En el presente Instructivo, se detallan los aspectos a evaluar durante la realización de AI en sucursales.

INTRODUCCIÓN:

En Casa Central y en todas las sucursales/departamentos, se llevan a cabo una serie de procesos comunes, relacionados con la gestión de las Cuentas Corrientes de los Asociados y Terceros, que deben estar estandarizados en ciertos aspectos formales, a fin de reducir o eliminar riesgos y aprovechar oportunidades para la Cooperativa.

Las Cuentas Corrientes son importantes porque constituyen el principal medio de pago a la Cooperativa (aproximadamente el 95 % del volumen de negocios, se canaliza a través de las mismas) y lo que se trata de evitar es el riesgo de incobrabilidad de los saldos. Asimismo, la gestión transparente de las cuentas, es una oportunidad que permite generar confianza y una mayor fidelización de los clientes.

Los procesos que se pretende estandarizar, están documentados en los Procedimientos e Instructivos que están disponibles en el sitio www.cotagroweb.com.ar/instructivos de cada uno de los centros. Una de las maneras de evaluar el nivel de estandarización en los distintos sectores de la Cooperativa es mediante Auditorías Internas que son visitas que realizamos quienes hemos recibido formación para ello y verificamos que lo establecido en esta documentación, se cumpla.

CRITERIOS:

A modo de resumen, se indican a continuación los aspectos más importantes a ser auditados en las Sucursales/Departamentos, cuando corresponda según la actividad de cada uno.

Carga de datos:

Ventas Ticket.

Ventas Facturación

Caja Administrativa

Comercial Cereales

Movimientos de cereales en balanzas

Remates Ferias

En todos estos movimientos, se verificará:

* Correcta imputación a la cuenta corriente correspondiente.
* Emisión de comprobantes en papel de acuerdo con lo establecido en el COTAGRO – PROCEDIMIENTO – Confección de Resumen de Cuenta.
* Firma de comprobantes por parte del emisor (Firma del cajero en un recibo, por ejemplo) o del receptor (Firma de un remito o Factura por parte del titular de la cuenta o autorizado, cuando retira mercadería, por ejemplo), según lo establecido para cada caso en COTAGRO – PROCEDIMIENTO – Confección de Resumen de Cuenta.
* Existencia y uso de comprobantes manuales para cuando no se puede operar on-line por alguna razón (corte de Internet, por ejemplo)
* Correcto archivo de comprobantes en papel, entendiéndose por tal a que estén protegidos contra deterioros o alteraciones, que estén ordenados y que sean fácilmente recuperables (si necesito un comprobante específico, que lo pueda encontrar y recuperar rápidamente)
* Cuando corresponda, asegurarse de enviar los legajos de Caja Administrativa, Liquidaciones y Cert. De Depósito, Facturación y Facturación Interna, a Casa Central para su archivo, cumpliendo las formalidades establecidas para las mismas, según se informara oportunamente. (COTAGRO - INSTRUCTIVOS - Formalidades para archivo)
* Archivo de Romaneos y Cartas de Porte en Balanzas, con el mismo criterio mencionado más arriba para comprobantes en papel.
* Como se menciona a personas autorizadas para operar en cuentas corrientes y para retirar resúmenes de cuenta, se verificará la confección y archivo de las planillas de autorizaciones para operar por cuenta y orden de los titulares.

Confección y Entrega de Resumen de Cuenta en Papel:

Se verificará:

* Integridad del Resumen de cuenta, es decir que **TODOS** los comprobantes que respaldan los movimientos del resumen se encuentre adjuntos al mismo, con excepción de los casos explicitados en COTAGRO – PROCEDIMIENTO – Confección de Resumen de Cuenta.
* Constancia de entrega y conformidad del saldo completa y firmada por el titular de la cuenta o persona autorizada por el mismo.
* Asegurarse de mantener separados los resúmenes completos de los que aún no lo están, para evitar entregar un resumen incompleto de forma inadvertida.
* Asegurarse de tener los resúmenes disponibles para la entrega entre el 7º y 10º día hábil del mes.
* Confección de la Planilla de Confección y Entrega de Resúmenes y Planillas anexas de comunicación de No Conformidades y envío por mail a Casa Central.
* Gestión  de Autorizaciones para operar en cuentas corrientes.

Personal de la Sucursal/Departamento/Agencia:

Se verificará:

* Identificación de puestos definidos en el SGC, quién se desempeña en cada uno de ellos, quienes son sus reemplazantes y cuáles son las evidencias de su competencia (Educación, Formación, Habilidades y Experiencia). Estos registros son completados por los jefes y capacitadores cuando corresponda y archivados en el legajo personal de cada uno en Gral. Cabrera.
* Conocimiento de la Política de Calidad y de los objetivos de Calidad (La política está expuesta en cuadros en todas las sucursales y los objetivos se encuentran detallados en COTAGRO – PROCEDIMIENTO – Confección de Resumen de Cuenta)
* Conocimiento del proceso de encuestas de evaluación de satisfacción de clientes y la necesidad de supervisión activa (ayudarlo a completarla cuando sea necesario, preguntar cuando una respuesta es dudosa o tiene una percepción mala del servicio)
* Conocimiento de los riesgos y oportunidades de los procesos y de las acciones para abordarlos (para evitar riesgos y aprovechar oportunidades)
* Grado de conciencia del personal sobre la importancia de cumplir con los estándares de proceso y los problemas que puede ocasionar su incumplimiento.
* Conocimiento de la existencia de instrucciones específicas en el sitio web [www.cotagroweb.com.ar/instructivos](http://www.cotagroweb.com.ar/instructivos), donde está subida la documentación actualizada del Sistema de Gestión de Calidad.

Control de Cambios:

* Rev 2: Se agregó el tema de Gestión  de Autorizaciones para operar en cuentas corrientes. Autorizó M. Tallón – 12/11/19
* Rev 3: Se eliminó el ítem envío de información de Ventas Ticket ya que se hace automáticamente. – 22/09/2022