

# Proceso de atención Apelaciones

## Registro

**1** El solicitante debe enviar formalmente la apelación escribiendo a:  
[servicioalcliente@cidet.org.co](mailto:servicioalcliente@cidet.org.co)

## Acuso de recibo

**2** Un **(1)** día hábil después de recibida la apelación.

## Clasificar y analizar

**3** a) Apelación a NO conformidades.  
b) Apelación a decisiones de certificación.  
**(1)** día hábil después del acuso de recibido.

## Convocar al comité

**4** Un **(1)** día hábil después de la clasificación de la apelación.

## Decisión del comité

**5** Analizar, investigar, evaluar y emitir la decisión de pertinencia de la apelación.  
Tres **(3)** días hábiles después de la convocatoria del comité.  
En caso de que el comité no logre tomar una decisión en dicho plazo, deberá emitir un comunicado al solicitante explicando las razones por las cuales se demora la decisión, indicando un plazo estimado para la toma de dicha decisión.

## Notificación

**6** Notificación formal de la decisión al apelante.  
Dos **(2)** días hábiles después de la decisión del comité.

## Plan de acción y seguimiento

**7** Una vez cerrado el proceso de apelación internamente procedemos a realizar el análisis de causas y el planteamiento de acciones correctivas para prevenir que esta situación vuelva a presentarse.

## Clasificación por tipo de apelaciones

**1**

### Apelación a no conformidades

Son aquellas apelaciones presentadas por el cliente, por un desacuerdo con alguna(s) de las no conformidades identificadas durante el proceso, se aplicará este procedimiento, siempre y cuando sea presentada formalmente, dentro de los tiempos establecidos en el reglamento de prestación del servicio de cada organismo, de lo contrario se tratará como queja.

**2**

### Apelación a decisiones de Certificación

Son aquellas apelaciones presentadas por el cliente por un desacuerdo con alguna decisión de certificación (por ejemplo suspensión o retiro), siempre y cuando sea presentada formalmente, dentro de los tiempos establecidos en el reglamento de prestación del servicio de cada organismo, de lo contrario se tratará como queja.