

Procedimiento

Atención Apelaciones

CIDET recopila y verifica la información necesaria para validar y tratar cada apelación, asegurando trazabilidad y confiabilidad.

Durante la investigación y la toma de decisiones, CIDET asegura que no se adopten acciones discriminatorias contra la persona u organización que interponga la apelación.

La conformación del comité garantiza la imparcialidad en la evaluación de la apelación y la adopción de decisiones efectivas orientadas a su adecuada resolución.

1 Registro

El solicitante debe enviar la apelación escribiendo a:
servicioalcliente@cidet.org.co dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la notificación respectiva (Decisión o No Conformidad).

2 Acuso de recibo

Después de realizado el registro de la apelación, te enviaremos el acuso de recibo, un (1) día hábil después incluyendo el radicado y los plazos para la solución.

3

Clasificar y analizar

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

2

4 Convocar al comité

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

4

5

Decisión del comité

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, se 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.

6

Notificación

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

7

Plan de acción y seguimiento

Una vez solucionado el proceso de apelación internamente procedemos a realizar el análisis de causas y el planteamiento de acciones correctivas para evitar que esta situación vuelva a presentarse.

Clasificación por tipo de apelaciones

1

Apelación a no conformidades

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 de cada organismo, de lo contrario se tratará como queja.

2

Apelación a decisiones de Certificación

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 de cada organismo, de lo contrario se tratará como queja