



Expediente: 2023/00337

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ORGANIZACIÓN, GESTIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL DEL IMSERSO PARA PERSONAS MAYORES Y MANTENIMIENTO DEL EMPLEO EN ZONAS TURÍSTICAS, EN LA TEMPORADA 2023/2024.

ÍNDICE:

1. OBJETO .....	3
2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA DE TURISMO .....	4
2.1. Duración: Temporadas.....	4
2.2. Tipología de viajes:.....	4
2.3. Turnos y estancias.....	4
2.4. Plazas.....	4
2.4.1. Variación de la distribución de las plazas .....	5
2.5. Modalidades de viajes ofrecidos en el Programa .....	6
2.5.1. Turismo de Zonas de Costa Peninsular e Insular .....	6
2.5.2. Turismo de escapada y de procedencia europea .....	6
a. Circuitos Culturales .....	7
b. Turismo de Naturaleza.....	8
c. Viajes a capitales de Provincia .....	8
d. Viajes a Ciudades Autónomas .....	9
2.5.3. Turismo con procedencia europea.....	9
3. DESCRIPCIÓN DE LOS REQUISITOS Y CONVOCATORIA DE PERSONAS USUARIAS PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA.....	9
3.1. Personas usuarias.....	9
3.2. Convocatoria de plazas .....	10
3.3. Aportación de las personas usuarias .....	10
4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR POR CADA UNO DE LOS TURNOS .....	10
4.1. COMERCIALIZACIÓN.....	11
4.1.1. Características generales de la comercialización de plazas .....	11
4.1.2. Comercialización de plazas en agencias de viajes.....	11
4.1.3. Comercialización de las plazas a través del sitio web de la empresa adjudicataria .....	13
4.1.4. Gestión y control de la comercialización .....	13
4.1.5. Reserva de las plazas comercializadas.....	14
4.1.6. Documento de viaje o billete electrónico .....	15
4.2. TRANSPORTES .....	16
4.2.1. Planificación .....	16
4.2.2. Salidas con origen en España .....	17
4.2.3. Salidas con origen fuera de España .....	17
4.2.4. Servicios que ofrece el Programa durante los desplazamientos .....	18
4.2.5. Transporte por carretera: Características de los autocares.....	19
4.2.6. Transporte en ferrocarril: Características de los trenes.....	19
4.2.7. Transporte en avión .....	19

IMSERSO

AVDA. DE LA ILUSTRACIÓN, S/N  
CON VTA. A. GINZO DE LIMIA, 58  
28029 MADRID

TEL: 91 703 35 92  
FAX: 91 703 35 94

CSV : GEN-a134-dc3e-ce51-90bc-7381-8f9c-45a5-4d4e

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : MARIA INES PALANCA SÁNCHEZ | FECHA : 24/03/2023 07:36 | Sin acción específica





4.3.	ALOJAMIENTO Y RÉGIMEN DE ESTANCIAS .....	19
4.3.1.	Autorización de los establecimientos .....	20
4.3.2.	Régimen de Estancias .....	20
4.3.3.	Ubicación de los alojamientos turísticos.....	21
4.3.4.	Características de los alojamientos turísticos.....	21
4.3.5.	Servicios a ofrecer en los alojamientos.....	21
a)	Especial referencia a las condiciones aplicables a la restauración.....	22
b)	Especial referencia las condiciones aplicables a la limpieza de habitaciones .....	23
4.3.6.	Atención al usuario en los alojamientos .....	23
4.3.7.	Otras condiciones relacionadas con el alojamiento .....	23
4.3.8.	Bono electrónico a cumplimentar por los hoteles.....	23
4.4.	ACTIVIDADES SOCIO-CULTURALES Y RECREATIVAS .....	24
4.4.1.	Turismo de costa peninsular e insular .....	24
4.4.2.	Turismo de escapada y procedencia europea .....	25
4.4.3.	Otras actividades .....	25
4.5.	ASISTENCIA SANITARIA COMPLEMENTARIA .....	25
4.6.	PÓLIZA DE SEGUROS .....	26
4.6.1.	Asegurados y periodo de cobertura .....	26
4.6.2.	Delimitación y coberturas .....	26
5.	OTROS SERVICIOS QUE DEBERÁ GARANTIZAR EL ADJUDICATARIO .....	26
6.	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS .....	27
7.	PUBLICIDAD DEL PROGRAMA .....	27
8.	ACUERDOS, CONTRATO Y/O CONVENIOS DE COLABORACIÓN .....	27
9.	OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA .....	28
9.4.1.	Comisión Seguimiento del Programa de Turismo.....	28
9.4.2.	Informes de ejecución del Programa de Turismo .....	28
9.4.3.	Generación o mantenimiento del empleo en establecimientos hoteleros: informe y participación en la/s comisión/es especial/es de seguimiento de empleo .....	29
9.4.4.	Sistema de gestión de calidad.....	29
9.4.5.	Quejas, reclamaciones y sugerencias.....	29
9.4.6.	Encuestas .....	30
9.4.7.	Programa formativo dirigido a los trabajadores .....	30
10.	INSPECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROGRAMA .....	31
11.	PROTECCIÓN DE DATOS AJENOS .....	31
12.	DEFENSA DE LA COMPETENCIA .....	32
13.	RELACION DE ANEXOS .....	33





## 1. OBJETO

---

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (en adelante Imserso), es la Entidad Gestora de la Seguridad Social, adscrita al Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, a través de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, a la que corresponde la gestión de las pensiones de invalidez y jubilación en sus modalidades no contributivas, así como la de los servicios complementarios de las prestaciones del Sistema de la Seguridad Social y la propuesta, gestión y seguimiento de planes de servicios sociales de ámbito estatal en las áreas de personas mayores y para personas en situación de dependencia.

Para el cumplimiento de sus competencias y objetivos fijados en el ámbito del envejecimiento activo desarrolla, entre otros, el Programa de Turismo para personas mayores y mantenimiento del empleo, como servicio complementario de las prestaciones del sistema de la Seguridad Social española.

La Orden SCB/926/2018, de 10 de septiembre de 2018, regula el Programa de Turismo del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (en adelante, Imserso).

El Instituto desarrolla este Programa comprometido con el cumplimiento de dos hitos fundamentales:

- Mejorar la calidad de vida de las personas mayores mediante la participación en viajes y la realización de actividades turísticas, fomentando el envejecimiento activo y saludable
- Paliar la estacionalidad en el sector turístico, favoreciendo el empleo y potenciando la actividad económica en diversos sectores de la economía durante la temporada baja.

Es de destacar el entronque directo de este programa con su contribución a la prevención de la soledad no deseada o a la mejora, en su caso, estrategia que se trabaja activamente desde este Instituto por encontrarse dentro del ámbito de los planes de servicios sociales estatales en las áreas de personas mayores y para personas en situación de dependencia.

La soledad no deseada, desde el prisma de las personas mayores, se ha asociado a problemas sociales, como una circunstancia vinculada a eventos vitales tales como la pérdida de roles sociales asociados al trabajo, salida de hijos e hijas de la casa familiar, fallecimiento del cónyuge, disminución de actividades de ocio o limitaciones en la movilidad asociadas a problemas de salud. Pero la soledad, además de tener factores determinantes en el plano individual, encuentra muchas otras raíces en ámbitos como el familiar, de las relaciones sociales, comunitario, económico, laboral, sanitario, educativo, demográfico o urbanístico se observa, por tanto, la complejidad de la soledad en su conjunto.

El programa de turismo social permite mejorar e incrementar la actividad de las personas mayores y el impulso de las relaciones interpersonales y sociales entre ellos y con el entorno. Durante los periodos de decisión, preparación y disfrute de los viajes se incide en la ocupación de calidad de su propio tiempo que permite contribuir a reducir determinadas situaciones (o tiempos) de soledad no deseada en nuestros mayores reduciendo el impacto negativo de uno de los condicionantes que la genera: la disminución de las actividades de ocio y relaciones personales.

Por todo ello, el objeto del presente procedimiento es la contratación de los servicios de organización, gestión y ejecución de un programa de viajes en las condiciones que se detallan en los pliegos que rigen la licitación y cuya comercialización se realizará a través de agencias de viajes y de la plataforma web propia de la/s empresa/s adjudicataria/s, velando por su correcta ejecución.





## 2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA DE TURISMO

El desarrollo de este programa se ha llevado a cabo por el Imsero desde 1985, el grado de satisfacción global de usuarias y usuarios alcanza altos índices de satisfacción y produce un impacto social favorable al fomentar la solidaridad intergeneracional y contribuir a la actividad económica y la creación de empleo; por todo ello, el Instituto se plantea su continuidad, durante la temporada 2023/2024 y sus dos posibles prórrogas teniendo en cuenta las consideraciones que se desarrollan en este pliego.

A continuación se describen las principales características del programa.

### 2.1. Duración: Temporadas

El Programa se desarrolla por temporada que abarca, preferentemente, el periodo comprendido entre septiembre de un año y junio del año siguiente, ambos inclusive. En este pliego se recogen las prescripciones técnicas de la temporada 2023/2024 que regirán durante la vigencia del contrato y sus posibles prórrogas.

En la convocatoria de plazas anual realizada por el Instituto se fijará el día de inicio de la temporada. El día final de la misma podrá extenderse al mes siguiente al de junio, siempre que el viaje se haya iniciado dentro de este mes.

### 2.2. Tipología de viajes:

La realización de viajes podrá ser de tres tipos, en función de la zona de destino. Cada zona de destino corresponderá con un Lote:

- Lote 1: Turismo de zona de costa peninsular
- Lote 2: Turismo de zona de costa insular
- Lote 3: Turismo de escapada y de procedencia europea

### 2.3. Turnos y estancias

El Programa se desarrollará en base a turnos que agrupan a los usuarios con el mismo origen, destino, modalidad, fecha de inicio y fin de actividad desarrollada. Los turnos pueden llevar asociada la prestación del servicio de transporte de las personas usuarias desde el origen al destino o por el contrario establecerse sin esta prestación.

La denominación de estancia, hace referencia a la pernoctación en establecimiento hotelero por usuario y día.

### 2.4. Plazas

Se denomina plaza al viaje o paquete turístico ofertado a las personas usuarias acreditadas del Programa, que incluye todos los servicios de su modalidad durante la duración del mismo.

Para la temporada 2023/2024 el programa ofertará **886.269 plazas** para usuarios acreditados distribuidas, cada temporada, de la siguiente manera:

Lotes	Zonas de destino	Nº de plazas
Lote 1	Costa Peninsular	443.887
Lote 2	Costa Insular	230.039
Lote 3	Escapada y procedencia europea	212.343
Total		<b>886.269</b>





El el Anexo 9, se presenta el detalle de la distribución de plazas indicadas teniendo en cuenta los lotes, zonas de destino y la duración de los turnos. La distribución de la totalidad de las plazas ofertadas atiende a:

- Lote 1: Turismo en costa peninsular:

Se establecen cuatro zonas de destino (Andalucía, Cataluña, Comunitat Valenciana y Murcia), en todas ellas se desarrollarán turnos con transporte o sin él. Las estancias serán de dos tipos: Estancias 9 pernотaciones (10 días) o bien estancias 7 pernотaciones (8 días).

- Lote 2: Turismo insular:

Se establecen dos zonas de destino (correspondientes a cada archipiélago español), en todas ellas se desarrollarán turnos con transporte o sin él. Las estancias serán de dos tipos: Estancias 9 pernотaciones (10 días) o bien estancias 7 pernотaciones (8 días).

- Lote 3: Turismo de escapada y de procedencia europea

Se establecen dos tipologías de destino: turismo de escapada y turismo de procedencia europea.

En la primera tipología de turismo, destino de turismo de escapada, se establecen 4 turnos diferentes, con transporte o sin él dependiendo de las características de los mismos que se describen a lo largo de este pliego. Las estancias será de 6,5 o 4 días en función del turno.

En la segunda tipología de turismo, destino de turismo de procedencia europea, se establecen 3 turnos diferentes: costa peninsular e Illes Balears, Canarias y circuitos culturales. Las estancias serán de 10, 8 y 6 días en función del turno. Los viajes con procedencia europea con destino Canarias y Turismo de escapada se ofrecerán de manera fija todas las temporadas mientras que los viajes a la costa peninsular e Islas Baleares se ofrecerán de manera rotatoria por zona de destino cada temporada según se describe en el Anexo 9.

La distribución de las plazas en cada temporada, desde el origen y hasta el destino, se efectúa teniendo en cuenta por una lado, el porcentaje de población mayor de 65 años residente en cada provincia o Ciudad Autónoma de origen del viaje y por otro, la limitación de plazas totales establecida por zona de destino reflejada en el Anexo 9 del este PPT.

El dato de total de la población de más de 65 años residente en España, se obtiene del publicado por el Instituto Nacional de Estadística en: <http://www.ine.es/dynt3/inebase/index.htm?type=pcaxis&path=/t20/e245/p04/provi&file=pcaxis>). Se halla el porcentaje que corresponde a cada provincia, según el número de habitantes de más de 65 años que también figura en el Instituto Nacional de Estadística.

En los Anexos 1, 2 y 3 se recogen, respectivamente, la distribución de las plazas según origen, correspondientes a los lotes 1, 2 y 3.

#### 2.4.1. Variación de la distribución de las plazas

Dentro de cada lote y durante el desarrollo del Programa, la/s adjudicataria/s podrán proponer al Imsero ajustes en la distribución de las plazas por destino, atendiendo a la demanda real de las mismas. El Imsero podrá, en su caso, autorizar la variación para facilitar la comercialización del total de plazas ofertadas.





Durante los primeros 6 días contados desde el inicio de la comercialización se deberá mantener la distribución de plazas fijadas en los planes de viajes presentados por los licitadores sin autorizarse, por parte del Imsero, cambios en la distribución inicial (ni por tipología de turno ni por destino) que se debe ofertar en su totalidad.

Los ajustes de plazas deberán ser objeto de consulta/informe en la comisión de seguimiento del contrato.

La variación en la distribución de plazas por destino dentro del mismo lote no tendrá consideración de modificación de contrato y sus efectos alcanzarán únicamente a la temporada en la que el Imsero autorice la misma.

## 2.5. Modalidades de viajes ofrecidos en el Programa

### 2.5.1. Turismo de Zonas de Costa Peninsular e Insular

El turismo de costa peninsular e insular podrá realizarse de acuerdo con las siguientes modalidades:

- Con transporte: Estancias de 9 pernoctaciones (10 días de duración) y de 7 pernoctaciones (8 días de duración), en régimen de pensión completa en hoteles ubicados en lugares costeros de marcado interés turístico, preferentemente en zona de playa, incluyendo el transporte desde la capital de provincia de origen hasta el hotel de destino y viceversa.
- Sin transporte: Comprenden estancias de 9 pernoctaciones (10 días de duración) y de 7 pernoctaciones (8 días de duración), en régimen de pensión completa, en hoteles ubicados en lugares costeros de marcado interés turístico, preferentemente en zona de playa, sin incluir el transporte desde la capital de provincia de origen hasta el hotel de destino y viceversa.

En esta modalidad sin transporte, los servicios incluidos comenzarán con la comida del día de inicio del viaje y finalizarán con el desayuno del día de salida. Para ello el usuario deberá presentarse en el hotel, el primer día, a partir de las 12,00 horas. Si se presentase a partir de las 15,00 horas solamente tendrá derecho a la cena de dicho día. El último día del viaje se abandonará la habitación antes de las 11:30h horas de la mañana.

### 2.5.2. Turismo de escapada y de procedencia europea

Esta modalidad de viajes incluye visitas a ciudades, parajes y entradas, sin coste para el usuario, en monumentos con calificación de Patrimonio de la Humanidad, Cultural, Natural, Reserva de la Biosfera, centros de interpretación u otra calificación semejante, así como actividades saludables y recreativas.

El Turismo de escapada se desarrollará atendiendo a las siguientes tipologías de turnos:

- Circuitos Culturales
- Turismo de Naturaleza
- Viajes a Capitales de Provincia
- Viaje a Ceuta
- Viaje a Melilla

Los viajes que se desarrollen en esta modalidad tendrán establecido el itinerario, secuencia y minutaje de cada uno de los circuitos, ruta de turismo de naturaleza, viaje a capitales de provincia y viajes a las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo 4. De cada uno de ellos, las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta las fichas descriptivas de cada itinerario ofertado.





A excepción de los viajes a Capitales de Provincia, se requerirá la presencia permanente de un guía que acompañará al grupo, tanto en el autobús durante los itinerarios de Turismo de escapada, como en el hotel de destino y que deberá presentarse en el punto de salida del viaje, con una antelación mínima de 60 minutos a la hora prevista del inicio del mismo.

Será admitido un porcentaje de flexibilidad con relación a la distribución por destino (Anexo 4) de las plazas de turismo de escapada en las ofertas presentadas. Dentro de cada una de las tipologías de turnos (circuitos culturales, turismo de naturaleza y capitales de provincia) exceptuando los viajes a Ceuta y Melilla, los licitadores podrán variar hasta un máximo del 10% la distribución indicada en el Anexo 4 dentro de cada una de las tres tipologías citadas. Se destaca que, la oferta siempre respetará la proporcionalidad por origen fijada en el Anexo 3.

En el caso de los circuitos culturales, los licitadores podrán variar la distribución de plazas por destino en un máximo de 13.143 plazas, pudiendo aumentar itinerarios en determinadas provincias de las indicadas en el Anexo 4 en detrimento de la reducción de otras, siempre que se respeten la proporcionalidad por origen reflejada en el Anexo 3 y el número total fijado para la tipología de turno.

Para el caso de turismo de naturaleza se podrán flexibilizar hasta 4.261 plazas siempre que se respete la proporcionalidad por origen reflejada en el Anexo 3 y el número total fijado para la tipología de turno.

Para el caso de capitales de provincia se podrán flexibilizar hasta 3.259 plazas siempre que se respete la proporcionalidad por origen reflejada en el Anexo 3 y el número total fijado para la tipología de turno.

A continuación se describen con detalle los diferentes tipos de turnos indicados:

#### **a. Circuitos Culturales.**

Desarrollan itinerarios por zonas de marcado interés cultural con estancias de 5 pernoctaciones (6 días de duración).

El desarrollo de esta modalidad de circuitos comprenderá el trayecto desde la capital de provincia de origen hasta el lugar de alojamiento, el desarrollo de las actividades previstas y el trayecto de regreso desde el lugar de alojamiento al de inicio del viaje, (incluyendo como destino final los mismos puntos de recogida si es que estos, en su caso, se hubieran utilizado), en régimen de pensión completa. Quedan comprendidos todos los servicios de restauración a prestar en ruta durante los trayectos de esta modalidad.

El desarrollo de estos viajes deberá llevarse a cabo en una comunidad autónoma distinta a la de origen de los usuarios, variando la comunidad autónoma de destino en caso de tramitarse las posibles prórrogas del contrato.

Su desarrollo y ejecución se ajustará a la programación aprobada por el Imserso y reflejado en el Anexo 4 de ese pliego, sin perjuicio de la posible autorización posterior de otros viajes de Turismo de escapada a incluir en este Programa.

Como mínimo se deberá programar, además de las visitas dirigidas por el guía que les acompaña, una actividad diaria, sin coste adicional para el usuario, que tendrá relación con los siguientes apartados:

- Una visita con guía local por el interior de los bienes calificados como Patrimonio de la Humanidad, Patrimonio Nacional, Patrimonio Natural, así como los Reales Sitios u otros de especial relevancia histórico-artística.





- Participar en actividades gastronómicas o de enoturismo para conocer estas culturas, visitar los mercados locales, bodegas, conocer procedimientos de elaboración con Denominación de Origen, Especialidad Tradicional Garantizada o Indicación Geográfica Protegida, incluyendo en su caso, la entrada y visita guiada a estas actividades.
- Participar en actividades saludables y recreativas en centros de spa o talasoterapia o actividades de hidroterapia climatizada.

Del total de 212.343 plazas reservadas al Turismo de escapada, se han previsto un total de 1.080 plazas sin especificar el detalle del itinerario de destino en el Anexo 4, con objeto de que las empresas licitadoras, propongan, para su desarrollo si resultan adjudicatarios, debidamente justificados y detallados diversos paquetes turísticos con una temática cultural especial como pueden ser itinerarios literarios de importancia, itinerarios musicales, disfrute de festivales de teatro u otros análogos a zonas de especial interés cultural en España. Si resultan adjudicatarias, el Imsero podrá acordar con la empresa variaciones, si es estiman oportunas, en los paquetes propuestos. Estos itinerarios respetarán las características de los paquetes de circuitos culturales definidas anteriormente.

#### **b. Turismo de Naturaleza**

Comprenden rutas con estancias de 4 pernотaciones (5 días de duración) por Reservas de la Biosfera, Parques Nacionales, Parques Naturales, Centros de interpretación y en otros espacios protegidos en los que realizar turismo activo de esfuerzo moderado, así como actividades saludables y recreativas.

En la programación deberán incluirse, además de las visitas acompañadas por el guía, una actividad por día de estancia, sin coste adicional para el usuario, que tenga relación con los siguientes apartados:

- Práctica de senderismo de esfuerzo moderado y duración adecuada, respetando el ritmo del grupo, que permita el conocimiento de los entornos naturales de la zona.
- Realizar visitas a Centros de Interpretación de la Naturaleza y otras actividades que faciliten el conocimiento de los aspectos más relevantes de la zona de tipo geográfico, histórico, cultural, camino de las viñas, gastronómico, sobre la flora y fauna etc.
- Participar en actividades saludables en centros de spa o talasoterapia o actividades de hidroterapia climatizada.

En todo caso, el desarrollo de estos viajes deberá llevarse a cabo en una comunidad autónoma distinta a la de origen de los usuarios, variando la comunidad autónoma de destino cada temporada, en caso de prórroga.

El desarrollo de esta modalidad de Turismo comprenderá el trayecto desde la capital de provincia de origen hasta el lugar de alojamiento, el desarrollo de las actividades previstas y el trayecto de regreso desde el lugar de alojamiento al de inicio del viaje, (incluyendo como destino final los mismos puntos de recogida si es que estos, en su caso, se hubieran utilizado) en régimen de pensión completa.

En todo caso se entiende que quedan comprendidos todos los servicios de restauración a prestar en ruta durante los trayectos de ida y vuelta.

#### **c. Viajes a capitales de Provincia**

Comprenden las estancias en capitales de provincia, sin incluir el transporte, para la realización de actividades turístico-culturales y de ocio, en régimen de media pensión de 3 pernотaciones (4 días de duración).







En la programación del viaje deberá incluirse sin coste adicional para el usuario, una visita panorámica guiada de la ciudad y la realización de una actividad que tenga relación con visitas guiadas a museos, edificios emblemáticos, exposiciones o espectáculos.

#### **d. Viajes a Ciudades Autónomas**

Comprenden las estancias de 4 pernoctaciones (5 días de duración) en Ceuta o Melilla, en régimen de pensión completa, para la realización de actividades turístico-culturales y de ocio, con servicio de guía acompañante, incluido el transporte desde la capital de la provincia de origen hasta la Ciudad Autónoma y el regreso.

En la programación del viaje deberá incluirse, sin coste adicional para el usuario, una visita panorámica guiada de la ciudad y la realización de una actividad que tenga relación con visitas guiadas a museos, edificios emblemáticos, exposiciones o espectáculos.

### **2.5.3. Turismo con procedencia europea**

Se consideran "viajes con procedencia europea" los que realicen los españoles residentes en determinados países europeos (reflejados en el Anexo 9 de este pliego), con salida desde los mismos y destinos a turismo de zona de costa insular y peninsular y Turismo de escapada.

Las salidas y puntos de origen de los viajes, serán las ciudades reflejadas en el anexo 9. Estas ciudades también serán los puntos de destino final de estos viajes.

Los destinos serán turismo de zona de costa insular y peninsular y Turismo de escapada teniendo en cuenta que se establece una rotación por temporadas.

- Por un lado, en la zona de Costas Peninsulares y Baleares, en la temporada 23-24 se desarrollarán los viajes en Cataluña. Rotando la zona cada temporada, en caso de prórroga, según el siguiente orden: Comunitat Valenciana, Andalucía, Illes Balears y Cataluña.
- Por otro y para todas las temporadas se desarrollarán turnos en el destino Canarias y Turismo de escapada.

### **3. DESCRIPCIÓN DE LOS REQUISITOS Y CONVOCATORIA DE PERSONAS USUARIAS PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA**

#### **3.1. Personas usuarias**

Podrán participar en el Programa de Turismo del Imsero aquellas que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 2 de la Orden SCB/926/2018, de 10 de septiembre, por la que se regula el Programa de Turismo del Imsero así como los acompañantes, en los términos establecidos en el artículo 3 de la mencionada Orden.

Las personas usuarias tienen derecho a ser informadas de las condiciones del alojamiento y manutención, de los horarios de toda actividad incluidas las culturales y de ocio, de las condiciones de accesibilidad de los transportes y alojamientos, de toda las coberturas de la póliza de seguros de obligada contratación por parte de la empresa adjudicataria, del horario del servicio de medicina general complementario así como de los servicios a garantizar en caso de que se produzca cualquier incidencia.





Las personas usuarias tienen derecho a un horario de atención telefónica de 9 a 19 horas, de lunes a viernes, desde el día que se inicie la comercialización de plazas del Programa hasta la finalización del mismo.

A su vez, una vez iniciado el viaje tendrán derecho a un horario de atención presencial al público en cada hotel, que deberá figurar en el tablón de anuncios, como mínimo, dos horas diarias, de lunes a viernes.

Las personas usuarias tienen derecho a no ser discriminadas por el origen de turismo que realizan, es decir, por la participación en el marco del programa de turismo social del IMSERSO. Entre otras, se destaca que queda expresamente prohibido que a los usuarios del programa de turismo del Imserso deban portar cualquier elemento identificativo con objeto de diferenciarlos, utilizar salas o comedores distintos y prohibición de espacios abiertos al público...

### 3.2. Convocatoria de plazas

Se prevé la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» de la resolución de la Dirección General del Imserso de convocatoria de plazas, en la que se indicará, entre otros, el destino, duración, número de plazas, tipos de turno, precios a abonar por las personas usuarias y el baremo aplicable.

El Imserso comunicará a la/s adjudicataria/s, antes del inicio de la comercialización de las plazas, los datos de las personas acreditadas para la reserva o compra de los viajes ofertados en cada temporada.

### 3.3. Aportación de las personas usuarias

El Programa se cofinancia con la aportación del Imserso y con la de las personas usuarias.

Según el artículo 5 de la Orden SCB/926/2018, de 10 de septiembre La aportación del Imserso podrá oscilar entre el quince y el treinta por ciento del coste del servicio, según tipos de temporada y turnos. Para esta temporada la aportación del Imserso representa de media 22,49% del coste total.

Las personas usuarias abonarán a la empresa/s adjudicataria/s la aportación fijada en la resolución de la convocatoria de viajes. Esta aportación se reducirá en un 50% para el 1% de las plazas ofertadas que se destinarán a personas con recursos económicos iguales o inferiores al importe de las pensiones no contributivas de jubilación o invalidez de la Seguridad Social. En este caso, el Imserso asumirá la subvención del 50% restante del coste de la plaza.

La reducción del 50% figurará en la carta de acreditación que reciba la persona usuaria y será válida para ese viaje.

## 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR POR CADA UNO DE LOS TURNOS

Los servicios que incluye el programa, y que se prestarán dependiendo de la tipología de plaza y turno, son los que a continuación se describen:

- Comercialización
- Transporte de ida y vuelta en el medio de transporte programado, desde la capital de provincia donde resida la persona usuaria hasta el hotel de destino y regreso, excepto en la modalidad de viajes sin transporte y viajes a capitales de provincia.
- Alojamiento en habitación doble a compartir en hoteles aprobados por el Imserso que dispongan de zonas comunes accesibles. Se contempla el alojamiento en habitación individual que tendrá un suplemento de precio y estará sujeto a disponibilidad de plazas.
- Régimen de pensión completa o media pensión.





- Programa de animación socio-cultural.
- Servicio de medicina general complementario de la Seguridad Social en el propio hotel.
- Póliza de seguros colectiva.

#### 4.1. COMERCIALIZACIÓN

La/s empresa/s licitadora/s deberán presentar en sus ofertas un Plan de comercialización que recogerá toda la documentación señalada en el Anexo 5.

##### 4.1.1. Características generales de la comercialización de plazas

Las empresas obligatoriamente deberán poner a la venta, desde el día de inicio de la comercialización el 100% de las plazas correspondientes a todas las modalidades de viaje del Programa aprobados por el Imserso.

La comercialización de los viajes ofertados por el Programa a los acreditados en el mismo por el Imserso deberá realizarse por la/s empresa/s adjudicataria/s, a través de agencias de viajes y de la web que deberán habilitar al efecto, en los términos recogidos en los Pliegos.

Cada empresa/s adjudicataria/s garantizará la disponibilidad de una Central de reservas así como de los medios materiales y humanos adecuados para la comercialización de las plazas.

El Imserso aprobará, una vez oídas las propuestas de las adjudicatarias, y, antes del inicio de la comercialización de las plazas, al menos, los siguientes extremos:

- El calendario de ventas y su distribución por Comunidades Autónomas de origen.
- Número máximo de viajes a adquirir por cada usuario, atendiendo a la demanda real de cada temporada.
- Sistema para la expedición y venta del documento de viaje o billete electrónico a usuarios incluidos, también, aquellos en el marco de alguno de los convenios o acuerdos suscritos por el Imserso.

El Imserso, antes del inicio de la comercialización, facilitará a la/s empresa/s adjudicataria/s la información sobre los usuarios del Programa mediante un fichero informático, incluyendo los siguientes datos: número de NIF/NIE, apellidos y nombre, provincia de domicilio, teléfono móvil o fijo, en su defecto, correo electrónico y la fecha a partir de la que puede reservar/adquirir viaje ofertado por el Programa.

El tratamiento de los datos personales se sujetará a lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de datos y específicamente a lo dispuesto en el apartado 15 de este pliego.

##### 4.1.2. Comercialización de plazas en agencias de viajes

La/s empresa/s adjudicataria/s presentarán la relación de Agencias de Viajes físicas que participarán en el Programa, en los términos requeridos en el Anexo 5, siendo, como mínimo, las siguientes:

- En al menos 250 municipios, de los listados en el Anexo 5, cuya población es superior a 25.000 habitantes e inferior a 100.000 habitantes: un punto de venta.
- En cada municipio igual o superior a 100.000 habitantes: 1 punto de venta por cada 100.000 habitantes o fracción.





La relación de puntos de venta presentados deberá incluir solamente aquellos que se encuentren operativos en la fecha de inicio de presentación de solicitudes. Si alguno de los puntos de venta estuviese cerrado y no se pudiese alcanzar el mínimo previsto en el Anexo 5, la empresa adjudicataria podrá presentar una declaración acompañada del certificado de la autoridad o administración competente o responsable en el que haga constar que los puntos de venta, a fecha inicio del plazo de presentación de solicitudes se encuentran cerrados.

Si este Instituto, tras realizar la correspondiente comprobación en los registros oficiales, detectase que la información facilitada no es coincidente podrá solicitar a la empresa adjudicataria los justificantes necesarios emitidos por la administración competente de los diferentes puntos de venta. En caso de no facilitar esta información, o que mediante estos justificantes se evidencie la discrepancia respecto de la relación de puntos de venta propuestos por la licitadora, la oferta quedará inmediatamente excluida.

Los datos a considerar para aplicar esta medida en los apartados a y b serán los del padrón municipal del Instituto Nacional de Estadística (INE):

*Cifras oficiales de población resultantes de la revisión del Padrón municipal a 1 de enero de 2022:*

<https://www.ine.es/dynt3/inebase/index.htm?padre=1689&capsel=525>

(Descargar archivo comprimido con los ficheros excel municipales de cada año a nivel nacional)

En todo caso, las agencias de viajes podrán firmar acuerdos con todos los licitadores al Programa y no podrán establecerse acuerdos de exclusividad con una sola de las licitadoras.

La/s empresa/s adjudicataria/s asumirán la obligación de facilitar la venta en todas las agencias de viajes físicas que manifiesten su interés en comercializar el Programa, conectándose y accediendo en igualdad de condiciones a la Central de Reservas de la/s adjudicataria/s.

Además, asumen la responsabilidad de que en las Agencias de Viajes y en la web se proporcione al usuario la información correcta sobre las características del viaje (contenidos generales de la estancia, hotel de destino, localidad de ubicación, gastos de gestión en caso de anulación etc.) así como del procedimiento de expedición y control en la venta de billetes establecido, siempre de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

Si las personas usuarias desean realizar la reserva de viaje a través de un agencia sólo será necesario la aportación del DNI como documento identificativo.

A tal fin, la/s empresa/s adjudicataria/s deberán facilitar a cada una de las citadas agencias, antes del inicio de la comercialización, un libro con información que recoja tanto los aspectos señalados, como información sobre las características de las zonas y localidades donde se ubiquen los hoteles en los que se desarrollarán los viajes.

La/s empresa/s adjudicataria/s alcanzarán los acuerdos necesarios con las entidades financieras reconocidas para que los usuarios puedan realizar el pago de sus viajes en las oficinas de que disponga cada entidad.

La empresa o empresas adjudicatarias asumirán la distribución, a la totalidad de las agencias vendedoras, de aquellas piezas publicitarias o informativas aprobadas por el Imsero, garantizando su exposición durante la ejecución del programa, en lugar visible para los usuarios.

Las Agencias de Viajes que comercialicen el Programa deberán utilizar la publicidad aprobada por el Imsero, prohibiendo el uso de la marca Imsero para fomentar actividades ajenas o diferentes al Programa de Turismo del Imsero.

En las Agencias de viajes se dispondrá en lugar visible de un cartel informativo con las coberturas de la póliza del seguro de obligada contratación por el adjudicatario. La adjudicataria proporcionará a todas sus agencias la información a exponer que deberá ser revisada previamente por el Imsero.





Además, no podrán desvirtuar la comercialización de los viajes del Programa del Inmerso mediante promociones que incluyan regalos u otro tipo de descuentos o ventajas ajenas al citado programa.

#### 4.1.3. Comercialización de las plazas a través del sitio web de la empresa adjudicataria

La/s empresa/s adjudicataria/s vendrá/n obligada/s a habilitar una central de reservas y un sitio web para comercializar las plazas del Programa en los términos exigidos en los Pliegos, informando sobre los viajes, forma de adquirirlos y de hacer efectivo el pago del precio de los billetes.

La página web deberá permitir, en todo caso, el pago de los viajes a través de tarjeta de crédito, débito o mediante transferencia bancaria. La/s empresa/s adjudicataria/s está/n obligada/s a que la central de reservas y todos los canales de comunicación con los clientes, personas mayores y personas con discapacidad, disponibles en línea cumplan el nivel de conformidad AA de accesibilidad web de las WCAG 2.1 especificados específica en la Norma EN 301549; y así garantizar que sus contenidos son perceptibles, operables, comprensibles y robustos; todo ello en cumplimiento de los criterios de accesibilidad establecidos en el Real Decreto 1112/20218, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, y aplicables a los sitios web que disponen de financiación pública.

Las plazas destinadas a usuarios no residentes en España se comercializarán a través de la empresa adjudicataria directamente. El Inmerso facilitará los listados, por orden de baremación, relativos a las de personas que cumplen requisitos por cada uno de los orígenes a la empresa y también a cada una de las Consejerías de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. Para su obtención este Instituto se coordinará internamente con las Consejerías de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en las misiones diplomáticas y representaciones permanentes de España de cada país.

En ningún caso la empresa/s adjudicataria/s podrán incluir publicidad de viajes de otras empresas, ni links que deriven a otras webs ajenas a la comercialización de las plazas del Programa. Además, en el sitio web no podrá aparecer ningún tipo de información, logo similar o referencia que puedan inducir a confusión con otros viajes ajenos al Programa de Turismo del Inmerso.

En la web figurará en lugar destacado el número de call center gratuito de atención a los usuarios de la empresa adjudicataria.

#### 4.1.4. Gestión y control de la comercialización

La comercialización, distribución y reserva de las plazas de los usuarios deberá realizarse mediante una Central de Reservas, a cuya red deberán conectarse la web y todas las agencias de viaje que deseen intervenir en el Programa, de forma que, permanentemente, estén a disposición de las agencias comercializadoras y de los usuarios las plazas disponibles para cada una de las provincias de origen, los destinos y modalidades de viajes, quedando prohibido el establecimiento de sistemas de acceso restringido al mismo o bloqueo de plazas y garantizando la accesibilidad en igualdad de condiciones a todas las Agencias vendedoras.

El Inmerso podrá establecer un número máximo de reservas de plaza por cada lote a realizar asociadas a un mismo documento de identidad o fijar mecanismos de reservas que garanticen el acceso en igualdad de condiciones de todas las personas usuarias que será comunicado a las empresas adjudicatarias para que dicten las correspondientes instrucciones y realicen los oportunos ajustes en la central de reservas.

A este sistema informático podrá accederse por internet con las garantías suficientes y demostrables para poder soportar 2.500 conexiones simultáneas que permitan consultar disponibilidades, ver alternativas, efectuar reservas y emitir el correspondiente documento de viaje o billete electrónico.

La central de reservas, de ámbito nacional, garantizará:





- El conocimiento de las plazas disponibles en la provincia para todas las zonas que corresponden a la misma.
- La comprobación inmediata, a través del número de NIF/NIE, de si el usuario ha obtenido documento de viaje o billete electrónico para cualquier viaje del Programa.

Será por cuenta del adjudicatario todos los gastos que comporte la distribución y entrega a los usuarios de los documentos de viaje o billetes electrónicos correspondientes a las plazas comercializadas.

La empresa o empresas adjudicatarias facilitaran al Imsero, al menos, dos conexiones a la aplicación informática que soporte la base de datos de la gestión del Programa con el fin de poder consultar la marcha del mismo. Enviarán al Imsero, la documentación e información necesaria para acceder a la aplicación informática que gestione la base de datos, indicando las pantallas disponibles para las consultas (serán accesibles, al menos, desde las 9,00 horas hasta las 19,00 horas de lunes a viernes).

Los datos disponibles para la consulta deberán estar actualizados permanentemente a tiempo real, comprendiendo como mínimo, la siguiente información:

- Plazas puestas a la venta por provincia de origen, según zonas y localidades de destino y duración de estancia para cada tipo de turno y viaje.
- Situación actualizada en tiempo real de las plazas reservadas, vendidas y disponibles por provincia de origen, según zonas, localidades de destino y duración de estancia para cada tipo de turno y viaje.
- Acceso por parte del Imsero, a consultas que permitan conocer a través del NIF/NIE o de los apellidos y nombre del acreditado, a tiempo real, su histórico con detalle de viajes reservados, adquiridos y realizados en la temporada.

Las instrucciones para la comunicación entre los sistemas informáticos del Imsero y de las empresa/s adjudicataria/s serán las que se especifican en los Anexos a este Pliego.

#### 4.1.5. Reserva de las plazas comercializadas

Al inicio de cada temporada de turismo, el Director General del Imsero dictará una resolución fijando el depósito máximo exigible a los usuarios del programa de Turismo del Imsero por la/s empresa/s adjudicataria/s. En esta resolución se fijará, por cada tipo de viaje, la cantidad que el usuario deberá abonar en concepto de depósito que nunca podrá ser superior al 20% del total del precio del viaje.

El abono de este depósito por los usuarios les garantizará la reserva de la plaza en firme. Posteriormente, el usuario deberá ingresar, cuarenta y cinco días antes de la fecha fijada para su inicio, el resto del precio del viaje. En el caso de los turnos cuyo inicio sea igual o inferior a cuarenta y cinco días los usuarios deberán hacer efectivo la totalidad del pago del viaje en el momento de la reserva.

La forma de pago del depósito, para que la reserva de la plaza sea firme, será la siguiente:

- Cuando se realice la reserva a través de las páginas web de los contratistas se abonará la cantidad total correspondiente al depósito y la reserva de plaza se convertirá en firme.
- Cuando se realice la reserva en una agencia de viajes se abonará la cantidad de 14,50 euros y el resto del depósito los usuarios podrán abonarlo:
  - bien por tarjeta de crédito en la propia Agencia a través de la pasarela de pago de la empresa adjudicataria que gestione el lote en que va a viajar.
  - bien a través de las entidades bancarias colaboradoras:
    - Cuando se realice este pago a través de entidades bancarias, se efectuará en el plazo máximo de los 5 días hábiles siguientes a la reserva de plaza realizada para que se convierta en firme.





- Si transcurrido dicho plazo el usuario no ha realizado el abono de la cantidad correspondiente al resto del depósito, la reserva de su plaza será cancelada automáticamente.

Con respecto a la anulación de la reserva de plaza por parte de la persona usuaria, será la persona quien deberá solicitar el reembolso a la empresa adjudicataria. La empresa adjudicataria descontará el 6,20% sobre el total del precio del viaje como gastos de gestión, excluyendo los suplementos, y procederá al abono de la cantidad resultante. La empresa adjudicataria será, en todo caso, la única encargada de la devolución en su totalidad, sin que por ningún motivo sea la Agencia de viajes la que deba reintegrar al usuario la cantidad abonada a ella, si este fuera el caso.

En el supuesto de renuncia al viaje por parte de la persona usuaria, la empresa adjudicataria efectuará las devoluciones al solicitante conforme a lo dispuesto en la normativa en vigor. El importe de los gastos de gestión a deducir, que en ningún caso podrá ser superior al 6,20% del precio total del viaje y deberá figurar en el documento de viaje o billete electrónico.

La devolución que realice la empresa adjudicataria, con independencia de cual sea su motivo, tendrá necesariamente que realizarse a través del mismo medio en que el usuario realizó el ingreso de la totalidad del viaje o de la reserva del mismo. En todo caso, queda expresamente prohibido que cualquier devolución que efectúe la empresa adjudicataria se realice a través de cheque.

Cuando la renuncia venga motivada porque la empresa o empresas adjudicatarias, con carácter excepcional, y previa autorización del IMSERSO, se vean obligadas a cambiar la fecha del inicio del viaje, la localidad de destino o el medio de transporte a utilizar, debido a la operativa de un turno concreto, no procederá retener cantidad alguna sobre el precio pagado por el usuario.

Así mismo, si la causa de la devolución es imputable a las medidas tomadas por la administración para hacer frente a una situación sobrevenida se devolverá íntegramente la totalidad de la cantidad abonada por el usuario.

#### 4.1.6. Documento de viaje o billete electrónico

La elaboración y distribución de los Documentos de viaje o billetes electrónicos, así como el coste que suponga su elaboración y entrega, correrán a cargo de la/s empresa/s adjudicataria/s.

Los documentos de viaje deberán cumplir los requisitos que se señalan en el Anexo 6

El documento de viaje o billete electrónico, confeccionado por la empresa/s adjudicataria/s, será expedido y entregado por la Agencia Comercializadora al usuario en el momento de formalizar la reserva.

El modelo de documento de viaje o billete electrónico a utilizar en la comercialización del Programa deberá contar con la previa aprobación del Imsero.

La/s empresa/s adjudicataria/s deberán realizar, en el momento de la salida de los usuarios, un control de coincidencias NIF/NIE de los usuarios con el número que figura en el documento de viaje o billete electrónico. Se comunicará mensualmente al Imsero las incidencias detectadas, con el siguiente detalle: origen, destino, fecha, apellidos y nombre del usuario, nº del NIF/NIE y número que figura en el documento de viaje o billete electrónico.





## 4.2. TRANSPORTES

La/s empresa/s licitadora/s deberán presentar en su oferta un Plan de Transportes que tendrá que ir acompañado de la programación de turnos, con y sin transporte, que se define en el Anexo 7.

### 4.2.1. Planificación

Una vez adjudicado el contrato la empresa adjudicataria deberá remitir al Instituto los planes de transporte, coincidentes con los ofertados, y deberán contar con el visto bueno del Imserso antes del inicio de la temporada para considerarse como definitivos. El IMSERSO podrá, en su caso, introducir las modificaciones que estime oportunas para hacer frente a las posibles incidencias que pudieran surgir durante el desarrollo de cada temporada del Programa o bien con el objeto de ofrecer a los usuarios el Programa el mayor nivel de calidad posible, cuando se detecten razones que lo aconsejen.

Cualquier cambio que la empresa o empresas adjudicatarias pretendan introducir a la operativa de transportes inicialmente propuesta deberá ser comunicado siempre al IMSERSO, para su conocimiento y autorización expresa, con independencia de cual sea el motivo que origine el cambio.

Los desplazamientos de los usuarios se planificarán y ejecutarán de tal forma que se reduzca al mínimo posible el tiempo destinado a los mismos, utilizando en el caso de transporte por carretera, siempre que sea posible, autopistas o autovías. En el caso de transporte aéreo se utilizarán, preferentemente, los aeropuertos de salida más próximos a las provincias de origen y en el caso de transporte por tren o en barco, cuando corresponda, el viaje se efectuará sin trasbordos o con el menor número posible de ellos.

Cuando en el transcurso del Programa se produzcan situaciones de fuerza mayor o las empresas adjudicatarias propongan cambios de operativa, deberán comunicarlo al Imserso, junto con la justificación y las medidas propuestas, para si procede, su aprobación. En todo caso, cualquier modificación debe cumplir los criterios exigidos en los Pliegos, tales como duración de los viajes y cumplimiento de horarios exigidos.

En los trayectos de más de 500 km será obligatoria la utilización del avión o tren de alta velocidad (en adelante TAV) para trasladar a los usuarios, salvo autorización del Imserso, previa solicitud de la/s empresa/s adjudicataria/s con justificación razonada

El horario de inicio de los viajes, con carácter general, se ajustará a lo siguiente:

- Los viajes en autocar no podrán efectuarse entre las 22:00 y 08:00 horas. Se exceptúan de estos horarios los transportes de acercamiento a los aeropuertos, que en ningún caso podrán iniciarse antes de las 06:00 horas.
- Este mismo horario se respetará en los viajes en avión o TAV. Excepcionalmente, en el supuesto de que el viaje tenga que ajustarse a los horarios existentes en las líneas regulares de avión o tren, los viajes comprendidos entre las 22:00 y las 08:00 horas deberán ser autorizados Siempre y expresamente por el Imserso, sin que en ningún caso y ya sea por motivos propios o ajenos o alegando cuestiones de operatividad la/s empresa/a adjudicatarias puedan adoptar de forma unilateral el cambio.

En los viajes de regreso se considerará el hotel como punto de iniciación del viaje y, en consecuencia, desde este punto se tendrá en cuenta el horario establecido en el párrafo anterior.

En los desplazamientos realizados en autocar, los usuarios estarán asistidos durante todo el trayecto por un acompañante por cada autocar que representará a la/s empresa/s adjudicataria/s. El responsable, debidamente identificado, será el encargado de facilitar información a los viajeros en relación con el Programa de Turismo del Imserso y resolver los problemas o incidencias que pudieran surgir, debiendo encontrarse en el punto de inicio del desplazamiento con una antelación mínima de 90 minutos.







En el supuesto de que exista dificultad para asignar número de asiento en los autocares en el momento de adquirir los documentos de viaje o billetes electrónicos, las personas responsables de la empresa deberán velar por su correcta solución articulando los convenientes ajustes.

La/s empresa/s adjudicataria/s se comprometen a adoptar las medidas necesarias para garantizar la accesibilidad del transporte por carretera a las personas con discapacidad. Para ello, será necesario que el usuario manifieste esta circunstancia en el momento de solicitar la reserva de plaza.

En los desplazamientos efectuados en tren, barco o avión, el personal responsable de la empresa adjudicataria, debidamente identificado, deberá encontrarse en el área de facturación de la estación, puerto o del aeropuerto, con una antelación mínima de 90 minutos, para atender y acompañar a los usuarios hasta el punto de embarque en la estación, puerto o aeropuerto de salida y desde el momento del desembarque en la estación, puerto o aeropuerto de llegada.

Los desplazamientos en autocar, tren, barco o avión, línea regular o chárter, permitirán facturar equipaje de hasta 23 kg por cada usuario, de forma gratuita.

#### 4.2.2. Salidas con origen en España

Los desplazamientos de los usuarios hasta los establecimientos hoteleros se iniciarán y concluirán, en la capital de provincia de origen del viaje, ya sea en las estaciones de autobuses o de tren.

También podrá establecerse como punto de salida los aeropuertos. En el supuesto de utilizar aeropuertos de otras provincias deberá facilitarse el transporte desde la capital de la provincia al aeropuerto

En los desplazamientos aéreos las salidas se efectuarán, al menos, desde los siguientes aeropuertos: Madrid, Barcelona, Sevilla, Vitoria o Bilbao, Santiago de Compostela o A Coruña, Valencia, Vigo, Oviedo, Alicante, Ibiza, Granada, Valladolid, Zaragoza, Málaga, Salamanca, Las Palmas, Tenerife Norte o Tenerife Sur, Santander y Palma de Mallorca.

Además, se establecerán puntos de recogida de usuarios del Programa en aquellas poblaciones por las que discurren los itinerarios y cuyo número de viajeros, que han efectuado reserva de plaza, sea igual o superior a 10. Por ello cada temporada la empresa/s remitirán al Imsero el listado que incluirá, al menos, las siguientes localidades: Almansa, Alsasua, Aranda de Duero, Barbastro, Calamocha, Cervera, Jerez, Mérida, Mirando de Ebro, Naval Moral, Peñaranda de Bracamonte, Talavera de la Reina, Tarancón, Toro, Vigo y Zafra. El Imsero autorizará otras localidades propuestas por las adjudicatarias y trasladará a las mismas las peticiones de los usuarios que en este sentido reciba.

En todo caso, los puntos de recogida deberán ubicarse en lugares bien comunicados que faciliten el acceso de los usuarios a los mismos, así como contar con instalaciones que garanticen una espera cómoda.

#### 4.2.3. Salidas con origen fuera de España

En los desplazamientos a realizar por usuarios residentes en los siguientes países el punto de salida será el aeropuerto desde el que inicien el viaje. A tal efecto se establece que las salidas correspondientes a usuarios residentes en Países Europeos tendrán lugar desde los siguientes aeropuertos:

País de residencia	Aeropuertos
ALEMANIA	Berlín, Fráncfort, Dusseldorf, Múnich y Hamburgo.
AUSTRIA	Viena.
BELGICA	Bruselas.
FRANCIA	París, Toulouse, Lyon, Burdeos, Bruselas (usuarios residentes en L'Ille), Marsella,
HOLANDA	Ámsterdam o Bruselas.





País de residencia	Aeropuertos
REINO UNIDO	Londres y Manchester.
LUXEMBURGO	Luxemburgo o Bruselas.
SUIZA	Ginebra y Zúrich.
PORTUGAL	Lisboa.
ITALIA	Roma.
ANDORRA	Barcelona.
SUECIA	Estocolmo.
DINAMARCA	Copenhague.
FINLANDIA	Helsinki.
NORUEGA	Oslo.

En el caso de que para los usuarios residentes en Holanda y Luxemburgo se opte por efectuar las salidas desde el aeropuerto de Bruselas, se garantizará, a los mismos, el traslado, con medio de transporte complementario, desde Ámsterdam y Luxemburgo, respectivamente. Asimismo los residentes en Lille podrán efectuar su salida desde el aeropuerto de Bruselas y los residentes en Perpiñán desde el aeropuerto de Barcelona, garantizándose de igual modo los desplazamientos complementarios.

Para el resto de personas usuarias que residan fuera de España, y no estén contemplados en la tabla anterior, el punto de salida y de regreso al finalizar el turno de estos viajes será Madrid o Barcelona, siendo por cuenta del usuario los gastos de transporte desde el país de origen hasta el aeropuerto considerado como punto de salida de estos viajes y el de retorno.

Estas personas usuarias serán las que se encuentren bajo el amparo de posibles convenios de colaboración que este Instituto pueda firmar con el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

#### 4.2.4. Servicios que ofrece el Programa durante los desplazamientos

Durante el viaje de ida y vuelta se ofrecerá la restauración en ruta que corresponda de acuerdo con el horario habitual de comidas (comida entre 14:00 a 15:00 y cenas desde las 20:00 hasta 22:00 horas).

- En el supuesto de que la hora prevista de llegada al hotel de destino sea anterior a las 15:00 horas, para la comida, o a las 21:00 horas, para la cena, el servicio de manutención podrá realizarse en el mismo hotel.
- En el supuesto de que no se preste en el hotel de destino se debe tener en cuenta que la restauración en ruta debe ofrecerse en restaurantes de, al menos, dos tenedores, en hoteles de la misma categoría del alojamiento, así como en los aeropuertos o estaciones de tren y en el propio medio de transporte, siempre que éste sea TAV o avión.

La restauración a ofrecer en ruta podrá efectuarse en régimen de "buffet" o menú que ofrecerá, al menos, dos modalidades diferentes de primer plato, segundo plato y postre. El menú incluirá vino de mesa de calidad media y agua embotellada de marca registrada en el mercado.

No cabe la entrega de "bonos" canjeables por un refrigerio o tentempié.

Los viajes de regreso que finalicen con posterioridad a las 22:00 horas deberán contemplar durante el trayecto los servicios de cena en las mismas condiciones fijadas anteriormente.





#### 4.2.5. Transporte por carretera: Características de los autocares

Los autocares utilizados en los desplazamientos y acercamientos de los usuarios deberán disponer de cinturón de seguridad, aire acondicionado, megafonía y video. Preferiblemente, contará con cabina de lavabo y WC.

Cuando los transportes se realicen en autocar, serán utilizados los tramos de autopista coincidentes con los trayectos. En todo caso quedan excluidos en este tipo de transporte la realización de transbordos en el desarrollo de las rutas (salvo por avería o motivo plenamente justificado)

En todos los autocares deberán colocarse carteles identificativos que contengan un anagrama aprobado por el Imserso.

#### 4.2.6. Transporte en ferrocarril: Características de los trenes

Se realizará siempre en trenes de alta velocidad o en coches-cama y comprenderán, al menos, los siguientes servicios y características:

- En aquellos trayectos que se efectúen en las horas habituales de desayuno, comida y cena, estarán incluidos estos servicios.
- Las unidades contarán con sistema de climatización, megafonía y vídeo, con posibilidades de auriculares individuales.
- Butacas con respaldo reclinable y/o abatible.
- Coche – camas en cabina doble, en su caso, con lavabo y productos de aseo para viajeros, cuando sea preciso este servicio por los horarios.

Se autorizarán únicamente los transbordos que respondan a las exigencias de las líneas regulares con los indispensables y justificados cambios de estación.

En el supuesto de ser necesario realizar trasbordo, la empresa o empresas adjudicatarias dispondrán del personal preciso para el traslado de los equipajes.

#### 4.2.7. Transporte en avión

Los desplazamientos que se produzcan entre cualquier lugar de origen y cualquiera de las islas de los dos archipiélagos del lote 2 deberán efectuarse en avión, quedando prohibido el transporte de personas usuarias en barco.

En el caso de que se produjera alguna circunstancia que motivara la necesidad de modificar la forma de desplazamiento de avión a barco, tal circunstancia habrá de ser debidamente justificada y comunicada al IMSERSO previamente a su adopción y ejecución que requerirá asimismo y en todo caso, su previa aprobación, salvo que se tratara de circunstancias extraordinarias o de fuerza mayor.

Con respecto a los aeropuertos de salida/regreso se atenderá a lo indicado en los puntos 4.2.2. y 4.2.3.

### 4.3. ALOJAMIENTO Y RÉGIMEN DE ESTANCIAS.

La/s empresa/s licitadora/s deberán presentar la documentación pormenorizada de las instalaciones y servicios de la oferta hotelera, de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo 8, 11A y 11B.





#### 4.3.1. Autorización de los establecimientos

Al inicio de cada temporada, la empresa adjudicataria de cada uno de los lotes deberá presentar al IMSERSO la relación de los hoteles participantes incluyendo la categoría del establecimiento, las fechas disponibles para el desarrollo del programa y el número de plazas. Serán coincidentes con los presentados en la oferta y permanecerán operativos, independientemente de que se incorporen desde el inicio o bien lo vayan haciendo gradualmente, hasta el final del Programa, salvo causas que deberán justificarse. Además, se reservará en firme las habitaciones hoteleras ofertadas durante los meses en que se desarrolla el Programa.

Los alojamientos turísticos deberán ser autorizados por el Imserso pudiendo excluir a los que no respondan a las exigencias descritas en este pliego. De esta exclusión se dará cuenta a la empresa o empresas adjudicatarias, quien deberá sustituirlos por otros que igualmente habrán de merecer la autorización del Imserso, con anterioridad al inicio de la temporada.

Cuando un establecimiento sea autorizado por el Imserso supeditado al cumplimiento de alguna condición para su participación en el Programa, la empresa o empresas adjudicatarias deberán acreditar que el establecimiento hotelero adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de tales condiciones. Si el establecimiento hotelero no subsana los defectos observados por el Imserso en el plazo fijado, quedará excluido del Programa.

La incorporación al Programa de nuevos alojamientos turísticos durante el desarrollo del mismo deberá ser solicitada por la/s empresa/s adjudicataria/s al Imserso razonando las causas de dicha incorporación, y explicando las circunstancias que motivan la participación del nuevo establecimiento.

Será preceptiva la aprobación expresa del Imserso para la incorporación definitiva al Programa del nuevo establecimiento.

Cuando se produzcan situaciones de fuerza mayor que, con carácter excepcional, requieran cambios de hotel de destino contratado o reservado por el usuario, estos deberán ser previamente comunicados al Imserso o, cuando no sea posible, a la mayor brevedad, junto con la justificación y medidas adoptadas.

#### 4.3.2. Régimen de Estancias

El Programa ofrece, como régimen general, estancias en habitaciones dobles a compartir en los hoteles autorizados por el Imserso.

Las empresas adjudicatarias garantizarán que, al menos un 10%, de las estancias totales disponibles para el Programa, podrán ser utilizadas como habitaciones dobles de uso individual, que será posible cuando el usuario lo solicite al adquirir su billete y estará sujeto a la disponibilidad en el establecimiento. Tendrá un suplemento adicional sobre el precio del viaje de 22,00 euros por noche para los viajes de Turismo de Zonas de Costa Peninsular y Baleares, de 24,00 euros por noche para los viajes de Canarias, y 26 euros para los viajes de Turismo escapada.

En los paquetes turísticos de la Costa peninsular e insular se ofrece la estancia hotelera por la duración contratada 9 o 7 pernoctaciones (10 u 8 días respectivamente).

En los paquetes turísticos de Circuitos Culturales se ofrece la estancia hotelera por 5 pernoctaciones (6 días)

En los paquetes turísticos de Turismo de Naturaleza se ofrece la estancia hotelera por 4 pernoctaciones (5 días)

En los paquetes turísticos de viajes a Capitales de Provincia se ofrece la estancia hotelera por 3 pernoctaciones (4 días).

En los paquetes turísticos de viajes a las Ciudades Autónomas se ofrece la estancia hotelera por 4 pernoctaciones (5 días).





#### 4.3.3. Ubicación de los alojamientos turísticos

Los alojamientos en Turismo de costa peninsular e insular deberán estar ubicados en municipios costeros, preferentemente en zona de playa, y que dispongan en su entorno de los correspondientes servicios comerciales, culturales y de ocio, abiertos al público durante los meses de ejecución del programa.

Los alojamientos a utilizar en los viajes a capitales de provincia deberán estar ubicados preferentemente dentro del casco urbano de las respectivas capitales y, en todo caso, bien comunicados con el casco histórico de las mismas.

#### 4.3.4. Características de los alojamientos turísticos

Los hoteles a utilizar en el Programa tendrán, como mínimo la categoría de tres estrellas.

En el caso de que durante la ejecución de la temporada algún hotel de los participantes en el programa sufriera por cualquier motivo alguna variación en su categoría (cambiando, por ejemplo, el número de estrellas), la empresa adjudicataria estará obligada a comunicar inmediatamente la modificación al Imserso.

Los alojamientos deberán cumplir la normativa nacional y autonómica de accesibilidad, en la que se especifican los criterios de accesibilidad para las zonas y servicios comunes y para las habitaciones adaptadas.

Se recuerda que el número de habitaciones adaptadas para personas con movilidad reducida que debe tener el alojamiento debe ser proporcional al total de habitaciones según el Real decreto 173/2010 de obligado cumplimiento, incluyéndose en el cuadro siguiente el número mínimo de habitaciones adaptadas que debería tener según la normativa nacional aunque algunas CCAA pueden haber establecido cifras superiores.

Total de habitaciones del alojamiento	Nº mínimo de habitaciones adaptadas
De 5 a 50 habitaciones	1 habitación adaptada
De 51 a 100 habitaciones	2 habitaciones adaptadas
De 101 a 150 habitaciones	4 habitaciones adaptadas
De 151 a 200 habitaciones	6 habitaciones adaptadas
Más de 200 habitaciones	8 habitaciones adaptadas + 1 cada 50 o fracción

Los usuarios que tengan necesidad de habitación adaptada deberán solicitarla en el momento de realizar la reserva y estará sujeta a la disponibilidad en el establecimiento.

#### 4.3.5. Servicios a ofrecer en los alojamientos

Los alojamientos turísticos a utilizar en los lotes de Turismo de Zonas Costeras (lote 1 y 2) deberán disponer de los siguientes servicios mínimos:

- Habitaciones dobles con instalación de baño completo o ducha, agua caliente, teléfono, T.V. La calefacción constituirá requisito indispensable cuando así lo exija la legislación autonómica correspondiente para hoteles de 3 o más estrellas.
- Comedor con capacidad para poder realizar los servicios en uno o varios turnos según las medidas de aforo dictadas en función de la evolución de la crisis sanitaria.
- Salas o estancias para la realización de las actividades culturales y recreativas.
- Acceso gratuito a internet, al menos, en zonas comunes.
- Ascensores





- Sala para atención médica que deberá contar con el mobiliario indispensable para el desarrollo de una consulta médica (cama para reconocimientos, mesa con sillón y confidente, mueble estantería para material médico, etc.)
- Frigorífico en el que los usuarios puedan dejar las medicinas y tratamientos que precisen conservación a bajas temperaturas.

Los hoteles de **Turismo de escapada** deberán contar con la categoría y condiciones de alojamiento descritos anteriormente, no obstante y atendiendo a las peculiares características de estos viajes no serán exigibles las condiciones relativas a los espacios para actividades, ni la sala para atención médica.

El adjudicatario de cada lote velará para que en los establecimientos hoteleros que participan en el Programa no se realicen actividades comerciales o promocionales que puedan crear molestias y/o confusión en el usuario sobre el contenido del Programa.

#### **a) Especial referencia a las condiciones aplicables a la restauración**

El Programa ofrece viajes en régimen de pensión completa a todos los destinos, excepto en los viajes a Capitales de Provincia cuyo régimen será de media pensión.

Cuando las llegadas al establecimiento hotelero se produzcan a partir de las 15:00 horas y antes de las 16:00 horas, deberá garantizarse que el hotel ofrecerá el servicio de almuerzo siempre que no hayan recibido el servicio en ruta.

En caso de llegadas al establecimiento hotelero a partir de las 21:00 horas y hasta las 23:00 horas, el hotel deberá ofrecer el servicio de cena siempre que el grupo no lo haya recibido en ruta.

Los menús se elaborarán teniendo en cuenta las especiales características de los usuarios y estarán preparados en condiciones de calidad, abundancia y calorías apropiadas.

El desayuno, la comida y la cena podrán efectuarse en régimen de "buffet", siempre que las normas y protocolos aplicables en cada CCAA lo permitan. Los primeros platos de la comida y cena serán variados e incluirán opciones de platos fríos y calientes. Los segundos platos y los postres ofrecerán, al menos, dos modalidades diferentes. El menú de la comida y de la cena incluirá vino de mesa de calidad media y agua embotellada de marca registrada en el mercado.

En todo caso, los menús deberán contener un equilibrio dietético en cuanto a la utilización de carnes, pescados, verdura, etc. El Imsero podrá exigir en cualquier momento de la ejecución del Programa el cambio de aquellos platos y menús que no considere adecuados.

Queda expresamente prohibido prestar el servicio de "pic nic" a los usuarios.

Las personas que lo requieran por sus condiciones de salud dispondrán de un régimen dietético. Para aquellas personas que comuniquen tener alergias alimentarias o intolerancias prescritas facultativamente (como es el caso de la celiaquía), si son incompatibles con la tabla de alérgenos de los menús, se les ofrecerá un plato alternativo o menú si fuera el caso.

Los establecimientos hoteleros deberán disponer y ofertar un menú especial en Nochebuena (cena del día 24 de diciembre), Navidad (comida del día 25 de diciembre), Nochevieja (cena del día 31 de diciembre) y Año Nuevo (comida del día 1 de enero). En caso de ser aceptado por el usuario llevará un suplemento de 20 euros por cada comida o cena de gala, durante la celebración que se ofrezca en el turno, que la empresa o empresas adjudicatarias repercutirán directamente a los hoteles en función de las estancias en dichas fechas.





#### b) Especial referencia las condiciones aplicables a la limpieza de habitaciones

Con carácter necesario y obligatorio en todos los hoteles que participen en el Programa de turismo del Imserso diariamente se realizará la limpieza de las habitaciones y el servicio de cambio de toallas se realizará todos los días.

La ropa de cama se cambiará, al menos, una vez por semana, y siempre que las circunstancias lo requieran.

#### 4.3.6. Atención al usuario en los alojamientos

En los viajes de Turismo de zona de costa peninsular e insular, la empresa o empresas adjudicatarias se comprometen a mantener en cada establecimiento hotelero adscrito al Programa un representante, con objeto de que los usuarios puedan plantearle sus preguntas, dudas, quejas y sugerencias.

Los representantes de la empresa o empresas adjudicatarias deberán tener conocimientos de atención al colectivo de usuarios del Programa y deberán ir correctamente identificados como actuantes en nombre de la/s empresa/s adjudicataria/s.

Estos representantes velarán por los intereses de los usuarios y mantendrán un comportamiento correcto y amable en todo momento.

El horario de atención al público, que deberá figurar en el tablón de anuncios del hotel, será de, al menos, dos horas diarias, de lunes a viernes.

La información de los horarios y actividades de este Programa se facilitará por escrito a aquellos usuarios que lo soliciten.

#### 4.3.7. Otras condiciones relacionadas con el alojamiento

La empresa o empresas adjudicatarias facilitarán a cada uno de los hoteles participantes en el Programa, con anterioridad a la iniciación de la temporada, un libro específico de reclamaciones y sugerencias que estará a disposición de los usuarios del Programa. (Anexo 12).

En los establecimientos se ubicará en un lugar visible el cartel informativo facilitado por la adjudicataria con la información relativa a la póliza de seguro, de obligada contratación, y sus coberturas.

La empresa o empresas adjudicatarias quedan obligadas a facilitar la inspección por parte de los técnicos encargados del control y seguimiento del Programa, en las visitas que se giren a los citados hoteles, así como a remitir al Imserso, en un plazo no superior a los diez días siguientes al de la fecha de formalización de la reclamación, las hojas de reclamaciones utilizadas.

#### 4.3.8. Bono electrónico a cumplimentar por los hoteles

Mensualmente, cada hotel comunicará a la empresa adjudicataria de cada uno de los lotes toda la información definida en el Anexo 10 con respecto a los viajeros que se han alojado durante ese periodo.

La comunicación deberá ser firmada electrónicamente por el representante legal del hotel y devuelta a la empresa mediante el medio que, internamente determine cada adjudicataria con el establecimiento. Debe utilizarse el formato de firma CADES.

Una vez al mes la empresa adjudicataria enviará al Imserso todos los ficheros firmados por los hoteles y serán cargados en la aplicación desarrollada por el Imserso para su tramitación.





#### 4.4. ACTIVIDADES SOCIO-CULTURALES Y RECREATIVAS

Las empresas adjudicatarias deberán presentar una declaración responsable con el compromiso de realización anualmente del número de actividades propuesto a continuación así como un Plan de animación socio-cultural para las modalidades de Turismo de Zona de Costa Peninsular e Insular, lotes 1 y 2 y en el lote 3, referido a los viajes de procedencia europea, con destino en las zonas de Costa Peninsular e Insular, desglosado por tipo de modalidad de estancia.

##### 4.4.1. Turismo de costa peninsular e insular

El programa socio-cultural a desarrollar en cada establecimiento hotelero deberá tener una duración de como mínimo 2 horas diarias. Para realizar el cómputo de las horas dedicadas a las actividades socio-culturales y recreativas no se tendrán en cuenta los días de llegada y de salida. De esta forma y atendiendo a las dos modalidades de estancias, deberán realizarse al menos:

- 12 actividades, en las estancias de 7 pernотaciones y 8 días de duración
- 16 actividades, en las estancias de 9 pernотaciones y 10 días de duración

La distribución de las actividades en cada una de las estancias deberá ser, a su vez, la siguiente:

- En estancias de 7 pernотaciones: dos actividades socio-culturales, dos que fomenten el envejecimiento activo, dos actividades deportivas y seis actividades de participación.
- En estancias de 9 pernотaciones: tres actividades socio-culturales, tres que fomenten el envejecimiento activo, tres actividades deportivas y siete actividades de participación.

A continuación se detalla en que consiste cada una de estas actividades:

##### Actividades socio - culturales

- Charlas formativas sobre autocuidado, sobre promoción y mejora de la salud, medidas higiénico-dietéticas y actividades deportivas.
- Charlas sobre aprendizaje y manejo de internet y funcionamiento de aplicaciones móviles, que permitan romper la brecha digital de los mayores.
- Charlas sobre la solicitud y uso del certificado digital o DNI electrónico y su utilidad actual.
- Conferencias de interés cultural, histórico y geográfico sobre la zona turística de destino.

##### Actividades que fomenten el envejecimiento activo y promuevan la autonomía personal:

- Talleres Psicosociales, en los que a través de técnicas conductuales se pretenden trabajar aspectos destinados a la mejora de la comunicación, de los hábitos cotidianos y de las relaciones sociales.
- Talleres de terapia ocupacional para trabajar aspectos de orientación espacio temporal, psicomotricidad y estimulación cognitiva.
- Programas de estimulación de la atención y la memoria.

##### Actividades Deportivas:

- Práctica de gimnasia, taichí, yoga, pilates, ejercicios de relajación, meditación, etc.
- Clases de baile.







#### Actividades de Participación:

- Organización de bailes, concurso de disfraces, concurso de fotografía, ilusionismo, canto y cualesquiera otras actividades que fomenten el entretenimiento de los usuarios.
- Campeonatos de ajedrez, petanca, de mus, dominó, y otros juegos de mesa o similares.

Cada actividad tendrá una duración de una hora.

La programación de actividades deberá permanecer expuesta en lugar visible del hotel para conocimiento de las personas usuarias, durante el desarrollo del Programa. De dicha programación deberá informarse a los usuarios al inicio de cada turno, con objeto de poder atender, en su caso, posibles modificaciones acordes a los deseos de la mayoría.

El Imserso podrá requerir a las empresas adjudicatarias la modificación del contenido de la programación de actividades a realizar en los establecimientos o el desarrollo del programa, con objeto de procurar que recoja una mayor variación de posibilidades y opciones alternativas.

#### **4.4.2. Turismo de escapada y procedencia europea**

En Turismo de escapada, cada modalidad de viaje desarrolla las actividades socio-culturales que son propias de cada itinerario o circuito y que se especifican en este pliego.

#### **4.4.3. Otras actividades**

El adjudicatario o adjudicatarios se comprometen a prestar la máxima colaboración en el desarrollo de actividades de carácter cultural o recreativo ofertadas por otras Entidades públicas o privadas, y de aquellas otras derivadas de los Convenios que pudiera suscribir el Imserso en relación con estas actividades.

### **4.5. ASISTENCIA SANITARIA COMPLEMENTARIA**

La empresa o empresas adjudicatarias vendrán obligadas a prestar asistencia sanitaria, complementaria a la que presta el Sistema Nacional de Salud, en cada establecimiento hotelero, garantizando un servicio mínimo, de una hora diaria, de un médico y de diplomado en enfermería por cada 200 usuarios o fracción acreditados por el Imserso en cada turno.

Las funciones de este personal sanitario será las de atender a los usuarios que lo soliciten, en una primera consulta médica, con objeto de evitar desplazamientos a los centros de salud que puedan resolverse directamente en los hoteles. Igualmente atenderán a las peticiones de tomas de tensión, continuar con el tratamiento de inyectables de los usuarios, pequeñas curas necesarias, etc. Estas labores se realizarán en la enfermería o sala ofrecida por cada hotel.

Dadas las características especiales de la modalidad de Turismo de escapada

esta prestación no será exigible en los establecimientos hoteleros que participen en los mismos, siendo por tanto o aplicable a los lotes 1 y 2 y dentro del lote 3 a las plazas de procedencia europea con destino en zonas de costa peninsular e insular.

Cuando el caso requiera internamiento hospitalario y la persona que lo necesite no sea beneficiaria del Sistema Nacional de Salud, todos los gastos derivados de ello quedarán cubiertos por la Póliza de Seguros, especificados en la cláusula correspondiente de este Pliego.





#### 4.6. PÓLIZA DE SEGUROS

El Programa de Turismo del Imsero incluye una póliza de seguros colectiva con la finalidad de cubrir diferentes contingencias de los usuarios. En el Anexo 14 de este pliego se recoge el detalle de todas las coberturas a prestar por parte de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria estará obligada a prestar la máxima colaboración a los usuarios del programa que precisen la utilización de los servicios incluidos en esta póliza de seguros.

La empresa adjudicataria deberá facilitar al Imsero la documentación recogida en el Anexo 11 A con respecto a la póliza de seguros.

##### 4.6.1. Asegurados y periodo de cobertura

Tendrán la consideración de asegurados los beneficiarios de Programa y los acompañantes.

Se iniciará la cobertura del seguro para ellos:

- Con respecto a la cobertura de anulación del viaje: desde el momento en que se formalice la correspondiente reserva de plaza.
- Para el resto de las coberturas:
  - desde el momento en el que inician su viaje, en los viajes con transporte
  - desde el momento de entrada en el hotel de alojamiento, en los viajes sin transporte.

Concluirá la cobertura a los asegurados a la finalización del viaje a su punto de destino.

En el supuesto de haber sido ingresado durante el transcurso de la estancia por enfermedad o accidente y ello motivara la imposibilidad del regreso con su grupo, la condición de asegurado permanecerá hasta la finalización del viaje de retorno.

En el supuesto de que se firmase Convenio de Colaboración con la Dirección General de Migraciones se tendrá en cuenta que, para las personas usuarias no procedentes de Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Francia, Holanda, Luxemburgo, Reino Unido, Suiza, Italia, Suecia, Dinamarca, Finlandia, Noruega, Portugal y España:

- Se iniciará la cobertura del seguro, desde el momento en que se formalice la correspondiente reserva de plaza, en la coberturas de anulación del viaje y desde el momento de su llegada, para iniciar su turno de estancia, a los aeropuertos de Madrid o Barcelona, puntos de inicio y fin de sus viajes, en el resto de las coberturas.
- Concluirá la cobertura, a la finalización del viaje a su punto de destino, siendo este los aeropuertos de Madrid o Barcelona.

##### 4.6.2. Delimitación y coberturas

Recogidas en el Anexo 14 de este pliego.

#### 5. OTROS SERVICIOS QUE DEBERÁ GARANTIZAR EL ADJUDICATARIO

Se deberá garantizar el reembolso de la totalidad de los gastos por anulación y/o gastos de gestión cuando no se haya podido iniciar el viaje o se haya tenido que retornar antes de la fecha de fin prevista derivado de medidas adoptadas por la administración ante posibles situaciones sobrevenidas.

Incluirá también el reembolso de la totalidad de los gastos de anulación y/o gastos de gestión de la persona acompañante. (entendido según el artículo 3 de la Orden SCB/926/2018, de 10 de septiembre, por la que se regula el Programa de Turismo del Instituto de Mayores y Servicios Sociales).





La adjudicataria reembolsará a los usuarios los gastos en que hayan podido incurrir por realizar la reserva a través de las agencias de viajes presentadas en su oferta si la anulación del viaje se produce por las causas descritas anteriormente.

## **6. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS**

---

La/s empresa/s adjudicataria/s pondrá un servicio telefónico de información (call center gratuito) al usuario del Programa para cualquier cuestión relacionada con el mismo: Información sobre la comercialización del Programa, verificación sobre la inclusión de solicitantes en la base de datos de gestión del Programa, gestión de las correcciones de posibles errores detectados, reclamaciones, sugerencias, etc.

Dicho servicio no tendrá coste alguno para el usuario y el horario de atención será de 9 a 19 horas, de lunes a viernes, desde el día que se inicie la comercialización del Programa hasta la finalización del mismo.

La/s empresa/s adjudicataria/s remitirá/n al Imsero, con una periodicidad mensual, información sobre las llamadas recibidas.

## **7. PUBLICIDAD DEL PROGRAMA**

---

La empresa o empresas adjudicatarias deberán realizar las campañas publicitarias necesarias en prensa, radio y otros medios de comunicación, con el fin de potenciar el interés de los usuarios por el Programa de Turismo del Imsero y para cubrir las plazas ofertadas. Dichas campañas estarán previamente aprobadas por el Organismo.

Tanto las empresas adjudicatarias, como sus proveedores deberán utilizar los diseños aprobados por el Imsero, con los logos del Ministerio y del Imsero para publicitar el Programa de Turismo del Imsero, sin incluir información que pueda inducir a error en los usuarios.

En ningún caso la empresa o empresas adjudicatarias podrán incluir en la web publicidad de viajes de otras empresas, ni links que deriven a otras webs que comercialicen otros viajes.

Tras la finalización de las campañas la empresa remitirá al Imsero un informe final de la actuación en relación a los medios publicitarios.

## **8. ACUERDOS, CONTRATO Y/O CONVENIOS DE COLABORACIÓN**

---

El Imsero establecerá el procedimiento para gestionar la reserva de plazas para la ejecución de los convenios o acuerdos de colaboración que mantenga con otras administraciones públicas u entidades, para potenciar el cumplimiento de los objetivos del Programa de Turismo. Este procedimiento, que debe ser aplicado y respetado por la/s empresa/s adjudicatarias, siempre estará dentro del número de plazas recogidas en el contrato firmado con la empresa/s adjudicataria/s. La adjudicataria prestará la máxima colaboración a este respecto.

El Imsero, en el marco del seguimiento y control del programa, de su calidad y ejecución, podrá formalizar contratos para la evaluación y estudio, tanto de carácter documental como para la realización de verificaciones sobre terreno. La empresa adjudicataria se compromete a prestar la máxima colaboración en este marco.





## 9. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

### 9.4.1. Comisión Seguimiento del Programa de Turismo

Las empresa/s adjudicataria/s asumen el compromiso de participación y colaboración en una Comisión de Seguimiento del Programa. Las reuniones de esta Comisión, que pueden mantenerse por videoconferencia, serán convocadas por la Subdirección General de Gestión del Imserso.

Se prevé la realización de, al menos, una reunión mensual de la Comisión de Seguimiento del Programa de Turismo, durante los meses de ejecución de viajes de cada temporada. Pueden realizarse convocatorias adicionales de reunión, en caso de que se identifiquen necesidades que sea necesario abordar conjuntamente.

Por parte del Imserso participarán, además de el/la titular de la Subdirección General de Gestión del Imserso (o persona en quien delegue), al menos un funcionario que asumirá las funciones de la Secretaría de la Comisión.

Por parte de la/s empresa/s adjudicataria/s participará/n dos representantes, el director o gerente (o persona en quien delegue) y el responsable de la ejecución del contrato que figure en el contrato suscrito con la adjudicataria.

El orden del día de cada reunión se adoptará al menos 3 días antes de la fecha de la convocatoria e incluirá, al menos, seguimiento de la ejecución mensual de las plazas e incidencias detectadas, seguimiento de la entrega del Programa Formativo de trabajadores vinculados con la ejecución del Programa de Turismo y del Plan de Gestión de Calidad; Seguimiento de la encuestación a los usuarios del programa; Seguimiento de la entrega y del contenido de los informes de ejecución del programa de turismo por parte de la empresa adjudicataria.

### 9.4.2. Informes de ejecución del Programa de Turismo

La/s empresa/s adjudicataria/s deben remitir, con la periodicidad establecida por el Imserso, los siguientes Informes de ejecución del programa de turismo, en el formato definido por este Instituto y firmados electrónicamente.

Estos documentos se remitirán a partir del mes siguiente a la firma del contrato; y hasta que concluya el mismo:

- 1. Informe mensual y final por temporada, de seguimiento económico del Programa que incluya el porcentaje de gasto correspondiente al periodo de ejecución realizado o programado, respecto al máximo correspondiente a la temporada. Desglosando tanto la aportación de los usuarios como la realizada por el Imserso.
- 2. Informe mensual y final por temporada sobre plazas vendidas y ocupación, por zonas de destino y modalidades de tipo de viajes.
- 3. Informe mensual y final por temporada sobre la variación en la distribución de plazas por destino, dentro de cada Lote.
- 4. Informe mensual y final por temporada sobre las incidencias producidas en la fase de comercialización, en los transportes y en los hoteles, o en las actividades así como de las medidas adoptadas para su resolución.
- 5. Informe mensual y final por temporada sobre las quejas y/o sugerencias y/o reclamaciones de los usuarios recibidas, así como su estado de tramitación y las medidas adoptadas. Estos informes incluirán la variable de sexo para facilitar el análisis del funcionamiento del Programa de Turismo.
- 6. Informe mensual y final por temporada sobre resultados globales de las encuestas de calidad realizadas y anexo en formato Excel con los resultados individualizados de encuesta de calidad





realizada. Estos informes incluirán la variable de sexo para facilitar el análisis del funcionamiento del Programa desde la perspectiva de género.

- 7. Informe mensual y final sobre incidencias detectadas, que recoja correspondientes al periodo temporal que corresponda, (de número y tipo) producidas en el transporte/s, en los hotel/es y en las actividades incluidas en la oferta; la forma en que han afectado a las personas usuarias y acompañantes y que recoja las medidas adoptadas. En caso de que no se hayan producido incidencias de ningún tipo, la adjudicataria debe declarar formalmente esta situación. Recogerá además el número de personas que han tenido que hacer uso del seguro.
- 8. Informe mensual y final por temporada, de seguimiento del Programa formativo que incluya las acciones formativas realizadas, con indicación del número y lugar donde se han impartido, contenido de la acción y del número de participantes a las mismas.

#### **9.4.3. Generación o mantenimiento del empleo en establecimientos hoteleros: informe y participación en la/s comisión/es especial/es de seguimiento de empleo**

La empresa o empresas adjudicatarias se compromete que se produzca la contratación o mantenimiento de 1.000 puestos de trabajo netos por cada 7.500 estancias vinculadas al contrato (o la parte proporcional que corresponda), en el periodo de ejecución del mismo, y en las zonas de destino de los usuarios/ acompañantes.

La/s empresa/s adjudicataria/s debe remitir al Imserso, por temporada, los informes parciales elaborados a propósito de cada comisión así como el informe final, sobre el impacto del empleo del Programa de Turismo, en los que detalle el seguimiento del empleo / contratación y su relación con las plazas ocupadas. Debe desglosar, al menos, el número de trabajadores y su tipología de contrato.

A la empresa adjudicataria se le proporcionará por parte de este Instituto el formato y la tipología de datos que debe presentar.

El control y seguimiento del empleo y la contratación que se indica, corresponderá a la/s comisión/es especiales creada/s, en su caso, por el Consejo General del Imserso, al amparo de lo previsto en el art. 9.3 de la Orden de 17 de enero de 1980 (BOE de 22 de enero de 1980).

La empresa o empresas adjudicatarias asumen el compromiso de participación y colaboración en dichas Comisiones Especiales, para hacer efectivo lo previsto en el presente Pliego. Para ello se comprometen a facilitar toda la información precisa sobre esta materia a la Comisión Especial.

#### **9.4.4. Sistema de gestión de calidad**

La empresa o empresas adjudicatarias se comprometerán a tener un sistema de gestión de calidad, que además de asegurar que los servicios se presten en las condiciones exigidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, se oriente a la satisfacción de los usuarios y a la gestión de los procesos, con un enfoque hacia la gestión eficiente y la mejora continua.

La participación de los usuarios en el proceso de mejora continua se llevará a cabo mediante el adecuado tratamiento de quejas, reclamaciones, sugerencias así como a través de sistemas de encuestación.

#### **9.4.5. Quejas, reclamaciones y sugerencias.**

Tal y como se señala en este Pliego, la empresa o empresas adjudicatarias facilitarán a cada uno de los hoteles participantes en el Programa, con anterioridad a la iniciación de la temporada, un libro específico de reclamaciones y sugerencias según el modelo que se detalla en el anexo 12. Dicho libro estará a disposición de los usuarios del Programa. Finalizada la temporada, todos los libros serán remitidos al Imserso.





Los hoteles deberán remitir a la empresa adjudicataria la copia de color rosa, en el plazo de 24 horas de la fecha de formalización de la reclamación. La empresa adjudicataria, en el plazo de 20 días, responderá por escrito al ciudadano. Una copia de la reclamación y de la respuesta a la misma que se ha dirigido al usuario desde la empresa adjudicataria, será remitida al Imserso en el mismo plazo (máximo de 20 días) señalado para responder al reclamante acompañada, si así lo estiman oportuno, de los comentarios o aclaraciones pertinentes.

La empresa o empresas adjudicatarias informarán al Imserso de forma similar a la señalada en el párrafo anterior, sobre reclamaciones que los usuarios del Programa planteen en otros medios distintos al Libro de Reclamaciones y sugerencias depositado en los hoteles.

La/s empresa/s adjudicataria/s elaborará/n y remitirá/n al Imserso los informes sobre quejas, sugerencias o reclamaciones.

#### 9.4.6. Encuestas.

La/s empresa/s adjudicataria/s deberá efectuar encuestas, al menos, al 10% de usuarios para valorar la calidad de los servicios ofrecidos por el Programa.

La/s empresa/s adjudicataria/s utilizarán el modelo de las encuestas y el procedimiento de recogida de datos aprobado por el Imserso que se facilitará al inicio de la actividad por parte de este instituto.

La/s empresa/s adjudicataria/s elaborará/n y remitirá/n al Imserso los informes sobre las encuestas realizadas. Estos informes incluirán la variable de sexo para facilitar el análisis del funcionamiento del Programa desde la perspectiva de género.

#### 9.4.7. Programa formativo dirigido a los trabajadores

La empresa o empresas adjudicatarias se comprometerán a elaborar e implantar un Programa de formación dirigido a los trabajadores que participen directamente en el Programa de Turismo del Imserso: personal del call center, responsables de grupo, personal de hoteles, guías acompañantes, agentes de viaje, etc.

El contenido esencial de dicho programa formativo será remitido al Imserso en un periodo de 30 días tras la formalización del contrato y tratará, como mínimo, las siguientes cuestiones:

- El Imserso como Entidad Gestora de la Seguridad Social.
- Beneficiarios y usuarios del Programa.
- Modalidades del Programa.
- Comercialización.
- Normas sobre atención y trato correcto a las personas usuarias.

#### 9.5. Responsable del Contrato

La/s empresa/s adjudicataria/s de cada uno de los lotes nombrará a un responsable del contrato que será el interlocutor ente la empresa y el Imserso.

En el supuesto de que a lo largo de la ejecución del contrato y sus posibles prórrogas la/s empresa/s adjudicataria/s decidan cambiar al responsable del contrato deberán comunicarlo al Imserso, formalmente y de forma inmediata.

Se cumplimentará el Anexo 13 de este pliego en relación a la veracidad de los datos remitidos.

El responsable del contrato adquiere el compromiso y la obligación de que todos los documentos, informes y datos que proporcione durante la ejecución del contrato contengan una información exacta y veraz. Si, en su caso, se detectara durante la ejecución del contrato la inexactitud y falta de veracidad en alguno de los datos,





documentos e informes presentados por el contratista, el Imserso solicitará la justificación correspondiente, pudiéndose exigir las responsabilidades que correspondieran conforme a Derecho.

## **10. INSPECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROGRAMA**

Los servicios que conllevan el programa quedarán sujetos a la supervisión, seguimiento directo y control de la calidad de los servicios prestados, por parte del Imserso.

La/s empresa/s que resulten adjudicatarias se comprometen a facilitar el ejercicio de las funciones de inspección y control que, sobre todo el desarrollo del Programa (comercialización, transportes, alojamientos etc.) corresponden al Imserso.

A tal efecto y en sus relaciones contractuales con las empresas prestatarias de los servicios deberá hacerse constar que las mismas quedan sujetas a facilitar la inspección y control de sus actividades relacionadas con el Programa.

La empresa o empresas adjudicatarias deberán dar cumplimiento a las observaciones y recomendaciones que reciban del Imserso.

La empresa o empresas adjudicatarias se comprometen a prestar la máxima colaboración al Imserso, facilitando cuanta información les sea requerida en los soportes que se especifiquen, incluido el informático estructurado conforme se comunique.

En concreto, la facturación del Programa se sujetará a las especificaciones técnicas que se recogen en el Anexo 10.

## **11. PROTECCIÓN DE DATOS AJENOS**

Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantías de los derechos digitales, los ciudadanos que participen en el Programa de "Turismo para personas mayores y mantenimiento del empleo", objeto de este contrato, deberán prestar su consentimiento para que el Imserso pueda tratar sus datos personales y gestionar sus solicitudes.

El Imserso será responsable del tratamiento de los datos al decidir sobre la finalidad y los usos de la información.

La empresa/s adjudicataria/s deberán en todo momento, en cuanto encargada/s del tratamiento, cumplir las instrucciones del Imserso respecto del correcto tratamiento de los datos personales a que puedan tener acceso como consecuencia de la prestación del servicio objeto de este contrato.

Conforme a lo establecido en el punto 1 del artículo 33 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantías de los derechos digitales, el acceso a los datos de los participantes en el programa de turismo objeto de este contrato no se considerará comunicación de datos.

El Imserso, en cuanto responsable del tratamiento determinará una vez finalizada la prestación de servicios que los datos personales deben ser destruidos, encargándole este cometido a la empresa/s adjudicataria/s, quienes deberán presentar certificado de este hecho rubricado por el responsable de la destrucción.

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la





vigencia del contrato, estando obligada a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

Cualquier tratamiento de datos que no se ajuste a lo dispuesto en este Pliego será causa específica de resolución contractual, sin perjuicio de la exclusiva responsabilidad de la adjudicataria frente a terceros, frente a la Agencia Española de Protección de Datos también frente al propio IMSERSO y de su obligación de resarcimiento por los daños y perjuicios que pudiera irrogar.

## **12. DEFENSA DE LA COMPETENCIA**

---

La/s empresa/s licitadora/s están obligadas a cumplir lo dispuesto en la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia. En base a lo indicado en la citada norma la/s empresa/s licitadora/s tienen expresamente prohibido las prácticas anticompetitivas entendiéndose por tales los acuerdos o prácticas concertadas entre empresas para el reparto de clientes y/o adjudicaciones de licitaciones cuya comisión, en su caso, irá acompañada de las sanciones previstas en la Ley 15/2007.

### **LA SUBDIRECTORA GENERAL DE GESTION**

**Inés Palanca Sánchez**







### 13. RELACION DE ANEXOS

---

- ANEXO 1- Distribución según origen, lote 1
- ANEXO 2- Distribución según origen, lote 2
- ANEXO 3- Distribución según origen, lote 3
- ANEXO 4- Detalle del contenido del turismo de escapada y de procedencia europea
- ANEXO 5- Plan de comercialización.
- ANEXO 6- Documento de viaje o billete electrónico
- ANEXO 7- Plan de Transportes
- ANEXO 8- Oferta hotelera. Datos del contrato y ficha técnica
- ANEXO 9- Distribución de plazas y turnos de estancia
- ANEXO 10- Especificaciones de los ficheros informáticos a efectos de facturación
- ANEXO 11A- Documentación acreditativa del cumplimiento del PPT
- ANEXO 11B- Modelo de contrato con establecimientos hoteleros
- ANEXO 12- Libro de Reclamaciones y Sugerencias
- ANEXO 13- Declaración Responsable sobre veracidad de datos.
- ANEXO 14- Detalle de las coberturas de la póliza de seguros

