

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Primera edición
2022-08

Sistemas de gestión de la calidad — Gestión del cambio organizacional — Procesos

*Quality management systems — Organizational change management
— Processes*

*Systèmes de management de la qualité — Gestion du changement
organisationnel — Processus*

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

[ISO/TS 10020:2022](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/d8860a7c-2fb0-46ee-bef2-d2f7ea3549b5/iso-ts-10020-2022)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/d8860a7c-2fb0-46ee-bef2-d2f7ea3549b5/iso-ts-10020-2022>

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/TS 10020:2022 (traducción oficial)

© ISO 2022

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

[ISO/TS 10020:2022](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/d8860a7c-2fb0-46ee-bef2-d2f7ea3549b5/iso-ts-10020-2022)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/d8860a7c-2fb0-46ee-bef2-d2f7ea3549b5/iso-ts-10020-2022>



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2022

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 2023

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2022 – 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 Normas de referencia	1
3 Términos y definiciones	1
4 Conceptos de gestión del cambio organizacional	2
4.1 Generalidades	2
4.2 Organizaciones y partes interesadas	2
4.3 Condiciones en la que es probable que se produzca un cambio	2
4.4 Perspectiva del proceso de GCO	3
4.5 Modelo del proceso	3
5 Proceso de gobernanza	5
5.1 Generalidades	5
5.2 Proceso	6
5.3 Propósito	6
5.4 Resultados	6
5.5 Desarrollo de la política y estrategia de la GCO	6
5.6 Información documentada	6
6 Proceso de gestión	7
6.1 Generalidades	7
6.2 Proceso del escenario de cambio	7
6.2.1 Generalidades	7
6.2.2 Propósito	7
6.2.3 Resultados	7
6.2.4 Actividades y tareas	8
6.2.5 Información documentada	8
6.3 Proceso de identificación de las partes interesadas	9
6.3.1 Generalidades	9
6.3.2 Propósito	9
6.3.3 Resultados	9
6.3.4 Actividades y tareas	9
6.3.5 Información documentada	9
6.4 Proceso de definición de la intervención	9
6.4.1 Generalidades	9
6.4.2 Propósito	10
6.4.3 Resultados	10
6.4.4 Actividades y tareas	10
6.4.5 Información documentada	10
7 Proceso de implementación	10
7.1 Generalidades	10
7.2 Proceso de identificación de las cuestiones	11
7.2.1 Generalidades	11
7.2.2 Propósito	11
7.2.3 Resultados	11
7.2.4 Actividades y tareas	11
7.2.5 Información documentada	12
7.3 Proceso de identificación de las partes interesadas afectadas	12
7.3.1 Generalidades	12
7.3.2 Propósito	12
7.3.3 Resultados	12

7.3.4	Actividades y tareas.....	13
7.3.5	Información documentada.....	13
7.4	Proceso de intervención de la parte interesada afectada.....	13
7.4.1	Generalidades.....	13
7.4.2	Propósito.....	13
7.4.3	Resultados.....	13
7.4.4	Actividades y tareas.....	14
7.4.5	Información documentada.....	14
7.5	Proceso de informes de la gestión del cambio.....	14
7.5.1	Generalidades.....	14
7.5.2	Propósito.....	15
7.5.3	Resultados.....	15
7.5.4	Actividades y tareas.....	15
7.5.5	Información documentada.....	15
8	Medición del progreso de la intervención de la parte interesada afectada en la matriz de cambio.....	16
8.1	La matriz de cambio.....	16
8.2	Calificación de la posición en la matriz de cambio.....	18
8.3	Agregación de las posiciones de la matriz de cambio de las partes interesadas afectadas a niveles superiores.....	18
8.3.1	Generalidades.....	18
8.3.2	Problema de agregación de celdas en la matriz de cambio.....	18
8.3.3	Modelos de agregación de celdas en la matriz de cambio.....	18
	Anexo A (informativo) Elementos de la documentación del proceso.....	21
	Anexo B (informativo) Definición de secciones genéricas.....	30
	Anexo C (informativo) Comparación entre este documento y la Norma ISO 9001.....	32
	Bibliografía.....	44

ISO/TS 10020:2022

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/d8860a7c-2fb0-46ee-bef2-d2f7ea3549b5/iso-ts-10020-2022>

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 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 3, *Técnicas de apoyo*.

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 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, 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 calidad.

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/TS 10020:2022](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/d8860a7c-2fb0-46ee-bef2-d2f7ea3549b5/iso-ts-10020-2022)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/d8860a7c-2fb0-46ee-bef2-d2f7ea3549b5/iso-ts-10020-2022>

Introducción

El propósito de este documento es describir los procesos para la gestión del cambio organizacional (GCO) que pueden ser usados por organizaciones cuando emprenden cualquier forma de GCO. Este comprende la descripción de procesos para elaborar los procesos de la GCO.

Dado que la GCO es un enfoque clave para la mitigación de riesgos en el desarrollo organizacional, este documento sigue un enfoque basado en riesgos. La gestión del cambio basada en el riesgo es un enfoque de mejores prácticas para la elaboración de estrategias y la gestión del cambio organizacional, ya que permite priorizar los cambios y enfocarlos en las necesidades y oportunidades más importantes.

Cada proceso se describe utilizando la plantilla de proceso genérica proporcionada en la Norma ISO/IEC/IEEE 24774:2021 y cubre el propósito, los resultados, las actividades, las tareas y los elementos de información de cada proceso.

Los elementos de documentación fruto de los procesos de GCO se proporcionan en los Anexos [A](#) y [B](#).

El [Anexo C](#) proporciona una referencia cruzada de alto nivel entre los apartados de este documento y los apartados de la Norma ISO 9001.

Este documento tiene como objetivo proporcionar a los profesionales de la GCO la información necesaria para gestionar y llevar a cabo la GCO en las organizaciones.

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

[ISO/TS 10020:2022](https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/d8860a7c-2fb0-46ee-bef2-d2f7ea3549b5/iso-ts-10020-2022)

<https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/d8860a7c-2fb0-46ee-bef2-d2f7ea3549b5/iso-ts-10020-2022>