AVISO de consulta pública del Proyecto de Norma Mexicana PROY-NMX-CC-10002-IMNC-2019.

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

AVISO DE CONSULTA PÚBLICA DEL PROYECTO DE NORMA MEXICANA PROY-NMX-CC-10002-IMNC-2019, GESTIÓN DE LA CALIDAD-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE-DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES (CANCELARÁ 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; 3 fracción X, 39 fracción III, 51-A, 54 y 66 fracción III de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 43, 44, y 46 del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 36 fracciones I, IX y XII del Reglamento Interior de esta Secretaría, publica el Aviso de Consulta Pública del Proyecto de Norma Mexicana que se enuncia a continuación, mismo que ha sido elaborado y aprobado por el Organismo Nacional de Normalización denominado "Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C." (IMNC), a través del Comité Técnico de Normalización Nacional de Sistemas de Calidad.

De conformidad con el artículo 51-A de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, este Proyecto de Norma Mexicana, se publica para Consulta Pública a efecto de que dentro de los siguientes 60 días naturales los interesados presenten sus comentarios ante el Organismo Nacional de Normalización denominado "Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C." (IMNC), que lo propuso, 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

El texto completo del documento puede ser consultado en la Dirección General de Normas de esta Secretaría, ubicada en Calle Pachuca número 189, Piso 7, Colonia Condesa, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06140, en la Ciudad de México. SINEC-20190829105248224.

CLAVE O CÓDIGO	TÍTULO DE LA NORMA MEXICANA
PROY-NMX-CC-10002-IMNC-2019	GESTIÓN DE LA CALIDAD-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE-DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES (CANCELARÁ A LA NMX-CC-10002-IMNC-2005)
Síntesis	
<p>Este Proyecto de 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.</p> <p>NOTA: A lo largo de este Proyecto de Norma Mexicana, los términos "producto" y "servicio" se refieren a los resultados de una organización que están destinados para, o requeridos por, un consumidor.</p> <p>Este Proyecto de Norma Mexicana está destinado a ser utilizado 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.</p> <p>Este Proyecto de Norma Mexicana aborda los siguientes aspectos del tratamiento de las quejas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; revisa la eficacia y eficiencia del proceso de tratamiento de las quejas. <p>Este Proyecto de Norma Mexicana no es aplicable para la resolución de conflictos fuera de la organización ni para la resolución de conflictos laborales.</p>	

Atentamente

Ciudad de México, a 30 de enero de 2020.- El Secretario Técnico de la Comisión Nacional de Normalización, **Alfonso Guati Rojo Sánchez**.- Rúbrica.