Cruz Roja

# PLIEGO O CLAUSULADO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE "SUMINISTRO DE TARJETAS PARA LA ADQUISICIÓN DE ALIMENTOS"

06/11/2026

## 1. OBJETO DEL PLIEGO

El presente Clausulado de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones que han de regir el contrato público de suministro de tarjetas y otros soportes digitales destinados a la adquisición de alimentos, así como determinar las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa seleccionada.

## 2. FINALIDADES DEL CONTRATO

1. Emisión, recarga y entrega a Cruz Roja Española de las tarjetas y/o soportes digitales que permitan la adquisición gratuita de productos considerados de asistencia material básica, con capacidad para restringir o delimitar en línea de caja aquellos productos excluidos.

2. Prestación de un servicio de atención al usuario, dirigido a las personas beneficiarias y/o a Cruz Roja, para la resolución de incidencias en el uso de las tarjetas o soportes digitales, mediante diferentes canales de contacto (teléfono, página web, aplicaciones de mensajería instantánea y/o correo electrónico).

3. Quedan excluidos los siguientes productos alimentarios, que no podrán ser adquiridos con cargo al saldo de las tarjetas o soportes digitales:

    - Todo tipo de bebidas y refrescos que contengan gas, azúcar o productos sustitutivos.
    - Bebidas alcohólicas de cualquier graduación.
    - Productos dietéticos o sustitutivos alimentarios.
    - Bollería, pastelería industrial y golosinas.
    - Productos elaborados o precocinados, salvo legumbres precocidas y conservas básicas (atún, sardinas, tomate, legumbres, etc.).

4. Cruz Roja Española seleccionará a las personas beneficiarias identificadas en sus centros que se encuentren por debajo del umbral de pobreza severa. A dichas personas se les entregará la tarjeta o soporte digital correspondiente, que podrá ser canjeado por productos de alimentación conforme a las condiciones establecidas.

5. Las características técnicas de las tarjetas y soportes digitales, su mecánica de funcionamiento, los procedimientos de control y los productos susceptibles de adquisición se definen en el presente Clausulado de Prescripciones Técnicas.

6. Las empresas concurrentes podrán incluir en su oferta las mejoras que consideren convenientes, siempre que estas contribuyan a optimizar la ejecución del contrato y no condicionen la aceptación de la oferta por parte de Cruz Roja Española.

## 3. ESPECIFICACIONES

### 3.1. CARACTERÍSTICAS DE LAS TARJETAS Y OTROS SOPORTES DIGITALES

a) Las tarjetas y/o soportes digitales serán medios electrónicos válidos para su utilización en todo el territorio de la Comunidad de Madrid.

b) La forma de presentación podrá ser mediante tarjeta con soporte físico (plástico) o tarjeta virtual, accesible a través de una aplicación web, móvil u otros soportes digitales equivalentes. La elección del tipo de soporte corresponderá a la persona usuaria, en función de sus posibilidades de acceso y preferencia.

c) Las tarjetas o soportes digitales serán de uso personal e intransferible, pudiendo ser utilizadas por familiares o terceros autorizados únicamente si existe una autorización formalizada que acredite dicha autorización. El sistema deberá garantizar un registro de los usos realizados por terceros autorizados, así como un sistema de alerta ante uso indebido, bloqueo y revocación, e incorporar medidas adecuadas de seguridad, antifraude y protección contra la falsificación.

d) Cada tarjeta o soporte digital será nominativo y dispondrá de una codificación individual, de modo que permita reflejar el historial de adquisiciones realizadas y la trazabilidad necesaria para la justificación posterior de los fondos.

e) El historial de adquisición deberá reflejar, como mínimo:

- Productos adquiridos.
- Fecha de operación.
- Importe total y desglosado por tipo de producto.
- Verificación del gasto ejecutado.
- Establecimiento donde se ha realizado la compra.

f) El sistema funcionará como monedero electrónico, sin estar en ningún caso vinculado a una cuenta corriente de la persona usuaria. Las tarjetas o soportes digitales deberán suministrarse con tres importes de carga posibles:

- 50 euros al mes.
- 100 euros al mes.
- 150 euros al mes.
- 200 euros al mes.

g) Las tarjetas o soportes digitales podrán utilizarse durante un periodo máximo de 12 meses, con posibilidad de prórroga de su validez. Deberán permitir recargas puntuales según las solicitudes de Cruz Roja Española. El saldo no consumido se acumulará para su uso en meses posteriores hasta la fecha de vencimiento.

h) Deberán permitir restringir o delimitar en línea de caja la adquisición de los productos excluidos, conforme a lo dispuesto en el Anexo I del presente clausulado.

i) Las tarjetas o soportes digitales se destinarán exclusivamente a la adquisición gratuita de los productos definidos como válidos, sin posibilidad de canjearse por otros artículos ni realizar operaciones por importe superior al saldo disponible.

j) Su utilización en los establecimientos deberá realizarse sin discriminación ni trato diferenciado respecto a otros clientes. No se permitirá la delimitación de cajas específicas para su uso.

k) El sistema deberá permitir la consulta del saldo disponible en tiempo real, a través del propio soporte o mediante los canales electrónicos habilitados.

l) El sistema deberá facilitar que el saldo de la tarjeta pueda consumirse en su totalidad, permitiendo que la persona usuaria abone mediante otro medio de pago la diferencia existente entre el saldo disponible y el importe total de la compra.

m) En ningún caso las tarjetas o soportes digitales serán canjeables por dinero en efectivo.

n) Todos los soportes deberán incluir el logotipo y leyenda oficial que determinen la Comunidad de Madrid y Cruz Roja Española.

### 3.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN ASOCIADOS

La seleccionada deberá disponer y mantener los desarrollos técnicos necesarios en las tarjetas y/o en sus sistemas informáticos para cumplir con las siguientes condiciones:

a) Contar con un programa informático de control en línea de caja que limite la adquisición a los productos autorizados, permitiendo la actualización del catálogo de productos excluidos durante la vigencia del contrato.

b) Disponer de un sistema informático de registro de operaciones, que recoja para cada tarjeta o soporte digital, al menos:

- Identificación única.
- Localización del establecimiento.
- Productos adquiridos.
- Importes (total y desglosado por productos).
- Fecha de la operación.

Esta información deberá poder extraerse en formato desagregado conforme al Anexo II del presente clausulado.

c) Incorporar funcionalidades que permitan el bloqueo inmediato en caso de robo, pérdida, extravío o deterioro, previa comunicación de Cruz Roja o de la persona usuaria.

d) Disponer de un servicio de información en tiempo real para las personas beneficiarias, que permita consultar los saldos disponibles y el historial de operaciones.

e) El sistema informático del seleccionado deberá cumplir con las medidas y niveles de seguridad establecidos en el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), garantizando la protección de los datos personales y la integridad de la información.

### 3.3. ASISTENCIA TÉCNICA AL USUARIO

El seleccionado deberá garantizar un servicio gratuito de atención y soporte técnico (telefónico y/o telemático), accesible para las personas beneficiarias y para Cruz Roja Española, que permita la gestión de las siguientes incidencias:

a) Incidencias relacionadas con la tarjeta o soporte digital que requieran emisión de un nuevo soporte: deterioro, robo, extravío o mal funcionamiento.

b) Incidencias relacionadas con la carga de saldos, tales como saldos no cargados, cargas incorrectas o discrepancias con la cuantía concedida.

Este servicio deberá garantizar una atención eficaz, accesible y adaptada a las personas usuarias, con registro y trazabilidad de las incidencias gestionadas.

## 4. SOLICITUD Y ENTREGA DE TARJETAS Y OTROS SOPORTES DIGITALES

1. Periodicidad de solicitud y entrega

    a. Desde el inicio del contrato, las solicitudes podrán efectuarse con carácter semanal, para facilitar la incorporación del mayor número posible de participantes al programa.
    b. Posteriormente, la demanda de tarjetas o soportes digitales se realizará con regularidad mensual, ajustándose a las necesidades del programa.
2. Canales de comunicación

    Cruz Roja Española remitirá las solicitudes mediante los canales habilitados para la formalización del contrato, como correo electrónico o Teams corporativo.

3. Contenido mínimo de cada solicitud

    Cada solicitud deberá incluir:
    a. Número de tarjetas o soportes digitales solicitados, indicando formato (físico y/o virtual).
    b. Importe unitario de carga en cada tarjeta o soporte digital (pueden solicitarse distintos importes en un mismo pedido).
    c. Número de meses de recarga previstos.
    d. Relación de tarjetas o soportes digitales para los que se solicita baja, indicando número de identificación y fecha de baja.
    e. Relación de tarjetas o soportes digitales para los que se solicita recarga, indicando importe, fecha, periodicidad y número de identificación correspondiente.

4. Responsabilidades del seleccionado:

    a. Remitir a Cruz Roja la información actualizada de las acciones ejecutadas (emisión, recarga, baja, sustitución, etc.), incluyendo fecha de realización y número de identificación de cada tarjeta o soporte digital.
    b. Entregar las tarjetas físicas en las direcciones designadas por Cruz Roja, que serán comunicadas oportunamente. Por motivos de seguridad, las tarjetas se entregarán sin activar, correspondiendo la activación a la persona usuaria mediante el sistema de información o aplicación proporcionada.

c. Realizar las cargas y recargas de saldo conforme a las instrucciones indicadas en las solicitudes de Cruz Roja.
d. Cumplir con las obligaciones de tratamiento de datos personales establecidas en el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, informando adecuadamente a las personas usuarias sobre el tratamiento de los datos a través de las tarjetas o aplicaciones asociadas.

## 5. PLAZO DE ENTREGA Y RECARGA

Las tarjetas o soportes digitales solicitados por Cruz Roja deberán ser entregados en los siguientes plazos:

- Tarjetas en formato físico (plástico): entrega en un plazo máximo de siete (7) días hábiles desde la solicitud.
- Duplicados por robo, extravío o deterioro: reposición en el mismo plazo máximo de siete (7) días hábiles.
- Renovaciones y recargas: ejecución en un plazo máximo de tres (3) días hábiles desde su comunicación por parte de Cruz Roja Española.

## 6. ADQUISICIÓN GRATUITA DE ALIMENTOS

Las personas usuarias de las tarjetas o soportes digitales podrán acceder, en igualdad de condiciones que el resto de clientes, a todos los productos de alimentación habilitados por la empresa adjudicataria para su compra mediante este sistema, con la única restricción de los productos prohibidos indicados en el Anexo I del presente clausulado.

Quedarán excluidos de la adquisición gratuita todos los productos no alimentarios, así como aquellos expresamente restringidos en el Anexo I.

Las tarjetas o soportes digitales deberán ser válidos en todo el territorio de la Comunidad de Madrid y su uso no podrá estar sujeto a limitaciones en los puntos de venta (por ejemplo, cajas exclusivas o atención diferenciada).

Las personas usuarias tendrán los mismos derechos y condiciones comerciales que el resto de clientes del establecimiento, pudiendo acogerse, en igualdad de términos, a los siguientes beneficios:

- Descuentos y ofertas promocionales.
- Envíos a domicilio.
- Compra en línea, siempre que el sistema de venta digital garantice la correcta aplicación de las restricciones sobre los productos excluidos establecidas en el Anexo I.

## 7. MEDIOS A ADSCRIBIR PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

### 7.1. MEDIOS PERSONALES

La entidad seleccionada pondrá a disposición de la ejecución del contrato cuantos medios personales sean necesarios para el desarrollo del suministro en su integridad, sin que se exija una adscripción expresa y exclusiva de dicho personal al contrato.

El personal asignado deberá contar con la capacitación técnica y la formación necesaria en el uso de las herramientas digitales y sistemas de gestión vinculados al servicio de emisión, recarga, atención al usuario y control de las tarjetas

### 7.2. MEDIOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS

La entidad que resulte seleccionada deberá ejecutar el contrato en sus propias dependencias e instalaciones. El conjunto de los materiales necesarios para la ejecución del contrato —incluidos los de oficina, telecomunicaciones, soporte informático o material para la entrega de las tarjetas— serán por cuenta de la empresa seleccionada.

La empresa seleccionada deberá contar con las aplicaciones informáticas y los soportes digitales necesarios para el desarrollo de las especificaciones de la cláusula tercera, garantizando la interoperabilidad con los sistemas de Cruz Roja.

A tal efecto, deberá disponer de un entorno digital seguro que permita:

- La gestión integral de las tarjetas (emisión, activación, recarga, baja y sustitución).
- La trazabilidad y registro de movimientos en tiempo real.
- La consulta y descarga de información consolidada sobre el uso de las tarjetas.
- El acceso multicanal (web, aplicación móvil, portal de administración o equivalentes).
- La integración con otros soportes digitales que faciliten la atención y comunicación con Cruz Roja, como correo electrónico, Teams corporativo o plataformas equivalentes.

La empresa seleccionada deberá garantizar la implantación física de las tarjetas, que permitan la adquisición gratuita de alimentos y productos de asistencia material básica, en al menos el 50 % de los municipios de más de 10.000 habitantes de la Comunidad de Madrid, siendo su validez general para cualquier establecimiento adherido en todo el territorio de la Comunidad.

## 8. OBLIGACIONES DEL SELECCIONADO

La seleccionada deberá dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

1. Desarrollar y ejecutar los contenidos específicos del contrato aportando y gestionando de manera diligente todos los medios y recursos, tanto materiales como personales y digitales, necesarios para su correcta ejecución.

2. Recoger, informatizar, analizar y custodiar todos los datos referidos al uso de las tarjetas del programa garantizando en todo momento la confidencialidad y seguridad de los datos personales y transaccionales.

3. Mantener la coordinación precisa y continua con Cruz Roja, incluyendo la utilización de los canales digitales habilitados para el seguimiento operativo y técnico del contrato.

4. Facilitar a Cruz Roja la información actualizada sobre las tarjetas en uso, tanto en soporte documental como digital, asegurando la trazabilidad y disponibilidad para la justificación de los gastos y la resolución de incidencias.

5. Cumplir las medidas de prevención de riesgos laborales, de seguridad de la información y de ética profesional, conforme a la normativa vigente y a los códigos deontológicos aplicables.

6. Atenerse en todo momento a las instrucciones que en materia de imagen pública y comunicación institucional indique Cruz Roja, así como a los protocolos de uso de sus logotipos y soportes digitales oficiales.

## 9. SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DE LAS ACTUACIONES

Cruz Roja ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación y funcionamiento del suministro, garantizando el cumplimiento de los requisitos técnicos, logísticos y digitales establecidos en este clausulado.

### 9.1. Coordinación técnica

A efectos de coordinación, la entidad seleccionada deberá designar a una persona coordinadora del contrato, perteneciente a su plantilla, que actuará como interlocutora única con Cruz Roja y que asegurará la calidad del servicio prestado.

Dicha persona realizará las labores de coordinación, supervisando en todo momento el desarrollo de los trabajos, resolviendo las incidencias que se

planteen durante la ejecución del contrato y garantizando el cumplimiento de todas las condiciones establecidas.

La empresa seleccionada deberá mantener informada a Cruz Roja de toda incidencia que surja en el desarrollo del contrato, a través de reuniones periódicas de seguimiento y de los canales de comunicación habilitados (correo electrónico, Teams corporativo, plataformas digitales de seguimiento, etc.).

Con carácter general:

- Se celebrará una reunión semanal de seguimiento y coordinación entre los responsables de Cruz Roja y los de la entidad seleccionada.
- Podrán realizarse reuniones adicionales, presenciales o telemáticas, siempre que resulte necesario para la correcta gestión del contrato.
  El seguimiento general del contrato se realizará a través del coordinador técnico, que actuará como interlocutor con Cruz Roja, supervisando los siguientes aspectos:
- Cumplimiento de los plazos de entrega, recarga y sustitución de tarjetas.
- Correcto funcionamiento de los sistemas informáticos y soportes digitales asociados.
- Control de incidencias y trazabilidad de las operaciones realizadas.
  La seleccionada deberá comunicar cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación del contrato en el mismo día en que se produzca, y facilitar cuanta información le sea requerida.
  Asimismo, deberá remitir:
- Un informe mensual sobre el funcionamiento del contrato, las tarjetas suministradas y su uso, a entregar en los quince primeros días del mes siguiente.
- Una memoria anual de seguimiento y evaluación del servicio, antes del 31 de enero de cada año de vigencia del contrato.
- Una memoria final a la finalización del contrato, con los datos cuantitativos y cualitativos de la ejecución, a entregar en el plazo de 15 días desde la finalización.
- Los informes parciales que Cruz Roja pueda requerir en momentos concretos del desarrollo del contrato.

### 9.2. Control del cumplimiento de las condiciones del contrato

El sistema de control se fundamenta en tres ejes básicos que deberán mantenerse durante toda la vigencia del contrato:

a) Control de delimitación en línea de caja del catálogo de productos que se pueden adquirir con cargo a la tarjeta, de acuerdo con los modelos de informe descritos en el Anexo II del PPT.

b) Control de precios y descuentos lineales, mediante el envío trimestral por parte de la empresa adjudicataria de un listado de 100 productos seleccionados por Cruz Roja, donde se refleje el coste de venta al público y el facturado en las tarjetas del programa.
c) Control territorial de implantación, mediante el envío semestral de un listado actualizado de establecimientos y municipios de la Comunidad de Madrid donde esté implantado el programa, verificando el cumplimiento de los compromisos asumidos en la contratación.

Toda la información derivada del control y seguimiento deberá estar disponible en formato digital y accesible en línea, permitiendo su consulta, trazabilidad y verificación en tiempo real por parte de Cruz Roja.

## 10. COMPROMISO AMBIENTAL

La entidad seleccionada adoptará las medidas necesarias para el cumplimiento de la legislación ambiental en vigor, garantizando que su personal esté debidamente formado y sea competente en materia de buenas prácticas ambientales.

De manera específica, se compromete a:

- Minimizar el uso de materiales plásticos en la emisión de las tarjetas, fomentando el uso de tarjetas virtuales u otros soportes digitales equivalentes.
- Implementar medidas de ahorro energético y reducción de residuos en los procesos de producción, distribución y gestión del servicio.
- Incorporar criterios de sostenibilidad en la elección de materiales y proveedores.
- Colaborar con Cruz Roja en la promoción de prácticas de consumo responsable.

## 11. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El adjudicatario y su personal se comprometen al cumplimiento íntegro de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y de cualquier normativa posterior aplicable.

Los datos personales recabados en el desarrollo del contrato serán tratados con estricta confidencialidad y conforme a los siguientes principios:

1. Se preservará el derecho a la intimidad de los usuarios, garantizando la discreción y confidencialidad de la información.

2. La utilización de datos para estudios, informes o eventos públicos requerirá autorización previa y expresa de Cruz Roja, haciendo constar la procedencia de los datos.
3. Queda prohibida cualquier intervención del adjudicatario en medios de comunicación —visual, hablada o escrita— relacionada con el contrato, sin autorización previa de Cruz Roja.
4. El adjudicatario deberá garantizar que los sistemas digitales utilizados cumplen con los estándares de seguridad y confidencialidad establecidos en el RGPD y que los datos no serán alojados fuera del Espacio Económico Europeo sin consentimiento expreso.

## ANEXOS PLIEGO TÉCNICO (ANEXO I, II Y III)

### ANEXO I. PRODUCTOS PERMITIDOS Y NO PERMITIDOS

Se permitirá la adquisición de todos los productos alimentarios, a excepción de los siguientes:

- Todo tipo de bebidas y refrescos que contengan gas, azúcar o productos sustitutivos.
- Bebidas alcohólicas de cualquier graduación.
- Productos dietéticos o sustitutivos alimentarios.
- Bollería, pastelería industrial y golosinas.
- Productos elaborados o precocinados, salvo legumbres precocidas y conservas básicas (atún, sardinas, tomate, legumbres, etc.).

El listado de productos no permitidos podrá ser actualizado o ampliado digitalmente por Cruz Roja, a través del sistema de información asociado a la tarjeta, en función de las necesidades del programa o de las categorías de productos disponibles en el mercado.

## ANEXO II. MODELOS DE INFORMES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento de las actuaciones derivadas del contrato será **continuo y sistemático**, conforme a los siguientes términos y plazos.

### 1. Informe mensual de seguimiento

La entidad adjudicataria elaborará un informe mensual de seguimiento, que deberá acompañar a la facturación correspondiente.

Este informe incluirá, al menos, los siguientes datos:

- Relación de tarjetas entregadas.
- Relación de cargas y recargas efectuadas, desglosadas por importe.
- Relación de incidencias registradas por tarjeta, tipo de incidencia y resolución adoptada.
- Número total de tarjetas operativas al cierre del periodo.
- Número total de ayudas comunicadas.
- Media de adquisiciones de productos por tarjeta.
- Número de atenciones gestionadas por el Servicio de Atención al Usuario e incidencias atendidas.
- Relación de altas y bajas de usuarios de la aplicación durante el periodo.
- Total de usuarios activos de la aplicación.
- Número de tickets consumidos en el periodo.
- Gasto medio por tarjeta y por ticket.
- Cualquier otra información relevante para la correcta ejecución del programa.

### 2. Memoria anual

La entidad adjudicataria elaborará una memoria anual de seguimiento y evaluación, que incluirá, como mínimo, los siguientes datos:

- Evolución del número de tarjetas entregadas.
- Evolución del número e importe de las cargas y recargas.
- Evolución de incidencias por distrito y tipo.
- Tiempos medios de entrega, carga, recarga y resolución de incidencias.
- Evolución mensual de tarjetas operativas.
- Evolución de usuarios activos desde el inicio del contrato.
- Importe medio de las operaciones por periodo.
- Número medio de operaciones por tarjeta.
- Evolución del número de atenciones del Servicio de Atención al Usuario.
- Evolución de altas y bajas de usuarios en la aplicación.

- Evolución del número total de usuarios de la aplicación.
- Evolución del número total de tickets y media de tickets por tarjeta.
- Cualquier otra información necesaria para la correcta evaluación del programa.
  Los informes deberán entregarse en formato digital editable (Excel o equivalente) y en PDF firmado digitalmente, garantizando la trazabilidad de los datos y la compatibilidad con los sistemas de información de Cruz Roja.

## ANEXO III. CIFRAS OFICIALES DE POBLACIÓN DE LOS MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Se tomarán como referencia las cifras oficiales de población de los municipios de la Comunidad de Madrid, publicadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE), conforme al artículo 17 de la Ley de Bases del Régimen Local, correspondientes al año 2023 o, en su caso, las últimas cifras oficiales disponibles a la fecha de licitación.

En Madrid, a 6 de noviembre de 2026

Firmado digitalmente por 31250907W FRANCISCO (GABRIEL SANCHEZ (R: Q2866001G
Nombre de reconocimiento (DN): 2.5.4.13=Ref:AEAT/AEAT0381/PUESTO 1/107902/16092026101906, serialNumber=IDCES-31250907W, givenName=FRANCISCO GABRIEL, sn=SANCHEZ PARODI, cn=31250907W FRANCISCO GABRIEL SANCHEZ (R: Q2866001G), 2.5.4.97=VATES-Q2866001G, o=CRUZ ROJA ESPAÑOLA, c=ES

Francisco Gabriel Sánchez Parodi
Secretario Autonómico