



Sistemas de gestión de las relaciones de trabajo colaborativas

Requisitos y marco de referencia

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico
CTN 309 *Servicios*, cuya secretaría desempeña UNE.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO 44001



UNE-ISO 44001

Sistemas de gestión de las relaciones de trabajo colaborativas
Requisitos y marco de referencia

Collaborative business relationship management systems. Framework.

Systèmes de gestion collaborative d'une relation d'affaire. Cadre de travail.

Esta norma es idéntica a la Norma Internacional ISO 44001:2017.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO 44001

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

Asociación Española de Normalización

Génova, 6
28004 MADRID-España
Tel.: 915 294 900
info@une.org
www.une.org
Depósito legal: M 26617:2017

© UNE 2017
Publicado por AENOR INTERNACIONAL S.A.U. bajo licencia de la Asociación Española de Normalización.
Reproducción prohibida



Comprar

Índice

Prólogo	6
0 Introducción.....	7
1 Objeto y campo de aplicación.....	8
2 Normas para consulta	8
3 Términos y definiciones.....	9
4 Contexto de la organización	13
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	13
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	13
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de las relaciones de trabajo colaborativas	13
4.4 Sistema de gestión de las relaciones de trabajo colaborativas.....	13
4.5 Creación de valor	13
5 Liderazgo	14
5.1 Liderazgo y compromiso.....	14
5.2 Política.....	14
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	15
5.3.1 Alta dirección	15
5.3.2 Establecimiento de la estructura de gobierno organizativa.....	15
5.3.3 Director ejecutivo responsable	16
6 Planificación.....	16
6.1 Acciones para hacer frente a riesgos y oportunidades.....	16
6.2 Objetivos de las relaciones de trabajo colaborativas y planificación para lograrlos	17
6.3 Identificación y priorización de las relaciones de trabajo colaborativas.....	17
6.3.1 Generalidades.....	17
6.3.2 Identificación de las oportunidades de colaboración	18
7 Apoyo	18
7.1 Recursos.....	18
7.2 Competencia y comportamiento.....	18
7.3 Toma de conciencia	19
7.4 Comunicación	19
7.5 Información documentada.....	19
7.5.1 Generalidades.....	19
7.5.2 Creación y actualización	20
7.5.3 Control de la información documentada	20
7.5.4 Registro de las competencias colaborativas.....	20
7.5.5 Plan corporativo de gestión de las relaciones	21
8 Operación	21
8.1 Planificación y control operativos	21
8.2 Toma de conciencia operativa (Etapa 1)	21
8.2.1 Generalidades.....	21
8.2.2 Deberes del director ejecutivo responsable.....	22
8.2.3 Aplicaciones y validación de la estructura de gobierno operativo	22
8.2.4 Identificación de los objetivos operativos.....	22



Comprar

8.2.5	Establecimiento del proceso de análisis de valor.....	23
8.2.6	Identificación y priorización de las relaciones de trabajo colaborativas.....	23
8.2.7	Desarrollo de competencias y comportamientos	23
8.2.8	Evaluación inicial de riesgos	23
8.2.9	Establecimiento del plan de gestión de la relación.....	24
8.3	Conocimiento (Etapa 2).....	24
8.3.1	Generalidades.....	24
8.3.2	Estrategia y casos de trabajo.....	25
8.3.3	Identificación de las competencias y comportamientos de las personas clave	26
8.3.4	Gestión del conocimiento	26
8.3.5	Cadena de suministro y amenazas y oportunidades de la empresa extendida.....	26
8.3.6	Implementación del proceso de gestión de riesgos	27
8.3.7	Evaluación de los casos de trabajo.....	28
8.3.8	Incorporación del conocimiento al plan de gestión de la relación.....	28
8.4	Evaluación interna (Etapa 3).....	29
8.4.1	Generalidades.....	29
8.4.2	Capacidad y entorno para la colaboración.....	29
8.4.3	Evaluación de las fortalezas y debilidades.....	29
8.4.4	Evaluación del perfil de la colaboración	30
8.4.5	Designación de la dirección colaborativa.....	30
8.4.6	Definición de los criterios de selección de socios.....	30
8.4.7	Implementación del plan de gestión de la relación	31
8.5	Selección de los socios (Etapa 4).....	31
8.5.1	Generalidades.....	31
8.5.2	Nominación de posibles socios colaboradores.....	32
8.5.3	Evaluación y selección de socios.....	32
8.5.4	Desarrollo de la estrategia de compromiso y negociación para la colaboración.....	32
8.5.5	Compromiso inicial con los socios potenciales	32
8.5.6	Evaluación de los objetivos conjuntos	32
8.5.7	Evaluación de la estrategia de salida conjunta.....	33
8.5.8	Selección de los socios preferidos.....	33
8.5.9	Comienzo del plan conjunto de gestión de las relaciones	33
8.6	Trabajo conjunto (Etapa 5).....	33
8.6.1	Generalidades.....	33
8.6.2	Establecimiento de la estructura conjunta de gobierno	34
8.6.3	Proceso conjunto de gestión del conocimiento	36
8.6.4	Establecimiento del proceso conjunto de gestión de riesgos.....	36
8.6.5	Revisión del proceso y sistemas operacionales	37
8.6.6	Medición de la entrega y el desempeño	37
8.6.7	Mejora de la competencia colaborativa de la organización.....	38
8.6.8	Establecimiento de un proceso conjunto de resolución de problemas	38
8.6.9	Establecimiento de una estrategia de salida conjunta	38
8.6.10	Acuerdos o preparativos contractuales	39
8.6.11	Establecimiento e implementación del plan conjunto de gestión de las relaciones	40
8.7	Creación de valor (Etapa 6)	40
8.7.1	Generalidades.....	40
8.7.2	Establecimiento del proceso de creación de valor	41
8.7.3	Identificación de la mejora y establecimiento de metas.....	41
8.7.4	Utilización de la experiencia aprendida	42
8.7.5	Actualización del plan conjunto de gestión de las relaciones	42
8.8	Mantenerse juntos (Etapa 7).....	42



Comprar

8.8.1	Generalidades.....	42
8.8.2	Supervisión por el Director Ejecutivo Responsable	43
8.8.3	Gestión de la relación conjunta.....	43
8.8.4	Implementación del seguimiento del comportamiento e indicadores de confianza.....	43
8.8.5	Creación continua de valor	44
8.8.6	Entrega de objetivos conjuntos	44
8.8.7	Análisis de resultados.....	44
8.8.8	Resolución de problemas	44
8.8.9	Mantenimiento de la estrategia de salida conjunta.....	44
8.8.10	Mantenimiento del plan conjunto de gestión de las relaciones	44
8.9	Activación de la estrategia de salida (Etapa 8).....	45
8.9.1	Generalidades.....	45
8.9.2	Comienzo de la separación	45
8.9.3	Continuidad de negocio.....	46
8.9.4	Evaluación de la relación.....	46
8.9.5	Oportunidades futuras	46
8.9.6	Revisión y actualización del plan de gestión de la relación	46
9	Evaluación del desempeño.....	46
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	46
9.1.1	Generalidades.....	46
9.1.2	Evaluación de salida	47
9.2	Auditoría interna.....	47
9.3	Revisión por la dirección.....	48
10	Mejora.....	48
10.1	No conformidades y acciones correctivas	48
10.2	Mejora continua	49
	Anexo A (Informativo) Lista de verificación.....	50
	Anexo B (Informativo) Plan de gestión de la relación	54
	Anexo C (Informativo) Competencias y comportamiento colaborativo.....	57
	Anexo D (Informativo) Matriz de madurez de la relación.....	59
	Anexo E (Informativo) Estrategia de salida	64
	Anexo F (Informativo) Descripción de los tipos de relaciones de trabajo	67
	Anexo G (Informativo) Orientación para la aplicación.....	70
	Bibliografía	78

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento especifica los requisitos para la identificación, desarrollo y gestión eficaces de las relaciones de trabajo colaborativas dentro de una organización y entre organizaciones.

Este documento es aplicable a organizaciones privadas y públicas de todos los tamaños, desde grandes corporaciones multinacionales y organizaciones gubernamentales, a organizaciones sin ánimo de lucro y pequeños negocios y microempresas.



La aplicación de este documento puede hacerse a distintos niveles, por ejemplo:

- una aplicación única (incluyendo unidades operativas, divisiones operativas, proyectos o programas individuales, fusiones y adquisiciones);
- una relación individual (incluyendo relaciones uno a uno, alianzas, asociaciones, clientes de negocio, empresas conjuntas);
- múltiples relaciones identificadas (incluyendo múltiples alianzas entre socios, consorcios, empresas conjuntas, redes, acuerdos empresariales extendidos, y cadenas de suministro extremo a extremo);
- aplicación total en toda la organización para todos los tipos de relaciones identificadas.

2 Normas para consulta

No hay normas para consulta en este documento.