

**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.