



Norma Internacional

ISO 56008

**Gestión de la innovación —
Herramientas y métodos para las
mediciones de la operación de
innovación — Orientación**

*Innovation management — Tools and methods for innovation
operation measurements — Guidance*

**Primera edición
2024-04**

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

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 56008:2024(es)

© ISO 2024

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai



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
Website: www.iso.org

Publicado en Suiza
Versión en español publicada en 2026

Traducción oficial

© ISO 2024 – Todos los derechos reservados

Índice

Página

Prólogo.....	v
Prólogo de la versión en español.....	vi
Introducción.....	vii
1 Objeto y campo de aplicación.....	1
2 Referencias normativas.....	1
3 Términos y definiciones.....	2
4 Fundamentos de las mediciones de la operación de innovación.....	4
4.1 Principios de gestión de la innovación y mediciones de la operación de innovación.....	4
4.2 Proceso de mediciones de la operación de innovación.....	5
4.3 Marco de referencia para la medición de las operaciones de innovación, indicadores y métricas.....	6
4.3.1 Generalidades.....	6
4.3.2 Marcos de referencia para las mediciones de la operación de innovación.....	6
4.3.3 Indicadores de innovación.....	7
4.3.4 Métricas de innovación.....	8
4.4 Liderazgo y estrategia para las mediciones de la operación de innovación.....	9
4.4.1 Liderazgo.....	9
4.4.2 Estrategia de medición de las operaciones de innovación.....	9
4.5 Planificación y diseño de las mediciones de la operación de innovación.....	10
4.5.1 Plan de las mediciones de la operación de innovación.....	10
4.5.2 Diseño de mediciones de la operación de innovación.....	10
4.6 Apoyo a las mediciones de la operación de innovación.....	12
4.7 Recopilación de datos y acción.....	12
4.7.1 Generalidades.....	12
4.7.2 Recopilación de datos de medición.....	12
4.7.3 Análisis de los datos de medición.....	13
4.7.4 Acciones correctivas basadas en mediciones.....	13
4.7.5 Aprendizaje y mejora basados en la medición.....	14
5 Mediciones para establecer operaciones de innovación.....	14
5.1 Generalidades.....	14
5.2 Mediciones del contexto para establecer iniciativas de innovación.....	14
5.3 Mediciones de liderazgo y cultura para establecer iniciativas de innovación.....	15
5.4 Mediciones de planificación y apoyo para establecer iniciativas de innovación.....	16
6 Mediciones del proceso de innovación.....	17
6.1 Generalidades.....	17
6.2 Mediciones para identificar oportunidades de innovación.....	19
6.3 Mediciones para crear conceptos de innovación.....	19
6.4 Mediciones para validar conceptos.....	20
6.5 Mediciones para desarrollar soluciones innovadoras.....	21
6.6 Mediciones para el despliegue de soluciones innovadoras.....	22
7 Mediciones de la iniciativa de innovación.....	22
7.1 Generalidades.....	22
7.2 Mediciones en la preparación de iniciativas de innovación.....	23
7.3 Medición de las actividades para la validación del concepto de iniciativa.....	24
7.4 Medición de las actividades de desarrollo de la solución de la iniciativa.....	24
7.5 Medición de las actividades de implementación de la solución de la iniciativa.....	24
7.6 Medición de los resultados de las iniciativas de innovación.....	25
8 Mediciones del portafolio de innovación.....	25
8.1 Medición de portafolios de iniciativas de innovación.....	25
8.2 Selección de un conjunto equilibrado de mediciones del portafolio de innovación.....	27

ISO 56008:2024(es)

8.3	Mapas de análisis de los componentes del portafolio de innovación (ACPI) y cuadros de mando de revisión	29
9	Evaluación y mejora de las mediciones de la operación de innovación	29
9.1	Establecimiento de la evaluación.....	29
9.1.1	Identificación de los revisores	29
9.1.2	Calendario de la evaluación.....	29
9.1.3	Alcance de la evaluación.....	30
9.2	Evaluación de la idoneidad de las mediciones de la operación de innovación.....	30
9.2.1	Evaluar el conjunto de mediciones y el marco de referencia de medición de la innovación.....	30
9.2.2	Evaluación adicional opcional.....	31
9.3	Mejora del conjunto de mediciones de la operación de innovación.....	31
9.3.1	Generalidades.....	31
9.3.2	Eliminación de métricas.....	31
9.3.3	Revisión de las métricas.....	31
9.3.4	Adición de métricas	32
Anexo A	(informativo) Consideraciones sobre la selección y ejemplos de indicadores y métricas para las mediciones de la operación de innovación.....	33
Anexo B	(informativo) Ejemplos de mediciones para establecer iniciativas de innovación.....	36
Anexo C	(informativo) Ejemplos de mediciones del proceso de innovación.....	48
Anexo D	(informativo) Ejemplos de indicadores y métricas para iniciativas de innovación	63
Anexo E	(informativo) Ejemplos de indicadores, métricas y métodos para medir los portafolios de innovación.....	68
Bibliografía	76

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

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).

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. 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.

Este documento ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 279, *Gestión de la innovación*, en colaboración con el Comité Europeo de Normalización (CEN) Comité Técnico CEN/TC 389, *Gestión de la innovación*, conforme al acuerdo de cooperación técnica entre ISO y CEN (Acuerdo de Viena).

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.

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 otras partes interesadas, para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la innovación.

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.

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Introducción

0.1 Por qué las mediciones de la operación de innovación son fundamentales para el éxito

La capacidad de innovación de una organización está reconocida como un factor clave para la sostenibilidad, la competitividad, el éxito económico, el aumento del bienestar y el desarrollo de la sociedad. Sin embargo, no se pueden entender y gestionar las operaciones de innovación sin medirlas.

Este documento orienta a las organizaciones sobre el diseño y la implementación de mediciones en la gestión de sus operaciones de innovación. Este documento ayuda a las organizaciones a pensar, diseñar, implementar, medir y tomar acciones basadas en los resultados de las mediciones. Proporciona ejemplos de mediciones, indicadores y métricas de las operaciones de innovación, pero no prescribe ninguno específico. Se trata de una norma de orientación aplicable a las operaciones de innovación en organizaciones de todo tipo y tamaño y para todos los tipos de innovación.

La innovación se caracteriza por la novedad y la creación de valor. Por tanto, por definición, implica asumir riesgos al enfrentarse a lo desconocido e incierto de una manera fundamentalmente distinta a la de las actividades operacionales establecidas. Intentar innovar sin reconocer la naturaleza fundamentalmente no lineal, iterativa y cargada de incertidumbre de las operaciones de innovación invita a cometer errores costosos, a una alta probabilidad de fracaso y a una pérdida innecesaria de tiempo, material y recursos financieros. Además, a la luz de nuestros desafíos globales y locales, como se expone en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, la innovación es más necesaria que nunca. De ahí la necesidad de que las organizaciones sean capaces de medir el valor creado por sus operaciones de innovación, sus resultados y efectos para sí mismas y sus partes interesadas, al tiempo que ayudan a determinar los impactos (positivos/negativos, intencionados/no intencionados) que pueden tener en la economía, la sociedad y el ambiente en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Las mediciones, cuando se diseñan, implementan y revisan adecuadamente, aumentan la tasa de éxito de las operaciones de innovación. Participan en la reducción de la incertidumbre y la validación de los supuestos clave que son fundamentales para el éxito de una iniciativa de innovación (por ejemplo, la demanda, la viabilidad, la rentabilidad, la adaptabilidad), al tiempo que permiten tomar decisiones basadas en evidencias para ir/no ir/pivotar/refinar las decisiones a lo largo de las operaciones de innovación.

Las mediciones también ayudan a configurar el modo en que las organizaciones determinan sus objetivos, generan y mantienen saber hacer, emprenden tareas al tiempo que dan seguimiento al progreso de los proyectos/iniciativas, operan con factores externos, establecen incentivos y evalúan los resultados, los efectos y los impactos de sus operaciones de innovación.

Un conjunto adecuado de mediciones contribuye a crear un marco de referencia eficaz para la toma de decisiones estratégicas/tácticas/operacionales, la planificación, la creación de valor/evaluación del impacto y el aprendizaje organizacional general. Este conjunto de mediciones, o marco de referencia de medición de la operación de innovación, es útil en todos los niveles de las organizaciones, desde la alta dirección hasta las personas que realizan actividades de innovación sobre el terreno.

La calidad de la toma de decisiones depende en gran medida de lo bien que se elijan, implementen e interpreten las mediciones. Por ello, las organizaciones pueden plantearse las siguientes preguntas:

- Por qué medir: porque las mediciones son esenciales para comprender la situación, tomar decisiones basadas en pruebas y gestionar las actividades con vistas al éxito.
- Qué medir: Decidir qué indicadores proporcionan información pertinente sobre la situación, el sistema o ambos.
- Cómo medir: Diseñar y seleccionar la métrica adecuada para cada indicador, es decir, fórmulas mediante las cuales el indicador pueda valorarse cualitativa o cuantitativamente; cómo implementar la medición, es decir, seleccionar las herramientas adecuadas, recopilar datos y analizarlos teniendo en cuenta el costo y los beneficios implícitos.

- Quién debería medir: Entidades organizacionales relacionadas con los procesos de medición y sus funciones (recuperación de datos, síntesis de datos, interpretación, responsabilidad y rendición de cuentas de las mediciones).
- A quién benefician: Las mediciones deberían adaptarse a las necesidades y la finalidad de las personas que las implementan e interpretan.
- Cuándo medir: El momento y la duración adecuados para realizar la medición.
- Dónde medir: En qué parte de la organización deberían realizarse la medición.
- Cómo interpretar los resultados de las mediciones y actuar tras ellas para corregir la situación en caso necesario y extraer las enseñanzas pertinentes.

La medición es una acción de gestión clave y debería abordar las siguientes cuestiones fundamentales relativas al estado, la evolución y el desempeño de las operaciones de innovación de una organización:

- ¿Estamos haciendo lo correcto?
¿Estamos alineados con respecto a la misión, la visión de la innovación, la estrategia, la política y los objetivos de la organización? ¿Estamos abordando las oportunidades de innovación más críticas para nuestra organización? ¿Hemos reunido las evidencias necesarias para reducir las incertidumbres que son fundamentales para el éxito de nuestras operaciones de innovación?
- ¿Estamos haciendo estas cosas de la manera correcta?
¿Disponemos del liderazgo, los recursos, las capacidades, los procesos eficaces, el apoyo necesario y las estructuras organizacionales necesarios y suficientes para avanzar hacia el éxito de forma legal y ética? ¿Generamos evidencias suficientes para una toma de decisiones basada en las evidencias, eficaz y eficiente?
- ¿Lo estamos consiguiendo?
¿Lo estamos haciendo bien (o mal)? ¿Estamos logrando resultados y efectos suficientemente valiosos, aumentando así nuestra relevancia para las partes interesadas? ¿Comprendemos el valor y el impacto de nuestras innovaciones en la sociedad, el ambiente y la economía?

La forma en que se evalúan y miden las personas y sus actividades influye considerablemente en su comportamiento, por lo que es necesario diseñar cuidadosamente la medición de las operaciones de innovación para asegurar que se fomentan y apoyan los comportamientos adecuados.

No existe un conjunto universalmente apropiado de mediciones de la operación de innovación. Cada organización puede considerar su propio contexto dinámico, las necesidades cambiantes y las expectativas de sus partes interesadas, sus objetivos y sus iniciativas de innovación para diseñar su propio conjunto de mediciones o marco de referencia de las mediciones de la operación de innovación.

0.2 Beneficios de las mediciones de la operación de innovación

Las ventajas de implementar un enfoque sistemático a la medición de las operaciones de innovación incluyen las siguientes:

- posicionamiento estratégico para enfocar los esfuerzos y los recursos de innovación en los resultados deseados, optimizando al mismo tiempo las oportunidades frente al riesgo;
- permitir un proceso de toma de decisiones basado en evidencias para determinar las cuestiones operacionales de la innovación, junto con sus avances, resultados y consecuencias;
- asegurar una asignación de recursos adecuada y oportuna para las operaciones de innovación;
- dar seguimiento al progreso previsto de las operaciones de innovación y ajustarlas a tiempo para cumplir los objetivos en forma eficiente;

- generar la evidencia necesaria para gestionar los procesos de innovación para ir/no ir/pivotar/ refinar decisiones para avanzar concretamente en las actividades de innovación;
- asegurar que la gestión de las operaciones de innovación sea pertinente, ética, eficaz y eficiente;
- alimentar una cultura de la innovación orientada a la creación de valor, y recompensar y reconocer a los innovadores;
- proporcionar datos fiables, pertinentes y útiles sobre las oportunidades de creación de valor para atraer inversiones y el compromiso de las partes interesadas;
- asegurar que los resultados de la innovación contribuyan a la creación de valor y a los impactos previstos del Sistema de Gestión de la Innovación (SGI) de la organización.

0.3 Estructura de este documento

Este documento está estructurado para presentar mediciones relativas a las operaciones de innovación dentro de una organización. Además de la Introducción (Capítulo 0), Alcance ([Capítulo 1](#)), Referencias normativas ([Capítulo 2](#)) y Términos y definiciones ([Capítulo 3](#)), este documento contiene seis capítulos, tal y como se muestra en la [Figura 1](#). El [Capítulo 4](#) introductorio proporciona los fundamentos de las mediciones de la operación de innovación. El [Capítulo 5](#) proporciona orientación sobre las mediciones relacionadas con el contexto, el liderazgo, la planificación y los elementos de apoyo de la organización que desencadenarán o impactarán en las operaciones de innovación. Tres capítulos centrales proporcionan orientación sobre las mediciones de las operaciones de innovación en el proceso de innovación ([Capítulo 6](#)), la iniciativa de innovación ([Capítulo 7](#)) y el portafolio de innovación ([Capítulo 8](#)). El [Capítulo 9](#) está dedicado a la revisión y mejora continuas del conjunto de mediciones y/o del marco de referencia de medición de la operación de innovación. Además, los Anexos [A](#) a [E](#) proporcionan ejemplos detallados de indicadores y métricas relacionados con los [Capítulos 5](#) a [8](#) respectivamente.

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

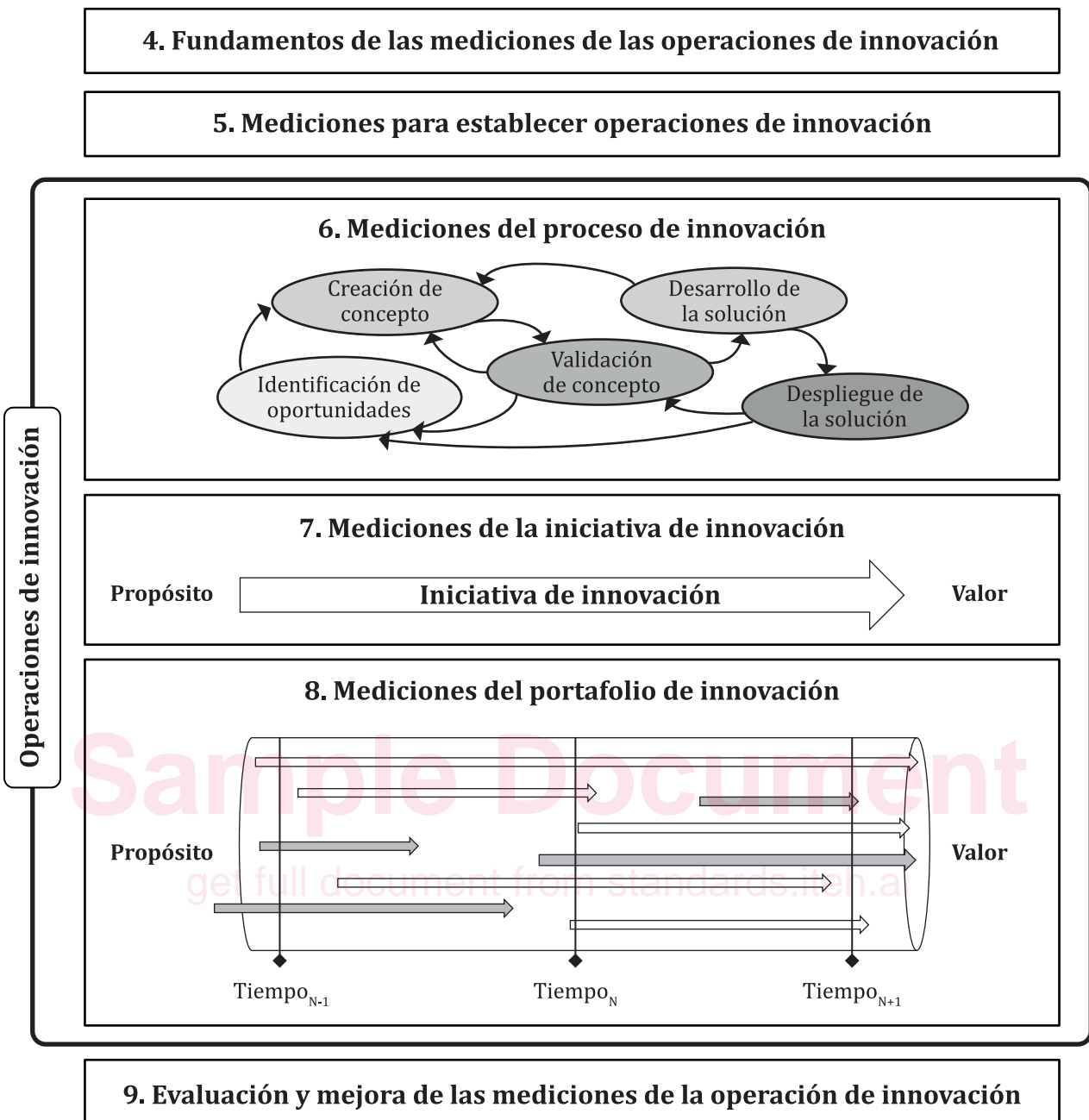


Figura 1 — Capítulos básicos de la Norma ISO 56008 (este documento)

Los principales capítulos de la Norma ISO 56008 sobre mediciones de la operación de innovación son los siguientes:

- [Capítulo 4](#) *Fundamentos de las mediciones de la operación de innovación* – proporciona orientación sobre el papel de las mediciones al abordar las incertidumbres y los riesgos de las actividades de innovación, los procesos de alto nivel implicados y el liderazgo, la estrategia y la planificación para realizar mediciones eficaces de la innovación. Este capítulo también ofrece orientación para determinar qué medir y cómo medirlo, el diseño de métricas de innovación y el apoyo necesario. El [Capítulo 4](#) también incluye los aspectos básicos de la recopilación de datos, el análisis, el aprendizaje y las acciones correctivas generadas por las mediciones.
- [Capítulo 5](#) *Mediciones para establecer operaciones de innovación* – proporciona orientación sobre las mediciones necesarias para comprender el contexto externo e interno de una organización, incluidas las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Este capítulo pretende ayudar a asegurar la alineación de las operaciones de innovación con los objetivos empresariales, la idoneidad del liderazgo

en innovación, la cultura necesaria de la organización y la eficacia de la planificación y el apoyo a la innovación. Tales mediciones también ayudan a reunir evidencias sobre las cuestiones internas y externas pertinentes y las áreas de oportunidad para la redistribución potencial de valor y la realización de valor que desencadenarán o impactarán en el curso de las operaciones de innovación.

- [Capítulo 6](#) *Mediciones de los procesos de innovación* – proporciona orientación sobre las mediciones necesarias para: apoyar la identificación de oportunidades, la creación y la validación de conceptos, y el desarrollo e implementación de soluciones. Estas mediciones deberían permitir una mejor toma de decisiones y hacer avanzar las actividades de innovación de forma concreta de un proceso de innovación a otro basándose en la recopilación de evidencias y la validación de hipótesis. Además, este capítulo proporciona orientación sobre las mediciones necesarias para detectar problemas, decidir las acciones correctivas/de mejora adecuadas y asegurar el progreso de los procesos de innovación de la organización.
- [Capítulo 7](#) *Mediciones de la iniciativa de innovación* – proporciona orientación sobre las mediciones que deben tenerse en cuenta durante el transcurso de una iniciativa de innovación para reducir incertidumbres, detectar problemas, gestionar riesgos, emprender acciones correctivas/proactivas (incluido el abandono de una iniciativa) y asegurar el progreso hacia el logro de los resultados previstos.
- [Capítulo 8](#) *Mediciones del portafolio de innovación* – proporciona orientación sobre las mediciones necesarias para la evaluación, gestión y toma de decisiones en relación con el portafolio o portafolios de innovación de la organización.
- [Capítulo 9](#) *Evaluación y mejora de las mediciones de la operación de innovación* – proporciona orientación sobre la mejora de la eficacia y eficiencia del conjunto o marco de referencia de mediciones para reflejar los cambios en la organización y su contexto externo, junto con los cambios en sus objetivos de innovación y sus actividades, o en el caso de elecciones inadecuadas de mediciones o métricas, o ambas.

Los Anexos [A](#) a [E](#) ofrecen ejemplos detallados de preguntas clave que deben formularse, indicadores y métricas relacionados con diversas mediciones de las operaciones de innovación.

La Norma ISO 56002 contiene información detallada sobre un SGI. Para más información sobre la evaluación de la gestión de la innovación, consulte el Informe Técnico ISO/TR 56004. Para más detalles sobre herramientas o técnicas específicas de gestión de la innovación, véanse las Normas ISO 56003, ISO 56005, ISO 56006 e ISO 56007. Para la terminología común de la gestión de la innovación, véase la Norma ISO 56000.

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Gestión de la innovación — Herramientas y métodos para las mediciones de la operación de innovación — Orientación

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona orientación para la definición, implementación, evaluación y mejora de las mediciones necesarias para gestionar eficazmente las actividades de innovación en una organización. Establece los fundamentos de las mediciones de la operación de innovación y orienta su aplicación hacia cuatro áreas:

- mediciones para establecer y poner en marcha iniciativas de innovación;
- mediciones de los procesos de innovación;
- mediciones para las iniciativas de innovación;
- mediciones de portafolios de innovación.

Este documento es aplicable a:

- organizaciones que buscan definir e implementar un enfoque de medición de las operaciones de innovación;
- organizaciones y partes interesadas que buscan mejorar las áreas de rendición de cuentas, transparencia y evaluación basada en evidencias de las operaciones de innovación;
- clientes, inversores y otras partes interesadas, buscando la confianza en la gestión de las operaciones de innovación de la organización y en sus resultados;
- proveedores de formación en operaciones y mediciones de la innovación, incluida la evaluación y el asesoramiento para el logro de resultados;
- expertos en evaluación de operaciones de innovación y evaluación de impacto, favoreciendo el uso de una norma de orientación internacional armonizada;
- responsables políticos y gestores de programas de innovación que buscan obtener evidencias de los avances y los resultados deseados de las actividades de innovación apoyadas a través de políticas y programas públicos.

Toda la orientación proporcionada en este documento es genérica y puede aplicarse a:

- todo tipo de organizaciones, independientemente de su sector o tamaño, ya sean privadas, públicas, sin ánimo de lucro, gubernamentales o sociales;
- todo tipo de innovaciones (por ejemplo, productos, servicios, procesos, modelos y métodos), desde las incrementales hasta las radicales;
- todo tipo de horizontes temporales, desde la evaluación y medición a corto plazo hasta la evaluación y medición a largo plazo.

2 Referencias normativas

En el texto se hace referencia a los siguientes documentos de manera que parte o la totalidad de su contenido constituyen requisitos de este documento. Para las referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluida cualquier modificación de esta).

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 56000 además de los siguientes:

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

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

3.1 métrica compuesta

métrica (3.13) cuyos valores se definen mediante una fórmula matemática en la que intervienen otras métricas

Nota 1 a la entrada: Una métrica compuesta puede crearse mediante combinaciones ponderadas de dos o más métricas, con las ponderaciones elegidas para enfatizar la importancia relativa percibida de algunos de los componentes.

EJEMPLO La métrica de la cultura de la innovación puede calcularse como $0,25 \times$ (porcentaje de personas que presentan ideas valiosas) + $0,15 \times$ (porcentaje de colaboraciones sin quejas) + $0,35 \times$ (porcentaje de lecciones comunicadas extraídas del fracaso) + $0,25 \times$ (porcentaje de personas recompensadas por innovar).

3.2 evaluación

proceso de comparación de los resultados del análisis con los criterios establecidos

Nota 1 a la entrada: La evaluación puede realizarse para determinar la eficacia, la eficiencia, el desempeño, la conformidad o el valor.

Nota 2 a la entrada: Las evaluaciones determinan las acciones apropiadas necesarias.

3.3 marco de referencia

sistema de reglas, ideas o principios que se utilizan para planificar o decidir algo

3.4 impacto

efecto significativo resultante de un proceso o actividad

Nota 1 a la entrada: El impacto puede ser positivo y negativo, intencionado o no.

3.5 mejora

actividad para mejorar el desempeño

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

Nota 2 a la entrada: La mejora puede ser una acción correctiva que tiene lugar después de la *evaluación* (3.2).

Nota 3 a la entrada: La mejora con respecto a las *operaciones* de innovación (3.15) es una revisión de las operaciones y el control de la adecuación del marco de referencia de medición.

Nota 4 a la entrada: La mejora puede aplicarse también a las *métricas* (3.13).

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.3.1, modificado — Añadidas Notas 2 a 4 a la entrada].

3.6

indicador

información específica sobre un estado, condición o *impacto* (3.4)

Nota 1 a la entrada: Un indicador puede ser cuantitativo o cualitativo.

3.7

operación de innovación

operación (3.15) con respecto a la innovación

Nota 1 a la entrada: Las operaciones de innovación son todas las actividades realizadas para lograr innovaciones.

Nota 2 a la entrada: En el contexto de la gestión de la innovación, las operaciones de innovación abarcan las actividades de innovación, los procesos de innovación, las iniciativas de innovación y los portafolios de innovación.

3.8

medición de las operaciones de innovación

medición (3.12) con respecto a las *operaciones de innovación* (3.7)

Nota 1 a la entrada: Las mediciones de las operaciones de innovación son todos los diferentes tipos de mediciones necesarias y útiles para la gestión eficiente y eficaz de las operaciones de innovación.

3.9

marco de referencia de medición de la operación de innovación

marco de referencia (3.3) con respecto a las *mediciones de las operaciones de innovación* (3.8)

Nota 1 a la entrada: El marco de referencia de las mediciones de las operaciones de innovación es un sistema de directrices que ayudan a considerar *indicadores* (3.6), *métricas* (3.13), *mediciones* (3.12), procesos y políticas interrelacionados que se utilizan para tomar decisiones basadas en datos sobre la gestión de las operaciones de innovación.

Nota 2 a la entrada: El marco de referencia de medición es una forma de estructurar las mediciones en torno a la estrategia, las metas y los objetivos del sistema de gestión de la innovación (SGI).

Nota 3 a la entrada: Se trata de un sistema construido por cada organización para expresar e interpretar su estado de operaciones de innovación con el fin de orientar sus decisiones basadas en datos.

3.10

cuadro de mando de innovación

evaluación del desempeño de innovación de la organización

3.11

entrada

recursos, tales como personas (con sus habilidades y actitudes), finanzas, datos o conocimientos (tácitos o codificados) que se introducen en un sistema, una organización, una *operación de innovación* (3.7) o un proceso

3.12

medición

proceso para determinar el valor

Nota 1 a la entrada: La diferencia entre medición y medida como sustantivos es que medición es el acto de medir, y medida es el *resultado* (3.18) de la medición.

3.13

métrica

método y escala de medición definidos

Nota 1 a la entrada: La velocidad de implementación puede ser el *indicador* (3.6), pero la métrica real sería el tiempo transcurrido desde el inicio del proyecto hasta su finalización.