

DECLARATORIA de vigencia de la Norma Mexicana NMX-CC-10002-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-10002-IMNC-2020, GESTIÓN DE LA CALIDAD-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE-DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES. (CANCELA A LA NMX-CC-10002-IMNC-2005).

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 por el 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 industriasdiversasdn@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-10002-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-20200729194738724.

CLAVE O CÓDIGO	TÍTULO DE LA NORMA MEXICANA
NMX-CC-10002-IMNC-2020	GESTIÓN DE LA CALIDAD-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE-DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES. CANCELA A LA NMX-CC-10002-IMNC-2005).
Objetivo y campo de aplicación	
Esta Norma Mexicana proporciona orientación sobre el proceso de tratamiento de las quejas relacionadas con los productos y servicios en una organización, incluyendo la planificación, el desarrollo, el diseño, la operación, el mantenimiento y la mejora. El proceso de tratamiento de las quejas descrito es apropiado para utilizarlo como uno de los procesos de un sistema de gestión de la calidad global. NOTA: A lo largo de esta Norma Mexicana, los términos "producto" y "servicio" se refieren a los resultados de una organización que están destinados para, o requeridos por, un consumidor. Esta Norma Mexicana está destinada a ser utilizada por cualquier organización independientemente de su tipo o tamaño, o de los productos y servicios que proporciona. También está previsto para su uso por organizaciones de todos los sectores. El Anexo B proporciona una guía específica para pequeñas empresas. Esta Norma Mexicana aborda los siguientes aspectos del tratamiento de las quejas: - incrementa la satisfacción del cliente mediante la creación de un ambiente de enfoque al cliente, el cual está abierto a la retroalimentación (incluidas las quejas), la resolución de cualquier queja recibida, aumentando la capacidad de la organización para mejorar sus productos y servicios, incluyendo el servicio al cliente; - la participación activa y el compromiso de la alta dirección a través de la adecuada provisión y disposición de los recursos, incluida la formación del personal; - reconoce y se ocupa de las necesidades y expectativas de los reclamantes; - proporciona a los reclamantes un proceso de las quejas abierto, eficaz y fácil de utilizar; - analiza y evalúa las quejas con respecto a la mejora de la calidad de los productos y servicios, incluyendo el servicio al cliente; - audita el proceso de tratamiento de las quejas;	

g) revisa la eficacia y eficiencia del proceso de tratamiento de las quejas.

Esta Norma Mexicana no es aplicable para la resolución de conflictos fuera de la organización ni para la resolución de conflictos laborales.

Concordancia con normas internacionales

Esta Norma Mexicana es idéntica (IDT) con la Norma Internacional ISO 10002:2018, "Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for complaints handling in organizations". Ed. 3 (2018 julio).

Bibliografía

- 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.
- 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.
- ISO 10001, Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for codes of conduct for organizations (2018 julio).
- ISO 10003, Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for dispute resolution external to organizations (2018 julio).
- ISO 10004, Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for monitoring and measuring (2018 julio).
- NMX-CC-19011-IMNC-2019, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión (Cancela a la NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2012). Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 03 de abril de 2020.

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.