

**DECLARATORIA de vigencia de la Norma Mexicana NMX-CC-10003-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-10003-IMNC-2020, GESTIÓN DE LA CALIDAD-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE-DIRECTRICES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE FORMA EXTERNA A LAS ORGANIZACIONES. (CANCELA A LA NMX-CC-10003-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 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 [industriasdiversasdgn@economia.gob.mx](mailto: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](mailto:normalizacion@imnc.org.mx).

La Norma Mexicana NMX-CC-10003-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-20200729194848382.

CLAVE O CÓDIGO	TÍTULO DE LA NORMA MEXICANA
<b>NMX-CC-10003-IMNC-2020</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD—SATISFACCIÓN DEL CLIENTE—DIRECTRICES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE FORMA EXTERNA A LAS ORGANIZACIONES. (CANCELA A LA NMX-CC-10003-IMNC-2012).
<p style="text-align: center;"><b>Objetivo y campo de aplicación</b></p> <p>Esta Norma Mexicana proporciona directrices a una organización para planificar, diseñar, desarrollar, operar, mantener y mejorar un proceso efectivo y eficiente de resolución de conflictos que no han sido resueltos por la organización.</p> <p>Esta Norma Mexicana es aplicable a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- las quejas relacionadas con los productos y servicios de la organización, el proceso de tratamiento de quejas o el proceso de resolución de conflictos;</li> <li>- la resolución de conflictos derivados de actividades empresariales nacionales o transfronterizas, incluidos los derivados del comercio electrónico.</li> </ul> <p>Esta Norma Mexicana está previsto para que lo utilice cualquier organización independientemente del tipo o tamaño, o los productos y servicios que ofrece, y trata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la orientación para determinar cuándo y cómo las organizaciones pueden participar en la resolución de conflictos;</li> <li>- la orientación sobre la selección de los proveedores y la utilización de sus servicios;</li> <li>- la implicación y el compromiso de la alta dirección en la resolución de conflictos y el despliegue de recursos adecuados dentro de la organización;</li> <li>- los aspectos esenciales para una resolución de conflictos justa, adecuada, transparente y accesible;</li> <li>- la orientación sobre la gestión de la participación de una organización en la resolución de conflictos;</li> <li>- el seguimiento, la evaluación y la mejora del proceso de resolución de conflictos.</li> </ul> <p>Esta Norma Mexicana está destinada particularmente a la resolución de conflictos entre una organización y</p>	

- los compradores individuales o usuarios de productos para propósitos personales o domésticos, o
- las pequeñas empresas.

Esta Norma Mexicana no se aplica a la resolución de otros tipos de conflictos, como los conflictos laborales. No se aplica al tratamiento de quejas dentro de una organización.

#### **Concordancia con normas internacionales**

Esta Norma Mexicana es idéntica (IDT) con la Norma Internacional ISO 10003:2018, "Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for dispute resolution external to organization". Ed. 2 (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 10002, Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for complaints handling in organizations (2018 julio).
- ISO 10004, Quality management—Customer satisfaction—Guidelines for monitoring and measuring (2018 julio).
- NMX-CC-10015-IMNC-2002, Gestión de la calidad-Directrices para la formación del personal. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de marzo de 2003
- 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.