

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GD-PRO-1.1.2
	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	

1. OBJETIVO

Establecer y estandarizar la forma mediante la cual se realizarán las comunicaciones internas y externas 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, entidades de control y demás partes interesadas.

3. RESPONSABLES

- Director Ejecutivo
- Coordinador de Calidad
- Todos los funcionarios de BASC Capítulo Guayaquil

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: - Difusión de nuestras actividades y servicios, - Dar a conocer los beneficios de nuestra certificación, - Fortalecimiento de imagen corporativa, - Respuesta a requerimientos y/o solicitudes concretas de nuestros clientes.
Comunicación Interna	Es la transmisión de información dentro del Capítulo para: - Difusión de política, objetivos de calidad, y procedimientos para el adecuado mantenimiento del SGC y la mejora continua en el servicio a nuestros clientes, - Difusión de las decisiones gerenciales, políticas y reglamentos internos, - Comunicación de actividades generales propias de nuestra actividad.

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, entidades de control y demás partes interesadas 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.
- 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

Fecha de Implantación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
28 de Julio del 2015	11	9 de Enero del 2025	Elizabeth López - Coordinadora de Calidad	Fabrizio Muñoz – Director Ejecutivo	1 de 9

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GD-PRO-1.1.2
	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	

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, proveedores, entidades de control y demás partes interesadas.

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 partes interesadas, 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
- Carteleras
- Correo Electrónico Corporativo
- Comunicación Personal
- Teléfono
- Página web
- Redes sociales
- Boletín de noticias mensual digital

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

Aquella información que corresponda al SGC destinada a los colaboradores es comunicada a través de reuniones y entregada a través de correos electrónicos por parte del Representante de la Dirección o el

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GD-PRO-1.1.2
	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	

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)
- Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube y LinkedIn)
- 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 estos se realizará de acuerdo con 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 el encargado de recepción, 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.

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

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GD-PRO-1.1.2
	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	

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 conscientes 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, 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
AFILIACIONES: INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y CITAS	MICHELLE GAVILANEZ – PROMOTORA DE SERVICIOS	michelle.gavilanez@basc-guayaquil.org	2202482 - 2200062 EXT 102
	CARLOS PLÚAS – PROMOTOR DE SERVICIOS	carlos.pluas@basc-guayaquil.org	2202482 - 2200062 EXT 115
	FABIÁN ERAZO – PROMOTOR DE SERVICIOS	fabian.erazo@basc-guayaquil.org	2202482 – 2200062 EXT 118
	ELIZABETH LÓPEZ – DIRECTORA DE AFILIACIONES, MARKETING Y CALIDAD	elizabeth.lopez@basc-guayaquil.org	2202482 - 2200062 EXT 104

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GD-PRO-1.1.2
	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	

CONSULTA	CONTACTO	MAIL	TELEFONOS
	NATHALY VALLEJO – COORDINADORA DE AFILIACIONES, MARKETING Y CALIDAD	coordinador.afiliados@basc-guayaquil.org	2202482 - 2200062 EXT 103
	GABRIEL PERUGACHI – ASISTENTE DE AFILIACIONES	asistente.afiliados@basc-guayaquil.org	2202482 - 2200062 EXT 112
PROGRAMACIÓN DE AUDITORÍAS	ISABEL GALARZA – COORDINADORA DE OPERACIONES	coordinador.operaciones@basc-guayaquil.org	2202482 - 2200062 EXT 107
	SAMANTHA ORRALA – ASISTENTE DE AUDITORÍAS	asistente.auditorias@basc-guayaquil.org	2202482 - 2200062 EXT 116
ENVÍO DE DOCUMENTOS AL CAPÍTULO PARA AUDITORÍAS (MAPA DE PROCESOS, MANUAL DE SEGURIDAD, ETC.)	SAMANTHA ORRALA – ASISTENTE DE AUDITORÍAS	asistente.auditorias@basc-guayaquil.org	2202482 - 2200062 EXT 116
ENVÍO DE PLAN DE AUDITORÍA	SAMANTHA ORRALA – ASISTENTE DE AUDITORÍAS	asistente.auditorias@basc-guayaquil.org	2202482 - 2200062 EXT 116
ENVÍO DE INFORME DE AUDITORÍAS Y ENTREGA DE CERTIFICADOS	VIVIANA ALVARADO – DIRECTORA DE OPERACIONES	direccion.operacionesgye@wbasco.org	2202482 - 2200062 EXT 105
CONSULTAS Y NOVEDADES LEGALES	MELANIE GARCÉS – ASISTENTE LEGAL	legal@basc-guayaquil.org	2202482 - 2200062 EXT 109
ENVÍO DE INFORMACIÓN ACTUALIZADA DE LA EMPRESA (REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS EMPRESAS AFILIADAS CON TODOS LOS DOCUMENTOS ADJUNTOS; Y REGLAMENTO PARA USO DE IMAGEN CORPORATIVA DEBIDAMENTE FIRMADO)	NATACHA CEDEÑO – RECEPCIONISTA	recepcion@basc-guayaquil.org	2202482 – 2200062 EXT. 101

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GD-PRO-1.1.2
	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	

CONSULTA	CONTACTO	MAIL	TELEFONOS
INFORMACIÓN SOBRE CAPACITACIONES PROGRAMADAS (CRONOGRAMA ANUAL)	JORDAN SÁNCHEZ – ASISTENTE DE CAPACITACIONES	asistente.capacitaciones@basc-guayaquil.org	2202482 - 2200062 EXT 114
ENVÍO FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN A CAPACITACIONES	JORDAN SÁNCHEZ – ASISTENTE DE CAPACITACIONES	asistente.capacitaciones@basc-guayaquil.org	2202482 - 2200062 EXT 114
CURSOS IN HOUSE: INFORMACIÓN Y PROFORMAS	MICHELLE GAVILANEZ CARLOS PLÚAS – PROMOTORES DE SERVICIOS	michelle.gavilanez@basc-guayaquil.org carlos.pluas@basc-guayaquil.org	2202482 - 200062 EXT 102 (MICHELLE) EXT 115 (CARLOS)
ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y DOCUMENTACIÓN DE LAS EMPRESAS AFILIADAS Y CERTIFICADAS	NATACHA CEDEÑO – RECEPCIONISTA	recepcion@basc-guayaquil.org	2202482 – 2200062 EXT. 101
FACTURACIÓN	JAVIER NÚÑEZ – ASISTENTE DE FACTURACIÓN	notificaciones.gye@wbasco.org	2202482 - 2200062 EXT 113
COBRANZAS	TANIA CÁRDENAS – COORDINADORA FINANCIERO ADMINISTRATIVO	coordinador.financieroadm@basc-guayaquil.org	2202482 - 2200062 EXT 106
PAGO A PROVEEDORES	TANIA CÁRDENAS – COORDINADORA FINANCIERO ADMINISTRATIVO	coordinador.financieroadm@basc-guayaquil.org	2202482 - 2200062 EXT 106
RECEPCIÓN DE FACTURAS ELECTRÓNICAS	TANIA CÁRDENAS – COORDINADORA FINANCIERO ADMINISTRATIVO	coordinador.financieroadm@basc-guayaquil.org	2202482 - 2200062 EXT 106
JEFE FINANCIERO-ADMINISTRATIVO	JAVIER MONTESDEOCA	financierogye@wbasco.org	2202482 - 2200062 EXT 108
SERVICIO AL CLIENTE, MARKETING Y RELACIONES PÚBLICAS	ELIZABETH LÓPEZ – DIRECTORA AFILIACIONES MARKETING	elizabeth.lopez@basc-guayaquil.org	2202482 - 2200062 EXT 104
SUPERVISOR DE AUDITORES DE CERTIFICACIÓN	XAVIER NEGRETE – SUPERVISOR DE AUDITORES DE CERTIFICACIÓN	xavier.negrete@basc-guayaquil.org	2202482 – 2200062 EXT 116
DIRECCIÓN EJECUTIVA	FABRICIO MUÑOZ – DIRECTOR EJECUTIVO	fabricio.munoz@wbasco.org	2202482 - 2200062 EXT 104
PRESIDENCIA BASC CAPÍTULO GUAYAQUIL	PEDRO PABLO PEÑA QUIJIJE – PRESIDENTE	ppena@depconsa.com	N.A.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GD-PRO-1.1.2
	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	

CONSULTA	CONTACTO	MAIL	TELEFONOS
	DE LA JUNTA DIRECTIVA		

Boletín BASC ACTUAL

Contenido: bimensualmente 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.

Página Web de BASC Capítulo Guayaquil

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

<https://www.wbasco.org/es>

Contenido: Quiénes somos – Política y Objetivos de Calidad – Miembros del Directorio – Funcionarios y colaboradores del Capítulo - Cronograma de capacitaciones – Auditorías – Acceso a cursos gratuitos mediante plataforma educativa LMS – Empresas certificadas y en proceso de certificación – 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

<https://www.instagram.com/basc.gye>



<https://www.facebook.com/basc.gye>



<http://twitter.com/BASCGuayaquil>



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



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



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

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GD-PRO-1.1.2
	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	

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
BCG-GD-REG-1.1.1-08	PARTES INTERESADAS

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
03	Cuadro de contactos para servicio al cliente	Actualización de datos contactos internos.	Cambio de perfil de funciones de colaboradores y números telefónicos de la organización.	22 de Enero del 2018
04	Cuadro de contactos para servicio al cliente	Actualización de datos contactos internos.	Cambio de datos y números telefónicos del Presidente.	05 de Septiembre del 2019
05	Cuadro de contactos para servicio al cliente	Actualización de datos contactos internos.	Cambio de perfil de funciones y correos de colaboradores.	13 de Marzo del 2020
06	Cuadro de contactos para servicio al cliente	Actualización de datos contactos internos.	Cambio de perfil de funciones y correos de colaboradores.	17 de Junio del 2021
07	Cuadro de contactos para servicio al cliente	Se adicionó el contacto del Asistente de Actualizaciones.	Para recepción de documentos de afiliados.	01 de Julio del 2022
08	Cuadro de contactos para servicio al cliente	Se eliminaron los números celulares del personal.	Por seguridad de los colaboradores.	27 de Septiembre del 2022
09	Cuadro de responsables y contactos para servicio al cliente	Actualización de cargos y correos electrónicos.	Para facilitar la comunicación de nuestras partes interesadas con los funcionarios del capítulo.	03 de Julio del 2023

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GD-PRO-1.1.2
	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	

No. Revisión	Ítem	Aspecto cambiado	Razones	Fecha de Aprobación
10	- Cuadro de responsables y contactos para servicio al cliente - Cuadro de documentos de referencia	Actualización de cargos y correos electrónicos. Se aumentó el registro Partes Interesadas.	Para facilitar la comunicación de nuestras partes interesadas con los funcionarios del capítulo. Porque es un documento de referencia para la comunicación interna y externa del capítulo.	17 de Enero del 2024
11	Cuadro de contactos para servicio al cliente.	Se adicionó el contacto del Asistente Legal.	Para notificación de novedades y consultas legales.	9 de Enero del 2025