



Oficina Virtual

**GUÍA ACCESO SISTEMA RECLAMACIONES
ACTUACIÓN MUTUAS DE TRABAJO**

Las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional en colaboración con la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social han creado una ***Oficina Virtual de Reclamaciones*** para mejorar el servicio que se presta a la población protegida, recoger sus reclamaciones y adoptar las medidas precisas para subsanar las deficiencias que se puedan detectar. De esta forma, los ciudadanos además de los canales habituales por los que hasta ahora podían presentar reclamaciones disponen de un servicio más cómodo y rápido al que tienen acceso a través de la web de la Seguridad Social: <http://www.mitramiss.gob.es>

Objetivos:

- Crear una base de datos con toda la información de disconformidades y reclamaciones en relación con la actuación de las Mutuas.
- Corregir las deficiencias que se detecten a través de la demanda que realicen los afectados.
- Compromiso de dar una respuesta por parte de la mutua reclamada en un plazo corto de tiempo.
- Mejorar el servicio prestado a los usuarios/as protegidos/as (trabajadores/as).
- Establecer un sistema de recogida y análisis de los procesos de carácter judicial en los que intervienen las mutuas para mejorar la litigiosidad teniendo en cuenta criterios sociales y económicos.

La reclamación será gestionada por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social que se ocupará de dar entrada a la reclamación siempre y cuando se declare competente a la Seguridad Social sobre ella y si el texto es realmente una reclamación. Ésta solicitará información de las mutuas, recibirá la contestación de éstas y resolverá ante los ciudadanos.

Es importante destacar que este sistema de reclamación no es un procedimiento administrativo más, sino una “iniciativa estratégica” que convive con los existentes. Por tanto, ni sustituye ni agota las vías oficiales de reclamación hoy vigentes que se tienen que seguir utilizando de igual manera. Nos referimos a la reclamación previa ante el INSS, la reclamación ordinaria por escrito ante la Seguridad Social, la que se realiza en los libros de reclamaciones de la Mutua, la reclamación en el soporte y ante la entidad oficial que cada Comunidad Autónoma tiene para gestionar las reclamaciones por servicios sanitarios, y las reclamaciones a través de los Juzgados de lo Social.