



Norma internacional

**ISO 59010**

## **Economía circular — Orientación para la transición de modelos de negocios y redes de valor**

*Circular economy — Guidance on the transition of business models and value networks*

**Primera edición  
2024-05**

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

ISO 59010:2024

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/7ea32e6a-b4f9-4f12-b23e-cf90cdba002c/iso-59010-2024>

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.

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

[ISO 59010:2024](https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/7ea32e6a-b4f9-4fd2-b23e-cf90cdba002c/iso-59010-2024)

<https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/7ea32e6a-b4f9-4fd2-b23e-cf90cdba002c/iso-59010-2024>



**DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT**

© ISO 2024

Todos los derechos reservados. Salvo que se especifique de otra manera o se requiera en el contexto de su implementación, no puede 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 del solicitante.

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

Publicado en Suiza  
Versión en español publicada en 2025

Traducción oficial

© ISO 2024 – Todos los derechos reservados

# Índice

Página

Prólogo.....	v
Prólogo de la versión en español.....	vi
Introducción.....	vii
<b>1 Objeto y campo de aplicación.....</b>	<b>1</b>
<b>2 Referencias normativas.....</b>	<b>1</b>
<b>3 Términos y definiciones.....</b>	<b>1</b>
<b>4 Establecimiento de objetivos para la transición a un modelo de creación de valor de la economía circular y sus límites.....</b>	<b>5</b>
4.1 Definición del objetivo.....	5
4.2 Comprensión del modelo actual de creación de valor y la red de valor de la organización.....	5
4.3 Mapeo de la cadena de valor y flujo de las redes de valor.....	7
4.4 Establecimiento de los límites para abordar la circularidad.....	8
4.5 Comprensión del desempeño circular actual.....	8
4.6 Consideración de acciones que contribuyan a una economía circular.....	9
4.6.1 Generalidades.....	9
4.6.2 Acciones que crean valor agregado.....	10
4.6.3 Acciones que contribuyen a retener el valor.....	12
4.6.4 Acciones que contribuyen a la recuperación de valor.....	14
4.6.5 Acciones para regenerar los ecosistemas.....	17
4.6.6 Acciones para apoyar la transición a la economía circular.....	17
4.6.7 Orientación para las acciones de gestión de recursos.....	19
<b>5 Determinación de una estrategia de economía circular.....</b>	<b>20</b>
5.1 Identificación de brechas y oportunidades.....	20
5.2 Determinación de una estrategia de economía circular basada en los principios de la economía circular.....	21
5.3 Abordaje de la racionalización económica.....	23
<b>6 Transición del modelo de creación de valor de una organización hacia la circularidad.....</b>	<b>23</b>
6.1 Elaboración de un plan.....	23
6.2 Revisión de los elementos del modelo de creación de valor teniendo en cuenta los cambios deseados.....	23
6.2.1 Generalidades.....	23
6.2.2 Propuesta de valor.....	23
6.2.3 Actividades clave.....	23
6.2.4 Recursos de negocio clave.....	24
6.2.5 Segmento de clientes.....	24
6.2.6 Relaciones con los clientes.....	24
6.2.7 Canales.....	24
6.2.8 Costos.....	25
6.2.9 Fuentes de ingresos.....	25
6.2.10 Aliados de negocio clave.....	25
6.2.11 Otros elementos.....	25
6.2.12 Otras consideraciones.....	25
<b>7 Transición de una red de valor hacia la circularidad.....</b>	<b>26</b>
7.1 Generalidades.....	26
7.2 Establecimiento de objetivos, estrategia y plan compartidos.....	27
7.3 Implementación de una gobernanza adecuada de la red de valor.....	27
7.4 Aprovechamiento o creación de infraestructuras compartidas (físicas y digitales).....	28
<b>8 Revisión y seguimiento para la mejora continua.....</b>	<b>28</b>
8.1 Medición y evaluación del desempeño circular.....	28
8.2 Mejora del modelo de creación de valor de la organización.....	28
8.3 Mejora de la red de valor.....	29

Traducción oficial

<b>Anexo A (informativo) Ejemplos complementarios .....</b>	<b>30</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>37</b>

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

[ISO 59010:2024](https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/7ea32e6a-b4f9-4fd2-b23e-cf90cdba002c/iso-59010-2024)

<https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/7ea32e6a-b4f9-4fd2-b23e-cf90cdba002c/iso-59010-2024>

## 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](http://www.iso.org/directives)).

ISO llama la atención sobre la posibilidad de que la implementación de este documento pueda conllevar el uso de una o varias patentes. ISO no se posiciona respecto a la evidencia, validez o aplicabilidad de los derechos de patente reivindicados. A la fecha de publicación de este documento, ISO no había recibido notificación de que una o varias patentes pudieran ser necesarias para su implementación. No obstante, se advierte a los usuarios que esta puede no ser la información más reciente, la cual puede obtenerse de la base de datos de patentes disponible en [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents). ISO no será responsable de la identificación de parte o la totalidad de dichos derechos de patente.

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](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

Este documento ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 323, *Economía circular*.

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

## 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 323, *Economía circular*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y otras partes interesadas, para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la economía circular.

Este documento ha sido validado por el ISO/TMBG/Spanish Translation Management Group (STMG) conformado por los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, República Dominicana, México, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay.

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

[ISO 59010:2024](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/7ea32e6a-b4f9-4fd2-b23e-cf90cdba002c/iso-59010-2024)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/7ea32e6a-b4f9-4fd2-b23e-cf90cdba002c/iso-59010-2024>

# Introducción

## 0.1 Antecedentes

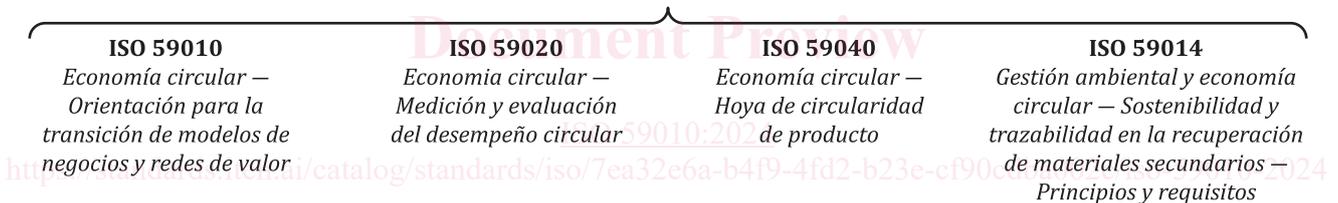
La economía global es "lineal" ya que se basa principalmente en la extracción, producción, uso y disposición de recursos. Esta economía lineal conduce al agotamiento de recursos, pérdida de biodiversidad, generación de residuos, emisiones y vertidos dañinos, lo que colectivamente está causando graves daños a la capacidad del planeta para seguir satisfaciendo las necesidades de las generaciones futuras<sup>[23]</sup>. Además, varios límites planetarios ya han sido alcanzados o superados.

Existe un mayor entendimiento de que una transición hacia una economía más circular, basada en un uso circular de los recursos, puede contribuir a satisfacer las necesidades humanas actuales y futuras (bienestar, vivienda, nutrición, atención médica, movilidad, etc.). La transición hacia la economía circular también puede contribuir a la creación y el compartir más valor dentro de la sociedad y las partes interesadas, mientras se gestionan los recursos naturales de manera que se repongan y renueven de forma sostenible, asegurando la calidad y la resiliencia de los ecosistemas.

Las organizaciones reconocen muchas razones potenciales para involucrarse con la economía circular (por ejemplo, entregar soluciones más ambiciosas y sostenibles; mejorar las relaciones con las partes interesadas; formas más eficaces y eficientes de cumplir compromisos voluntarios o requisitos legales; participar en la mitigación o adaptación al cambio climático; gestionar los riesgos de escasez de recursos, aumentar la resiliencia en los sistemas ambientales, sociales y económicos), mientras contribuyen a satisfacer las necesidades humanas.

La familia de Normas ISO 59000 (véase la [Figura 1](#)) está diseñada para armonizar la comprensión de la economía circular y apoyar su implementación y medición. También considera a organizaciones, tales como gobiernos, industria y organizaciones sin fines de lucro, en la contribución al logro de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ONU)<sup>[24]</sup>.

ISO 59004, *Economía Circular – Vocabulario, principios y orientación para la implementación*



ISO/TR 59031, *Economía Circular – Enfoque basado en el desempeño – Análisis de casos de estudio*

ISO/TR 59032, *Economía Circular – Revisión de redes de valor existentes*

**Figura 1 — Familia de Normas ISO 59000**

## 0.2 Relación entre la Norma ISO 59004, este documento y la Norma ISO 59020

La Norma ISO 59004, este documento y la Norma ISO 59020 están interconectadas, como se muestra en la [Figura 2](#), y ayudan a las organizaciones a implementar la transición hacia una economía circular.

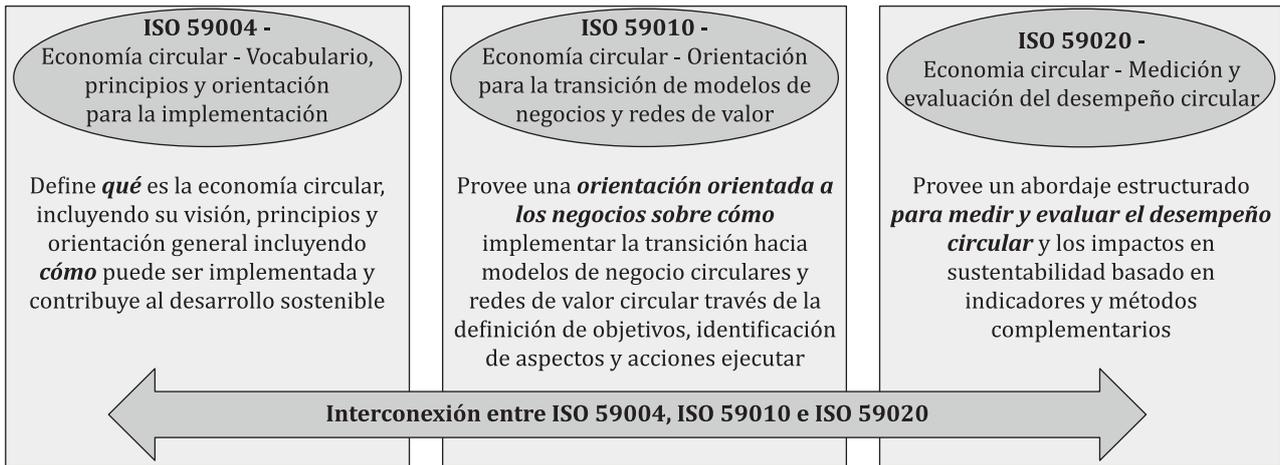


Figura 2 — Relación entre ISO 59004, este documento e ISO 59020

### 0.3 Propósito y esquema del presente documento

Los modelos de creación de valor basados en la economía lineal que predominan en la actualidad son cada vez más objeto de escrutinio desde las perspectivas social, ambiental y de negocio. En consecuencia, se están aplicando diversas respuestas, como el cierre de vertederos, la prohibición de materiales y las políticas de responsabilidad extendida del productor (REP). Además, la degradación del medio ambiente durante la extracción, la producción, el uso, el tratamiento al final de su vida útil y la contaminación relacionada se reconocen ahora comúnmente como graves riesgos para los negocios y las sociedades, las cuales dependen de los servicios ecosistémicos. Además del aumento de los riesgos operativos que plantea la degradación de los ecosistemas ambientales, el hecho de no protegerlos puede impactar negativamente en la reputación de una organización.

Además de estos riesgos de mercado, las organizaciones prevén continuos retos normativos y de reputación a medida que los gobiernos tratan de abordar la contaminación y el cambio climático. En este contexto, la economía circular y los modelos de creación de valor relacionados han surgido como una estrategia prometedor, ganando cada vez más atención y apoyo en la sociedad. Los modelos de creación de valor circulares ofrecen muchas más oportunidades sostenibles que los modelos lineales existentes. Durante el desarrollo de este documento, se llevó a cabo una encuesta para recopilar ejemplos de cambios en los modelos de creación de valor y redes de valor, y los resultados se ofrecen en ISO/TR 59032.

Los modelos de creación de valor circular mejoran continuamente sus prácticas de gestión de recursos y sus contribuciones a una economía circular y a formas de negocio más sostenibles. Los modelos de creación de valor circular establecen indicadores medibles (véase la Norma ISO 59020) que permiten realizar un seguimiento del uso y las pérdidas de recursos a lo largo del tiempo, así como de sus impactos y beneficios para la sociedad y el ambiente natural.

Además de sus beneficios potenciales para el medio ambiente, los estudios muestran que una economía circular ofrece oportunidades por valor de billones de dólares estadounidenses, incluyendo la creación de empleo, lo que aumenta la resiliencia de las economías nacionales e internacionales<sup>[26]</sup>. Estos hallazgos han impulsado el cambio hacia una economía circular mundial y, como resultado, las organizaciones han iniciado la transición para aprovechar estas numerosas oportunidades.

Sin embargo, la transición de un modelo de creación de valor lineal a uno circular puede ser un desafío, ya que normalmente exige reestructurar los modelos de creación de valor y las redes de valor de una organización. Por ello, este documento brinda orientación a las organizaciones que deseen transitar de modelos de creación de valor y redes de valor lineales a modelos de circularidad.

Este documento se divide en ocho capítulos, de los cuales los [Capítulos 4 a 8](#), incluyendo sus apartados e interrelaciones, se muestran en la [Figura 3](#).

# ISO 59010:2024(es)

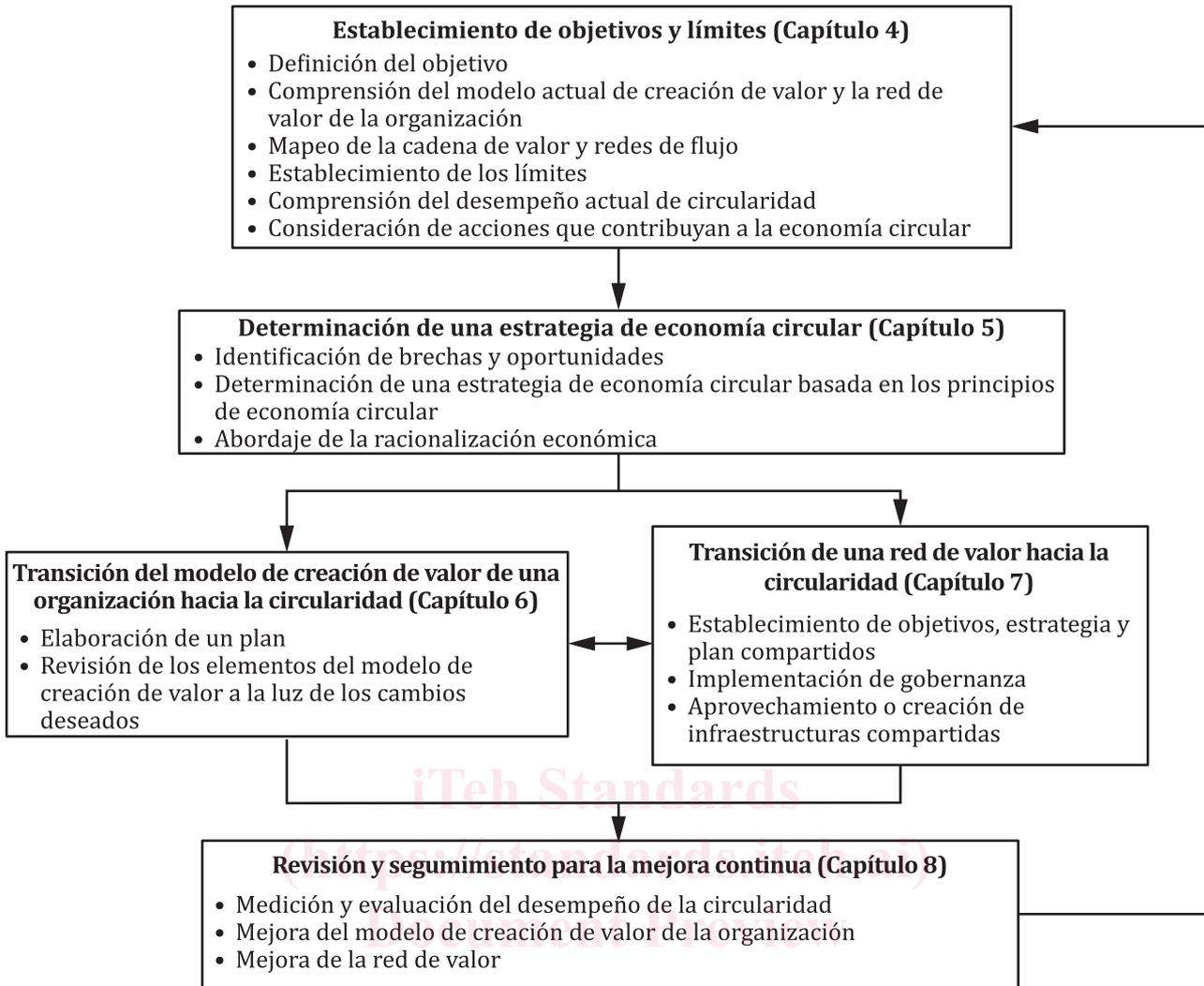


Figura 3 — Estructura principal de este documento

## 0.4 Correspondencia entre la Norma ISO 59004 y este documento

Este documento pretende ofrecer una metodología más orientada a los negocios que la Norma ISO 59004, mediante la cual la transición de lineal a circular se aplica en una estrategia de negocios real. Por lo tanto, como se muestra en la [Tabla 1](#), ambos documentos son complementarios. Este documento se enfoca en perspectivas orientadas al negocio a nivel organizacional e interorganizacional, mientras que la Norma ISO 59004 es más genérica y también se aplica a niveles superiores.

**Tabla 1 — Correspondencia entre determinados capítulos de la Norma ISO 59004 y este documento**

Capítulos y apartados de la Norma ISO 59004		Capítulos y apartados correspondientes de este documento	
7.2	Evaluación del contexto y de la situación de referencia	<a href="#">4.2</a>	Comprensión del modelo actual de creación de valor y la red de valor de la organización.
		<a href="#">4.3</a>	Mapeo de la cadena de valor y flujo de las redes de valor
		<a href="#">4.4</a>	Establecimiento de los límites para abordar la circularidad
		<a href="#">4.5</a>	Comprensión del desempeño circular actual
6	Acciones que contribuyen con la economía circular	<a href="#">4.6</a>	Consideración de acciones que contribuyan a una economía circular
7.3	Definición de propósito, misión, visión y objetivos de la economía circular	<a href="#">4.1</a>	Definición del objetivo
		<a href="#">5.1</a>	Identificación de brechas y oportunidades
		<a href="#">5.2</a>	Determinación de una estrategia de economía circular basada en los principios de la economía circular
		<a href="#">5.3</a>	Abordaje de la racionalización económica
7.4	Desarrollo de prioridades estratégicas y un plan de acción para la economía circular	<a href="#">6.1</a>	Elaboración de un plan
7.5	Implementación de la economía circular	<a href="#">6.2</a>	Revisión de los elementos del modelo de creación de valor teniendo en cuenta los cambios deseados.
7.6	Seguimiento, revisión e informe de la economía circular.	<a href="#">7</a>	Transición de una red de valor hacia la circularidad
		<a href="#">8.1</a>	Medición y evaluación del desempeño circular
		<a href="#">8.2</a>	Mejora del modelo de creación de valor de la organización
		<a href="#">8.3</a>	Mejora de la red de valor

ISO 59010:2024

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/7ea32e6a-b4f9-4fd2-b23e-cf90cdba002c/iso-59010-2024>

# Economía circular — Orientación para la transición de modelos de negocios y redes de valor

## 1 Objeto y campo de aplicación

Este documento brinda orientación a las organizaciones que busquen la transición de sus modelos de creación de valor y sus redes de valor de lineales a circulares.

Este documento es aplicable a cualquier organización, independientemente de su tamaño, sector o región.

## 2 Referencias normativas

Los siguientes documentos se referencian en el texto de tal forma que parte o la totalidad de su contenido constituyen requisitos de este documento. Para las referencias con fecha, sólo aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

ISO 59004:2024, *Economía circular — Vocabulario, principios y orientación para la implementación*

## 3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones que figuran en la Norma ISO 59004 y los que se indican a continuación.

ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas para su utilización en normalización en las siguientes direcciones:

- Plataforma de búsqueda en línea de ISO: disponible en <https://www.iso.org/obp>
- Electropedia de IEC: disponible en <https://www.electropedia.org/>

### 3.1 modelo de creación de valor

modelo de negocios

sistema de decisiones y actividades interconectadas e interdependientes, elegido por la organización, que determina cómo crea, entrega y captura *valor* (3.16)

Nota 1 a la entrada: Un modelo de creación de valor implica procesos externos (por ejemplo, transporte, devolución) más allá de los procesos de la organización (por ejemplo, educación, financiamiento) y las *soluciones* (3.14) que proporciona.

Nota 2 a la entrada: El modelo de creación de valor puede tener un enfoque a corto, mediano o largo plazo, o alguna combinación de estos.

[FUENTE: ISO 59004:2024, 3.5.1]

### 3.2 economía circular

*sistema económico* (3.3) que utiliza un enfoque sistémico para mantener el flujo circular de recursos mediante la recuperación, retención o adición de *valor* (3.16), mientras contribuye al desarrollo sostenible

Nota 1 a la entrada: Los *recursos* (3.12) pueden ser en términos tanto de *stocks* como de flujos.

Nota 2 a la entrada: Se mantiene el flujo de recursos vírgenes lo más bajo posible, y el flujo circular de recursos se mantiene lo más cerrado posible para minimizar los *residuos* (3.19), las pérdidas y las emisiones y vertidos del sistema económico.

[FUENTE: ISO 59004:2024, 3.1.1]

### 3.3 sistema económico

sistema por el cual la sociedad organiza y asigna *recursos* (3.12)

Nota 1 a la entrada: El sistema económico puede variar dependiendo de la región geográfica o jurisdicción gubernamental.

Nota 2 a la entrada: Esto puede incluir la regulación de recursos y la producción, uso y disposición de estos recursos.

[FUENTE: ISO 59004:2024, 3.1.2]

### 3.4 responsabilidad extendida del productor REP

enfoque de política ambiental en el que la responsabilidad del productor por un producto se amplía a la fase posterior al consumo del ciclo de vida del producto

Nota 1 a la entrada: Una política REP se caracteriza por:

- a) la transferencia de la responsabilidad (física o económicamente; total o parcialmente) hacia el productor y lejos del gobierno o los municipios;
- b) ofrecer incentivos a los productores para que tengan en cuenta los aspectos ambientales a la hora de diseñar sus productos.

Nota 2 a la entrada: Una REP puede ser sólo financiera o puede ser financiera y operativa dependiendo de la legislación local.

[FUENTE: ISO 24161:2022, 3.1.1.2, modificado - "local" sustituyó a "nacional" en la Nota 2 a la entrada.]

### 3.5 gobernanza

principios, políticas y marco de referencia por los que se dirige y controla una organización

[FUENTE: ISO 21505:2017, 3.1]

### 3.6 parte interesada

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

Nota 1 a la entrada: Percibirse como afectado" significa que esta percepción se ha dado a conocer a la organización.

[FUENTE: ISO 59004:2024, 3.4.2]

### 3.7 perspectiva de ciclo de vida

pensamiento de ciclo de vida  
consideración de los aspectos de circularidad relevantes para una *solución* (3.14) durante su ciclo de vida, lo que incluye la consideración de los impactos ambientales, sociales y económicos relevantes

Nota 1 a la entrada: La idea principal al aplicar una perspectiva de ciclo de vida es mejorar el desempeño circular de una solución considerando su uso de *recursos* (3.12) y las emisiones relacionadas en relación con los impactos ambientales, sociales y económicos relevantes. Esto puede facilitar los vínculos entre las dimensiones económica, social y ambiental dentro de una organización y a lo largo de toda su *cadena de valor* (3.17).

Nota 2 a la entrada: En la medición y evaluación del desempeño circular de un sistema, se debería aplicar una perspectiva de ciclo de vida.

Nota 3 a la entrada: Esta perspectiva debería incluir todas las etapas de las fases de los ciclos técnicos o biológicos a lo largo de escalas de tiempo apropiadas que estén relacionadas con dicho sistema.

[FUENTE: ISO 59004:2024, 3.2.5]

### 3.8 materialidad

información relacionada con la *economía circular* (3.2) que sea esencial para la toma de decisiones y pueda aplicarse para identificar cuestiones que reflejen los impactos ambientales y sociales de una organización, así como información que respalde la toma de decisiones estratégica y de la *parte interesada* (3.6)

[FUENTE: ISO 14100:2022, 3.1.12, modificado – "relacionado con la economía circular que es" añadido.]

### 3.9 evaluación de materialidad

método para identificar y priorizar las cuestiones más importantes para una organización y sus *partes interesadas* (3.6), y relevantes para su estrategia de *economía circular* (3.2)

### 3.10 material postconsumo MPC

material generado por los hogares o por instalaciones comerciales, industriales o institucionales en su papel de usuarios finales del producto que ya no puede utilizarse para los propósitos previstos

Nota 1 a la entrada: Incluye las devoluciones de material de la cadena de distribución.

[FUENTE: ISO 1382:2020, 3.373, modificado – "contenido reciclado post-consumo" eliminado como término preferido. "incluyendo las devoluciones de material de la cadena de distribución" suprimido en la definición. Nota 1 a la entrada añadida.]

### 3.11 producto

objeto físico diseñado para un propósito o utilizado con un propósito

Nota 1 a la entrada: Un producto puede ser, por ejemplo:

- bienes de cualquier tipo;
- *hardware* (por ejemplo, pieza mecánica de motor, repuestos, consumibles);
- dispositivos o componentes de *hardware* eléctrico o electrónico (por ejemplo, computadoras, equipos de comunicación y sensores);
- materiales procesados (por ejemplo, lubricante, cemento).

[FUENTE: ISO 59004:2024, 3.2.2]

### 3.12 recurso

activo desde el cual se implementa o crea una *solución* (3.14)

Nota 1 a la entrada: Dependiendo del contexto, la referencia a "recurso" incluye "materia prima", "insumo", "material" o "componente".

Nota 2 a la entrada: Para los fines de este documento, activo se refiere a recursos físicos tales como recursos naturales, recursos vírgenes, recursos recuperables y recursos recuperados.

Nota 3 a la entrada: Recurso incluye cualquier tipo de energía (por ejemplo, el contenido de energía o el potencial energético de los materiales).

Nota 4 a la entrada: Los recursos pueden considerarse en términos tanto de *stocks* como de flujos.

[FUENTE: ISO 59004:2024, 3.1.5]

### 3.13

#### **servicio**

actividad diseñada o ejecutada con un propósito

Nota 1 a la entrada: Los servicios tienen elementos intangibles. La provisión de un servicio puede involucrar, por ejemplo:

- una actividad realizada en un *producto* tangible (3.11) suministrado a un cliente (por ejemplo, un automóvil que se va a reparar; el estado de ingresos necesario para preparar una declaración de impuestos);
- la creación de ambiente para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes).

Nota 2 a la entrada: La transferencia de conocimientos y la gestión financiera, así como las herramientas o programas de *software* digital y las bases de datos, se consideran servicios.

[FUENTE: ISO 59004:2024, 3.2.3]

### 3.14

#### **solución**

*producto* (3.11) o *servicio* (3.13), o una combinación de ambos, que satisface una necesidad de una *parte interesada* (3.6)

[FUENTE: ISO 59004:2024, 3.2.1]

### 3.15

#### **esfera de influencia**

el alcance o extensión de una relación política, contractual, económica u otras, a través del cual una organización tiene la capacidad de afectar las decisiones o actividades de otros individuos u organizaciones

Nota 1 a la entrada: La capacidad de influir no implica, en sí misma, que exista la responsabilidad de ejercer influencia.

[FUENTE: ISO 59004:2024, 3.5.4]

### 3.16

#### **valor**

beneficio(s) o ganancia(s) derivado(s) de satisfacer necesidades y expectativas, en relación con el uso y la conservación de *recursos* (3.12)

EJEMPLO Ingreso, ahorros, productividad, sostenibilidad, satisfacción, empoderamiento, compromiso, experiencia, salud pública, confianza.

Nota 1 a la entrada: El valor es relativo a, y determinado por la percepción de, aquellas *partes interesadas* (3.6) capaces de captarlo.

Nota 2 a la entrada: El valor puede ser financiero o no financiero, por ejemplo, social, ambiental, otros beneficios o ganancias.

Nota 3 a la entrada: El valor es dinámico con el tiempo.

[FUENTE: ISO 59004:2024, 3.1.7]

### 3.17

#### **cadena de valor**

conjunto de organizaciones que proveen una *solución* (3.14) que resulta en *valor* (3.16) para ellas

[FUENTE: ISO 59004:2024, 3.5.2]

### 3.18

#### **red de valor**

red de *cadena de valor* (3.17) y *partes interesadas* (3.6) vinculadas

[FUENTE: ISO 59004:2024, 3.5.3]