

Consejo Nacional de Cooperativas

Plan de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites

Diciembre, 2014



conacooop

Contenido

Presentación.....	3
Panorama Institucional	4
Marco contextual.....	4
Marco Legal	5
Su estructura:.....	5
El Plenario:	5
El Directorio:.....	5
Financiamiento de CONACOOB:	6
Presencia de CONACOOB:	6
Funciones del CONACOOB:.....	6
Misión y Visión del CONACOOB	7
Misión:	7
Visión:	8
Valores y Principios del CONACOOB.....	8
Principios Institucionales:	8
Valores Institucionales:	8
Plan de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites	9
Oficial de Simplificación de Trámites Institucional:	9
Comisión de Mejora Regulatoria Institucional:.....	9
Persona encargada de actualizar la información en el CNT:	9
Trámites y servicios Institucionales.....	10
Consultas Jurídicas y Legales Organismos Cooperativos	10
Solicitud de certificaciones	10
Acreditación de las Asambleas Sectoriales	10
Priorización de trámites o servicios	11

Frecuencia de los trámites	11
Clasificación de criterio de trámites y servicios	12
Cartas de Compromiso con la ciudadanía.....	13
Objetivo General:	13
Objetivos específicos:	13
Consultas Legales y apoyo Jurídico.	13
Compromisos de mejora:	13
Atributos, estándares e indicadores.....	14
Justificación:.....	14
Información general:	15
Solicitud de Certificaciones	17
Compromisos de mejora:	17
Atributos, estándares e indicadores.....	17
Justificación:.....	18
Información general:	18



Presentación

Con el fin de desarrollar un nuevo enfoque administrativo, mediante la aplicación ágil y fluida de los trámites y requisitos a presentarse en la institución el Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOOP) pone a disposición de la Ciudadanía el Plan de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.

Este documento es el compromiso que el CONACOOOP asume con los Organismos Cooperativos para mejorar sus procesos administrativos en cuanto a la regulación, simplificación y procedimientos de trámites. El cual reúnen un los requisitos para el cumplimiento de Artículo 22 del Reglamento a la Ley 8220 "*Ley de Protección al Ciudadano contra el Exceso de Requisitos y Tramites Administrativos*" y su reforma que establece la posibilidad de crear un programa o subprograma de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, cuya tarea será introducir y priorizar los objetivos de mejora regulatoria, mediante directrices que defina la Presidencia de la Republica como relevantes para el país y de acuerdo a las metas de reducción de costos que esta defina.

Por lo cual el CONACOOOP se compromete a desarrollar acciones de mejora con el propósito de generar regulaciones eficaces, eficientes y equilibradas; generando procesos de evaluación y seguimiento de mejora continua en sus trámites.

Este Plan de mejora es un instrumento de fortalecimiento y simplificación que contempla objetivos, metas, indicadores, actividades, tiempos de ejecución, responsables y acciones de evaluación y seguimiento. Por lo cual brinda a la administración del CONACOOOP una herramienta de gestión administrativa que será implementada anualmente.

Panorama Institucional

Marco contextual

En el año 1971 que Danilo Jiménez, ministro de Trabajo del gobierno de José Figueres Ferrer, presentó un proyecto de ley para crear esa instancia, y fue el 20 de febrero de 1973, mediante la Ley 5185 (que reforma a la N° 4179), se crean el Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOB) y el Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP).

Es de esa manera es como nace el CONACOOB que hoy tenemos, como máxima instancia de integración, defensa y representación de las cooperativas en Costa Rica.

“Entendiendo el cooperativismo como uno de los mejores instrumentos para generar y distribuir la riqueza de manera equitativa”... ese es el contexto bajo el cual se crea el Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOB) y se inscribe como un modelo de desarrollo.

Por lo cual, el CONACOOB es un ente de naturaleza pública no estatal, órgano rector del movimiento cooperativo costarricense, cuya finalidad responde a la representación y defensa del sector. Consecuentemente es un órgano político, es decir, debe dictar los grandes lineamientos por lo que se debe regir el cooperativismo.

En su seno se ha definido al CONACOOB como el órgano que representa al Movimiento Cooperativo, por el cual se encuentra integrado por representantes de los siguientes sectores:

- Agrícola Industrial
- Autogestión
- Demás Sectores



Marco Legal

El CONACOOOP se rige bajo:

- Ley de Asociaciones Cooperativas (ley N. 4179 del 22 de agosto de 1968) y creación del INFOCOOP y otras normas conexas.
- Reglamento del CONACOOOP
- Acuerdos de Plenario

Su estructura:

En su integración el CONACOOOP se encuentra conformado de la siguiente forma:

El Plenario:

Lo conforman delegados de cada uno de los sectores del movimiento cooperativo, las uniones y federaciones.

Es el plenario quien se encarga de definir las políticas a adoptar ante diferentes situaciones que enfrenta el Movimiento Cooperativo en el país o alguna de sus cooperativas. Le corresponde al Directorio nombrar un secretario ejecutivo, el cual debe, junto con el equipo de trabajo del CONACOOOP, ejecutar los acuerdos del Plenario y del Directorio.

El Directorio:

Se elige del seno del Plenario por un plazo de 2 años. Tiene como función principal servir de instancia de canalización y seguimiento de los acuerdos del Plenario para garantizar su cumplimiento, así también establecer la coordinación política entre las diferentes instancias del Movimiento Cooperativo.

El actual organigrama bajo el cual se rige el CONACOOB es el siguiente:

Financiamiento de CONACOOB:

El CONACOOB se financia hasta con un 2% de los excedentes líquidos de las cooperativas al cierre de cada ejercicio económico y con los recursos que se puedan adquirir por diferentes vías, los cuales denominamos "Fondos Propios", además con el 1.5% de los recursos del INFOCOOP (Instituto Nacional de Fomento Cooperativo) que por ley éste traslada.

Presencia de CONACOOB:

El CONACOOB cuenta con presencia en diferentes Juntas Directivas del Gobierno, lo cual le permite realizar negociaciones en temas vitales para las cooperativas del sector:

- INFOCOOP: 4 de los 7 Directivos
- Instituto Nacional de Aprendizaje "INA"
- Caja Costarricense de Seguro Social C.C.S.S."
- Consejo Nacional de la Producción CNP
- Programa Integral de Mercadeo Agropecuario "PIMA"
- Servicio Nacional de Riego y Avenamiento "SENARA"
- Consejo Nacional de Concesiones
- Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular "ATTBP"

Funciones del CONACOOB:

Las funciones del CONACOOB las establece expresamente la Ley No 4179 denominada Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del INFOCOOP, que expresa que este tiene la facultad de:

- Aprobar los reglamentos internos para su funcionamiento.
- Elegir y remover, en su caso los representantes del sector cooperativo en la Junta Directiva del INFOCOOP.

- Actuar como cuerpo representativo de las asambleas y nombrar su Secretario Ejecutivo.
- Sesionar ordinariamente una vez cada tres meses.
- Cumplir las disposiciones y resoluciones del Congreso Anual Cooperativo.
- Servir de organismo consultor para el INFOCOOP.
- Servir de mediador en las diferencias que puedan suscitarse entre la Junta Directiva, la Dirección Ejecutiva y las cooperativas del país.
- Propiciar el acercamiento y las mejores relaciones entre los diferentes sectores y entidades cooperativas superiores
- Convocar y presidir las asambleas generales a que hace referencia el artículo 139 de la Ley de Asociaciones Cooperativas.
- El Consejo Nacional de Cooperativas elige en su seno un Presidente, un Vice-Presidente, un secretario y dos vocales. Estas personas que se eligen representan:
 1. Sector agrícola – industrial
 2. Sector autogestión
 3. Otros sectores

Misión y Visión del CONACOOB

De acuerdo con el Plan Estratégico Institucional 2012-2016, la Misión y Visión del Consejo Nacional de Cooperativas se define de la siguiente forma:

Misión:

Representar, defender, normar, direccionar e impulsar políticas al Movimiento Cooperativo costarricense, para generar y distribuir riqueza de manera justa y equitativa.

Visión:

Ser el organismo del Movimiento Cooperativo costarricense que impuse el modelo de economía social, a través de lineamientos, políticas y valores cooperativos, mejorando la calidad de vida de la población, con estándares de alta competitividad empresarial y productividad sostenible, en armonía con el ambiente.

Valores y Principios del CONACOOOP

Principios Institucionales:

1. Membrecía abierta y voluntaria
2. Democracia de los miembros
3. Participación económica de los (las) asociados(as)
4. Autonomía e independencia
5. Educación, capacitación e información
6. Cooperación entre cooperativas
7. Compromiso con la comunidad

Valores Institucionales:

-
- Ayuda Mutua
- Democracia
- Equidad
- Honestidad
- Responsabilidad social
- Responsabilidad
- Igualdad
- Solidaridad
- Transparencia
- Preocupación por los demás

Plan de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites

A continuación se presenta el plan de mejora regulatoria y simplificación de trámites que el CONACOOOP estipula desarrollar para el año 2015, por lo cual a determinando lo siguiente:

Oficial de Simplificación de Trámites Institucional:

- Roy Rodríguez Zárate, Director de Operaciones

Comisión de Mejora Regulatoria Institucional:

- Ronald Freddy Zúñiga, Asesor Legal.
- Jonathan Brenes Quesada, Planificación Institucional.
- Magaly Brenes Murillo, Ejecutiva de Gestión de Cobros.

Persona encargada de actualizar la información en el CNT:

- Jonathan Brenes

Trámites y servicios Institucionales

Consultas Jurídicas y Legales Organismos Cooperativos

El CONACOOOP como ente de representación y defensa del Movimiento Cooperativo, pone a disposición de los organismos cooperativos el apoyo a consultas legales o asesoría jurídica, en cuanto lo requieran.

Por tanto establece una serie de trámites para brindar dicho apoyo solicitud a secretario ejecutivo, o directorio del Conacoop, acuerdo de apoyo del directorio, traspaso a asesoría legal

Solicitud de certificaciones

El trámite de certificaciones consta de un documento legal que autentica que las cooperativas se encuentran al día con las obligaciones de pago (referente al 2% de los excedentes líquidos de las cooperativas al cierre de cada ejercicio económico que son de contribución al CONACOOOP), establecido en los artículos 80 y 136 de Ley 4179, Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del INFOCOOP.

Dicha Certificación es emitida por el CONACOOOP, para trámites de solicitud de crédito ante el INFOCOOP, procesos legales del Movimiento Cooperativo, entre otros. Por lo cual se simplificar los trámites para los organismos cooperativos que requieran de esta certificación.

Acreditación de las Asambleas Sectoriales

Las Asambleas Sectoriales son aquellas donde se eligen a los representantes que formarán el Consejo Nacional de Cooperativas. De conformidad con lo

establecido por el inciso e) del artículo 139 de la Ley 4179, las asambleas sectoriales o de delegados se convocan con el exclusivo propósito de elegir cada una diez representantes propietarias y tres suplentes, que formarán parte del Plenario del Consejo Nacional de Cooperativas; deberán celebrarse cada dos años, durante los días viernes y sábado de la segunda semana del mes de mayo del año que corresponda.

Para la participación de los Organismo Cooperativos en las Asambleas Sectoriales, se debe cumplir con una serie de trámites que permiten la acreditación de estos organismos al proceso de Asambleas Sectoriales.

Priorización de trámites o servicios

Frecuencia de los trámites

Para el proceso de priorización de trámites se determina la frecuencia de estos según las solicitudes temporales de dichos documentos o acciones al CONACOOB, con la salvedad que según los periodos, estos pueden aumentar en su frecuencia.

Consultas Legales o Jurídicas: este trámite es requerido aproximadamente con una frecuencia de 3 organismos cooperativos de manera trimestral. Este trámite es de vital importancia ya que permite que se haga efectiva la representación y defensa del Movimiento Cooperativo, por lo cual es CONACOOB es el órgano de máxima representación.

Solicitud de Certificaciones: en el caso de este trámite se termina una frecuencia de dos a tres certificaciones por semana, asimismo según los periodos de elecciones o procesos de asambleas del Movimiento Cooperativo este trámite da un aumento. Las certificaciones se determinan como un trámite necesario y de vital importancia ya que los organismos cooperativos requieren de este documento para realizar trámites en otras instituciones o en los procesos de representación del CONACOOB.

Certificación de Asambleas Sectoriales: este proceso de trámite ocurre cada dos años en la institución cuando se realiza un cambio en los representantes y dirigentes del CONACOOB. El cual es de suma importancia ya que permite la participación activa de la base cooperativa para la elección de los y las delegadas a las Asambleas Sectoriales.

Clasificación de criterio de trámites y servicios

Para el proceso de clasificación de los tramites se sigue con los criterios establecidos en la Guía Metodológica de los "Planes de Mejora Regulatoria y Cartas de Compromiso a la Ciudadanía. Dichos criterios son los siguientes:

- A. Interrelación Institucional.
- B. Grado de Satisfacción del administrado.
- C. Pertinencia.
- D. Cobertura.
- E. Cumplimiento de los tiempos y resoluciones.

Cuadro 1

Matriz para jerarquizar los trámites o servicios

Tramite /servicio	Criterios					Total	Jerarquización
	A	B	C	D	E		
Solicitud de consulta legal y jurídica	4	3	5	5	4	17	Tramite 1
Solicitud de certificaciones	2	2	3	4	2	13	Tramite 2
Certificación en las Asambleas Sectoriales	1	4	2	2	3	12	Tramite 3

Según el cuadro anterior se ha determinado en importancia realizar una simplificación de trámites en cuanto a la solicitud de consulta legal y jurídica y solicitud de certificaciones. Por lo cual se ha decidido trabajar para este próximo 2015 en dichos trámites y procedimientos.



Cartas de Compromiso con la ciudadanía

Objetivo General:

Mejorar la relación de la Administración Pública con los organismos cooperativos, quienes reciben dichos servicios.

Objetivos específicos:

- Apoyar a la difusión y la adaptación de mejores prácticas fortaleciendo la capacidad de gestión Administración Pública.
- Promover un proceso dinámico para la mejora continua institucional que coadyuve a la gestión pública para resultados.
- Abrir espacios de la participación ciudadana que generen insumos para la innovación en la Administración Pública.
- Mejorar transparencia de la institución, para que la ciudadanía fortalezca la credibilidad en su gestión.
- Verificar el cumplimiento de la mejora obtenida a través del Plan de Mejora en los trámites o servicios seleccionados para la carta de compromiso.

Consultas Legales y apoyo Jurídico.

Compromisos de mejora:

Se determina la importancia que tienen para el CONACOOB y en especial para el Movimiento Cooperativo, la atención a consultas legales o apoyo jurídico que puede brindarse a los organismos cooperativos, por lo cual en la institución nos vemos comprometidos con reducir el tiempo de espera para dicha atención o consulta, así como brindar una atención más especializada y oportuna según lo requieran los usuarios.

Atributos, estándares e indicadores

ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADORES
Confiabilidad	Disminuir el tiempo de respuesta a la atención y consultas legales y jurídicas	Disminución de 20 a 12 días la respuesta o atención de Asesoría Legal ante la solicitud
Amabilidad	La Asesoría Legal atenderá de manera amable y oportuna a los usuarios	Numero de respuestas satisfactorias ante el caso en un 90%
Honestidad	Ningún caso se le solicitará pagos adicionales a los establecidos legalmente.	Casos en los que se le han solicitado pagos adicionales 5%
Accesibilidad	Mecanismos definidos para la prestación del servicio	Mecanismos en funcionamiento 100%
Claridad	La información brindada será clara y de fácil comprensión.	95% de las encuestas aplicadas con satisfacción.
Confidencialidad	Información solo facilitadas a las personas autorizadas.	100% de entrega a las personas responsables
Oportunidad	12 días hábiles para la atención a consulta legal.	90% de atención en 12 días hábiles.
Imparcialidad	Trato igualitario a las personas	90% de los usuarios satisfechos.
Transparencia	Todas las personas pueden conocer el estado actual del servicio.	90% de usuarios satisfechos.



Justificación:

Para el Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOOP) es de vital importancia brindar un excelente servicio en atención a consultas legales y asesorías jurídicas por lo cual se considera necesario este trámite para la carta de compromiso



Este servicio es aquel que permite brindar efectivamente la representación y defensa al Movimiento Cooperativo, función principal de la institución, es por esto que el Conacoop se compromete con los organismos cooperativos a brindar un servicio eficiente, eficaz y oportuno según las necesidades y solicitudes que los organismos cooperativos presenten, reduciendo así el tiempo de espera para el trámite de 20 días a 12, donde la asesoría legal podrá dar una atención directa.

Información general:

 Carta de Compromiso con la Ciudadanía Simplificación de Tramites		
Nombre de la institución	Consejo Nacional de Cooperativas	
Nombre del servicio	Consulta Legal y Asesoría Legal	
Funcionario Responsable	Roy Rodríguez Zárate royr@conacoop.coop 2080-70 65 ext. 130	
Objetivo	Brindar un servicio de consulta legal y asesoría jurídica a los organismos cooperativos, que requieran del servicio con el fin de promover una representación y defensa efectiva del Movimiento Cooperativo	
Beneficios del tramite	Ayudar a los organismos cooperativos que enfrenten a una situación legal o jurídica y que el CONACOOOP pueda apoyarles.	
Petición del tramite	El Consejo de Administración o Presidente del Organismo Cooperativo	
Compromiso del traite	Brindar un servicio Confiable, amable, honesto, accesible, claro, confidencial, oportuno, imparcial y transparente.	
Vigencia del tramite	12 días para empezar la atención. 1 mes para responder a la consulta legal o jurídica	
Información donde se da la Solicitud del tramite	Consejo Nacional de Cooperativas, Dirección: costado norte del Mall San Pedro, Edificio Cooperativo tercer Piso Teléfonos: 800-CONACOOOP (2662-2667) 2280-7065 ext. 130, 117 Correo electrónico:	

	<p>royr@conacoop.coop</p> <p>página Web: www.conacoop.coop unidad administrativa: Secretaría Ejecutiva</p>
Responsabilidad del Ciudadano	Presentar una información detallada, verídica y clara de la consulta legal y apoyo jurídico necesario, respaldado por el Consejo de Administración.
Requisitos del Trámite	<ol style="list-style-type: none"> 1) Presentar una nota dirigida al Secretario Ejecutivo o Presidente del CONACOOOP, con la transcripción del acuerdo del Consejo de Administración solicitando el la consulta legal o apoyo jurídico. 2) Estar al día con las obligaciones (cargas parafiscales) con el CONACOOOP.
Costo del trámite	No tiene ningún costo.
Si no se cumple con el trámite	Si el organismo cooperativo no queda conforme con el servicio por favor presentar una nota a la Secretaría Ejecutiva o Directorio del Conacoop, o a los correos electrónicos jvillalobos@conacoop.coop , royr@conacoop.coop O a la página web: www.conacoop.coop
Compromiso de mejora	<p>Brindar una atención legal oportuna a los organismos cooperativos que soliciten consultas legales o apoyo jurídico al CONACOOOP.</p> <p>Por lo cual se compromete en reducir el tiempo de respuesta de 20 días a 12 días. Reducir los trámites solicitados para su apoyo.</p> <p>Se espera mejorar dicho servicio en los próximos 3 meses, una vez firmada la carta de compromiso.</p>
<p>Con el fin de brindar un servicio oportuno, eficaz y eficiente el CONACOOOP se compromete a realizar un proceso de simplificación del trámite a solicitud de Consultas Legales y Apoyo Jurídico a los días ____ del mes _____ del año ____.</p> <p style="text-align: center;">_____ Jesús Villalobos Gamboa Presidente, CONACOOOP</p>	
Dicha carta puede sufrir de modificaciones	



Solicitud de Certificaciones

Compromisos de mejora:

Como Organismos de representación y defensa del Movimiento Cooperativo, el CONACOOB se financia hasta con un 2% de los excedentes líquidos de las cooperativas al cierre de cada ejercicio económico, por lo cual el ente emite una certificación que hace costar para aquellas cooperativas que se encuentran al día con dichas obligaciones.

Esta certificación es utilizada por otras instituciones o por el mismo CONACOOB para el desarrollo de procesos, por lo cual en la institución nos vemos comprometidos con reducir el tiempo de espera para adquirir la certificaciones, así como la eficiencia y eficacia a la hora de emitirlas.

Atributos, estándares e indicadores

ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADORES
Confiabilidad	Disminuir el tiempo de respuesta para emitir la certificación	Disminución de 8 a 3 días la emisión de la certificación
Amabilidad	La Ejecutiva de Cobros atenderá de manera amable y oportuna a o los usuarios	Numero de respuestas satisfactorias ante la eficiencia de certificación en un 95%
Honestidad	Ningún caso se le solicitará pagos adicionales a los establecidos legalmente.	Casos en los que se le han solicitado pagos adicionales 0%
Accesibilidad	Mecanismo definidos para la prestación del servicio	Mecanismos en funcionamiento 100%
Claridad	La información brindada será clara y de fácil comprensión.	95% de las encuestas aplicadas con satisfacción.
Confidencialidad	Información solo facilitadas a las personas autorizadas.	100% de entrega a las personas responsables
Oportunidad	3 días hábiles para emitir la certificación	95% de atención en 12 días hábiles.

Imparcialidad	Trato igualitario a las personas	100% de los usuarios satisfechos.
Transparencia	Todas las personas pueden conocer el estado actual del servicio.	100% de usuarios satisfechos.

Justificación:

Para el Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOOP) es de vital importancia brindar un excelente servicio a la hora de emitir certificaciones a las cooperativas para comprobar que se encuentra al día ante el CONACOOOP, por lo cual se considera necesario este trámite para la carta de compromiso

Este servicio es de suma importancia ya que es requerido por instituciones como el INFOCOOP y la CPCA para financiamientos y otros trámites, así como para el CONACOOOP en procesos internos de la institución, es por esto que el Conacoop se compromete con los organismos cooperativos a brindar un servicio eficiente, eficaz y oportuno, reduciendo así el tiempo de espera para el trámite de 8 días a 3..

Información general:

		Carta de Compromiso con la Ciudadanía Simplificación de Tramites			
Nombre de la institución	Consejo Nacional de Cooperativas				
Nombre del servicio	Certificación				
Funcionario Responsable	Magaly Brenes Murillo mbrenes@conacoop.coop 2080-70 65 ext. 106				
Objetivo	Brindar un servicio de expedición a los organismos cooperativos, que requieran del servicio de certificaciones con el fin de promover una acción eficaz y eficiente.				
Beneficios del tramite	Ayudar a los organismos cooperativos a que puedan realizar sus trámites de manera oportuna.				

Petición del tramite	Ejecutiva de Cobros
Compromiso del traite	Brindar un servicio Confiable, amable, honesto, accesible, claro, confidencial, oportuno, imparcial y transparente.
Vigencia del tramite	3 a 1 día
Información donde se da la Solicitud del tramite	<p>Consejo Nacional de Cooperativas, Dirección: costado norte del Mall San Pedro, Edificio Cooperativo tercer Piso</p> <p>Teléfonos: 800-CONACOOOP (2662-2667) 2280-7065 ext. 106</p> <p>Correo electrónico: mbrenes@conacoop.coop</p> <p>página Web: www.conacoop.coop</p> <p>unidad administrativa: Gestión de Cobros</p>
Responsabilidad del Ciudadano	Presentar una información detallada, verídica y clara necesarios para la realización del tramite
Requisitos del Tramite	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estados Financieros de la Cooperativa. 2. Declaración jurada. 3. Depósito Bancario o comprobante de pago cuando así lo requieran. 4. Solicitud formal de la certificación.
Costo del tramite	No tiene ningún costo.
Si no se cumple con el tramite	Si el organismo cooperativo no queda conforme con el servicio por favor presentar una nota a la Secretaría Ejecutiva del Conacoop, o a los correos electrónicos emelendez@conacoop.coop fgonzalez@conacoop.coop O a la página web: www.conacoop.coop
Compromiso de mejora	<p>Brindar una atención oportuna a los organismos cooperativos que soliciten las certificaciones.</p> <p>Por lo cual se compromete en reducir el tiempo de respuesta de 8 días a 3 días. Reducir los trámites solicitados para su apoyo.</p> <p>Se espera mejorar dicho servicio en los próximos 3 meses, una vez firmada la carta de compromiso.</p>
Con el fin de brindar un servicio oportuno, eficaz y eficiente el CONACOOOP se compromete a realizar un proceso de simplificación del trámite a solicitud de certificaciones a los días ____ del mes _____ del año ____.	



Jesús Villalobos Gamboa
Presidente, CONACOOOP

Dicha carta puede sufrir de modificaciones

Anexo 1

  Rector del Sistema Nacional de Planificación	
Carta de Compromiso con la Ciudadanía	
Tramite	Solicitud a consultas legales y apoyo jurídico
Institución	Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOOP)
Dependencia	Secretaría Ejecutiva
Dirección:	Costado norte del Mall San Pedro, Edificio Cooperativo tercer Piso
Horario de atención	De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:30 p.m.
Autorización	Permiso a Asesoría Legal para la atención a consulta de los organismos cooperativo
Requisitos	Fundamento Legal
1. Presentar una nota dirigida al Secretario Ejecutivo o Presidente del CONACOOOP, con la transcripción del acuerdo del Consejo de Administración solicitando el la consulta legal o apoyo jurídico.	Ley 4179, Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del INFOCOOP, artículo 137
2. Estar al día con las obligaciones (cargas parafiscales) con el CONACOOOP.	Ley 4179, Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del INFOCOOP, artículos 80 y 136
Plazo de resolución	12 días hábiles
Vigencia	3 meses
Costo del tramite	No tiene costo
Formularios	No se deben presentar formularios
Funcionario de contacto	Director de Operaciones
Nombre	Roy Rodríguez Zárate,
Correo Electrónico	royr@conacoop.coop
Teléfonos	Teléfonos: 800-CONACOOOP (2662-2667) 2280-7065 ext. 130, 117
Fax	2224-5962

Anexo 2

Carta de Compromiso con la Ciudadanía	
Tramite	Expedición de Certificaciones
Institución	Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOOP)
Dependencia	Ejecutiva de Cobros
Dirección:	Costado norte del Mall San Pedro, Edificio Cooperativo tercer Piso
Horario de atención	De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:30 p.m.
Autorización	Certificación física
Requisitos	Fundamento Legal
1. Estados Financieros de la Cooperativa. 2. Declaración jurada. 3. Depósito Bancario o comprobante de pago cuando así lo requieran.	Ley 4179, Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del INFOCOOP, artículos 80 y 136
Plazo de resolución	3 días hábiles
Vigencia	3 meses
Costo del tramite	No tiene costo
Formularios	No se deben presentar formularios
Funcionario de contacto	Ejecutiva de Cobros
Nombre	Magaly Brenes Murillo
Correo Electrónico	mbrenes@conacoop.coop
Teléfonos	Teléfonos: 800-CONACOOOP (2662-2667) 2280-7065 ext. 106
Fax	2224-5962