

Proceso de seguimiento para la atención a quejas y apelaciones:

1. Presentación y Registro

- **¿Cómo iniciar el proceso?** Cualquier cliente, parte interesada o público en general puede manifestar una inconformidad.
- **Canal oficial:** Complete el formulario digital interactivo disponible al pie de esta sección.

2. Validación y Acuse de Recibo

- **Revisión técnica:** La Gerencia de Certificación confirmará si la solicitud se relaciona directamente con nuestras actividades de certificación vigentes.
- **Tiempos de respuesta:** En un plazo máximo de **2 días hábiles**, el solicitante recibirá una notificación oficial (Acuse de Recibo) vía correo electrónico indicando si su solicitud ha sido aceptada o rechazada técnicamente.

3. Evaluación por Panel Independiente

- **Garantía de Imparcialidad:** Las quejas y apelaciones aceptadas son analizadas por un panel técnico designado que no ha participado en los procesos de auditoría del cliente afectado.
- **Transparencia:** Ningún integrante del panel involucrado mantiene conflictos de interés ni ha proporcionado consultoría técnica al operador evaluado en los últimos dos años.

4. Resolución y Notificación Oficial

- **Dictamen final:** El panel analiza el expediente y emite una decisión inapelable.
- **Plazo de cierre:** Todo el proceso de atención y resolución se concluye en un plazo no mayor a **10 días hábiles**.
- **Aviso legal:** Conforme al Artículo 163 de la Ley de Infraestructura de la Calidad, si la resolución afecta el interés público, la salud o el medio ambiente, **SIAR A.C.** remitirá copia de los resultados a las autoridades competentes.