

NORMA
INTERNACIONAL

ISO
56000

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Primera edición
2020-02
Versión corregida
2023-05

Gestión de la innovación — Fundamentos y vocabulario

Innovation management — Fundamentals and vocabulary

Management de l'innovation — Principes essentiels et vocabulaire

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

[ISO 56000:2020](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/0bb5c404-50c5-4512-8448-5a8dd023d2cc/iso-56000-2020)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/0bb5c404-50c5-4512-8448-5a8dd023d2cc/iso-56000-2020>

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Translation Management Group*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia
ISO 56000:2020 (traducción oficial)

© ISO 2020

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 56000:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/0bb5c404-50c5-4512-8448-5a8dd023d2cc/iso-56000-2020>



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2020

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado, o la publicación en Internet o una Intranet, sin la autorización previa por escrito. La autorización puede solicitarse a ISO en la siguiente dirección o al organismo miembro de ISO en el país solicitante.

ISO copyright office
CP 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Geneva
Phone: +41 22 749 01 11
Email: copyright@iso.org
Website: www.iso.org

Publicado en Suiza
Version española publicada en 2022

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

© ISO 2020 – Todos los derechos reservados

Índice

Página

Prólogo	iv
Prólogo de la versión en español	v
Introducción	vi
1 Objeto y campo de aplicación	1
2 Referencias normativas	1
3 Términos y definiciones	1
3.1 Términos generales relacionados a la innovación.....	1
3.2 Términos relacionados a la organización.....	4
3.3 Términos relacionados al objetivo.....	7
3.4 Términos relativos al conocimiento.....	8
3.5 Términos relativos a la propiedad intelectual.....	9
3.6 Términos relativos a las iniciativas de innovación.....	9
3.7 Términos relativos al desempeño.....	11
3.8 Términos relativos a la evaluación.....	12
4 Conceptos fundamentales y principios de gestión de la innovación	14
4.1 Generalidades.....	14
4.1.1 Justificación para comprometerse en actividades de innovación.....	14
4.1.2 Actividades de innovación en las organizaciones.....	14
4.1.3 Impacto de las innovaciones.....	15
4.2 Conceptos fundamentales.....	15
4.2.1 Innovación.....	15
4.2.2 Atributos de innovación.....	16
4.2.3 Conceptos relativos a la innovación.....	17
4.2.4 Actividades y procesos para lograr la innovación.....	18
4.2.5 Gestión de la innovación.....	18
4.2.6 Sistemas de gestión de la innovación.....	19
4.2.7 Relación con otros sistemas de gestión.....	20
4.3 Principios de gestión de la innovación.....	20
4.3.1 Generación de valor.....	21
4.3.2 Líderes enfocados en el futuro.....	22
4.3.3 Dirección estratégica.....	22
4.3.4 Cultura.....	23
4.3.5 Ideas con propósito.....	24
4.3.6 Gestión de la incertidumbre.....	25
4.3.7 Adaptabilidad.....	26
4.3.8 Enfoque de sistemas.....	27
Anexo A (informativo) Relaciones de conceptos y su representación gráfica	29
Anexo B (informativo) Relaciones con el vocabulario de otras organizaciones	34
Bibliografía	36
Índice de términos alfabéticos	38

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de elaboración de las Normas Internacionales se lleva a cabo normalmente a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, vinculadas con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los temas de normalización electrotécnica.

En la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y aquellos previstos para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Este documento ha sido redactado de acuerdo con las reglas editoriales de la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC (véase www.iso.org/directives).

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de alguno o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de este documento se indicarán en la Introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (véase www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituye una recomendación.

Para una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos específicos de ISO y las expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como la información acerca de la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) respecto a los Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), véase www.iso.org/iso/foreword.html.

Este documento ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 279, *Gestión de la innovación*.

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento deberían dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. En www.iso.org/members.html se puede encontrar un listado completo de estos organismos.

Esta versión corregida de la Norma ISO 56000:2020 incorpora las siguientes correcciones:

- Se ha corregido editorialmente la palabra “Anexo” en el título de los Anexos A y B
- Se han sustituido las figuras A.1 a A.11 del Anexo A, que aparecían en francés, por las mismas figuras en español

Prólogo de la versión en español

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Force* (STTF) del Comité Técnico ISO/TC 279, *Gestión de la innovación*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Colombia, Costa Rica, Cuba, España, Honduras, México, Panamá, Perú y Uruguay.

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 279/STTF, viene desarrollando desde su creación en el año 2019 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la innovación.

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

[ISO 56000:2020](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/0bb5c404-50c5-4512-8448-5a8dd023d2cc/iso-56000-2020)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/0bb5c404-50c5-4512-8448-5a8dd023d2cc/iso-56000-2020>

Introducción

0.1 Generalidades

La habilidad de una organización para innovar es reconocida como un factor clave para el crecimiento sostenible, la viabilidad económica, el incremento del bienestar y el desarrollo de la sociedad.

Las capacidades de innovación de una organización incluyen la habilidad de comprender y responder a las condiciones cambiantes de su contexto, para perseguir nuevas oportunidades y potenciar el conocimiento y la creatividad de las personas dentro de una organización en colaboración con partes interesadas externas.

La intención de este documento es ayudar al usuario en el establecimiento de un marco de referencia coherente, consistente y común para:

- a) comprender los términos principales, las definiciones, los conceptos y los principios de la gestión de la innovación;
- b) apoyar a una organización para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la innovación y otras normas de gestión de la innovación; y
- c) facilitar la comunicación y crear conciencia sobre las actividades de innovación interna y transversalmente entre organizaciones;

El [Capítulo 3](#) especifica los términos y las definiciones que son necesarias para comprender la gestión de la innovación y un sistema de gestión de la innovación.

El [Capítulo 4](#) provee los conceptos fundamentales y los principios de gestión de la innovación, describiendo por qué las organizaciones deberían involucrarse en actividades de innovación, los principales conceptos en lo que respecta a la innovación y los principios que una organización debería considerar como la base de una gestión efectiva de las actividades de innovación, así como los fundamentos de un sistema de gestión de la innovación.

El [Anexo A](#) presenta las relaciones de los conceptos gráficamente.

El [Anexo B](#) presenta las relaciones entre las definiciones dentro de este documento y aquellos proporcionados por otras organizaciones que establecen políticas.

0.2 Relaciones con otras normas de gestión de la innovación

Este documento se relaciona con la familia de Normas ISO 56000, desarrolladas por ISO/TC 279 de la siguiente manera:

- a) ISO 56002 *Gestión de la innovación — Sistema de gestión de la innovación — Orientación*, proporciona una orientación a las organizaciones para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la innovación;
- b) ISO 56003 *Gestión de la innovación — Herramientas y métodos para la alianza en innovación — Orientación*, proporciona una orientación para que las organizaciones trabajen juntas para innovar;
- c) ISO/TR 56004 *Evaluación de la gestión de la innovación — Orientación*, proporciona una orientación a las organizaciones para planificar, implementar y dar seguimiento a la evaluación de la gestión de la innovación;
- d) ISO 56005¹⁾ y normas subsiguientes proporcionan mayor orientación sobre las herramientas y los métodos para apoyar la implementación de un sistema de gestión de la innovación.

1)) En preparación. Etapa en el momento de la publicación: ISO/DIS 56005.

Gestión de la innovación — Fundamentos y vocabulario

1 Objeto y campo de aplicación

1.1 Este documento provee el vocabulario, los conceptos fundamentales y los principios de gestión de la innovación y su implementación sistemática. Esto es aplicable a:

- a) organizaciones que implementen un sistema de gestión de la innovación o que realicen evaluación de la gestión de la innovación;
- b) organizaciones que necesiten mejorar su habilidad para gestionar efectivamente las actividades de innovación;
- c) usuarios, clientes y otras partes interesadas pertinentes (por ejemplo, proveedores, socios, organizaciones financiadoras, inversionistas, universidades y autoridades públicas) que pretendan confiar en las capacidades de innovación de una organización;
- d) organizaciones y partes interesadas que busquen mejorar la comunicación a través de un entendimiento común del vocabulario usado en la gestión de la innovación;
- e) proveedores de: formación en, evaluación de, o consultoría para, la gestión de la innovación y los sistemas de gestión de la innovación;
- f) promotores de la gestión de la innovación y normas relacionadas.

1.2 Este documento pretende ser aplicable a:

- a) todo tipo de organizaciones, independientemente del tipo, sector, nivel de madurez o tamaño;
- b) todo tipo de innovaciones, por ejemplo, productos, servicios, procesos, métodos y modelos, que van desde incrementales hasta radicales;
- c) todo tipo de enfoques, por ejemplo, innovación interna y abierta, actividades de innovación orientadas a usuarios, al mercado, a la tecnología y al diseño.

Este documento especifica los términos y definiciones aplicables a todas las normas de gestión de la innovación y sistemas de gestión de la innovación desarrolladas por ISO/TC 279.

2 Referencias normativas

No existen referencias normativas en este documento.

3 Términos y definiciones

3.1 Términos generales relacionados a la innovación

3.1.1

innovación

entidad (3.2.5) nueva o modificada, que realiza o redistribuye *valor* (3.7.6)

Nota 1 a la entrada: Novedad y valor son relativos a, y determinados por, la percepción de la *organización* (3.2.2) y las *partes interesadas* (3.2.4) pertinentes.

Nota 2 a la entrada: Una innovación puede ser un producto, un servicio, un *proceso* (3.1.5), un modelo, un método, etc.

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

© ISO 2020 – Todos los derechos reservados

ISO 56000:2020 (traducción oficial)

Nota 3 a la entrada: Innovación es un resultado. El término “innovación” a veces se refiere a actividades o procesos que resultan en, o apuntan a, la innovación. Cuando “innovación” se usa en este sentido, siempre debería ser usado con alguna forma de calificación, por ejemplo “actividades de innovación”.

Nota 4 a la entrada: Para el propósito de medición estadística, referirse al Manual de Oslo 2018, Cuarta Edición, de la OCDE/Eurostat. Véase el Anexo B.2 para una comparación entre las definiciones de innovación de ISO y la de OCDE/Eurostat.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.6.15, modificado usando el término “entidad” en lugar de “objeto” y reemplazando las Notas 1 y 2 a la entrada con las nuevas Notas 1 al 4 a la entrada.]

3.1.1.1

innovación radical

innovación de ruptura

innovación (3.1.1) con un alto grado de cambio

Nota 1 a la entrada: El cambio puede relacionarse con la *entidad* (3.2.5) o su impacto.

Nota 2 a la entrada: La innovación radical está en el otro extremo del continuo incremento de la innovación.

3.1.1.2

innovación disruptiva

innovación (3.1.1) que inicialmente aborda necesidades menos exigentes, desplazando las ofertas establecidas

Nota 1 a la entrada: Comparadas con las ofertas establecidas, las innovaciones disruptivas son inicialmente ofertas más simples con un menor *desempeño* (3.7.1) y son generalmente más rentables, requiriendo menos recursos y se ofrecen a un bajo costo.

Nota 2 a la entrada: La disrupción ocurre cuando una proporción significativa de usuarios o clientes han adoptado la innovación.

Nota 3 a la entrada: Las innovaciones disruptivas pueden crear nuevos mercados y cadenas de valor, dirigiéndose a nuevos usuarios y desplegando nuevos modelos de realización de valor.

3.1.2

gestión

actividades coordinadas para dirigir y controlar una *organización* (3.2.2)

Nota 1 a la entrada: La gestión puede incluir el establecimiento de *estrategias* (3.3.4), *políticas* (3.3.2), *objetivos* (3.3.3) y *procesos* (3.1.5) para lograr esos objetivos.

Nota 2 a la entrada: El control puede incluir definición de roles, designación de autoridad, asignación de tareas, establecimiento de incentivos y recompensas, y el empoderamiento y el compromiso de las personas.

Nota 3 a la entrada: La palabra “gestión” a veces se refiere a personas, es decir, una persona o grupos de personas con autoridad y responsabilidad por la dirección y el control de una organización. Cuando la palabra “gestión” es utilizada en este sentido, siempre debería ser usada con algún tipo de calificativo, por ejemplo “alta dirección”.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.3.3, modificado agregando “estrategias” a la Nota 1 a la entrada y simplificando el texto de la Nota 3 a la entrada.]

3.1.2.1

gestión de la innovación

gestión (3.1.2) con respecto a la *innovación* (3.1.1)

Nota 1 a la entrada: La gestión de la innovación puede incluir el establecimiento de una *visión de innovación* (3.3.1.1), *estrategia de innovación* (3.3.4.1), *política de innovación* (3.3.2.1), *objetivos de innovación* (3.3.3.1), estructuras organizacionales y *procesos de innovación* (3.1.5.1) para lograr esos objetivos a través de la planificación, soporte, operaciones, *desempeño* (3.7.1), *valoración* (3.8.3) y *mejora* (3.1.7).

3.1.3**sistema**

conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.5.1]

3.1.3.1**sistema de gestión**

conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan de una *organización* (3.2.2) para establecer *estrategias* (3.3.4), *políticas* (3.3.2), *objetivos* (3.3.3) y *procesos* (3.1.5) para lograr esos objetivos

Nota 1 a la entrada: Un sistema de gestión puede abordar una disciplina o varias disciplinas, por ejemplo, *gestión de la innovación* (3.1.2.1), gestión de la calidad, gestión financiera, o gestión ambiental.

Nota 2 a la entrada: Los elementos del sistema de gestión incluyen la estructura de la organización, roles y responsabilidades, planificación, soporte y la operación.

Nota 3 a la entrada: El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones a lo largo de un grupo de organizaciones.

Nota 4 a la entrada: Este constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales de la estructura de alto nivel de las normas ISO de sistema de gestión. La definición original ha sido modificada agregando “estrategias” y agregando ejemplos a la Nota 1 a la entrada, reemplazando “sistema” por “sistema de gestión” y agregando “soporte” a la Nota 2 a la entrada.

3.1.3.2**sistema de innovación**

sistema (3.1.3) con respecto a la *innovación* (3.1.1)

Nota 1 a la entrada: Un sistema de innovación puede estar relacionado con un país o nación, por ejemplo, un sistema nacional de innovación, una región, un sector de la industria, a la totalidad o una parte de una *organización* (3.2.2), un conglomerado o una red de organizaciones, una comunidad de profesionales o cualquier red o ecosistemas de valor de varias *partes interesadas* (3.2.4).

Nota 2 a la entrada: Un sistema de innovación puede incluir un sistema de *gestión de la innovación* (3.1.3.3).

3.1.3.3**sistema de gestión de la innovación**

sistema de gestión (3.1.3.1) con respecto a la *innovación* (3.1.1)

Nota 1 a la entrada: Un sistema de gestión de la innovación puede ser parte de un sistema de gestión general o integrado de una *organización* (3.2.2).

3.1.4**actividad de innovación**

actividad con respecto a la *innovación* (3.1.1)

Nota 1 a la entrada: Las actividades de innovación pueden ser planificadas o no planificadas.

Nota 2 a la entrada: Las actividades de innovación están directa o indirectamente dirigidas a la innovación. No todas las actividades de innovación resultan en innovación.

3.1.5**proceso**

conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan que utilizan entradas para proporcionar un resultado previsto.

Nota 1 a la entrada: Este constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales de la estructura de alto nivel de las normas ISO de sistemas de gestión. La definición original ha sido modificada para prevenir redundancia entre proceso y salida.

ISO 56000:2020 (traducción oficial)

3.1.5.1

proceso de innovación

proceso (3.1.5) con respecto a la *innovación* (3.1.1)

Nota 1 a la entrada: Los procesos de innovación generalmente son planificados y llevados a cabo bajo condiciones controladas para generar *valor* (3.7.6).

Nota 2 a la entrada: Los procesos de innovación pueden ser configurados para ajustarse a las *iniciativas de innovación* (3.6.1).

Nota 3 a la entrada: Los procesos de innovación están diseñados para gestionar la *incertidumbre* (3.2.6) con la innovación como el resultado esperado. No todos los procesos de innovación resultan en innovación.

Nota 4 a la entrada: Un proceso de innovación consiste en varias *actividades de innovación* (3.1.4). Ejemplos de procesos de innovación son la identificación de oportunidades, la creación y la validación de conceptos, y el desarrollo e *implementación* (3.6.4) de soluciones.

Nota 5 a la entrada: Los procesos de innovación pueden ser implementados dentro de una *organización* (3.2.2) o a lo largo de las organizaciones en el caso de, por ejemplo, innovación colaborativa, conglomerados de innovación, redes de valor, o ecosistemas.

3.1.6

invención

nueva *entidad* (3.2.5)

Nota 1 a la entrada: Una invención debería ser nueva en el sentido que no ha existido antes.

Nota 2 a la entrada: Una invención es creada y generalmente es el resultado de un trabajo intelectual.

Nota 3 a la entrada: Una invención puede ser un producto, servicio, *proceso* (3.1.5), modelo, método, etc.

3.1.6.1

invención patentable

invención (3.1.6) elegible para protección de patente bajo la ley aplicable

3.1.7

mejora [/standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/0bb5c404-50c5-4512-8448-5a8dd023d2cc/iso-56000-2020](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/0bb5c404-50c5-4512-8448-5a8dd023d2cc/iso-56000-2020) actividad para mejorar el *desempeño* (3.7.1)

Nota 1 a la entrada: La actividad puede ser recurrente o única.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.3.1]

3.1.7.1

mejora continua

actividad recurrente para mejorar el *desempeño* (3.7.1)

Nota 1 a la entrada: Este constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales de la estructura de alto nivel de las normas ISO de sistema de gestión.

3.2 Términos relacionados a la organización

3.2.1

alta dirección

persona o grupo de personas quienes dirigen y controlan una *organización* (3.2.2) al más alto nivel

Nota 1 a la entrada: La alta dirección tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.

Nota 2 a la entrada: Si el alcance del *sistema de gestión* (3.1.3.1) comprende solo una parte de la organización entonces la alta dirección se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización.

Nota 3 a la entrada: Este constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales de la estructura de alto nivel de las normas ISO de sistema de gestión.

3.2.2 organización

personas o grupo de personas quienes tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus *objetivos* (3.3.3)

Nota 1 a la entrada: El concepto de organización incluye, pero no está limitado a, un comerciante individual, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, organización benéfica o institución de cualquier tamaño, o una parte o combinación de estas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas, gubernamentales o no gubernamentales, nacionales, o internacionales.

Nota 2 a la entrada: : Este constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales de la estructura de alto nivel para las normas ISO de sistema de gestión. La definición original ha sido modificada agregando más ejemplos a la Nota 1 a la entrada.

3.2.3 contexto de la organización

combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de una *organización* (3.2.2) para el desarrollo y logro de sus *objetivos* (3.3.3)

Nota 1 a la entrada: En inglés, este concepto con frecuencia es referido mediante otros términos, tales como “entorno empresarial”, “entorno de la organización” o “ecosistema de una organización”.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.2.2, modificada al remover el original de las Notas 1, 2 y 4 a la entrada.]

3.2.4 parte interesada

persona u *organización* (3.2.2) que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad

Nota 1 a la entrada: Este constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales de la estructura de alto nivel de las normas ISO de sistema de gestión.

3.2.5 entidad

cualquier cosa que puede percibirse o concebirse

EJEMPLO Producto, servicio, *proceso* (3.1.5), modelo (por ejemplo, un modelo organizacional, de negocio, operativo, o de generar valor), método (por ejemplo, un método de mercadeo o de gestión) o una combinación de ellos.

Nota 1 a la entrada: Las entidades pueden ser materiales (por ejemplo, un motor), inmateriales (por ejemplo, un plan de proyecto) o imaginarios (por ejemplo, el estado futuro de una organización).

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.6.1, modificado, reemplazando “objeto” por “entidad” como término preferido, agregando y eliminando ejemplos y reemplazando “no material” por “inmaterial” en la Nota 1 a la entrada.]

3.2.6 incertidumbre

estado de deficiencia de información, comprensión o *conocimiento* (3.4.1)

Nota 1 a la entrada: La deficiencia puede ser completa o parcial.

Nota 2 a la entrada: La incertidumbre puede estar relacionada con las consecuencias o la probabilidad de un evento, o las características de una *entidad* (3.2.5).

Nota 3 a la entrada: Las incertidumbres pueden ser gestionadas abordando sistemáticamente los supuestos críticos en lo que respecta a las consecuencias, probabilidades, o características de los eventos y entidades para obtener información, comprensión y conocimiento.

ISO 56000:2020 (traducción oficial)

3.2.7

riesgo

efecto de la *incertidumbre* (3.2.6)

Nota 1 a la entrada: Un efecto es una *desviación* (3.8.10) respecto a lo esperado — positivo o negativo.

Nota 2 a la entrada: Con frecuencia el riesgo se caracteriza por la referencia a “eventos” potenciales (según se define en la ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3) y “consecuencias” (según se define en la ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3) o una combinación de estos.

Nota 3 a la entrada: Con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluyendo cambios en las circunstancias) y la “probabilidad” asociada (según se define en la ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1) de que ocurra.

Nota 4 a la entrada: Este constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales de la estructura de alto nivel de las normas ISO de sistema de gestión. La definición ha sido modificada al reemplazar la Nota 2 a la entrada original con una definición separada de incertidumbre.

3.2.8

subcontratar (verbo)

hacer un arreglo donde una *organización* (3.2.2) externa realiza parte de las funciones o *procesos* (3.1.5) de una organización

Nota 1 a la entrada: Una organización externa está fuera del alcance del *sistema de gestión* (3.1.3.1), aunque la función o proceso de subcontratación esté dentro del alcance.

Nota 2 a la entrada: Este constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales de la estructura de alto nivel para las normas ISO de sistema de gestión.

3.2.9

información documentada

información requerida a ser controlada y mantenida por una *organización* (3.2.2), y su medio de soporte que la contiene

Nota 1 a la entrada: La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

Nota 2 a la entrada: La información documentada puede hacer referencia a:

- el *sistema de gestión* (3.1.3.1), incluidos los *procesos* (3.1.5) relacionados;
- la información creada para que la organización opere (documentación);
- la evidencia de los resultados alcanzados (registros).

Nota 3 a la entrada: Este constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales de la estructura de alto nivel de las normas ISO de sistema de gestión.

3.2.10

cultura

valores compartidos, creencias y comportamientos de una *organización* (3.2.2) o comunidad

3.2.11

ambiente de trabajo

conjunto de condiciones bajo las cuales el trabajo es realizado

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.5.5, modificado al eliminar la Nota 1 a la entrada.]