1. **OBJETO:**

Definir la metodología empleada para detectar y controlar el producto no conforme (Ejemplo: resumen de cuenta que no cumple con alguno de los requisitos establecidos para su confección y entrega, como puede ser que falte algún comprobante), así como todas las no conformidades relacionadas con la gestión de la cuenta corriente en pesos y cuenta granaria.

**ALCANCE:**

Se aplica a las NC detectados en la emisión del resumen de cuenta corriente en pesos en papel y la consulta web de ambas cuentas, detectados tanto interna como externamente. También se aplica a las NC de controles de procesos y auditorías internas o externas.

1. **DEFINICIONES:**

NC: No Conformidad. Una No Conformidad es un incumplimiento de algún requisito establecido.

RCA: Responsable Contable de Administración.

ECCC: Encargado de Cierre de Cuentas Corrientes.

AI: Auditor Interno.

1. **PROCEDIMIENTO:**

**RECLAMOS DE CLIENTES.**

Nota: Llamamos reclamo de cliente a toda NC detectada por el asociado cuando se le entrega un comprobante, recibe su resumen o lo consulta vía web.

Receptor del reclamo: Cuando toma conocimiento del reclamo y la resolución del problema está a su alcance, la gestiona e informa a la oficina central (RCA) sobre la NC y la solución brindada. Si la resolución no está a su alcance, traslada el reclamo a oficina central (RCA).

**NO CONFORMIDADES DETECTADAS EN CONFECCION DE RESUMEN**.

En este caso, igual que en el de reclamos, la persona que detecta una NC, si la puede solucionar lo hace, si no, la deriva a RCA.

RCA: Registra la NC y la resolución de la misma, ya sea que esta haya sido tomada por el que la detectó originalmente o por RCA, en el Registro de Hallazgos y Acciones.

**NO CONFORMIDADES DE TCI. (Control de Proceso)**

ECCC: Verifica que todos los ítems establecidos en el TCI, estén cumplidos en tiempo y forma. Si alguna de estas tareas no está cumplida en tiempo y forma, lo comunica a RCA.

RCA: Activa el cumplimiento de la o las tareas faltantes y registra la NC en el Registro de Hallazgos y Acciones.

**AUDITORIAS**

AI: Cuando detecta una NC en una auditoría interna o se le informa una en una auditoría externa, la registra en el Registro de Hallazgos y Acciones, así como la acción tomada para eliminar la NC.

RCA: Para todas las NC registradas, independientemente de su origen, realiza un análisis de las causas que la generaron, con la ayuda del personal que pueda aportar, y decide la necesidad de aplicar o no acciones correctivas para eliminar las causas de las mismas, de acuerdo con el procedimiento de Acciones Correctivas.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Rev.: 0016-04-2013 | Emisión original | G. Nasi | M. Tallón |
| Rev.: 0102/08/2018 | Se cambiaron los nombres de los registros. | L. Pozzi | M. Tallón |
| Rev.: 0204/07/2019 | Se modifico la redacción del punto 1 y algunas otras modificaciones menores | L. Pozzi | M. Tallón |
| CONTROL DE CAMBIOS | EMITIO | APROBO |