1. **OBJETO**

Establecer una metodología estandarizada para la confección y entrega del Resumen de cuenta corriente en papel y la medición de satisfacción del cliente, que pueda utilizarse además como herramienta de capacitación inicial para los involucrados en el proceso.

1. **ALCANCE**

Se aplica a todos los resúmenes de cuenta de los asociados a la Cooperativa. Esta metodología es aplicable orientativamente también a los resúmenes de terceros (no mandatorio).

1. **DEFINICIONES**

**REQUISITOS y DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO**

* ***Resumen de cuenta en papel***
* Confección mensual.
* **Disponibilidad** para el asociado entre el **7º y 10º día hábil del mes siguiente** (*Objetivo Temporalidad – S.G.C.*).
* Listado de movimientos de cuentas corrientes en pesos, con origen en el mes, o generados en meses anteriores que vencen en el mes.
* Listado de movimientos a vencer en meses posteriores (“Movimientos posteriores al dd/mm/aaaa”).
* **Todos** los comprobantes con origen en el mes **deben estar adjuntos** al listado (*Objetivo Integridad – S.G.C.*).

*Situaciones especiales*:

1. *Los movimientos enumerados en el punto 4.1, “Comprobantes de Caja, Ordenes de Pago sin movimiento de efectivo”, cuyos comprobantes no se imprimen;*
2. *liquidaciones de granos y ND por servicios de certificados de depósito (quedan aparte para ser firmadas por el asociado y se agregarán al resumen al momento de su entrega);*
3. *los comprobantes generados en meses anteriores (con vencimiento en el mes actual o posterior) que ya fueron entregados. Dichos movimientos deben identificarse con una letra “E” en el resumen.*

**Se considera confeccionado cuando el resumen está completo en las condiciones mencionadas en este punto.**

* ***Acceso WEB***
* Mediante usuario y contraseña, se accede a la consulta de todos los movimientos (en pesos y en granos) desde el año 2007, procesados hasta el momento en que se esté realizando la consulta, salvo error u omisión;
* En la cuenta en granos, se pueden consultar los movimientos por grano y por cosecha.
* Dentro de los listados, todos los registros en color azul pueden visualizarse e imprimirse.
1. **PROCEDIMIENTO**

Vamos a detallar inicialmente todos los comprobantes relacionados y a partir de allí cuál es el tratamiento que se debe dar a los mismos para completar el resumen de Asociados y Terceros.

 **4.1 Tipos de comprobantes por Módulos**

* **Comprobantes de Caja (Caja Administrativa / Caja Seguro / Caja Subdiario)**
* **Órdenes de pago SIN movimiento de efectivo.** En los casos enumerados a continuación, no se imprime comprobante (tratamiento especial):
1. Pago de seguros >> se hace referencia a la póliza emitida por La Segunda.
2. Pago Aca Salud >> se detalla el mes de cobertura. En este caso, lo que se adjunta al resumen es la FC emitida por Aca Salud.
3. Pago Coovaeco >> se hace referencia al servicio contratado con la empresa.
4. ND aporte de acciones >> se hace referencia al capital integrado por el asociado. En este caso, lo que se adjunta al resumen es el comprobante interno emitido por administración.
5. Acaecer / La Cooperación >> se hace referencia al período cobrado. Se adjunta al resumen el comprobante interno emitido por administración.
6. Varios Cuenta Corriente >> se detalla el concepto correspondiente y se adjunta al resumen el comprobante interno emitido por administración.
* **Órdenes de pago CON movimiento de efectivo**, se imprimen por duplicado: original para archivar en la caja, duplicado para el resumen de cuenta y, si el asociado lo solicita, ***imprimir un triplicado*** para entregar en ese momento.
* **Recibos**: se deben emitir por triplicado. Original para archivar en la caja, duplicado para el resumen de cuenta y el triplicado se lo lleva el asociado.

***En cuanto a FORMALIDADES requeridas para FIRMA, armados de legajo y rótulo exterior, remitirse a:***

***>> Instructivo “COTAGRO – INSTRUCTIVOS - Formalidades para Archivo”;***

***>> Planilla “Autorización Socios” (emitida por Dpto. Auditoría Interna de COTAGRO C.A.L.).***

* **Comprobantes de Ventas Tickets (Supermercados – Centro de Compras).**
* **Tickets:** se deben imprimir por triplicado: original para el cliente, duplicado para archivar en la caja (es lo que queda enrollado dentro de la tickadora) y triplicado, para adjuntar al resumen;
* **Constancia de débito en cta.** **cte.:** se imprimen por triplicado, de igual manera que los tickets.

***En cuanto a FORMALIDADES requeridas para FIRMA, armados de legajo y rótulo exterior, remitirse a:***

***>> Instructivo “COTAGRO – INSTRUCTIVOS - Formalidades para Archivo”;***

***>> Planilla “Autorización Socios” (emitida por Dpto. Auditoría Interna de COTAGRO C.A.L.).***

***>> Instructivo “Ventas Tickets”.***

* **Comprobantes de Ventas - Facturación Electrónica (DTA/Feria/Fáb.Maq./Granos/ Insumos/Varios).**
* **Facturas/Notas de Crédito/Notas de Débito**: se deben imprimir por triplicado; original para adjuntar al resumen, duplicado para archivar en el legajo mensual y triplicado para entregar al productor.

***En cuanto a FORMALIDADES requeridas para FIRMA, armados de legajo y rótulo exterior, remitirse a:***

***>> Instructivo “COTAGRO – INSTRUCTIVOS - Formalidades para Archivo”;***

***>> Planilla “Autorización Socios” (emitida por Dpto. Auditoría Interna de COTAGRO C.A.L.).***

* **Comprobantes Módulo Comercial.**
* **Liquidaciones Primarias de Granos** (sólo dpto. granos, en casa central): se deben imprimir por duplicado; original para el resumen de cuenta y duplicado, para archivar en legajo.
* **Notas de Débito – Gastos de Certificación** (sólo dpto. granos, en casa central): se deben imprimir por triplicado; original para el resumen de cuenta, duplicado para control del dpto. granos y triplicado, vuelve firmado a casa central junto con el duplicado del certificado (CE).

***En cuanto a FORMALIDADES requeridas para FIRMA, armados de legajo y rótulo exterior, remitirse a:***

***>> Instructivo “COTAGRO – INSTRUCTIVOS - Formalidades para Archivo”;***

***>> Planilla “Autorización Socios” (emitida por Dpto. Auditoría Interna de COTAGRO C.A.L.).***

* **Comprobantes de Intereses Módulo Cuentas Corrientes (Nota debito/crédito)**
* Todos los comprobantes se emiten desde casa central, sólo en original, enviándolo a la sucursal por correo interno, para adjuntar al resumen.

***En cuanto a FORMALIDADES requeridas para FIRMA,*** *éste es un* ***caso excepcional****, donde la firma del productor no es requerida (desde el momento de apertura de una cuenta corriente, el asociado acepta la generación de intereses deudores o acreedores al final de cada mes).*

**4.2 Preparación del Resumen de cuenta**

**4.2.1 Preparación previa de comprobantes (durante el mes):**

 Se sugiere que los comprobantes se vayan archivando **por asociado** en carpetas individuales, para que el armado posterior sea más sencillo. Si se entregaran comprobantes antes de la confección del resumen, debe guardarse una copia del mismo para adjuntarla como respaldo en el momento del armado.

***Todos los comprobantes emitidos en una sucursal o agencia y que correspondan a asociados de otra, deben enviarse a las mismas, por correo interno, en tiempo (antes del segundo día hábil del mes siguiente) para que estén disponibles en la sucursal o agencia a la que corresponda adjuntarlo.***

**4.2.2 Emisión de Resumen de cuenta:**

 Una vez realizado el proceso de cierre de cuentas corrientes y cálculo de intereses:

* El responsable en ese puesto de trabajo envía un correo, con asunto “Autorización Impresión Resúmenes de cuenta”, para que cada encargado imprima los *resúmenes correspondientes a su centro* ***>> ver instructivo “Imprimir resúmenes en sucursales”****.*

A continuación del listado con los movimientos de cada cuenta, saldrá impresa la “*Constancia de entrega de resumen de cuenta.”*

Y adjunto a ese correo, se recibirá un archivo en PDF, llamado *“Planilla de No Conformidades de resúmenes de cuenta”*, para que se detalle cualquier inconveniente que pudiera surgir al momento de la confección de los resúmenes.

* Desde la dirección cotagro@cotagro.com.ar, se recibirá otro correo con PDF adjunto, que contiene el *“Listado definitivo para confección y entrega de resúmenes de cuenta”*, que servirá a los encargados para registrar las fechas pertinentes.

**4.2.3 Confección del resumen:**

 Cada movimiento que figura en el resumen impreso, debe tener de respaldo el comprobante físico. Se debe anexar la totalidad de los comprobantes que se originaron en el mes del resumen (\*). En ese momento, el encargado debe completar la planilla *“Listado definitivo para confección y entrega de resúmenes de cuenta”*, en la columna “fecha de confección”.

En caso de que faltara o sobrara algún comprobante, se debe informar dicha situación en la *“Planilla de No Conformidades de resúmenes de cuenta”.*Se debe explicar el problema ocurrido (por ejemplo: faltantes o sobrantes de comprobantes, tardanza en la recepción de los mismos, etc.), con el mayor detalle posible. Esta información es de suma importancia ya que nos permite detectar errores, sus causas y tomar acciones para que no vuelvan a ocurrir.

(\*) Puede que en el resumen existan movimientos de fecha de origen anterior y vencimiento en el mes de confección. En este caso el comprobante físico no estará disponible, ya que se entregó en el resumen del mes de origen. (Ver Punto 3 Definiciones, Resumen de Cuenta en Papel, Situaciones especiales, inc. 3)

**4.2.4 Entrega del resumen:**

El resumen debe ser entregado al asociado o la persona autorizada por el mismo. El encargado, a los fines de obtener la conformidad del asociado, debe completar la información en los espacios indicados a tal fin, y hacer firmar al mismo la “*Constancia de entrega de resumen de cuenta.”*.

 En ese momento, el encargado debe completar la planilla *“Listado definitivo para confección y entrega de resúmenes de cuenta”* **(**referida en el punto 4.2.2), en la columna “fecha de entrega”.

**4.2.5 Análisis de información:**

El encargado de entrega de resúmenes debe enviar vía mail a casa central entre el 15 y 18 del mes, la planilla *“Listado definitivo para confección y entrega de resúmenes de cuenta”*, junto a las preguntas complementarias referidas a no conformidades o reclamos. Puede suceder que al momento de enviar la información, el resumen todavía no haya sido entregado al asociado, por lo tanto dicha fecha quedará vacía.

Esta información es analizada mensualmente en casa central para verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

**4.3 Encuesta de Satisfacción al Cliente:**

 La encuesta de satisfacción al cliente se realiza una vez al año, aprox. en el mes de Junio, con la entrega del resumen del mes de Mayo.

El encargado de realizarla debe guiar al asociado durante su confección (si fuera necesario), no sólo para que el encuestado tenga claras las preguntas, sino también para que sus respuestas estén correctamente fundamentadas.

Es muy importante la proactividad del encuestador en este proceso; por ejemplo, detectada una respuesta negativa, confirmar que sea efectivamente una disconformidad con la pregunta (averiguar los fundamentos) y no se deba a un error de interpretación de la misma (en su caso, debe reorientar la respuesta del entrevistado).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CONTROL DE CAMBIOS | EMITIO | APROBO |
| Rev.:00(15/03/16) |  Emisión original | G. Nasi | M. Tallón |
| Rev.:01(17/11/16) | 1. Se agregó en Definiciones, el detalle de Requisitos y Liberación del producto.
2. Se definió el nombre de los registros no identificados (Constancia de Entrega de Resúmenes de cuenta).
3. Se amplió el procedimiento detallado en 2.3
 | F. Liwacki | M. Tallón |
| Rev.:02(06/06/19) | 1. 1) Se amplió el contenido general del punto 3. DEFINICIONES.
2. Se amplió el contenido general del punto 4. PROCEDIMIENTO.
 | G.Nasi | M. Tallón |