DOSIER ZK. - *Nº EXPEDIENTE:*
2025/CO_SSER/0070

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO Abierto Supersimplificado DE IMPARTICIÓN DEL CURSO CAMARERA/O DE PISO, DENTRO DEL PROYECTO EFESO AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

Expediente	:	2025/CO_SSER/0070
Titulo	:	Curso de camarera/o de piso, dentro del proyecto Efeso Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz
Departamento	:	EKONOMIA,SUSTAPENA,ENPLEGUA,MERKATARITZA ETA TURISMOA PROMOCIÓN ECONÓMICA, EMPLEO, COMERCIO Y TURISMO
Código CPV	:	80530000 Servicios de formación profesional

OBJETIVO Y CONTENIDOS DEL PROGRAMA

El **objeto del contrato** es la la ejecución del curso **CAMARERA/O DE PISO**, enmarcado en el Proyecto EFESO Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, que comprende:

La impartición de dicho curso, en instalaciones y con recursos de la empresa para su desarrollo, así como la gestión de las prácticas no laborales en empresas y certificación del curso; impartición de formación transversal; tutorías y orientación.

La parte formativa teórico-práctica se realizará entre los meses de marzo y mayo, y la parte de formación de prácticas se acordará entre alumno/a, Ayuntamiento y empresa.

Esta acción se enmarca dentro de la planificación formativa del Servicio de Formación, Promoción del Empleo y Economía Social correspondiente al año 2026, con el objetivo de cualificar profesionalmente a personas desempleadas, en el perfil de Camarera/o de piso, de forma que el alumnado tenga posibilidades reales de inserción y así iniciar su itinerario laboral en el sector de la hostelería.

Objetivos Específicos

- **Conocer** el desarrollo, evolución y tendencias del fenómeno turístico desde su perspectiva histórica.
- **Conocer** las características más relevantes que posee el área de alojamientos en los distintos establecimientos.
- **Identificar** las peculiaridades que definen el puesto de trabajo de camarera/o de pisos.
- **Realizar** eficazmente la puesta a punto de las habitaciones, aplicando los métodos y prioridades correctas
- **Interpretar y cumplimentar** los partes de trabajo, petición y control de productos y artículos de uso.
- **Aplicar** las normas y medidas necesarias que se deben adoptar para evitar los riesgos laborales, y saber actuar ante situaciones de emergencia.
- **Aplicar** las técnicas de comunicación y atención al cliente y de trabajo en equipo, consiguiendo la máxima calidad de servicio y satisfacción del cliente.
- **Adquirir** el nivel de comprensión oral suficiente como para entender y hacerse entender por los clientes en el normal desempeño de su trabajo

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JOSE RAMON FUERTES VILLEN (Jefatura de Unidad de Formación de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PRFVYK23L4RIG3DVTGPSSSPMCU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	29/09/2025 14:02:04
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/6

PRFVYK23L4RIG3DVTGPSSSPMCU

Perfil al que se dirige el curso

Personas preferentemente desempleadas, con dificultades de acceso a la formación y al empleo
Colectivos más alejados del mercado laboral:

- Personas desempleadas de larga duración.
- Personas mayores de 45 años, en particular, mujeres.
- Personas con una discapacidad igual o superior al 33%.
- Nacionales de terceros países.
- Participantes de origen extranjero.
- Participantes pertenecientes a minorías.
- Otras personas en situación de vulnerabilidad, incluidas aquellas que se encuentren en situación o riesgo de pobreza, exclusión social o discriminación en sus múltiples facetas, acreditada por un informe de los Servicios Sociales.

Preferentemente personas desempleadas de larga duración.

Preferentemente mujeres.

Número de plazas

12 alumnos/as por curso

Lugar de impartición

Instalaciones de la empresa adjudicataria

Contenido y temario

A.- Esta acción formativa se realizará con los contenidos teórico-prácticos correspondientes a los siguientes Módulos Formativos:

- **Introducción al turismo y hostelería**
- **Introducción al área de trabajo**
- **Limpieza y mantenimiento superficies, mobiliario, elementos comunes y accesorios**
- **Puesta a punto de las habitaciones y áreas de pisos**
- **Seguridad e higiene en el trabajo**
- **Atención al cliente**
- **Inglés para pisos**
- **Prevención de Riesgos Laborales**

B.- Formación transversal en las siguientes materias:

· Derechos fundamentales de la Unión Europea (3 h)

· Igualdad de género, igualdad de oportunidades y no discriminación (3 h)

· Desarrollo sostenible, respeto y cuidado del medio ambiente (3 h)

C.- Tutorías y orientación:

Tutorías individuales o en grupo, a desarrollar durante todo el proceso formativo, para informar y orientar a las personas participantes sobre cuestiones relativas a la impartición de las acciones formativas, su evaluación, el seguimiento de los itinerarios, resolución de dudas e incidencias y la búsqueda de empleo mediante la aplicación de técnicas adecuadas en el mercado de trabajo (10 h por itinerario).

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JOSE RAMON FUERTES VILLEN (Jefatura de Unidad de Formación de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PRFVYK23L4RIG3DVTGPSSSPMCU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	29/09/2025 14:02:04
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/6

PRFVYK23L4RIG3DVTGPSSSPMCU

Fecha prevista de impartición

Previsión de inicio 02/03/2026, de lunes a viernes, en horario de mañana, de 09:00 a 14:00 h.

Las fechas de inicio son estimadas, pudiendo modificarse por ambas partes, previa justificación de la empresa al Servicio de Empleo-Formación, quien la autorizará siempre y cuando considere que no altera la calidad del programa ofertado, la programación del Servicio y que se mantienen las mismas condiciones de ejecución.

El horario previsto es de lunes a viernes de 9 a 14 horas por la mañana. Igualmente, se podrán realizar modificaciones del mismo, previa justificación de la empresa y autorización del Servicio de Empleo-Formación.

La parte de formación de prácticas no laborales en empresa se realizará tras la fase formativa teórico-práctica de 200 h. de duración (en un plazo no superior a 4 meses), en fechas acordadas entre alumno/a, Ayuntamiento y empresa.

PROYECTO A PRESENTAR POR LAS EMPRESAS

1. Programación de objetivos, contenidos y temporalización

- Contextualización del perfil profesional y vinculación del curso con el tejido empresarial local en el ámbito de la hostelería-alojamiento

- Programación de objetivos en relación a necesidades de empleo en el sector de comercio y hostelería tradicional: Camarera/o de pisos en alojamientos.

- Contenidos: concreción y detalle del contenido.

- Temporalización: desarrollo de calendarización de todas las actividades y contenido propuesto, así como de las pruebas de evaluación de manera exhaustiva

2. Metodología de Trabajo y Evaluación – Seguimiento , evaluación y Documentación

Coherencia metodológica

El Servicio de Empleo-Formación considera la Metodología como un componente altamente importante para contribuir al éxito formativo del programa, un instrumento eficaz para organizar los contenidos, establecer las pautas didácticas e ir comprobando modos operativos de impartir conocimientos de forma motivadora y asimilable. Todo ello con la finalidad de procurar al alumnado las competencias necesarias para poder obtener la cualificación profesional como Camarera/o de pisos
Con el fin de procurar una actuación común en nuestros Programas Formativos orientada a alcanzar los propósitos antedichos, independientemente de la metodología didáctica aplicada por la empresa, se establecen los siguientes criterios de intervención en las acciones formativas que se organicen desde este Departamento:

- La impartición de los módulos se realizará de forma grupal.

- Trabajar (cumplir e inculcar) en el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres

- Fomentar el aprendizaje constructivo, significativo y funcional

- Educar y estimular las actitudes y valores humanos (aplicables al trabajo)

La metodología utilizada tendrá que ser dinámica y participativa.

3. Sistema y pruebas de Evaluación y Seguimiento

- Procedimiento e instrumentos para la valoración de la asimilación de los contenidos: ejercicios particulares de cada módulo y seguimiento continuo y otro tipo de valoraciones propuestas.

- Pruebas de evaluación concretas de los módulos formativos.

4. Proceso e Instrumentos de Seguimiento y Evaluación

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JOSE RAMON FUERTES VILLEN (Jefatura de Unidad de Formación de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PRFVYK23L4RIG3DVTGPSSSPMCU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	29/09/2025 14:02:04
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/6

PRFVYK23L4RIG3DVTGPSSSPMCU

A los procesos e instrumentos de seguimiento y evaluación aplicados por la empresa, será necesario añadir los siguientes aspectos:

Todas las documentaciones que durante el curso aporte la empresa adjudicataria, deberán ajustarse al formato y estructura que establezca el Servicio de Empleo-Formación del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

El personal técnico del Servicio de Empleo-Formación podrá solicitar la colaboración de la empresa adjudicataria en el proceso de selección de las personas que tomarán parte en el curso, sin que esto suponga un coste añadido.

El Servicio de Empleo-Formación, a través del personal técnico responsable del Programa, realizará los seguimientos y evaluaciones que considere oportuno, reservándose el derecho de plantear medidas correctoras en caso de producirse un incorrecto cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria, del presente pliego de condiciones técnicas.

Los procedimientos de evaluación podrán complementarse con visitas periódicas a las aulas y reuniones de coordinación a criterio del personal técnico municipal

Los baremos y métodos para determinar la valoración final de los y las participantes, se determinarán con la empresa adjudicataria, una vez avanzado el programa.

Finalizada la acción formativa, la empresa deberá presentar una memoria de su intervención siguiendo la estructura que fije el Departamento, y que incluya la evaluación, tanto de la acción en sí, como del alumnado en un plazo no superior a un mes desde la finalización del curso.

En toda la documentación que presente la empresa, tanto al Servicio de Empleo-Formación como al alumnado, deberán constar los anagramas del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, cuando proceda. La empresa deberá desarrollar herramientas y/o recursos, para las personas participantes, que faciliten la transferencia de los conocimientos adquiridos al entorno laboral de dicho perfil.

Así mismo, deberá desarrollar un sistema de seguimiento específico para el aseguramiento de las competencias adquiridas.

La empresa deberá incorporar el sistema de la evaluación de la aptitud del alumnado

5. Documentación a entregar al alumnado:

Relación de la documentación que se entregará al alumnado. Se valorará la presentación completa de la misma en el proyecto: ejercicios, apuntes y otra documentación original específica del curso.

6. Valoración del sistema de coordinación y gestión de los recursos que intervendrán en el proceso formativo, docentes, gestión de imprevistos, gestión de la comunicación con el/la técnico/a del Dpto. Etc.

- Recursos Humanos: Especificar las personas y su adscripción concreta a los módulos formativos a impartir.

- Recursos Técnicos (sólo en el caso de que la actividad se desarrolle en las instalaciones del licitador): Relación y descripción de aulas y espacios destinados a la formación. Relación de los equipos y materiales disponibles para hasta 12 personas por cada curso.

7. Visitas a empresas del sector donde puedan mostrarse aspectos relevantes y prácticos que aporten conocimiento, técnica y en definitiva calidad a la acción formativa con la que se relacionen

- Relación de visitas a empresas durante el curso, acreditadas y temporalizadas, describiendo el objetivo y contenido de la visita. Empresas del sector donde puedan mostrarse aspectos relevantes relacionados con los módulos formativos.

8. Talleres o seminarios específicos impartidos por personas expertas en el tema. Relación de seminarios, talleres o contenidos específicos como complemento a los diferentes módulos, relacionados con el objeto del mismo.

En sobre aparte:

9. Oferta económica

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JOSE RAMON FUERTES VILLEN (Jefatura de Unidad de Formación de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PRFVYK23L4RIG3DVTGPSSSPMCU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	29/09/2025 14:02:04
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/6

PRFVYK23L4RIG3DVTGPSSSPMCU

En caso de empate se producirá el desempate, en base a la proposición que obtenga mayor puntuación en el apartado 1 de los criterios de adjudicación (Criterios cualitativos).

ASPECTOS GENERALES:

- Cualquier cambio en el personal adscrito deberá notificarse previamente al Servicio de Empleo-Formación, quien autorizará la sustitución siempre y cuando los o las nuevas profesionales reúnan igual capacidad técnica y experiencia que los o las inicialmente propuestos y mantengan las mismas condiciones que sirvieron de base a la adjudicación.

- Cualquier cambio en la calendarización del programa deberá notificarse previamente al Servicio de Empleo-Formación, quien autorizará la modificación siempre y cuando considere que no altera la calidad del programa ofertado y que se mantienen las mismas condiciones que sirvieron de base a la adjudicación.

- Facilitar al Servicio de Empleo-Formación cuantos datos sean necesarios en relación al funcionamiento de los programas.

En este sentido, la empresa deberá cumplir el compromiso de presentar todas aquellas documentaciones referentes al curso se le soliciten desde el Departamento.

- La empresa seguirá en todo momento las directrices del Servicio de Empleo-Formación, en el marco del Proyecto EFESO Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz. En cuanto a publicidad de la cofinanciación, modelos de documentos normalizados y demás actuaciones.

Acceso a información de la convocatoria:

https://mpt.gob.es/politica-territorial/local/coop_econom_local_estado_fondos_europeos/fondos_europeos/2021-2027_FSE/Convocatorias.html

- El Servicio de Empleo-Formación realizará las funciones de dirección y coordinación; seguimiento, vigilancia y control y suministro de información al organismo intermedio de la entidad financiadora.

Para ello, la empresa adjudicataria facilitará al Servicio de Empleo-Formación cuanta documentación e información le requiera la entidad subvencionadora.

- **Perspectiva de Género**: Toda la documentación, publicidad, imagen o materiales deberán emplear un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de géneros.

- Toda la documentación generada en el marco del contrato será enviada preferentemente en soporte informático. La documentación que sea necesaria imprimir, si no hubiera problemas de legibilidad, se imprimirá a doble cara, y utilizando papel 100% reciclado o procedente de bosques gestionados de forma sostenible verificados (FSC, PEFC o equivalente), y preferentemente en monocromo (blanco/negro) excepto calendarios o documentación que así lo exija.

OTRAS CONSIDERACIONES

Una vez adjudicado el concurso, el personal técnico del Departamento convocará a la empresa adjudicataria al objeto de:

- Facilitarle información complementaria

- Definir responsabilidades y fijar con exactitud el procedimiento a seguir

El Departamento, a través del el/la técnico/a responsable del Programa, realizará los seguimientos y evaluaciones que considere oportuno, reservándose el derecho de plantear medidas correctoras en caso de producirse un incorrecto cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria, del presente pliego de condiciones técnicas.

Los procedimientos de evaluación podrán complementarse con reuniones periódicas con la empresa.

En toda la documentación que presente o utilice la empresa haciendo referencia a este contrato o a este proyecto, deberán constar los anagramas y logotipos vigentes del Ayuntamiento.

Los procedimientos de evaluación podrán complementarse con reuniones periódicas con la empresa.

En toda la documentación que presente o utilice la empresa haciendo referencia a este contrato o a este proyecto, deberán constar los anagramas y logotipos vigentes del Ayuntamiento, así como de la entidad financiadora del Programa EFESO, siguiendo sus directrices.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JOSE RAMON FUERTES VILLEN (Jefatura de Unidad de Formación de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PRFVYK23L4RIG3DVTGPSSSPMCU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	29/09/2025 14:02:04
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/6

PRFVYK23L4RIG3DVTGPSSSPMCU

Finalizada la acción formativa, la empresa deberá presentar una memoria de su intervención siguiendo la estructura que fije el Servicio de Empleo-Formación, y que incluya la evaluación, tanto de la acción en sí, como del alumnado en un plazo no superior a un mes desde la finalización del curso.

Contenido mínimo de la memoria

Denominación, duración, fechas de impartición, participantes, requisitos de acceso, criterios y proceso de selección, objetivos, programa formativo, metodología didáctica, CV de la persona formadora y adscripción a los módulos formativos impartidos, actividades, talleres y seminarios complementarios, recursos técnicos e instalaciones, didácticos y fungibles, material control de asistencias, plan de evaluación, pruebas de evaluación, acta de evaluación: alumnos aptos y no aptos.

Cualquier otra documentación fijada por el Servicio de Empleo-Formación.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JOSE RAMON FUERTES VILLEN (Jefatura de Unidad de Formación de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	PRFVYK23L4RIG3DVTGPSSSPMCU	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	29/09/2025 14:02:04
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/6

PRFVYK23L4RIG3DVTGPSSSPMCU