	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: BCG-GD-PRO-1.1.2</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	

### 1. OBJETIVO

Establecer y estandarizar la forma mediante la cual se realizaran las comunicaciones y consultas relacionadas con el Servicio y con el Sistema de Gestión de Calidad de BASC Capítulo Guayaquil.

### 2. ALCANCE

Es aplicable a todos los colaboradores involucrados en las actividades de BASC Capítulo Guayaquil. Así también aplica a la relación con nuestros clientes, proveedores y entidades de control.

### 3. RESPONSABLES

- Director Ejecutivo
- Director de Afiliaciones y Marketing
- Asistente de Afiliaciones y Marketing
- Promotor de Servicios
- Director de Operaciones
- Asistente de Operaciones
- Jefe Financiero-Administrativo
- Asistente de Facturación
- Asistente de Cobranzas
- Asistente Financiero-Administrativo
- Recepcionista
- Asistente de Servicios Generales

### 4. GLOSARIO


TÉRMINO	DEFINICIÓN
Comunicación Externa	Es la transmisión de información desde o hacia las partes interesadas externas del Capítulo, como clientes, proveedores y entidades de control, con fines de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de nuestras actividades y servicios,</li> <li>- Dar a conocer los beneficios de nuestra certificación,</li> <li>- Fortalecimiento de imagen corporativa,</li> <li>- Respuesta a requerimientos y/o solicitudes concretas de nuestros clientes.</li> </ul>
Comunicación Interna	Es la transmisión de información dentro del Capítulo para: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de política, objetivos de calidad, y procedimientos para el adecuado mantenimiento del SGC y la mejora continua en el servicio a nuestros clientes,</li> <li>- Difusión de las decisiones gerenciales, políticas y reglamentos internos,</li> <li>- Comunicación de actividades generales propias de nuestra actividad.</li> </ul>

### 5. POLÍTICAS

- Es política de BASC Capítulo Guayaquil mantener una excelente comunicación con sus funcionarios y colaboradores.
- Es política de BASC Capítulo Guayaquil desarrollar y mantener vías de comunicación con clientes (afiliados), proveedores y entidades de control, que nos permitan informar sobre nuestros servicios, los beneficios de nuestra certificación e interactuar para lograr la satisfacción de sus necesidades y la pronta respuesta a sus requerimientos.

Fecha de Implantación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
28 de Julio del 2015	02	09 de Febrero del 2017	Director de Afiliaciones y Marketing	Representante por la Dirección	1 de 7

DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN.

	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: BCG-GD-PRO-1.1.2</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	

- BASC Capítulo Guayaquil busca facilitar a nuestros afiliados el acceso a nuestros funcionarios y servicios, para fortalecer permanentemente la relación Organización-cliente.

## 6. DESARROLLO

### 6.1 COMUNICACIONES

La estrategia de comunicaciones está orientada a la difusión interna y externa de nuestras actividades y los beneficios de nuestra Certificación; establecer las comunicaciones entre los diversos niveles y funciones del Capítulo; así como con clientes y proveedores.

De igual forma, busca orientar al cliente sobre los contactos internos que trabajan dentro de la Organización para satisfacer sus necesidades e inquietudes en los diferentes departamentos y servicios.

El propósito de la Comunicación es:


- Difundir nuestras actividades y servicios a todas las empresas afiliadas, certificadas, así como a las autoridades y organismos de control.
- Promover y generar una cultura de seguridad en la cadena de suministro, facilitando la implementación de sistemas de gestión aplicables al comercio internacional y sectores relacionados, a través de capacitaciones y charlas a nuestros afiliados.
- Promover y divulgar los esfuerzos conjuntos que realiza BASC Capítulo Guayaquil con las empresas y entidades de control que se encuentran comprometidas con mitigar o disminuir los riesgos en la cadena logística a nivel nacional.
- Demostrar el compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad, promover el conocimiento de la Política, Objetivos, Metas, Programas de Gestión y Requisitos Legales.

### 6.2 COMUNICACIONES INTERNAS

Esta actividad se realiza a través de:

- Reuniones
- Capacitaciones / Talleres
- Cartelera
- Correo Electrónico Corporativo
- Comunicación Personal
- Teléfono
- Página web
- Redes sociales

El Personal puede comunicar sus sugerencias de mejora en forma personal o a través del correo electrónico corporativo, haciendo referencia al proceso y a la información relacionada con el Sistema de Gestión de

	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: BCG-GD-PRO-1.1.2</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	

Calidad, que vaya dirigida a la línea de mando (Jefatura inmediata) y viceversa.

Aquella información que corresponda al SGC destinada a los colaboradores es entregada a través de reuniones, dirigidas por el Representante de la Dirección o el Coordinador de Calidad, la cual queda evidenciada en el BCG-GD-REG-1.1.1-02 ACTA DE REUNION POR LA DIRECCIÓN.

Las actividades que se han planificado para revisar y actualizar el SGC se encuentran detalladas en el registro BCG-GD-REG-1.1.1-05 PLAN DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN.

### 6.3 COMUNICACIONES EXTERNAS CON EL CLIENTE

Las comunicaciones y documentos especificados entre el Cliente y BASC Capítulo Guayaquil se realizan mediante:

- Reuniones personales
- Documentos impresos o digitales enviados por correo electrónico

(Las copias digitales quedarán registradas en el correo electrónico corporativo, en el caso de enviar documentación impresa a través del Asistente de Servicios Generales debe quedar como registro una copia firmada por el Cliente y en el registro de envío de la información BCG-GFA-REG-2.2.7-01 HOJA DE RUTA)

- Página WEB ([www.basc-guayaquil.org](http://www.basc-guayaquil.org))
- Redes Sociales (Facebook, Twitter e Instagram)
- Boletín BASC ACTUAL (publicación electrónica mensual)

Cada solicitud externa debe ser atendida y generará una respuesta en un máximo de 48 horas. En caso de que la respuesta amerite un plazo mayor, entonces se debe enviar notificación mencionando que se recibe la solicitud o novedad del cliente y en qué plazo se dará respuesta y/o solución).


### 6.4 COMUNICACIÓN CON LOS PROVEEDORES

La comunicación con los proveedores se realizará a través de vía telefónica o correo electrónico corporativo. La selección y evaluación de los mismos se realizará de acuerdo a lo establecido en los procedimientos BCG-GFA-PRO-2.2.6 EVALUACION A PROVEEDORES DE SUMINISTROS Y SERVICIOS GENERALES y BCG-GO-PRO-2.1.4 SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES PARA AUDITORÍAS Y CAPACITACIONES.

### 6.5 ATENCIÓN AL CLIENTE EN OFICINAS DE BASC

Los clientes, proveedores o visitas que acudan a las oficinas de BASC Capítulo Guayaquil deberán ser recibidos en primera instancia por la recepcionista, quien atenderá sus requerimientos o los orientará al departamento correspondiente.

Todos los clientes, proveedores o visitas a las oficinas del Capítulo deben ser recibidos con amabilidad y cordialidad y sus requerimientos asistidos a la brevedad posible.

	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: BCG-GD-PRO-1.1.2</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	


Las instalaciones de BASC Capítulo Guayaquil deberán permanecer siempre ordenadas, limpias y el ambiente de trabajo debe ser idóneo para la recepción de visitantes.

#### 6.6 PARTICIPACIÓN Y CONSULTA


- Los colaboradores de BASC Capítulo Guayaquil se encuentran informados sobre los distintos canales de comunicación internos y externos; así como de sus responsabilidades dentro del SGC, y sus procedimientos.
- Los colaboradores de BASC Capítulo Guayaquil son permanentemente informados de los avances y cambios del SGC; de las políticas y reglamentos establecidos por el Directorio y la Dirección Ejecutiva que afectan directamente su trabajo diario; y están concientes de la importancia de sus opiniones y propuestas de mejora.
- Mantenemos comunicación constante con entidades de control como el Ministerio de Comercio Exterior, la Secretaría Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE), Policía Antinarcóticos, Unidad de Análisis Financiero (UAF), Secretaría Técnica de Drogas (SETED), entre otras, en temas pertinentes a seguridad en la cadena logística internacional, cambios en la legislación que pueda afectar a la misma y noticias de interés para nuestros afiliados.

#### 6.7 CUADRO DE CONTACTOS PARA SERVICIO AL CLIENTE

CONSULTA	CONTACTO	MAIL	TELEFONOS
<b>AFILIACIONES:</b> INFORMACION, DOCUMENTACIÓN Y CITAS	VIVIANA ALVARADO - <b>PROMOTORA DE</b> <b>SERVICIOS</b> <b>PROMOCION</b>	<a href="mailto:viviana.alvarado@basc-guayaquil.org">viviana.alvarado@basc-guayaquil.org</a>	2627023 - 2627122 EXT 102; CELULAR: 0985812218
	ELIZABETH LÓPEZ <b>DIRECTORA DE</b> <b>AFILIACIONES</b> <b>MARKETING</b>	<a href="mailto:direccion.rppgye@wbasco.org">direccion.rppgye@wbasco.org</a>	2627023 - 2627122 EXT 104; CELULAR: 0999158935
<b>PROGRAMACIÓN</b> <b>DE</b> <b>AUDITORÍAS</b>	LUIS RENELLA - <b>DIRECTOR DE</b> <b>OPERACIONES</b>	<a href="mailto:direccion.operacionesgye@wbasco.org">direccion.operacionesgye@wbasco.org</a>	2627023 - 2627122 EXT 105; CELULAR: 0993237194
	ISABEL GALARZA - <b>ASISTENTE DE</b> <b>OPERACIONES</b>	<a href="mailto:servicio.afiliadosgye@wbasco.org">servicio.afiliadosgye@wbasco.org</a>	2627023 - 2627122 EXT 107; CELULAR: 0986367963

	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: BCG-GD-PRO-1.1.2</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	

<b>ENVÍO DE DOCUMENTOS AL CAPÍTULO PARA AUDITORÍAS (MAPA DE PROCESOS, MANUAL DE SEGURIDAD, ETC.)</b>	ISABEL GALARZA – <b>ASISTENTE DE OPERACIONES</b>	<a href="mailto:servicio.afiliadosgye@wbasco.org">servicio.afiliadosgye@wbasco.org</a>	2627023 - 2627122 EXT 107; CELULAR: 0986367963
<b>ENVÍO DE PLAN DE AUDITORÍA</b>	ISABEL GALARZA – <b>ASISTENTE DE OPERACIONES</b>	<a href="mailto:servicio.afiliadosgye@wbasco.org">servicio.afiliadosgye@wbasco.org</a>	2627023 - 2627122 EXT 107; CELULAR: 0986367963
<b>ENVÍO DE INFORME DE AUDITORÍAS Y ENTREGA DE CERTIFICADOS</b>	LUIS RENELLA – <b>DIRECTOR DE OPERACIONES</b>	<a href="mailto:direccion.operacionesgye@wbasco.org">direccion.operacionesgye@wbasco.org</a>	2627023 - 2627122 EXT 105; CELULAR: 0993237194
<b>INFORMACIÓN SOBRE CAPACITACIONES PROGRAMADAS (CRONOGRAMA ANUAL)</b>	ISABEL GALARZA – <b>ASISTENTE DE OPERACIONES</b>	<a href="mailto:servicio.afiliadosgye@wbasco.org">servicio.afiliadosgye@wbasco.org</a>	2627023 - 2627122 EXT 107; CELULAR: 0986367963
<b>ENVÍO FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN A CAPACITACIONES</b>	ISABEL GALARZA – <b>ASISTENTE DE OPERACIONES</b>	<a href="mailto:servicio.afiliadosgye@wbasco.org">servicio.afiliadosgye@wbasco.org</a>	2627023 - 2627122 EXT 107 CELULAR: 0986367963
<b>CURSOS ONLINE – IN HOUSE: INFORMACIÓN Y PROFORMAS</b>	VIVIANA ALVARADO - <b>PROMOTORA DE SERVICIOS</b>	<a href="mailto:viviana.alvarado@basc-guayaquil.org">viviana.alvarado@basc-guayaquil.org</a>	2627023 - 2627122 EXT 102; CELULAR: 0985812218
<b>ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y DOCUMENTACIÓN DE LAS EMPRESAS AFILIADAS Y/O CERTIFICADAS</b>	MICHELLE GAVILÁNEZ, <b>ASISTENTE DE AFILIACIONES Y MARKETING</b>	<a href="mailto:info.afiliadosgye@wbasco.org">info.afiliadosgye@wbasco.org</a>	2627023-2627122 EXT 103; CELULAR: 0982366101
<b>FACTURACIÓN</b>	ANGELES DURAND - <b>ASISTENTE DE FACTURACIÓN</b>	<a href="mailto:notificaciones.gye@wbasco.org">notificaciones.gye@wbasco.org</a>	2627023 - 2627122 EXT 101; CELULAR: 0967503097
<b>COBRANZAS</b>	TANIA CÁRDENAS - <b>ASISTENTE DE COBRANZAS</b>	<a href="mailto:recepcion@basc-guayaquil.org">recepcion@basc-guayaquil.org</a>	2627023 - 2627122 EXT 106; CELULAR: 0985812257
<b>PAGO A PROVEEDORES</b>	EDISON TIERRA - <b>ASISTENTE FINANCIERO ADMINISTRATIVO</b>	<a href="mailto:edison.tierra@basc-guayaquil.org">edison.tierra@basc-guayaquil.org</a>	2627023 - 2627122 EXT 111; CELULAR: 0997555010

	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: BCG-GD-PRO-1.1.2</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	

<b>RECEPCIÓN FACTURAS ELECTRÓNICAS</b>	<b>ANGELES DURAND - ASISTENTE DE FACTURACIÓN</b>	<a href="mailto:notificaciones.gye@wbasco.org">notificaciones.gye@wbasco.org</a>	2627023 - 2627122 EXT 101; CELULAR: 0967503097
	<b>EDISON TIERRA - ASISTENTE FINANCIERO ADMINISTRATIVO</b>	<a href="mailto:edison.tierra@basc-guayaquil.org">edison.tierra@basc-guayaquil.org</a>	2627023 - 2627122 EXT 111; CELULAR: 0997555010
<b>JEFE FINANCIERO- ADMINISTRATIVO</b>	<b>JAVIER MONTESDEOCA</b>	<a href="mailto:financierogye@wbasco.org">financierogye@wbasco.org</a>	2627023 - 2627122 EXT 108; CELULAR: 0998872412
<b>SERVICIO AL CLIENTE, MARKETING Y RELACIONES PÚBLICAS</b>	<b>ELIZABETH LÓPEZ DIRECTORA DE AFILIACIONES Y MARKETING</b>	<a href="mailto:direccion.rppgye@wbasco.org">direccion.rppgye@wbasco.org</a>	2627023 - 2627122 EXT 104; CELULAR: 0999158935
<b>DIRECCIÓN EJECUTIVA</b>	<b>FABRICIO MUÑOZ DIRECTOR EJECUTIVO</b>	<a href="mailto:fabricio.munoz@wbasco.org">fabricio.munoz@wbasco.org</a>	2627023 - 2627122 EXT 104; CELULAR: 0994296600
<b>PRESIDENCIA BASC CAPÍTULO GUAYAQUIL</b>	<b>EMILIO AGUIAR VERDESOTO PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA</b>	<a href="mailto:emilio.aguiar@tecnisea.com.ec">emilio.aguiar@tecnisea.com.ec</a>	2446366 - CELULAR: 0999962201

#### Boletín BASC ACTUAL

Contenido: Mensualmente BASC informa a través del BOLETÍN BASC ACTUAL ECUADOR las actividades realizadas en el mes, noticias de interés, empresas afiliadas, empresas certificadas y re-certificadas, la programación de capacitaciones del siguiente mes, etc. Este boletín es enviado a través de correo electrónico a todos nuestros afiliados y también es cargado en la Página Web para consulta.

<http://basc-guayaquil.org/boletines-basc-guayaquil/>

#### Página Web de BASC Capítulo Guayaquil

<http://www.basc-guayaquil.org/>

<http://www.wbasco.org/>

Contenido: Quiénes somos – Política y Objetivos de Calidad – Miembros del Directorio – Funcionarios y colaboradores del Capítulo - Cronograma de capacitaciones – Auditorías - Propuestas Cursos Online – Empresas certificadas y en proceso de certificación – Noticias diarias – Documentos importantes para consulta tales como: Norma, Estándares, Reglamento y Política de servicios, Código de Ética, Procedimiento de Comunicación Interna y Externa, etc.

#### Redes Sociales

<http://instagram.com/BASCGuayaquil>




<https://www.facebook.com/BASCGuayaquil>



<http://twitter.com/BASCGuayaquil>



	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO: BCG-GD-PRO-1.1.2</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>	

<https://www.linkedin.com/company/basc-guayaquil>



**DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

CODIGO	NOMBRE
BCG-GD-REG-1.1.1-02	ACTA DE REUNIÓN POR LA DIRECCIÓN
BCG-GD-REG-1.1.1-05	PLAN DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN
BCG-GFA-REG-2.2.7-01	HOJA DE RUTA
BCG-GFA-PRO-2.2.6	EVALUACIÓN A PROVEEDORES DE SUMINISTROS Y SERVICIOS GENERALES
BCG-GO-PRO-2.1.4	SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES PARA AUDITORÍAS Y CAPACITACIONES

**7. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS**

No. Revisión	Ítem	Aspecto cambiado	Razones	Fecha de Aprobación
01	Todo el procedimiento	-----	Revisión Inicial	28 de Julio del 2015
02	Participación y consulta y cuadro de contactos	Actualizamos entidades de control y datos de contactos internos.	Algunas entidades de control que nos rigen han cambiado; los celulares de los colaboradores debían ser actualizados.	09 de Febrero del 2017