

DIAGRAMA PARA EL TRATAMIENTO QUEJAS, APELACIONES O RECURSO

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

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

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

Gerente 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

SE ANALIZA LA INFORMACIÓN

QUEJA

Producto (No interviene personal involucrado)

Servicio (Interviene personal involucrado)

Análisis

Acción correctiva

Decisión

RESPUESTA MÁXIMO 10 DÍAS HÁBILES

APELACIÓN

Investigación

Cambio de decisión

Confirmación

Acción

- ☑ Visita extraordinaria
- ☑ Modificación
- ☑ Suspensión
- ☑ Cancelación

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

Reconsiderar MEXEN

Secretaría o Autoridad Normalizadora notifica a MEXEN y solicita informe de su actuación para resolver

Recurso de Queja dirigido a Secretaría o Autoridad Normalizadora

Revoca o confirma

Aplicación de sanciones en su caso

¿Conforme parte interesada?

No

Sí

¿Conforme parte interesada?

Sí

No

FIN

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.