



**UNION DE ARTESANOS M. P. S.**

---

# **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA DE LA UNIÓN DE ARTESANOS MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL**

---



**UNION DE ARTESANOS M. P. S.**

---

**ÍNDICE**

<b>TÍTULO PRELIMINAR.....</b>	<b>3</b>
Artículo 1. Legislación aplicable .....	3
<b>TÍTULO PRIMERO: OBJETO, NATURALEZA Y SEDE .....</b>	<b>3</b>
Artículo 2. Objeto.....	3
Artículo 3. Sede del Servicio .....	3
<b>TÍTULO SEGUNDO: DE LAS FUNCIONES Y COMPETENCIAS .....</b>	<b>3</b>
Artículo 4. Competencias .....	3
Artículo 5. Recursos asignados. ....	3
Artículo 6. Funciones.....	4
<b>TITULO TERCERO: DE LA COMPOSICIÓN Y ESTRUCTURA.....</b>	<b>4</b>
Artículo 7. Composición. ....	4
Artículo 8. Responsable del Servicio.....	4
Artículo 9. Elección del responsable del Servicio. ....	5
Artículo 10. Funciones del responsable del Servicio.....	5
<b>TÍTULO CUARTO: DEL PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE.....</b>	<b>6</b>
Artículo 11. Objeto de reclamaciones.....	6
Artículo 12. Plazo de presentación de reclamaciones. ....	6
Artículo 13. Presentación de reclamaciones.....	6
Artículo 14. Documentación a presentar. ....	6
Artículo 15. Acuse de recibo.....	7
Artículo 16. Plazos de resolución. ....	7
Artículo 17. Tramitación. ....	7
Artículo 18. Desestimación de la tramitación. ....	7
Artículo 19. Denegación de admisión a trámite. ....	7
Artículo 20. Desistimiento por el interesado. ....	8
Artículo 21. Resolución a favor del interesado. ....	8
Artículo 22. Notificación de la resolución. ....	8
<b>TÍTULO QUINTO: DE LOS INFORMES Y MEMORIAS .....</b>	<b>9</b>
Artículo 23. Informe anual.....	9
Artículo 24. Resumen anual.....	9
<b>TÍTULO SEXTO: DEL DEBER DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>10</b>
Artículo 25. Deber de información .....	10



## **UNION DE ARTESANOS M. P. S.**

---

### **TÍTULO PRELIMINAR**

#### **Artículo 1. Legislación aplicable**

De conformidad con lo dispuesto en la ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, el Servicio de Atención al Mutualista se regirá por las disposiciones contenidas en el presente reglamento y por las demás normas que, de acuerdo con la legislación vigente, resulten de aplicación.

El presente reglamento regula, dentro del marco legal vigente, el funcionamiento del Servicio de Atención al Mutualista.

### **TÍTULO PRIMERO: OBJETO, NATURALEZA Y SEDE**

#### **Artículo 2. Objeto**

El Servicio de Atención al Mutualista tiene como misión la recepción y resolución de las quejas o reclamaciones presentadas por los mutualistas y/o beneficiarios, así como por terceros perjudicados, referentes a los servicios prestados por la mutualidad.

#### **Artículo 3. Sede del Servicio**

La Sede del Servicio de Atención al Mutualista se halla ubicada en el domicilio social de la Unión de Artesanos, M.P.S.: calle General Pardiñas, 9-11, entreplanta, de Santiago de Compostela.

### **TÍTULO SEGUNDO: DE LAS FUNCIONES Y COMPETENCIAS**

#### **Artículo 4. Competencias**

Conforme al artículo 3 de la ORDEN ECO/734/2004, el Servicio de Atención al Mutualista es el órgano encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones que se presenten en relación al funcionamiento de sus servicios y prestaciones.

Las obligaciones de atención estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios de la entidad o terceros perjudicados, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.

#### **Artículo 5. Recursos asignados.**

El Servicio de Atención al Mutualista se constituye como un órgano administrativo autónomo en



## **UNION DE ARTESANOS M. P. S.**

---

los asuntos de su estricta competencia.

Está dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

### **Artículo 6. Funciones.**

Serán funciones del Servicio de Atención al Mutualista:

- Atender las quejas y reclamaciones que los mutualistas, los beneficiarios o terceros perjudicados le presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.
- Resolver dichas quejas y reclamaciones, en plazo no superior a dos meses, a contar desde la recepción de las mismas.
- Adoptar las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio al resto de órganos de la organización respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
- Proponer a los órganos competentes de la mutualidad la dotación suficiente de personal y material para un adecuado cumplimiento de sus funciones.
- Elevar a la junta directiva un informe anual de la actividad desarrollada.
- Emitir los informes que le corresponda, de acuerdo con la legislación vigente y lo dispuesto en el presente reglamento.
- Fomentar la coordinación con otros servicios de la mutualidad, para que le sean facilitadas cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.
- Cualesquiera otras funciones orientadas al adecuado cumplimiento de sus fines.

## **TITULO TERCERO: DE LA COMPOSICIÓN Y ESTRUCTURA**

### **Artículo 7. Composición.**

El Servicio de Atención al Mutualista estará compuesto como mínimo por el responsable del Servicio y, en su caso, de otros miembros designados por la junta directiva de la mutualidad que quedarán bajo la supervisión y control del responsable del Servicio.

### **Artículo 8. Responsable del Servicio.**

El responsable del Servicio de Atención al Mutualista será una persona con honorabilidad comercial y profesional, así como con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.



## **UNION DE ARTESANOS M. P. S.**

---

### **Artículo 9. Elección del responsable del Servicio.**

El responsable del Servicio será designado por la junta directiva y dicha designación deberá ser comunicada al Servicio de reclamaciones de la Dirección Xeral de Política Financiera, Tesoro y Fondos Europeos de la Consellería de Facenda e Administración Pública de la Xunta de Galicia.

Será incompatible la ostentación del cargo de responsable del Servicio de Atención al Mutualista con cualquier puesto de responsabilidad en la entidad.

El responsable del Servicio cesará en su cargo cuando la junta directiva le comunique el nombramiento de un nuevo responsable.

Asimismo, deberá dejar su cargo cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

- Cuando realice abuso de poder o resuelva quejas y reclamaciones de manera subjetiva o contra el Reglamento o los Estatutos de la mutualidad.
- Cuando lo solicite formalmente a la junta directiva, previa comunicación al presidente de la mutualidad.
- Cuando de modo reiterado incumpla las funciones que tiene encomendadas en virtud de este reglamento.

### **Artículo 10. Funciones del responsable del Servicio.**

Son competencias del responsable del Servicio:

- Ostentar la representación del Servicio.
- Coordinar las actividades del Servicio, así como toda iniciativa para el mejor funcionamiento del mismo.
- Elaborar y presentar el informe anual en los términos exigidos por la normativa vigente, así como aquellos otros que la Junta Directiva considere oportunos.
- Dirigir la gestión administrativa del mismo.
- Ejercer la dirección funcional del personal a su cargo.
- Informar al presidente de la mutualidad de las necesidades del servicio para el cumplimiento de sus funciones.
- Garantizar la información a la junta directiva de cuantos asuntos tenga conocimiento y afecte a los intereses del mismo.
- Custodiar o hacer custodiar la documentación del Servicio.
- Atender los requerimientos que el Servicio de reclamaciones de la Dirección Xeral de Política Financiera, Tesoro y Fondos Europeos de la Consellería de Facenda e Administración Pública de la Xunta de Galicia de la Xunta de Galicia pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones.
- Cumplir o hacer cumplir cualquier otra función que el Servicio tenga impuesta estatutaria o reglamentariamente.



## **UNION DE ARTESANOS M. P. S.**

---

### **TÍTULO CUARTO: DEL PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE**

#### **Artículo 11. Objeto de reclamaciones.**

Los mutualistas, los beneficiarios, así como los terceros afectados pueden presentar quejas o reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

#### **Artículo 12. Plazo de presentación de reclamaciones.**

El plazo máximo para la presentación de reclamaciones será de cinco años, a contar desde la fecha en que se haya producido el hecho que la motive.

#### **Artículo 13. Presentación de reclamaciones.**

Estas reclamaciones o quejas deberán ser presentadas por escrito en cualquier servicio de la mutualidad o en la sede del Servicio de Atención al Mutualista, personalmente o mediante representación, en soporte papel o bien mediante correo electrónico.

La dirección postal a la que se deberán remitir los escritos es: General Pardiñas nº 9 - 11, entreplanta, Santiago de Compostela. La dirección de correo electrónico es: [unión@unionartesanos.com](mailto:unión@unionartesanos.com)

#### **Artículo 14. Documentación a presentar.**

En las reclamaciones o quejas se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado, así como su dirección electrónica de contacto, si la tuviere y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad, para las personas físicas y datos referidos a registro público en el que figure inscrito, para las jurídicas.
- Número de mutualista o beneficiario y referencia del contrato de prestaciones por el que se encuentra ligado a la mutualidad.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, servicio o servicios donde se hubieran producido los hechos objeto de reclamación.
- Declaración del reclamante de que no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.



## **UNION DE ARTESANOS M. P. S.**

---

### **Artículo 15. Acuse de recibo.**

Las quejas o reclamaciones no presentadas directamente ante el Servicio de Atención al Mutualista le serán remitidas en el menor plazo posible, siempre que no hayan sido previamente resueltas a favor del mutualista por el servicio al que se dirijan.

Estas reclamaciones sólo se admitirán a trámite una vez, no pudiendo reiterarlas el interesado ante distintos órganos de la mutualidad.

El servicio receptor de dicha queja o reclamación entregará un acuse de recibo por escrito en el que informará de la instancia competente para la resolución de la misma y el número de expediente que se le ha asignado. Asimismo, dejará constancia de la fecha de presentación, a efectos del cómputo del plazo máximo de resolución indicado en el artículo 15 del presente reglamento y abrirá un expediente.

### **Artículo 16. Plazos de resolución.**

El Servicio dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de reclamaciones de la Dirección Xeral de la Xunta de Galicia con competencias en materia de Mutualidades de Previsión Social.

### **Artículo 17. Tramitación.**

El Servicio de Atención al Mutualista podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de otros departamentos y servicios de la mutualidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. Dichos servicios deberán entregar la documentación solicitada, de manera que el Servicio de Atención al Mutualista pueda llevar a cabo sus funciones de manera objetiva y dentro del plazo de resolución.

### **Artículo 18. Desestimación de la tramitación.**

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se archivará la queja o reclamación, sin más trámites.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el artículo 15 del presente reglamento.

### **Artículo 19. Denegación de admisión a trámite.**

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:



## **UNION DE ARTESANOS M. P. S.**

---

- Cuando se omitan datos esenciales para su tramitación o cuando no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación recursos o acciones distintas, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o las mismas se encuentren pendientes de resolución o litigio, o el asunto haya sido resuelto ya en aquellas instancias.
- Cuando los hechos, razones y la solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el párrafo segundo del artículo 4 del presente reglamento.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo mutualista en relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el artículo 12 del presente reglamento.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial, sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar aquella.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

### **Artículo 20. Desistimiento por el interesado.**

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

La comunicación del desistimiento deberá realizarlo el interesado por escrito, indicando la referencia del expediente que la mutualidad le haya asignado y comunicado en el acuse de recibo.

### **Artículo 21. Resolución a favor del interesado.**

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad estimara la solicitud del reclamante, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación, sin más trámite.

### **Artículo 22. Notificación de la resolución.**

La decisión será notificada al reclamante en el plazo de diez días naturales, a contar desde su fecha, por escrito y en ningún caso rebasando el límite marcado en el artículo 15 del presente reglamento.





## **UNION DE ARTESANOS M. P. S.**

---

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y la protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

En la notificación de la resolución de la queja o reclamación se expresará la facultad que tiene el reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al servicio de reclamaciones de la Dirección Xeral de Política Financiera, Tesoro y Fondos Europeos de la Consellería de Facenda e Administración Pública de la Xunta de Galicia.

### **TÍTULO QUINTO: DE LOS INFORMES Y MEMORIAS**

#### **Artículo 23. Informe anual**

El responsable del Servicio de Atención al Mutualista deberá, dentro del primer trimestre de cada año, presentar ante la junta directiva un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

Dicho informe habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión motivos y cuestiones planteadas en las quejas o reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones.
- Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

#### **Artículo 24. Resumen anual.**

El responsable del Servicio de Atención al Mutualista deberá elaborar un resumen del informe anual de la mutualidad, el cual deberá ser archivado por la mutualidad.



## **TÍTULO SEXTO: DEL DEBER DE INFORMACIÓN**

### **Artículo 25. Deber de información**

El Servicio de Atención al Mutualista tiene el deber de informar en su domicilio social y en todas sus oficinas abiertas al público, así como en su página web, en el caso de contratación vía telemática, de:

- La existencia del Servicio, su dirección postal y electrónica.
- La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio.
- Hacer referencia en sus decisiones al Servicio de reclamaciones de la Dirección Xeral de Política Financiera, Tesoro y Fondos Europeos de la Consellería de Facenda e Administración Pública de la Xunta de Galicia, o del organismo autonómico correspondiente, con su dirección postal y electrónica, así como de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Mutualista para poder formular las quejas y reclamaciones ante dicho organismo autonómico.
- Hacer referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros, indicando las normas que regulan estos aspectos, que en concreto son la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero; la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por medio de la cual se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante, entre otros, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones; la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras y el presente Reglamento del Servicio de Atención al Mutualista.