

SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA (MUPOL)

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA DE LA MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA POLICÍA



Mutualidad
de la **Policía**

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA	Página 2 / 10
	CONTROL DE EDICIONES	
Código RSAM	Junio 2025	Versión 02

ÍNDICE:

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo 1. Legislación aplicable.

TÍTULO I - OBJETO Y SEDE

Artículo 2. Objeto.

Artículo 3. Sede SAM.

TÍTULO II - DE LAS COMPETENCIAS Y FUNCIONES

Artículo 4. Competencias.

Artículo 5. Funciones.

TÍTULO III - DE LOS RECURSOS Y ESTRUCTURA DEL SAM

Artículo 6. Recursos

Artículo 7. El titular

Artículo 8. Duración

Artículo 9. Incompatibilidad.

Artículo 10. Cese

TÍTULO IV - DEL PROCEDIMIENTO Y TRAMITACIÓN

Artículo 11. Objeto de reclamaciones.

Artículo 12. Plazo de presentación de quejas y reclamaciones.

Artículo 13. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

Artículo 14. Admisión a trámite.

Artículo 15. Denegación de la admisión a trámite.

Artículo 16. Desistimiento por el interesado.

Artículo 17. Resolución.

Artículo 18. Notificación de la resolución.

Artículo 19. Relación del Servicio de Atención al Mutualista con los Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de servicios financieros.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

DISPOSICIÓN FINAL

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA	Página 3 / 10
	CONTROL DE EDICIONES	
Código RSAM	Junio 2025	Versión 02

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo 1. Legislación aplicable.

El presente Reglamento tiene por objeto regular la estructura, competencias y régimen de actuación del SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA de la Mutualidad de Previsión Social de la Policía (en adelante MUPOL) de acuerdo con lo previsto 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 y conforme a lo establecido en el **artículo 166 del Real Decreto 3/2020, de 4 de febrero**, de transposición de la Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros y por las demás normas que, de acuerdo con la legislación vigente, resulten de aplicación.

TÍTULO I OBJETO Y SEDE

Artículo 2. Objeto.

El SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA tiene como misión la recepción, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por los mutualistas y terceros perjudicados referentes a los servicios prestados por MUPOL.

Artículo 3. Sede del SAM.

La sede del SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA se halla ubicada en el domicilio social de MUPOL, calle del Ferrocarril, núm. 18 - 4ª planta - 28045 Madrid.

TÍTULO II DE LAS COMPETENCIAS Y FUNCIONES

Artículo 4. Competencias.

Corresponderá al SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los mutualistas y terceros perjudicados relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Artículo 5. Funciones.

- a) La instrucción de los expedientes que se tramiten para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los mutualistas y terceros perjudicados presenten.
- b) Recabar del mutualista y de los departamentos de MUPOL la información necesaria para el estudio de la queja o reclamación.
- c) Mantener un registro en el que se anotarán las quejas y reclamaciones presentadas y su fecha, así como proceder a la apertura de un expediente por cada queja o reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma, encargándose del

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA	Página 4 / 10
	CONTROL DE EDICIONES	
Código RSAM	Junio 2025	Versión 02

mantenimiento de su archivo.

- d) Emitir una decisión sobre las quejas y reclamaciones en el plazo no superior a dos meses, contado desde el día siguiente al que el reclamante aporte todos los documentos necesarios para resolver el expediente.
- e) Presentar a la Comisión Ejecutiva un informe, con periodicidad mensual, que indicará el número de quejas y reclamaciones recibidas, el número de ellas tramitadas, así como cualquier otro dato o información que considere de interés.
- f) Dentro del primer trimestre de cada año, el titular del SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA presentará ante el Consejo de Gobierno un Informe Anual explicativo del desarrollo de su función durante el periodo precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:
 - f.1. 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 y reclamaciones, así como cuantías e importes afectados.
 - f.2. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
 - f.3. Criterios generales contenidos en las decisiones.
 - f.4. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
- g) Elaborar un resumen del Informe Anual que se integrará en la memoria anual de MUPOL.

TÍTULO III DE LOS RECURSOS Y ESTRUCTURA DEL SAM

Artículo 6. Recursos del SAM.

El SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA contará con los medios técnicos y humanos precisos para atender y resolver las quejas y reclamaciones que los mutualistas presenten.

El SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA estará adscrito a la Comisión Ejecutiva de MUPOL.

Artículo 7. El titular del SAM.

El titular del SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA será una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Será designado por el Consejo de Gobierno y comunicado al **Comisionado para la Defensa del Cliente de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**.

Artículo 8. Duración del cargo.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA	Página 5 / 10
	CONTROL DE EDICIONES	
Código RSAM	Junio 2025	Versión 02

La duración del cargo será de dos años, y podrá ser renovado por períodos iguales por acuerdo del Consejo de Gobierno.

Artículo 9. Incompatibilidad.

El cargo de titular del SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA será incompatible con otro puesto de gestión en MUPOL.

Artículo 10. Cese del cargo.

1. El titular cesará de su cargo:

- a) Por finalización del periodo para el que fue designado.
- b) A petición propia, mediante la presentación formal de la dimisión al Consejo de Gobierno, previa comunicación al director gerente de MUPOL.
- c) Por baja en MUPOL.

2. Por decisión del Consejo de Gobierno en los siguientes casos:

- a) Realice abuso de poder o resuelva quejas o reclamaciones de manera subjetiva o contra el Reglamento o Estatutos de MUPOL.
- b) Si en ocasiones reiteradas incumple las funciones y obligaciones propias de su cargo.

Cuando se produzca ausencia ininterrumpida por un plazo superior a un mes, será sustituido temporalmente por una persona designada por el director gerente de MUPOL, causando cese a los tres meses de ausencia.

TÍTULO IV DEL PROCEDIMIENTO Y TRAMITACIÓN

Artículo 11. Objeto de reclamaciones.

Los mutualistas o terceros afectados pueden presentar quejas y reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Artículo 12. Plazo de presentación de quejas y reclamaciones.

Los mutualistas podrán presentar quejas y reclamaciones durante los dos años posteriores al momento en que tuvieran conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 13. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

La presentación de quejas y reclamaciones puede efectuarse personalmente o mediante representación en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos,

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA	Página 6 / 10
	CONTROL DE EDICIONES	
Código RSAM	Junio 2025	Versión 02

siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos debe ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El mutualista iniciará su queja o reclamación ante el SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUAL mediante documento o formulario disponible en la sede social y en la web corporativa de MUPOL, en el que hará constar los siguientes datos:

1. Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada.
2. DNI.
3. Dirección Postal o electrónica de contacto y número de teléfono.
4. Expresión del motivo de la queja o reclamación con especificación clara de las cuestiones sobre las que solicita un procedimiento.
5. Manifestación de que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
6. El reclamante deberá aportar, las pruebas documentales que obren en su poder y en que se fundamente su queja o reclamación.
7. Lugar, fecha y firma del reclamante.

El documento o formulario deberá ser dirigido a la dirección del SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUAL, sita en la calle del Ferrocarril, núm. 18, 4ª planta, código postal 28045 de Madrid, o a la dirección electrónica de dicho servicio, **sam@mupol.es**.

Artículo 14. Admisión a trámite.

El SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA acusará recibo de la queja o reclamación con carácter inmediato y procederá a la apertura de un expediente.

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 10 días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

Admitida la queja o reclamación el SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA solicitará al departamento correspondiente de MUPOL, la información que precise para valorarla.

Artículo 15. Denegación de la admisión a trámite.

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

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA	Página 7 / 10
	CONTROL DE EDICIONES	
Código RSAM	Junio 2025	Versión 02

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones de las que corresponda conocer a este Servicio.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores presentadas por la misma persona y ya resueltas en relación a los mismos hechos.
- e) 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 la primera.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto por escrito 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 16. Desistimiento por el interesado.

El reclamante podrá desistir de su queja o reclamación en cualquier momento, lo cual manifestará por escrito al SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA, que archivará el expediente.

Artículo 17. Resolución.

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA.

La decisión que adopte el SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA sobre la queja o reclamación deberá estar motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación que deberán estar fundamentadas.

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

Artículo 18. Notificación de la Resolución.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA	Página 8 / 10
	CONTROL DE EDICIONES	
Código RSAM	Junio 2025	Versión 02

En la notificación de la resolución de la queja o reclamación, se expresará la facultad que tiene el interesado, para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al **Servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**, sita en el Paseo de la Castellana, 44 de Madrid, siendo su dirección electrónica www.dgseguros.mineco.es <https://dgsfp.mineco.gob.es>

Artículo 19. Relación del Servicio de Atención al Mutualista con los Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de servicios financieros.

El titular del SERVICIO DE ATENCIÓN AL MUTUALISTA atenderá los requerimientos que los Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de servicios financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones y en los plazos que estos determinen de conformidad con lo previsto en su reglamento.

MUPOL adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones sea efectuada por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza y su normativa de desarrollo.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogado el Reglamento del Servicio de Atención al Mutualista aprobado por el Consejo de Gobierno en reunión celebrada el día 9 de septiembre de 2020, sustituyéndose su regulación por lo dispuesto en el presente Reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor a partir de su aprobación por el Consejo de Gobierno de la Mutualidad de Previsión Social de la Policía.