

Novedades en la elaboración de una nueva versión de ISO 9001...preparándonos para el cambio

María Altamirano Echevarría¹

Escuela de Postgrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC, Lima, Perú)

RESUMEN

Más de un millón de organizaciones en el mundo cuentan con la certificación de su sistema de gestión de la calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos (The Chartered Quality Institute CQI, 2014). Esta norma está siendo revisada por el Sub Comité 2 del Comité de Gestión y Aseguramiento de la Calidad ISO/TC 176 (The Chartered Quality Institute CQI, 2014).

Cambios sustanciales se están presentando en la elaboración de esta nueva versión y aunque se tiene planificado su publicación oficial en setiembre de 2015, las organizaciones que cuentan con una certificación y las que se encuentran en pleno proceso de diseño e implementación de su sistema de gestión de la calidad, están interesadas en conocer su nuevo enfoque y requisitos (Gómez, 2013).

El presente trabajo tiene como objetivo analizar aquellos cambios relevantes publicados como documento borrador de ISO, facilitando su comprensión para su futura adaptación en estas organizaciones. Esta nueva versión concluye una alineación a las estrategias y orientación a los resultados del negocio. Aunque no es prudente iniciar desde ahora una adaptación de la misma a

¹ Correo: mariechevarria@yahoo.es

Altamirano Echevarría, M. (2014). Novedades en la elaboración de una nueva versión de ISO 9001...preparándonos para el cambio. *Sinergia e Innovación*, 2(2), 90-104.

Fecha de recepción: 04/07/2014

Fecha de aceptación: 29/10/2014

nuestras organizaciones, si es oportuno animarnos a participar de esta revisión e ir preparándonos para su posterior aplicación.

PALABRAS CLAVE

ISO 9001:2008, ISO 9001:2015, gestión de la calidad, estructura de alto nivel

Forthcoming changes in the new version of ISO 9001...preparing for change

ABSTRACT

Over one million organizations worldwide have certified their quality management system under the guidelines of ISO 9001:2008 Quality Management Systems Requirements. This standard is being reviewed by the Sub Committee 2 of the Committee of Management and Assurance Quality ISO / TC 176 (The Chartered Quality Institute CQI, 2014). The development of the new version includes substantial changes and although it has planned its official publication in September 2015, organizations that are certified and those that are in the process of the design and implementation of the quality management system are interested in knowing the new approach and requirements (Gómez, 2013).

This paper aims to analyze relevant changes to the ISO draft document, to understanding their future adaptation in these organizations. This new version concludes a strategic alignment and business results orientation. Although it is not wise to start adapting our organizations to the new standard, it is worth participating in this review and begin preparing for its future implementation.

KEYWORDS

ISO 9001:2008, ISO 9001:2015, quality management, high-level structure

1 Introducción

Las normas de la serie 9000 publicadas inicialmente en 1987 por la Organización Internacional de Normalización (ISO) proponen a las organizaciones de todo tipo, tamaño y sector, un modelo de sistema de gestión de la calidad. Desde entonces, la norma ISO 9001, que contiene los requisitos para un sistema de gestión de la calidad y que forma parte de las normas ISO serie 9000, ha sido revisada periódicamente y se han emitido versiones actualizadas en los años 1994, 2000 y 2008 (Cianfrani, Tsiakals, & West, 2009). Más de un millón de organizaciones en el mundo certificadas bajo los requisitos de ISO 9001, esperan los resultados de una nueva versión, la cual viene siendo desarrollada actualmente por el Comité Técnico ISO/TC 176 Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Sub Comité SC2 (The Chartered Quality Institute CQI, 2014)

Según lo planificado por ISO/TC 176/SC2, la nueva versión será emitida a finales de 2015. ¿Qué nos depara la futura norma ISO 9001:2015? A la vista del borrador de norma internacional (DIS) emitido por ISO en el mes de mayo de 2014 como ISO/DIS 9001:2014, se vienen cambios esenciales con varias novedades.

El presente trabajo resume de forma no exhaustiva las novedades más relevantes de ISO/DIS 9001:2014 respecto a la versión vigente ISO 9001:2008. Ya sea que nuestra organización se encuentre certificada o si desea implementar un sistema de gestión de la calidad bajo los lineamientos de ISO 9001, es importante conocer estos cambios y/o estimar el posible impacto que tendrían sobre los sistemas de gestión de la calidad de nuestras organizaciones.

2 Antecedentes

Presentamos algunos antecedentes ocurridos antes de la emisión de ISO/DIS 9001:2014:

- En febrero de 2011, ISO concluye una encuesta dirigida a los usuarios actuales y potenciales de las normas ISO 9001 e ISO 9004, en la que participaron 122 países y en la que se obtuvieron 11,722 respuestas. Entre muchos otros aspectos, la encuesta concluye que aunque todavía hay una satisfacción significativa con la versión actual de la norma ISO 9001, se podría considerar una revisión para introducir mejoras frente a los requerimientos globales y de negocios siempre cambiantes (Jarvis & MacNee, 2011). En setiembre del mismo año, ISO a través del Joint Technical Coordination Group (JTTCG), desarrolla la Guía 83 “Estructura de alto nivel, texto fundamental y términos comunes

idénticos y definiciones básicas para el uso en las Normas de Sistemas de Gestión”, el cual es sustituido posteriormente por el Anexo SL Propuestas para las Normas de Sistemas de Gestión del documento Directivas ISO/IEC Parte 1 (International Global Certification, 2014). Este anexo es referido también como Estructura de Alto Nivel. La importancia de este documento es que representa una guía para los Comités Técnicos de Normalización. En consecuencia, todos aquellos que desarrollan o actualizan normas de sistemas de gestión tienen que seguir la estructura definida en el Anexo SL, debiendo además hacerlas lo suficientemente flexibles para integrar los temas técnicos y requisitos específicos de cada norma de gestión. Cabe mencionar que ya existen normas que se han armonizado con el Anexo SL, tales como: ISO 22301:2012 Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio – Requisitos e ISO 20121:2012 Sistemas de Gestión de la Sostenibilidad de Eventos – Requisitos con Recomendaciones de Uso (International Global Certification, 2014).

- En junio de 2012 se realiza una primera reunión de ISO/TC 176/SC2/WG24, donde se trabaja un borrador preliminar al integrarse la versión actual de ISO 9001 con el texto común del Anexo SL (Croft, 2012).
- En junio de 2013 ISO/TC 176/SC2 publica ISO/CD 9001, el primer borrador del Comité (Committee Draft CD). Este borrador adelanta importantes cambios de enfoque y nuevas cláusulas. Los organismos nacionales de normalización emiten votaciones y comentarios, los cuales fueron recibidos por ISO hasta setiembre de ese mismo año. Junto con este documento se trabaja también un borrador de diseño de especificación y un proyecto de plan (Secretariat of ISO/TC 176/SC2, 2013). Finalmente, en mayo de 2014 se emite la norma ISO/DIS 9001:2014. Este documento publicado como Draft International Standard (DIS) ha sido enviado por ISO a los organismos nacionales de normalización para su revisión y posterior votación, tal como se hace con todas las revisiones de las normas de ISO, la misma que ha sido realizada entre el 10 de julio y el 10 de octubre de 2014.

El presente trabajo ha sido elaborado teniendo como principal referencia ISO/DIS 9001:2014.

3 Objetivos fundamentales para una nueva versión de ISO 9001

Todas las normas ISO son revisadas cada cinco años, pudiendo mantenerse en su versión o modificarse para emitir una actualización. Para el caso de ISO 9001 y de acuerdo con el borrador

de diseño de especificación trabajado por ISO/TC 176/SC2, se indica que ISO 9001 debe tener como objetivos, entre otros (Croft, 2012):

- Proporcionar un conjunto básico de requisitos estables por al menos diez años.
- Permanecer genérica y aplicable para todos los tamaños y tipos de organización, operando en cualquier sector.
- Mantener el enfoque actual y efectivo en la gestión por procesos para producir resultados esperados.
- Tener en cuenta los cambios en prácticas de sistemas de gestión de la calidad y en tecnologías.
- Reflejar los cambios en los entornos cada vez más complejos, exigentes y dinámicos en los que operan las organizaciones.
- Aplicar el Anexo SL de las Directivas ISO para mejorar compatibilidad y alineación con otras normas ISO de sistemas de gestión.
- Facilitar la implementación efectiva y la evaluación de su conformidad por primeras, segundas y terceras partes.

Utilizar lenguaje y estilos de escritura simples que ayuden a la comprensión e interpretación consistente de sus requisitos.

4 Novedades en la preparación de la nueva versión de ISO 9001

Se expone a continuación algunas de las novedades que se han presentado en ISO/DIS 9001:2014, documento preliminar a ISO/FDIS 9001 y a ISO 9001 cuya versión oficial se espera sea emitida a finales del 2015. Cabe indicar que las organizaciones certificadas con ISO 9001:2008 tendrán un período de transición de tres años después de la publicación de la nueva versión para migrar a los nuevos requerimientos, según lo acordado por el Comité para la Elaboración de Políticas para la Evaluación de la conformidad ISO/CASCO, ISO/TC176 y el Foro Internacional de Acreditación IAF (Croft, 2013).

a) Estructura

ISO/DIS 9001:2014 ha adoptado la estructura, texto y terminología comunes previstos en el Anexo SL de las Directivas ISO, conocida también como “estructura de alto nivel”, facilitando así su integración con otras normas ISO de sistemas de gestión. Esta estructura corresponde a:

1. Alcance
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

Sobre esta nueva estructura, ISO/DIS 9001:2014 presenta las siguientes cláusulas en su contenido:

Tabla 1 Contenido ISO/DIA 9001: 2014

Prefacio		
0.	Introducción	Generalidades Las normas ISO para la gestión de la calidad Enfoque basado en procesos Ciclo Planificar – Hacer – Verificar – Actuar Pensamiento basado en riesgos Compatibilidad con otras normas de sistemas de gestión
1.	Alcance	
2.	Referencias normativas	
3.	Términos y definiciones	
4.	Contexto de la organización	4.1 Entendiendo la organización y su contexto 4.2 Entendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinando el alcance del sistema de gestión de la calidad 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
5.	Liderazgo	5.1 Liderazgo y compromiso

		5.2 Política de la calidad 5.3 Roles organizacionales, responsabilidades y autoridades
6.	Planificación del sistema de gestión de la calidad	6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para alcanzarlos 6.3 Planificación de cambios
7.	Soporte	7.1 Recursos 7.1.1 Generalidades 7.1.2 Personal 7.1.3 Infraestructura 7.1.4 Ambiente para las operación de los procesos 7.1.5 Seguimiento y medición de recursos 7.1.6 Conocimiento organizacional 7.2 Competencias 7.3 Concientización 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada 7.5.1 Generalidades 7.5.2 Elaboración y actualización
8.	Operación	8.1 Planificación y control operacional 8.2 Determinación de los requisitos para productos y servicios 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados a productos y servicios 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados a productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios 8.3.1 Generalidades 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo 8.3.3 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo 8.3.4 Controles para el diseño y desarrollo 8.3.5 Resultados del diseño y desarrollo 8.3.6 Cambios en el diseño y desarrollo 8.4 Control de productos y servicios prestados externamente 8.4.1 Generalidades 8.4.2 Tipo y extensión del control de la prestación externa 8.4.3 Información de prestadores externos 8.5 Producción y prestación del servicio 8.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio 8.5.2 Identificación y trazabilidad 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes y prestadores externos 8.5.4 Preservación

		8.5.5 Actividades post entrega 8.5.6 Control de cambios 8.6 Liberación de productos y servicios 8.7 Control de resultados de procesos, productos y servicios no conformes
9.	Evaluación del desempeño	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 9.2 Auditorías internas 9.3 Revisión por la Dirección
10.	Mejora	10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora Continua
Anexos		Anexo A (informativo): Aclaración de la nueva estructura, terminología y conceptos. Anexo B (informativo): Principios de gestión de la calidad Anexo C (informativo): Portafolio de normas de gestión de la calidad ISO serie 10000
Bibliografía		

Elaboración y traducción propia en base a información de International Organization for Standardization, 2014.

b) Terminología

Se presentan algunas diferencias mayores en la terminología, las cuales son presentadas en el Anexo A de ISO/DIS 9001:2014.

Tabla 2 Diferencias mayores en la terminología de ISO/DIS 9001:2014 y su comparación con ISO 9001:2008

ISO 9001:2008	ISO/DIS 9001:2014
Producto	Productos y servicios
Exclusiones	No se usa (Ver anexo A.5 para la aclaración de su aplicación)
Documentación, registros	Información documentada
Ambiente de trabajo	Ambiente para la operación de los procesos
Productos comprados	Productos y servicios prestados externamente
Proveedores	Prestadores externos

Traducción propia en base a información presentada en International Organization for Standardization, 2014

Cabe mencionar que en mayo de 2014, fue emitido el documento ISO/DIS 9000:2014 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario, de la cual se toman la mayoría de las definiciones presentadas en la cláusula 3 Términos y Definiciones de ISO/DIS 9001:2014.

c) Principios de la gestión de la calidad

ISO/DIS 9001:2014 describe en su Anexo B siete principios de la gestión de la calidad, a diferencia de los ocho descritos actualmente en las normas ISO 9000:2005 e ISO 9004:2009.

Tabla 3 Comparación de los principios de la gestión de la calidad

ISO 9000:2005 e ISO 9004:2009	ISO/DIS 9001:2014
Enfoque al Cliente	Enfoque al cliente
Liderazgo	Liderazgo
Participación del personal	Compromiso del personal
Enfoque basado en procesos	Enfoque basado en procesos
Enfoque de sistema para la gestión	---
Mejora continua	Mejora
Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Toma de decisiones basada en evidencias
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	Gestión de las relaciones

Elaboración propia en base a International Organization for Standardization, 2005; International Organization for Standardization, 2009; International Organization for Standardization, 2014.

Estos principios han sido desarrollados y actualizados por expertos de ISO/TC176. Como se puede observar, se han unido dos principios en uno solo, dada la relación existente entre ellos y ha mantenido el nombre de enfoque basado en procesos.

d) Contexto de la organización

ISO/DIS 9001:2014 incluye esta nueva cláusula en la que se requiere que la organización analice el contexto interno y externo en la que se encuentra, que son relevantes a su propósito y que pudieran afectar su capacidad para lograr los resultados deseados. Asimismo, se requiere que la organización determine quiénes son sus otras partes interesadas y cuáles son sus requisitos, a fin de comprender las necesidades o expectativas que pudieran afectar a los requisitos del cliente y su satisfacción (International Organization for Standardization, 2014). La importancia de este nuevo

aspecto en la norma, radica en afianzar el enlace entre el sistema de gestión de la calidad de la organización y su directriz estratégica, alineándolo aún más con las necesidades del negocio.

En esta misma cláusula, ISO/DIS 9001:2014 nos presenta más información de las que nos brinda en ISO 9001:2008 respecto a la definición del alcance del sistema de gestión de la calidad.

ISO/DIS 9001:2014 solicita que para determinar este alcance, la organización debe considerar su contexto interno y externo, los requerimientos de las partes interesadas relevantes, así como sus productos y servicios. Este alcance deberá estar documentado, señalando los productos y servicios cubiertos por el sistema de gestión de la calidad (International Organization for Standardization, 2014). Ello conlleva a que las organizaciones ya no podrían definir (y certificar) el alcance de su sistema de gestión de la calidad exclusivamente para procesos no relacionados directamente con sus productos y servicios.

e) Enfoque a la calidad total

ISO/DIS 9001:2014 no solo hace referencia al cliente, sino también a otras partes interesadas, teniendo un enfoque similar a los modelos de excelencia y de calidad total. El término partes interesadas se incluye en las cláusulas relacionadas al contexto de la organización, política de la calidad, diseño y desarrollo de productos y servicios y en la revisión por la Dirección, pero además está presente en el principio de gestión denominado Gestión de las Relaciones, donde actualmente se refiere exclusivamente a los proveedores.

f) Liderazgo

ISO/DIS 9001:2014 refuerza los requisitos relacionados al compromiso de la alta Dirección de las organizaciones. A diferencia de ISO 9001:2008, se presentan más aspectos con los cuales la alta dirección debe demostrar su compromiso con el sistema de gestión de la calidad (International Organization for Standardization, 2014). Por ejemplo:

- Asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad al interior de los procesos de negocios de la organización.
- Asegurando que el sistema de gestión de la calidad alcance los resultados esperados.
- Promoviendo la toma de conciencia hacia el enfoque a procesos.
- Promoviendo la mejora continua.

Aunque se mantiene el requerimiento respecto a que la alta dirección debe asignar las responsabilidades y autoridades para aspectos relacionados con el sistema de gestión de la

calidad, ya no se hace referencia al representante de la dirección (International Organization for Standardization, 2014).

g) Política de la calidad

En ISO/DIS 9001:2014 se expresa que la Política de la Calidad no sólo debe ser apropiada al propósito de la organización, tal como lo indica ISO 9001:2008, sino también apropiada al contexto de la organización (International Organization for Standardization, 2014). De esta forma, se permite un mejor alineamiento entre la estrategia de la organización y el sistema de gestión de la calidad de la organización, que en algunas organizaciones las percibíamos como separadas una de otra. Asimismo, se solicita que esta política debe estar disponible a otras partes interesadas relevantes, cuando sea apropiado (International Organization for Standardization, 2014).

h) Refuerzo del enfoque basado en procesos

Aunque en ISO 9001:2008 la cláusula 4.1 Requisitos Generales, promueve el enfoque basado en procesos, ISO/DIS 9001:2014 refuerza este enfoque a través del uso de la metodología PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) en conjunto con el pensamiento basado en el riesgo (International Organization for Standardization, 2014).

i) Pensamiento basado en el riesgo

Como bien sabemos, ISO 9001 ha mantenido desde sus inicios el sentido preventivo en todo su contenido y de alguna forma ha estado implícito el concepto de riesgo. Sin embargo en esta versión borrador se refuerza este concepto incorporando lo que denominan el “pensamiento basado en el riesgo” (International Organization for Standardization, 2014).

ISO/DIS 9000:2014 ha definido riesgo como el efecto de incertidumbre sobre un resultado esperado (International Organization for Standardization, 2014). Si lo interpretamos en un sentido amplio, el riesgo está relacionado con la incertidumbre de alcanzar los objetivos que buscan las organizaciones al implementar ISO 9001: demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos o servicios que satisfagan los requerimientos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, así como aumentar la satisfacción del cliente.

El término riesgo aparece en ISO/DIS 9001:2014 en las cláusulas 4, 5, 6, 8 y 9, donde entre otros aspectos se solicita que la organización determine riesgos y oportunidades, planifique e implemente acciones para responder a las mismas y evalúe su eficacia. La cláusula Acciones

Preventivas de ISO 9001:2008 ya no aparece en esta versión borrador (International Organization for Standardization, 2014).

Aunque no se establecen requisitos sobre una metodología formal de gestión de riesgos, la sección 0.5 de ISO/DIS 9001:2014 refiere a la norma ISO 31000 como una guía que puede ser apropiada en ciertos contextos organizacionales (International Organization for Standardization, 2014).

j) Conocimiento organizacional

ISO/DIS 9001:2014 resalta la importancia de los conocimientos de las organizaciones como activo intangible, presentando la cláusula 7.1.6 para expresar entre otros aspectos, que la organización debe determinar el conocimiento necesario para la operación de sus procesos y para alcanzar la conformidad de sus productos y servicios (International Organization for Standardization, 2014). Este aspecto se podría ver reforzado en las organizaciones a través de la gestión de sus activos de conocimiento y en el empleo de mecanismos que le permitan mejorar su desempeño.

k) Documentación más flexible

Los términos documento y registro referidos en ISO 9001:2008 se unifican en esta revisión de norma como información documentada. Mientras que para el caso de registros se refiere a “retener” información documentada, para otros tipos de documentos se refiere a “mantener” información documentada. Por ejemplo, se solicita que la organización debe mantener como información documentada:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad.
- La información en la extensión necesaria, para apoyar las operaciones de procesos.
- La política de la calidad.

Como podemos observar, ya no será una exigencia la elaboración de un manual de la calidad, ni la elaboración de los seis procedimientos documentados que solicita actualmente ISO 9001:2008 (International Organization for Standardization, 2014).

l) Pasos siguientes en el camino a una nueva versión de ISO 9001

En octubre de 2014 culminó la etapa de revisión, votación y envío de comentarios sobre ISO/DIS 9001:2014 por parte de los organismos nacionales de normalización hacia ISO/TC176/SC2, lo que será tomado como elemento de entrada para la emisión del borrador final (FDIS) antes de la publicación de ISO 9001 a finales del año 2015 (Gómez, 2013).

Por otro lado, ISO/TC176/SC2 culminó la etapa de propuesta para la elaboración de la norma ISO/TS 9002 Sistemas de Gestión de la Calidad - Directrices para la Aplicación de ISO 9001:2015. El 20 de mayo de 2014 comunicó los resultados de las votaciones emitidas por los organismos de normalización miembros de ISO, siendo los resultados: 44 aprobaciones, 5 desaprobaciones y 14 abstenciones. Con la aprobación de este nuevo proyecto se espera que estas directrices faciliten a las organizaciones la aplicación de los requisitos de ISO 9001:2015 a su propio contexto (International Organization for Standardization, comunicación personal) A la par también se está realizando una revisión sistemática de la norma ISO 9004 (International Organization for Standardization, comunicación personal).

5 Conclusiones

- ISO 9001 sigue su propio principio de mejora continua, desarrollando revisiones periódicos para adecuarse a las nuevas necesidades de las organizaciones. La estructura de alto nivel adoptada por ISO/DIS 9001:2014 muestra no solo requisitos nuevos, sino también en algunos casos, una re-ubicación coherente de requisitos presentes en ISO 9001:2008.
- Se presenta un gran reto para aquellas organizaciones que desean iniciar la aplicación o la adaptación de los requisitos de la nueva versión de ISO 9001 a su sistema de gestión de la calidad, comenzando por el refuerzo de nuevos conceptos; tales como partes interesadas, contexto de la organización riesgos y oportunidades, y definiendo estrategias por parte de la alta Dirección para alcanzar óptimos resultados.
- Se sugiere no implantar ISO/DIS 9001:2014 de forma inmediata, pues aún es posible que surjan cambios en la próxima emisión de ISO/FDIS 9001 (borrador final).
- Aunque las organizaciones que cuentan con certificación de su sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 tendrán un período de transición de tres años a partir de la fecha de publicación de la nueva versión para migrar su sistema de gestión de la calidad a los nuevos requerimientos (Croft, 2013), es importante confirmar que la gestión de la calidad es mucho más que una certificación. Queda en manos de la alta dirección promover en sus organizaciones el real significado que tienen los sistemas de gestión de la calidad y sus beneficios a corto y largo plazo.

Referencias

- Cianfrani, C., Tsiakals, J. & West, J. (2009). *ISO 9001:2008 Comentada*. Madrid: Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR.
- Croft, N. H. (2012, 28 Agosto). ISO News: *ISO 9001:2015 and beyond – Preparing for the next 25 years of quality management standards*. Recuperado de:
http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1633.
- Croft, N. H. (2013). Tomando Forma, *Revista de la Normalización y la Certificación*, 288 39.
- Gómez, J.A. (2013). La Nueva ISO 9001, en Septiembre 2015. *Revista de la Normalización y la Certificación*, 288, 36-39.
- International Global Certification (2014). *Anexo SL: Estructura Unificada para las Normas de Sistemas de Gestión (NSG) Integración de Sistemas*. Recuperado de:
http://iglobalcert.com/index.php?option=com_content&view=article&id=137&Itemid=703.
- International Organization for Standardization (2005). *ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario*. Ginebra, Suiza: Organización Internacional de Normalización.
- International Organization for Standardization. (2008). *ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos*. Ginebra, Suiza: Organización Internacional de Normalización.
- International Organization for Standardization. (2009). *ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de Gestión de la Calidad*. Ginebra, Suiza: Organización Internacional de Normalización.
- International Organization for Standardization. (2011). *ISO JTCG N 316, ISO Guide 83 High level structure, identical core text and common terms and core definitions for use in Management Systems Standards*. Ginebra, Suiza: Organización Internacional de Normalización.
- International Organization for Standardization. (2014). *ISO/DIS 9001:2014 Quality Management Systems – Requirements*. Ginebra, Suiza: Organización Internacional de Normalización.

Jarvis, A. & MacNee, C. (2011). *ISO News: Improved customer satisfaction - Key result of ISO 9000 user survey*. Recuperado de:

http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1543.

Secretariat of ISO/TC 176/SC2. (2013, 11 noviembre). *Communiqué on the 39th meeting of ISO/TC 176/SC2*. Recuperado de: <http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/-8835176/-8835848/8835872/8835883/Activities.pdf>.

The Chartered Quality Institute. (2014). *DIS 9001 2014 Understanding the draft International Standard*. London: The Chartered Quality Institute.