GESTIÓN DE LA CALIDAD - SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - DIRECTRICES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EXTERNA A LAS ORGANIZACIONES (ISO 10003:2018, IDT)

NORMAS TÉCNICAS N°. NTN ISO 10003, aprobada el 09 de octubre de 2019

Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 241 del 17 de diciembre de 2019

CERTIFICACIÓN

La infrascrita Secretaria Ejecutiva de la Comisión Nacional de Normalización Técnica y Calidad, CERTIFICA que en el Libro de Actas que lleva dicha Comisión, en los folios que van de la ciento sesenta y cuatro a la ciento setenta se encuentra el **Acta N°. 002-2019 "Segunda Sesión Ordinaria de la Comisión Nacional de Normalización Técnica y Calidad (CNNC)",** la que en sus partes conducentes, expone: *a las diez de la mañana del día miércoles catorce de agosto del dos mil diecinueve, reunidos en la sala de conferencia del Despacho del Ministro de Fomento, Industria y Comercio, de conformidad a lo establecido en el Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento de la Comisión Nacional de Normalización Técnica y Calidad, están presentes los miembros titulares y delegados de la Comisión Nacional de Normalización Técnica y Calidad (CNNC):* ***Jesús Bermúdez Carvajal,*** *Vice Ministro del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), en representación del Ministro del MIFIC y Presidente de la CNNC;* ***Karla Vanessa Delgado Martínez,*** *representante del Ministerio de Salud (MINSA);* ***Héctor Coronado*** *en representación de la Dirección General de Bomberos;* ***Hazy García,*** *en representación del Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales (MARENA);* ***David Fariñas,*** *en representación del Ministerio de Energía y Minas (MEM);* ***María Auxiliadora Diaz,*** *en representación de la Comisión Nacional de Registro y Control de Sustancias Tóxicas;* ***Madely Vallecillo,*** *en representación del Instituto de Protección y Sanidad Agropecuaria (JPSA);* ***Oscar Escobar,*** *en representación del Ministerio de Transporte e Infraestructura (MTI);* ***Julio Solís Sánchez,*** *en representación del Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados (INAA);* ***Martín García y José León Argüello,*** *en representación del Ministerio del Trabajo (MITRAB);* ***Manuel Duarte,*** *en representación del Instituto Nicaragüense de Energía (INE);* ***Celia María Reyes y Eduardo Salguera,*** *en representación del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR);* ***Martha V. Potosme*** *en representación del Sector Comercio;* ***Zacarías Mondragón*** *representante del Sector Industrial. Así mismo, participan en esta sesión* ***Noemí Solano Lacayo,*** *en su carácter de Secretaria Ejecutiva de la CNNC,* ***Yelba López G y Wilfredo Marín Pérez,*** *invitados de la Comisión Nacional de Registro y Control de Sustancias Tóxicas;* ***Ulises Roque B, Martha Hernández, Ileana Duarte Campos y Ramón Noguera,*** *invitados del Instituto*

Fuente: http://www.leybook.com/doc/24111

de Protección y Sanidad Agropecuaria; ***Denis Saavedra, Cairo Flores, Sílfida Miranda, Karla Brenes, Miriam Canda, Jenny Flores e Ingrid Matuz,*** *del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFJC), El Vice Ministro Jesús Bermúdez Carvajal, en representación del Ministro, Presidente de la CNNC, da la bienvenida y procede a la lectura de la* ***AGENDA DE LA REUNIÓN.*** *(…) IV Presentación y Aprobación de Puntos Varios). De conformidad al acuerdo de la CNNC en el Punto Uno, numeral IV Puntos Varios; Presentación y aprobación de Normas Técnicas Nicaragüense (NTN) y tomando en cuenta que no se recibieron observaciones a esta norma, la CNNC aprueba la* ***Norma Voluntaria: 2.- NTN ISO 10003 Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para la resolución de conflictos externa a las organizaciones (ISO I 0003: 20I 8, IDT)).*** *(…). No habiendo otros asuntos que tratar se levanta la sesión y después de leída la presente acta, se aprueba, ratifica y firman el día catorce de agosto del dos mil diecinueve, (f) Jesús Bermúdez Carvajal (Ilegible) Vice Ministro del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), en representación del Ministro del MIFIC, Presidente de la CNNC- (f) Noemí Solano Lacayo (Legible), Secretaria Ejecutiva CNNC".* A solicitud del **Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC),** en dos hojas de papel común tamaño carta, se extiende esta CERTIFICACIÓN, la cual es conforme con el documento original con el que fue cotejada, para su debida publicación en La Gaceta, Diario Oficial de la República, y la firmo, sello y rubrico en la ciudad de Managua a los nueve días del mes de octubre del año dos mil diecinueve. ***(f) NOEMÍ SOLANO LACAYO,*** Secretaría Ejecutiva Comisión Nacional de Normalización Técnica y Calidad

NTN ISO 10003 Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para la resolución de conflictos externa a las organizaciones (ISO 10003:2018, IDT)

Objeto y campo de aplicación

Este documento 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 documento 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 documento 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

Fuente: http://www.leybook.com/doc/24111

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 documento 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 documento 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.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/24111