

Reclamaciones y Quejas

OBJETO

El SAMYC (Servicio Atención al Mutualista y al Cliente) tiene como misión la recepción y resolución de las quejas o reclamaciones presentadas por los mutualistas, los clientes, los beneficiarios o terceros perjudicados, referentes a los servicios prestados por la Mutuality of the Engineering, MPS y su Correduría de la Ingeniería.

FUNCIONES

Serán funciones del SAMYC:

- Atender las quejas y reclamaciones que sus mutualistas, clientes, beneficiarios o terceros perjudicados les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmentere conocidos.
- Resolver dichas quejas y reclamaciones en plazo no superior a un mes 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 servicios de las entidades indicadas en el artículo 2 del reglamento, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
- Elevar a la Junta Directiva de la Mutuality un informe anual de la actividad desarrollada.
- Emitir los informes que le corresponda de acuerdo con la legislación vigente y lo dispuesto en el Reglamento.
- Fomentar la coordinación con otros Servicios de la Mutuality 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.

Reclamaciones y Quejas

PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

Las reclamaciones o quejas podrán ser presentadas por escrito en el SAMYC o, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico asociado al SAMYC. La dirección postal a la que se deberán remitir los escritos es:

Servicio de Atención al Mutualista y al Cliente de Mutuality de la Ingeniería Asociación Mutualista de la Ingeniería Civil, MPS y Correduría de la Ingeniería.

C/ Téllez, 24 – 1ª Planta – Oficina 3
28007 Madrid
Fax: 91 179 38 16
Mail: samyc@mutualidaddelaingenieria.es

DOCUMENTACIÓN

En las reclamaciones o quejas se hará constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado, así como 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 para las jurídicas.
- 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 la queja o reclamación.
- Que el reclamante 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.

Reclamaciones y Quejas

DOCUMENTOS DE INTERÉS:

- [Orden ECO 734/2004 de 11/03/2004](#)
- [Reglamento del servicio de atención al mutualista y al cliente de mutualidad de la ingeniería asociación mutualista de la ingeniería civil, mps](#)
- [Formulario de reclamación](#)