

VALORACION TÉCNICA SEGÚN CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIO DE VALOR

“Gestión integral plan de retribución flexible” Expediente S-05187-2025

LOTE 1: Gestión Integral del plan para retribución flexible

Criterios sometidos a juicio de valor

Serán valorada con un máximo de 25 puntos las ofertas que presenten una memoria técnica que describa, con el mayor detalle posible el desarrollo del servicio, según el siguiente desglose:

- *Planteamiento general del servicio (máximo 5 puntos)*
- *Medios técnicos puestos a disposición del servicio (máximo 5 puntos)*
- *Estrategia de comunicación (máximo 5 puntos)*
- *Adhesión al plan por parte de los trabajadores (anual, trimestral, mensual) (máximo 5 puntos)*
- *Servicio de atención al cliente personalizado (máximo 5 puntos)*

BETTERFLY OPERATING ESPAÑA S.L

1. Planteamiento general del servicio (máximo 5 puntos)

Su actividad es implementar, migrar y gestionar planes de Retribución Flexible y Beneficios, siendo la única empresa en España que se dedica en exclusiva a esta actividad. En su actividad habitual, presta servicio basándose en una plataforma y APPS propias. Cuenta con un equipo especializado en comunicación, incluyendo perfiles de marketing.

Conclusión:

Alcanza la máxima puntuación al ofrecer un planteamiento general del servicio sólido, especializado y altamente maduro alineado plenamente con las necesidades del contrato. Acredita una amplia experiencia, lo que demuestra su capacidad para adaptarse a entornos organizativos diversos y complejos. Tiene una gran madurez tecnológica y capacidad de personalización y disponibilidad continua del servicio, se considera que la propuesta cumple, otorgándose la puntuación máxima de **5 puntos**

2. Medios técnicos puestos a disposición del servicio (máximo 5 puntos)

Obtiene la máxima puntuación (**5 puntos**) al presentar una plataforma moderna, robusta y altamente funcional, diseñada para garantizar el correcto funcionamiento del sistema de retribución flexible y una experiencia de usuario óptima.

La plataforma destaca por su alta usabilidad y facilidad de uso, siendo 100% compatible con todos los dispositivos y navegadores, lo que asegura el acceso universal tanto para empleados como para

administradores sin restricciones técnicas. Desde el punto de vista de la personalización, la herramienta permite integrar completamente la identidad visual de la empresa.

En cuanto a accesos y seguridad, ofrece autenticación mediante SSO o conexión directa con los sistemas de identificación personal de la empresa, reforzando la seguridad y la integración con los sistemas corporativos.

La herramienta incorpora un simulador, que permite a los empleados realizar simulaciones previas a la contratación de productos.

Adicionalmente, la plataforma no establece limitación en el número de personas autorizadas como administradores del plan, lo que facilita la gestión interna del servicio y su escalabilidad.

Conclusión:

Por su elevado nivel de funcionalidad, personalización, seguridad, usabilidad e integración con los sistemas corporativos, la solución tecnológica propuesta constituye un medio técnico completo y adecuado para la prestación del servicio, cumpliendo ampliamente los requisitos del criterio. En consecuencia, se le otorgan **5 puntos**, correspondientes a la máxima puntuación.

3. Estrategia de comunicación (máximo 5 puntos)

La propuesta alcanza la máxima puntuación al presentar una estrategia de comunicación completa, estructurada y continua, orientada a garantizar la correcta implantación del plan de beneficios y su adecuada comprensión por parte de las personas trabajadoras.

La empresa licitadora diseña, genera y gestiona diversos materiales y acciones de comunicación, destinados a facilitar el conocimiento del sistema y fomentar la participación de los empleados. Entre dichas acciones se incluyen campañas de promoción de productos, así como documentación informativa específica.

El plan de comunicación contempla sesiones informativas online, manuales de uso, vídeos explicativos y una comunicación continua, complementada con canales de feedback y soporte, así como asistencia tanto online como telefónica, garantizando un acompañamiento permanente a los usuarios.

Conclusión:

Por la solidez de la estrategia propuesta, la diversidad de canales y formatos utilizados, la continuidad de las acciones de comunicación y su adecuada planificación por fases, se considera que la propuesta cumple plenamente los requisitos del criterio, otorgándose la puntuación máxima de **5 puntos**.

4. Adhesión al plan por parte de los trabajadores (anual, trimestral, mensual) (máximo 5 puntos)

La propuesta obtiene la máxima puntuación al ofrecer un sistema de adhesión al plan flexible, configurable y plenamente adaptado a las necesidades de la empresa y de las personas trabajadoras.

Los plazos de adhesión serán los que determine la empresa, siendo programados directamente en la plataforma por Flexoh mediante ventanas de apertura y cierre, lo que permite una gestión ordenada y controlada del proceso. Dichos plazos pueden establecerse con periodicidad mensual, trimestral, semestral o anual, pudiendo además diferenciarse entre productos, lo que aporta un elevado grado de flexibilidad y personalización.

Conclusión:

Por la flexibilidad en los plazos de adhesión, la posibilidad de diferenciación por productos, la incorporación de simulaciones fiscales ilimitadas, el control de los requisitos de contratación y la adecuada adaptación a supuestos específicos como el producto de guardería, la propuesta cumple ampliamente los requisitos del criterio, otorgándose la puntuación máxima de **5 puntos**.

5. Servicio de atención al cliente personalizado (máximo 5 puntos)

Incluye un servicio de atención (HelpDesk) sin coste adicional y con atención continua a usuarios y trabajadores relativa a todos estos conceptos:

1. Consultoría, asistencia, apoyo y asesoramiento legal (laboral, fiscal y de seguridad social) en materia de retribución flexible.
2. Comunicación permanente de actualizaciones y modificaciones en normativa relativa a la retribución flexible.
3. Y consultas legales específicas, con preparación en su caso de documentos legales que se precisen en relación con cualquier aspecto del sistema.

Canales habilitados de atención a empleados con compromiso de respuesta inferior a 24h:

- Canal telefónico: el servicio se **dimensiona según las necesidades de cada periodo**, contando con un **equipo especializado en beneficios** y atendiendo a través de los números de teléfono habilitados.
- Canal online vía email personalizado. Tiempo de respuesta en 24 horas desde la recepción de la consulta de lunes a viernes de 9 a 18h.
- **Canal CHAT directo desde plataforma** web Betterfly y App Betterfly. Funciona como un whatsapp. Compromiso de respuesta por chat inferior a 2 horas en horario de lunes a viernes de 09.00h a 18.00h.

Conclusión:

Obtienen **5 puntos** porque la propuesta presenta un alto nivel de calidad técnica, cubriendo de forma completa y detallada todos los aspectos exigidos en el criterio, sin costes adicionales y con garantías de continuidad, especialización y rapidez en la atención. Por ello, se considera que alcanza la máxima puntuación posible.

En definitiva:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN MÁXIMA	BETTERFLY OPERATING ESPAÑA S.L
Planteamiento general del servicio	5	5
Medios técnicos puestos a disposición del servicio	5	5
Estrategia de comunicación	5	5
Adhesión al plan por parte de los trabajadores (anual, trimestral, mensual)	5	5
Servicio de atención al cliente personalizado	5	5
TOTAL	25	25

LOTE 2: GESTIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE TARJETAS RESTAURANTE, TRANSPORTE Y GUARDERÍA.

Criterios sometidos a juicio de valor

Serán valoradas con un máximo de 25 puntos las ofertas que presenten una memoria técnica que describa, con el mayor detalle posible el desarrollo del servicio, según el siguiente desglose:

- *Descripción de la metodología para la gestión y distribución de tarjetas (hasta 5 puntos)*
- *Medios técnicos y humanos destinados a la ejecución del contrato (hasta 5 puntos)*
- *Detalle de las coberturas por pérdidas, hurto, deterioro, etc. (hasta 5 puntos)*
- *Descripción del sistema de canje de tarjetas (hasta 5 puntos)*
- *Otros aspectos de interés para el desarrollo del servicio (hasta 5 puntos)*

BETTERFLY OPERATING ESPAÑA S.L

1. Descripción de la metodología para la gestión y distribución de tarjetas (hasta 5 puntos)

Propone un modelo de gestión centralizado, alineado con los requisitos de CRTVE, que contempla la gestión de pedidos conforme a la periodicidad establecida, la coordinación directa con la entidad gestora del plan, y la gestión actualizada de direcciones de entrega y responsables de recepción. Establece plazos de distribución claros y competitivos, con gestión de pedidos en un máximo de **tres días laborables**, entrega en península en un plazo máximo de **72 horas** y en territorios no peninsulares en un plazo máximo de **una semana**.

Conclusión:

La claridad de los procedimientos, la multicanalidad y los compromisos de plazos ofrecidos, la propuesta **cumple plenamente y con un alto nivel de calidad** los requisitos del criterio, otorgándose la **puntuación máxima de 5 puntos**

2. Medios técnicos y humanos destinados a la ejecución del contrato (hasta 5 puntos)

Presenta una solución tecnológica integrada, accesible desde cualquier dispositivo, que permite la gestión centralizada de todos los productos desde una única aplicación.

La plataforma incorpora monitorización del servicio 24/7, detección temprana de incidencias y medidas de seguridad reforzadas, incluyendo control de accesos, protección de bases de datos y sistemas de prevención de intrusiones.

Disponen de un servicio de atención multicanal con chat, teléfono y correo electrónico, garantizando una respuesta ágil, cercana y eficiente. Este modelo de soporte permite resolver incidencias y consultas con rapidez, contribuyendo a un alto nivel de satisfacción y continuidad del servicio.

Disponibilidad de tarjeta digital y la posibilidad de tarjeta física bajo demanda

Conclusión: Por la combinación de solidez tecnológica, monitorización continua, seguridad avanzada y estructura de soporte multicanal, se considera que la propuesta cumple ampliamente los requisitos del criterio, otorgándose la puntuación máxima de **5 puntos**

3. Detalle de las coberturas por pérdidas, hurto, deterioro, etc. (hasta 5 puntos)

Contempla la reposición de tarjetas físicas en caso de pérdida, robo o duplicidad, con reiteración del envío hasta la confirmación de la entrega. Se valora positivamente el uso de mensajería de seguridad con cobertura nacional y la claridad en los compromisos asumidos.

Conclusión:

Cumple ampliamente los requisitos del criterio obtiene la puntuación máxima de **5 puntos**.

4. Descripción del sistema de canje de tarjetas (hasta 5 puntos)

No facilita información sobre el procedimiento de renovación por caducidad.

Conclusión:

La ausencia de descripción de los procesos, plazos y actuaciones supone una carencia relevante, por todo ello resulta insuficiente, otorgándose una puntuación mínima de **0 puntos**.

5. Otros aspectos de interés para el desarrollo del servicio (hasta 5 puntos)

Acredita una experiencia consolidada en la gestión de soluciones de retribución flexible, indicando que sus medios de pago son utilizados por más de 400 compañías en todo el territorio nacional. La oferta pone de manifiesto un modelo operativo probado, con capacidad de implantación, operación y soporte a gran escala. Se valora positivamente la especialización de la empresa en productos de retribución flexible y su orientación a la experiencia de usuario.

Conclusión:

Se valora positivamente la especialización de la empresa en productos de retribución y su orientación a la experiencia de usuario, aspectos que contribuyen a una adecuada adopción del sistema por parte de las personas trabajadoras y a una gestión eficiente del servicio. No obstante, frente a la otra propuesta, la información aportada resulta más centrada en el ámbito de la retribución y con menor desarrollo en cuanto a la dimensión de red y capilaridad del producto, lo que justifica una puntuación ligeramente inferior. Por todo ello, se considera que la propuesta cumple de forma adecuada los requisitos del criterio, otorgándose **4 puntos**.

EDENRED

1. Descripción de la metodología para la gestión y distribución de tarjetas (hasta 5 puntos)

Presenta un **modelo de gestión estructurado**, que contempla la gestión de altas, bajas, renovaciones, recargas y duplicados a través de distintos canales (plataforma web, aplicación móvil y correo electrónico), así como la integración con plataformas de retribución flexible.

Se describen circuitos claros para pedidos, activación, facturación y uso de tarjetas, junto con un sistema de atención diferenciada para clientes, usuarios y centros educativos. La definición de estos procesos y plazos aporta previsibilidad y control al servicio.

Se compromete a la emisión inmediata de tarjetas virtuales y a la entrega de tarjetas físicas en un plazo máximo de **cinco días hábiles**, siempre que el pedido se reciba antes de las 13:00 horas.

Conclusión: Aunque la propuesta **cumple adecuadamente** los requisitos del criterio y ofrece plazos de entrega competitivos, se considera que presenta un **menor nivel de desarrollo y detalle** respecto a la alternativa mejor valorada, otorgándose **4 puntos**.

2. Medios técnicos y humanos destinados a la ejecución del contrato (hasta 5 puntos)

Dispone de una plataforma tecnológica madura, con aplicación móvil y áreas privadas diferenciadas, que permite la gestión integral de los productos, la consulta de saldos y movimientos, el bloqueo de tarjetas y la recepción de notificaciones.

La empresa dispone de un equipo especializado para la implantación, acompañamiento y soporte del servicio, lo que se considera adecuado para garantizar la correcta prestación del contrato.

Se acreditan medidas de seguridad adecuadas en la activación y uso de las tarjetas, incluyendo control de transacciones y uso de PIN, lo que garantiza la protección de los usuarios.

Disponibilidad de tarjeta digital y la posibilidad de tarjeta física bajo demanda.

Conclusión:

La oferta cumple adecuadamente los requisitos del criterio, otorgándose **5 puntos**.

3. Detalle de las coberturas por pérdidas, hurto, deterioro, etc. (hasta 5 puntos)

Contempla la reposición de tarjetas físicas por pérdida, robo o deterioro, con anulación automática de la tarjeta anterior y traspaso del saldo. Estos compromisos garantizan la continuidad del servicio y una gestión ordenada de las incidencias.

Conclusión:

EDENRED, cumple correctamente el criterio se otorgan **4 puntos** porque aunque la cobertura ofrecida resulta adecuada y alineada con los requisitos del contrato, la propuesta presenta un menor nivel de detalle

en relación con los procedimientos de entrega y confirmación de recepción de las nuevas tarjetas, en comparación con la propuesta mejor valorada.

4. Descripción del sistema de canje de tarjetas (hasta 5 puntos)

Informará con 60 días antes de la caducidad de las tarjetas, indicando las que proceden y no proceden renovar. Generándose con el mismo saldo de la anterior una vez activada. En el caso de no proceder a la renovación se puede solicitar la descarga del saldo y la generación del abono.

Conclusión:

Describe de forma clara, detallada y operativa el procedimiento de canje y renovación de tarjetas, aportando seguridad y previsibilidad en la gestión del servicio, obtiene la máxima puntuación. Es decir, **5 puntos**

5. Otros aspectos de interés para el desarrollo del servicio (hasta 5 puntos)

Acredita una amplia trayectoria y solvencia en el ámbito de los beneficios sociales y la retribución flexible, con una presencia consolidada tanto a nivel nacional como internacional. Destaca su condición de operador histórico en el producto de restaurante y su extensa red de empresas clientes, usuarios y establecimientos afiliados.

Dispone de un servicio de soporte que garantiza que se pueda dar respuesta de una manera eficaz y rápida a cualquier incidencia que pueda surgir.

Conclusión:

Dispone de un servicio de soporte estructurado, que garantiza la capacidad de respuesta rápida y eficaz ante cualquier incidencia que pueda surgir durante la prestación del servicio, reforzando la continuidad operativa y la calidad de la atención. Por su experiencia contrastada, la solidez de su red y la capacidad demostrada de soporte, se considera que la propuesta aporta un valor añadido relevante para el desarrollo del servicio, otorgándose la puntuación máxima de **5 puntos**.

En resumen:

Criterios de valoración	EDENRED	BETTERFLY
Descripción de la metodología para la gestión y distribución de tarjetas	4	5
Medios técnicos y humanos destinados a la ejecución del contrato	5	5
Detalle de las coberturas por pérdidas, hurto, deterioro, etc	4	5
Descripción del sistema de canje de tarjetas	5	0
Otros aspectos de interés para el desarrollo del servicio	5	4
Puntos totales	23	19