

NUEVAS NORMAS MEXICANAS - GESTIÓN DE LA CALIDAD - DOF 07/01/22

Estimadas y estimados,

En el marco del Servicio de Información Jurídica y por indicaciones de la Mtra. Margarita Espino, les comparto las siguientes **nuevas Normas Mexicanas en materia de Gestión de la Calidad**, las cuales fueron emitidas por la Secretaría de Economía:

- 1. 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 de la Norma Mexicana NMX-CC-10001- IMNC-2020.](#)

Esta Norma Mexicana proporciona **directrices para la planificación, el diseño, el desarrollo, la implementación, el mantenimiento y la mejora de los códigos de conducta para la satisfacción del cliente.**

Es aplicable a los códigos relativos a productos y servicios que contengan promesas hechas a los clientes por una organización con respecto a su comportamiento. Dichas promesas y las disposiciones relacionadas tienen el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente. El Anexo A proporciona ejemplos simplificados de los componentes de los códigos para diferentes organizaciones.

Está prevista para utilizarse en cualquier organización independientemente de su tipo o tamaño, o del producto o servicio que proporcione, incluyendo las organizaciones que diseñan códigos de conducta para la satisfacción del cliente para su utilización por otras organizaciones. El Anexo C proporciona orientación específica para las pequeñas empresas.

- 2. 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 de la Norma Mexicana NMX-CC-10002- IMNC-2020.](#)

Esta 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.

Está destinada a ser utilizada 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.

Esta Norma Mexicana aborda los siguientes aspectos del **tratamiento de las quejas**:

- a) 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;
- b) 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;
- c) reconoce y se ocupa de las necesidades y expectativas de los reclamantes;
- d) proporciona a los reclamantes un proceso de las quejas abierto, eficaz y fácil de utilizar;
- e) analiza y evalúa las quejas con respecto a la mejora de la calidad de los productos y servicios, incluyendo el servicio al cliente;
- f) audita el proceso de tratamiento de las quejas;
- g) revisa la eficacia y eficiencia del proceso de tratamiento de las quejas.

3. 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 de la Norma Mexicana NMX-CC-10003- IMNC-2020.](#)

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** (no laborales) que no han sido resueltos por la organización.

Esta 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.

Está

prevista para que la 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.

Esta Norma Mexicana está destinada 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.

4. NMX-CC-10005-IMNC-2020, **GESTIÓN DE LA CALIDAD-DIRECTRICES PARA LOS PLANES DE LA CALIDAD:
(CANCELA A LA NMX-CC-10005-IMNC-2006).**



[Declaratoria de vigencia de la Norma Mexicana NMX-CC-10005- IMNC-2020.](#)

Esta Norma Mexicana proporciona **directrices para establecer, revisar, aceptar y modificar los planes de la calidad.**

Es aplicable a planes de la calidad para cualquier resultado previsto, ya sea un proceso, producto, servicio, proyecto o contrato, y a cualquier tipo o tamaño de organización.

Es aplicable ya sea que la organización tenga o no un sistema de gestión de conformidad con la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015.

Esta Norma Mexicana proporciona orientación y no especifica requisitos.

5. NMX-CC-10006-IMNC-2020, **GESTIÓN DE LA CALIDAD-DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN PROYECTOS:**
(CANCELA A LA NMX-CC-10006-IMNC-2005).



[Declaratoria de vigencia de la Norma Mexicana NMX-CC-10006- IMNC-2020.](#)

Esta Norma Mexicana proporciona **directrices sobre la aplicación de la gestión de la calidad en los proyectos.**

Es aplicable a organizaciones que trabajan en proyectos de diversa complejidad, pequeños o grandes, de corta o larga duración, siendo un proyecto individual o parte de un programa o portafolio de proyectos, en distintos ambientes, e

independientemente del tipo de producto/servicio o proceso involucrado, con la intención de satisfacer a las partes interesadas del proyecto a través de la introducción de la gestión de la calidad en proyectos. Esto puede necesitar cierta adaptación de la orientación para adecuarse a un proyecto en particular.

Esta Norma Mexicana no es en sí misma una guía para la gestión del proyecto. En esta Norma Mexicana se presenta orientación sobre la calidad en los procesos de gestión del proyecto. La orientación sobre la gestión del proyecto y los procesos relacionados está cubierta en la Norma ISO 21500.

**6. NMX-CC-10007-IMNC-2020, **GESTIÓN DE LA CALIDAD-
DIRECTRICES PARA LA GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN:**
(CANCELA A LA NMX-CC-10007-IMNC-2006)**



[Declaratoria de vigencia de la Norma Mexicana NMX-CC-10007- IMNC-2020.](#)

Esta Norma Mexicana **presenta orientación sobre el uso de la gestión de la configuración dentro de una organización.** Es aplicable al soporte de productos y servicios desde su conceptualización hasta su disposición final.

El **texto completo de estas Normas Mexicanas puede consultarse 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 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

Estas Normas Mexicanas entrarán en vigor a los 60 días a partir del día natural siguiente a su publicación en el DOF.

Esperando que esta información les resulte de interés y utilidad para llevar a cabo sus importantes labores universitarias y organizacionales, les envío un cordial saludo.