

	INSTRUCTIVO APELACIONES Y QUEJAS		
	CÓDIGO IN - AD - 02	FECHA DE EMISIÓN 20/06/2014	VERSIÓN 1

1. Objetivo

Fortalecer la comunicación oportuna y eficiente con los usuarios de la Asociación BASC Capítulo Centro Occidente, empleando las quejas, reclamos, sugerencias y apelaciones como una herramienta que permita crear oportunidades de mejora en los procesos de la Asociación; realizando el correspondiente seguimiento a éstas y evaluando la eficiencia de las acciones desarrolladas.

2. Alcance

Todos los procesos de la Asociación BASC Capítulo Centro Occidente.

3. Responsable

El área encargada de la recepción, redirección de las PQRS y apelaciones en el proceso administrativo.

4. Definiciones

- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- **Petición:** Aquellas solicitudes que el usuario utiliza para que se le atienda según sus necesidades con relación al servicio.
- **Quejas:** Manifestaciones de inconformidad que un usuario hace por una irregularidad administrativa, una conducta incorrecta o un hecho arbitrario que atribuye a algún funcionario de la entidad, con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.
- **Reclamaciones:** Solicitud generada por el usuario o cliente, correspondiente a cualquier incumplimiento de los requisitos del servicio prestado o producto final.
- **Sugerencia:** Aporte que contribuye al mejoramiento de los servicios prestados.
- **Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo certificador, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto

5. PQRS

La Asociación BASC Capitulo Centro Occidente ofrece a sus afiliados un medio de comunicación para atender, tramitar, direccionar y hacer seguimiento a las PQRS

	INSTRUCTIVO APELACIONES Y QUEJAS		
	CÓDIGO IN - AD - 02	FECHA DE EMISIÓN 20/06/2014	VERSIÓN 0

(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) con el propósito de evaluar constantemente el desempeño de los procesos e implementar acciones de mejora eficaces

Tratamiento PQRS

1. Ingresar a la página web de la Asociación, www.basc-co.com.
2. Dar clic en el espacio reservado para las PQRS, el cual se encuentra en la parte inferior derecha de la página inicial.



3. Diligenciar el formulario, el cual consta de tres espacios: Nombre, E-mail y Comentario. Posteriormente dar clic en enviar.

	INSTRUCTIVO APELACIONES Y QUEJAS		
	CÓDIGO IN - AD - 02	FECHA DE EMISIÓN 20/06/2014	VERSIÓN 1

Formulario PQRS

Su opinión y aporte es muy importante para nosotros, contribuye de manera constructiva al mejoramiento continuo de nuestros procesos. En un periodo de máximo 15 días hábiles responderemos su petición.

Nombre *

E-mail*

Comentario*

4. El área encargada de la recepción, y redirección de las PQRS es el proceso administrativo, donde toda petición, queja o reclamo es clasificada y depurada según su relevancia; a su vez son direccionada al área involucrada, donde se le da tratamiento según la necesidad.
5. La respuesta debe ser enviada al usuario en un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir de la recepción de la PQRS.

6. Apelaciones

Cuando un cliente se encuentra insatisfecho con las decisiones tomadas por el comité de certificación de la Asociación BASC Capitulo Centro Occidente, puede presentar una apelación manifestando su inconformidad, la cual se debe interponer dentro de los (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada, si transcurrido este plazo, el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones

	INSTRUCTIVO APELACIONES Y QUEJAS			
	CÓDIGO IN - AD - 02	FECHA DE EMISIÓN 20/06/2014	VERSIÓN 1	Página 4 de 4

Tratamiento de las apelaciones

El cliente presenta la apelación por escrito diligenciando el formato de apelaciones dentro de los (5) días hábiles a través de la pagina Web www.basc-co.com. La apelación será dirigida a la junta directiva de la Asociación BASC Capitulo centro occidente, dentro de los (5) días hábiles, siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada, quien considerará la posición de la persona que interpone el recurso de apelación.

La junta directiva dará inicio a la investigación respectiva que da tratamiento a la apelación, recolectando toda la información respecto al caso teniendo en cuenta las cuestiones de imparcialidad pertinentes con el reglamento de dicho junta y por tanto define las correcciones y acciones correctivas a implementar.

La directora ejecutiva de la Asociación se encargara de enviar al apelante los avances del estudio de dicha apelación y el junta directiva elaborara una respuesta al apelante donde le notifican que ha finalizado el proceso para el tratamiento de la apelación los resultados y decisiones tomadas, se conserva el registro del informe en la Asociación BASC Capitulo Centro Occidente.

En caso que el titular o el solicitante no este de acuerdo con la decisión tomada frente al recurso de apelación, las partes por mutuo acuerdo deberán someterse a un procedimiento de arbitraje en una Fundación de Mediación y Arbitraje que se designe para el efecto por el capitulo Centro Occidente. Los costos que genere esta mediación deberán ser cubiertos por quien interponga el recurso de apelación.

La presentación, investigación y decisión relativa a las apelaciones no da lugar a acciones discriminatorias contra el apelante.

7. Historial de cambios

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO