

DECLARATORIA de vigencia de la Norma Mexicana NMX-CC-10001-IMNC-2020.

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

DECLARATORIA DE VIGENCIA DE LA NORMA MEXICANA NMX-CC-10001-IMNC-2020, GESTIÓN DE LA CALIDAD-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE-DIRECTRICES PARA LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA DE LAS ORGANIZACIONES. (CANCELA A LA NMX-CC-10001-IMNC-2012).

La Secretaría de Economía, por conducto de la Dirección General de Normas, con fundamento en lo dispuesto por los artículos: 34, fracciones II, XIII y XXXIII, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 3, fracción X, 39, fracciones III y XII, 51-A, 54 y 66, fracción V de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 45 y 46 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; Tercero y Cuarto Transitorios del Decreto por el que se expide la Ley de Infraestructura de la Calidad y se abroga la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; y 36, fracciones I, IX y XII, del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía, publica la Declaratoria de Vigencia de la Norma Mexicana que se enuncia a continuación, misma que ha sido elaborada bajo la responsabilidad del Organismo Nacional de Normalización denominado “Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C.” (IMNC), lo que se hace del conocimiento de los productores, distribuidores, consumidores y del público en general.

El texto completo del documento puede ser consultado en la Dirección General de Normas de esta Secretaría, ubicada en Calle Pachuca No. 189, Piso 12, Colonia Condesa, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06140, en la Ciudad de México, a través de una cita gestionada al correo electrónico industriasdiversasdgn@economia.gob.mx o puede ser adquirido en la sede de dicho Organismo ubicado en Manuel María Contreras número 133, Piso 6, Colonia Cuauhtémoc, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06500, Ciudad de México, teléfono (55) 5546 4546, Fax 5546 4546 ext. 6140 y/o al correo electrónico: normalizacion@imnc.org.mx.

La Norma Mexicana NMX-CC-10001-IMNC-2020 entrará en vigor 60 días naturales contados a partir del día natural inmediato siguiente de la publicación de esta Declaratoria de Vigencia en el Diario Oficial de la Federación. SINEC-20200729194722617.

CLAVE O CÓDIGO	TÍTULO DE LA NORMA MEXICANA
NMX-CC-10001-IMNC-2020	GESTIÓN DE LA CALIDAD—SATISFACCIÓN DEL CLIENTE—DIRECTRICES PARA LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA DE LAS ORGANIZACIONES. (CANCELA A LA NMX-CC-10001-IMNC-2012).
Objetivo y campo de aplicación Esta Norma Mexicana proporciona directrices para la planificación, el diseño, el desarrollo, la implementación, el mantenimiento y la mejora de los códigos de conducta para la satisfacción del cliente. Esta Norma Mexicana se aplica a los códigos relativos a productos y servicios 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. NOTA: A lo largo de esta Norma Mexicana, los términos "producto" o "servicio" se refieren a las salidas de una organización que son destinadas para, o requeridos por un cliente. Esta Norma Mexicana está previsto para utilizarse en cualquier organización independientemente de su tipo o tamaño, o del producto o servicio 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. 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 satisfacción del cliente. 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.

Concordancia con normas internacionales

Esta Norma Mexicana es idéntica (IDT) con la Norma Internacional ISO 10001:2018, "Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for codes of conduct for organizations". Ed. 2 (2018 julio).

Bibliografía

- [1] NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistemas de gestión de la calidad—Requisitos (Cancela a la NMX-CC-9001-IMNC-2008). Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 03 de mayo 2016.
- [2] NMX-CC-9004-IMNC-2019, Gestión de la calidad-Calidad de una organización-Orientación para lograr el éxito sostenido (Cancela a la NMX-CC-9004-IMNC-2009). Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 03 de abril de 2020.
- [3] ISO 10002, Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for complaints handling in organizations (2018 julio).
- [4] ISO 10003, Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for dispute resolution external to organizations (2018 julio).
- [5] ISO 10004, Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for monitoring and measuring (2018 julio).
- [6] ISO/IEC Guide 37, Instructions for use of products by consumers (2012 diciembre).

Atentamente

Ciudad de México, a 7 de diciembre de 2021.- Director General de Normas y Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de Infraestructura de la Calidad, Lic. **Alfonso Guati Rojo Sánchez**.- Rúbrica.