

DECLARATORIA de vigencia de la Norma Mexicana NMX-CC-10004-IMNC-2017.

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

DECLARATORIA DE VIGENCIA DE LA NORMA MEXICANA NMX-CC-10004-IMNC-2017, GESTIÓN DE LA CALIDAD-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE-DIRECTRICES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEDICIÓN.

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, 51-A, 54 y 66 fracción V de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 45 y 46 de su Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; así como 22 fracciones I, IX, XII y XXV del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía y habiéndose satisfecho el procedimiento previsto por la Ley de la materia para estos efectos, expide la Declaratoria de Vigencia de la Norma Mexicana que se enuncia a continuación, misma que ha sido elaborada, aprobada y publicada como Proyecto de Norma Mexicana bajo la responsabilidad del Organismo Nacional de Normalización denominado Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C.(IMNC), por medio de su Comité Técnico de Normalización Nacional de Sistemas de Calidad (en general).

El texto completo de la Norma que se indica puede ser adquirido en la sede de dicho Organismo ubicado en Manuel María Contreras, número 133, sexto piso, Colonia Cuauhtémoc, Cuauhtémoc, Ciudad de México, código postal 06500, teléfono +52 (55) 5546-4546, Fax 5705-3686 y/o al correo electrónico: normalizacion@imnc.org.mx, o consultarlo gratuitamente en la Dirección General de Normas de la Secretaría de Economía, ubicada en Puente de Tecamachalco número 6, colonia Lomas de Tecamachalco, Sección Fuentes, Naucalpan de Juárez, código postal 53950, Estado de México.

La presente Norma Mexicana NMX-CC-10004-IMNC-2017 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-20170213120700401.

CLAVE O CÓDIGO	TÍTULO DE LA NORMA MEXICANA
NMX-CC-10004-IMNC-2017	Gestión de la calidad-Satisfacción del cliente-Directrices para el seguimiento y la medición
Objetivo y campo de aplicación	
Esta Norma Mexicana proporciona orientación al definir e implementar procesos para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.	
Esta norma mexicana está prevista para su uso por organizaciones cualquiera que sea su tipo, tamaño o producto que proporciona. Esta norma mexicana se centra en los clientes externos a la organización.	
Concordancia con Normas Internacionales	
Esta Norma Mexicana es modificada de la Norma Internacional ISO 10004:2012 Quality management-Customer satisfaction-Guidelines for monitoring and measuring, ed 1 (2012 septiembre) y difiere en los siguientes puntos:	
Capítulo/Inciso al que aplica la diferencia	Desviación Técnica/Justificación
0.2 Relación con la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC	Homologación con los apartados de la norma vigente NMX-CC-9001-IMNC-2015
3 Términos y definiciones	Definiciones actualizadas a la norma vigente NMX-CC-9000-IMNC-2015
Bibliografía	
<ul style="list-style-type: none"> NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistema de gestión de la calidad-Requisitos (Cancela a la NMX-CC-9001-IMNC-2008, Sistemas de gestión de calidad-Requisitos). Declaratoria de Vigencia 	

publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de mayo de 2016.

- NMX-CC-9004-IMNC-2009, Gestión para el éxito sostenido de una organización-Enfoque de gestión de la calidad (Cancela a la NMX-CC-9004-IMNC-2000). Declaratoria de Vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de enero de 2010.
- NMX-CC-10001-IMNC-2012, Gestión de la calidad-Satisfacción del cliente-Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones. Declaratoria de Vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de junio de 2012.
- NMX-CC-10002-IMNC-2005, Gestión de la calidad-Satisfacción del cliente-Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. Declaratoria de Vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de diciembre de 2005.
- NMX-CC-10003-IMNC-2012, Gestión de la calidad-Satisfacción del cliente-Directrices para la resolución de conflictos externos a las organizaciones. Declaratoria de Vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de junio de 2012.
- NMX-CC-10017-IMNC-2006, Orientación sobre las técnicas estadísticas para la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000. Declaratoria de Vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2006.
- Kano N. Attractive Quality and Must be Quality. Journal of the Japanese Society for Quality Control. 1984, 14 (2) pp. 39-48

Atentamente

Ciudad de México, a 31 de marzo de 2017.- El Director General de Normas y Secretariado Técnico de la Comisión Nacional de Normalización, **Alberto Ulises Esteban Marina**.- Rúbrica.