

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE
SERVICIOS DE CATERING Y RESTAURACIÓN PARA CONGRESOS,
REUNIONES DE TRABAJO Y VISITAS INSTITUCIONALES**

Dirección Cliente, Marca y Medios



30 de abril de 2026

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	CONTENIDO DE LOS SERVICIOS	2
3.	CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5
4.	CONTROL DE CALIDAD	11

1. INTRODUCCIÓN

Metro de Madrid, S.A. como empresa pública de la Comunidad de Madrid, está adherida a diferentes organizaciones nacionales e internacionales de transporte, al tiempo que mantiene contactos con otras administraciones. Además, es un referente como operador de transporte.

Todo ello conlleva la necesidad de organizar congresos, reuniones de grupos de trabajo y la atención de visitas técnicas e institucionales para intercambio de experiencias con cierta periodicidad, así como otros eventos, dentro y fuera de sus instalaciones, en los que, ocasionalmente, se requiere servicio de catering.

Para el buen desarrollo de estas actividades, se hace necesario contar con un servicio de catering y/o restauración que permita dar una respuesta rápida y eficaz a estas necesidades.

Objeto del concurso

Contratar los servicios necesarios de catering y restauración para dar respuesta a las necesidades de representación y atención a diversos organismos, entidades y colectivos durante un período de seis meses años a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato.

2. CONTENIDO DE LOS SERVICIOS

El servicio de catering y restauración contemplará distintos tipos de trabajos:

- a. **Servicio de catering y restauración en eventos**, reuniones de trabajo u otro tipo de encuentros de carácter técnico, institucional o público en la Sede (Avenida de Asturias, 4. Madrid), en los diferentes espacios de Metro de Madrid o fuera de las instalaciones de Metro, según necesidad. Los servicios serán los siguientes:

Menu Desayuno Tipo 1	Café (normal y descafeinado), infusiones, leche (con alternativa vegetal), piezas de bollería y agua. Sin servicio de camarero.
Menu Desayuno Tipo 2	Café (normal y descafeinado), infusiones, leche (con alternativa vegetal), zumo natural, bollería y agua. Sin servicio de camarero.
Menu Desayuno Tipo 3	Café (normal y descafeinado), infusiones, leche (con alternativa vegetal), zumo natural, bollería, sándwiches salados y agua. Sin servicio de camarero.
Menu Desayuno Tipo 4	Café (normal y descafeinado), infusiones, leche (con alternativa vegetal), zumo natural, bollería, sándwiches salados, brochetas de fruta de temporada y agua. Sin servicio de camarero.
Menu Desayuno Tipo 5	Café (normal y descafeinado), infusiones, leche (con alternativa vegetal), piezas de bollería y agua. Incluye servicio de camarero.
Menu Desayuno Tipo 6	Café (normal y descafeinado), infusiones, leche (con alternativa vegetal), zumo natural, bollería y agua. Incluye servicio de camarero.
Menu Desayuno Tipo 7	Café (normal y descafeinado), infusiones, leche (con alternativa vegetal), zumo natural, bollería, sándwiches salados y agua. Incluye servicio de camarero.
Menu Desayuno Tipo 8	Café (normal y descafeinado), infusiones, leche (con alternativa vegetal), zumo natural, bollería, sándwiches salados, brochetas de fruta de temporada y agua. Incluye servicio de camarero.
Menu Desayuno Tipo 9	Café (normal y descafeinado), infusiones, leche (con alternativa vegetal), zumo natural, bollería de horno artesano (4 referencias), sándwiches salados, brochetas de fruta de temporada y agua. Incluye servicio de camarero.
Menu Desayuno Tipo 10	Chocolate con porras y churros, café (normal y descafeinado) botellas de agua
Menu Aperitivo - Brunch Tipo 1	2 snacks, 8 referencias frías, 5 referencias calientes. 2 postres. Agua, refrescos. Vino y cerveza. Café y pastas.
Menu Aperitivo - Brunch Tipo 2	2 snacks, 9 referencias frías, 7 referencias calientes. 3 postres. Agua, refrescos. Vino y cerveza. Café y pastas.
Menu Aperitivo - Brunch Tipo 3	2 snacks, 9 referencias frías, 7 referencias calientes. Tabla de quesos nacionales. Cazuela de guiso o arroz. 3 postres. Agua, refrescos. Vino y cerveza. Café y pastas.
Menu Aperitivo - Brunch Tipo 4	2 snacks, 9 referencias frías, 7 referencias calientes. Tabla de quesos nacionales, tabla de ibéricos. Cazuela de guiso tradicional y cazuela de arroz. 3 postres y fruta de temporada. Agua, refrescos. Vino y cerveza. Café y pastas.

Menu Tipo 1	Coctel: 9 referencias frías, 7 referencias calientes. Tabla de quesos nacionales, tabla de ibéricos. Ensalada y plato principal tipo cazuela de guiso tradicional o cazuela de arroz. 2 postres a elegir y fruta de temporada. Agua, refrescos. Vino y cerveza. Café y pastas.
Menu Tipo 2	9 referencias frías, 7 referencias calientes. Tabla de quesos nacionales, tabla de ibéricos. Plato tipo cazuela de guiso tradicional y cazuela de arroz. Plato principal de carne y pescado cocina tradicional. 3 postres y fruta de temporada. Agua, refrescos. Vino y cerveza. Café y pastas.
Menu Tipo 1	9 referencias frías, 7 referencias calientes. Tabla de quesos nacionales, tabla de ibéricos. 3 postres y fruta de temporada. Agua, refrescos. Vino y cerveza. Café y pastas.
Menu Tipo 2	9 referencias frías, 7 referencias calientes. Tabla de quesos nacionales, tabla de ibéricos. Plato tipo cazuela de guiso tradicional y cazuela de arroz. 2 postres y fruta de temporada. Agua, refrescos. Vino y cerveza. Café y pastas.
EVENTOS ESPECIALES	<p>Eventos con empleados y familiares de empleados: Expedición Canillejas, celebración del patrón...). Según petición, podrá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eventos con empleados Café, Te, infusiones, refrescos, agua, minisandwich, minibollería, zumo y frutas. - Expedición Canillejas (niños) Agua y refrescos, mini sándwich, patatas fritas, snacks y corner de gominolas y dulces - Desayuno de Navidad: Café, té, infusiones, leche y chocolate y roscón de Reyes con y sin nata

***En el caso de más de 20 asistentes, se contará con servicio de camarero.**

b) Reposición del office de Dirección (ubicado en la sede social) para la atención informal a visitas, reuniones de trabajo, encuentros informales en horario laboral. La frecuencia de las entregas será máximo dos veces al mes.

Listado de referencias:

- 12 unidades de briks de Leche entera de 1 litro,
- 24 unidades de briks de Leche semidesnatada de 1 litro,
- 20 cápsulas de café normal Nespresso, o equivalente,
- 6 cápsulas de café descafeinado Nespresso, o equivalente,
- 24 latas de 33 cl Aquarius normal, o equivalente,

- 48 latas de 33 cl Aquarius de naranja, o equivalente,
- 80 latas de 33 cl Coca-Cola normal, o equivalente,
- 80 latas de 33 cl Coca-Cola Zero, o equivalente,
- 48 latas de 33 cl Nestea o equivalente,
- 24 latas de 33 cl Fanta de limón, o equivalente,
- 24 latas de 33 cl Fanta de naranja, o equivalente,
- 6 paquetes de galletas de mantequilla de 1,8kg
- 2 paquetes de galletas Lotus de 25 ud. envase individual, o equivalente,
- 300 sobres de azúcar individuales,
- 100 sobres de sacarina individuales,
- 50 palos individuales para vasos de cartón,
- 60 botellas de agua individual de ½ litro,
- 2 paquetes Servilletas de papel negras,
- 100 vasos de cartón

c) Diseño, producción y suministro de productos de merchandising comestible:

El contratista proveerá, a petición de Metro de Madrid, productos alimenticios personalizados para promocionar la marca. Estos productos podrán ser caramelos, chocolates, gominolas, chicles, grajeas mentoladas, dulces, galletas, tartas... personalizados con la imagen aprobada por Metro.

Estos productos incluirán packaging.

3. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1. Servicio de catering y restauración

- El servicio de catering para eventos y reuniones organizados por Metro de Madrid incluirá en el precio el servicio de colocación y, en su caso, recogida del material (excepto en los servicios en los que el material utilizado sea desechable).
- Los oferentes deberán presentar opciones de menú de catering conforme a lo establecido en este documento, pudiéndose sustituir en la ejecución del contrato

por productos similares o equivalentes en calidad y cantidad, siempre que Metro de Madrid lo autorice.

- Dentro del servicio, se incluirá el transporte, los camareros, el menaje y la cristalería, así como las mesas y mantelería necesaria (que deberá ser de color negro, azul, roja o blanca, en función de los requerimientos de Metro de Madrid para cada uno de los servicios).
- Sobre los productos:
 - Los productos incluidos en cada servicio son orientativos, debiendo facilitar los licitadores la descripción completa de cada uno de los servicios a realizar en el momento de la petición del servicio, junto a un presupuesto detallado.
 - El contratista adoptará las medidas oportunas para que ningún producto alimenticio “no conforme” (que no tenga la debida calidad organoléptica, nutricional y sobre todo higiénica, que tenga un defecto o que sobrepase la fecha de caducidad o consumo preferente) pueda ser aceptado y utilizado.
 - De estas medidas mantendrá informado a Metro de Madrid. Las materias primas recibidas se ajustarán a las características y calidades que se especifiquen en la oferta presentada y, en el supuesto de considerarse innecesarias estas especificaciones por tratarse de productos de uso generalizado, se entiende que el producto empleado es de primera calidad.
 - Los productos que se utilicen para el servicio deberán disponer del registro sanitario correspondiente y gozar de la oportuna homologación, y siempre que sea posible pertenecer a marcas comerciales de reconocida calidad y prestigio y ser productos envasados y etiquetados que garanticen su origen, calidad y fecha de consumo preferente.
 - El servicio de catering debe prestarse en condiciones de seguridad, evitando la presentación a granel de los productos o cualquier forma de disposición que no evite el contacto entre participantes. Como regla general, se establece la utilización de alimentos en formato individual.
 - Todos los envases y empaquetados deberán ser biodegradables.
 - El contratista deberá incluir en su oferta productos sin gluten, sin lactosa y veganos.
 - El contratista deberá conservar la documentación que certifique la procedencia y origen de los productos adquiridos, documentación que podrá ser requerida por Metro de Madrid.

- Se deberá tener especial cuidado en proteger eficazmente los alimentos, desde su recepción, contra todo riesgo de deterioro o contaminación.
 - Será obligatorio utilizar aceite de oliva virgen tanto en la elaboración de productos cocinados como en ensaladas y desayunos.
 - El aceite utilizado en los fritos deberá cumplir la norma de calidad del mismo y sustituirse conforme a lo establecido en la normativa española, recogida en la **Orden de 26 de enero de 1989 por la que se aprueba la Norma de Calidad para los Aceites y Grasas Calentados**, establece las condiciones higiénico-sanitarias, las manipulaciones permitidas y prohibidas o las sanciones por incumplimiento de la ley a este respecto.
[https://www.boe.es/eli/es/o/1989/01/26/\(1\)](https://www.boe.es/eli/es/o/1989/01/26/(1))
- Por último, se adoptarán las medidas necesarias para impedir la contaminación de los alimentos por contacto directo o indirecto con el personal o con otras materias primas en una etapa previa a la transformación. Entre las medidas a tomar se incluirán forzosamente las siguientes:
 - El personal irá uniformado de forma adecuada a los trabajos y las manipulaciones, que deberán siempre ser realizadas garantizando el aseo personal, y la limpieza de la ropa y la de los utensilios a emplear.
 - No se podrán depositar efectos personales, ni ropa, en las zonas de manipulación de alimentos.
 - Durante el proceso de manipulación de los alimentos los cabellos tendrán que estar totalmente cubiertos y las manos y uñas deberán estar limpias, aun en el caso de llevar guantes de trabajo.
 - Los servicios habituales (café informal, desayuno, aperitivo-brunch y comida/cena tipo cóctel) podrán avisarse con una antelación de 24 horas. En caso de comidas protocolarias y de más de 40 personas, el aviso se establecerá con 4 días de antelación. Metro de Madrid aceptará cambios en los menús y productos, según disponibilidad, siempre que se respeten los mínimos de calidad y cantidad establecidos en los presentes pliegos y Metro de Madrid sea previamente consultada de los cambios.
 - La empresa contratista dispondrá del personal necesario para la prestación de cada uno de los servicios. En concreto, deberá incluir un

coordinador/responsable (con el que Metro de Madrid mantendrá el contacto directo), camareros, personal de montaje, transporte y personal de cocina, en caso de que sea necesario. El personal variará en función del servicio contratado y del número de asistentes. Cuando Metro de Madrid lo considere, podrá solicitar la prestación del servicio completo sin servicio de camareros (aunque sí la preparación, traslado y recogida, entre otros..., excepto en el caso de los servicios con menaje completamente desechable).

- Después del servicio de catering, se procederá a la retirada y limpieza del menaje y restos alimentarios y a la limpieza de mesas.
- La empresa contratista contará con mobiliario, menaje (cristalería, vajilla, cubertería, mantelería, etc.) y decoración para los casos que sea necesario. En algún caso podrá utilizarse menaje, vajilla y utensilios propios de Metro junto al menaje y utensilios desechables facilitados por la empresa de catering. En estos casos, no se requerirá servicio de camarero, ni recogida posterior.
- La empresa contratista pondrá todos los medios materiales necesarios para la ejecución del contrato, incluido vehículos adecuados para el transporte de alimentos.
- **La empresa licitadora deberá incluir en los importes máximos por asistente de su oferta económica los conceptos de personal, transporte, montaje y desmontaje de los elementos necesarios para cada servicio.**
- Durante la vigencia del contrato el Contratista no exigirá un mínimo de asistentes para la prestación de los servicios solicitados, asumiendo Metro de Madrid, en su caso, un suplemento de 60 euros en caso de servicios de menos de 10 comensales.

3.2. Reposición del office de Dirección

Mediante este servicio se pretende garantizar el mantenimiento del stock de los productos relacionados en el apartado 2. B) Listado de referencias. El número de

unidades indicado para cada referencia representa el nivel de stock que se desea conservar, por lo que los pedidos se realizarán en función del consumo registrado. En consecuencia, dicho número de unidades constituye el máximo que podría solicitarse de cada referencia en un único pedido.

De acuerdo con lo anterior, las cantidades indicadas no tienen carácter vinculante, ya que Metro efectuará los pedidos conforme a las necesidades reales de cada producto. En cualquier caso, únicamente se facturará el suministro efectivamente realizado.

Se incluye en dicho documento una referencia aproximada con fines representativos, sin que en ningún caso impliquen para el licitador un compromiso ni recomendación de marca, así como, en algunas referencias se mencionan marcas comerciales, admitiéndose la posibilidad de ofertar marcas equivalentes a la mencionada.

Se deberá presentar oferta para la totalidad de productos que integran la lista de referencias.

Las entregas de los productos de alimentación se realizarán en las oficinas de Metro de Madrid ubicadas en Avenida de Asturias, 4 (28029 Madrid). El contratista deberá transportar, descargar y trasladar los productos hasta las dependencias indicadas por Metro de Madrid para ser suministrados.

Deberán tenerse en cuenta todo lo establecido en el apartado 3 “Condiciones de prestación del servicio” con respecto a los productos definidos en el apartado 2.b “Listado de referencias”

Además, deberán entregarse en su embalaje original, sin abrir y con las etiquetas identificativas del nombre del fabricante y del producto, así como de las fechas de caducidad indicadas por el fabricante, **que como mínimo sean de 1 mes.**

En caso de existir defectos en los embalajes o daños en los productos suministrados se realizarán las correspondientes devoluciones que siempre correrán por cuenta del contratista.

La aceptación por parte de METRO de los productos solicitados no excluye la responsabilidad del contratista sobre la calidad de los estos, asumiendo la reposición de aquellos productos que hayan sufrido desperfectos en su embalaje, que no presenten la información alimentaria requerida y que no cumpla los plazos de caducidad estimados.

El contratista deberá poner a disposición de METRO un correo electrónico en donde se dará asistencia a la solicitud de suministro y en su caso, a posibles incidencias o devoluciones. **La respuesta deberá ser realizada por el contratista en un plazo máximo de 12 horas.**

El horario de entrega de los pedidos será 08:00 a 14:00 de lunes a viernes laborables no festivos Comunidad de Madrid. El plazo de entrega de los pedidos será de máximo de 24 horas a contar desde el día siguiente hábil a la petición formal de METRO realizada. Los días hábiles serán considerados de lunes a viernes no festivos para la Comunidad de Madrid.

Cada vez que se produzca un pedido de productos de alimentación para el suministro del office de Dirección, el contratista deberá adjuntar un albarán en el que figure la fecha de solicitud, la referencia y cantidad de productos solicitados y el número de pedido asignado por METRO.

Por cada pedido suministrado se emitirá una factura que debe incluir un desglose con el detalle del total de productos suministrados en el pedido correspondiente a la factura, así como la cantidad que corresponda en concepto de transporte y entrega de los mismos.

La empresa contratista deberá incluir en los importes máximos por asistente de su oferta económica los conceptos de personal, transporte, montaje y desmontaje de los elementos necesarios para cada servicio.

3.3. Diseño, producción y suministro de productos de merchandising comestible

Para el suministro de este tipo de productos, deberán tenerse en cuenta las condiciones de prestación del servicio recogidas en los apartados anteriores en relación a la calidad y forma de entrega de los productos.

- Galletas de mantequilla embolsadas individualmente y serigrafiadas con logo de Metro o con alguna otra imagen, que se facilitará previamente, en papel de azúcar. Se podrán pedir sin azúcar o sin gluten.
- Caramelos de café con leche y variados embolsados individualmente y serigrafiados con logo de Metro o con alguna otra imagen, que se facilitará previamente. Se podrán pedir sin azúcar y sin gluten.
- Piruletas de sabores variados embolsadas individualmente y serigrafiadas con logo de Metro o con alguna otra imagen, que se facilitará previamente. Se podrán pedir sin azúcar y sin gluten.
- Bombones/chocolatinas personalizadas de chocolate negro, blanco o con leche. Al tratarse de productos originales que pueden existir en el mercado y tener características diversas, es difícil establecer unas condiciones específicas para la prestación de este servicio.

4. CONTROL DE CALIDAD

- El contratista deberá llevar a cabo los controles de calidad en todo el proceso de elaboración y manipulación de los alimentos hasta el momento del consumo (o entrega en el caso de los servicios del apartado 2).
- Es responsabilidad de la empresa contratista el cumplimiento de todos los aspectos recogidos en la normativa aplicable en materia de higiene de los alimentos, en base a lo estipulado en el artículo 17.1 del Reglamento 178/2002 del Parlamento Europeo de 28 de enero de 2002.
- Es requisito indispensable que la empresa contratista tenga informe favorable de la última supervisión completa del sistema de autocontrol emitido por los servicios oficiales de control competentes.
- El contratista deberá realizar cuantos controles, registros y verificaciones estén establecidos en el Sistema de Autocontrol Sanitario.
- El personal empleado por el contratista que tenga contacto con el proceso de condimentación y servicio de comidas deberá estar en posesión y así se ha de justificar, de la formación adecuada en manipulación de alimentos, de acuerdo con las disposiciones legalmente vigentes del Ministerio de Sanidad y Consumo.
- El contratista estará obligado a utilizar siempre productos de primera calidad y deberá garantizar que tanto el transporte como el almacenaje de

estos se realicen en perfectas condiciones en lo referente a cantidad, calidad, higiene, temperatura y puntualidad. Los vehículos utilizados para el transporte de los alimentos, preferiblemente ecológicos, deben reunir las condiciones adecuadas para prestar el servicio al que están destinados debiendo ajustarse a lo establecido a la normativa vigente. Con respecto al transporte y distribución de línea caliente cuando la hubiese, cuando la elaboración de las comidas se haga en la sede de la empresa para trasladarlas posteriormente a Metro de Madrid, el desplazamiento de un lugar a otro se ajustará a los principios del APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico, con el objeto de evaluar el proceso de elaboración de un alimento e identificar los peligros potenciales en cada una de las etapas de transformación de ese alimento, y estimar el riesgo que conlleva ese peligro para la salud de los consumidores), en los que se controla todo el proceso desde la preparación de las materias primas, tratamiento térmico, mantenimiento, transporte y, por último, la distribución y el servicio al comensal.

- En cuanto a la Responsabilidad Civil, tanto del personal, como alimentaria, Metro exige que, en todo momento durante la ejecución del contrato, el contratista cuente con un seguro en vigor y, cuando haya que hacer una renovación, que sea enviada a Metro a la mayor brevedad. Deberá cumplirse en todo momento la Legislación vigente en materia de alimentación, en la Comunidad de Madrid.