* Se entenderán por **Unidades de Negocio** de MEXEN: al Organismo de certificación de producto y a la Unidad de Inspección (anteriormente unidad de verificación).
* **SGC**: Sistemas de Gestión de la Calidad.

Secretaría o Autoridad Normalizadora

notifica a MEXEN y solicita informe de su actuación para resolver

**Se notifica al cliente o parte interesada la resolución y en su caso finalización F-SGC-P10-01**

Decisión

Acción correctiva

Cliente o parte interesada requisita y firma formato de queja o apelación F-SGC-10-01 y recopilar evidencia que la sustente

**DIAGRAMA PARA EL TRATAMIENTO QUEJAS, APELACIONES o RECURSO**

**RESPUESTA MÁXIMO 10 DÍAS HÁBILES**

**SE ANALIZA LA INFORMACIÓN**

QUEJA

Análisis

¿Conforme parte interesada?

FIN

**No**

**Sí**

Cliente o parte interesada ingresar formato y evidencia a MEXEN por correo electrónico (atencion@mexen.mx) o página web (https://mexen.mx)

Coordinador del SGC de MEXEN recibe, asigna folio, registra y canaliza a la Unidad de Negocio correspondiente

Unidad de Negocio responsable acusa de recibido al cliente e informa su número de folio por correo electrónico

APELACIÓN

Confirmación

Cambio de decisión

Investigación

Acción

* Visita extraordinaria
* Modificación
* Suspensión
* Cancelación

Recurso de Queja dirigido a Secretaría o Autoridad Normalizadora

Revoca o confirma

Reconsiderar MEXEN

Las personas afectadas por las resoluciones dictadas por autoridad competente con fundamento en la Ley de Infraestructura de la Calidad y demás disposiciones derivadas de ella, podrán interponer recurso de revisión en los términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

¿Conforme parte interesada?

**Sí**

**No**

Aplicación de sanciones en su caso