



**Informe Técnico propuestas presentadas**

*“Suministro y tarjetas de carburante para la flota de la Corporación de Radio y Televisión Española”*

**Enero 2026**

## INFORME TÉCNICO

### “Servicio de suministro y tarjetas de carburante para la flota de RTVE”

#### ANTECEDENTES

A través de la Dirección de Compras de CRTVE, se ha recibido la propuesta técnica de la sociedad que a continuación se relaciona, relativa a la contratación del servicio de suministro y tarjetas de carburante para la flota de RTVE”

- MOEVE PRO SERVICES, S.A.U.

#### PROCESO DE VALORACIÓN

Una vez revisada la propuesta presentada, se procede a su valoración con base a lo establecido en el apartado de criterios sujetos a juicio de valor, del punto 10º del anexo II del pliego de condiciones generales de contratación:

| Criterios de valoración sometidos a juicio de valor y previa evaluación (sobre B1)  |   |  | 10,00        |
|---|---|--|--------------|
| <b>Memoria técnica (implantación, experiencia, cobertura, servicios y suministros ofertados, sostenibilidad)</b>  |   |  | <b>10,00</b> |
| Plan de trabajo aplicado a la ejecución del servicio  | 3 |  |              |
| Descripción del software de control ofrecido  | 1 |  |              |
| Detalle de cobertura de estaciones, talleres y servicios asociados, agrupados por Comunidad Autónoma, con desglose de oferta y situación  | 1 |  |              |
| Plan de atención al usuario, gestión de incidencias y contingencias (teléfono 24h, canales, estructura, personal)   | 3 |  |              |
| Localizador de estaciones y puntos de recarga (Apps y online): Aplicaciones móviles y plataformas web que ayudan a los conductores a encontrar la estación de servicio o el punto de recarga compatible más cercano, con información en tiempo real sobre precios, tipo de combustible disponible y horarios. | 2 |  |              |

Definición de los criterios de valoración sujetos a juicio de valor:

Se solicita una memoria técnica que describa los siguientes aspectos (hasta 10 puntos):

**Plan de trabajo aplicado a la ejecución del servicio (3 puntos)**

Debe detallarse el esquema de prestación del servicio en todos los ámbitos incluidos en el contrato marco:

- Cronograma para la implantación de nuevos servicios y ampliación de la red de estaciones.
- Protocolos de actuación integrados para servicios asociados (lavado, cambio de aceite, pinchazos).
- Medidas para minimizar tiempos de espera y optimizar la operatividad en periodos de alta demanda
- Distribución de personal y material por zona geográfica, acompañada de indicadores de desempeño (número medio de servicios diarios, tiempos de respuesta)

**Descripción del software de control ofrecido (1 punto)**

La propuesta debe incluir una presentación detallada del software que gestionará y monitorizará todos los servicios contratados, asegurando:

- Integración con sistemas de gestión internos del cliente (ERP, control de flotas).
- Reportes automáticos sobre el consumo de carburante, incidencias, pagos de peajes, servicios realizados y gastos asociados.
- Capacidad de generación de alertas y control remoto de autorizaciones (por ejemplo, para cambios de aceite o reparaciones específicas).
- Pruebas de facilidad de uso y seguridad de la información.

**Detalle de cobertura de estaciones, talleres y servicios asociados (1 punto)**

Es preciso acreditar la cobertura total y efectiva de la red de estaciones y talleres para todos los servicios requeridos en el pliego:

- Mapas y listados con ubicación exacta, horarios y servicios disponibles por estación y taller.
- Ratios de cobertura geográfica y tiempos medios de acceso desde cualquier punto del territorio.
- Documentación de convenios con proveedores locales y capacidad de respuesta ante averías imprevistas.
- Certificados de homologación y calidad de las instalaciones.

### **Plan de atención al usuario, gestión de incidencias y contingencias (3 puntos)**

Debe aportarse información precisa sobre la operativa de atención:

- Canales de comunicación (teléfono 24h, app integrada, correo, chat), tiempos garantizados de respuesta y resolución.
- Protocolos de actuación para incidencias urgentes, accidentes o problemas de pago en peajes o suministros.
- Estructura de los equipos de atención, requisitos de formación y certificaciones del personal.
- Registro y seguimiento documentado de incidencias históricas y encuestas de satisfacción

### **Localizador de estaciones y puntos de recarga (Apps y online)(2 puntos)**

Descripción de las aplicaciones móviles y plataformas web que ayudan a los conductores a encontrar la estación de servicio o el punto de recarga compatible más cercano, con información en tiempo real sobre precios, tipo de combustible disponible y horarios.

Con base a lo anterior, los puntos adjudicados al ofertantes son los siguientes:

|  |                 |
|--|-----------------|
| <p>» MOEVE PRO SERVICES, S.A.U</p>   | <b>4 puntos</b> |
| <p>○ <b>Plan de trabajo aplicado a la ejecución del servicio</b><br/><b>puntos</b></p> <p>En la oferta no se detallan ninguno de los puntos sujetos a valoración</p>               | <b>0</b>        |
| <p>○ <b>Descripción del software de control ofrecido</b><br/><b>punto</b></p> <p>En la oferta se detallan la integración con nuestro ERP y reportes automáticos</p>                | <b>1</b>        |
| <p>○ <b>Detalle de cobertura de estaciones, talleres y servicios asociados</b><br/><b>puntos</b></p> <p>En la oferta no se detallan ninguno de los puntos sujetos a valoración</p> | <b>0</b>        |

- **Plan de atención al usuario, gestión de incidencias y contingencias** **3 puntos**  
**(teléfono 24h, canales, estructura, personal)**

En la oferta se detallan los protocolos de actuación para incidencias y contingencias

- **Localizador de estaciones y puntos de recarga (Apps y online)** **0 puntos**

En la oferta no se detallan ninguno de los aspectos sujetos a valoración

Madrid, 26 de enero de 2026