

Traducción oficial  
Official translation  
Traduction officielle

Primera edición  
2023-11

---

---

**Gobernanza de las organizaciones —  
Modelo de madurez de la gobernanza  
— Orientación**

*Governance of organizations — Governance maturity model —  
Guidance*

*Gouvernance des organismes — Modèle de maturité de la  
gouvernance — Recommandations*

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

ISO 37004:2023

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/96bda21e-ee3f-4855-a2e6-016696b34291/iso-37004-2023>

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 37004:2023 (traducción oficial)

© ISO 2023

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

ISO 37004:2023

<https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/96bda21e-ee3f-4855-a2e6-016696b34291/iso-37004-2023>



**DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT**

© ISO 2023

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](mailto:copyright@iso.org)  
Website: [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publicado en Suiza  
Version española publicada en 2024

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle  
© ISO 2023 – Todos los derechos reservados

# Índice

Página

<b>Prólogo</b>	<b>v</b>
<b>Prólogo de la versión en español</b>	<b>vi</b>
<b>Introducción</b>	<b>vii</b>
<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>
3.1 Gobernanza y organización	1
3.2 Madurez de la gobernanza	2
<b>4 Aspectos relativos a la madurez de la gobernanza</b>	<b>2</b>
4.1 Generalidades	2
4.2 Comportamiento de gobernanza	3
4.3 Eficacia de la gobernanza	4
4.4 Eficiencia de la gobernanza	4
4.4.1 Generalidades	4
4.4.2 Marcos de gobernanza	5
4.4.3 Estrategias de gobernanza	6
4.4.4 Políticas de gobernanza	6
4.4.5 Resultados del desempeño organizacional	7
4.4.6 Actas (cartas) de gobernanza	7
4.4.7 Informes de gestión	7
4.4.8 Revisión de los componentes de gobernanza	8
<b>5 Marco de medición de la madurez de la gobernanza</b>	<b>8</b>
5.1 Generalidades	8
5.2 Principios de medición	9
5.3 Actividades de medición	9
5.3.1 Comprometerse	9
5.3.2 Diseñar	10
5.3.3 Implementar	10
5.3.4 Supervisar	11
5.3.5 Actuar	11
5.4 Escala de medición	12
5.4.1 Generalidades	12
5.4.2 Escala de comportamiento de gobernanza	12
5.4.3 Escala de eficacia de la gobernanza	13
5.4.4 Escala de eficiencia de la gobernanza	14
5.4.5 Escala de madurez de la gobernanza	14
5.5 Agregación de mediciones	16
<b>6 Modelo de madurez de la gobernanza</b>	<b>17</b>
6.1 Generalidades	17
6.2 Dimensiones de la madurez de la gobernanza	18
6.2.1 Condiciones de gobernanza	18
6.2.2 Principios de gobernanza	18
6.3 Cálculo de la madurez de la gobernanza	19
6.3.1 Contenido del modelo de madurez	19
6.3.2 Juicios de evaluación	19
6.3.3 Agregación de resultados	19
6.4 Mejora de la madurez de la gobernanza	20
6.4.1 Determinar la adecuación de la gobernanza	20
6.4.2 Fijar metas de mejora	21
6.4.3 Implementación de iniciativas de mejora	21
6.5 Evaluación de la madurez de la gobernanza	22
6.6 Informe sobre la madurez de la gobernanza	23

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

[ISO 37004:2023](https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/96bda21e-ee3f-4855-a2e6-016696b34291/iso-37004-2023)

<https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/96bda21e-ee3f-4855-a2e6-016696b34291/iso-37004-2023>

## 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 309, *Gobernanza de las organizaciones*.

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.