

**DECLARATORIA de vigencia de las normas mexicanas NMX-CC-10001-IMNC-2012 y NMX-CC-10003-IMNC-2012.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Economía.- Subsecretaría de Competitividad y Normatividad.- Dirección General de Normas.- Dirección de Normalización.

DECLARATORIA DE VIGENCIA DE LAS NORMAS MEXICANAS NMX-CC-10001-IMNC-2012 GESTION DE LA CALIDAD-SATISFACCION DEL CLIENTE-DIRECTRICES PARA LOS CODIGOS DE CONDUCTA DE LAS ORGANIZACIONES Y NMX-CC-10003-IMNC-2012 GESTION DE LA CALIDAD-SATISFACCION DEL CLIENTE-DIRECTRICES PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS EXTERNA A LAS ORGANIZACIONES.

La Secretaría de Economía, por conducto de la Dirección General de Normas, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 34 fracciones XIII y XXXI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 51-A, 54 y 66 fracciones III y V de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, 46 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 19 fracciones I y XV del Reglamento Interior de esta Secretaría y habiéndose satisfecho el procedimiento previsto por la ley de la materia para estos efectos, expide la declaratoria de vigencia de las normas mexicanas que se enlistan a continuación, mismas que han sido elaboradas, aprobadas y publicadas como proyectos de norma mexicana bajo la responsabilidad del organismo nacional de normalización denominado "Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C." (IMNC) y aprobadas por el Comité Técnico de Normalización Nacional de Sistemas de Gestión de la Calidad y Evaluación de la Conformidad, lo que se hace del conocimiento de los productores, distribuidores, consumidores y del público en general. El texto completo de la norma que se indica puede ser adquirido en la sede de dicho organismo ubicado en calle Manuel María Contreras número 133, 3er. piso, colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, código postal 06500, México, D.F., o consultado gratuitamente en la biblioteca de la Dirección General de Normas de esta Secretaría, ubicada en Puente de Tecamachalco número 6, Lomas de Tecamachalco, Sección Fuentes, Naucalpan de Juárez, código postal 53950, Estado de México.

Las presentes normas mexicanas entrarán en vigor 60 días naturales después de la publicación de esta Declaratoria de vigencia en el Diario Oficial de la Federación.

CLAVE O CODIGO	TITULO DE LA NORMA
NMX-CC-10001-IMNC-2012	GESTION DE LA CALIDAD-SATISFACCION DEL CLIENTE-DIRECTRICES PARA LOS CODIGOS DE CONDUCTA DE LAS ORGANIZACIONES.
<p style="text-align: center;"><b>Objetivo y campo de aplicación</b></p> <p>Esta norma mexicana proporciona orientación para la planificación, el diseño, el desarrollo, la implementación, el mantenimiento y la mejora de los códigos de conducta para la satisfacción del cliente; se aplica a los códigos relativos a productos que contengan promesas hechas a los clientes por una organización con respecto a su comportamiento. Dichas promesas y las disposiciones relacionadas tienen el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente. El Anexo A proporciona ejemplos simplificados de los componentes de los códigos para diferentes organizaciones.</p> <p>Nota 1: A lo largo de esta norma mexicana, el término "producto" engloba servicios, software, hardware y materiales procesados.</p> <p>Nota 2: En esta norma mexicana, el término "producto" se aplica únicamente al producto destinado a un cliente o solicitado por él.</p> <p>Esta norma mexicana está prevista para utilizarse por organizaciones independientemente del tipo, tamaño y producto que proporcione, incluyendo las organizaciones que diseñan códigos de conducta para la satisfacción del cliente para su utilización por otras organizaciones. El Anexo C proporciona orientación específica para las pequeñas empresas.</p> <p>Esta norma mexicana no describe el contenido esencial del código de conducta de satisfacción del cliente, tampoco considera otros tipos de códigos de conducta, tales como los relacionados con la interacción entre una organización y su personal, o entre una organización y sus proveedores.</p> <p>Esta norma mexicana no está prevista para la certificación o para propósitos contractuales, y no pretende cambiar ningún derecho u obligación proporcionada por requisitos legales o reglamentarios aplicables.</p> <p>NOTA 3: Aunque esta norma mexicana no está prevista para propósitos contractuales, las promesas de los códigos de conducta de satisfacción del cliente se pueden incluir en los contratos de una organización.</p> <p>NOTA 4: Esta norma mexicana está dirigida a códigos de conducta para la satisfacción del cliente con respecto a clientes individuales que compran o utilizan objetos, bienes o servicios para propósitos personales o domésticos, aunque es aplicable a todos los códigos de conducta para la</p>	

satisfacción del cliente.	
<b>Concordancia con normas internacionales</b>	
Esta norma coincide totalmente con la Norma Internacional ISO 10001:2007 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations.	
<b>Bibliografía</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● NMX-CC-9001-IMNC-2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos (cancela a la NMX-CC-9001-IMNC-2000).</li> <li>● NMX-CC-9004-IMNC-2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización - Enfoque de Gestión de la calidad (cancela a la NMX-CC-9004-IMNC-2000).</li> <li>● NMX-CC-10002-IMNC-2005 Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.</li> <li>● ISO/IEC Guide 37, Instructions for use of products of consumer interest.</li> </ul>	
<b>CLAVE O CODIGO</b>	<b>TITULO DE LA NORMA</b>
<b>NMX-CC-10003-IMNC-2012</b>	GESTION DE LA CALIDAD-SATISFACCION DEL CLIENTE-DIRECTRICES PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS EXTERNOS A LAS ORGANIZACIONES.
<b>Objetivo y campo de aplicación</b>	
<p>Esta norma mexicana proporciona orientación a una organización para la planificación, el diseño, el desarrollo, la utilización, el mantenimiento y la mejora de un proceso eficaz y eficiente de resolución de conflictos para las quejas que no se han resuelto por la organización; se aplica a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las quejas relacionadas con los productos de la organización destinados a, o requeridos por los clientes, el proceso de tratamiento de quejas o el proceso de resolución de conflictos.</li> </ul> <p>NOTA 1: A lo largo de esta norma mexicana, el término "producto" engloba servicios, software, hardware y materiales procesados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La resolución de conflictos que surgen de actividades comerciales locales o transfronterizas, incluyendo aquellas que surgen del comercio electrónico.</li> </ul> <p>Esta norma mexicana está prevista para que la utilicen las organizaciones independientemente del tipo, el tamaño y del producto que proporcionan, y trata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las orientaciones para la determinación de cuándo y cómo las organizaciones pueden participar en la resolución de conflictos;</li> <li>- Las orientaciones para la selección de los proveedores y la utilización de sus servicios;</li> <li>- La implicación y el compromiso de la alta dirección con la resolución de conflictos y el despliegue de los recursos adecuados dentro de la organización;</li> <li>- Los aspectos esenciales para la resolución de conflictos, de forma equitativa, apropiada, transparente y accesible;</li> <li>- Las orientaciones sobre la gestión de la participación de una organización en la resolución de conflictos, y</li> <li>- El seguimiento, la evaluación y la mejora del proceso de resolución de conflictos.</li> </ul> <p>NOTA 2: Esta Norma Mexicana está particularmente dirigida a la resolución de conflictos entre una organización, y</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los compradores individuales o usuarios de productos para propósitos personales o domésticos; o</li> <li>- Los negocios pequeños.</li> </ul> <p>Esta norma mexicana no está prevista para la certificación o para propósitos contractuales. No aplica para la resolución de otros tipos de conflictos, tales como los conflictos laborales. No pretende cambiar ningún derecho u obligación establecido por requisitos legales o reglamentarios aplicables.</p> <p>Esta norma mexicana no aplica para el tratamiento de las quejas dentro de una organización.</p>	
<b>Concordancia con normas internacionales</b>	
Esta norma coincide totalmente con la Norma Internacional ISO 10003:2007 Quality management -	

Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations.

**Bibliografía**

- NMX-CC-9001-IMNC-2008 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos (cancela a la NMX-CC-9001-IMNC-2000).
- NMX-CC-9004-IMNC-2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización - Enfoque de Gestión de la calidad (cancela a la NMX-CC-9004-IMNC-2000).
- NMX-CC-10002-IMNC-2005 Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
- NMX-CC-10005-IMNC-2006 Sistemas de gestión de la calidad - Directrices para los planes de la calidad.
- Guide ISO/ IEC 37 ed2.0 1995 Instructions for use of products of consumer interest.

México, D.F., a 13 de abril de 2012.- El Director General de Normas y Secretariado Técnico de la Comisión Nacional de Normalización, **Christian Turégano Roldán**.- Rúbrica.