



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y MANEJO DE QUEJAS

CÓDIGO:
BCG-GC-PRO-1.2.3

1. OBJETIVO

- Establecer la secuencia de actividades para asegurar que los servicios que no sean conformes con los requisitos especificados, se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionados.
- Medir el grado de satisfacción del cliente, analizando la información otorgada por este a través de las encuestas, para así poder tomar decisiones que fomenten las relaciones cliente-empresa corrigiendo errores en la prestación del servicio, y
- Gestionar correctamente las quejas de los clientes.

2. ALCANCE

Inicia desde la identificación del servicio no conforme y finaliza con la toma de acciones a seguir para impedir su uso o aplicación.

3. RESPONSABLES

- Director Ejecutivo
- Coordinador de Calidad
- Director de Operaciones
- Directora de Afiliaciones
- Jefe Financiero – Administrativo
- Asistentes
- Todo el personal del Capítulo

4. DEFINICIONES

No conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Producto/Servicio	Es el resultado de un proceso o un conjunto de procesos destinados a un cliente, pueden ser bienes (tangibles) o servicios (intangibles).
Servicio No conforme	Servicio que no cumple algunas de las características definidas como requisitos necesarios para ser aceptados.
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Revisión	Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Fecha de Implementación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
11 de Agosto del 2014	05	09 de Agosto del 2017	Coordinador de Calidad	Representante por la Dirección	1 de 19



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE


PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y MANEJO DE QUEJAS

CÓDIGO:
BCG-GC-PRO-1.2.3

Tratamientos	<p>Acciones emprendidas al presentarse un Servicio no conforme, las cuales pueden ser por corrección o concesión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. • Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto/servicio no conforme con los requisitos especificados, sea por el cliente o por la autoridad pertinente.
Trazabilidad	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que esté bajo consideración.
Acción correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación no deseable.
Conformidad	Cumplimiento de un requisito.
Cliente	<p>Organización o persona que recibe un producto/servicio.</p> <p>Ejemplo: Consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador.</p> <p>Nota: El cliente puede ser interno o externo a la organización.</p>
Inspección	Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
Proveedor	Organización o persona que proporciona un producto/servicio.
Verificación	Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
Encuestas	<p>Instrumento de recolección de datos a través de un formulario en el cual el encuestador debe indicar claramente las instrucciones para su llenado.</p> <p>Estas encuestas se podrán realizar mediante las siguientes vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llamadas telefónicas. • Correo electrónico. • Personal, inmediatamente concluido el servicio.

Fecha de Implementación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
11 de Agosto del 2014	05	09 de Agosto del 2017	Coordinador de Calidad	Representante por la Dirección	2 de 19

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GC-PRO-1.2.3
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y MANEJO DE QUEJAS	

Reporte de Servicio No Conforme o Queja	Formato donde se registran los datos del cliente, las novedades, inquietudes y quejas; y las soluciones presentadas para el manejo de la situación suscitada. Dicho registro se cierra hasta la solución del problema o hasta el levantamiento de una solicitud de acción.
--	--

5. POLÍTICAS

- BASC Capítulo Guayaquil realizará SIEMPRE encuestas de satisfacción del Servicio al Cliente una vez concluidos los Servicios de Afiliaciones, Capacitaciones y Auditorías.
- Si el porcentaje de calificación obtenido en las encuestas es menor al mínimo dispuesto en nuestros indicadores, el jefe de área o el coordinador de calidad debe tomar acciones inmediatas.
- Si un cliente (externo o interno) presenta una queja, se debe llenar el formato correspondiente y darle tratamiento de forma inmediata, tal como lo establece el presente Procedimiento.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

INSPECCIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

No	Actividad	Descripción de la actividad
1	Detección de servicio no conforme con los requisitos especificados.	<p>Toda persona que participe en cualquier etapa de un proceso, que detecte un Servicio No Conforme con los requisitos especificados, debe informar a su jefe de área inmediato ó al Coordinador de Calidad. El Jefe de Área o el Coordinador de Calidad analiza el incumplimiento:</p> <p>a) Si el incumplimiento se puede solucionar de acuerdo con el Procedimiento Satisfacción del Cliente, Control del Servicio No Conforme y Manejo de Quejas, se documenta y se continúa con el proceso.</p> <p>b) Si la calidad del servicio es inaceptable, se procede conforme a lo descrito en el 6.2 de este procedimiento - DOCUMENTACIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES DEL SERVICIO-, con el fin de asegurar su oportuna disposición.</p>

Fecha de Implementación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
11 de Agosto del 2014	05	09 de Agosto del 2017	Coordinador de Calidad	Representante por la Dirección	3 de 19



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y MANEJO DE QUEJAS

CÓDIGO:
BCG-GC-PRO-1.2.3

		<p>La detección del Servicio No Conforme con los requisitos especificados, puede estar relacionada con incumplimiento de:</p> <p>a) Documentos del Sistema de Gestión de Calidad, tales como, procedimientos, instructivos, manuales, programas, especificaciones, planes, etc.</p> <p>b) Normas nacionales o internacionales, relacionadas con el proceso o producto, en cuestión.</p> <p>c) Contratos, acuerdos o convenios establecidos con los clientes.</p>
2	Documentación de las no conformidades del servicio.	<p>El Jefe de Área o el Coordinador de Calidad debe generar el Reporte de Servicio No conforme o Queja, donde deberá redactar el tipo de Servicio No Conforme detectado y su acción inmediata, para evitar su uso intencionado.</p> <p>Reporte de Servicio No conforme o Queja tiene la finalidad de prevenir la entrega o la continuidad de un servicio que no cumpla con los requisitos, por lo que se debe:</p> <p>a) Identificar el tipo de Servicio No Conforme que se ha dado, el área donde se ha suscitado y su respectiva acción inmediata, acorde a la naturaleza.</p> <p>b) Una vez registrado y evitando su afectación a la satisfacción del cliente, se procederá a realizar su determinado tratamiento para establecer la disposición del mismo.</p>
3	Control de los servicios no conformes.	<p>En caso de ser un Servicio No Conforme se establecerán las respectivas acciones para evitar su repetición, según lo establecido en este procedimiento.</p>
4	Análisis, emisión y ejecución de una disposición.	<p>Se debe establecer una disposición para el Servicio No Conforme de tal forma que se evite su uso no intencionado, para ello se debe realizar lo siguiente:</p> <p>a) Analizar y evaluar el Servicio No Conforme.</p> <p>b) Emitir una disposición.</p>

Fecha de Implementación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
11 de Agosto del 2014	05	09 de Agosto del 2017	Coordinador de Calidad	Representante por la Dirección	4 de 19



PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y MANEJO DE QUEJAS

**CÓDIGO:
BCG-GC-PRO-1.2.3**

		<p>El Jefe de Área o el Coordinador de Calidad, deberá desempeñar y documentar las funciones descritas en los siguientes documentos del Sistema de Gestión de Calidad, en sus revisiones vigentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ “Manual de Calidad”. ❖ “Satisfacción del Cliente, Control del Servicio No Conforme y Manejo de Quejas”. ❖ “Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora”. <p>Para ello se deberá realizar la respectiva reunión y análisis del servicio no conforme detectado, y emitir una disposición para el mismo, que quedará registrada en el registro “Reporte de Servicio No conforme o Queja”.</p> <p>Durante el análisis y evaluación del Servicio No Conforme, el Jefe de Área o el Coordinador de Calidad debe:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Tomar acciones para impedir el uso o aplicación del servicio originalmente prevista, hasta la solución del Servicio No Conforme. b) Emitir una disposición y determinar las acciones a realizar para el cumplimiento de la misma. c) Considerar el trámite de la autorización de la disposición con el cliente, cuando así se requiera. <p>Las disposiciones emitidas serán válidas una vez el Representante por la Dirección haya dado su aprobación.</p> <p>El Reporte del Servicio No Conforme puede emitir cualquiera de las siguientes disposiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corrección: Acciones tomadas para convertir el servicio en aceptable para su utilización prevista. • Concesión: Autorización para utilizar o liberar un servicio no conforme con los requisitos especificados, sea por el cliente o por la autoridad pertinente. <p>En caso de no aprobarse la disposición, se procederá nuevamente a revisión y análisis, repitiendo los pasos anteriormente indicados.</p>
--	--	--

Fecha de Implementación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
11 de Agosto del 2014	05	09 de Agosto del 2017	Coordinador de Calidad	Representante por la Dirección	5 de 19



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y MANEJO DE QUEJAS

CÓDIGO:
BCG-GC-PRO-1.2.3

5	Cierre de no conformidades del servicio.	Para dar por terminado un Servicio No conforme, debe cumplirse lo siguiente: a. Que el personal del área donde se documentó el Servicio No Conforme, ejecute las acciones para el cumplimiento de la disposición. b. Que el Representante de la Dirección o el Coordinador de Calidad inspeccione y verifique que se cumplen las disposiciones del Servicio No Conforme y firme el cierre del <i>Reporte de Servicio No conforme o Queja</i> .
6	Actividades posteriores a la entrega de un servicio No conforme	Cuando el cliente detecte un Servicio No Conforme con los requisitos, después de haberlo recibido o cuando ha comenzado su uso, se debe proceder de la siguiente manera: a) El cliente debe generar y enviar una queja al Jefe de Área y/o Coordinador de Calidad. Se aplicará el tratamiento a la queja conforme a los puntos 6.2 y 6.3 de este procedimiento (Medición de Satisfacción y Manejo de Quejas del Cliente) en donde también se podrá hacer uso del formato <i>Reporte de Servicio No conforme o Queja</i> .

Fecha de Implementación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
11 de Agosto del 2014	05	09 de Agosto del 2017	Coordinador de Calidad	Representante por la Dirección	6 de 19



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y MANEJO DE QUEJAS

**CÓDIGO:
BCG-GC-PRO-1.2.3**

6.1. TIPO DE SERVICIOS NO CONFORMES QUE PUEDEN PRESENTARSE:

ACCIONES AFILIACIONES:	Responsables	Tratamiento	
		Preventivo	Correctivo
1. Que no se respeten los plazos establecidos para la revisión y verificación de los documentos del postulante.	Asistente de Afiliaciones y Marketing/ Directora de Afiliaciones y Marketing / Director Ejecutivo	A través de una hoja de control se describirá la fecha en la que la carpeta se registra, en la que se receipta, cuándo se revisa, y cuándo la Dirección Ejecutiva aprueba para que luego el Dpto. Financiero genere la facturación.	Se describirá los motivos por los cuales no se procedió de acuerdo al procedimiento y se comunica al cliente los motivos justificados, el tiempo límite en el que la carpeta será revisada con un correo e que se describen las novedades de la documentación.
2. Que se hayan registrado incorrectamente los datos del postulante o afiliado.		Al momento de presentarse un nuevo postulante se procederá a confirmar todos los datos suministrados por el mismo con la documentación legal presentada; así como en entes controladores como el SRI, la Superintendencia de Compañías, IESS, MRL. Solicitar regularmente actualización de datos a las empresas (normalmente antes de auditorías de certificación o recertificación)	Solicitar a la empresa una confirmación de los datos suministrados para poder registrarlos correctamente y actualizarlos.
3. Que se incumpla el tiempo de entrega de la carta de Afiliación		Optimizar los tiempos de recepción de firmas del Director Ejecutivo y Presidente.	Solicitar al Director Ejecutivo y/o Presidente agilizar las firmas; se comunicará al cliente los motivos justificados por los que no se ha entregado la carta a tiempo; y Entrega inmediata del documento.

Fecha de Implementación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
11 de Agosto del 2014	05	09 de Agosto del 2017	Coordinador de Calidad	Representante por la Dirección	7 de 19



PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y MANEJO DE QUEJAS

**CÓDIGO:
BCG-GC-PRO-1.2.3**

CERTIFICACIONES	Responsables	Tratamiento	
		Preventivo	Correctivo
1.- Que el auditor no llegue o llegue tarde al lugar de la auditoría.	Audidores Internacionales/ Asistente de Operaciones/ Director de Operaciones	Se envía al auditor un formato de solicitud de auditoría en el cual se describen fechas, horas y tipo de auditorías en las que cada auditor participará. Posterior se confirmará a través de llamada telefónica al auditor su asistencia a la auditoría.	Reprogramar fecha de auditoría con la empresa. Si se evidencia responsabilidad directa del auditor, el mismo será reemplazado.
2.- Que no se envié a tiempo el plan de auditoría o informe de auditoría de parte del auditor al capítulo.		Se ajustó el procedimiento de auditorías, estableciendo fecha límite para el envío del plan de auditoría por parte de los auditores internacionales BASC, y se establecieron condiciones en caso que los afiliados no cumplan con el envío de la documentación requerida (mapa de procesos, manual del SGCS BASC) para la elaboración de los planes de auditoría. En cuanto a los informes se ha establecido en el procedimiento de auditorías los tiempos específicos para su respectivo envío, los cuales son socializados con los auditores internacionales BASC de forma periódica.	Se describirá los motivos por los cuales no se procedió de acuerdo al procedimiento y se comunica al cliente los motivos justificados por el cual no recibió el informe de auditorías
3.- Que no se envié a tiempo el plan de auditoría o informe de auditoría de parte del Capítulo al afiliado.		Una vez que el comité de certificación aprueba la certificación del afiliado, se procede a emitir la carta de certificación y se remite al Director Ejecutivo, a quien se le solicitara su firma a la brevedad posible. Luego se remitirá al Dpto. Financiero para confirmar que el cliente se encuentre al día en los pagos, para proceder o no a la entrega de la misma.	Se comunicará al cliente los motivos justificados por los cuales no se ha podido cumplir con los tiempos establecidos o continuar con el proceso.
4.- Que no se envié a tiempo la carta de certificación.		Se realizan reuniones periódicas con los proveedores de auditorías del SGCS BASC, para unificar criterios y enfatizar el enfoque de calidad y valor agregado en el servicio	Si la encuesta da como resultado menos de 90% se analizará con el proveedor y se realizará una reevaluación al auditor, conforme al procedimiento establecido para el proceso detallando los motivos por los cuales se obtiene la calificación y poder corregir dicho servicio no conforme.
5.- Que la encuesta de satisfacción al cliente de la auditoría dé como resultado menos de 90%.			

Fecha de Implementación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
11 de Agosto del 2014	05	09 de Agosto del 2017	Coordinador de Calidad	Representante por la Dirección	8 de 19



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y MANEJO DE QUEJAS

**CÓDIGO:
BCG-GC-PRO-1.2.3**

CAPACITACIONES	Responsables	Tratamiento	
		Preventivo	Correctivo
1.- Que el capacitador no llegue o llegue tarde.	Director de Operaciones/ Asistente de Operaciones/ Promotora de Servicios/ Capacitadores	Se envía al capacitador un formato de Plan de Capacitaciones en el cual se describen fechas, horas y temas en los que participará. Posterior se confirmará a través de llamada telefónica al capacitador su asistencia.	Reprogramar nueva capacitación para fecha de disponibilidad más próxima. Si se evidencia responsabilidad directa del proveedor, el mismo será reemplazado.
2.- Que los equipos y dispositivos que se usen en las capacitaciones no funcionen o que falle la conexión de internet.		Un día antes se realizará una prueba a los equipos que se usarán en la capacitación y se procederá a administrar y ordenar los suministros que se entregarán en la capacitación.	En caso de no contar con un respaldo de equipos o de proveedor de internet, reprogramar la capacitación para la fecha de disponibilidad más próxima o alquilar los equipos del lugar en el que se vaya a realizar la capacitación. Enviar los equipos defectuosos a revisión técnica para determinar si amerita reparación o compra de equipo nuevo. Presentar notificación de servicio no conforme al proveedor. El equipo sin posibilidad de arreglo se donará o se desechará.
3.- Que el material entregado no sea lo suficiente para el alcance de la capacitación o sea distinto al alcance de la capacitación.		Se procederá a revisar el material preparado para la capacitación en colaboración con el Director de Operaciones para corroborar que la información contenida en el material guarde relación directa y sea suficiente para el alcance de la capacitación.	Rectificación y/o impresión inmediata del material corregido. Retiro de material incorrecto a los responsables y/o participantes y se procederá a desecharlo.
4. Material defectuoso, borroso, mal impreso.		Se procederá a revisar previamente el material preparado para la capacitación por parte de la asistente de Operaciones	Se reemplazará inmediatamente el material defectuoso.

Fecha de Implementación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
11 de Agosto del 2014	05	09 de Agosto del 2017	Coordinador de Calidad	Representante por la Dirección	9 de 19



PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y MANEJO DE QUEJAS

**CÓDIGO:
BCG-GC-PRO-1.2.3**

<p>5.- Que la encuesta de satisfacción al cliente de la capacitación de como resultado menos de 90%.</p>	<p>Se realizan reuniones periódicas con los proveedores de capacitación del SGCS BASC, para revisar las necesidades de los afiliados en los diferentes temas a capacitar, enfatizando el enfoque de calidad y valor agregado en el servicio.</p>	<p>Si el resultado de la encuesta es menor a 90% se analizará con el proveedor y se realizará una reevaluación al capacitador, conforme al procedimiento establecido para el proceso, detallando los motivos por los cuales se obtiene la calificación y poder corregir dicho servicio no conforme.</p>
<p>6.- Que las órdenes de facturación no se emitan a tiempo por parte del departamento de Operaciones.</p>	<p>Se han establecido en los procedimientos de cada departamento los plazos específicos para emitir las órdenes de facturación para afiliaciones, certificaciones o capacitaciones.</p>	<p>Realizar un análisis de causa y detectar los motivos del retraso para tomar medidas correctivas y evitar su repetición. Proceder a emitir la orden de facturación.</p>

Fecha de Implementación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
11 de Agosto del 2014	05	09 de Agosto del 2017	Coordinador de Calidad	Representante por la Dirección	10 de 19



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y MANEJO DE QUEJAS

CÓDIGO:
BCG-GC-PRO-1.2.3

FACTURACIÓN	Responsables	Tratamiento	
		Preventivo	Correctivo
1.- No se entregue a tiempo la factura electrónica.	Asistente de Facturación	Mantener la red de internet al día y el equipo encargado de la facturación con el mantenimiento adecuado.	Utilizar el Sistema manual facilitado por el SRI.
2.- Que se duplique la facturación con el cliente.		BASC Capitulo Guayaquil verifica con los sistemas PCS y Listosoft que el servicio no ha sido facturado antes.	Se verificará en el sistema interno la duplicación y se le indicará al cliente que se procederá a emitir nota de crédito a la factura duplicada.
3.- Que falte el colaborador encargado del proceso de facturación.		Capacitar al personal del departamento financiero para que conozcan el proceso de facturación (revisar manual de funciones y responsabilidades)	Que el encargado suplente del proceso de facturación proceda a realizar el proceso de facturación.
4.- Que en la facturación electrónica no se confirme con el postulante/afiliado la recepción de la factura.		Verificará en el historial el seguimiento de las facturas emitidas para poder confirmar con el postulante/afiliado que haya recibido la factura.	Se procederá dentro de las 24 horas siguientes a emitidas las facturas llamar al postulante/afiliado para confirmar su recepción.
5.- Anular una factura por concepto de servicios (auditoria, capacitaciones) sin comunicarle al cliente.		El departamento de Operaciones procederá a verificar al final del día todas las órdenes de facturación contra todo lo facturado.	Comunicarle al cliente que se anuló una factura para que proceda a su confirmación.
6.- No se entregue a tiempo la carta de afiliación, contratos de uso del logo, certificación o recertificación.	Asistente de Cobranzas - Asistente Financiero- Administrativo	Desde la emisión del documento se le dará seguimiento para poder receptor todas las firmas por parte de los encargados de su aprobación.	Una vez ordenada la Hoja de Ruta, se procederá al final del día a confirmar con el mensajero que los documentos hayan llegado a su destino; caso contrario se procederá a comunicar al cliente que al siguiente día recibirá la carta y/o documento.

Fecha de Implementación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
11 de Agosto del 2014	05	09 de Agosto del 2017	Coordinador de Calidad	Representante por la Dirección	11 de 19



PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y MANEJO DE QUEJAS

**CÓDIGO:
BCG-GC-PRO-1.2.3**

6.2 REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE

BASC Ecuador y sus Capítulos Regionales son parte de World BASC Organization, una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con empresas, gobiernos y organismos internacionales.

Fueron creados por iniciativa y con la participación de empresas privadas y organismos de control ecuatorianos, frente a la necesidad del país de blindar la cadena logística del comercio exterior ante las amenazas del narcotráfico, terrorismo, robo, contrabando, lavado de activos u otros delitos conexos.

Su misión fundamental es facilitar y agilizar el comercio internacional mediante el establecimiento y administración de estándares y procedimientos globales de seguridad, aplicados a la cadena logística del comercio internacional. BASC ha logrado establecer con ello un Sistema de Gestión en Control y Seguridad, fomentando procesos y controles seguros gracias a la asociación exitosa entre el sector empresarial, aduanas, gobiernos y organismos internacionales.

CAPACITACIONES

Partiendo de la necesidad del cliente de fortalecer la seguridad en su cadena logística internacional, BASC ha establecido procedimientos y estándares de seguridad que recomienda implementar en sus procesos. Para tal efecto BASC realiza cursos programados que se encuentran detallados en el Plan de Capacitación Anual, el mismo que es socializado a nuestros afiliados a inicios de cada año mediante correo electrónico, boletín BASC ACTUAL y página Web del Capítulo. Además ofrecemos Cursos In House, On Line y charlas gratuitas que fortalecen los conocimientos de nuestros afiliados. El proceso de planificación y operación de estas capacitaciones se encuentran detallado en BCG-GO-PRO-2.1.3 CAPACITACIONES BASC CAPÍTULO GUAYAQUIL.

Las especificaciones explícitas del cliente están detalladas en:

BCG-GO-REG-2.1.3-04 FICHA TÉCNICA DE ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE – CAPACITACIONES IN HOUSE / ON LINE.

BCG-GO-REG-2.1.3-01 CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES.

6.4 MANEJO DE QUEJAS

Fecha de Implementación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
11 de Agosto del 2014	05	09 de Agosto del 2017	Coordinador de Calidad	Representante por la Dirección	12 de 19



PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y MANEJO DE QUEJAS

**CÓDIGO:
BCG-GC-PRO-1.2.3**

AUDITORÍAS

Para poder certificar que la empresa BASC cuenta con un Sistema de Gestión en Control y Seguridad operativo y confiable, BASC realiza auditorías de Pre-certificación, Certificación, Re-certificación, Complementarias y de Control.

El proceso de planificación y operación de estas Auditorías y las especificaciones del servicio se encuentran detalladas en:

BCG-GO-PRO-2.1.2 AUDITORÍAS BASC GUAYAQUIL.

BCG-GO-REG-2.1.2-01 PLAN ANUAL DE AUDITORÍAS.

6.3 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

N.	Responsable	Actividad
1	Coordinador de Calidad	Se contacta con el cliente para realizar la encuesta ya sea personal, telefónica o vía correo electrónico. Nota: Esta actividad también podrá ser realizada por alguna persona designada por el Coordinador de Calidad.
2	Director de Operaciones	En el caso de las capacitaciones, dispondrá de los recursos necesarios para que las encuestas puedan ser realizadas al término de cada curso.
3	Coordinador de Calidad/Director de Operaciones/ Director de Afiliaciones	Para Afiliaciones: El Coordinador de Calidad o la persona por él designada realizará la encuesta vía correo electrónico o por medio de llamadas telefónicas a los clientes, teniendo como guía las preguntas del formato de BCG-GC-REG-1.2.3-08 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE - AFILIACIONES Para Auditorías:

Fecha de Implementación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
11 de Agosto del 2014	05	09 de Agosto del 2017	Coordinador de Calidad	Representante por la Dirección	13 de 19




PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y MANEJO DE QUEJAS

**CÓDIGO:
BCG-GC-PRO-1.2.3**

		<p>El Coordinador de Calidad o la persona por él designada realizará la encuesta vía correo electrónico o por medio de llamadas telefónicas a los clientes, teniendo como guía las preguntas del formato de BCG-GC-REG-1.2.3-02 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE - AUDITORÍAS</p> <p>Para Capacitaciones: El Director de Operaciones entrega las encuestas a los participantes de las capacitaciones, teniendo como guía las preguntas del formato de BCG-GC-REG-1.2.3-03 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE - CAPACITACIONES</p> <p>Nota: Es un requisito que este registro se llene en su totalidad por parte del encuestado.</p>
4	Coordinador de Calidad	<p>Una vez cumplido el cronograma de recolección de datos de las encuestas, procede a tabular la información recolectada, generando la</p> <p>BCG-GC-REG-1.2.3-04 HOJA DE TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – AUDITORÍAS. BCG-GC-REG-1.2.3-05 HOJA DE TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – CAPACITACIONES. BCG-GC-REG-1.2.3.-09 HOJA DE TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – AFILIACIONES.</p>
5	Coordinador de Calidad	<p>Elabora BCG-GC-REG-1.2.3-06 INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES – AUDITORÍAS; BCG-GC-REG-1.2.3-07 INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES – CAPACITACIONES; y BCG-GC-REG-1.2.3-10 INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES – AFILIACIONES que contienen el análisis de los datos, conclusiones y recomendaciones, y lo envía al Director Ejecutivo y al Director de Operaciones para su respectivo análisis.</p> <p>Nota: Los informes de Medición de Satisfacción del cliente - Auditorías y Afiliaciones se realizarán mensualmente y el Informe de Medición de Satisfacción del cliente-Capacitaciones se realizará por cada capacitación.</p>

Fecha de Implementación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
11 de Agosto del 2014	05	09 de Agosto del 2017	Coordinador de Calidad	Representante por la Dirección	14 de 19

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GC-PRO-1.2.3
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y MANEJO DE QUEJAS	

6	Director de Operaciones/ Director Ejecutivo	Analiza el Informe y las recomendaciones en él presentadas; luego propone las acciones correctivas debidas en el caso de ser necesario.
N.	Responsable	Actividad
1	Cliente	Comunica a algún miembro de BASC CAPÍTULO GUAYAQUIL la inconformidad en la prestación de los servicios otorgados por la compañía e informa su necesidad de reportarlo como una queja.
2	Jefe de Área	<p>Recibe las inquietudes o quejas del servicio dado vía telefónica, correo electrónico, carta o personalmente y toma datos sobre el problema suscitado.</p> <p>Confirma la queja hablando con los involucrados, vía telefónica o personalmente para identificar la causa que generó la misma.</p> <p>Describe en el Reporte de Servicio no Conforme o Queja las novedades y acciones inmediatas para su solución y entrega el registro al Coordinador de Calidad.</p>
3	Coordinador de Calidad / Jefe de Área	Se comunica al cliente de las medidas a tomar de manera escrita o vía telefónica.
4	Coordinador de Calidad / Jefe de Área	<p>Detalla en el Reporte de Servicio no Conforme o Queja el seguimiento de la resolución tomada para discernimiento del problema hasta su solución y cierre.</p> <p>Nota: En caso de ser necesario, dependiendo de la gravedad de la queja y/o repetición de la misma, se levantará una N/C, coordinando a su vez con las personas involucradas para realizar el análisis y las acciones correctivas necesarias.</p>

Fecha de Implementación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
11 de Agosto del 2014	05	09 de Agosto del 2017	Coordinador de Calidad	Representante por la Dirección	15 de 19



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE


PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y MANEJO DE QUEJAS

**CÓDIGO:
BCG-GC-PRO-1.2.3**

7. TABLA DE CONTROL DE REGISTROS				
CODIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	ALMACENAMIENTO	RETENCION
BCG-GC-REG-1.2.3-01	Reporte de Servicio No conforme o Queja	Coordinador de calidad	Físico en archivadores	1 año
BCG-GC-REG-1.2.3-02	Encuesta de Satisfacción al Cliente – Auditorías	Asistente de Afiliaciones y Marketing	Físico en archivadores	1 año
BCG-GC-REG-1.2.3-03	Encuesta de Satisfacción al Cliente – Capacitaciones	Asistente de Operaciones	Físico en archivadores	1 año
BCG-GC-REG-1.2.3-04	Hoja de Tabulación de Información de Satisfacción del Cliente – Auditorías	Coordinador de calidad	Físico en archivadores	1 año
BCG-GC-REG-1.2.3-05	Hoja de Tabulación de Información de Satisfacción del Cliente – Capacitaciones	Coordinador de calidad	Físico en archivadores	1 año
BCG-GC-REG-1.2.3-06	Informe de Medición de Satisfacción de Clientes – Auditorías	Coordinador de Calidad	Físico en archivadores	1 año
BCG-GC-REG-1.2.3-07	Informe de Medición de Satisfacción de Clientes – Capacitaciones	Coordinador de Calidad	Físico en archivadores	1 año
BCG-GC-REG-1.2.3-08	Encuesta de Satisfacción al Cliente – Afiliaciones	Asistente de Afiliaciones y Marketing	Físico en archivadores	1 año

Fecha de Implementación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
11 de Agosto del 2014	05	09 de Agosto del 2017	Coordinador de Calidad	Representante por la Dirección	16 de 19

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GC-PRO-1.2.3
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y MANEJO DE QUEJAS	

BCG-GC-REG-1.2.3-09	Hoja de Tabulación de Información de Satisfacción del Cliente – Afiliaciones	Coordinador de Calidad	Físico en archivadores	1 año
BCG-GC-REG-1.2.3-10	Informe de Medición de Satisfacción de Clientes - Afiliaciones	Coordinador de Calidad	Físico en archivadores	1 año

8. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Ítem	Aspecto cambiado	Razones	Fecha de Aprobación
01	Todo el procedimiento	-----	Revisión Inicial	11 de Agosto del 2014
02	6 Descripción de la Actividad	El Formato anteriormente llamado "Reporte de Producto o Servicio No conforme" se fusionó con el "Reporte de Quejas" tomando el Nombre de "Reporte de Producto/Servicio No conforme o Queja"	Se observó la oportunidad de fusionar ambos reporte debido a su similitud en el tratamiento, motivo por el cual se derogó el de Reporte de quejas.	26 de Noviembre del 2014

Fecha de Implementación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
11 de Agosto del 2014	05	09 de Agosto del 2017	Coordinador de Calidad	Representante por la Dirección	17 de 19



PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y MANEJO DE QUEJAS

**CÓDIGO:
BCG-GC-PRO-1.2.3**

03	6.1 Tipo de productos o servicios no conformes que pueden presentarse:	Se incluyeron todos los procesos claves de la organización.	En la auditoría interna se detectó que no se había considerado algunos procesos para determinar tipos de servicio no conforme, tales como Afiliaciones y Facturación.	30 Junio 2015
03	Todo el procedimiento	Se unificó el procedimiento de BCG-GC-PRO-1.2.6 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN Y MANEJO DE QUEJAS DE CLIENTES con el de BCG-GC-PRO-1.2.3 INSPECCION Y CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	Debido a la cercanía de los términos Queja, Medición de satisfacción del cliente y Servicio no conforme se determinó unificar los 2 procedimientos	30 Junio 2015
03	7. Tabla de control de Registros	Se cambiaron las codificaciones de los registros BCG-REG- 1.2.6 por BCG-GC-REG-1.2.3	Para que luego de la fusión de los dos procedimientos citados, estos registros estén bajo la codificación del presente procedimiento BCG-GC-PRO-1.2.3 Satisfacción del Cliente, Control del Servicio No Conforme y Manejo de Quejas.	30 de Junio 2015
04	Todo el procedimiento	Se aumentó la encuesta, tabulación e informe de Afiliaciones	El proceso de Afiliaciones también debe ser calificado por el cliente para medir el grado de satisfacción.	07 de Febrero del 2017

Fecha de Implementación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
11 de Agosto del 2014	05	09 de Agosto del 2017	Coordinador de Calidad	Representante por la Dirección	18 de 19



PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y MANEJO DE QUEJAS

**CÓDIGO:
BCG-GC-PRO-1.2.3**

05	6.1	Se actualizaron los tipos de servicios no conformes que pueden presentarse, especialmente en auditorías y facturación	Estos puntos estaban desactualizados en relación a los procedimientos de cada área	09 de Agosto del 2017
05	6.2	Se actualizaron los requerimientos del cliente	No se habían revisado desde el año 2015.	09 de Agosto del 2017

Fecha de Implementación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
11 de Agosto del 2014	05	09 de Agosto del 2017	Coordinador de Calidad	Representante por la Dirección	19 de 19