|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | | **Revisó** | | **Aprobó** | |
| **Nombre:** | Edward Izquierdo Arizmendi | **Nombre:** | Liliana Sánchez | **Nombre:** | Yina Cubillos |
| **Cargo:** | Asesor externo de Procesos | **Cargo:** | Administradora Comercial Y Tesorería | **Cargo:** | Gerente |
| **Fecha:** | 31/10/2019 | **Fecha:** | 31/10/2019 | **Fecha:** | 31/10/2019 |

1. **OBJETIVO.**

Establecer el procedimiento a seguir en el momento de revertir o corregir una operación realizada por caja.

1. **ALCANCE.**

Aplica a todas las Agencias en el momento de revertir una operación de caja afectando los productos del asociado.

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
      1. **N/A.**
   2. **EXTERNA.**
      1. **N/A.**
2. **DEFINICIONES.**
   * 1. **N/A**.
3. **RESPONSABLES.**
   1. Cajero
   2. Tesorero
   3. Subgerente Financiero
4. **CONDICIONES DE OPERACIÓN.**
   1. Toda operación que se realice podrá revertirse o corregirse siempre y cuando cumplan la siguiente condición:
      1. Si la reversión es motivada por la cancelación de cuotas de créditos, esta se podrá realizar siempre y cuando la reversión no sea de cuotas vencidas.
      2. Aplica para cupos rotativos, siempre y cuando la reversión se realice el mismo día.
      3. Que la operación se haya realizado por error del funcionario o de la persona que hace la transacción.
      4. Si una operación se corrige después de la fecha de la transacción, el asociado debe presentar por escrito la solicitud de la corrección de la operación, adjuntando original de la copia del comprobante de caja y será autorizado por la Subgerencia Financiera.
      5. Se recomienda a los cajeros preguntar al asociado cual es el destino del pago que va a realizar, para estar seguros de la operación que va a aplicar y minimizar el número de reversiones.

1. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.**

**Reversiones automáticas de operaciones de Caja del mismo día**

**Reversión por error del Asociado:**

* 1. El asociado o la persona encargada de realizar la operación suministra erradamente la información de la transacción y solicita la reversión verbalmente.

**Cajero**

* 1. Diligencia el formato **CJ-F-009** **Solicitud De Reversión Transacciones En Caja,** lo hace firmar por el asociado o la persona encargada de realizar la operación.
  2. Junto con el formato y el comprobante de caja se dirige al funcionario encargado solicita la reversión y sustenta el motivo por el cual se hace.

**Tesorero**

* 1. Procede a realizar la reversión ingresando por Módulos» ventanilla» Reversiones» ingresa número de la transacción» en el campo de observación registra claramente el motivo por el cual se hace la reversión y especifica si el error fue por parte del asociado, da clic en el botón Reversar, el sistema pregunta si está seguro de realizar la reversión» da clic en aceptar, luego muestra un mensaje que la operación reversada fue exitosa.
  2. Posteriormente escribe ANULADO en el comprobante de caja original y copia, adjunta el formato CJ-F-300 para ser archivados en el consecutivo del paquete del día

**Reversión por error del Cajero:**

**Cajero**

* 1. Diligencia el formato **CJ-F-009** **Solicitud De Reversión Transacciones En Caja**.
  2. Junto con el formato y el comprobante de caja se dirige al funcionario encargado solicita la reversión y sustenta el motivo por el cual se hace.

**Tesorero**

* 1. Procede a realizar la reversión ingresando por Módulos» ventanilla» Reversiones» ingresa número de la transacción» en el campo de observación registra claramente el motivo por el cual se hace la reversión y especifica si el error fue por parte del cajero, da clic en el botón Reversar, el sistema pregunta si está seguro de realizar la reversión» da clic en aceptar, luego muestra un mensaje que la operación reversada fue exitosa.
  2. Posteriormente escribe ANULADO en el comprobante de caja original y copia, adjunta el formato CJ-F-300 para ser archivados en el consecutivo del paquete del día.

**Reversión Abonos Extras y Avances del Cupo Rotativo**

* 1. Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:
     1. Se recomienda a los Cajeros que antes de realizar una transacción de abono extra, se determine con claridad con el asociado que realmente desea hacer con este abono. Si el asociado no está seguro o envió a un tercero que no tiene claridad sobre la operación, es preferible registrar el dinero en un depósito de ahorro y hasta tanto no se determine con claridad con el titular de la cuenta, qué operación realmente se va a realizar, no se puede elaborar la nota contable.

**Correcciones de operaciones en días posteriores a la de la transacción.**

**Correcciones en Créditos:**

**Funcionario de la Agencia que dentro de su manual de funciones le corresponda realizar la corrección.**

* 1. Recibe de parte del asociado solicitud por escrito de corregir la operación, junto con copia del comprobante de validación.
  2. Envía correo electrónico a la Subgerencia Financiera, solicitando autorización para corregir la operación, adjuntando carta de solicitud de corrección (escaneada) presentada por el asociado.

**Subgerencia Financiera**

* 1. Contesta correo electrónico al funcionario de la Agencia, autorizando corregir la operación.

**Funcionario de la Agencia que dentro de su manual de funciones le corresponda realizar la corrección del crédito**

* 1. Realiza la reversión por movimiento contable, se registra el Concepto correspondiente al Detalle General registrando claramente el motivo por el cual se hace la reversión y especifica si el error fue por parte del cajero o del asociado
  2. Se imprime nota contable anexando carta de solicitud para corregir la operación, comprobante de validación y carta de autorización, para archivar en el movimiento contable del día.

**Corrección Consignación realizada a cuenta de ahorros diferente a la del destino:**

**Corrección por error de un tercero**

* 1. El tercero entrega al área de Tesorería, en día posterior a la fecha de la transacción la carta manifestando que la operación realizada fue consignada a una cuenta de ahorros de otro asociado. Adjunta original de la copia del comprobante de validación; esta carta debe contener como mínimo los datos básicos del tercero (nombre, identificación, dirección y teléfono).

**Tesorera**

* 1. Recibe de parte del asociado o la persona que realizó la operación la solicitud por escrito para corregir la operación, junto con copia original del comprobante de validación.
  2. Informa al cajero responsable del error, para dar solución.

**Cajero**

* 1. Debe contactar al otro asociado al cual se realizó erradamente la operación, para que se acerque a la cooperativa a autorizar la corrección de la transacción. Una vez contactado el asociado y autorizada la corrección realiza los pasos del literal i al t de este numeral.

**Si el asociado no se logra contactar**

**Funcionario de la Agencia que dentro de su manual de funciones le corresponda realizar la corrección**.

* 1. Si es imposible contactar al asociado, ingresa por movimiento contable y se carga la responsabilidad al Cajero, colocando el valor al débito y acreditando la cuenta de ahorros a la que se debió hacer la consignación.
  2. Envía correo electrónico a la Subgerencia Financiera, informando lo sucedido y adjuntando carta de solicitud de corrección (escaneada) presentada por el tercero.

**Corrección por error del Titular**

* 1. El asociado entrega al tesorero, carta manifestando que autoriza corregir la operación realizada erradamente a su cuenta de ahorros.

**Funcionario de la Agencia que dentro de su manual de funciones le corresponda realizar la corrección.**

* 1. Recibe de parte del asociado al que se realizó erradamente la operación, la solicitud por escrito de corregir la transacción.
  2. Envía correo electrónico a la Subgerencia Financiera, solicitando autorización para corregir la operación, adjuntando carta de solicitud de corrección (escaneada) presentada por el asociado.

**Subgerencia Financiera**

* 1. Si se define que se puede realizar la corrección responde correo electrónico al funcionario, autorizando corregir la operación. Si se define que no se puede realizar la corrección contesta el correo indicando los motivos por los cuales no se puede realizar dicha corrección.

**Funcionario de la Agencia que dentro de su manual de funciones le corresponda realizar la corrección del crédito**

* 1. Realiza la reversión por movimiento contable, se registra el Concepto correspondiente al Detalle General registrando claramente el motivo por el cual se hace la reversión y especifica si el error fue por parte del cajero o del asociado
  2. Se imprime nota contable anexando carta de solicitud para corregir la operación, comprobante de validación y carta de autorización, para archivar en el movimiento contable del día.
  3. Si la consignación se efectuó en cuenta de ahorros y al hacer la corrección ésta cuenta ha generado intereses, éstos se deben revertir.

**Corrección Aportes**

* 1. Toda corrección de aportes debe coordinarse con la Subgerencia Financiera por medio de correo electrónico donde se indique de manera clara las razones por la cuales se lleva a cabo dicha corrección. Se deben escanear las respectivas autorizaciones de los implicados en el error. Sin embargo, por supervisión de las entidades de vigilancia, no se autorizarán reversiones o correcciones de operaciones de aportes realizadas en meses anteriores al del reclamo.

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **CJ-F-009 SOLICITUD DE REVERSIÓN TRANSACCIONES EN CAJA**
2. **CONTROL DE ACTUALIZACIONES.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA ACTUALIZACIÓN** | **OBSERVACIONES** | **USUARIO** |
| 1 | 31/10/2018 | Modelo inicial | Asesor de Calidad |