

Prestación de servicios

Parte 1: Compra de servicios

Guía para la evaluación de la capacidad de los proveedores de servicios y evaluación de las propuestas de servicios

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

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN 17371-1

UNE-EN 17371-1

Prestación de servicios

Parte 1: Compra de servicios

Guía para la evaluación de la capacidad de los proveedores de servicios y
evaluación de las propuestas de servicios

*Provision of services. Part 1: Service procurement. Guidance for the assessment of the capacity of
service providers and evaluation of service proposals.*

*Prestation de services. Partie 1: Achat de services. Recommandations pour l'évaluation de la capacité
des prestataires de services et l'évaluation des propositions de services.*

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN 17371-1:2021.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN 17371-1

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

© UNE 2021

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
0 Introducción.....	7
1 Objeto y campo de aplicación.....	8
2 Normas para consulta	9
3 Términos y definiciones.....	9
4 Proceso de compra de servicios.....	10
4.1 Generalidades.....	10
4.2 Redacción de la especificación técnica	10
4.3 Metodología para recopilar información.....	11
4.4 Selección de los prestadores de servicios	12
4.4.1 Organización del procedimiento de licitación para la contratación pública	12
4.4.2 Organización del proceso de compras para el sector privado	13
4.4.3 Evaluación de las propuestas y adjudicación del contrato	13
5 Criterios para evaluar las capacidades de un prestador de servicios.....	14
5.1 Generalidades.....	14
5.2 Criterios de capacidad legal	14
5.2.1 Finalidad.....	14
5.2.2 Evidencia	15
5.3 Criterios de capacidad económica y financiera.....	16
5.3.1 Finalidad.....	16
5.3.2 Evidencia	16
5.4 Criterios de recursos humanos	16
5.4.1 Finalidad.....	16
5.4.2 Evidencia	16
5.5 Criterios de materiales, equipos e infraestructuras.....	17
5.5.1 Finalidad.....	17
5.5.2 Evidencia	17
5.6 Criterios relativos a las referencias.....	18
5.6.1 Finalidad.....	18
5.6.2 Evidencia	18
5.7 Criterios relativos a las credenciales	18
6 Criterios para la evaluación de una propuesta de servicio.....	18
6.1 Generalidades.....	18
6.2 Mejor valoración.....	19
6.3 Selección de los criterios: principios.....	19
6.3.1 Selección y ponderación de los criterios	19
6.3.2 Puntuación de las propuestas.....	19
6.4 Contenido técnico.....	20
6.4.1 Finalidad.....	20
6.4.2 Evidencia	21
6.5 Propuestas financieras.....	22
6.5.1 Generalidades.....	22
6.5.2 Evidencia	22
6.5.3 Propuestas anormalmente bajas	22
6.6 Otros criterios de desempeño.....	23
6.6.1 Contratación pública	23

6.6.2	Compra privada.....	23
	Anexo A (Informativo) Proceso de suministro	24
	Anexo B (informativo) Evaluación de la Propuesta de Servicio	26
B.1	Generalidades.....	26
B.2	Finalidad.....	26
B.3	Clasificación de las ofertas: distintos escenarios.....	27
B.4	Método de calificación del criterio financiero	27
B.4.1	Generalidades.....	27
B.4.2	Calificación del criterio financiero de acuerdo con el modelo proporcional	27
B.4.3	Calificación del criterio financiero de acuerdo con el modelo lineal	28
B.5	Cómo ponderar los criterios.....	28
B.5.1	Generalidades.....	28
B.5.2	Caso 1	29
B.5.3	Caso 2	29
	Anexo C (Informativo) Criterios de Sostenibilidad y de Accesibilidad	31
	Anexo D (Informativo) Desviaciones tipo A.....	33
	Bibliografía	36

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona orientación para la evaluación de la capacidad de los prestadores de servicios y la evaluación de las propuestas de servicios a fin de mejorar y facilitar el proceso de compra de servicios.

Este documento se aplica a:

- los compradores de servicios y los prestadores de servicios sin importar su tipo, tamaño o la naturaleza de los servicios;
- los prestadores de servicios que pueden ser internos o externos a la organización del comprador de servicios; y
- cualquier parte interesada que esté directa o indirectamente implicada en, o afectada por, un proceso de compra.

Este documento no aplica a los contratos de servicio entre empresas y particulares [*business-to-consumer*, (B2C)] o a los contratos de obra.

NOTA 1 'Contratos de obra' son contratos que tienen por objeto la ejecución o el diseño y la ejecución de una obra, y no están cubiertos por este documento. Los contratos que tienen por objeto sólo el diseño de una obra sí están cubiertos.

NOTA 2 'Obra' significa el resultado de trabajos de construcción o de ingeniería civil tomado como un todo que es suficiente en sí mismo para cumplir una función económica o técnica.

2 Normas para consulta

No existen normas para consulta en este documento.