

Directrices para los servicios de consultoría de gestión (ISO 20700:2017)

Esta norma ha sido elaborada por el Grupo Específico de carácter temporal GET 20 *Gestión de los servicios de apoyo y consultoría*.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN ISO 20700

UNE-EN ISO 20700

Directrices para los servicios de consultoría de gestión
(ISO 20700:2017)

Guidelines for management consultancy services (ISO 20700:2017).

Lignes directrices relatives aux services de conseil en management (ISO 20700:2017).

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN ISO 20700:2018, que a su vez adopta la Norma Internacional ISO 20700:2017.

Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE-EN 16114:2012.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN ISO 20700

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 15577:2019

© UNE 2019

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

Índice

Prólogo europeo	6
Declaración.....	6
Prólogo	7
0 Introducción.....	8
1 Objeto y campo de aplicación.....	8
2 Normas para consulta	9
3 Términos y definiciones.....	9
4 Principios	12
4.1 Generalidades.....	12
4.1.1 Objeto y campo de aplicación.....	12
4.1.2 Proceso de consultoría tipo	12
4.1.3 Responsabilidades	13
4.2 Otras normas.....	13
4.3 Evaluación y mejora continua.....	13
4.4 Políticas.....	14
4.4.1 Marco Regulatorio.....	14
4.4.2 Involucramiento y compromiso con las partes interesadas.....	14
4.4.3 Código ético y conducta profesional.....	15
4.4.4 Gobernanza del proyecto.....	15
4.4.5 Capacidad de cumplimiento	16
4.4.6 Comunicación	16
4.4.7 Protección de datos y confidencialidad.....	17
4.4.8 Protección de la propiedad intelectual	17
4.4.9 Responsabilidad social.....	17
4.4.10 Salud y seguridad	18
4.4.11 Gestión del riesgo y de la calidad.....	18
4.4.12 Garantías	18
5 Contratación.....	18
5.1 Generalidades.....	18
5.2 Propósito	19
5.3 Datos de entrada.....	19
5.4 Resultado.....	19
5.5 Contenido	19
5.5.1 Generalidades.....	19
5.5.2 Contexto	20
5.5.3 Servicios y entregables.....	20
5.5.4 Enfoque y plan de trabajo.....	20
5.5.5 Roles y responsabilidades.....	21
5.5.6 Criterios de aceptación.....	21
5.5.7 Condiciones contractuales	21
6 Ejecución (Provisión del servicio).....	22
6.1 Generalidades.....	22
6.2 Objetivo.....	22
6.3 Datos de entrada.....	22
6.4 Resultado.....	22
6.5 Contenido	22

6.5.1	Generalidades.....	22
6.5.2	Revisión del plan de trabajo acordado.....	23
6.5.3	Ejecución del plan de trabajo.....	23
6.5.4	Gestión y seguimiento de la provisión del servicio.....	23
6.5.5	Aprobación y aceptación	25
7	Cierre del proyecto	25
7.1	Generalidades.....	25
7.2	Objetivo.....	26
7.3	Datos de entrada.....	26
7.4	Resultados.....	26
7.5	Contenido	26
7.5.1	Cuestiones legales y contractuales.....	26
7.5.2	Evaluación final y mejora continua.....	27
7.5.3	Cuestiones administrativas	27
7.5.4	Comunicación	28
7.5.5	Asuntos menores pendientes.....	28
Anexo A (Informativo)	Información complementaria sobre las normas ISO	29
Anexo B (Informativo)	Ejemplos de partes interesadas típicos.....	30
Anexo C (Informativo)	Estructura básica de las actividades de consultoría.....	31
Anexo D (Informativo)	Ejemplo de directrices de código de conducta para el MCSP	33
Anexo E (Informativo)	Ejemplo de directrices para gestionar conflictos de interés.....	34
Anexo F (Informativo)	Ejemplos de criterios para evaluar la capacidad del MCSP	36
Anexo G (Informativo)	Ejemplos de directrices dirigidas a los MCSPs relativas a la gestión de riesgos frecuentes en la prestación de servicios de consultoría	38
Anexo H (Informativo)	Ejemplos de actividades típicas de comprensión "previas a la prestación del servicio"	39
Bibliografía		40

1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma europea proporciona las directrices para una prestación eficiente de los servicios de consultoría de gestión.

NOTA Consulte el anexo A para obtener información complementaria sobre las normas ISO.

2 Normas para consulta

No aplica.