

Reglamento para el uso del Buzón de Sugerencias y Comentarios en el Consejo Nacional de Cooperativas



conacoop



18 de febrero de 2014

AC430-SA56-18-02-2014

Licenciado
Jonathan Brenes Quesada
Encargado Unidad de Planificación Institucional
CONACOOOP

Estimado señor:

Por este medio le traslado el acuerdo número trece de la Sesión Ordinaria N° 847-2014 del Directorio del Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOOP) del lunes 17 de febrero de 2014, que a la letra dice:

ACUERDO N° 13

SE CONOCE Y SE APRUEBA EL REGLAMENTO PARA EL USO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y COMENTARIOS EN EL CONSEJO NACIONAL DE COOPERATIVAS (CONACOOOP).

ACUERDO FIRME

Atentamente,

Katherine Montoya Acuña
Secretaria de Actas

C.c.: Archivo



Consejo Nacional de Cooperativas

T 2280-7065 / 800 CONACOOOP

F 2224-5962 / **Apartado** 10319 – 1000 San José **E** info@conacooop.coop



Reglamento para el uso del Buzón de Sugerencias y Comentarios en el Consejo Nacional de Cooperativas

I Capítulo

Definiciones.

Artículo 1. El presente reglamento establece las disposiciones generales para la mantención de un buzón de sugerencias, comentarios y observaciones que debe mantener el Conacoop a servicio de los usuarios y visitantes de la institución.

Artículo 2: Se denomina Buzón de sugerencias y comentarios aquel el espacio físico o virtual destinado para que los visitantes, asociados, representantes y dirigentes del Movimiento Cooperativo puedan destinar un comentario, observación o sugerencia sobre el trabajo que realiza el Conacoop.

II Capítulo

De las disposiciones

Artículo 3. Espacio Físico. El Consejo Nacional Cooperativas, destinará un espacio físico y visible para que los visitantes puedan depositar comentarios, observaciones y sugerencias referentes al funcionamiento de la institución.

Artículo 4. El Conacoop brindará una boleta de comentarios, observaciones y sugerencias para que los visitantes puedan llenarla de forma Física. Dicha boleta se encontrará en un lugar visible y custodiada por la recepcionista. Esta boleta contendrá un espacio para que los visitantes puedan dejar su datos personales si así lo desean.



Artículo 5. Se le brindará el espacio a toda persona que desee realizar su comentario, observación o sugerencia al Conacoop, sin hacer ninguna distinción de esta.

Artículo 6. El Conacoop brindara un espacio de manera digital en la página Web oficial de la intuición para los comentarios, observaciones y sugerencias de los usuarios de dicha página.

III Capitulo

De las Responsabilidades.

Artículo 7. El encargado de Comunicación e Imagen del Conacoop, será el funcionario responsable de recoger y revisar todos los comentarios brindados al Conacoop, ya sea de manera física o virtual, esto de forma semanal. De igual forma este será el encargado de atender dudas o comentarios referentes a la organización.

Artículo 8. Toda información que se maneje por medio del Buzón de Sugerencia de manera física o digital será manejada con toda la discreción posible y de manera anónima con el fin de garantizar el resguardo del usuario o visitante.

Artículo 9. El funcionario a cargo de Buzón tendrá un plazo de 15 días máximos para transmitir o responder los comentarios, observaciones y sugerencias que se realicen a la institución.

IV Capitulo

De la comunicación

Artículo 10. Cuando se realice un comentario, observación o sugerencia el encargado de comunicación atenderá o responderá de forma personal y de ser posible cada uno de estos espacios.



Artículo 11. Cuando el funcionario a cargo considere necesario y de gran relevancia transmitirá los comentarios, observaciones y sugerencias a la Secretaría Ejecutiva del Conacoop para su revisión y pronta atención.

Artículo 12. Todos los comentarios, observaciones y sugerencias serán resguardados por un mes por el funcionario a cargo, donde al finalizar el mes realizará un resumen de las principales observaciones y sugerencias establecidas, el cual será presentado a la Secretaría Ejecutiva y seguidamente al Directorio del Conacoop.

V Capitulo

De la Transparencia

Artículo 13. El Conacoop realizará un informe anual que contenga las principales preguntas observaciones o comentarios realizados hacia la institución, así como los logros o acciones en pro de atender dichos comentarios.

Artículo 14. El informe anual será publicado en la Pagina Web de la Institución, para conocimiento de los usuarios.