

DOF: 25/10/2022

DECLARATORIA de vigencia de la Norma Mexicana NMX-CC-10004-IMNC-2021.

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-10004-IMNC-2021, GESTIÓN DE LA CALIDAD-SATISFACCIÓN DEL CLIENTE-DIRECTRICES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEDICIÓN (CANCELA A LA NMX-CC-10004-IMNC-2017).

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, 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, 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), a través del Comité Técnico de Normalización Nacional de Sistemas de Gestión de la Calidad y Evaluación de la Conformidad, 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 número 189, Piso 7, Colonia Condesa, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06140, 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, sexto piso, Colonia Cuauhtémoc, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06500, Ciudad de México, teléfono: 55 5546-4546, ext. 3151, 3152, y/o al correo electrónico: ventadenormas@imnc.org.mx.

La presente Norma Mexicana NMX-CC-10004-IMNC-2021 entrará en vigor a los 60 días naturales posteriores de la publicación de esta Declaratoria de Vigencia en el Diario Oficial de la Federación con número SINEC-20220127173122435.

CLAVE O CÓDIGO	TÍTULO DE LA NORMA MEXICANA
NMX-CC-10004-IMNC-2021	Gestión de la calidad-Satisfacción del cliente-Directrices para el seguimiento y la medición (cancela a la NMX-CC-10004-IMNC-2017).
Objetivo y campo de aplicación Esta Norma Mexicana proporciona directrices para 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 sea su tipo o tamaño, o los productos y servicios que proporciona. Esta Norma Mexicana se centra en los clientes externos a la organización. NOTA: A lo largo de esta Norma Mexicana, los términos "producto" y "servicio" se refieren a las salidas de una organización que están destinados o son requeridos por un cliente.	
Concordancia con Normas Internacionales Esta Norma Mexicana es idéntica (IDT) con la Norma Internacional ISO 10004:2018 "Quality management-Customer satisfaction-Guidelines for monitoring and measuring" (2018 julio).	
Bibliografía - NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistemas 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 03 de mayo de 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). Declaratoria de Vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 03 de abril de 2020. - NMX-CC-10001-IMNC-2020, Gestión de la calidad-Satisfacción del cliente-Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones. (Cancela a la NMX-CC-10001-IMNC-2012). Declaratoria de Vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 07 de enero de 2022. - 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). Declaratoria de Vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 07 de enero de 2022. - 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). Declaratoria de Vigencia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 07 de enero de 2022.	

- 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.
- ISO/IEC Guide 37, *Instructions for use of products by consumers* (2012 diciembre).
- Kano N. *et. al. 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 17 de agosto de 2022.- Director General de Normas y Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de Infraestructura de la Calidad, **Eduardo Montemayor Treviño**.- Rúbrica.