



Fraternidad  
Muprespa

# Proceso de quejas y reclamaciones

El Defensor del Mutualista



## ¿Cómo es nuestro proceso de quejas y reclamaciones?

Una vez recibida la reclamación por cualquiera de los canales a disposición, se enviará al reclamante, un SMS prioritariamente y/o correo electrónico, informando de la recepción de la queja o reclamación y del inicio de su tramitación. Se le facilitará además el número para identificar dicha queja o reclamación.

El Defensor del Mutualista recabará toda la información necesaria que se estime pertinente de las personas o unidades de Fraternidad-Muprespa relacionados con los hechos, y generará un informe en el que dará respuesta razonada a cada una de las cuestiones planteadas en la queja o reclamación, informando al reclamante sobre la resolución definitiva.

La resolución se notificará a los interesados preferentemente por correo electrónico o en su defecto mediante correo certificado con acuse de recibo.

Fraternidad-Muprespa mide y revisa mensualmente unos indicadores del proceso de gestión de quejas y reclamaciones. Esto nos sirve para mejorar en la tramitación, y tomar decisiones que nos ayudan a realizar este trabajo lo mejor posible, tanto en el plazo de contestación como en la resolución adoptada.

Pero lo más importante, trabajamos en los motivos que llevan a las personas a interponer una queja.

## Plazos

### Presentación

La presentación de la queja o reclamación deberá hacerse dentro del **plazo de dos meses**, desde el día en que se hubiese producido o conocido el hecho o hechos objeto de la queja o reclamación.

### Subsanación de errores y defectos e inadmisión de las solicitudes

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

## Tramitación Interna

En el curso de la tramitación de los expedientes, el Defensor del Mutualista recabará toda la información necesaria que estime pertinente (datos, pruebas, informes o aclaraciones) tanto del reclamante como de los departamentos, unidades o personas de la entidad relacionados con los hechos objeto de la queja o reclamación, con el fin de adoptar una decisión, debiendo contestar las partes requeridas en un **plazo de 10 días naturales a contar desde la fecha de la petición**.

## Resolución

El plazo para tramitar y dictar una resolución definitiva por parte del Defensor del Mutualista **será de un mes natural**, a contar desde la presentación de la queja o reclamación.

## Resolución, finalización y notificación

La resolución se notificará a los interesados en el **plazo de diez días naturales a contar desde la fecha de la resolución**, preferentemente por correo electrónico, siempre que esta dirección figure en el expediente. De no ser posible la notificación por correo electrónico, esta se realizará por correo certificado con acuse de recibo.

**LA MISIÓN** de **Fraternidad-Muprespa**, es restablecer la salud de los trabajadores de nuestras empresas asociadas y proporcionar las prestaciones económicas con la mejor atención y garantía.

**LA VISIÓN** de **Fraternidad-Muprespa**, es ofrecer un servicio cercano, ágil y profesional a los trabajadores, empresarios y autónomos de nuestra Mutua.

Consulte alcance y certificados: [fraternidad.com/certificados](http://fraternidad.com/certificados)



**Mutua Colaboradora con la  
Seguridad Social, 275.**

**Fraternidad-Muprespa**

Plaza Cánovas del Castillo, n.º 3,  
28014 Madrid



Urgencias: **900 269 269**  
Contacto: **914 183 240/902 363 860**

[fraternidad.com](http://fraternidad.com)

[Contacte con nosotros](#)

