

AVISO de consulta pública del Proyecto de Norma Mexicana PROY-NMX-CC-10003-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-10003-IMNC-2019, GESTIÓN DE LA CALIDAD-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE-DIRECTRICES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE FORMA EXTERNA A LAS ORGANIZACIONES (CANCELARÁ 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; 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), por medio 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 No. 189, Piso 7, Colonia Condesa, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06140, en la Ciudad de México. SINEC-20190829105315822.

CLAVE O CÓDIGO	TÍTULO DE LA NORMA MEXICANA
PROY-NMX-CC-10003-IMNC-2019	GESTIÓN DE LA CALIDAD-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE-DIRECTRICES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE FORMA EXTERNA A LAS ORGANIZACIONES (CANCELARÁ A LA NMX-CC-10003-IMNC-2012)
Síntesis Este Proyecto de 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. Este Proyecto de Norma Mexicana es aplicable a: • las quejas relacionadas con los productos y servicios de la organización, el proceso de tratamiento de quejas o el proceso de resolución de conflictos; • la resolución de conflictos derivados de actividades empresariales nacionales o transfronterizas, incluidos los derivados del comercio electrónico. Este Proyecto de Norma Mexicana está previsto para que lo utilice cualquier organización independientemente del tipo o tamaño, o los productos y servicios que ofrece, y trata: • la orientación para determinar cuándo y cómo las organizaciones pueden participar en la resolución de conflictos; • la orientación sobre la selección de los proveedores y la utilización de sus servicios; • la implicación y el compromiso de la alta dirección en la resolución de conflictos y el despliegue de recursos adecuados dentro de la organización; • los aspectos esenciales para una resolución de conflictos justa, adecuada, transparente y accesible; • la orientación sobre la gestión de la participación de una organización en la resolución de conflictos; • el seguimiento, la evaluación y la mejora del proceso de resolución de conflictos. Este Proyecto de Norma Mexicana está destinado particularmente a la resolución de conflictos entre una organización, y • los compradores individuales o usuarios de productos para propósitos personales o domésticos, o • las pequeñas empresas. Este Proyecto de 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.	

Atentamente

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