

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GC-PRO-1.2.3
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	

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.
- Gestionar correctamente las quejas de los clientes y/o servicio no conforme para evitar su repetición.
- Establecer los lineamientos, responsabilidades y la metodología a seguir para la implementación de acciones correctivas y de mejora, a partir de la identificación de no conformidades detectadas con el fin de mejorar continuamente los servicios y procesos organizacionales aumentando la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para dar tratamiento a las No conformidades detectadas que se identifiquen en todos los procesos de nuestra Organización. Inicia con la identificación de las no conformidades, continúa con la aplicación de las correcciones y acciones de mejora, cuando aplique, y termina con el seguimiento y cierre de las mismas y la respectiva retroalimentación de la eficacia de las acciones implementadas.

3. RESPONSABLES

- Director Ejecutivo
- Coordinadora de Calidad
- Jefes de Área
- Todo el personal

4. GLOSARIO

Acción correctiva	Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa de una No conformidad detectada u otra situación indeseable.
Acción de Mejora	Son acciones o actividades desarrolladas para mejorar la productividad o el desempeño de los procesos, servicios o del Sistema de Calidad.
Calidad	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
Cliente	Organización o persona que recibe un producto/servicio. Ejemplo: Consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador. Nota: El cliente puede ser interno o externo a la organización.
Conformidad	Cumplimiento de un requisito.
Corrección	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Nota 1: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva. Nota 2: Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación.

Fecha de Implantación:	Rev. No.	Fecha de Revisión:	Elaborado por:	Aprobado por:	Pág. No.
11 de Agosto del 2014	10	01 de Marzo del 2024	Elizabeth López - Coordinador de Calidad	Fabrizio Muñoz - Director Ejecutivo	1 de 17

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GC- PRO-1.2.3
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ACCIONES CORRECTIVAS	

Encuestas	Instrumento de recolección de datos a través de un formulario en el cual el encuestador debe indicar claramente las instrucciones para su llenado. Estas encuestas se podrán realizar mediante las siguientes vías: Llamadas telefónicas Correo electrónico Personal, inmediatamente concluido el servicio
Hallazgo	Resultado de la evaluación de una evidencia de auditoría recopilada frente a los criterios de la normativa. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidad como una no conformidad con los criterios de auditoría. Los hallazgos también identificar una oportunidad de mejora.
Inspección	Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.
Mejora continua	Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos y optimizar el desempeño.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito. Dicho requisito puede ser establecido por un cliente, de carácter legal, reglamentario o por la propia organización.
Procedimiento	Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.
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.
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.
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.
Solicitud de acción	Formato donde se registra si es un Servicio No Conforme, Queja o Propuesta de Mejora; tipo de servicio; tipo de acción (correctiva o de mejora); descripción del hallazgo o propuesta; análisis de causa; acciones a tomar (tratamiento / plan de acción); verificación del cumplimiento y cierre.
Tratamientos	Acciones emprendidas al presentarse un Servicio no conforme, las cuales pueden ser por corrección o concesión. 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.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GC- PRO-1.2.3
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ACCIONES CORRECTIVAS	

Verificación	Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
---------------------	--

5. POLÍTICAS
- BASC Capítulo Guayaquil realizará SIEMPRE encuestas de satisfacción del Servicio al Cliente una vez concluidos los Servicios de Afiliaciones, Capacitaciones y Auditorías. - Para tabulación de encuestas se considerarán las respuestas de al menos el 80% de los participantes en el servicio. - 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 o un servicio no conforme, se debe dar tratamiento de forma inmediata y, dependiendo de su gravedad, se levantará una Solicitud de Acción con las acciones correctivas pertinentes.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
6.1. TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES		
No	Actividad	Descripción de la actividad
1	Identificación de la No Conformidad	Las no conformidades detectadas tienen origen en el servicio al usuario (Servicio No Conforme o Queja) la gestión de los procesos, las auditorías internas y externas, el análisis estadístico de datos, los indicadores de gestión, la administración de los riesgos y las evaluaciones de los entes de control. En todos los casos el Jefe de Área y/o Coordinador de Calidad evaluarán la necesidad de iniciar acciones correctivas teniendo en cuenta: - La gravedad del problema, - El impacto sobre el usuario, y la Organización. - La repetitividad de la situación, entre otras. Se levantará una Solicitud de Acción, que es un formato donde se registra si es un Servicio No Conforme, Queja o Propuesta de Mejora; tipo de servicio; tipo de acción (correctiva o de mejora); descripción del hallazgo o propuesta; análisis de causa; acciones a tomar (tratamiento / plan de acción); verificación del cumplimiento y cierre. Si a pesar de que se haya registrado una SOLICITUD DE ACCIÓN, no se ha efectivizado su cierre en el período establecido, se registrarán las acciones a tomar con su respectivo análisis de Causa en un nuevo formato de Solicitud de Acción, identificando el requisito legal, normativo, reglamentario o institucional. Esto se hace para dejar evidencia de la notificación.
2	Análisis de la causa	El jefe de área en la cual se identificó la No Conformidad convoca a las personas involucradas para identificar, analizar y evaluar las causas aplicando los métodos de análisis pertinentes (5 ¿Por qué?, Diagrama causa-efecto, etc.) con el fin de encontrar la causa raíz y definir las acciones a implementar. Se sugiere tener en cuenta el análisis de la trazabilidad (reconstrucción histórica) realizada al servicio donde se identificó la no conformidad y la retroalimentación del personal que interviene en el proceso efectuando la clasificación de las causas principales.
3	Definición de acciones, e	Después de determinar la(s) causa(s) de la No conformidad, el funcionario o equipo designado define la acción o conjunto de acciones a implementar para darle tratamiento y evitar su repetición, propone el (los) responsables de la ejecución y la

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GC- PRO-1.2.3
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ACCIONES CORRECTIVAS	

	indicadores de eficacia.	fecha límite de implementación. Esto debe quedar registrado en la Solicitud de Acción. Se gestionan los recursos requeridos y se procede a la implementación. El jefe de área debe determinar si las causas identificadas son adecuadas a la situación, si las acciones definidas están dirigidas a las causas identificadas y si el indicador es adecuado para asegurar que dichas no conformidades no se repitan en un futuro. Se sugiere establecer los controles mediante los cuales se comprobará que las acciones implementadas sean eficaces, según sea la naturaleza de la No Conformidad, cuando sea necesario (por ejemplo, utilizando indicadores de cumplimiento o efectividad de las acciones implementadas).
4	Seguimiento	El Coordinador de Calidad realiza el seguimiento en las fechas programadas para verificar el cumplimiento hasta el cierre de las acciones.
5	Cierre	Al realizar el seguimiento, se verifica el cumplimiento de las acciones planeadas y su eficacia a través del indicador o posteriores revisiones. El Coordinador de Calidad oficializa el cierre con su firma y luego actualiza el formato Solicitud de Acción, quedando registrado en el mismo las acciones que fueron realizadas, los tiempos y el resultado de la misma que asegure su no repetición. En caso de no aprobarse las disposiciones en el tiempo establecido, se procederá nuevamente a revisión y análisis, con una nueva fecha de cumplimiento, repitiendo los pasos anteriormente indicados.

6.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA		
No	Actividad	Descripción de la actividad
1	Determinación y selección	BASC Guayaquil determinará y seleccionará las oportunidades de mejora e implementará las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.
2	Mejora de los servicios	Todos los miembros de la Organización podrán solicitar ante su jefe inmediato la implementación de acciones para: - Mejorar los servicios de afiliaciones, capacitaciones y auditorías, cumplir los requisitos del cliente considerando sus necesidades y expectativas futuras; - Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados; y - Mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
3	Mejora Continua	BASC Capítulo Guayaquil considerará los resultados del análisis y evaluación de sus indicadores, los resultados de las auditorías internas, las encuestas de satisfacción al cliente, la gestión de riesgos y oportunidades y las salidas de la revisión por la Dirección para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora que deben considerarse como parte de la mejora continua.

6.3. TIPO DE SERVICIOS NO CONFORMES QUE PUEDEN PRESENTARSE:				
ACCIONES AFILIACIONES:	Responsables	Tratamiento		Documento de registro / Evidencia
		Preventivo	Correctivo	

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GC- PRO-1.2.3
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ACCIONES CORRECTIVAS	

Que no se respeten los plazos establecidos para la revisión y verificación de los documentos del postulante.	Asistente de Afiliaciones/ Promotores de Servicios / Directora de Afiliaciones, Marketing y Calidad / Director Ejecutivo	A través de correos electrónicos se evidencia la fecha en la que los documentos del postulante se aprueban en cada proceso de revisión, los mismos que deben cumplir con los tiempos establecidos en el procedimiento. Una vez cumplido este proceso, el Dpto. Financiero genera la factura.	Se describirá los motivos por los cuales no se procedió de acuerdo con el procedimiento y se comunica al cliente los motivos justificados, el tiempo límite en el que los documentos serán revisados con un correo en que se describen las novedades de la documentación de ser el caso.	BCG-GO-PRO-2.1.1 AFILIACIÓN A BASC CAPÍTULO GUAYAQUIL BCG-GO-REG-2.1.1-06 ESTADO DE EMPRESAS VISITADAS BCG-GO-REG-2.1.1-04 CHECK LIST EMPRESAS AFILIADAS Correos electrónicos
Que se hayan registrado incorrectamente los datos del postulante o del nuevo 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.	Solicitar a la empresa una confirmación de los datos suministrados para poder registrarlos correctamente.	BCG-GO-REG-2.1.1-02 REGISTRO DE PERFIL EMPRESARIAL
Que se incumpla el tiempo de entrega de la carta de Afiliación		De acuerdo con el procedimiento de afiliaciones, en cuanto el Dpto. Financiero notifica el pago de la afiliación, se envía por correo electrónico la carta de afiliación en un tiempo máximo de cinco días hábiles.	Se validan los correos proporcionados y se corrigen en caso de ser necesario y se reenvía la carta. Se comunicará al afiliado los motivos del atraso y se procederá al reenvío del documento.	BCG-GO-REG-2.1.1-02 REGISTRO DE PERFIL EMPRESARIAL Correos electrónicos
Que la encuesta de satisfacción al cliente tenga un resultado menor al 90%		Brindar al afiliado la información adecuada sobre los procesos de afiliación y certificación, hacer el debido acompañamiento y brindar un servicio cordial dentro del	El jefe de área deberá mantener una reunión de mejora con el promotor de servicios para tomar las acciones correctivas según los resultados de	BCG-GC-REG-1.2.3-08 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE - PROCESO DE AFILIACIÓN BCG-GC-REG-1.2.3-09 TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE SATISFACCIÓN

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GC- PRO-1.2.3
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ACCIONES CORRECTIVAS	

		período establecido en el procedimiento de afiliaciones.	la encuesta y las observaciones del cliente. De ser necesario se levantará una Solicitud de Acción. El promotor se comunicará con el cliente para ponerse a su disposición en caso de que necesite mayor acompañamiento u orientación.	DEL CLIENTE - PROCESO DE AFILIACIÓN BCG-GC-REG-1.2.3-10 INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - PROCESO DE AFILIACIÓN BCG-GC-REG-1.2.3-01 SOLICITUD DE ACCIÓN
--	--	---	---	--

AUDITORÍAS	Responsables	Tratamiento		Documento de Registro
		Preventivo	Correctivo	
Que el auditor no llegue o llegue tarde al lugar/ video conferencia de la auditoría.	Auditores de Certificación/ Coordinador de Operaciones / Asistente de Auditorías/ Director de Operaciones/ Supervisor de Auditores de Certificación	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. Posteriormente se confirma 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.	BCG-GO-REG-2.1.2-02 SOLICITUD DE AUDITORÍAS BCG-GO-REG-2.1.2-03 PLAN DE AUDITORÍA
Que no se envíe a tiempo el plan de auditoría o informe de auditoría de parte del auditor al capítulo.		En el procedimiento de auditorías se ha establecido fecha límite para el envío del plan de auditoría por parte de los auditores de certificación BASC, y se establecieron condiciones en caso de 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	Se analizarán y corregirán los motivos por los cuales no se procedió de acuerdo con el procedimiento y se comunicarán al cliente con las debidas justificaciones.	MAILS ASISTENTE DE AUDITORÍAS – DIRECTOR DE OPERACIONES BCG-GC-REG-1.2.3-02 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE – AUDITORÍAS BCG-GO-REG-2.1.2-03 PLAN DE AUDITORÍA BCG-GO-REG-2.1.2-05 REPORTE DE AUDITORÍA BCG-GO-REG-2.1.2-06 REPORTE DE

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GC- PRO-1.2.3
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ACCIONES CORRECTIVAS	

		informes se ha establecido en el procedimiento de auditorías los tiempos específicos para su respectivo envío, los cuales son socializados con los auditores de certificación BASC de forma periódica.		HALLAZGOS DE AUDITORÍA
Que no se envíe a tiempo el plan de auditoría o informe de auditoría de parte del Capítulo al afiliado.				MAILS ASISTENTE DE AUDITORÍAS – DIRECTOR DE OPERACIONES BCG-GC-REG-1.2.3-02 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE – AUDITORÍAS BCG-GO-REG-2.1.2-03 PLAN DE AUDITORÍA BCG-GO-REG-2.1.2-05 REPORTE DE AUDITORÍA BCG-GO-REG-2.1.2-06 REPORTE DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA
Que no se envíe a tiempo la carta de certificación o recertificación		Una vez que el comité de certificación aprueba la certificación del afiliado, se procede a emitir la carta de certificación en los tiempos establecidos en el procedimiento. Previamente se verifica con el Dpto. Financiero para confirmar que el cliente se encuentre al día en los pagos, para enviar la carta.	Se comunicará al cliente los motivos justificados por los cuales no se ha enviado la carta. Si es por temas económicos, se informará a la empresa y si es por error del capítulo, se procederá al inmediato envío de la misma.	MAIL DIRECTOR DE OPERACIONES CARTA DE CERTIFICACIÓN (RECIBIDO)
Que la encuesta de satisfacción al cliente de la auditoría dé como resultado menos de 90%.		Se realizan reuniones periódicas con los auditores de certificación 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 de ser el caso de levantará el registro: Solicitud de Acción.	BCG-GC-REG-1.2.3-04 HOJA DE TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – AUDITORÍAS BCG-GC-REG-1.2.3-06 INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GC- PRO-1.2.3
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ACCIONES CORRECTIVAS	

				CLIENTES-AUDITORÍAS MAILS COORDINADORA DE CALIDAD / DIRECTORA DE OPERACIONES BCG-GC-REG-1.2.3-01 SOLICITUD DE ACCIÓN
CAPACITACIONES	Responsables	Tratamiento		Documento de Registro
		Preventivo	Correctivo	
Que el capacitador no llegue o llegue tarde.		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, se levantará una Solicitud de Acción y el mismo podría ser reemplazado.	CORREO PLAN DE CAPACITACIÓN POR INSTRUCTOR, DIRECTOR DE OPERACIONES BCG-GC-REG-1.2.3-03 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE-CAPACITACIONES BCG-GC-REG-1.2.3-01 SOLICITUD DE ACCIÓN
Que los equipos y dispositivos que se usen en las capacitaciones no funcionen, que falle la conexión de internet y/o plataforma digital.	Director de Operaciones/ Coordinador de Operaciones / Asistente de Capacitaciones/ / Promotores de Servicios / Capacitadores	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 las capacitaciones vía videoconferencia se enviará 24 horas previa a la capacitación el material / link de acceso, además se revisará con el capacitador si su conexión de internet o dispositivos están operativos.	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.	CORREOS DEL DIRECTOR DE OPERACIONES Y/O ASISTENTE DE CAPACITACIONES
			Presentar notificación de servicio no conforme al	CORREOS RECEPCIONISTA-JEFE FINANCIERO ADMINISTRATIVO

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD		CÓDIGO: BCG-GC- PRO-1.2.3
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ACCIONES CORRECTIVAS		

			proveedor. El equipo sin posibilidad de arreglo se donará o se desechará.	BCG-GFA-REG-2.2.6-07 INFORME DE SUMINISTROS Y SERVICIOS GENERALES NO CONFORMES
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 inmediata y envío del material digital corregido.	MATERIAL DIGITAL ENVIADO POR CORREO ELECTRÓNICO CORREOS DE ASISTENTE DE CAPACITACIONES
Que la encuesta de satisfacción al cliente de la capacitación de como resultado menos de 90%.		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.	Si el resultado de la encuesta es menor a 90% se analizará con el proveedor conforme al procedimiento establecido para el proceso, detallando los motivos por los cuales se obtiene la calificación y poder corregir dicho servicio no conforme. De ser necesario se levantará una Solicitud de Acción.	BCG-GC-REG-1.2.3-03 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE- CAPACITACIONES BCG-GC-REG-1.2.3-07 INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - CAPACITACIONES BCG-GC-REG-1.2.3-05 HOJA DE TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – CAPACITACIONES BCG-GC-REG-1.2.3-07 INFORME DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES- CAPACITACIONES BCG-GC-REG-1.2.3-01 SOLICITUD DE ACCIÓN MAILS COORDINADORA DE CALIDAD /

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GC- PRO-1.2.3
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ACCIONES CORRECTIVAS	

				DIRECTORA DE OPERACIONES
Que las órdenes de facturación no se emitan a tiempo por parte del departamento de Operaciones.		Se han establecido en los procedimientos de cada departamento los plazos específicos para emitir las órdenes de facturación para afiliaciones, certificaciones o capacitaciones.	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.	MAILS ASISTENTES DEL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES PARA LA ASISTENTE DE FACTURACIÓN SISTEMA PCS
FACTURACIÓN	Responsables	Tratamiento		Documento de Registro
		Preventivo	Correctivo	
Que no se envíe a tiempo la factura electrónica.	Asistente de Facturación / Coordinador Financiero-Administrativo / Jefe Financiero-Administrativo	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.	COPIA DE LA FACTURA EMITIDA EN CORREOS ELECTRÓNICOS DE ASISTENTE DE FACTURACIÓN, COORDINADORA FINANCIERO-ADMINISTRATIVA Y JEFE FINANCIERO-ADMINISTRATIVO
Que se duplique la facturación con el cliente.		BASC Capítulo Guayaquil verifica con los sistemas PCS y F-SOFT 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.	SISTEMA F-SOFT CORREO DEL ASISTENTE DE FACTURACIÓN / JEFE FINANCIERO-ADMINISTRATIVO
Que falte el colaborador encargado del proceso de facturación.		Capacitar al personal del departamento financiero para que conozcan el proceso de facturación (Revisar Manual y Perfil de Funciones)	Que el encargado suplente del proceso de facturación proceda a realizar el proceso de facturación.	BCG-GFA-PRO-2.2.1 FACTURACIÓN BCG-GFA-MPF-001 MANUAL Y PERFIL DE FUNCIONES BCG-GFA-ITR-001 MANEJO DEL PROGRAMA FSOFT
Anular una factura por concepto de servicios (auditoría, capacitaciones) sin comunicarle al cliente.		El departamento Financiero procederá a verificar al final del día todas las órdenes de facturación contra todo lo facturado.	Comunicarle al cliente que se anuló una factura vía correo electrónico.	SISTEMA F-SOFT NOTA DE CRÉDITO CORREOS ELECTRÓNICOS

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GC- PRO-1.2.3
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ACCIONES CORRECTIVAS	

No se entregue a tiempo el Certificado BASC.	Coordinadora Financiera Administrativa / Auxiliar de Servicios Generales	Una vez ordenada la Hoja de Ruta, se procederá al final del día a confirmar con el auxiliar de servicios que los documentos hayan llegado a su destino.	En caso de no haber sido entregado un documento se reprogramará la ruta para el día siguiente.	HOJA DE RUTA / RECIBIDO DE DOCUMENTOS
--	--	---	--	---

MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA	Responsables	Tratamiento		Documento de Registro
		Preventivo	Correctivo	
Que las instalaciones no se encuentren debidamente aseadas, especialmente las áreas de acceso y atención al cliente.	Auxiliares de Servicios Generales / Coordinadora Financiero-Administrativa / Recepcionista	Existen dos auxiliares de limpieza de planta y un auxiliar externo, los mismos que tienen repartidas las áreas del edificio para su correcta limpieza, la cual debe ser supervisada por la Recepcionista y/o Coordinadora Financiero-Administrativa.	Se toman las acciones correctivas inmediatas (Limpieza o reposición de insumos) y la Coordinadora Financiero-Administrativa deberá hacer un seguimiento en los próximos días para verificar el cumplimiento de la limpieza de las instalaciones.	BCG-GFA-REG-2.2.3-03 CONTROL DE LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES
Que se incumpla el cronograma de mantenimiento de la infraestructura, equipos y vehículos.	Jefe Financiero-Administrativo / Coordinadora Financiero-Administrativa	Se elabora un cronograma anual de mantenimiento de infraestructura para prevenir posibles daños en las instalaciones, equipos y vehículos.	Se procede con la reparación o reposición de la infraestructura, equipo o vehículo afectado lo antes posible de forma que no afecte los servicios que ofrece el capítulo a sus afiliados.	BCG-GFA-REG-2.2.3-01 CRONOGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA BCG-GFA-REG-2.2.3-02 REGISTRO POR MANTENIMIENTO

6.4. REQUISITOS 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 de suministro. 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.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GC- PRO-1.2.3
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ACCIONES CORRECTIVAS	

AFILIACIONES

Todo postulante a la certificación BASC debe primero pasar por el proceso de Afiliación, en el cual los requisitos del cliente son especificados en:

BCG-GC-REG-1.2.3-08 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE – PROCESO DE AFILIACIÓN

En este registro se pueden visualizar las calificaciones a los requisitos del cliente cuando recibe nuestro servicio de afiliación de parte de los Promotores de Servicios. Estos son:

- Recibir la atención esperada para explicarle el Proceso de Afiliación a BASC
- Puntualidad
- Que la visita llene sus expectativas
- Que los promotores atiendan todas sus inquietudes
- Que le proporcione el material didáctico y publicitario para reforzar su explicación
- Que demuestre cordialidad y amabilidad durante el proceso
- Que muestre dominio sobre los temas de afiliación y certificación
- Que brinde el seguimiento respectivo y el contacto permanente durante todo el proceso de afiliación
- Que se cumpla con los tiempos establecidos en nuestro procedimiento durante todo el proceso.

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 BCG-GO-REG-2.1.3-01 CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES, 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 encuentra 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 PROFORMA CAPACITACIONES BASC.

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

BCG-GC-REG-1.2.3-03 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE CAPACITACIONES.

En este último documento se pueden visualizar las calificaciones a los requisitos del cliente cuando recibe nuestros cursos. Estos son:

- Que el Seminario llene sus expectativas
- Que el curso cumpla con el objetivo propuesto
- Que el instructor tenga dominio del tema
- Que el instructor transmita sus conocimientos de manera satisfactoria
- Que el capacitador atienda todas sus inquietudes sobre el tema tratado
- Que el contenido del curso sea satisfactorio
- Que los ejemplos citados tengan aplicación a su empresa
- Que la capacitación sea dinámica
- Que la logística cumpla sus expectativas (instalaciones y alimentación)

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GC- PRO-1.2.3
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ACCIONES CORRECTIVAS	

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.

BCG-GC-REG-1.2.3-02 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE – AUDITORÍAS.

En este último documento se pueden visualizar las calificaciones a los requisitos del cliente cuando recibe nuestro servicio de auditorías. Estos son:

- Envío oportuno del Plan de Auditoría
- Puntualidad en la presentación del equipo auditor
- Buen manejo del tiempo y cumplimiento del Plan de auditoría por parte del auditor
- Cordialidad y gentileza durante el desarrollo de la auditoría
- Claridad y orden en la expresión de ideas
- Habilidad para identificar y proponer oportunidades de mejora
- Conocimiento de los procesos y del sector al cual pertenece la empresa
- Que el auditor se presente preparado con la información requerida para realizar su trabajo
- Manejo objetivo y confidencial de la información y datos
- Claridad para sustentar sus conclusiones con base en los hallazgos de la auditoría.

6.5. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
N.	Responsable	Actividad
1	Asistente de Afiliaciones / Asistente de Capacitaciones / Promotores de Servicios	Se contactan con el cliente para realizar la encuesta ya sea personal, telefónica o vía correo electrónico. Para Afiliaciones: La Asistente de Afiliaciones 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: La Asistente de Afiliaciones 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 Para Capacitaciones: El Asistente de Capacitaciones / Promotor de Servicios entregan 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 Nota: Es un requisito que este registro se llene en su totalidad por parte del encuestado.

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GC- PRO-1.2.3
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ACCIONES CORRECTIVAS	

2	Asistente de Afiliaciones	Una vez cumplido el cronograma de recolección de datos de las encuestas, procede a tabular la información recolectada, generando la 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.
3	Asistente de Afiliaciones	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 los envía a los Directores de Operaciones o Afiliaciones, según sea el caso, para su respectivo análisis. 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.
4	Director de Operaciones / Director de Afiliaciones	Analiza el Informe y las recomendaciones en él presentadas; luego propone las acciones correctivas debidas en el caso de ser necesario.

7. TABLA DE CONTROL DE REGISTROS				
CODIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	ALMACENAMIENTO	RETENCION
BCG-GC-REG-1.2.3-01	Solicitud de Acción	Coordinador de Calidad	Físico o digital	1 año
BCG-GC-REG-1.2.3-02	Encuesta de Satisfacción al Cliente – Auditorías	Asistente de Afiliaciones	Físico o digital	1 año
BCG-GC-REG-1.2.3-03	Encuesta de Satisfacción al Cliente – Capacitaciones	Asistente de Capacitaciones	Físico o digital	1 año
BCG-GC-REG-1.2.3-04	Hoja de Tabulación de Información de Satisfacción del Cliente – Auditorías	Asistente de Afiliaciones	Físico o digital	1 año
BCG-GC-REG-1.2.3-05	Hoja de Tabulación de Información de Satisfacción del Cliente – Capacitaciones	Asistente de Afiliaciones	Físico o digital	1 año
BCG-GC-REG-1.2.3-06	Informe de Medición de Satisfacción de Clientes – Auditorías	Asistente de Afiliaciones	Físico o digital	1 año
BCG-GC-REG-1.2.3-07	Informe de Medición de Satisfacción de Clientes – Capacitaciones	Asistente de Afiliaciones	Físico o digital	1 año
BCG-GC-REG-1.2.3-08	Encuesta de Satisfacción al Cliente – Afiliaciones	Asistente de Afiliaciones	Físico o digital	1 año

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GC- PRO-1.2.3
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ACCIONES CORRECTIVAS	

BCG-GC-REG-1.2.3-09	Hoja de Tabulación de Información de Satisfacción del Cliente – Afiliaciones	Asistente de Afiliaciones	Físico o digital	1 año
BCG-GC-REG-1.2.3-10	Informe de Medición de Satisfacción de Clientes - Afiliaciones	Asistente de Afiliaciones	Físico o digital	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 reportes debido a su similitud en el tratamiento, motivo por el cual se derogó el de Reporte de quejas.	26 de Noviembre del 2014
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	30 de Junio 2015

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GC- PRO-1.2.3
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ACCIONES CORRECTIVAS	

No. Revisión	Ítem	Aspecto cambiado	Razones	Fecha de Aprobación
			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.	
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
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 con 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
06	6.1 6.2	Se actualizaron los tipos de servicios No conforme que pueden presentarse Requisitos del Cliente	No se habían revisado desde el año 2017. Se describieron detalladamente los requisitos aplicables del cliente	30 de Julio del 2018
07	6.1	Se actualizaron tratamientos de servicios No conforme de acuerdo a la modalidad on line.	Desactualización de metodología	24/09/2020

	PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE CALIDAD	CÓDIGO: BCG-GC- PRO-1.2.3
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ACCIONES CORRECTIVAS	

No. Revisión	Ítem	Aspecto cambiado	Razones	Fecha de Aprobación
08	5. POLITICAS	Se adicionó la política: Para tabulación de encuestas se considerarán las respuestas de al menos el 80% de los participantes en el servicio.	Para que exista un número de encuestas que realmente representen el universo de quienes recibieron el servicio ya sea de capacitaciones, auditorías o afiliaciones.	01 de Julio del 2022
09	Todo el procedimiento	Actualizar responsables por los cambios en el Organigrama Funcional	Actualizar responsables	03 de julio 2023
10	Todo el procedimiento	Se unificaron los procedimientos BCG-GC-PRO-1.2.3 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME Y MANEJO DE QUEJAS con el BCG-GC-PRO-1.2.4 ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA. Como resultado el BCG-GC-PRO-1.2.3 ahora se llama SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA.	Debido a similitudes en el tratamiento de Servicio No Conforme y Acciones Correctivas.	01 de Marzo del 2024