

## OPINIÓN



**Nigel Croft**  
Presidente  
[ISO/TC 176/SC 2](#)

# Poner el foco en el resultado

Estoy muy satisfecho de que la revisión de la ISO 9001, la norma insignia de ISO, llegue a su fase final. El borrador (DIS, por sus siglas en inglés) fue aprobado por el 90% de los miembros de ISO a finales de 2014 y el borrador final (FDIS) se circuló para votación este verano.

La publicación de la ISO 9001:2015 es el resultado de un proceso evolutivo que preparará esta norma para el siglo XXI. Las primeras versiones de 1987 y 1994 eran muy preceptivas en esencia, con muchos requisitos específicos de procedimientos documentados y registros; en 2000 se introdujo el enfoque basado en procesos con especial énfasis de la gestión por procesos y ya había menos requisitos prescriptivos de documentación. Esto se mantuvo en la revisión de 2008.

Ahora, hemos dado un paso más allá e ISO 9001:2015 es menos prescriptiva todavía, pero con una filosofía subyacente de que "los resultados importan". Es decir, hay que responder a cuestiones como ¿consiguen los procesos los resultados planeados?, ¿está el sistema cumpliendo su promesa de ofrecer confianza sobre la capacidad constante de la organización de proveer productos y servicios?

En otras palabras, la ISO 9001:2015 está basada en gran medida en el rendimiento, con un enfoque en lo que se tiene que conseguir más que en cómo se consigue. Esto se ha logrado al combinar el enfoque en procesos con el enfoque basado en riesgos y el uso del ciclo Planificar – Hacer – Verificar – Actuar en todos los niveles de la organización, teniendo en cuenta el contexto en el que opera la organización. Por supuesto, otro factor importante del proceso de revisión ha sido también la alineación de su estructura y contenido con todas las normas de ISO de sistemas de gestión, algo especialmente evidente en las nuevas versiones de la ISO 9001 e ISO 14001.