



COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO Y SERVICIOS MÚLTIPLES DEL PERSONAL DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES (COOPMIREX)

Política de Atención al Socio de COOPMIREX

1. Objetivo

Establecer un marco para la atención y comunicación con los socios de COOPMIREX, asegurando un manejo eficiente y respetuoso de quejas, sugerencias y conflictos, promoviendo un ambiente de confianza y transparencia.

2. Protocolos para la Atención de Quejas y Sugerencias

- **Recepción de Quejas y Sugerencias:**
 - Los socios pueden presentar quejas y sugerencias a través de diversos canales (ver sección 3).
 - Se debe registrar cada queja o sugerencia en un formulario específico que incluirá los datos del socio, la descripción del caso y la fecha de recepción.
- **Evaluación y Respuesta:**
 - Las quejas y sugerencias serán evaluadas por un equipo designado, que incluirá al Oficial de Cumplimiento y representantes del Consejo de Administración.
 - El tiempo de respuesta a las quejas será de un máximo de 30 días hábiles. Las sugerencias se atenderán según su naturaleza y viabilidad.
- **Seguimiento:**
 - Se realizará un seguimiento de las quejas y sugerencias para asegurar que se implementen las soluciones adecuadas y se evalúe su efectividad.

3. Canales de Comunicación con los Socios

- **Teléfono:**
 - Los socios pueden comunicarse al número de contacto (+1 849-451-1483) para atención directa.
- **Correo Electrónico:**
 - Se habilitará un correo electrónico específico (atencion@coopmirex.org) para la recepción de quejas y sugerencias.
- **Visitas Presenciales:**
 - Los socios podrán acudir a las instalaciones de COOPMIREX en Calle Ingeniero Huáscar Tejada #752, Santo Domingo, durante el horario laboral para atención personalizada.
- **Plataforma Digital:**
 - Se desarrollará un sistema en línea para la presentación de quejas y sugerencias, así como para la consulta del estado de los casos.

4. Procedimientos para Resolver Conflictos

- **Primera Etapa: Conciliación**
 - En caso de un conflicto, se llevará a cabo una reunión inicial entre las partes involucradas, facilitada por la Gerencia General y un miembro del Consejo de Vigilancia, para buscar una solución amistosa.
- **Segunda Etapa: Mediación**
 - Si no se llega a un acuerdo en la conciliación, se podrá solicitar la intervención formal del Consejo de Vigilancia y la Gerencia General, que actuará como mediador en el conflicto.
- **Tercera Etapa: Decisión Final**
 - Si la mediación no resulta efectiva, el Consejo de Administración tomará una decisión final basada en la normativa interna y en las evidencias presentadas, que será comunicada a las partes involucradas por escrito.

5. Compromiso

COOPMIREX se compromete a proporcionar un servicio de atención al socio que garantice el respeto, la transparencia y la efectividad en la resolución de quejas y conflictos, fomentando así la confianza y la satisfacción de todos sus socios.

