

INDICE

	PREMESSA CEN	1
	PREMESSA ISO	2
	INTRODUZIONE	3
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	3
3	TERMINI E DEFINIZIONI	4
4	PRINCIPI	6
4.1	Generalità.....	6
4.1.1	Scopo.....	6
4.1.2	Processo di consulenza tipico.....	6
4.1.3	Responsabilità.....	7
4.2	Altri riferimenti.....	7
4.3	Valutazione in itinere e miglioramento.....	7
4.4	Politiche.....	7
4.4.1	Quadro regolamentare.....	8
4.4.2	Coinvolgimento e impegno degli stakeholder.....	8
4.4.3	Codice di condotta etica e professionale.....	8
4.4.4	Governance del progetto.....	9
4.4.5	Capacità.....	9
4.4.6	Comunicazione.....	9
4.4.7	Protezione dei dati e riservatezza.....	9
4.4.8	Protezione della proprietà intellettuale.....	10
4.4.9	Responsabilità sociale.....	10
4.4.10	Salute e sicurezza.....	10
4.4.11	Gestione dei rischi e della qualità.....	10
4.4.12	Garanzie.....	11
5	FASE CONTRATTUALE	11
5.1	Generalità.....	11
5.2	Scopo.....	11
5.3	Input.....	11
5.4	Risultato.....	11
5.5	Contenuto.....	11
5.5.1	Generalità.....	11
5.5.2	Contesto.....	11
5.5.3	Servizi e elaborati.....	12
5.5.4	Approccio e piano di lavoro.....	12
5.5.5	Ruoli e responsabilità.....	12
5.5.6	Criteri di accettazione.....	13
5.5.7	Termini e condizioni.....	13
6	REALIZZAZIONE	13
6.1	Generalità.....	13
6.2	Scopo.....	13
6.3	Input.....	13
6.4	Risultato.....	13
6.5	Contenuti.....	14
6.5.1	Generalità.....	14

6.5.2		Perfezionamento del piano di lavoro concordato	14
6.5.3		Attuazione del piano di lavoro	14
6.5.4		Gestione e monitoraggio dell'incarico	14
6.5.5		Approvazioni e accettazione.....	15
<hr/>			
7		CONCLUSIONE	16
7.1		Generalità	16
7.2		Scopo.....	16
7.3		Input.....	16
7.4		Risultato.....	16
7.5		Contenuto	16
7.5.1		Questioni legali e contrattuali	16
7.5.2		Valutazione finale e miglioramento	17
7.5.3		Questioni amministrative	17
7.5.4		Comunicazione	17
7.5.5		Argomenti minori in sospeso	17
<hr/>			
APPENDICE	A	INFORMAZIONI SUPPLEMENTARI SULLE NORME ISO	18
(informativa)			
<hr/>			
APPENDICE	B	ESEMPI DI STAKEHOLDER TIPICI	19
(informativa)			
<hr/>			
APPENDICE	C	STRUTTURA DI BASE DELLE ATTIVITÀ DI CONSULENZA	20
(informativa)			
<hr/>			
APPENDICE	D	ESEMPI DI LINEE GUIDA PER IL MCSP RELATIVI A UN CODICE DI CONDOTTA	21
(informativa)			
prospetto	D.1	Principi etici	21
<hr/>			
APPENDICE	E	ESEMPI DI LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DEL CONFLITTO D'INTERESSI	22
(informativa)			
prospetto	E.1	Potenziali fonti di conflitto.....	22
<hr/>			
APPENDICE	F	ESEMPI DI CRITERI PER VALUTARE LA CAPACITÀ	23
(informativa)			
prospetto	F.1	Capacità	23
<hr/>			
APPENDICE	G	ESEMPI DI LINEE GUIDA PER IL MCSP RELATIVE ALLA GESTIONE DEL RISCHIO TIPICA	24
(informativa)			
prospetto	G.1	Rischi tipici per il MCSP	24
<hr/>			
APPENDICE	H	ESEMPI DI ATTIVITÀ DI COMPrensIONE TIPICHE DEL "PRE-INCARICO"	25
(informativa)			
<hr/>			
		BIBLIOGRAFIA	26

QUESTO DOCUMENTO È UNA PREVIEW. RIPRODUZIONE VIETATA

PREMESSA CEN

Il testo della ISO 20700:2017 è stato elaborato dal Comitato Tecnico ISO/TMBG "Technical Management Board - groups" dell'Organizzazione Internazionale di Normazione (ISO) ed è stato ripreso come EN ISO 20700:2018 dal Comitato Tecnico CEN/TC 381 "Management consultancy services", la cui segreteria è affidata all'UNI.

Alla presente norma europea deve essere attribuito lo status di norma nazionale, o mediante pubblicazione di un testo identico o mediante notifica di adozione, al più tardi entro marzo 2019, e le norme nazionali in contrasto devono essere ritirate al più tardi entro marzo 2019.

Si richiama l'attenzione sulla possibilità che alcuni degli elementi del presente documento possano essere oggetto di diritti di brevetto. Il CEN non deve essere ritenuto responsabile dell'identificazione di alcuni o di tutti questi diritti di brevetto.

Il presente documento sostituisce la EN 16114:2011.

In conformità alle Regole Comuni CEN/CENELEC, gli enti nazionali di normazione dei seguenti Paesi sono tenuti a recepire la presente norma europea: Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Repubblica Ex Jugoslava di Macedonia, Romania, Serbia, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Turchia e Ungheria.

NOTIFICA DI ADOZIONE

Il testo della ISO 20700:2017 è stato approvato dal CEN come EN ISO 20700:2018 senza alcuna modifica.

PREMESSA ISO

L'ISO (Organizzazione Internazionale di Normazione) è la federazione mondiale degli organismi di normazione nazionali (membri ISO). L'attività di stesura delle norme internazionali è svolta generalmente attraverso comitati tecnici ISO. Ogni organismo membro interessato ad un argomento per il quale è stato istituito un comitato tecnico ha il diritto di essere rappresentato in tale comitato. Anche le organizzazioni internazionali, governative e non-governative, in collaborazione con l'ISO, partecipano ai suddetti lavori. L'ISO collabora strettamente con l'IEC (Commissione Elettrotecnica Internazionale) su tutti gli argomenti della normazione elettrotecnica.

Le procedure seguite per sviluppare il presente documento, unitamente a quelle seguite per il suo successivo aggiornamento, sono descritte nelle Direttive ISO/IEC, Parte 1. Inoltre si dovrebbe prestare attenzione ai diversi criteri di approvazione necessari per i diversi tipi di documenti ISO. Il presente documento è stato redatto in conformità alle regole editoriali contenute nelle Direttive ISO/IEC, Parte 2 (vedere: www.iso.org/directives).

Si richiama l'attenzione sulla possibilità che alcuni degli elementi del presente documento possano essere oggetto di brevetti. L'ISO non deve essere ritenuto responsabile di aver citato alcuni o tutti questi brevetti. I dettagli sui brevetti identificati durante lo sviluppo del documento sono indicati nell'Introduzione e/o nell'elenco ISO delle dichiarazioni di brevetto ricevute (vedere www.iso.org/patents).

Qualsiasi denominazione commerciale utilizzata nel presente documento costituisce un'informazione fornita a supporto degli utenti e non costituisce un'approvazione.

Per una spiegazione sulla natura volontaria delle norme, sul significato di termini specifici ISO e delle espressioni relative alla valutazione di conformità, nonché informazioni sull'osservanza dell'ISO ai principi dell'Organizzazione Mondiale del Commercio (WTO) nell'ambito delle barriere tecniche per il commercio (TBT) vedere il seguente URL: www.iso.org/iso/foreword.html.

Il presente documento è stato elaborato dal comitato di progetto ISO/PC 280, *Management consultancy*.

INTRODUZIONE

I consulenti di management utilizzano il loro know-how per supportare i clienti in qualsiasi settore a livello locale, regionale e globale per affrontare tematiche importanti come gestire la complessità, realizzare una crescita organizzativa sostenibile, innovare, realizzare il cambiamento, migliorare la produttività. Il settore della consulenza di management rappresenta un contributo sostanziale per l'economia mondiale.

Lo scopo del presente documento è quello di migliorare la trasparenza e la comprensione tra i clienti e i fornitori di servizi di consulenza di management (di seguito denominato MCSP), al fine di ottenere migliori risultati derivanti dai progetti di consulenza. La corretta applicazione appropriata del presente documento consente ai MCSP di fornire un miglior valore al cliente e di ridurre i rischi negli incarichi di consulenza di management. Migliorando qualità, professionalità, comportamento etico e interoperabilità della consulenza di management, il presente documento ha lo scopo di migliorare l'efficacia del settore della consulenza di management e accelerare lo sviluppo della professione.

Il presente documento si basa sulle buone pratiche del settore della consulenza di management. Esso include raccomandazioni per migliorare le specifiche, la realizzazione, l'accettazione del risultato e la conclusione dei servizi di consulenza di management, sulla base di ricerche ed esperienza di una vasta gamma di MCSP e dei loro clienti.

Il presente documento assume la forma di un documento guida di facile comprensione, redatto dal punto di vista della consulenza di management. Si applica a tutti i MCSP, indipendentemente dalle loro dimensioni o specializzazioni, tra cui le imprese individuali, società di persone, associazioni, organizzazioni governative e non governative, dipartimenti interni delle imprese, ecc.

L'innovazione, la differenziazione e il comportamento etico sono parti importanti del valore di una proposta di un MCSP. Il presente documento si focalizza solo sugli elaborati ed i risultati della consulenza di management. I MCSP sono liberi di utilizzare i propri metodi e approcci.

Il presente documento:

- a) è redatto come guida;
- b) è applicabile a tutti i MCSP;
- c) si applica alle organizzazioni, non alle loro risorse interne;
- d) è basato sui risultati;
- e) tutela l'innovazione e la differenziazione;
- f) enfatizza l'importanza di comprendere i bisogni dei clienti;
- g) è di facile comprensione.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento fornisce linee guida per l'erogazione efficace di servizi di consulenza di management.

Nota Per informazioni supplementari sulle norme ISO fare riferimento all'appendice A.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Non ci sono riferimenti normativi nel presente documento.