MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE
DERECHOS SOCIALES

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL DEL IMSERSO PARA PERSONAS MAYORES Y MANTENIMIENTO DEL EMPLEO

Pliego de Prescripciones Técnicas

Subdirección General de Gestión

CORREO ELECTRÓNICO:

sg.gestion@imserso.es

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

ÍNDICE

1. OBJETO 5

2. DESCRIPCIÓN, MODALIDADES Y PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE TURISMO DEL IMSERSO 5
2.1 Descripción del Programa: características generales 5
2.2 Modalidades del Programa 6
2.2.1 Turismo de Zonas de Costa Peninsular e Insular 6
2.2.2 Turismo de Interior y con procedencia europea 7
2.2.2.1 Circuitos Culturales. 8
2.2.2.2 Turismo de Naturaleza 9
2.2.2.3 Viajes a capitales de Provincia 10
2.2.2.4 Viajes a Ciudades Autónomas 10
2.2.2.5 Viajes con procedencia europea 10
2.3 Procedimiento del Programa 11
2.3.1 Convocatoria de plazas 11
2.3.2 Personas usuarias 11
2.3.3 Servicios incluidos 12
2.3.4 Financiación 12

3 TEMPORADAS, TURNOS Y PLAZAS. 13
3.1 Temporada 13
3.2. Turnos, plazas y estancias 13
3.3 Distribución en lotes 13
3.4 Distribución de las plazas por lotes 13
3.5 Plazas para españoles residentes en Europa 16
3.6 Variación de la distribución de las plazas 18

4 COMERCIALIZACIÓN. 18
4.1 Normas generales 18
4.2 Comercialización de plazas en agencias de viajes 19
4.3 Comercialización de las plazas a través de la web de la empresa adjudicataria 21
4.4 Gestión y control de la comercialización 22
4.5 Documento de viaje o billete electrónico 24

5 TRANSPORTES 25
5.1 Planificación 25
5.2 Salidas con origen en España 27
5.3 Salidas con origen fuera de España 28
5.4 Servicios que ofrece el Programa durante los desplazamientos 29
5.5 Características de los autocares 30
5.6 Condiciones especiales para el transporte en ferrocarril 30

6 ALOJAMIENTO Y RÉGIMEN DE ESTANCIAS. 31
6.1 Ubicación y características de los alojamientos turísticos 31
6.2 Régimen de Estancias 33
6.3 Otras condiciones relacionadas con el alojamiento 34

7 ACTIVIDADES SOCIO-CULTURALES Y RECREATIVAS 36
7.1 Turismo de costa peninsular e insular 36
7.2 Turismo de Interior 38
7.3 Modificación del plan socio-cultural 38
7.4 Otras actividades 39

8 ASISTENCIA SANITARIA COMPLEMENTARIA 39

9 PÓLIZA DE SEGUROS 39
9.1 Asegurados 40
9.2 Delimitación geográfica de la cobertura 40
9.3 Delimitación temporal del contrato 41
9.4 Efecto y duración de las garantías 41
9.5 Seguro voluntario para residentes españoles fuera de España 41
9.6 Descripción de las garantías del Seguro a contratar 42
9.6.1 Anulación del viaje 42
9.6.2 Traslado al Hospital como consecuencia de enfermedad o accidente graves 44

10 OTROS SERVICIOS QUE DEBERÁ GARANTIZAR EL ADJUDICATARIO 49

11 INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS. 49

12 PUBLICIDAD 50

13 CONVENIOS DE COLABORACIÓN 50

14 OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA 50
14.1 Comisión Seguimiento del Programa de Turismo 50
14.2 Informes de ejecución del Programa de Turismo 51
14.3 Generación o mantenimiento del empleo en establecimientos hoteleros: informe y participación en la/s comisión/es especial/es de seguimiento de empleo 52
14.4 Sistema de gestión de calidad 53
14.5 Programa formativo dirigido a los trabajadores 54

15 INSPECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROGRAMA 55

16 PROTECCIÓN DE DATOS AJENOS 56

17 DEFENSA DE LA COMPETENCIA 57

18 ACTUACIONES A LLEVAR A CABO CON MOTIVO DE SITUACIÓN SANITARIA ORIGINADA POR EL VIRUS SARS-CoV-2 U OTRAS CRISIS SANITARIAS QUE, EN SU CASO, PUDIERAN PRODUCIRSE 57

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL DEL IMSERSO PARA PERSONAS MAYORES Y MANTENIMIENTO DEL EMPLEO

TEMPORADA 2021/2022

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), como servicio complementario de las prestaciones del sistema de la Seguridad Social española.

El Imserso se plantea la planificación y organización de este Programa, durante la temporada 2021/2022, que tiene como objeto, tal y como se establece en la mencionada Orden SCB/926/2018, proporcionar a las personas mayores la posibilidad de desarrollar actividades culturales y recreativas, contribuyendo con ello a mejorar su salud y calidad de vida, a promocionar el envejecimiento activo, fomentar la autonomía personal y prevenir la dependencia; así como contribuir a potenciar el desarrollo económico del sector turístico, reduciendo la estacionalidad y, con ello, generando empleo y actividad económica durante la temporada baja de este sector.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. OBJETO

El objeto del contrato es la organización, gestión y ejecución de un programa de viajes en las condiciones que se detallan en este Pliego y cuya comercialización se realizará a través de agencias de viajes y de la web propia de la/s empresa/s adjudicataria/s, velando por su correcta ejecución.

2. DESCRIPCIÓN, MODALIDADES Y PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE TURISMO DEL IMSERSO

2.1 Descripción del Programa: características generales

El Programa de Turismo del Imserso, que aquí se describe, abarca la temporada 2021-2022 y sus posibles prórrogas.

En la citada temporada, los viajes que se realizarán serán de tres tipos, que se equiparan con las zonas de destino:

- Turismo de zona de costa peninsular
- Turismo de zona de costa insular
- Turismo de interior y procedencia europea

Cada uno de estos tipos de viaje se corresponde, respectivamente, con los lotes 1, 2 y 3 de la licitación.

En cada temporada se ofertarán 816.029 plazas.

Con objeto de establecer la distribución de las plazas es preciso partir de dos variables: la provincia o Ciudad Autónoma de origen del viaje y la zona de destino del viaje.

La determinación de las plazas que se asignan en cada temporada, desde el origen y hasta el destino, se efectúa de la siguiente manera:

Sobre la relación de plazas de cada lote del punto 3.4 de este Pliego de Prescripciones Técnicas, en cada una de las zonas de destino (costa peninsular, insular, turismo de interior y con procedencia europea), se distribuyen las plazas por provincia de origen. Para ello, se toma el total de la población de más de 65 años residente en España (según datos del Instituto Nacional de Estadística

http://www.ine.es/dynt3/inebase/index.htm?type=pcaxis&path=/t20/e245/p04/provi&file=pcaxis) y 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

2.2 Modalidades del Programa

2.2.1 Turismo de Zonas de Costa Peninsular e Insular

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

a) 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.

b) 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, 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. Durante el resto de los días del viaje tendrá derecho al desayuno, comida y cena, debiendo abandonar la habitación el último día del viaje antes de las 11,30 horas de la mañana.

2.2.2 Turismo de Interior y con procedencia europea

Las empresas presentarán los viajes de esta modalidad describiendo 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.

Según lo señalado en dicho anexo, deberán programarse y realizarse las siguientes modalidades de itinerarios:

- Circuitos Culturales: 40.
- Turismo de Naturaleza: 21
- Viajes a Capitales de Provincia: 15
- Viaje a Ceuta: 1
- Viaje a Melilla:1

En las modalidades de Turismo de Interior, 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 Interior, 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.

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 u otra calificación semejante, así como actividades saludables y recreativas.

Se consideran “viajes con procedencia europea” los que realicen los españoles residentes en determinados países europeos, con salida desde los mismos y destinos a turismo de zona de costa insular y peninsular y turismo de interior. Derivado de la situación sanitaria las personas españolas residentes en el extranjero podrán participar siempre y cuando se cumplan extrictamente todas las medidas y protocolos adoptados por el país de residencia, origen, y por el país de destino, España.

En concreto, dentro de esta modalidad se ofrecerán a los usuarios los siguientes tipos de paquetes:

2.2.2.1 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.

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

Esta modalidad contará con servicios permanentes de guía acompañante durante todo el desarrollo de los circuitos.

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 mínima aprobada por el Imserso, sin perjuicio de la autorización posterior de otros viajes de Turismo de Interior 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 Orígen, 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.

2.2.2.2 Turismo de Naturaleza

Comprenden rutas con estancias de 4 pernoctaciones (5 días de duración) por Reservas de la Biosfera, Parques Nacionales, Parques Naturales 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, 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.

2.2.2.3 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 pernoctaciones (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.

2.2.2.4 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.

2.2.2.5 Viajes con procedencia europea

Los viajes con procedencia europea se realizarán por los españoles residentes en determinados países europeos, que son los listados en el punto 3.5.

Las salidas y puntos de origen de los viajes, serán desde todas las ciudades que también se listan en el punto 3.5. 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 interior.

2.3 Procedimiento del Programa

2.3.1 Convocatoria de plazas

Se prevé la publicación de la resolución de la Dirección General del Imserso de convocatoria de plazas, en la que se indicará el plazo para presentar las solicitudes de participación en el Programa de Turismo del Imserso y se detallará además, el destino, duración, número de plazas, tipos de turno, precio a pagar por las personas usuarias y el baremo aplicable para la priorización de las personas usuarias, en el primer semestre de 2021, siempre y cuando la situación sanitaria que ha desencadenado la crisis sanitaria por COVID19 lo permita. Se publicará en el «Boletín Oficial del Estado».

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.

2.3.2 Personas usuarias

Podrán participar en el Programa de Turismo del Imserso 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 Imserso así como los acompañantes, en los términos establecidos en el artículo 3 de la mencionada Orden.

Derivado de la situación sanitaria las personas usuarias podrán participar siempre y cuando se cumplan estrictamente todas las medidas y protocolos adoptados en su país, comunidad autónoma o región de origen así como los articulados para el país, comunidad autónoma o región de destino.

Las personas usuarias tienen derecho a ser informadas de las condiciones del alojamiento y manutención, de los horarios de toda actividad incluídas 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 asjudicataria, del horario del servicio de medicina general complementario así como de los servicios a garantizar en caso de que se produzca cualquier incidencia relacionada por el COVID.

Además, recibirán información de las medidas que se llevarán a cabo para evitar el contagio como del plan de contingencia presentado por la adjudicataria.

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.

2.3.3 Servicios incluidos

Los servicios que incluye el programa son los siguientes:

a) Alojamiento en habitación doble a compartir en hoteles seleccionados 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.
b) Régimen de pensión completa o media pensión.
c) 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.
d) Póliza de seguros colectiva.
e) Servicio de medicina general complementario de la Seguridad Social en el propio hotel.
f) Programa de animación socio-cultural.

2.3.4 Financiación

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 23,85% 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.

3 TEMPORADAS, TURNOS Y PLAZAS.

3.1 Temporada

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 la convocatoria de plazas, se fijará el inicio y final de la temporada, que terminará en el mes siguiente al de junio, siempre que el viaje se haya iniciado dentro del periodo de duración.

3.2. Turnos, plazas y estancias

El Programa se gestionará por **turnos** que agrupan a los usuarios con el mismo origen, destino, modalidad, fecha de inicio y fin de actividad desarrollada.

En este Programa se denomina **plaza** al viaje combinado o paquete turístico ofertado a los usuarios acreditados del Programa, que incluye todos los servicios de su modalidad durante la duración del mismo.

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

El programa ofertará, al menos, **816.029 plazas** para usuarios acreditados durante la temporada 2021/2022

3.3 Distribución en lotes

Teniendo en cuenta los destinos y procedencia de los usuarios del Programa de Turismo del Imserso, las plazas se distribuirán, cada temporada, en los siguientes lotes:

Lotes	Zonas de destino	Nº de plazas
Lote 1	Costa Peninsular	443.887
Lote 2	Costa Insular	230.039
Lote 3	Turismo de interior y procedencia eur	142.103
Total		**816.029**

3.4 Distribución de las plazas por lotes

De acuerdo con lo anteriormente expuesto y teniendo en cuenta los lotes, zonas de destino y la duración de los turnos, la distribución de la totalidad de las plazas ofertadas será la que figura en los siguientes cuadros:

LOTE 1 - Turismo costa peninsular	
Destino y turno	**Plazas**
Comunidad de Andalucía	
Turnos vacaciones con transporte	
Estancias 9 pernoctaciones (10 días)	72.675
Estancias 7 pernoctaciones (8 días)	49.566
Turnos vacaciones sin transporte	
Estancias 9 pernoctaciones (10 días)	9.046
Estancias 7 pernoctaciones (8 días)	29.302
Total CA Andalucía	**160.589**
Región de Murcia	
Turnos vacaciones con transporte	
Estancias 9 pernoctaciones (10 días)	9.903
Estancias 7 pernoctaciones (8 días)	6.751
Turnos vacaciones sin transporte	
Estancias 9 pernoctaciones (10 días)	1.232
Estancias 7 pernoctaciones (8 días)	3.991
Total Región de Murcia	**21.877**
Comunidad de Cataluña	
Turnos vacaciones con transporte	
Estancias 9 pernoctaciones (10 días)	48.121
Estancias 7 pernoctaciones (8 días)	32.813
Turnos vacaciones sin transporte	
Estancias 9 pernoctaciones (10 días)	5.989
Estancias 7 pernoctaciones (8 días)	19.399
Total CA Cataluña	**106.322**
Comunitat Valenciana	
Turnos vacaciones con transporte	
Estancias 9 pernoctaciones (10 días)	70.198
Estancias 7 pernoctaciones (8 días)	47.867
Turnos vacaciones sin transporte	
Estancias 9 pernoctaciones (10 días)	8.736
Estancias 7 pernoctaciones (8 días)	28.298
Total Comunitat Valenciana	**155.099**
Total Lote 1	**443.887**

LOTE 2 - Turismo costa insular	
Destino y turno	**Plazas**
Comunidad de Illes Balears	
Turnos vacaciones con transporte	
Estancias 9 pernoctaciones (10 días)	80.000
Estancias 7 pernoctaciones (8 días)	48.554
Turnos vacaciones sin transporte	
Estancias 9 pernoctaciones (10 días)	632
Estancias 7 pernoctaciones (8 días)	12.203
Total CA Illes Balears	**141.389**
Comunidad de Canarias	
Turnos vacaciones con transporte	
Estancias 9 pernoctaciones (10 días)	64.999
Estancias 7 pernoctaciones (8 días)	16.000
Turnos vacaciones sin transporte	
Estancias 9 pernoctaciones (10 días)	270
Estancias 7 pernoctaciones (8 días)	7.381
Total CA Canarias	**88.650**
Total Lote 2	**230.039**

LOTE 3 - Turismo de Interior y con procedencia europea	
Destino y turno	**Plazas**
Procedencia Europea	
Destino Península o Illes Balears 9 pernoctaciones (10 días)	4.000
Destino Canarias 7 pernoctaciones (8 días)	450
Destino Turismo de Interior	178
Total procedencia Europea	**4.628**
Turismo de interior	
Circuitos culturales 5 pernoctaciones (6 días)	92.000
Turismo naturaleza 4 pernoctaciones (5 días)	24.997
Capitales de provincia 3 pernoctaciones (4 días)	19.378
Ceuta 4 pernoctaciones (5 días)	550
Melilla 4 pernoctaciones (5 días)	550
Total Circuitos	**137.475**
Total Lote 3	**142.103**

3.5 Plazas para españoles residentes en Europa:

Las plazas para los españoles residentes en países europeos tendrán como destinos las zonas de Costas Peninsulares y Baleares rotando el destino cada temporada, en caso de prórroga, según el siguiente orden: Andalucía, IIles Balears, Cataluña y Comunitat Valenciana. Además tendrán como destinos Canarias y Turismo de Interior.

Estas plazas destinadas a usuarios españoles residentes en países europeos se distribuirán por países de origen y destinos de acuerdo con el cuadro que se detalla a continuación:

PLAZAS POR TEMPORADA			
PAÍS	**Península y Baleares**	**Canarias**	**Circuitos Culturales**
	10 días	**8 días**	**6 días**
ALEMANIA	**535**	**65**	**24**
Berlín	49	9	24
Dusseldorf	202	22	
Fráncfort	202	22	
Hamburgo	41	5	
Múnich	41	7	
ANDORRA	**29**	**5**	**5**
Andorra	29	5	5
AUSTRIA	**11**	**9**	**5**
Viena	11	9	5
BELGICA	**608**	**70**	**5**
Bruselas	608	70	5
DINAMARCA	**14**	**0**	**5**
Copenhague	14	0	5
FINLANDIA	**7**	**0**	**5**
Helsinki	7	0	5
FRANCIA	**1.869**	**196**	**42**
Burdeos	138	16	
L´ille	29	4	
Lyon	382	40	
Marsella	138	16	

PLAZAS POR TEMPORADA			
PAÍS	**Península y Baleares**	**Canarias**	**Circuitos Culturales**
	10 días	**8 días**	**6 días**
Montpelier	138	14	
París	698	68	42
Perpignan	56	7	
Toulouse	290	31	
HOLANDA	**117**	**14**	**7**
Amsterdam	117	14	7
INGLATERRA	**319**	**40**	**43**
Londres	239	31	43
Manchester	80	9	
ITALIA	**14**	**7**	**7**
Roma	14	7	7
LUXEMBURGO	**29**	**5**	
Luxemburgo	29	5	
NORUEGA	**11**	**0**	**5**
Oslo	11	0	5
PORTUGAL	**29**	**5**	**7**
Lisboa	29	5	7
SUIZA	**387**	**34**	**9**
Ginebra	208	25	9
Zúrich	179	9	
SUECIA	**21**	**0**	**9**
Estocolmo	21	0	9
TOTAL	**4.000**	**450**	**178**

Todos los viajes de turismo de interior tendrán su salida desde la capital del país, con la excepción de Suiza ya que los viajes saldrán desde Ginebra.

3.6 Variación de la distribución de las plazas

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

Los ajustes de plazas deberán ser objeto de 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 Imserso autorice la misma.

4 COMERCIALIZACIÓN.

4.1 Normas generales

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.

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

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. Cada año se iniciará la comercialización con las Comunidades Autónomas que no lo hayan hecho en el Programa del año anterior.
- 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 dentro 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 16 de este pliego.

4.2 Comercialización de plazas en agencias de viajes

La/s empresa/s adjudicataria/s vendrán obligadas a presentar 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:

a. En cada municipio con población superior a 25.000 habitantes e inferior a 100.000 habitantes: un punto de venta.

b. 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 solicitues.

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 permanecen 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 excluída.

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 2020

https://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.html?padre=517&dh=1

(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 para los viajes combinados, los paquetes turísticos y las agencias de viajes.

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 Imserso, 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 Imserso, prohibiendo el uso de la marca Imserso para fomentar actividades ajenas o diferentes al Programa de Turismo del Imserso.

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 Imserso.

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

4.3 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 especifica 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 del Call Center de la Central de reservas o a través de dicho sitio web y en coordinación 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 Imserso.

En la web figurará en lugar destacadoel número de call center gratuito de atención a los usuarios.

4.4 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.

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, antes del inicio de los viajes, de cada temporada, remitirán al Imserso un fichero con el nombre y NIF/NIE de las personas que han obtenido documento de viaje o billete electrónico, con indicación del destino y duración del turno, contenido en un soporte informático, según las especificaciones contenidas en el Anexo correspondiente a este pliego.

La empresa o empresas adjudicatarias facilitaran al Imserso, 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.

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 Imserso, 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.

La empresa o empresas adjudicatarias enviarán al Imserso, la documentación e información necesaria para acceder a la aplicación informática que gestione la base de datos, indicando las pantallas disponibles para las consultas.

Dichas consultas serán accesibles, al menos, desde las 9,00 horas hasta las 19,00 horas de lunes a viernes.

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

Al inicio de cada temporada de turismo, el Director General del Imserso dictará una resolución fijando el deposito maximo exigible a los usuarios del programa de Turismo del Imserso por la/s empresa/s contratista/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 deposito 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 45 días deberán hacer efectivo la totalidad del pago del viaje en el momento de la reserva.

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

- Cuando se realice la reserva a través de las web de los contratistas se abonará el total del adelanto y la reserva se convertirá en firme.
- Cuando el usuario haga la reserva en una agencia de viajes abonará la cantidad fija establecida (14,50 euros) y el resto del anticipo podrá 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 el usuario realice el pago complementario a través de entidades bancarias deberá llevarlo a cabo en el plazo máximo de los 5 dias hábiles siguientes a la reserva realizada para que se convierta en firme. Si transcurrido dicho plazo el usuario no ha realizado el abono , la reserva será cancelada automaticamente.
- En el caso de anulación de la reserva por parte del usuario, este deberá solicitar el reembolso a la empresa adjudicataria. Sobre el total ingresado en concepto

de reserva, la empresa adjudicataria descontará del anticipo el 6,20% del precio del viaje como gastos de gestión, excluyendo los suplementos. La empresa adjudicataria será en todo caso la única encargada de la devolución en su totalidad, sin que sea en ningún caso sea la Agencia de viajes la que deba reintegrar al usuario los 14,50 euros recibidos

En el supuesto de renuncia al viaje, cuando la causa no sea imputable al estado de crisis sanitaria, la empresa efectuará las devoluciones al solicitante conforme a lo dispuesto en la normativa en vigor para los paquetes combinados por las Agencias de viajes. El importe de los gastos de gestión a deducir, que en ningún caso podrá ser superior al 6,20% del importe a satisfacer por el usuario, 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 del abono 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 vea obligada 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.

Asi mismo, si la causa de la devolucion es imputable a la situacion sanitaria se devolverá íntegramente la totalidad de la cantidad abonada por el usuario.

4.5 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 Imserso.

Todos los bonos destinados a entregar en el hotel de destino deberán contar con la impresión del código de barras o registro magnético que se determine por el Área de Informática del IMSERSO, una vez oída la/s empresa/s adjudicataria/s. En los bonos de hotel de aquellos turnos sin transporte, deberá aparecer claramente que son bonos correspondientes a turnos sin transporte

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 Imserso 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.

5 TRANSPORTES

El Programa ofrece paquetes turísticos con y sin transporte.

5.1 Planificación

La/s empresa/s licitadora/s deberán presentar un Plan de Transportes que tendrá que ir acompañado de toda la documentación que se incluye en el Anexo 7. En todo momento este Plan de Transportes cumplirá con la normativa dictada por la administración competente en relación a las medidas a adoptar con respecto a la crisis sanitaria, respetando los aforos previstos si fuera el caso y efectuando las correspondientes adaptaciones si se dictasen modificaciones a los protocolos actuales.

Los planes de viaje se entenderán como definitivos antes de iniciarse los viajes de cada temporada cuando el IMSERSO dé el visto bueno definitivo al mismo y, en su caso, haya introducido las modificaciones que estime oportunas.

Ante las posibles incidencias que pudieran surgir durante el desarrollo de cada temporada del Programa, el IMSERSO podrá establecer modificaciones a dichos planes.

Cualquier cambio que la empresa o empresas adjudicatarias pretendan introducir a la operativa de transportes deberá ser comunicado al IMSERSO, para su conocimiento y autorización expresa.

Las adjudicatarias remitirán antes de iniciarse los viajes de cada temporada, el Plan de Viajes que deberá ser coincidente con el presentado en la licitación al concurso.

El Imserso podrá proponer las modificaciones que estime oportunas en el plan de viajes con el objeto de ofrecer a los usuarios el Programa el mayor nivel de calidad posible, cuando se detecten razones que lo aconsejen.

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 expresamente por el Imserso.

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 facilitar a los usuarios, según vayan llegando, una papeleta en la que conste su número de asiento, de forma correlativa.

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.

Finalmente, tal y como se prevé en el punto 18 de este pliego, se garantizará la correcta aplicación de las medidas de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 para ello la adjudicataria deberá evitar las aglomeraciones, así como respetarse las medidas adoptadas por los órganos competentes sobre el volumen de ocupación.

Además dispondrá de un listado con toda la información de todos los pasajeros de cada turno que viajen en el mismo medio de transporte durante las mismas fechas y la conservará un mínimo de cuatro semanas con posterioridad al viaje.

Esta información estará disponible para facilitar a este Institutoy a las autoridades de salud pública cuando lo requieran con la finalidad de realizar la trazabilidad de contactos.

5.2 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 de acercamiento 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, 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 discurran 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 Imserso el listado que incluirá, al menos, las siguientes localidades: Almansa, Alsasua, Aranda de Duero, Barbastro, Calamocha, Cervera, Jerez, Mérida, Mirando de Ebro, Navalmoral, Peñaranda de Bracamonte, Talavera de la Reina, Tarancón, Toro, Vigo y Zafra. El Imserso 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.

5.3 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, Montpellier y Barcelona (usuarios residentes en Perpiñán)
HOLANDA	Ámsterdam o Bruselas.
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 usuarios que residan fuera de España, 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.

Es de destacar que en el contexto de crisis sanitaria actual, es necesario que se respeten los controles sanitarios y operativos que se articularán en los aeropuertos con objeto de garantizar el control de la entrada de pasajeros de vuelos internacionales según se destaca en la Ley 2/2021, de 29 de marzo o normativa posterior que se desarrolle.

5.4 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)**, debiendo 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**, y siempre respetando las medidas para evitar el contagio.

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.

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.

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.

5.5 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.

En los desplazamientos en autocar no se podrán realizar transbordos o cambios de autocar salvo por avería del mismo o motivo plenamente justificado.

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

5.6 Condiciones especiales para el transporte en ferrocarril

Esta opción de transporte ferroviario 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.
- Cafetería.
- 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.

6 ALOJAMIENTO Y RÉGIMEN DE ESTANCIAS.

6.1 Ubicación de los alojamientos turísticos

Los alojamientos en **Turismo de costa peninsular e insular** deberán estar ubicados en lugares costeros de marcado interés turístico, 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 dentro del casco urbano de las respectivas capitales y bien comunicados con el casco histórico de las mismas.

6.2 Características de los alojamientos turísticos

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

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

6.3 Servicios

Los alojamientos turísticos a utilizar en los lotes **de Turismo de Zonas Costeras** 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
- Las empresas adjudicatarias garantizarán que, al menos un 2% de las estancias totales disponibles para el Programa, podrán ser utilizadas como habitaciones dobles de uso individual.
- 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 Interior** 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.

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

En el contexto actual se asegurará que en las zonas comunes de dichos establecimientos se adoptan las medidas organizativas oportunas para evitar aglomeraciones y garantizar que clientes y trabajadores mantengan una distancia de seguridad interpersonal mínima de 1,5 metros. Así mismo se

asegurará el cumplimiento de las normas de aforo, desinfección, prevención y acondicionamiento que se determinen.

Cuando no sea posible mantener dicha distancia de seguridad, se observarán las medidas de higiene adecuadas para prevenir los riesgos de contagio, que serán inidcadas en la plan de medidas que la adjudicataria debe presentar y que se desarrolla en el punto 18 de este pliego.

6.4 Régimen de Estancias

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

Asimismo se contempla el alojamiento en habitación doble 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 20,00 euros por noche para los viajes de Turismo de Zonas de Costa Peninsular y Baleares, de 23,00 euros por noche para los viajes de Canarias, y 25 euros para los viajes de Turismo interior.

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).

Se realizará limpieza diaria de las habitaciones. 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.

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 a los usuarios en régimen de pensión completa 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 Imserso 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, y, dispondrán de un régimen dietético. Para aquellos beneficiarios que comuniquen tener alergias alimentarias o intolerancias prescritas facultativamente (como es el caso de la celiaquía), si son incompatibles con la tabla de alergénos de los menus, se les ofrecerá un plato alternativo o menú si fuera el caso.

Será obligado ofrecer menús especiales 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). Para ello los usuarios pagarán 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.

6.5 Otras condiciones relacionadas con el alojamiento

Con anterioridad al inicio del Programa, los alojamientos turísticos ofertados deberán ser autorizados por el Imserso pudiendo excluir a los que no respondan a las exigencias del mismo. De esta exclusión se dará cuenta a la empresa o empresas adjudicatarias, quien deberá sustituirlos por otros que igualmente habrán de merecer la autorización escrita 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.

La empresa o empresas que resultaran adjudicatarias se comprometen a reservar en firme para el Programa las habitaciones hoteleras presentadas y aceptadas en su oferta, durante los meses en que se desarrolla el Programa.

Igualmente se compromete a que los establecimientos hoteleros en los que haya reservado estas habitaciones, bien se incorporen desde el inicio del Programa, bien lo vayan haciendo gradualmente, permanezcan operativos para el Programa de Turismo del Imserso hasta el final del mismo, salvo causas que deberán justificarse al Imserso.

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. En todo caso solo podrán ser utilizados hoteles autorizados con carácter previo por el Imserso.

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.

Expresamente, 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.

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 9), asi como ubicarán en un lugar visible el cartel informativo facilitado por la adjudicataria con la información relativa a la poliza 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.

Todos los bonos de viaje destinados a entregar en el hotel de destino deberán contar con la impresión del código de barras o registro magnético que se determine por el Área de Informática del Imserso una vez oída la empresa o empresas adjudicatarias. En los bonos de hotel de aquellos de viajes sin transporte, deberá aparecer claramente identificada esta modalidad.

El establecimiento hotelero deberá aplicar todas las medidas contenidas en el “Plan de medidas para evitar el contagio” presentado por la adjudicataria y desarrollado en el punto 18 de este pliego.

7 ACTIVIDADES SOCIO-CULTURALES Y RECREATIVAS

7.1 Turismo de costa peninsular e insular

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.

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 pernoctaciones y 8 días de duración
- 16 actividades, en las estancias de 9 pernoctaciones 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 pernoctaciones: dos actividades socio-culturales, dos que fomenten el envejecimiento activo, dos actividades deportivas y seis actividades de participación.
- En estancias de 9 pernoctaciones: 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:

<u>Actividades socio - culturales</u>

- 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 de móvil, 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.

<u>Actividades que fomenten el envejecimiento activo y promuevan la autonomía personal:</u>

- 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.

<u>Actividades Deportivas:</u>

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

- Clases de baile.

Actividades de Participación:

- Organización de bailes, concurso de disfraces, ilusionismo, canto y cualesquiera otras actividades que fomenten el entretenimiento de los usuarios.
- Campeonatos de ajedrez, petanca
- Campeonatos 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 los usuarios, 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.

En estas actividades se deberá asegurar el cumplimiento de las normas de aforo, desinfección, prevención y acondicionamiento que se determinen, reduciendo el número de personas participantes por sesión, si fuese el caso, para garantizar su cumplimiento.

Se adoptan las medidas necesarias para garantizar una distancia interpersonal mínima de 1,5 metros, así como el debido control para evitar las aglomeraciones. Cuando no sea posible mantener dicha distancia de seguridad, se observarán las medidas de higiene adecuadas para prevenir los riesgos de contagio.

7.2 Turismo de Interior

En Turismo de Interior, cada modalidad de viaje desarrolla las actividades socio-culturales que son propias de cada itinerario o circuito y que se especifican en el apartado 2.2.2 del presente pliego.

7.3 Modificación del plan socio-cultural

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.

7.4 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

8 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. Dadas las características especiales de la modalidad de Turismo de interior 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 9 de este Pliego.

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, según se recoge en la cláusula 6 de este Pliego.

9 PÓLIZA DE SEGUROS

El Programa de Turismo del Imserso incluye una póliza de seguros colectiva con la finalidad de cubrir diferentes contingencias de los usuarios.

La empresa adjudicataria deberá facilitar al Imserso la documentación recogida en el Anexo 11 A con respecto a la poliza de seguros en la que se detallarán las garantías, que debe cubrir que a continuación se especifican, y el periodo de vigencia de la poliza de seguros. La empresa adjudicataria estará obligada a

prestar la máxima colaboración a los usuarios del programa que precisen la utilizacion de los servicios incluidos en esta poliza de seguros.

9.1 Asegurados

Tendrán la consideración de asegurados los beneficiarios de Programa y los acompañantes, y se iniciará la cobertura del seguro para ellos, desde el momento en que se formalice la correspondiente reserva de plaza, en la cobertura de anulación del viaje y desde el momento en el que inician su viaje, en los viajes con transporte, y desde el momento de entrada en el hotel de alojamiento, en los viajes sin transporte, en el resto de las coberturas.

Los españoles residentes en otros países distintos de España tendrán la consideración de asegurados y se iniciará la cobertura del seguro para ellos, 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.

La cobertura a los asegurados concluirá teniendo en cuenta lo siguiente:

- Para los residentes en España y en los siguientes países europeos: Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Francia, Holanda, Luxemburgo, Reino Unido, Suiza, Italia, Suecia, Dinamarca, Finlandia, Noruega y Portugal, a la finalización del viaje a su punto de destino.
- Para los residentes en el resto de países, a la finalización del viaje a su punto de destino, en los aeropuertos de Madrid o Barcelona.

  En el supuesto de que se firmase Convenio de Colaboración con la Dirección General de Migraciones se estará a lo dispuesto en el siguiente apartado.

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.

9.2 Delimitación geográfica de la cobertura

Las garantías contratadas que se describen en el apartado 9.6 de esta cláusula tendrán validez en todo el territorio español y en los países con los que se suscriba Convenio para el desarrollo del programa de viajes en su territorio y el mismo se encuentre en vigor. Así como en los siguientes países europeos: Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Francia, Holanda, Luxemburgo, Reino

Unido, Suiza, Italia, Suecia, Dinamarca, Finlandia, Noruega, Portugal y el resto de los países que se incluyen en el Programa.

9.3 Delimitación temporal del contrato

El contrato tomará efecto a partir de las cero horas del día en que se inicie la comercialización de las plazas finalizando a las veinticuatro horas del día siguiente a aquel en que se realice el regreso del último turno de cualquiera de las modalidades de viajes e itinerarios.

9.4 Efecto y duración de las garantías

Las garantías cubiertas por el contrato tomarán efecto desde el momento en que el usuario adquiera la condición de asegurado y en tanto en cuanto no pierda tal condición.

Asimismo, cubrirá las reclamaciones formuladas por los asegurados, siempre y cuando las mismas se realicen dentro de los 30 días naturales siguientes a aquel en que se da por finalizado el turno y tengan relación con hechos ocurridos durante la vigencia del mismo.

9.5 Seguro voluntario para residentes españoles fuera de España

Teniendo en cuenta que los posibles asegurados residentes en el exterior podrían prolongar su estancia en España una vez finalizado el correspondiente turno, y con el fin de que puedan mantener la cobertura de las mismas garantías que tuvieron hasta finalizar el mismo, se considera conveniente ofertarles un seguro voluntario, a suscribir por aquellos que lo deseen, para esos periodos ajenos a este Programa.

A tal efecto las empresas adjudicatarias deberán presentar una propuesta de póliza de seguro en la que se incluya la cobertura de, al menos, las mismas garantías que durante el turno y el importe de las primas a satisfacer en función del plazo temporal de la póliza, íntegramente, por sus suscriptores.

Asimismo, dicha póliza describirá la diferencia de coberturas entre los usuarios con seguro complementario y el resto de usuarios del Programa, en el caso de no estar vigente Convenio de Colaboración con la Dirección General de Migraciones.

El Imserso, difundirá el contenido de la propuesta formalizada por la empresa que resulte adjudicataria entre los potenciales usuarios con el fin de que puedan proceder a su suscripción.

La compañía aseguradora deberá facilitar la suscripción de esta póliza complementaria en los propios hoteles donde se alojen los usuarios y a tal efecto deberá disponer del personal necesario para llevar a cabo esta gestión.

Asimismo deberá remitir al Imserso con una frecuencia mensual, relación de usuarios que han suscrito la póliza, indicando periodo de suscripción e importe.

9.6 Descripción de las garantías del Seguro a contratar

Las propuestas que formulen los licitadores deberán incluir la descripción, cobertura y cuantía de las indemnizaciones, cuando proceda, de las garantías a contratar que se relacionan a continuación y que en todo caso tienen la consideración de mínimas:

9.6.1 Anulación del viaje

Se deberá garantizar el reembolso de los gastos de gestión y anulación contractualmente debidos al expedidor del billete cuando la causa de anulación se produzca con anterioridad a la salida y dentro de los 15 días anteriores al fijado para la iniciación del viaje y de acuerdo con la siguiente escala:

- ✓ Como gastos de gestión: el 6,20% del precio total del viaje
- ✓ Como gastos de anulación:

- Si la causa de la anulación se produce con más de 10 días y menos de 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje, el 5% del resto del precio del viaje.
- Si la causa de la anulación se produce entre los días 3 y 10, el 15% del resto del precio del viaje.
- Si la causa de la anulación se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida, el 25% del resto del precio del viaje.
- Cuando la anulación no pueda efectuarse dentro de las 48 horas antes de la salida por coincidir con Sábado, Domingo y festivo, o causa de fuerza mayor se reembolsará al asegurado el 50% del resto del precio del viaje.
- Cuando no se presente a la salida, por una causa producida el mismo día de la salida, el 100% del resto del precio del viaje.

Se consideran causas de anulación, debidamente justificadas, las siguientes:

a. Fallecimiento, accidente o enfermedad graves que exijan hospitalización del usuario.

b. Fallecimiento, accidente o enfermedad graves que exijan hospitalización del cónyuge, pareja de hecho o de un familiar de primero o segundo grado

de consanguinidad o afinidad. En caso de fallecimiento del cónyuge o pareja de hecho, no se tendrá en cuenta el plazo de 15 días anteriores al fijado para la ejecución del viaje.

Asimismo, recogerá el fallecimiento, accidente o enfermedad manifestada en el momento inmediatamente anterior al inicio del viaje, encontrándose el usuario en el aeropuerto, puerto o estaciones de tren o autobuses y que requieran el desplazamiento del usuario a un centro de urgencia, aunque no requiera hospitalización, o al lugar debido en caso de fallecimiento y debido a ello, no pudiera utilizar el medio de transporte inicialmente previsto

c. Accidente grave que, aun cuando no exija hospitalización, provoque al usuario o cónyuge o pareja de hecho impotencia funcional severa de las extremidades.

d. Perjuicios graves (que necesiten imperativamente la presencia del asegurado el día de la salida) como robo, incendio, inundación o incidencia similar que afecten a la residencia habitual del asegurado.

e. Convocatoria como parte o testigo de un tribunal, como miembro de una mesa electoral.

f. Anulación de un acompañante, inscrito en la misma reserva, como consecuencia de alguna de las causas descritas anteriormente. Esta contingencia se aplicará solamente a un acompañante, aunque en la reserva se contemplara más de un acompañante.

A los efectos de esta garantía se tomará como fecha de referencia para determinar los periodos anteriormente expuestos, el día del fallecimiento, de ingreso en centro sanitario, o accidente, y para los demás casos la fecha en que se produzca el hecho o tenga conocimiento de la citación judicial.

Será obligación del asegurado notificar, a la agencia de viajes o a la central de reservas de la/s empresa/s adjudicataria/s, la anulación del viaje en cuanto tenga conocimiento del evento que la provoque, quedando la compañía relevada de indemnizar los gastos o penalizaciones que se devenguen a partir del momento de dicho conocimiento, si se incumple esta obligación (en los apartados b, c, d, e y f).

Para la indemnización de esta garantía el asegurado deberá presentar documento justificativo original de la concurrencia del siniestro (ingreso hospitalario, informe médico, denuncia de la policía, etc.)

9.6.2 Traslado al Hospital como consecuencia de enfermedad o accidente graves

En caso de enfermedad o accidente graves que exijan una consulta inmediata, no pudiendo esperar a la visita médica ordinaria, se cubrirán los gastos de traslado bajo vigilancia médica si procede y mediante los medios adecuados a cada caso (incluso avión sanitario cuando la gravedad lo exija, en España y Europa) y siempre a criterio del asegurador, desde el hotel o lugar donde ocurra el accidente o enfermedad hasta el hospital más cercano donde pueda ser atendido, y regreso al hotel.

En el caso de que el traslado se realice en ambulancia y ello imposibilite al acompañante viajar conjuntamente con el asegurado, se cubrirán sus gastos de traslado en taxi hasta el hospital.

Se incluirán las siguientes actuaciones:

a) Traslado sanitario.

Los gastos de traslado bajo vigilancia médica, si procede, por medio de ambulancia u otros medios adecuados a cada caso, incluso avión sanitario en España y Europa, si fuera preciso y siempre a criterio del asegurador, desde el hospital donde se encuentre ingresado hasta el hospital más próximo a su lugar de residencia, cuando se prevea una hospitalización superior a 20 días.

Asimismo se procederá a abonar los gastos de traslado hasta el domicilio habitual del asegurado o al de un familiar de primer grado de consanguinidad o afinidad cuando después de haber recibido atención médica o el alta hospitalaria, el usuario no pudiera valerse por sí mismo para las actividades de la vida diaria o no estuviera en condiciones de seguir disfrutando del turno de Turismo, según criterio del médico tratante o, aun valiéndose por sí mismo, no pudiera regresar con su turno de Turismo por haber regresado el mismo con anterioridad.

En este caso el viaje de regreso se efectuará en un medio de transporte equivalente al que el usuario hubiese utilizado para llegar al punto de destino (o transporte público colectivo para los viajes sin transporte), salvo que las circunstancias médicas exijan un cambio en el medio de transporte que se adecue más a su situación personal.

Si el asegurado decidiera por voluntad propia prolongar su estancia en la zona donde hubiera disfrutado sus vacaciones, una vez autorizado médicamente para hacer el viaje de regreso, no se cubrirán los gastos de traslado al domicilio.

b) Regreso y estancia de acompañante.

Si el asegurado enfermo o accidentado hubiera viajado con acompañante comprenderá los gastos de regreso de dicha persona conjuntamente con el asegurado, así como los de estancia (hotel y manutención) cuando la hospitalización continúe una vez finalizado el turno de Turismo o primer destino (viaje combinado), a razón de 75,00 € diarios como máximo, hasta un total de 525,00 € en concepto de gastos de estancia. También se incluirá al acompañante la prolongación de estancia en hotel, prevista en el punto g)

c) Ayuda para gastos de transporte de los acompañantes para desplazarse al hospital.

Asimismo durante los días de hospitalización, que coincidan con el desarrollo del turno de Turismo, se abonará en concepto de ayuda de gastos de transporte, al acompañante, para su traslado desde el hotel al hospital y viceversa hasta un máximo de 9,00 € diarios, previa presentación de justificante.

d) Desplazamiento y estancia de familiar para acompañar al asegurado hospitalizado.

En caso de que la hospitalización se prevea superior a 48 horas para usuarios residentes en España, a juicio del equipo médico por el que esté siendo tratado, se abonarán los gastos de transporte de un familiar en avión línea regular (clase turista) o tren de alta velocidad, en su caso, y taxis de conexión para acceso a/desde las terminales, desde su domicilio en España o en Alemania, Bélgica, Francia, Holanda, Luxemburgo, Reino Unido, Suiza, Italia, Suecia, Dinamarca, Finlandia, Noruega, Portugal y Andorra, hasta el lugar de internamiento en España, y regreso, en función del país de procedencia del asegurado.

En el supuesto de que el familiar utilizará vehículo particular para el desplazamiento dentro de la península ibérica el asegurador indemnizará a razón de 0,21 € kilómetro, de acuerdo con los mapas oficiales de carreteras.

Asimismo se abonarán, los gastos de alojamiento y manutención de estas personas (una o varias), a razón de 75,00 € diarios como máximo y hasta un máximo total de 525,00 €.

Cuando la hospitalización se produzca en localidad distinta a la de ubicación del hotel en el que se desarrolla el turno, Circuito y no se desplace ningún familiar, las coberturas anteriores se aplicarán al acompañante del asegurado.

Si la hospitalización excede de 20 días y el hospital no autoriza el traslado por causas médicas, el asegurador tomará a su cargo los gastos especificados en los párrafos anteriores por los desplazamientos y estancias, previa justificación de haberse efectuado tales desplazamientos (excluidos los familiares no residentes en España).

e) Gastos médicos.

Cuando la persona no sea beneficiaria del Sistema Español de Seguridad Social y su estado de salud requiera prestaciones de forma inmediata por una manifestación aguda, deberán garantizarse la totalidad de los gastos derivados de esta atención médica inmediata, así como los gastos de hospitalización, hasta un máximo de 30 días.

En el caso de que el asegurado, por necesidad de urgencia, sea trasladado a un hospital que no sea de la Seguridad Social, los gastos derivados de la atención médica y hospitalización serán por cuenta de la Compañía de Seguros.

f) Prolongación de estancia en hotel por enfermedad o accidente.

Cuando la naturaleza de la enfermedad sobrevenida o accidente imposibilite al asegurado continuar el viaje, y no fuera necesario ingreso en clínica o centro hospitalario, se abonarán los gastos de alojamiento y manutención que se deriven de la prolongación de estancia en hotel, prescrita por un médico, por un máximo de dos días y hasta un límite de 75,00 € diarios y acompañante.

g) Alta voluntaria.

La petición por parte del asegurado del alta voluntaria, en el caso de estar ingresado en algún centro médico u hospital, o de algún tratamiento médico, y en contra del veredicto médico anulará automáticamente a partir de la fecha de alta voluntaria cualquier derecho a las garantías anteriores -apartados desde el b) hasta el i).

h) Transporte de fallecido

En caso de fallecimiento del asegurado se cubrirán los gastos de transporte desde el lugar del óbito hasta el de su inhumación, dentro del término municipal de su domicilio habitual.

Asimismo, se cubrirán los gastos de tratamiento postmortem y acondicionamiento para el traslado (embalsamiento, ataúd mínimo obligatorio para el transporte y formalidades administrativas) hasta un máximo de 2.400,00 €

i) Acompañamiento de fallecido

En caso de fallecimiento del asegurado, se cubrirán los gastos de transporte de un familiar en avión línea regular (clase turista) o tren (primera clase) y taxis de conexión para acceso a/desde las terminales, desde su domicilio en España o en cualquiera de los países participantes en el Programa, hasta el lugar de fallecimiento y regreso.

Asimismo, se abonarán, para gastos de alojamiento y manutención para estas personas (una o varias) a razón de 75,00 € diarios como máximo y hasta un máximo total de 300,00 €

Si el asegurado hubiera viajado con acompañante, comprenderá, asimismo, los gastos de regreso de dicha persona al mismo tiempo que el fallecido.

j) Interrupción de Vacaciones

En caso de que el usuario (para usuarios residentes en España) tuviera que interrumpir su estancia durante el transcurso del turno de Turismo de Zonas Costeras o Interior, por accidente, enfermedad grave con hospitalización o fallecimiento de su cónyuge, ascendientes o descendientes en primer grado de consanguinidad o afinidad, o de un hermano, que viajen o no con el asegurado, o por siniestro grave en el domicilio del asegurado el asegurador se ocupará de su transporte hasta su domicilio en España.

En este caso el viaje de regreso se efectuará en el mismo medio de transporte que el usuario hubiese utilizado para llegar al punto de destino (transporte colectivo para los usuarios sin transporte), y en caso de extrema urgencia el avión, aunque no hubiera sido el medio de transporte del viaje.

Se entenderá por extrema urgencia:

1- En caso de fallecimiento, que no sea posible llegar al entierro del familiar por el medio de transporte inicialmente previsto.

2- En caso de accidente o enfermedad, que haya una intervención quirúrgica urgente e inmediata o riesgo de muerte para el paciente. También se considerará la hospitalización de familiar de primer grado de consanguinidad por causas achacables a la situación sanitaria.

3- En caso de siniestro grave en el domicilio, que se requiera la presencia urgente e inexcusable del Asegurado.

Si el asegurado hubiera viajado con acompañante comprenderá, asimismo, los gastos de regreso de dicha persona.

k) Reembolso de Vacaciones no disfrutadas

El asegurador reembolsará el importe equivalente a los días no disfrutados siempre que el usuario se haya visto obligado a abandonar el turno de Programa de Turismo del Imserso como consecuencia de un traslado sanitario o interrupción de vacaciones cubiertos en la póliza, tanto viaje o no con el asegurado.

El cálculo del importe diario se hará por división del precio total del viaje abonado por el usuario, entre los días que correspondan a su turno de Turismo.

l) Seguro de equipajes y efectos personales

El asegurador garantizará, hasta un máximo de 400,00 € como indemnización de las pérdidas materiales sufridas por el equipaje y efectos personales del usuario durante el viaje y estancia fuera de su domicilio habitual cuando éstas sean consecuencia de robo, daños por incendio, así como los ocasionados por lluvia o nieve y pérdida total o parcial ocasionada por el transportista.

Quedan excluidos de esta garantía el dinero, las joyas, las tarjetas de débito y crédito y cualquier tipo de documentación personal.

m) Seguro de accidente del medio de transporte

Se garantizará una indemnización por fallecimiento del asegurado como consecuencia de accidente del avión, barco, tren, autocar o vehículo particular en que viaje como pasajero durante los desplazamientos programados en su turno de Turismo, o viaje incluyendo la subida y bajada a dichos medios de transporte.

Asimismo deberán quedar cubiertos los accidentes que pudieran producirse durante los traslados desde su domicilio a la estación/ terminal (aeropuerto, puerto, estación de FFCC o de autobuses), y viceversa tanto en el lugar de origen como en el de destino.

Dicha indemnización será de 6.010,12 € por asegurado. La indemnización máxima en caso de siniestro por accidente será de SEIS MILLONES DIEZ MIL CIENTO VEINTIUN EUROS CON CUATRO CENTIMOS, 6.010.121,04 €, independientemente del número de asegurados afectados.

n) Servicio de Información a personas mayores

La compañía aseguradora proporcionará, a petición del asegurado y como consecuencia de un siniestro producido durante el viaje, orientación y asesoramiento, con posible derivación a Servicios Sociales en caso de situaciones de riesgo o maltrato, respecto a:

- Recursos y programas sociales y asistenciales estatales, autonómicos y/o municipales, así como información sobre los trámites y procedimientos para acceder a ellos
- Situaciones de riesgo social y familiar.
- Llamadas en las que se planteen problemas o situaciones de dificultad personal, derivando u orientando a los interesados hacia las instancias o recursos más apropiados para resolverlos.

o) Servicio de información de farmacias de guardia

La compañía aseguradora proporcionará, a petición del asegurado, información sobre las farmacias de guardia disponibles en el lugar del turno de Turismo.

10 OTROS SERVICIOS QUE DEBERÁ GARANTIZAR EL ADJUDICATARIO

• Reembolso de gastos de anulación y/o gestión de las personas usuaria y acompañante

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 las medidas adoptadas por la administración para paliar los efectos de la de crisis sanitaria.

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.

En el caso de que la persona solicitante del viaje, durante el periodo de los 7 días anteriores al inicio del mismo, esté afectado por la enfermedad o deba guardar cuarentena médica y comunique a la adjudicataria su anulación, ésta deberá garantizar el reembolso de la totalidad de los gastos por anulación y/o gastos de gestión así como aquellos en los que haya podido incurrir si ha realizado la reseva a través de agencia. Incluirá también el reembolso de la totalidad de los gastos de anulación de la persona acompañante.

11 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 Imserso, con una periodicidad mensual, información sobre las llamadas recibidas.

12 PUBLICIDAD

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 Imserso 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 Imserso, con los logos del Ministerio y del Imserso para publicitar el Programa de Turismo del Imserso, 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.

13 CONVENIOS DE COLABORACIÓN.

El Imserso 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.

14 OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

14.1 <u>Comisión Seguimiento del Programa de Turismo</u>

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, cuyo titular ejercerá la

presidencia de la misma; y podrán realizarse de forma individual o conjunta, con todas las empresas adjudicatarias. Se prevé la realización de, al menos, tres reuniones de la Comisión de Seguimiento del Programa de Turismo, en cada temporada; que se mantendrían en el inicio de la misma y al finalizar; así como durante la fase de ejecución. Pueden realizarse convocatorias adicionales de reunión de esta comisión, en caso de que se identifiquen incidencias 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 7 días antes de la fecha de la convocatoria e incluirá, al menos, 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; Seguimiento del plan de medidas para evitar el contagio.

14.2 Informes de ejecución del Programa de Turismo

La/s empresa/s adjudicataria/s deben remitir trimestralmente al Imserso, por el procedimiento establecido, los siguientes 8 Informes de ejecución del programa de turismo, en el formato definido por este Instituto y firmados electrónicmante.

Estos documentos se remitirán, antes del (o el) último día de cada trimestre; a partir del més siguiente a la firma del contrato; y hasta que concluya el contrato.

- 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 de la aplicación de los Planes de contingencia relacionadas con la COVID 19 en el desarrollo del Programa de Turismo, que recoja las incidencias correspondientes al periodo temporal que corresponda, mensual o final, (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; que recoja las medidas adoptadas en aplicación de los correspondientes planes de contingencia, También deben aportarse información sobre las modificaciones o mejoras incorporadas en los planes de contingencia a lo largo de la ejecución del Programa de Turismo. 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 por causas achacables a la crisis sanitaria
- 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.

14.3 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, un Informe 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 el número de trabajadores y su tipología de contrato (por ejemplo los trabajadores fijos discontinuos, los trabajadores fijos con actividad permanente) ajustada a los centros de destino de los usuarios del Programa de Turismo, ordenados por territorios/CCAA.

A la empresa adjudicataria se le proporcionará por parte de este Instituto el formato y la tiopología 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

14.4 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.

14.4.1 Quejas, reclamaciones y sugerencias.

Tal y como se señala en el apartado 6.5 del presente 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 9 del presente pliego. Dicho libro estará a disposición de los usuarios del Programa.

El libro será diligenciado y sellado por el Imserso con anterioridad a su distribución a los establecimientos hoteleros. 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 informar 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 que se señalan en el apartado 14.2 de este pliego.

14.4.2 **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 que se señalan en el apartado 13.2 de este pliego. Estos informes incluirán la variable de sexo para facilitar el análisis del funcionamiento del Programa desde la perspectiva de género.

14.5 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 forma 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.
- Plan de medidas para evitar el contagio y plan de contingencia. Aplicación de protocolos y medidas.

13.5 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 el Imserso, formalmente y de forma inmediata.

15 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.

16 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.

17 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 entendiendo 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.

18 ACTUACIONES A LLEVAR A CABO CON MOTIVO DE SITUACIÓN SANITARIA ORIGINADA POR EL VIRUS SARS-CoV-2 U OTRAS CRISIS SANITARIAS QUE, EN SU CASO, PUDIERAN PRODUCIRSE

Medidas generales

El adjudicatario garantiza la aplicación de las medidas para evitar la generación de riesgos de propagación de la enfermedad así como recoge el mantenimiento de determinadas medidas de prevención e higiene en espacios al aire libre y en espacios cerrados de uso público o que se encuentren abiertos al público, así como en los transportes incluidas en la Ley 2/2021, de 29 de marzo, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

El adjudicatario debe garantizar que los servicios que se prestan a usuarios del programa de turismo cumplen con las normas, medidas o protocolos para la prevención de la trasnmisión de la enfermedad por COVID 19, que les sean de aplicación a lo largo del contrato, emitidas por la autoridad correspondiente del nivel local, autonómico o, en su caso, de la administración central.

Las empresas licitadoras incluirán en la oferta para participar en el programa de turismo un Plan de Medidas para prevenir la trasnmisión del coronavirus SARS-CoV-2 que recoja los protocolos que se van a aplicar en el mismo adaptados a las normas, medidas o recomendaciones establecidas por la autoridad competente; así como el compromiso de adaptación del mismo a las modificaciones que, en su caso, se produzcan en los mismos a lo largo del periodo del contrato.

De manera general serán de obligada aplicación:

En los hoteles

Se asegurará que en las zonas comunes de dichos establecimientos se adoptan las medidas organizativas oportunas para evitar aglomeraciones y garantizar que clientes y trabajadores mantengan una distancia de seguridad interpersonal mínima de 1,5 metros. Cuando no sea posible mantener dicha distancia de seguridad, se observarán las medidas de higiene adecuadas para prevenir los riesgos de contagio, que serán inidcadas en la plan de medidas que la adjudicataria debe presentar y que a continuación se desarrolla.

La adjudicataria dispondrá de un listado con toda la información de todos los usuarios que se hayan alojado en el mismo hotel durante las mismas fechas.

Las empresas adjudicatarias, deberán tener disponible para facilitar al este Instituto estos listados en caso de que las autoridades de salud pública lo requieran con la finalidad de realizar la trazabilidad de contactos.

Restauración y cafetería

Asegurar el cumplimiento de las normas de aforo, desinfección, prevención y acondicionamiento que se determinen.

En cualquier caso, deberá asegurarse la adopción de las medidas organizativas para mantener una distancia de seguridad de, al menos, 1,5 metros. Cuando no sea posible mantener dicha distancia de seguridad, se observarán las medidas de higiene adecuadas para prevenir los riesgos de contagio que serán inidcadas en la plan de medidas que la adjudicataria debe presentar y que a continuación se desarrolla.

Actividades de ocio programadas

Asegurar el cumplimiento de las normas de aforo, desinfección, prevención y acondicionamiento que se determinen.

Se adoptan las medidas necesarias para garantizar una distancia interpersonal mínima de 1,5 metros, así como el debido control para evitar las aglomeraciones. Cuando no sea posible mantener dicha distancia de seguridad, se observarán las medidas de higiene adecuadas para prevenir los riesgos de contagio.

Las actividades de ocio se realizaran en grupos reducidos, respetando todas las medidas para evitar el contagio y facilitar la trazabilidad en caso de positivos.

Con respecto al transporte

Deberán evitarse las aglomeraciones, así como respetarse las medidas adoptadas por los órganos competentes sobre el volumen de ocupación.

La adjudicataria dispondrá de un listado con toda la información de todos los pasajeros que viajen en el mismo medio de transporte durante las mismas fechas que lo mantendrá al menos 4 semanas.

Las empresas adjudicatarias, deberán tener disponible para facilitar al este Instituto estos listados en caso de que las autoridades de salud pública lo requieran con la finalidad de realizar la trazabilidad de contactos.

Documentación a presentar en la oferta:

Las empresas adjudicatarias presentarán en sus ofertas un plan que asegure la aplicación de los protocolos (incluídas todas las medidas y recomendaciones) vigentes para evitar y reducir el contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 dictados por las administraciones competentes.

Este documento se denominará "Plan de medidas para evitar el contagio" que contendrá, al menos los siguientes apartados:

- el plan de contingencia:

  Recogerá todas las medidas aplicables en el establecimiento hotelero ~~terma~~l en caso de detectar un positivo o brote, así como el sistema de información previsto para asegurar la trazabilidad de los contactos.
  Así mismo recogerá los procesos dirigidos a la toma de decisiones, responsabilidades y supervisión de las pautas dictadas por la organización competente.
  Evaluará su aplicación tanto empleados como en usuarios del establecimiento.

- las medidas en relación a la limpieza y desinfección,
- el control de accesos y definición de aforos,
- las medidas de gestión del riesgo y el equipamiento de protección para el personal y otras medidas implantadas para evitar contactos, entre las que figuraran, entre otras, las referentes a las actividades de ocio.

Este plan será único y englobará todas las medidas para evitar el contagio que se llevan a cabo en cada una de las fases de los viajes que incluyen todas las actividades y establecimientos que se reflejan en su oferta, sin perjuicio que, los hoteles de manera individual puedan aumentar las medidas más allá de las recogidas en la legislación y protocolos dictados por las administraciones competentes.

Así el plan, con todos sus apartados, recogerá el plan de contingencia y las medidas adoptadas en:

- Las agencias de viajes y la comercialización
- El transporte
- En todos los hoteles incluídos en su oferta
- En las actividades de ocio

Sin perjucio de las modificaciones que deba sufrir para adaptarlo a nuevas normas o recomendaciones dictadas por las diferentes administraciones competentes. Si fuesen necesarias, una vez modificado el plan en este sentido, se remitirá de nuevo a este órgano gestor del contrato.

A su vez la adjudicataria será responsable de la generación y mantenimiento de toda la información referente a los usuarios y sus contactos a fin de poder tener total trazabilidad en caso de detectarse un positivo o brote. Mantendrá listados de los grupos que han ocupado un mismo medio de transporte, se han alojado en las mismas fechas en el mismo hotel… de tal manera que pueda conocerse en cualquier momento el grupo y los contactos al que ha pertenecido cada usuario.

La presentación de este plan es condición imprencindible para la valoración de la oferta.

Responsable del plan de medidas para evitar el contagio

La adjudicataria designará un responsable de aplicación del plan de contingencia y las medidas dentro de su propia plantilla que actuará como interlocutor del Imserso en todos los aspectos relacionados con el “plan de medidas para evitar el contagio”.

El responsable designado por la adjudicataria para la aplicación del plan reportará al Imserso, en la periodicidad y formato que se indique por parte de este instituto, al menos la siguiente información:

- todos los contagios o brotes detectados y las medidas y actuaciones adoptadas
- el número de personas que han tenido que hacer uso del seguro por causas achacables a la crisis sanitaria,
- las incidencias detectacas en la aplicación del plan en cada hotel si las hubiese,
- los cierres de hoteles producidos por incumplimiento de los protocolos si los hubiese

- Posibles incidencias en la generación y mantenimiento de los listados de información de los usuarios y sus contactos en relación a los grupos en los que han participado conjuntamente, tanto en transporte, como hoteles, como excursiones...

Habida cuenta de que El COVID-19, enfermedad producida por la infección por el virus SARS-CoV-2, es una enfermedad de declaración obligatoria urgente, a efectos de lo previsto en el Real Decreto 2210/1995, de 28 de diciembre, por el que se crea la red nacional de vigilancia epidemiológica. Se establece la obligación de facilitar a la autoridad de salud pública competente todos los datos necesarios para el seguimiento y la vigilancia epidemiológica del COVID-19 que le sean requeridos por esta, en el formato adecuado y de forma diligente, incluidos, en su caso, los datos necesarios para la identificación personal. Para ello el adjudicatario se compromete a facilitar toda la información que le sea requerida a efectos de dar cumplimiento a esta obligación, en el formato que se determine.

Declaración responsable

Las empresas adjudicatarias presentarán una declaración responsable según el modelo del Anexo 12, en la que asegure la aplicación de los protocolos (incluídas todas las medidas y recomendaciones) vigentes para evitar y reducir el contagio por el coronavirus SARS-CoV-2 y, en su caso, por otras crisis sanitarias, dictados por las administraciones competentes así como se compromete a la aplicación de las futuras modificaciones si fuera el caso en todas las actividades y establecimientos implicados en el programa de turismo social.

La declaración recogerá, además, al responsable del plan que actuará como interlocutor del Imserso en todos los aspectos relacionados con las medidas a adoptar y la información a remitir.

Además, esta aplicación se realizará sin perjuicio de las comprobaciones que pueda hacer la administración competente o el propio IMSERSO.

LA SUBDIRECTORA GENERAL DE GESTION
Inés Palanca Sánchez

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 interior

ANEXO 5- Plan de comercialización. Se incluyen los municipios con puntos de comercialización obligatoria.

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- Libro de Reclamaciones y Sugerencias

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 Declaración Responsable de aplicación de Plan de medidas para reducir el contacto

ANEXO 13: Declaración Responsable Global

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS
SOCIALES

ANEXO 1 .- LOTE PRIMERO .- DISTRIBUCIÓN SEGÚN ORIGEN DE LAS PLAZAS CON TRANSPORTE

Comunidad Autónoma y Provincia	Población mayor de 65 años	% sobre total estatal	PLAZAS CON TRANSPORTE							
			ANDALUCÍA		MURCIA		CATALUÑA		C. VALENCIANA	
			10 días	8 días	10 días	8 días	10 días	8 días	10 días	8 días
ANDALUCÍA	**1.470.678**	**15,96**	**11.600**	**7.911**	**1.581**	**1.077**	**7.680**	**5.237**	**11.203**	**7.640**
Almería	108.581	1,18	858	585	117	80	568	387	828	565
Cádiz	209.387	2,27	1.650	1.125	225	153	1.092	745	1.593	1.087
Córdoba	152.501	1,65	1.199	818	163	111	794	541	1.158	790
Granada	166.507	1,81	1.315	897	179	122	871	594	1.271	866
Huelva	88.328	0,96	698	476	95	65	462	315	674	460
Jaén	123.982	1,35	981	669	134	91	650	443	948	646
Málaga	294.907	3,20	2.326	1.586	317	216	1.540	1.050	2.246	1.532
Sevilla	326.485	3,54	2.573	1.755	351	239	1.703	1.162	2.485	1.694
ARAGÓN	**288.651**	**3,13**	**2.274**	**1.551**	**310**	**211**	**1.506**	**1.027**	**2.197**	**1.498**
Huesca	49.953	0,54	392	268	53	36	260	177	379	258
Teruel	32.141	0,35	254	173	35	24	168	115	246	168
Zaragoza	206.557	2,24	1.628	1.110	222	151	1.078	735	1.572	1.072
ASTURIAS, PRINCIPADO DE	**266.562**	**2,89**	**2.100**	**1.432**	**286**	**195**	**1.391**	**948**	**2.029**	**1.383**
Asturias	266.562	2,89	2.100	1.432	286	195	1.391	948	2.029	1.383
BALEARS, ILLES	**183.131**	**1,99**	**1.446**	**986**	**197**	**134**	**958**	**653**	**1.397**	**953**
Balears	183.131	1,99	1.446	986	197	134	958	653	1.397	953
CANARIAS	**351.053**	**3,81**	**2.769**	**1.889**	**377**	**257**	**1.834**	**1.250**	**2.675**	**1.824**
Palmas, Las	172.945	1,88	1.366	932	186	127	905	617	1.320	900
Santa Cruz de Tenerife	178.108	1,93	1.403	957	191	130	929	633	1.355	924
CANTABRIA	**129.419**	**1,40**	**1.017**	**694**	**139**	**95**	**674**	**459**	**983**	**670**
Cantabria	129.419	1,40	1.017	694	139	95	674	459	983	670
CASTILLA Y LEÓN	**613.598**	**6,68**	**4.855**	**3.310**	**663**	**451**	**3.215**	**2.192**	**4.691**	**3.198**
Ávila	41.103	0,45	327	223	45	30	217	148	316	215
Burgos	85.779	0,93	676	461	92	63	448	305	653	445
León	125.074	1,36	988	674	135	92	654	446	955	651
Palencia	41.305	0,45	327	223	45	30	217	148	316	215
Salamanca	88.280	0,96	698	476	95	65	462	315	674	460
Segovia	34.869	0,38	276	188	38	26	183	125	267	182
Soria	22.739	0,25	182	124	25	17	120	82	175	120
Valladolid	121.402	1,32	959	654	131	89	635	433	928	632
Zamora	53.047	0,58	422	287	57	39	279	190	407	278

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS
SOCIALES

ANEXO 1 .- LOTE PRIMERO .- DISTRIBUCIÓN SEGÚN ORIGEN DE LAS PLAZAS CON TRANSPORTE

Comunidad Autónoma y Provincia	Población mayor de 65 años	% sobre total estatal	PLAZAS CON TRANSPORTE							
			ANDALUCÍA		MURCIA		CATALUÑA		C. VALENCIANA	
			10 días	8 días	10 días	8 días	10 días	8 días	10 días	8 días
CASTILLA - LA MANCHA	**390.221**	**4,23**	**3.074**	**2.096**	**420**	**285**	**2.036**	**1.389**	**2.970**	**2.026**
Albacete	75.375	0,82	596	406	81	55	395	269	576	393
Ciudad Real	100.695	1,09	792	540	108	74	525	358	765	522
Cuenca	45.564	0,49	356	243	49	33	236	161	344	235
Guadalajara	42.238	0,46	334	228	46	31	221	151	323	220
Toledo	126.349	1,37	996	679	136	92	659	450	962	656
CATALUÑA	**1.468.233**	**15,92**	**11.570**	**7.891**	**1.576**	**1.075**	**7.660**	**5.223**	**11.173**	**7.620**
Barcelona	1.087.345	11,79	8.568	5.844	1.167	796	5.673	3.867	8.274	5.643
Girona	140.316	1,52	1.105	753	151	103	731	499	1.067	728
Lleida	85.162	0,92	669	456	91	62	443	302	646	440
Tarragona	155.410	1,69	1.228	838	167	114	813	555	1.186	809
COMUNITAT VALENCIANA	**981.553**	**10,65**	**7.740**	**5.279**	**1.055**	**719**	**5.125**	**3.495**	**7.476**	**5.098**
Alicante/Alacant	372.851	4,05	2.943	2.007	401	273	1.949	1.329	2.843	1.939
Castellón/Castelló	113.315	1,23	894	610	122	83	592	404	863	589
Valencia/València	495.387	5,37	3.903	2.662	532	363	2.584	1.762	3.770	2.570
EXTREMADURA	**223.226**	**2,42**	**1.758**	**1.200**	**240**	**164**	**1.164**	**794**	**1.699**	**1.158**
Badajoz	131.992	1,43	1.039	709	142	97	688	469	1.004	684
Cáceres	91.234	0,99	719	491	98	67	476	325	695	474
GALICIA	**687.685**	**7,46**	**5.422**	**3.697**	**739**	**504**	**3.589**	**2.448**	**5.237**	**3.571**
Coruña, A	279.227	3,03	2.202	1.502	300	205	1.458	994	2.127	1.450
Lugo	96.220	1,04	756	515	103	70	500	341	730	498
Ourense	96.666	1,05	763	520	104	71	505	345	737	503
Pontevedra	215.572	2,34	1.701	1.160	232	158	1.126	768	1.643	1.120
MADRID, COMUNIDAD DE	**1.208.776**	**13,11**	**9.528**	**6.497**	**1.296**	**887**	**6.308**	**4.300**	**9.201**	**6.273**
Madrid	1.208.776	13,11	9.528	6.497	1.296	887	6.308	4.300	9.201	6.273
MURCIA, REGIÓN DE	**237.934**	**2,58**	**1.875**	**1.279**	**255**	**174**	**1.242**	**847**	**1.811**	**1.235**
Murcia	237.934	2,58	1.875	1.279	255	174	1.242	847	1.811	1.235
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE	**130.661**	**1,42**	**1.032**	**705**	**141**	**96**	**683**	**466**	**997**	**680**
Navarra	130.661	1,42	1.032	705	141	96	683	466	997	680
PAÍS VASCO	**499.428**	**5,41**	**3.931**	**2.682**	**535**	**364**	**2.604**	**1.776**	**3.800**	**2.590**
Araba/Álava	70.473	0,76	552	377	75	51	366	249	534	364
Bizkaia	265.752	2,88	2.093	1.428	285	194	1.386	946	2.023	1.379
Gipuzkoa	163.203	1,77	1.286	877	175	119	852	581	1.243	847

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS
SOCIALES

ANEXO 1 .- LOTE PRIMERO .- DISTRIBUCIÓN SEGÚN ORIGEN DE LAS PLAZAS CON TRANSPORTE

Comunidad Autónoma y Provincia	Población mayor de 65 años	% sobre total estatal	PLAZAS CON TRANSPORTE							
			ANDALUCÍA		MURCIA		CATALUÑA		C. VALENCIANA	
			10 días	8 días	10 días	8 días	10 días	8 días	10 días	8 días
RIOJA, LA	**67.305**	**0,73**	**531**	**362**	**72**	**49**	**351**	**240**	**512**	**349**
Rioja, La	67.305	0,73	531	362	72	49	351	240	512	349
CEUTA	**10.144**	**0,11**	**80**	**55**	**11**	**7**	**53**	**36**	**77**	**53**
MELILLA	**9.206**	**0,10**	**73**	**50**	**10**	**7**	**48**	**33**	**70**	**48**
TOTAL ESPAÑA	**9.217.464**	**100,00**	**72.675**	**49.566**	**9.903**	**6.751**	**48.121**	**32.813**	**70.198**	**47.867**

ANEXO 1 .- LOTE PRIMERO .- DISTRIBUCIÓN SEGÚN ORIGEN DE LAS PLAZAS SIN TRANSPORTE

Comunidad Autónoma y Provincia	Población mayor de 65 años	% sobre total estatal	PLAZAS SIN TRANSPORTE							
			ANDALUCÍA		MURCIA		CATALUÑA		C. VALENCIANA	
			10 días	8 días	10 días	8 días	10 días	8 días	10 días	8 días
ANDALUCÍA	**1.470.678**	**15,96**	**1.443**	**4.676**	**197**	**637**	**956**	**3.096**	**1.394**	**4.517**
Almería	108.581	1,18	107	346	15	47	71	229	103	334
Cádiz	209.387	2,27	205	665	28	91	136	440	198	642
Córdoba	152.501	1,65	149	483	20	66	99	320	144	467
Granada	166.507	1,81	164	530	22	72	108	351	158	512
Huelva	88.328	0,96	87	281	12	38	57	186	84	272
Jaén	123.982	1,35	122	396	17	54	81	262	118	382
Málaga	294.907	3,20	289	938	39	128	192	621	280	906
Sevilla	326.485	3,54	320	1.037	44	141	212	687	309	1.002
ARAGÓN	**288.651**	**3,13**	**284**	**917**	**39**	**125**	**187**	**608**	**274**	**886**
Huesca	49.953	0,54	49	158	7	22	32	105	47	153
Teruel	32.141	0,35	32	103	4	14	21	68	31	99
Zaragoza	206.557	2,24	203	656	28	89	134	435	196	634
ASTURIAS, PRINCIPADO DE	**266.562**	**2,89**	**261**	**847**	**36**	**115**	**173**	**561**	**252**	**818**
Asturias	266.562	2,89	261	847	36	115	173	561	252	818
BALEARS, ILLES	**183.131**	**1,99**	**180**	**583**	**25**	**79**	**119**	**386**	**174**	**563**
Balears	183.131	1,99	180	583	25	79	119	386	174	563

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS
SOCIALES

ANEXO 1 .- LOTE PRIMERO .- DISTRIBUCIÓN SEGÚN ORIGEN DE LAS PLAZAS SIN TRANSPORTE

Comunidad Autónoma y Provincia	Población mayor de 65 años	% sobre total estatal	PLAZAS SIN TRANSPORTE							
			ANDALUCÍA		MURCIA		CATALUÑA		C. VALENCIANA	
			10 días	8 días	10 días	8 días	10 días	8 días	10 días	8 días
CANARIAS	**351.053**	**3,81**	**345**	**1.117**	**47**	**152**	**229**	**739**	**333**	**1.078**
Palmas, Las	172.945	1,88	170	551	23	75	113	365	164	532
Santa Cruz de Tenerife	178.108	1,93	175	566	24	77	116	374	169	546
CANTABRIA	**129.419**	**1,40**	**127**	**410**	**17**	**56**	**84**	**272**	**122**	**396**
Cantabria	129.419	1,40	127	410	17	56	84	272	122	396
CASTILLA Y LEÓN	**613.598**	**6,68**	**604**	**1.958**	**83**	**266**	**400**	**1.295**	**583**	**1.891**
Ávila	41.103	0,45	41	132	6	18	27	87	39	127
Burgos	85.779	0,93	84	273	11	37	56	180	81	263
León	125.074	1,36	123	399	17	54	81	264	119	385
Palencia	41.305	0,45	41	132	6	18	27	87	39	127
Salamanca	88.280	0,96	87	281	12	38	57	186	84	272
Segovia	34.869	0,38	34	111	5	15	23	74	33	108
Soria	22.739	0,25	23	73	3	10	15	48	22	71
Valladolid	121.402	1,32	119	387	16	53	79	256	115	374
Zamora	53.047	0,58	52	170	7	23	35	113	51	164
CASTILLA - LA MANCHA	**390.221**	**4,23**	**383**	**1.239**	**52**	**170**	**253**	**820**	**370**	**1.197**
Albacete	75.375	0,82	74	240	10	33	49	159	72	232
Ciudad Real	100.695	1,09	99	319	13	44	65	211	95	308
Cuenca	45.564	0,49	44	144	6	20	29	95	43	139
Guadalajara	42.238	0,46	42	135	6	18	28	89	40	130
Toledo	126.349	1,37	124	401	17	55	82	266	120	388
CATALUÑA	**1.468.233**	**15,92**	**1.440**	**4.665**	**196**	**636**	**953**	**3.088**	**1.391**	**4.504**
Barcelona	1.087.345	11,79	1.067	3.455	145	471	706	2.287	1.030	3.336
Girona	140.316	1,52	137	445	19	61	91	295	133	430
Lleida	85.162	0,92	83	270	11	37	55	178	80	260
Tarragona	155.410	1,69	153	495	21	67	101	328	148	478
COMUNITAT VALENCIANA	**981.553**	**10,65**	**963**	**3.121**	**132**	**425**	**639**	**2.067**	**931**	**3.014**
Alicante/Alacant	372.851	4,05	366	1.187	51	162	243	786	354	1.146
Castellón/Castelló	113.315	1,23	111	360	15	49	74	239	107	348
Valencia/València	495.387	5,37	486	1.574	66	214	322	1.042	470	1.520
EXTREMADURA	**223.226**	**2,42**	**219**	**709**	**30**	**97**	**145**	**469**	**211**	**685**
Badajoz	131.992	1,43	129	419	18	57	86	277	125	405
Cáceres	91.234	0,99	90	290	12	40	59	192	86	280

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS
SOCIALES

ANEXO 1 .- LOTE PRIMERO .- DISTRIBUCIÓN SEGÚN ORIGEN DE LAS PLAZAS SIN TRANSPORTE

Comunidad Autónoma y Provincia	Población mayor de 65 años	% sobre total estatal	PLAZAS SIN TRANSPORTE							
			ANDALUCÍA		MURCIA		CATALUÑA		C. VALENCIANA	
			10 días	8 días	10 días	8 días	10 días	8 días	10 días	8 días
GALICIA	**687.685**	**7,46**	**675**	**2.187**	**92**	**298**	**446**	**1.448**	**652**	**2.110**
Coruña, A	279.227	3,03	274	888	37	121	181	588	265	857
Lugo	96.220	1,04	94	305	13	42	62	202	91	294
Ourense	96.666	1,05	95	308	13	42	63	204	92	297
Pontevedra	215.572	2,34	212	686	29	93	140	454	204	662
MADRID, COMUNIDAD DE	**1.208.776**	**13,11**	**1.186**	**3.840**	**160**	**522**	**784**	**2.544**	**1.144**	**3.710**
Madrid	1.208.776	13,11	1.186	3.840	160	522	784	2.544	1.144	3.710
MURCIA, REGIÓN DE	**237.934**	**2,58**	**233**	**756**	**32**	**103**	**155**	**500**	**225**	**730**
Murcia	237.934	2,58	233	756	32	103	155	500	225	730
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE	**130.661**	**1,42**	**128**	**416**	**17**	**57**	**85**	**275**	**124**	**402**
Navarra	130.661	1,42	128	416	17	57	85	275	124	402
PAÍS VASCO	**499.428**	**5,41**	**490**	**1.586**	**66**	**216**	**324**	**1.049**	**473**	**1.531**
Araba/Álava	70.473	0,76	69	223	9	30	46	147	66	215
Bizkaia	265.752	2,88	261	844	35	115	172	559	252	815
Gipuzkoa	163.203	1,77	160	519	22	71	106	343	155	501
RIOJA, LA	**67.305**	**0,73**	**66**	**214**	**9**	**29**	**44**	**142**	**64**	**207**
Rioja, La	67.305	0,73	66	214	9	29	44	142	64	207
CEUTA	**10.144**	**0,11**	**10**	**32**	**1**	**4**	**7**	**21**	**10**	**31**
MELILLA	**9.206**	**0,10**	**9**	**29**	**1**	**4**	**6**	**19**	**9**	**28**
TOTAL ESPAÑA	**9.217.464**	**100,00**	**9.046**	**29.302**	**1.232**	**3.991**	**5.989**	**19.399**	**8.736**	**28.298**

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS
SOCIALES

ANEXO 1 .- LOTE PRIMERO .- RESUMEN DE LA DISTRIBUCIÓN SEGÚN ORIGEN DE LAS PLAZAS

Comunidad Autónoma y Provincia	PLAZAS CON TRANSPORTE			PLAZAS SIN TRANSPORTE			Total distribución de las plazas del LOTE - 1 por orígenes
	TOTALES			TOTALES			
	10 días	8 días	Total	10 días	8 días	Total	
ANDALUCÍA	**32.064**	**21.865**	**53.929**	**3.990**	**12.926**	**16.916**	**70.845**
Almería	2.371	1.617	**3.988**	296	956	**1.252**	**5.240**
Cádiz	4.560	3.110	**7.670**	567	1.838	**2.405**	**10.075**
Córdoba	3.314	2.260	**5.574**	412	1.336	**1.748**	**7.322**
Granada	3.636	2.479	**6.115**	452	1.465	**1.917**	**8.032**
Huelva	1.929	1.316	**3.245**	240	777	**1.017**	**4.262**
Jaén	2.713	1.849	**4.562**	338	1.094	**1.432**	**5.994**
Málaga	6.429	4.384	**10.813**	800	2.593	**3.393**	**14.206**
Sevilla	7.112	4.850	**11.962**	885	2.867	**3.752**	**15.714**
ARAGÓN	**6.287**	**4.287**	**10.574**	**784**	**2.536**	**3.320**	**13.894**
Huesca	1.084	739	**1.823**	135	438	**573**	**2.396**
Teruel	703	480	**1.183**	88	284	**372**	**1.555**
Zaragoza	4.500	3.068	**7.568**	561	1.814	**2.375**	**9.943**
ASTURIAS, PRINCIPADO DE	**5.806**	**3.958**	**9.764**	**722**	**2.341**	**3.063**	**12.827**
Asturias	5.806	3.958	**9.764**	722	2.341	**3.063**	**12.827**
BALEARS, ILLES	**3.998**	**2.726**	**6.724**	**498**	**1.611**	**2.109**	**8.833**
Balears	3.998	2.726	**6.724**	498	1.611	**2.109**	**8.833**
CANARIAS	**7.655**	**5.220**	**12.875**	**954**	**3.086**	**4.040**	**16.915**
Palmas, Las	3.777	2.576	**6.353**	470	1.523	**1.993**	**8.346**
Santa Cruz de Tenerife	3.878	2.644	**6.522**	484	1.563	**2.047**	**8.569**
CANTABRIA	**2.813**	**1.918**	**4.731**	**350**	**1.134**	**1.484**	**6.215**
Cantabria	2.813	1.918	**4.731**	350	1.134	**1.484**	**6.215**
CASTILLA Y LEÓN	**13.424**	**9.151**	**22.575**	**1.670**	**5.410**	**7.080**	**29.655**
Ávila	905	616	**1.521**	113	364	**477**	**1.998**
Burgos	1.869	1.274	**3.143**	232	753	**985**	**4.128**
León	2.732	1.863	**4.595**	340	1.102	**1.442**	**6.037**
Palencia	905	616	**1.521**	113	364	**477**	**1.998**
Salamanca	1.929	1.316	**3.245**	240	777	**1.017**	**4.262**
Segovia	764	521	**1.285**	95	308	**403**	**1.688**
Soria	502	343	**845**	63	202	**265**	**1.110**
Valladolid	2.653	1.808	**4.461**	329	1.070	**1.399**	**5.860**
Zamora	1.165	794	**1.959**	145	470	**615**	**2.574**
CASTILLA - LA MANCHA	**8.500**	**5.796**	**14.296**	**1.058**	**3.426**	**4.484**	**18.780**
Albacete	1.648	1.123	**2.771**	205	664	**869**	**3.640**
Ciudad Real	2.190	1.494	**3.684**	272	882	**1.154**	**4.838**
Cuenca	985	672	**1.657**	122	398	**520**	**2.177**
Guadalajara	924	630	**1.554**	116	372	**488**	**2.042**

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS
SOCIALES

ANEXO 1 .- LOTE PRIMERO .- RESUMEN DE LA DISTRIBUCIÓN SEGÚN ORIGEN DE LAS PLAZAS

Comunidad Autónoma y Provincia	PLAZAS CON TRANSPORTE			PLAZAS SIN TRANSPORTE			Total distribución de las plazas del LOTE - 1 por orígenes
	TOTALES			TOTALES			
	10 días	8 días	Total	10 días	8 días	Total	
Toledo	2.753	1.877	**4.630**	343	1.110	**1.453**	**6.083**
CATALUÑA	**31.979**	**21.809**	**53.788**	**3.980**	**12.893**	**16.873**	**70.661**
Barcelona	23.682	16.150	**39.832**	2.948	9.549	**12.497**	**52.329**
Girona	3.054	2.083	**5.137**	380	1.231	**1.611**	**6.748**
Lleida	1.849	1.260	**3.109**	229	745	**974**	**4.083**
Tarragona	3.394	2.316	**5.710**	423	1.368	**1.791**	**7.501**
COMUNITAT VALENCIANA	**21.396**	**14.591**	**35.987**	**2.665**	**8.627**	**11.292**	**47.279**
Alicante/Alacant	8.136	5.548	**13.684**	1.014	3.281	**4.295**	**17.979**
Castellón/Castelló	2.471	1.686	**4.157**	307	996	**1.303**	**5.460**
Valencia/València	10.789	7.357	**18.146**	1.344	4.350	**5.694**	**23.840**
EXTREMADURA	**4.861**	**3.316**	**8.177**	**605**	**1.960**	**2.565**	**10.742**
Badajoz	2.873	1.959	**4.832**	358	1.158	**1.516**	**6.348**
Cáceres	1.988	1.357	**3.345**	247	802	**1.049**	**4.394**
GALICIA	**14.987**	**10.220**	**25.207**	**1.865**	**6.043**	**7.908**	**33.115**
Coruña, A	6.087	4.151	**10.238**	757	2.454	**3.211**	**13.449**
Lugo	2.089	1.424	**3.513**	260	843	**1.103**	**4.616**
Ourense	2.109	1.439	**3.548**	263	851	**1.114**	**4.662**
Pontevedra	4.702	3.206	**7.908**	585	1.895	**2.480**	**10.388**
MADRID, COMUNIDAD DE	**26.333**	**17.957**	**44.290**	**3.274**	**10.616**	**13.890**	**58.180**
Madrid	26.333	17.957	**44.290**	3.274	10.618	**13.890**	**58.180**
MURCIA, REGIÓN DE	**5.183**	**3.535**	**8.718**	**645**	**2.089**	**2.734**	**11.452**
Murcia	5.183	3.535	**8.718**	645	2.089	**2.734**	**11.452**
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE	**2.853**	**1.947**	**4.800**	**354**	**1.150**	**1.504**	**6.304**
Navarra	2.853	1.947	**4.800**	354	1.150	**1.504**	**6.304**
PAÍS VASCO	**10.870**	**7.412**	**18.282**	**1.353**	**4.382**	**5.735**	**24.017**
Araba/Álava	1.527	1.041	**2.568**	190	615	**805**	**3.373**
Bizkaia	5.787	3.947	**9.734**	720	2.333	**3.053**	**12.787**
Gipuzkoa	3.556	2.424	**5.980**	443	1.434	**1.877**	**7.857**
RIOJA, LA	**1.466**	**1.000**	**2.466**	**183**	**592**	**775**	**3.241**
Rioja, La	1.466	1.000	**2.466**	183	592	**775**	**3.241**
CEUTA	**221**	**151**	**372**	**28**	**88**	**116**	**488**
MELILLA	**201**	**138**	**339**	**25**	**80**	**105**	**444**
TOTAL ESPAÑA	**200.897**	**136.997**	**337.894**	**25.003**	**80.990**	**105.993**	**443.887**

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS
SOCIALES

ANEXO 2 .- LOTE SEGUNDO .- DISTRIBUCIÓN SEGÚN ORIGEN DE LAS PLAZAS CON TRANSPORTE

Comunidad Autónoma y Provincia	Población mayor de 65 años	% sobre total estatal	PLAZAS CON TRANSPORTE			
			BALEARES		CANARIAS	
			10 días	8 días	10 días	8 días
ANDALUCÍA	**1.470.678**	**15,96**	**12.767**	**7.749**	**10.372**	**2.554**
Almería	108.581	1,18	944	573	767	189
Cádiz	209.387	2,27	1.815	1.102	1.475	363
Córdoba	152.501	1,65	1.320	801	1.072	264
Granada	166.507	1,81	1.448	879	1.176	290
Huelva	88.328	0,96	768	466	624	154
Jaén	123.982	1,35	1.080	655	877	216
Málaga	294.907	3,20	2.560	1.554	2.080	512
Sevilla	326.485	3,54	2.832	1.719	2.301	566
ARAGÓN	**288.651**	**3,13**	**2.504**	**1.520**	**2.034**	**500**
Huesca	49.953	0,54	432	262	351	86
Teruel	32.141	0,35	280	170	227	56
Zaragoza	206.557	2,24	1.792	1.088	1.456	358
ASTURIAS, PRINCIPADO DE	**266.562**	**2,89**	**2.311**	**1.404**	**1.878**	**462**
Asturias	266.562	2,89	2.311	1.404	1.878	462
BALEARS, ILLES	**183.131**	**1,99**	**1.592**	**966**	**1.293**	**318**
Balears	183.131	1,99	1.592	966	1.293	318
CANARIAS	**351.053**	**3,81**	**3.048**	**1.850**	**2.476**	**610**
Palmas, Las	172.945	1,88	1.504	913	1.222	301
Santa Cruz de Tenerife	178.108	1,93	1.544	937	1.254	309
CANTABRIA	**129.419**	**1,40**	**1.120**	**680**	**910**	**224**
Cantabria	129.419	1,40	1.120	680	910	224
CASTILLA Y LEÓN	**613.598**	**6,68**	**5.344**	**3.243**	**4.340**	**1.070**
Ávila	41.103	0,45	360	218	292	72
Burgos	85.779	0,93	744	452	604	149
León	125.074	1,36	1.088	660	884	218
Palencia	41.305	0,45	360	218	292	72
Salamanca	88.280	0,96	768	466	624	154
Segovia	34.869	0,38	304	185	247	61
Soria	22.739	0,25	200	121	162	40
Valladolid	121.402	1,32	1.056	641	858	211
Zamora	53.047	0,58	464	282	377	93
CASTILLA - LA MANCHA	**390.221**	**4,23**	**3.384**	**2.053**	**2.748**	**676**
Albacete	75.375	0,82	656	398	533	131
Ciudad Real	100.695	1,09	872	529	708	174
Cuenca	45.564	0,49	392	238	318	78
Guadalajara	42.238	0,46	368	223	299	74
Toledo	126.349	1,37	1.096	665	890	219

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS
SOCIALES

ANEXO 2 .- LOTE SEGUNDO .- DISTRIBUCIÓN SEGÚN ORIGEN DE LAS PLAZAS CON TRANSPORTE

Comunidad Autónoma y Provincia	Población mayor de 65 años	% sobre total estatal	PLAZAS CON TRANSPORTE			
			BALEARES		CANARIAS	
			10 días	8 días	10 días	8 días
CATALUÑA	**1.468.233**	**15,92**	**12.737**	**7.732**	**10.353**	**2.546**
Barcelona	1.087.345	11,79	9.433	5.726	7.669	1.886
Girona	140.316	1,52	1.216	738	988	243
Lleida	85.162	0,92	736	447	598	147
Tarragona	155.410	1,69	1.352	821	1.098	270
COMUNITAT VALENCIANA	**981.553**	**10,65**	**8.520**	**5.168**	**6.921**	**1.704**
Alicante/Alacant	372.851	4,05	3.240	1.966	2.632	648
Castellón/Castelló	113.315	1,23	984	597	799	197
Valencia/València	495.387	5,37	4.296	2.605	3.490	859
EXTREMADURA	**223.226**	**2,42**	**1.936**	**1.175**	**1.572**	**387**
Badajoz	131.992	1,43	1.144	694	929	229
Cáceres	91.234	0,99	792	481	643	158
GALICIA	**687.685**	**7,46**	**5.968**	**3.622**	**4.848**	**1.193**
Coruña, A	279.227	3,03	2.424	1.471	1.969	485
Lugo	96.220	1,04	832	505	676	166
Ourense	96.666	1,05	840	510	682	168
Pontevedra	215.572	2,34	1.872	1.136	1.521	374
MADRID, COMUNIDAD DE	**1.208.776**	**13,11**	**10.490**	**6.367**	**8.528**	**2.099**
Madrid	1.208.776	13,11	10.490	6.367	8.528	2.099
MURCIA, REGIÓN DE	**237.934**	**2,58**	**2.063**	**1.253**	**1.677**	**413**
Murcia	237.934	2,58	2.063	1.253	1.677	413
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE	**130.661**	**1,42**	**1.136**	**689**	**923**	**227**
Navarra	130.661	1,42	1.136	689	923	227
PAÍS VASCO	**499.428**	**5,41**	**4.328**	**2.627**	**3.516**	**866**
Araba/Álava	70.473	0,76	608	370	494	122
Bizkaia	265.752	2,88	2.304	1.398	1.872	461
Gipuzkoa	163.203	1,77	1.416	859	1.150	283
RIOJA, LA	**67.305**	**0,73**	**584**	**354**	**474**	**117**
Rioja, La	67.305	0,73	584	354	474	117
CEUTA	**10.144**	**0,11**	**88**	**53**	**71**	**18**
MELILLA	**9.206**	**0,10**	**80**	**49**	**65**	**16**
TOTAL ESPAÑA	**9.217.464**	**100,00**	**80.000**	**48.554**	**64.999**	**16.000**

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS
SOCIALES

ANEXO 2 .- LOTE SEGUNDO .- DISTRIBUCIÓN SEGÚN ORIGEN DE LAS PLAZAS SIN TRANSPORTE

Comunidad Autónoma y Provincia	Población mayor de 65 años	% sobre total estatal	PLAZAS SIN TRANSPORTE			
			BALEARES		CANARIAS	
			10 días	8 días	10 días	8 días
ANDALUCÍA	**1.470.678**	**15,96**	**99**	**1.945**	**44**	**1.179**
Almería	108.581	1,18	7	144	3	87
Cádiz	209.387	2,27	14	277	6	168
Córdoba	152.501	1,65	10	201	4	122
Granada	166.507	1,81	11	221	5	134
Huelva	88.328	0,96	6	117	3	71
Jaén	123.982	1,35	9	165	4	100
Málaga	294.907	3,20	20	390	9	236
Sevilla	326.485	3,54	22	430	10	261
ARAGÓN	**288.651**	**3,13**	**19**	**382**	**8**	**231**
Huesca	49.953	0,54	3	66	1	40
Teruel	32.141	0,35	2	43	1	26
Zaragoza	206.557	2,24	14	273	6	165
ASTURIAS, PRINCIPADO DE	**266.562**	**2,89**	**18**	**353**	**8**	**213**
Asturias	266.562	2,89	18	353	8	213
BALEARS, ILLES	**183.131**	**1,99**	**13**	**243**	**5**	**147**
Balears	183.131	1,99	13	243	5	147
CANARIAS	**351.053**	**3,81**	**24**	**465**	**10**	**281**
Palmas, Las	172.945	1,88	12	229	5	139
Santa Cruz de Tenerife	178.108	1,93	12	236	5	142
CANTABRIA	**129.419**	**1,40**	**9**	**171**	**4**	**103**
Cantabria	129.419	1,40	9	171	4	103
CASTILLA Y LEÓN	**613.598**	**6,68**	**43**	**815**	**20**	**492**
Ávila	41.103	0,45	3	55	1	33
Burgos	85.779	0,93	6	113	3	69
León	125.074	1,36	9	166	4	100
Palencia	41.305	0,45	3	55	1	33
Salamanca	88.280	0,96	6	117	3	71
Segovia	34.869	0,38	2	46	1	28
Soria	22.739	0,25	2	31	1	18
Valladolid	121.402	1,32	8	161	4	97
Zamora	53.047	0,58	4	71	2	43
CASTILLA - LA MANCHA	**390.221**	**4,23**	**27**	**516**	**11**	**312**
Albacete	75.375	0,82	5	100	2	61
Ciudad Real	100.695	1,09	7	133	3	80
Cuenca	45.564	0,49	3	60	1	36
Guadalajara	42.238	0,46	3	56	1	34
Toledo	126.349	1,37	9	167	4	101

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS
SOCIALES

ANEXO 2 .- LOTE SEGUNDO .- DISTRIBUCIÓN SEGÚN ORIGEN DE LAS PLAZAS SIN TRANSPORTE

Comunidad Autónoma y Provincia	Población mayor de 65 años	% sobre total estatal	PLAZAS SIN TRANSPORTE			
			BALEARES		CANARIAS	
			10 días	8 días	10 días	8 días
CATALUÑA	**1.468.233**	**15,92**	**102**	**1.943**	**43**	**1.175**
Barcelona	1.087.345	11,79	75	1.440	32	870
Girona	140.316	1,52	10	185	4	112
Lleida	85.162	0,92	6	112	2	68
Tarragona	155.410	1,69	11	206	5	125
COMUNITAT VALENCIANA	**981.553**	**10,65**	**68**	**1.299**	**28**	**786**
Alicante/Alacant	372.851	4,05	26	494	11	299
Castellón/Castelló	113.315	1,23	8	150	3	91
Valencia/València	495.387	5,37	34	655	14	396
EXTREMADURA	**223.226**	**2,42**	**15**	**296**	**7**	**179**
Badajoz	131.992	1,43	9	175	4	106
Cáceres	91.234	0,99	6	121	3	73
GALICIA	**687.685**	**7,46**	**48**	**911**	**20**	**552**
Coruña, A	279.227	3,03	19	370	8	224
Lugo	96.220	1,04	7	127	3	77
Ourense	96.666	1,05	7	128	3	78
Pontevedra	215.572	2,34	15	286	6	173
MADRID, COMUNIDAD DE	**1.208.776**	**13,11**	**81**	**1.602**	**34**	**967**
Madrid	1.208.776	13,11	81	1.602	34	967
MURCIA, REGIÓN DE	**237.934**	**2,58**	**16**	**315**	**7**	**190**
Murcia	237.934	2,58	16	315	7	190
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE	**130.661**	**1,42**	**9**	**173**	**4**	**105**
Navarra	130.661	1,42	9	173	4	105
PAÍS VASCO	**499.428**	**5,41**	**34**	**660**	**15**	**400**
Araba/Álava	70.473	0,76	5	93	2	56
Bizkaia	265.752	2,88	18	351	8	213
Gipuzkoa	163.203	1,77	11	216	5	131
RIOJA, LA	**67.305**	**0,73**	**5**	**89**	**2**	**54**
Rioja, La	67.305	0,73	5	89	2	54
CEUTA	**10.144**	**0,11**	**1**	**13**	**0**	**8**
MELILLA	**9.206**	**0,10**	**1**	**12**	**0**	**7**
TOTAL ESPAÑA	**9.217.464**	**100,00**	**632**	**12.203**	**270**	**7.381**

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS
SOCIALES

ANEXO 2 .- LOTE SEGUNDO .- RESUMEN DE LA DISTRIBUCIÓN SEGÚN ORIGEN DE LAS PLAZAS

Comunidad Autónoma y Provincia	CON TRANSPORTE TOTALES			SIN TRANSPORTE TOTALES			Total distribución de las plazas del LOTE - 2 por orígenes
	10 días	8 días	Total	10 días	8 días	Total	
ANDALUCÍA	**23.139**	**10.303**	**33.442**	**143**	**3.124**	**3.267**	**36.709**
Almería	1.711	762	**2.473**	10	231	**241**	**2.714**
Cádiz	3.290	1.465	**4.755**	20	445	**465**	**5.220**
Córdoba	2.392	1.065	**3.457**	14	323	**337**	**3.794**
Granada	2.624	1.169	**3.793**	16	355	**371**	**4.164**
Huelva	1.392	620	**2.012**	9	188	**197**	**2.209**
Jaén	1.957	871	**2.828**	13	265	**278**	**3.106**
Málaga	4.640	2.066	**6.706**	29	626	**655**	**7.361**
Sevilla	5.133	2.285	**7.418**	32	691	**723**	**8.141**
ARAGÓN	**4.538**	**2.020**	**6.558**	**27**	**613**	**640**	**7.198**
Huesca	783	348	**1.131**	4	106	**110**	**1.241**
Teruel	507	226	**733**	3	69	**72**	**805**
Zaragoza	3.248	1.446	**4.694**	20	438	**458**	**5.152**
ASTURIAS, PRINCIPADO DE	**4.189**	**1.866**	**6.055**	**26**	**566**	**592**	**6.647**
Asturias	4.189	1.866	**6.055**	26	566	**592**	**6.647**
BALEARS, ILLES	**2.885**	**1.284**	**4.169**	**18**	**390**	**408**	**4.577**
Balears	2.885	1.284	**4.169**	18	390	**408**	**4.577**
CANARIAS	**5.524**	**2.460**	**7.984**	**34**	**746**	**780**	**8.764**
Palmas, Las	2.726	1.214	**3.940**	17	368	**385**	**4.325**
Santa Cruz de Tenerife	2.798	1.246	**4.044**	17	378	**395**	**4.439**
CANTABRIA	**2.030**	**904**	**2.934**	**13**	**274**	**287**	**3.221**
Cantabria	2.030	904	**2.934**	13	274	**287**	**3.221**
CASTILLA Y LEÓN	**9.684**	**4.313**	**13.997**	**63**	**1.307**	**1.370**	**15.367**
Ávila	652	290	**942**	4	88	**92**	**1.034**
Burgos	1.348	601	**1.949**	9	182	**191**	**2.140**
León	1.972	878	**2.850**	13	266	**279**	**3.129**
Palencia	652	290	**942**	4	88	**92**	**1.034**
Salamanca	1.392	620	**2.012**	9	188	**197**	**2.209**
Segovia	551	246	**797**	3	74	**77**	**874**
Soria	362	161	**523**	3	49	**52**	**575**
Valladolid	1.914	852	**2.766**	12	258	**270**	**3.036**
Zamora	841	375	**1.216**	6	114	**120**	**1.336**
CASTILLA - LA MANCHA	**6.132**	**2.729**	**8.861**	**38**	**828**	**866**	**9.727**
Albacete	1.189	529	**1.718**	7	161	**168**	**1.886**
Ciudad Real	1.580	703	**2.283**	10	213	**223**	**2.506**
Cuenca	710	316	**1.026**	4	96	**100**	**1.126**

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS
SOCIALES

ANEXO 2 .- LOTE SEGUNDO .- RESUMEN DE LA DISTRIBUCIÓN SEGÚN ORIGEN DE LAS PLAZAS

Comunidad Autónoma y Provincia	CON TRANSPORTE TOTALES			SIN TRANSPORTE TOTALES			Total distribución de las plazas del LOTE - 2 por orígenes
	10 días	8 días	Total	10 días	8 días	Total	
Guadalajara	667	297	**964**	4	90	**94**	**1.058**
Toledo	1.986	884	**2.870**	13	268	**281**	**3.151**
CATALUÑA	**23.090**	**10.278**	**33.368**	**145**	**3.118**	**3.263**	**36.631**
Barcelona	17.102	7.612	**24.714**	107	2.310	**2.417**	**27.131**
Girona	2.204	981	**3.185**	14	297	**311**	**3.496**
Lleida	1.334	594	**1.928**	8	180	**188**	**2.116**
Tarragona	2.450	1.091	**3.541**	16	331	**347**	**3.888**
COMUNITAT VALENCIANA	**15.441**	**6.872**	**22.313**	**96**	**2.085**	**2.181**	**24.494**
Alicante/Alacant	5.872	2.614	**8.486**	37	793	**830**	**9.316**
Castellón/Castelló	1.783	794	**2.577**	11	241	**252**	**2.829**
Valencia/València	7.786	3.464	**11.250**	48	1.051	**1.099**	**12.349**
EXTREMADURA	**3.508**	**1.562**	**5.070**	**22**	**475**	**497**	**5.567**
Badajoz	2.073	923	**2.996**	13	281	**294**	**3.290**
Cáceres	1.435	639	**2.074**	9	194	**203**	**2.277**
GALICIA	**10.816**	**4.815**	**15.631**	**68**	**1.463**	**1.531**	**17.162**
Coruña, A	4.393	1.956	**6.349**	27	594	**621**	**6.970**
Lugo	1.508	671	**2.179**	10	204	**214**	**2.393**
Ourense	1.522	678	**2.200**	10	206	**216**	**2.416**
Pontevedra	3.393	1.510	**4.903**	21	459	**480**	**5.383**
MADRID, COMUNIDAD DE	**19.018**	**8.466**	**27.484**	**115**	**2.569**	**2.684**	**30.168**
Madrid	19.018	8.466	**27.484**	115	2.569	**2.684**	**30.168**
MURCIA, REGIÓN DE	**3.740**	**1.666**	**5.406**	**23**	**505**	**528**	**5.934**
Murcia	3.740	1.666	**5.406**	23	505	**528**	**5.934**
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE	**2.059**	**916**	**2.975**	**13**	**278**	**291**	**3.266**
Navarra	2.059	916	**2.975**	13	278	**291**	**3.266**
PAÍS VASCO	**7.844**	**3.493**	**11.337**	**49**	**1.060**	**1.109**	**12.446**
Araba/Álava	1.102	492	**1.594**	7	149	**156**	**1.750**
Bizkaia	4.176	1.859	**6.035**	26	564	**590**	**6.625**
Gipuzkoa	2.566	1.142	**3.708**	16	347	**363**	**4.071**
RIOJA, LA	**1.058**	**471**	**1.529**	**7**	**135**	**150**	**1.679**
Rioja, La	1.058	471	**1.529**	7	143	**150**	**1.679**
CEUTA	**159**	**71**	**230**	**1**	**21**	**22**	**252**
MELILLA	**145**	**65**	**210**	**1**	**19**	**20**	**230**
TOTAL ESPAÑA	**144.999**	**64.554**	**209.553**	**902**	**19.584**	**20.486**	**230.039**

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS
SOCIALES

ANEXO 3 .- LOTE TERCERO .- DISTRIBUCIÓN SEGÚN ORIGEN DE LAS PLAZAS CON Y SIN TRANSPORTE

Comunidad Autónoma y Provincia	Población mayor de 65 años	% sobre total estatal	PLAZAS CON TRANSPORTE							PLAZAS SIN TRANSPORTE	Total distribución de las plazas del LOTE - 3 por orígenes
			Origen en otros países europeos			Origen en España					
			Península y Baleares	Canarias	Circuitos Culturales	Circuitos Culturales	Turismo de Naturaleza	Ceuta	Melilla	Capitales de Provincia	
			10 días	8 días	6 días	6 días	5 días	5 días	5 días	4 días	
ANDALUCÍA	**1.470.678**	**15,96**	**0**	**0**	**0**	**14.683**	**3.988**	**86**	**86**	**3.094**	**21.937**
Almería	108.581	1,18	0	0	0	1.086	295	6	6	229	**1.622**
Cádiz	209.387	2,27	0	0	0	2.088	567	12	12	440	**3.119**
Córdoba	152.501	1,65	0	0	0	1.518	412	9	9	320	**2.268**
Granada	166.507	1,81	0	0	0	1.665	452	10	10	351	**2.488**
Huelva	88.328	0,96	0	0	0	883	240	5	5	186	**1.319**
Jaén	123.982	1,35	0	0	0	1.242	337	7	7	262	**1.855**
Málaga	294.907	3,20	0	0	0	2.944	800	18	18	620	**4.400**
Sevilla	326.485	3,54	0	0	0	3.257	885	19	19	686	**4.866**
ARAGÓN	**288.651**	**3,13**	**0**	**0**	**0**	**2.880**	**782**	**17**	**17**	**607**	**4.303**
Huesca	49.953	0,54	0	0	0	497	135	3	3	105	**743**
Teruel	32.141	0,35	0	0	0	322	87	2	2	68	**481**
Zaragoza	206.557	2,24	0	0	0	2.061	560	12	12	434	**3.079**
ASTURIAS, PRINCIPADO DE	**266.562**	**2,89**	**0**	**0**	**0**	**2.659**	**722**	**16**	**16**	**560**	**3.973**
Asturias	266.562	2,89	0	0	0	2.659	722	16	16	560	**3.973**
BALEARS, ILLES	**183.131**	**1,99**	**0**	**0**	**0**	**1.831**	**497**	**11**	**11**	**386**	**2.736**
Balears	183.131	1,99	0	0	0	1.831	497	11	11	386	**2.736**
CANARIAS	**351.053**	**3,81**	**0**	**0**	**0**	**3.506**	**952**	**21**	**21**	**738**	**5.238**
Palmas, Las	172.945	1,88	0	0	0	1.730	470	10	10	364	**2.584**
Santa Cruz de Tenerife	178.108	1,93	0	0	0	1.776	482	11	11	374	**2.654**
CANTABRIA	**129.419**	**1,40**	**0**	**0**	**0**	**1.288**	**350**	**8**	**8**	**271**	**1.925**
Cantabria	129.419	1,40	0	0	0	1.288	350	8	8	271	**1.925**
CASTILLA Y LEÓN	**613.598**	**6,68**	**0**	**0**	**0**	**6.146**	**1.668**	**34**	**34**	**1.294**	**9.176**
Ávila	41.103	0,45	0	0	0	414	112	2	2	87	**617**
Burgos	85.779	0,93	0	0	0	856	232	5	5	180	**1.278**
León	125.074	1,36	0	0	0	1.251	340	7	7	264	**1.869**
Palencia	41.305	0,45	0	0	0	414	112	2	2	87	**617**
Salamanca	88.280	0,96	0	0	0	883	240	5	5	186	**1.319**
Segovia	34.869	0,38	0	0	0	350	95	2	2	74	**523**
Soria	22.739	0,25	0	0	0	230	62	1	1	48	**342**
Valladolid	121.402	1,32	0	0	0	1.214	330	7	7	256	**1.814**
Zamora	53.047	0,58	0	0	0	534	145	3	3	112	**797**
CASTILLA - LA MANCHA	**390.221**	**4,23**	**0**	**0**	**0**	**3.891**	**1.056**	**25**	**25**	**819**	**5.816**
Albacete	75.375	0,82	0	0	0	754	205	5	5	159	**1.128**
Ciudad Real	100.695	1,09	0	0	0	1.003	272	6	6	211	**1.498**

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS
SOCIALES

ANEXO 3 .- LOTE TERCERO .- DISTRIBUCIÓN SEGÚN ORIGEN DE LAS PLAZAS CON Y SIN TRANSPORTE

Comunidad Autónoma y Provincia	Población mayor de 65 años	% sobre total estatal	PLAZAS CON TRANSPORTE							PLAZAS SIN TRANSPORTE	Total distribución de las plazas del LOTE - 3 por orígenes
			Origen en otros países europeos			Origen en España					
			Península y Baleares	Canarias	Circuitos Culturales	Circuitos Culturales	Turismo de Naturaleza	Ceuta	Melilla	Capitales de Provincia	
			10 días	8 días	6 días	6 días	5 días	5 días	5 días	4 días	
Cuenca	45.564	0,49	0	0	0	451	122	3	3	95	**674**
Guadalajara	42.238	0,46	0	0	0	423	115	3	3	89	**633**
Toledo	126.349	1,37	0	0	0	1.260	342	8	8	265	**1.883**
CATALUÑA	**1.468.233**	**15,92**	**0**	**0**	**0**	**14.646**	**3.985**	**87**	**87**	**3.085**	**21.890**
Barcelona	1.087.345	11,79	0	0	0	10.847	2.953	65	65	2.285	**16.215**
Girona	140.316	1,52	0	0	0	1.398	380	8	8	295	**2.089**
Lleida	85.162	0,92	0	0	0	846	230	5	5	178	**1.264**
Tarragona	155.410	1,69	0	0	0	1.555	422	9	9	327	**2.322**
COMUNITAT VALENCIANA	**981.553**	**10,65**	**0**	**0**	**0**	**9.798**	**2.661**	**59**	**59**	**2.064**	**14.641**
Alicante/Alacant	372.851	4,05	0	0	0	3.726	1.012	22	22	785	**5.567**
Castellón/Castelló	113.315	1,23	0	0	0	1.132	307	7	7	238	**1.691**
Valencia/València	495.387	5,37	0	0	0	4.940	1.342	30	30	1.041	**7.383**
EXTREMADURA	**223.226**	**2,42**	**0**	**0**	**0**	**2.227**	**604**	**13**	**13**	**469**	**3.326**
Badajoz	131.992	1,43	0	0	0	1.316	357	8	8	277	**1.966**
Cáceres	91.234	0,99	0	0	0	911	247	5	5	192	**1.360**
GALICIA	**687.685**	**7,46**	**0**	**0**	**0**	**6.864**	**1.864**	**42**	**42**	**1.445**	**10.257**
Coruña, A	279.227	3,03	0	0	0	2.788	757	17	17	587	**4.166**
Lugo	96.220	1,04	0	0	0	957	260	6	6	202	**1.431**
Ourense	96.666	1,05	0	0	0	966	262	6	6	203	**1.443**
Pontevedra	215.572	2,34	0	0	0	2.153	585	13	13	453	**3.217**
MADRID, COMUNIDAD DE	**1.208.776**	**13,11**	**0**	**0**	**0**	**12.059**	**3.282**	**73**	**73**	**2.542**	**18.029**
Madrid	1.208.776	13,11	0	0	0	12.059	3.282	73	73	2.542	**18.029**
MURCIA, REGIÓN DE	**237.934**	**2,58**	**0**	**0**	**0**	**2.374**	**645**	**14**	**14**	**500**	**3.547**
Murcia	237.934	2,58	0	0	0	2.374	645	14	14	500	**3.547**
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE	**130.661**	**1,42**	**0**	**0**	**0**	**1.306**	**355**	**8**	**8**	**275**	**1.952**
Navarra	130.661	1,42	0	0	0	1.306	355	8	8	275	**1.952**
PAÍS VASCO	**499.428**	**5,41**	**0**	**0**	**0**	**4.977**	**1.352**	**30**	**30**	**1.048**	**7.437**
Araba/Álava	70.473	0,76	0	0	0	699	190	4	4	147	**1.044**
Bizkaia	265.752	2,88	0	0	0	2.650	720	16	16	558	**3.960**
Gipuzkoa	163.203	1,77	0	0	0	1.628	442	10	10	343	**2.433**
RIOJA, LA	**67.305**	**0,73**	**0**	**0**	**0**	**672**	**182**	**4**	**4**	**141**	**1.003**
Rioja, La	67.305	0,73	0	0	0	672	182	4	4	141	**1.003**
CEUTA	**10.144**	**0,11**	**0**	**0**	**0**	**101**	**27**	**1**	**1**	**21**	**151**
MELILLA	**9.206**	**0,10**	**0**	**0**	**0**	**92**	**25**	**1**	**1**	**19**	**138**
TOTAL ESPAÑA	**9.217.464**	**100,00**	**0**	**0**	**0**	**92.000**	**24.997**	**550**	**550**	**19.378**	**137.475**

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS
SOCIALES

ANEXO 3 .- LOTE TERCERO .- DISTRIBUCIÓN SEGÚN ORIGEN DE LAS PLAZAS CON Y SIN TRANSPORTE

País y Ciudad	PLAZAS CON TRANSPORTE							PLAZAS SIN TRANSPORTE	Total distribución de las plazas del LOTE - 3 por orígenes
	Origen en otros países europeos			Origen en España					
	Península y Baleares	Canarias	Circuitos Culturales	Circuitos Culturales	Turismo de Naturaleza	Ceuta	Melilla	Capitales de Provincia	
	10 días	8 días	6 días	6 días	5 días	5 días	5 días	4 días	
ALEMANIA	**535**	**65**	**24**						**624**
Berlín	49	9	24						
Dusseldorf	202	22							
Fráncfort	202	22							
Hamburgo	41	5							
Múnich	41	7							
ANDORRA	**29**	**5**	**5**						**39**
Andorra	29	5	5						
AUSTRIA	**11**	**9**	**5**						**25**
Viena	11	9	5						
BELGICA	**608**	**70**	**5**						**683**
Bruselas	608	70	5						
DINAMARCA	**14**	**0**	**5**						**19**
Copenhague	14	0	5						
FINLANDIA	**7**	**0**	**5**						**12**
Helsinki	7	0	5						
FRANCIA	**1.869**	**196**	**42**						**2.107**
Burdeos	138	16							
L´ille	29	4							
Lyon	382	40							
Marsella	138	16							
Montpelier	138	14							
París	698	68	42						
Perpignan	56	7							
Toulouse	290	31							
HOLANDA	**117**	**14**	**7**						**138**
Amsterdam	117	14	7						

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS
SOCIALES

ANEXO 3 .- LOTE TERCERO .- DISTRIBUCIÓN SEGÚN ORIGEN DE LAS PLAZAS CON Y SIN TRANSPORTE

País y Ciudad	PLAZAS CON TRANSPORTE							PLAZAS SIN TRANSPORTE	Total distribución de las plazas del LOTE - 3 por orígenes
	Origen en otros países europeos			Origen en España					
	Península y Baleares	Canarias	Circuitos Culturales	Circuitos Culturales	Turismo de Naturaleza	Ceuta	Melilla	Capitales de Provincia	
	10 días	8 días	6 días	6 días	5 días	5 días	5 días	4 días	
INGLATERRA	**319**	**40**	**43**						**402**
Londres	239	31	43						
Manchester	80	9							
ITALIA	**14**	**7**	**7**						**28**
Roma	14	7	7						
LUXEMBURGO	**29**	**5**							**34**
Luxemburgo	29	5							
NORUEGA	**11**	**0**	**5**						**16**
Oslo	11	0	5						
PORTUGAL	**29**	**5**	**7**						**41**
Lisboa	29	5	7						
SUIZA	**387**	**34**	**9**						**430**
Ginebra	208	25	9						
Zúrich	179	9							
SUECIA	**21**	**0**	**9**						**30**
Estocolmo	21	0	9						
TOTAL RESIDENTES EN PAÍSES EUROPEOS	**4.000**	**450**	**178**						**4.628**
TOTAL GENERAL	**4.000**	**450**	**178**	**92.000**	**24.997**	**550**	**550**	**19.378**	**142.103**

ANEXO 4

TURISMO DE INTERIOR

ANDALUCÍA	CIRCUITOS CULTURALES	nº plazas	TURISMO DE NATURALEZA	nº plazas	CAPITALES DE PROVINCIA	nº plazas
Almería			Almería. Paseo por la Alpujarra Parque Natural de Cabo de Gata y Nijar.	1.190		
Cádiz	Visita a la ciudad de Cádiz: Catedral, Plaza de España, Playa de la Caleta, Puerta de Tierra, Yacimiento arqueológico de Gádir. Pueblos blancos: Grazalema, Arcos de la Frontera, Medina Sidonia, Vejer de la Frontera. Chiclana. Jerez y Sanlúcar	2.275	Sierra de Grazalema Parque de los Alcornocales	1.190		
Córdoba	Visita a la ciudad de Córdoba: Visita a la Mezquita-Catedral La sinagoga y el Alcázar de los Reyes Cristianos Museo Julio Romero de Torres Visita a Medina de Azahara. Valles del Sur: Puente Genil, Lucena Cabra. Priego de Córdoba.	2.804			Córdoba: visita panorámica guiada de la ciudad y realización de una actividad que tenga relación con visitas guiadas a Museos, edificios emblemáticos, exposiciones o espectáculos	1.305
Granada	Visita a la ciudad de Granada: Visita a la Alhambra y Generalife La Catedral y Barrios del Albaicín y Sacromonte. Ruta de los patios y los cármenes Sierra Alpujarra: Pampaneira, Capileira Trévelez	2.804			Granada: visita panorámica guiada de la ciudad y realización de una actividad que tenga relación con visitas guiadas a Museos, edificios emblemáticos, exposiciones o espectáculos	1.305
Jaén	Visita a la ciudad de Jaén: Visita a la Catedral, al Castillo los baños árabes, la Judería. Visita a Linares. Úbeda: Basílica de Santa María de los Reales Alcázares. Baeza: Catedral, iglesia de Santa Cruz Villanueva del Arzobispo. Sierra Magina.	2.804	PARQUE NATURAL DE CAZORLA Torre del Vinagre-Rio Barosa La Iruela- Cazorla-Tiscar	2.381		
Huelva			Huelva- Sierra de Aracena. Ayamonte Marismas del Odiel.	1.190		
Málaga	Visita a la ciudad de Málaga: La Alcazaba, La Catedral, Teatro Romano y pueblos costeros Ronda, Antequera y Nerja.	2.275				
Sevilla	Visita a la ciudad de Sevilla: Catedral, Archivo de Indias, Real Alcázar, Torre del Oro, Plaza de España, Barrio de Santa Cruz. Pueblos de Sevilla: Écija-Carmona, Marchena.	2.275			Sevilla: visita panorámica guiada de la ciudad y realización de una actividad que tenga relación con visitas guiadas a Museos, edificios emblemáticos, exposiciones o espectáculos.	1.305

ARAGÓN	CIRCUITOS CULTURALES	nº plazas	TURISMO DE NATURALEZA	nº plazas	CAPITALES DE PROVINCIA	nº plazas
Huesca	Visita a la ciudad de Huesca:Catedral, Iglesia y claustro de San Pedro el viejo, Muralla y torreón-Jaca- San Juan de la Peña- Alquezar y Loarre Ainsa- Barbastro.	1.746	PIRINEOS Y PREPIRINEOS EN HUESCA Huesca- Parque Nacional de Ordesa y MonteperdidoValle de Tena.	1.190		
Teruel	Visita a la ciudad de Teruel: Catedral de Sta. María de Mediavilla, Torre de San Martín y del salvador, Mausoleo de los amantes. Comarca de Gudar-Javalambre Comarca Maestrazgo Albarracín-Bronchales y Orihuela del Tremedal.	1.746				
Zaragoza	Visita a la ciudad de Zaragoza: Basílica del Pilar, Catedral de la Seo, La Lonja, Palacio de la Alfajería Tarazona- Monasterio de Veruela Muel y Cariñena-Fuendetodos-Belchite	1.746			Zaragoza: visita panorámica guiada de la ciudad y realización de una actividad que tenga relación con visitas guiadas a Museos, edificios emblemáticos, exposiciones o espectáculos.	1.305
ASTURIAS	**CIRCUITOS CULTURALES**	**nº plazas**	**TURISMO DE NATURALEZA**	**nº plazas**	**CAPITALES DE PROVINCIA**	**nº plazas**
Asturias	Visita a la ciudad de Oviedo Catedral, Santa María del Naranco y San Miguel de Lillo Luarca, Cudillero y Avilés. Entrego, Langreo y Gijón Covadonga y Cangas de Onís.	2.275	ASTURIAS PARQUES NATURALES: REDES Y PICOS DE EUROPA.	1.190		
BALEARS, ILLES	**CIRCUITOS CULTURALES**	**nº plazas**	**TURISMO DE NATURALEZA**	**nº plazas**	**CAPITALES DE PROVINCIA**	**nº plazas**
Illes Balears	MALLORCA Visita a la ciudad de Palma de Mallorca: Catedral, Palacio de la Almudaina y Barrio Judío. Valldemosa-Soller. Pollensa-Alcudia. Sa Calobra-Monasterio del Lluc.	1.746	Sierra de la Tramuntana Lluch Palma de Mallorca	595		
CANARIAS, ISLAS	**CIRCUITOS CULTURALES**		**TURISMO DE NATURALEZA**		**CAPITALES DE PROVINCIA**	
Las Palmas	Visita a la ciudad de Las Palmas. Catedral, Casas consistoriales, Plaza de Santa Ana, Teatro Pérez Galdós, Alameda de Colón. Teror Telde-Aguimes-Maspalomas Arucas, Gáldar, Santa María de Guía, Moya.	688				
Santa Cruz de Tenerife			Santa Cruz de Tenerife Parque Nacional del Teide Masca Parque rural de Anaga.	595		

CANTABRIA	CIRCUITOS CULTURALES	nº plazas	TURISMO DE NATURALEZA	nº plazas	CAPITALES DE PROVINCIA	nº plazas
Cantabria	Visita a la ciudad de Santander: Catedral, Palacio de la Magdalena, Plaza porticada, Faro de Cabo Mayor. Comillas: Universidad Pontificia y Palacio de Jovellanos. Santillana del Mar: Colegiata y recorrido por la ciudad. Santoña Laredo. Picos de Europa: Potes, Fuente De, Santo Toribio de Liébana.	2.804	Ruta de Liébana. Picos de Europa. Parque Natural de Oyambre.	1.190	Santander: visita panorámica guiada de la ciudad y realización de una actividad que tenga relación con visitas guiadas a Museos, edificios emblemáticos, exposiciones o espectáculos.	1.305
CASTILLA Y LEÓN	**CIRCUITOS CULTURALES**	**nº plazas**	**TURISMO DE NATURALEZA**	**nº plazas**	**CAPITALES DE PROVINCIA**	**nº plazas**
Ávila			Ávila. Sierra de Gredos: Arenas de San Pedro, Cuevas del Águila. Barco de Ávila. Candeleda. Tornavacas.	1.190		
Burgos	Visita a la ciudad de Burgos: Catedral, Arco de Santa María, Monasterio de San Pedro de Cardeña, Cartuja de Miraflores. Yacimiento de Atapuerca. Ciudad romana de Clunia. Camino del Cid: Lerma, santo domingo de silos, Covarrubias. Aranda de Duero y Peñaranda de Duero.	2.804			Burgos: visita panorámica guiada de la ciudad y realización de una actividad que tenga relación con visitas guiadas a Museos, edificios emblemáticos, exposiciones o espectáculos	1.305
León	Visita a la ciudad de León: Catedral, Basílica de San Isidoro y Hostal San Marcos. Ponferrada. Villafranca del Bierzo. Las Medulas. Astorga.	2.804			León: visita panorámica guiada de la ciudad y realización de una actividad que tenga relación con visitas guiadas a Museos, edificios emblemáticos, exposiciones o espectáculos	1.305
Palencia	Visita a la ciudad de Palencia: Catedral, Iglesia de San Miguel Frómista, Villalcazar del Sirga. Carrión de los Condes. La Olmeda. Valladolid.	2.275				
Salamanca	Visita a la ciudad de Salamanca: Catedral, Plaza Mayor, Casa de las Conchas, Universidad. Alba de Tormes. La Alberca y Sierra Francia	2.804	ARRIBES DEL DUERO	1.190	Salamanca: visita panorámica guiada de la ciudad y realización de una actividad que tenga relación con visitas guiadas a Museos, edificios emblemáticos, exposiciones o espectáculos	1.305
Segovia	Visita a la ciudad de Segovia: Acueducto, Catedral, Alcázar, Iglesia de San Martín. La Granja. Palacio de Riofrio. Cuellar. Sepúlveda. Las Hoces del Duratón.	2.275				

Soria	Visita a la ciudad de Soria: Catedral de San Pedro, Ermita de San Saturio, Claustro de San Juan de Duero. Medinaceli-Almazán y Medinaceli. Ruta de Antonio Machado: Cidones, Vinuesa y La Laguna Negra. Numancia. Burgo de Osma. S. Esteban de Gormaz	2.275	Paseando por Soria Cañón del Rio Lobos-Burgo de Osma. Vinuesa-Laguna Negra-Soria	1.190		
CASTILLA Y LEÓN	**CIRCUITOS CULTURALES**	**nº plazas**	**TURISMO DE NATURALEZA**	**nº plazas**	**CAPITALES DE PROVINCIA**	**nº plazas**
Valladolid	Visita a la ciudad de Valladolid: Plaza Mayor, Academia de Caballería, Pasaje Gutiérrez, Catedral. Castillos: Peñafiel, La Mota, Esgueva-Coca-Isca. Ciudades: Olmedo-Medina de Rioseco- Urueña-Tordesillas.	2.275				
Zamora	Visita a la ciudad de Zamora: Plaza Mayor, Plaza de Santa María la Nueva, Plaza de Viriato, Catedral, Castillo, Iglesias románicas, puente de piedra. - Ruta de la Plata: visita a Zamora y Toro. - La Puebla de Sanabria, Lago de Sanabria.	2.804			Zamora: visita panorámica guiada de la ciudad y realización de una actividad que tenga relación con visitas guiadas a Museos, edificios emblemáticos, exposiciones o espectáculos	1.305
CASTILLA-LA MANCHA	**CIRCUITOS CULTURALES**	**nº plazas**	**TURISMO DE NATURALEZA**	**nº plazas**	**CAPITALES DE PROVINCIA**	**nº plazas**
Albacete			Albacete. LAGUNAS Y HUMEDALES DE ALBACETE. Nacimiento del Rio Mundo	1.190		
Ciudad Real	Visita a la ciudad de Ciudad Real: Plaza Mayor, Jardines del Prado, Gran Casino, Catedral, Palacio Medrano, Museo del Quijote. Daimiel. Motilla de Azuer. Ruta Orden de Calatrava. Consuegra-Orgaz	1.746				
Cuenca	Visita a la ciudad de Cuenca: Plaza Mayor, calle Alfonso VIII, Casas de las Rejas, Posada de San Julián, Casas Colgadas. Uclés y Parque arqueológico Segórbiga. Ruta del Quijote	1.746	LA SIERRA DE CUENCA Cuenca Serranía de Cuenca-Nacimiento del Río Cuervo - Ciudad Encantada.	1.190		
Guadalajara	Visita a la ciudad de Guadalajara: Palacio del Infantado, Conventos de San José y de la Piedad, Panteón de la Condesa, Concatedral de Santa María, Alcázar Real, Puerta de Bejanque. Sigüenza y Atienza. Brihuega. Ruta de los pueblos Negros.	1.746				

Toledo					Toledo: visita panorámica guiada de la ciudad y realización de una actividad que tenga relación con visitas guiadas a Museos, edificios emblemáticos, exposiciones o espectáculos.	1.305
CATALUÑA	**CIRCUITOS CULTURALES**	**nº plazas**	**TURISMO DE NATURALEZA**	**nº plazas**	**CAPITALES DE PROVINCIA**	**nº plazas**
Barcelona	Visita a la ciudad de Barcelona: Barrio gótico, Catedral, Basílica de Santa María del Mar, Montjuic. Ruta de Gaudí: Parque Güell, Templo de la Sagrada Familia, Casa Batlló, Casa Milá. Montserrat.	2.275				
Girona					Girona: visita panorámica guiada de la ciudad y realización de una actividad que tenga relación con visitas guiadas a Museos, edificios emblemáticos, exposiciones o espectáculos.	1.305
Lleida			Lleida. Valle de Aran. Senderismo Pont de Suert.	1.190		
CATALUÑA	**CIRCUITOS CULTURALES**	**nº plazas**	**TURISMO DE NATURALEZA**	**nº plazas**	**CAPITALES DE PROVINCIA**	**nº plazas**
Tarragona	Visita a la ciudad de Tarragona: Balcón del Mediterráneo, Catedral, conjunto arqueológico Reus. Delta del Ebro. S. Carles de la Rápita.	1.746				
C.VALENCIANA	**CIRCUITOS CULTURALES**	**nº plazas**	**TURISMO DE NATURALEZA**	**nº plazas**	**CAPITALES DE PROVINCIA**	**nº plazas**
Alicante	Visita a la ciudad de Alicante: Ayuntamiento, Iglesia de Santa María, Concatedral de San Nicolás, Explanada, Castillo de Santa Bárbara. Torrevieja-Villena-Cocentaina-Onteniente-Guadalest y Altea.	1.217				
Castellón			Castellón Peñiscola. Villafames Forcall-Morella Sierra del Espadán	1.190		
Valencia/València	Visita a la ciudad de Valencia: Catedral-Tribunal de las Aguas, Lonja de la Seda, Ciudad de las Artes y de las Ciencias. Sagunto-Cullera-Gandía-L´Alcudia. Xativa-Onteniente-Bocairent.	1.746			Valencia: visita panorámica guiada de la ciudad y realización de una actividad que tenga relación con visitas guiadas a Museos, edificios emblemáticos, exposiciones o espectáculos	1.305

EXTREMADURA	CIRCUITOS CULTURALES	nº plazas	TURISMO DE NATURALEZA	nº plazas	CAPITALES DE PROVINCIA	nº plazas
Badajoz-Cáceres	Guadalupe-Trujillo. Visita a la ciudad de Cáceres: Plaza de Cánovas, Plaza de San Juan, Plaza Mayor, Ciudad Vieja de Cáceres. Coria-Plasencia. Mérida-Badajoz.	3.671				
Cáceres			MONFRAGÜE Y LLANOS DE CACERES Y SIERRA DE FUENTES Trujillo.	1.190	Cáceres: visita panorámica guiada de la ciudad y realización de una actividad que tenga relación con visitas guiadas a Museos, edificios emblemáticos, exposiciones o espectáculos.	1.305
GALICIA	**CIRCUITOS CULTURALES**	**nº plazas**	**TURISMO DE NATURALEZA**	**nº plazas**	**CAPITALES DE PROVINCIA**	**nº plazas**
A Coruña	Visita a la ciudad de A Coruña: Torre de Hércules, Colegiata de Santa María, Iglesia de Santiago, Castillo de San Antón, Plaza de María Pita, edificios modernistas. Noya y Finisterre. Santiago de Compostela. Rías: Padrón, Villagarcia, Cambados, La Toja, Pontevedra, Vigo.	2.275	CAMINO DE SANTIAGO	1.190		
Lugo	Visita a la ciudad de Lugo: Muralla romana, iglesia de San Froilán, Plaza Mayor, Casa de los Mosaicos, Plaza del Campo. Mariña Lucense. Monforte de Lemos- Castro de Viladonga. Santiago de Compostela.	2.275				
GALICIA	**CIRCUITOS CULTURALES**	**nº plazas**	**TURISMO DE NATURALEZA**	**nº plazas**	**CAPITALES DE PROVINCIA**	**nº plazas**
Ourense	Visita a la ciudad de Ourense: Plaza Mayor, Catedral, Iglesia de Santa María Nai, Pazo Oca-Valladares, puentes sobre el rio Miño. Ribera Sacra. O Grove- Isla de la Toja-Combados.	2.275			Ourense: visita panorámica guiada de la ciudad y realización de una actividad que tenga relación con visitas guiadas a Museos, edificios emblemáticos, exposiciones o espectáculos	1.305
Pontevedra	Visita a la ciudad de Pontevedra: basílica Santa María la Mayor, Plaza O Tencro, Plaza A Ferrería, Iglesia de la Peregrina, Plaza de España. Vigo, Poio y Combarro. Rías Baixas. Tui y Santa Tecla a Guarda-Baiona.	2.275				

LA RIOJA	CIRCUITOS CULTURALES	nº plazas	TURISMO DE NATURALEZA	nº plazas	CAPITALES DE PROVINCIA	nº plazas
La Rioja	Visita a la ciudad de Logroño: calle Laurel, Concatedral de Santa maría la Redonda, Parque del Espolón, Ayuntamientos viejo y nuevo, Parlamento, puentes sobre el río Ebro. Ruta Monasterios: S. Millan-Suso y Yuso- Cañas-Santo Domingo de la Calzada, Anguiano-Nájera.	2.804	PASEANDO POR CAMINO DE VIÑAS Visita a Logroño. Senderos del vino-Monasterios: Cañas-Santo Domingo de la Calzada. P .Sierra Cebollera-Nájera	1.190		
MADRID, COMUNIDAD DE	**CIRCUITOS CULTURALES**	**nº plazas**	**TURISMO DE NATURALEZA**	**nº plazas**	**CAPITALES DE PROVINCIA**	**nº plazas**
Madrid	Visita a la ciudad de Madrid: plaza Mayor, Puerta del Sol, Palacio Real, barrio de las Austrias, barrio de las Artes (Museos del Prado, Reina Sofía y Thyssen), Catedral de la Almudena, Parque del Retiro, ermita de San Antonio de la Florida, templo de Debod. El Escorial- Alcalá de Henares-Aranjuez.	2.275	LA SIERRA DE MADRID Visita Madrid. Cercedilla-Navacerrada. El Escorial-Camino de la Herradura. Aranjuez y sus jardines	1.190		
MURCIA, REGIÓN DE	**CIRCUITOS CULTURALES**	**nº plazas**	**TURISMO DE NATURALEZA**	**nº plazas**	**CAPITALES DE PROVINCIA**	**nº plazas**
Murcia	Visita a la ciudad de Murcia: Plaza Circular, Plaza de las Flores, Catedral, Santuario de la Fuensanta, puentes sobre el río Segura. Cartagena. Águilas-Mazarrón	1.746				
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE	**CIRCUITOS CULTURALES**	**nº plazas**	**TURISMO DE NATURALEZA**	**nº plazas**	**CAPITALES DE PROVINCIA**	**nº plazas**
Navarra	Visita a la ciudad de Pamplona: Plaza del Castillo, calle Estafeta, Catedral, Ayuntamiento, Museo de Navarra, Muralla medieval, ciudadela. Valle del Roncal y Yesa. Olite y Tudela. Ruta de los Monasterios.	3.481				
PAÍS VASCO	**CIRCUITOS CULTURALES**	**nº plazas**	**TURISMO DE NATURALEZA**	**nº plazas**	**CAPITALES DE PROVINCIA**	**nº plazas**
Araba/Álava	Visita a la ciudad de Vitoria: Plaza de la Virgen Blanca, Palacios renacentistas, Catedral de Santa María, Muralla, Paseo de la Senda, Plaza de las Flores. Álava Medieval: Vitoria-Laguardia-Salvatierra… Camino de las Viñas de la Rioja Alavesa.	2.804				
Bizkaia	Visita a la ciudad de Bilbao: Catedral de Santiago, Universidad de Deusto, basílica de Begoña, Ayuntamiento, Mercado de la Ribera, Palacio de la Diputación, Museo Guggenheim Bilbao. Portugalete- Bermeo- Guernika. Lekeitio-Deba- Zarautz.	2.804	Paseando por los parques de Bizkaia. Bilbao-Gorbeia-Urkiola-Urdabai-Gaztelugatxe.	1.190		

PAÍS VASCO	CIRCUITOS CULTURALES	nº plazas	TURISMO DE NATURALEZA	nº plazas	CAPITALES DE PROVINCIA	nº plazas
Gipuzkoa	Visita a la ciudad de San Sebastián: Ayuntamiento, Palacio Miramar, El peine del Viento, casco antiguo, Catedral del Buen Pastor, Bahía de la Concha. Hondarribia-Fuenterrabia-Zarautz- Irún. Guetaria-Deba	2.804			San Sebastián: visita panorámica guiada de la ciudad y realización de una actividad que tenga relación con visitas guiadas a Museos, edificios emblemáticos, exposiciones o espectáculos	1.109

	VIAJES A LAS CIUDADES AUTÓNOMAS DE CEUTA Y MELILLA	nº de plazas
Ceuta	Visita panorámica guiada de la ciudad y realización de una actividad que tenga relación con visitas guiadas a Museos, edificios emblemáticos, exposiciones o espectáculos	550
Melilla	Visita panorámica guiada de la ciudad y realización de una actividad que tenga relación con visitas guiadas a Museos, edificios emblemáticos, exposiciones o espectáculos	550

Anexo 5

PLAN DE COMERCIALIZACIÓN.- Relación de agencias de viajes de comercializarán las plazas del Programa

Las empresas licitadoras deberán incorporar a la documentación presentada un fichero de texto de longitud fija con codificación UTF8, por cada lote, en donde constarán las agencias de viajes que comercializarán las plazas del programa durante las temporadas contempladas en los pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas.

Las empresas licitadoras adjuntarán un fichero por cada lote. Esto es, deberá constar la información siguiente:

Lotes	Denominación del lote	Zonas de Destinos y Modalidades	Nombre fichero
Lote 1	Costa Peninsular	Andalucía, Murcia, C. Valenciana, Cataluña	anexo5lote1.txt
Lote 2	Costa Insular	I.Baleares y Canarias	anexo5lote2.txt
Lote 3	Turismo de Interior y Españoles en el exterior	Circuitos Culturales, Turismo de Naturaleza, Capitales de Provincia, Ceuta y Melilla.	anexo5lote3.txt

En ningún campo de los ficheros se reflejarán cantidades no enteras, es decir, queda prohibido, la aparición de información con decimales.

En los campos numéricos el contenido se ajustará a la derecha rellenándose con ceros a la izquierda los caracteres restantes. Los campos numéricos no cumplimentados se rellenarán completamente con ceros.

En los campos alfanuméricos el contenido se ajustará a la izquierda rellenándose con espacios en blanco a la derecha los caracteres restantes. Los campos alfanuméricos y los que contienen horas con formato hhmm cuando no estén cumplientados se rellenarán completamente con espacios en blanco.

Se ha desarrollado un programa validador que alerta de algunos posibles errores que pueda tener el fichero y que es necesario que el licitador use, presentando sus resultados. En caso de tener esos errores podría constituir causa de exclusión. Dicho programa validador puede descargarse en:
https://www.imserso.es/imserso_01/el_imserso/descarga_ts/index.htm

Diseño de registro para la relación de agencias de viaje

Se cumplimentará la información de los siguientes campos:

Nº	CAMPO	DESCRIPCIÓN	LONG.	1ª POSICIÓN	TIPO DATO
1	NumReg	Número de registro	6	1	N
2	CodAgencia	Código de Identificación de la agencia	20	7	A/N
3	DenEmpresa	Denominación de la empresa	40	27	A/N
4	DenAgencia	Denominación comercial de la agencia de viajes	40	67	A/N
5	CodPost	Código postal del municipio del domicilio de la agencia de viajes	5	107	A/N
6	CodProvIne	Código provincia según INE del municipio del domicilio de la agencia de viajes	2	112	A/N
7	NomProvIne	Nombre provincia según INE del municipio del domicilio de la agencia de viajes	20	114	A/N

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

Nº	CAMPO	DESCRIPCIÓN	LONG.	1ª POSICIÓN	TIPO DATO
8	CodMunIne	Código municipio según INE del municipio del domicilio de la agencia de viajes	3	134	A/N
9	NomMunIne	Nombre según INE del municipio del domicilio de la agencia de viajes	40	137	A/N
10	DomAgencia	Domicilio de la agencia de viajes	80	177	A/N
11	PrimerTfno	Primer teléfono de la agencia de viajes	20	257	A/N
12	SegundoTfno	Segundo teléfono de la agencia de viajes	20	277	A/N

- **Número de registro.**

  Este campo es de cumplimentación obligatoria.

  Este campo será un número secuencial, único para cada registro del fichero.

  Formato: numérico sin decimales.

- **Código de Identificación de la agencia.**

  Este campo es de cumplimentación obligatoria, excepto en el lote 3, para las agencia de viaje ubicadas en otros países europeos.

  En este campo se consignará el código de identificación de la actividad de intermediación turística, facilitado por el registro de empresas y actividades turísticas de cada Comunidad Autónoma competente en la materia de turismo.

  Formato: alfanumérico.

- **Denominación de la empresa.**

  Este campo es de cumplimentación obligatoria.

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

En este campo se consignará el nombre completo de la empresa.

Formato: alfanumérico.

- **Denominación comercial de la agencia de viajes.**

  Este campo es de cumplimentación obligatoria.

  En este campo se consignará el nombre comercial o marca de la empresa. En el supuesto de que la agencia de viajes no cuente con nombre comercial o marca distinta del propio nombre de la empresa, se consignará el nombre de la empresa.

  Formato: alfanumérico.

- **Código postal del municipio del domicilio de la agencia de viajes.**

  Este campo es de cumplimentación obligatoria. Se exceptúa de esta obligación a las agencias ubicadas fuera de España, en el caso de aquellos países que no cuenten con este código.

  En este campo se consignará el código postal la denominación del municipio de domicilio de la agencia de viajes.

  Formato: alfanumérico, con la intención de que en el caso de que el código postal tenga ceros a la izquierda, éstos figuren en el código.

- **Código provincia según INE del municipio del domicilio de la agencia de viajes.**

  Este campo es de cumplimentación obligatoria para las agencias ubicadas en España.
  En este campo se consignará el código de la provincia del municipio de domicilio de la agencia de viajes según recoge el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) en su relación de municipios y códigos por comunidades autónomas y provincias a 1 de enero de 2020:
  https://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.html?padre=517&dh=1 que aparece al final de este anexo.

  Es el campo denominado CPRO según codificación del INE.

  Formato: alfanumérico relleno con ceros a la izquierda.

- **Nombre provincia según INE del municipio del domicilio de la agencia de viajes.**

  Este campo es de cumplimentación obligatoria para las agencias ubicadas en España.
  En este campo se consignará el nombre de la provincia del municipio de domicilio de la agencia de viajes según recoge el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) en su relación de municipios y códigos por comunidades autónomas y provincias a 1 de enero de 2020:
  https://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.html?padre=517&dh=1 que aparece al final de este anexo

  Formato: alfanumérico.

- **Código municipio según INE del municipio del domicilio de la agencia de viajes.**

  Este campo es de cumplimentación obligatoria para las agencias ubicadas en España.

  En este campo se consignará el código del municipio de domicilio de la agencia de viajes según recoge el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) en su relación de municipios y códigos por comunidades autónomas y provincias a 1 de enero de 2020:

  https://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.html?padre=517&dh=1 que aparece al final de este anexo.

  Es el campo denominado CMUN según codificación del INE.

  Formato: alfanumérico relleno con ceros a la izquierda.

- **Nombre según INE del municipio del domicilio de la agencia de viajes.**

  Este campo es de cumplimentación obligatoria para las agencias ubicadas en España.

  En este campo se consignará el nombre del municipio de domicilio de la agencia de viajes según recoge el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) en su relación de municipios y códigos por comunidades autónomas y provincias a 1 de enero de 2020:

  https://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.html?padre=517&dh=1 que aparece al final de este anexo.

  Formato: alfanumérico.

- **Domicilio de la agencia de viajes.**

  Este campo es de cumplimentación obligatoria.

  En este campo se consignará la denominación del domicilio completo denominación de la vía, nombre de la vía y número del inmueble donde está ubicado la agencia de viajes. En el caso de agencias en el extranjero figurarán todos los datos del domicilio incluyendo el país.

  Formato: alfanumérico

- **Primer teléfono de la agencia de viajes.**

  Este campo es de cumplimentación obligatoria.

  En este campo se consignará el teléfono de la agencia de viajes.

  Formato: alfanumérico.

- **Segundo teléfono de la agencia de viajes.**

  Este campo es de cumplimentación voluntaria.

  En este campo se consignará un segundo teléfono de la agencia de viajes.

  Formato: alfanumérico.

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

Cifras de población resultantes de la Revisión del Padrón municipal a 1 de enero de 2020

CPRO	PROVINCIA	CMUN	NOMBRE	POB20	PUNTOS DE VENTA
28	Madrid	079	Madrid	3.334.730	34
08	Barcelona	019	Barcelona	1.664.182	17
46	Valencia/València	250	València	800.215	8
41	Sevilla	091	Sevilla	691.395	7
50	Zaragoza	297	Zaragoza	681.877	7
29	Málaga	067	Málaga	578.460	6
30	Murcia	030	Murcia	459.403	5
07	Balears, Illes	040	Palma	422.587	5
35	Palmas, Las	016	Palmas de Gran Canaria, Las	381.223	4
48	Bizkaia	020	Bilbao	350.184	4
03	Alicante/Alacant	014	Alicante/Alacant	337.482	4
14	Córdoba	021	Córdoba	326.039	4
47	Valladolid	186	Valladolid	299.265	3
36	Pontevedra	057	Vigo	296.692	3
33	Asturias	024	Gijón	271.717	3
08	Barcelona	101	Hospitalet de Llobregat, L'	269.382	3
01	Araba/Álava	059	Vitoria-Gasteiz	253.996	3
15	Coruña, A	030	Coruña, A	247.604	3
03	Alicante/Alacant	065	Elche/Elx	234.765	3
18	Granada	087	Granada	233.648	3
08	Barcelona	279	Terrassa	223.627	3
08	Barcelona	015	Badalona	223.166	3
33	Asturias	044	Oviedo	219.910	3
08	Barcelona	187	Sabadell	216.520	3
30	Murcia	016	Cartagena	216.108	3

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

CPRO	PROVINCIA	CMUN	NOMBRE	POB20	PUNTOS DE VENTA
11	Cádiz	020	Jerez de la Frontera	213.105	3
28	Madrid	092	Móstoles	210.309	3
38	Santa Cruz de Tenerife	038	Santa Cruz de Tenerife	209.194	3
31	Navarra	201	Pamplona/Iruña	203.944	3
04	Almería	013	Almería	201.322	3
28	Madrid	005	Alcalá de Henares	197.562	2
28	Madrid	058	Fuenlabrada	194.514	2
28	Madrid	074	Leganés	191.114	2
20	Gipuzkoa	069	Donostia/San Sebastián	188.240	2
28	Madrid	065	Getafe	185.180	2
09	Burgos	059	Burgos	176.418	2
02	Albacete	003	Albacete	174.336	2
12	Castellón/Castelló	040	Castelló de la Plana	174.264	2
39	Cantabria	075	Santander	173.375	2
28	Madrid	007	Alcorcón	172.384	2
38	Santa Cruz de Tenerife	023	San Cristóbal de La Laguna	158.911	2
26	Rioja, La	089	Logroño	152.485	2
06	Badajoz	015	Badajoz	150.984	2
29	Málaga	069	Marbella	147.633	2
37	Salamanca	274	Salamanca	144.825	2
21	Huelva	041	Huelva	143.837	2
25	Lleida	120	Lleida	140.403	2
43	Tarragona	148	Tarragona	136.496	2
41	Sevilla	038	Dos Hermanas	135.050	2
28	Madrid	106	Parla	133.482	2
28	Madrid	148	Torrejón de Ardoz	132.853	2
08	Barcelona	121	Mataró	129.661	2

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

CPRO	PROVINCIA	CMUN	NOMBRE	POB20	PUNTOS DE VENTA
24	León	089	León	124.028	2
11	Cádiz	004	Algeciras	123.078	2
08	Barcelona	245	Santa Coloma de Gramenet	120.443	2
28	Madrid	006	Alcobendas	118.417	2
11	Cádiz	012	Cádiz	115.439	2
23	Jaén	050	Jaén	112.757	2
43	Tarragona	123	Reus	106.168	2
32	Ourense	054	Ourense	105.643	2
17	Girona	079	Girona	103.369	2
35	Palmas, Las	026	Telde	102.791	2
48	Bizkaia	013	Barakaldo	101.486	2
27	Lugo	028	Lugo	98.519	1
04	Almería	079	Roquetas de Mar	98.433	1
15	Coruña, A	078	Santiago de Compostela	97.848	1
10	Cáceres	037	Cáceres	96.255	1
28	Madrid	127	Rozas de Madrid, Las	96.113	1
30	Murcia	024	Lorca	95.515	1
11	Cádiz	031	San Fernando	95.001	1
08	Barcelona	205	Sant Cugat del Vallès	92.977	1
28	Madrid	134	San Sebastián de los Reyes	91.224	1
28	Madrid	123	Rivas-Vaciamadrid	90.973	1
08	Barcelona	073	Cornellà de Llobregat	89.936	1
11	Cádiz	027	Puerto de Santa María, El	88.703	1
19	Guadalajara	130	Guadalajara	87.484	1
28	Madrid	115	Pozuelo de Alarcón	87.165	1
52	Melilla	001	Melilla	87.076	1
45	Toledo	168	Toledo	85.811	1

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

CPRO	PROVINCIA	CMUN	NOMBRE	POB20	PUNTOS DE VENTA
29	Málaga	070	Mijas	85.397	1
11	Cádiz	015	Chiclana de la Frontera	85.150	1
03	Alicante/Alacant	133	Torrevieja	84.667	1
08	Barcelona	200	Sant Boi de Llobregat	84.500	1
51	Ceuta	001	Ceuta	84.202	1
46	Valencia/València	244	Torrent	83.962	1
04	Almería	902	Ejido, El	83.758	1
45	Toledo	165	Talavera de la Reina	83.663	1
36	Pontevedra	038	Pontevedra	83.260	1
29	Málaga	054	Fuengirola	82.837	1
38	Santa Cruz de Tenerife	006	Arona	82.777	1
29	Málaga	094	Vélez-Málaga	82.365	1
28	Madrid	049	Coslada	81.391	1
08	Barcelona	184	Rubí	78.591	1
03	Alicante/Alacant	099	Orihuela	78.505	1
08	Barcelona	113	Manresa	78.245	1
34	Palencia	120	Palencia	78.144	1
33	Asturias	004	Avilés	77.791	1
48	Bizkaia	044	Getxo	77.770	1
28	Madrid	161	Valdemoro	77.270	1
46	Valencia/València	131	Gandia	75.798	1
41	Sevilla	004	Alcalá de Guadaíra	75.533	1
13	Ciudad Real	034	Ciudad Real	75.504	1
35	Palmas, Las	022	Santa Lucía de Tirajana	74.602	1
30	Murcia	027	Molina de Segura	73.095	1
28	Madrid	080	Majadahonda	72.155	1
46	Valencia/València	190	Paterna	71.035	1

MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES

CPRO	PROVINCIA	CMUN	NOMBRE	POB20	PUNTOS DE VENTA
03	Alicante/Alacant	031	Benidorm	70.450	1
29	Málaga	051	Estepona	70.228	1
11	Cádiz	032	Sanlúcar de Barrameda	69.205	1
29	Málaga	901	Torremolinos	69.166	1
29	Málaga	025	Benalmádena	69.144	1
08	Barcelona	307	Vilanova i la Geltrú	67.733	1
08	Barcelona	056	Castelldefels	67.460	1
08	Barcelona	301	Viladecans	67.197	1
46	Valencia/València	220	Sagunto/Sagunt	67.173	1
15	Coruña, A	036	Ferrol	65.560	1
08	Barcelona	169	Prat de Llobregat, El	65.385	1
35	Palmas, Las	004	Arrecife	64.645	1
24	León	115	Ponferrada	64.509	1
28	Madrid	047	Collado Villalba	64.378	1
11	Cádiz	022	Línea de la Concepción, La	63.630	1
20	Gipuzkoa	045	Irun	62.910	1
08	Barcelona	096	Granollers	62.419	1
49	Zamora	275	Zamora	60.988	1
28	Madrid	013	Aranjuez	60.332	1
06	Badajoz	083	Mérida	59.548	1
03	Alicante/Alacant	009	Alcoy/Alcoi	59.354	1
03	Alicante/Alacant	122	San Vicente del Raspeig/Sant Vicent del Raspeig	58.978	1
18	Granada	140	Motril	58.460	1
05	Ávila	019	Ávila	58.369	1
08	Barcelona	266	Cerdanyola del Vallès	57.855	1
23	Jaén	055	Linares	57.353	1
28	Madrid	022	Boadilla del Monte	56.734	1

MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES

CPRO	PROVINCIA	CMUN	NOMBRE	POB20	PUNTOS DE VENTA
28	Madrid	014	Arganda del Rey	56.678	1
16	Cuenca	078	Cuenca	54.621	1
22	Huesca	125	Huesca	53.956	1
35	Palmas, Las	019	San Bartolomé de Tirajana	53.397	1
28	Madrid	113	Pinto	53.325	1
03	Alicante/Alacant	066	Elda	52.813	1
40	Segovia	194	Segovia	52.057	1
28	Madrid	045	Colmenar Viejo	51.938	1
07	Balears, Illes	011	Calvià	51.710	1
08	Barcelona	124	Mollet del Vallès	51.600	1
39	Cantabria	087	Torrelavega	51.597	1
33	Asturias	066	Siero	51.509	1
12	Castellón/Castelló	135	Vila-real	51.293	1
38	Santa Cruz de Tenerife	017	Granadilla de Abona	51.233	1
07	Balears, Illes	026	Eivissa	51.128	1
41	Sevilla	095	Utrera	50.962	1
38	Santa Cruz de Tenerife	001	Adeje	49.030	1
29	Málaga	082	Rincón de la Victoria	48.768	1
28	Madrid	903	Tres Cantos	48.326	1
08	Barcelona	298	Vic	47.630	1
17	Girona	066	Figueres	47.235	1
08	Barcelona	077	Esplugues de Llobregat	47.150	1
08	Barcelona	089	Gavà	47.057	1
13	Ciudad Real	071	Puertollano	46.607	1
41	Sevilla	059	Mairena del Aljarafe	46.555	1
48	Bizkaia	082	Santurtzi	46.069	1
48	Bizkaia	078	Portugalete	45.746	1

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

CPRO	PROVINCIA	CMUN	NOMBRE	POB20	PUNTOS DE VENTA
08	Barcelona	211	Sant Feliu de Llobregat	45.467	1
46	Valencia/València	017	Alzira	44.938	1
07	Balears, Illes	033	Manacor	44.527	1
46	Valencia/València	169	Mislata	44.320	1
03	Alicante/Alacant	063	Dénia	42.827	1
14	Córdoba	038	Lucena	42.733	1
30	Murcia	005	Alcantarilla	42.345	1
38	Santa Cruz de Tenerife	026	Orotava, La	42.187	1
35	Palmas, Las	017	Puerto del Rosario	41.808	1
11	Cádiz	028	Puerto Real	41.700	1
29	Málaga	015	Antequera	41.318	1
29	Málaga	007	Alhaurín de la Torre	41.170	1
48	Bizkaia	015	Basauri	40.847	1
08	Barcelona	102	Igualada	40.742	1
08	Barcelona	305	Vilafranca del Penedès	40.154	1
17	Girona	023	Blanes	39.914	1
41	Sevilla	039	Écija	39.893	1
10	Cáceres	148	Plasencia	39.860	1
42	Soria	173	Soria	39.821	1
28	Madrid	130	San Fernando de Henares	39.566	1
20	Gipuzkoa	067	Errenteria	39.540	1
07	Balears, Illes	054	Santa Eulària des Riu	39.358	1
33	Asturias	031	Langreo	39.183	1
08	Barcelona	180	Ripollet	39.179	1
17	Girona	095	Lloret de Mar	39.089	1
41	Sevilla	081	Rinconada, La	39.062	1
15	Coruña, A	054	Narón	39.056	1

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

CPRO	PROVINCIA	CMUN	NOMBRE	POB20	PUNTOS DE VENTA
46	Valencia/València	078	Burjassot	38.632	1
41	Sevilla	069	Palacios y Villafranca, Los	38.548	1
43	Tarragona	163	Vendrell, El	38.373	1
35	Palmas, Las	006	Arucas	38.334	1
07	Balears, Illes	031	Llucmajor	37.752	1
07	Balears, Illes	036	Marratxí	37.724	1
36	Pontevedra	060	Vilagarcía de Arousa	37.565	1
33	Asturias	037	Mieres	37.537	1
08	Barcelona	194	Sant Adrià de Besòs	37.447	1
06	Badajoz	044	Don Benito	37.284	1
31	Navarra	232	Tudela	37.042	1
08	Barcelona	125	Montcada i Reixac	36.803	1
38	Santa Cruz de Tenerife	031	Realejos, Los	36.727	1
23	Jaén	005	Andújar	36.615	1
15	Coruña, A	058	Oleiros	36.534	1
30	Murcia	037	Torre-Pacheco	36.464	1
44	Teruel	216	Teruel	36.240	1
13	Ciudad Real	082	Tomelloso	36.168	1
17	Girona	114	Olot	35.926	1
46	Valencia/València	184	Ontinyent	35.761	1
09	Burgos	219	Miranda de Ebro	35.760	1
30	Murcia	003	Águilas	35.722	1
19	Guadalajara	046	Azuqueca de Henares	35.407	1
30	Murcia	019	Cieza	35.283	1
03	Alicante/Alacant	139	Villajoyosa/Vila Joiosa, la	35.199	1
12	Castellón/Castelló	032	Borriana/Burriana	35.052	1
30	Murcia	043	Yecla	34.834	1

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

CPRO	PROVINCIA	CMUN	NOMBRE	POB20	PUNTOS DE VENTA
43	Tarragona	038	Cambrils	34.734	1
28	Madrid	061	Galapagar	34.497	1
23	Jaén	092	Úbeda	34.329	1
08	Barcelona	217	Sant Joan Despí	34.267	1
03	Alicante/Alacant	104	Petrer	34.241	1
03	Alicante/Alacant	140	Villena	34.155	1
06	Badajoz	011	Almendralejo	33.855	1
29	Málaga	084	Ronda	33.730	1
07	Balears, Illes	027	Inca	33.679	1
43	Tarragona	155	Tortosa	33.439	1
08	Barcelona	252	Barberà del Vallès	33.334	1
03	Alicante/Alacant	121	Santa Pola	33.303	1
09	Burgos	018	Aranda de Duero	33.187	1
30	Murcia	035	San Javier	33.129	1
28	Madrid	015	Arroyomolinos	32.935	1
30	Murcia	026	Mazarrón	32.839	1
15	Coruña, A	005	Arteixo	32.738	1
30	Murcia	039	Totana	32.529	1
39	Cantabria	020	Castro-Urdiales	32.270	1
46	Valencia/València	021	Aldaia	32.204	1
17	Girona	155	Salt	32.138	1
15	Coruña, A	002	Ames	32.104	1
48	Bizkaia	054	Leioa	32.013	1
35	Palmas, Las	002	Agüimes	31.914	1
35	Palmas, Las	011	Ingenio	31.694	1
12	Castellón/Castelló	126	Vall d'Uixó, la	31.681	1
04	Almería	066	Níjar	31.666	1

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

CPRO	PROVINCIA	CMUN	NOMBRE	POB20	PUNTOS DE VENTA
11	Cádiz	033	San Roque	31.571	1
15	Coruña, A	019	Carballo	31.429	1
46	Valencia/València	159	Manises	31.240	1
08	Barcelona	231	Sant Pere de Ribes	31.111	1
41	Sevilla	034	Coria del Río	30.908	1
11	Cádiz	006	Arcos de la Frontera	30.818	1
13	Ciudad Real	005	Alcázar de San Juan	30.766	1
15	Coruña, A	031	Culleredo	30.685	1
07	Balears, Illes	015	Ciutadella de Menorca	30.588	1
24	León	142	San Andrés del Rabanedo	30.549	1
38	Santa Cruz de Tenerife	028	Puerto de la Cruz	30.492	1
39	Cantabria	016	Camargo	30.320	1
13	Ciudad Real	087	Valdepeñas	30.252	1
02	Albacete	037	Hellín	30.200	1
46	Valencia/València	110	Xirivella	30.197	1
48	Bizkaia	027	Durango	30.118	1
28	Madrid	096	Navalcarnero	29.985	1
14	Córdoba	056	Puente Genil	29.943	1
46	Valencia/València	005	Alaquàs	29.711	1
46	Valencia/València	145	Xàtiva	29.623	1
07	Balears, Illes	032	Maó-Mahón	29.592	1
45	Toledo	081	Illescas	29.558	1
08	Barcelona	270	Sitges	29.553	1
03	Alicante/Alacant	059	Crevillent	29.536	1
48	Bizkaia	036	Galdakao	29.427	1
11	Cádiz	030	Rota	29.282	1
36	Pontevedra	045	Redondela	29.241	1

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

CPRO	PROVINCIA	CMUN	NOMBRE	POB20	PUNTOS DE VENTA
03	Alicante/Alacant	050	Campello, el	28.930	1
41	Sevilla	024	Carmona	28.834	1
12	Castellón/Castelló	138	Vinaròs	28.833	1
08	Barcelona	114	Martorell	28.772	1
46	Valencia/València	094	Catarroja	28.608	1
08	Barcelona	172	Premià de Mar	28.531	1
43	Tarragona	905	Salou	28.526	1
38	Santa Cruz de Tenerife	011	Candelaria	28.383	1
08	Barcelona	263	Sant Vicenç dels Horts	28.268	1
28	Madrid	181	Villaviciosa de Odón	28.148	1
03	Alicante/Alacant	082	Jávea/Xàbia	28.016	1
08	Barcelona	163	Pineda de Mar	27.984	1
21	Huelva	044	Lepe	27.880	1
20	Gipuzkoa	030	Eibar	27.769	1
07	Balears, Illes	048	Sant Josep de sa Talaia	27.732	1
41	Sevilla	065	Morón de la Frontera	27.633	1
43	Tarragona	037	Calafell	27.601	1
41	Sevilla	053	Lebrija	27.578	1
08	Barcelona	196	Sant Andreu de la Barca	27.569	1
46	Valencia/València	235	Sueca	27.566	1
41	Sevilla	021	Camas	27.560	1
48	Bizkaia	084	Sestao	27.452	1
46	Valencia/València	029	Algemesí	27.430	1
12	Castellón/Castelló	027	Benicarló	27.363	1
35	Palmas, Las	014	Oliva, La	27.234	1
45	Toledo	161	Seseña	27.066	1
07	Balears, Illes	046	Sant Antoni de Portmany	27.033	1

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

CPRO	PROVINCIA	CMUN	NOMBRE	POB20	PUNTOS DE VENTA
04	Almería	102	Vícar	26.899	1
15	Coruña, A	073	Ribeira	26.848	1
12	Castellón/Castelló	009	Almassora	26.742	1
29	Málaga	038	Cártama	26.738	1
36	Pontevedra	008	Cangas	26.582	1
46	Valencia/València	186	Paiporta	26.514	1
08	Barcelona	260	Santa Perpètua de Mogoda	25.999	1
30	Murcia	022	Jumilla	25.994	1
08	Barcelona	123	Molins de Rei	25.940	1
30	Murcia	036	San Pedro del Pinatar	25.932	1
18	Granada	017	Almuñécar	25.927	1
28	Madrid	104	Paracuellos de Jarama	25.917	1
06	Badajoz	153	Villanueva de la Serena	25.752	1
03	Alicante/Alacant	093	Novelda	25.741	1
39	Cantabria	052	Piélagos	25.731	1
30	Murcia	015	Caravaca de la Cruz	25.688	1
03	Alicante/Alacant	090	Mutxamel	25.645	1
41	Sevilla	093	Tomares	25.455	1
04	Almería	003	Adra	25.412	1
29	Málaga	008	Alhaurín el Grande	25.358	1
46	Valencia/València	181	Oliva	25.224	1
02	Albacete	081	Villarrobledo	25.116	1
28	Madrid	040	Ciempozuelos	25.104	1
46	Valencia/València	102	Quart de Poblet	25.062	1
					481

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS
SOCIALES

ANEXO 6

BILLETE

ANVERSO

PROGRAMA TURISMO DEL IMSERSO

En caso de urgencia llamar:

Tfno.:_____

IMPORTANTE:
Pago del anticipo antes del día:
El resto a pagar se deberá abonar antes del día.
Es imprescindible la presentación del D.N.I. a la salida del viaje

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES

IMSERSO

REVERSO

Espacio reservado para publicidad institucional
y para
Nombre y Logotipo
de la
Empresa Adjudicataria

INFORMACIÓN QUE DEBE INCORPORAR EL BILLETE

El modelo de documento de viaje o billete electrónico a utilizar en la comercialización del Programa deberá incluirse dentro de la documentación técnica a presentar por los licitadores. El diseño del mismo incluirá:

1. Portada y contraportada según modelo que figura en este Anexo
2. Fecha de expedición del documento de viaje o billete electrónico.
3. Nombre de la/s empresa/s adjudicataria/s.
4. Nombre y apellidos del usuario.
5. D.N.I. del usuario.
6. Provincia de origen.
7. Trayecto, en caso de turno con transporte (origen-destino-origen). En los viajes combinados se detallará todo el trayecto
8. Medio de transporte a utilizar, en su caso (ida y vuelta).
9. Número de vuelo, en su caso (ida y vuelta).
10. Fecha de realización de los viajes de ida y vuelta, o fecha de entrada y salida del el hotel.
11. Hora de salida, en su caso (ida y vuelta).
12. Nombre del hotel o hoteles de destino, localidad o localidades donde se hallan ubicados, cuando haya más de una localidad de destino (en viajes combinados y en turismo interior), primer y último servicios a realizar en el hotel.
13. Lugar de salida y hora de presentación, en su caso.
14. Precio del viaje. Espacios para sello de Agencia vendedora y hotel de destino. Espacio destinado a identificar al Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 e Imserso.
15. Código de Agencia.
16. Número de documento de viaje o billete electrónico.
17. Condiciones generales del contrato de viaje así como todas aquellas exigidas por la legislación vigente, en especial para el transporte aéreo.
18. En los casos de viajes sin transporte se especificará que el billete corresponde a un turno sin transporte.
19. Número de teléfono de la adjudicataria para incidencias durante el viaje.

En la parte superior derecha de la carátula del documento de viaje o billete electrónico deberá figurar un espacio destinado a que el usuario lo utilice para hacer constar un teléfono para casos de urgencia.

ANEXO 7

PROGRAMACIÓN DE TURNOS: CON TRANSPORTE Y SIN TRANSPORTE

Las empresas licitadoras deberán incorporar para cada lote al que liciten el programación de turnos para la temporada 2021/2022 en ficheros de texto de longitud fija con codificación UTF8.

Los ficheros que deben aportar los licitadores contendrán información de cada uno de los lotes, en ficheros independientes, incluyendo todas las duraciones de los turnos en la misma hoja.

Las empresas licitadoras adjuntarán un fichero por cada lote, incluyendo en cada uno de ellos los viajes de ambas temporadas. Esto es, deberá constar la información siguiente:

Lotes	Denominación del lote	Zonas de Destinos y Modalidades	Nombre fichero
Lote 1	Costa Peninsular	Andalucía, Murcia, C. Valenciana, Cataluña	anexo7lote1.txt
Lote 2	Costa Insular	I.Baleares y Canarias	anexo7lote2.txt
Lote 3	Turismo de Interior y Españoles en el exterior	Circuitos Culturales, Turismo de Naturaleza, Capitales de Provincia, Ceuta y Melilla.	anexo7lote3.txt

Los horarios contemplados en el plan de viajes aportados por las empresas licitadoras deberán estar estimados teniendo en cuenta las limitaciones de velocidad, en los transportes por carretera, y los tiempos medios de presencia en los aeropuertos y estaciones de tren o puntos de embarque con antelación al inicio de estos viajes.

Con objeto de conocer el municipio concreto previsto para el destino de los usuarios que opten a turnos sin transporte, deberán incluirse estos itinerarios cumplimentando exclusivamente los campos relacionados más adelante.

En ningún campo de los ficheros se reflejarán cantidades no enteras, es decir, queda prohibido, la aparición de información con decimales.

En los campos numéricos el contenido se ajustará a la derecha rellenándose con ceros a la izquierda los caracteres restantes. Los campos numéricos no cumplimentados se rellenarán completamente con ceros.

En los campos alfanuméricos el contenido se ajustará a la izquierda rellenándose con espacios en blanco a la derecha los caracteres restantes. Los campos alfanuméricos y los que contienen horas con formato hhmm cuando no estén cumplientados se rellenarán completamente con espacios en blanco.

Se ha desarrollado un programa validador que alerta de algunos posibles errores que pueda tener el fichero y que es necesario que el licitador use, presentando sus resultados. En caso de tener esos errores podría constituir causa de exclusión. Dicho programa validador puede descargarse en:
https://www.imserso.es/imserso_01/el_imserso/descarga_ts/index.htm

La información contenida en cada fichero se estructurará en los siguientes campos, figurando cada uno de ellos en una columna y cada itinerario completo de viajes (viaje de ida y de vuelta) en una fila de dicho fichero.

Diseño de registro para viajes con transporte y sin transporte

Se cumplimentará la información de los siguientes campos:

Nº	CAMPO	DESCRIPCIÓN	LONG.	1ª POSICIÓN	TIPO DATO
1	NumReg	Número de registro	6	1	N
2	Temporada	Temporada	4	7	N
3	TipoTurno	Tipo de Turno	1	11	A/N
4	ZonaDest	Zona de destino o Modalidad	3	12	A/N
5	CodProvHotel	Código Provincia Hotel	3	15	N
6	DiasTurno	Días Duración Turno	2	18	N
7	CodProvOrig	Código Provincia Origen Salida o Ciudad del Exterior	3	20	N
8	NumTotalPlazas	NúmeroTotal de Plazas	6	23	N
9	HoraInicioIda	Hora Inicio Viaje Ida	4	29	A/N
10	Trans1Ida	Primer Transporte Viaje Ida	1	33	A/N
11	Aero1Ida	Primer Aeropuerto Viaje Ida	3	34	A/N
12	HoraInicio2Ida	Hora Inicio Segundo Transporte Ida	4	37	A/N
13	MunSalida2Ida	Municipio Salida Segundo Transporte Ida	30	41	A/N

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

Nº	CAMPO	DESCRIPCIÓN	LONG.	1ª POSICIÓN	TIPO DATO
14	Trans2Ida	Segundo Transporte Viaje Ida	1	71	A/N
15	Aero2Ida	Segundo Aeropuerto Viaje Ida	3	72	A/N
16	HoraInicio3Ida	Hora Inicio Tercer Transporte Ida	4	75	A/N
17	MunSalida3Ida	Municipio Salida Tercer Transporte Ida	30	79	A/N
18	Trans3Ida	Tercer Transporte Viaje Ida	1	109	A/N
19	Aero3Ida	Tercer Aeropuerto Viaje Ida	3	110	A/N
20	HoraInicio4Ida	Hora Inicio Cuarto Transporte Ida	4	113	A/N
21	MunSalida4Ida	Municipio Salida Cuarto Transporte Ida	30	117	A/N
22	Trans4Ida	Cuarto Transporte Viaje Ida	1	147	A/N
23	Aero4Ida	Cuarto Aeropuerto Viaje Ida	3	148	A/N
24	Serv1RutaIda	Servicio 1 en ruta Viaje Ida	1	151	A/N
25	Mun1RutaIda	Municipio que ofrece Servicio 1 Ruta Viaje Ida	30	152	A/N
26	Estab1RutaIda	Establecimiento que ofrece Servicio 1 Ruta Viaje Ida	30	182	A/N
27	Serv2RutaIda	Servicio 2 en ruta Viaje Ida	1	212	A/N

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

Nº	CAMPO	DESCRIPCIÓN	LONG.	1ª POSICIÓN	TIPO DATO
28	Mun2RutaIda	Municipio que ofrece Servicio 2 Ruta Viaje Ida	30	213	A/N
29	Estab2RutaIda	Establecimiento que ofrece Servicio 2 Ruta Viaje Ida	30	243	A/N
30	MunDestIda	Municipio DestinoViaje Ida	30	273	A/N
31	HoraFinIda	Hora Finalización Viaje Ida	4	303	A/N
32	TotalKmIda	Total Kilómetros Viaje Ida	4	307	N
33	TransComb	Trans. Viajes Comb. Baleares y Canarias	1	311	A/N
34	SegundoMunBalCan	Segundo Municipio destino Baleares y Canarias.	30	312	A/N
35	HoraInicioVuelta	Hora Inicio Viaje Vuelta	4	342	A/N
36	Trans1Vuelta	Primer Transporte Viaje Vuelta	1	346	A/N
37	Aero1Vuelta	Primer Aeropuerto Viaje Vuelta	3	347	A/N
38	HoraInicio2Vuelta	Hora Inicio Segundo Transporte Vuelta	4	350	A/N
39	MunSalida2Vuelta	Municipio Salida Segundo Transporte Vuelta	30	354	A/N
40	Trans2Vuelta	Segundo Transporte Viaje Vuelta	1	384	A/N

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

Nº	CAMPO	DESCRIPCIÓN	LONG.	1ª POSICIÓN	TIPO DATO
41	Aero2Vuelta	Segundo Aeropuerto Viaje Vuelta	3	385	A/N
42	HoraInicio3Vuelta	Hora Inicio Tercer Transporte Vuelta	4	388	A/N
43	MunSalida3Vuelta	Municipio Salida Tecer Transporte Vuelta	30	392	A/N
44	Trans3Vuelta	Tercer Transporte Viaje Vuelta	1	422	A/N
45	Aero3Vuelta	Tercer Aeropuerto Viaje Vuelta	3	423	A/N
46	HoraInicio4Vuelta	Hora Inicio Cuarto Transporte Vuelta	4	426	A/N
47	MunSalida4Vuelta	Municipio Salida Cuarto Transporte Vuelta	30	430	A/N
48	Trans4Vuelta	Cuarto Transporte Viaje Vuelta	1	460	A/N
49	Aero4Vuelta	Cuarto Aeropuerto Viaje Vuelta	3	461	A/N
50	Serv1RutaVuelta	Servicio 1 en ruta Viaje Vuelta	1	464	A/N
51	Mun1RutaVuelta	Municipio que ofrece Servicio 1 Ruta Viaje Vuelta	30	465	A/N
52	Estab1RutaVuelta	Establecimiento que ofrece Servicio 1 Ruta Viaje Vuelta	30	495	A/N
53	Serv2RutaVuelta	Servicio 2 en ruta Viaje Vuelta	1	525	A/N

Nº	CAMPO	DESCRIPCIÓN	LONG.	1ª POSICIÓN	TIPO DATO
54	Mun2RutaVuelta	Municipio que ofrece Servicio 2 Ruta Viaje Vuelta	30	526	A/N
55	Estab2RutaVuelta	Establecimiento que ofrece Servicio 2 Ruta Viaje Vuelta	30	556	A/N
56	CapProvDestVuelta	Capital Provincia Destino Viaje Vuelta	30	586	A/N
57	HoraFinVuelta	Hora Finalización Viaje Vuelta	4	616	A/N
58	TotalKmVuelta	Total Kilómetros Viaje Vuelta	4	620	N
59	CodHotel1Destino	Código primer hotel destino	10	624	A/N
60	CodHotel2Destino	Código segundo hotel destino (se dejará en blanco al no admitirse viajes combinados)	10	634	A/N
61	NumTotalAutob	Número total autobuses	6	644	N
62	NumAutobAcce	Número autobuses con plazas accesibles	6	650	N
63	NumAutobWc	Número autobuses con cabina baño y WC	6	656	N
64	ViajeCombinado	Viaje combinado (siempre sera 'N' al no admitirse viajes combinados)	1	662	A/N

Nº	CAMPO	DESCRIPCIÓN	LONG.	1ª POSICIÓN	TIPO DATO
65	NumHorasAnimac	Número horas animación socio-cultural	6	663	N
66	NumHorasSanit	Número horas asistencia sanitaria complementaria	6	669	N

Número de registro.

Este campo es de cumplimentación obligatoria.

Este campo será un número secuencial, único para cada registro del fichero.

Formato: numérico sin decimales.

Temporada

Este campo es de cumplimentación obligatoria y reflejará en cada línea de detalle a que temporada se refiere. Se pondrá el año en el que comienza la temporada (2021 ó 2022).

Formato: Número entero: aaaa

Tipo de Turno:

En este campo se consignará con siguiente codificación:
T = CON TRANSPORTE
S = SIN TRANSPORTE

Formato: alfanumérico

Zona de destino o Modalidad.

Este campo es de cumplimentación obligatoria.

Incluirá en los lotes 1 y 2 las zonas de destino y en el lote 3 la modalidad correspondiente, con los códigos recogidos en el tabla “Zona de destino o modalidad” que figura en este anexo.

Formato: alfanumérico.

Código de la provincia donde está ubicado el hotel

Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se consignará, con la tabla de códigos que figura al final de este documento, el código que corresponda a cada Provincia.

Este campo tendrá formato numérico

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

Número de días de duración del turno.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se consignará el número de días de duración del turno.

Formato: numérico. La información vendrá en número entero sin decimales.

Código de la provincia origen de la salida de los usuarios.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se consignará, con la tabla de códigos que figura al final de este documento, el código que corresponda a cada provincia. En el caso de españoles residentes en el extranjero se consignará la ciudad que figura en la tabla "Ciudades del exterior".

Formato: numérico. La información vendrá en número entero sin decimales.

Número total de plazas previstas para el itinerario.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se consignará el número total de usuarios previstos para realizar este itinerario.
Formato: numérico. La información vendrá en número sin decimales.

Hora de inicio del viaje de ida.
Este campo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte.
En este campo se consignará la hora de salida del primer transporte desde cada una de las provincias.

Formato: hhmm (Si no hay dato se dejará en blanco).

Primer transporte del viaje de ida.
Este campo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte.
En este campo se consignará el primer transporte del viaje de ida, según el tipo de transporte utilizado con la codificación que figura en la correspondiente tabla más adelante.

Primer aeropuerto del viaje de ida.
Este campo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si procede.
En este campo se consignará el código del aeropuerto del primer transporte del viaje de ida. En el caso de aeropuertos de España se seguirá la codificación que figura en la tabla de códigos de aeropuertos, al final de este anexo.

Hora de inicio del segundo transporte de ida.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existe segundo transporte.
En este campo se consignará la hora prevista para la salida del segundo transporte.

Formato: hhmm (Si no hay dato se dejará en blanco)

Municipio de salida del segundo transporte de ida.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existe segundo transporte.

En este campo se consignará el nombre del municipio donde se tomará el segundo transporte.
Formato: alfanumérico.

Segundo transporte del viaje de ida.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existe segundo transporte.
En este campo se consignará el segundo transporte del viaje de ida según el tipo de transporte utilizado con la codificación que figura en la correspondiente tabla más adelante.

Segundo aeropuerto del viaje de ida.
Este campo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si procede.
En este campo se consignará el código del aeropuerto del segundo transporte del viaje de ida. En el caso de aeropuertos de España se seguirá la codificación que figura en la tabla de códigos de aeropuertos, al final de este anexo.

Hora de inicio del tercer transporte de ida.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existe tercer transporte.
En este campo se consignará la hora prevista para la salida del tercer transporte.

Formato: hhmm (Si no hay dato se dejará en blanco).

Municipio de salida del tercer transporte de ida.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existe tercer transporte.
En este campo se consignará el nombre del municipio donde se tomará el tercer transporte.
Formato: alfanumérico.

Tercer transporte del viaje de ida.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existe tercer transporte.
En este campo se consignará el tercer transporte del viaje de ida según el tipo de transporte utilizado con la codificación que figura en la correspondiente tabla más adelante.

Tercer aeropuerto del viaje de ida.
Este campo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si procede.
En este campo se consignará el código del aeropuerto del tercer transporte del viaje de ida. En el caso de aeropuertos de España se seguirá la codificación que figura en la tabla de códigos de aeropuertos, al final de este anexo.

Hora de inicio del cuarto transporte de ida.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existe cuarto transporte.
En este campo se consignará la hora prevista para la salida del cuarto transporte.

Formato: hhmm (Si no hay dato se dejará en blanco).

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

Municipio de salida del cuarto transporte de ida.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existe cuarto transporte.
En este campo se consignará el nombre del municipio donde se tomará el cuarto transporte.
Formato: alfanumérico.

Cuarto transporte del viaje de ida.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existe cuarto transporte.
En este campo se consignará el cuarto transporte del viaje de ida según el tipo de transporte utilizado con la codificación que figura en la correspondiente tabla más adelante.

Cuarto aeropuerto del viaje de ida.
Este campo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si procede.
En este campo se consignará el código del aeropuerto del cuarto transporte del viaje de ida. En el caso de aeropuertos de España se seguirá la codificación que figura en la tabla de códigos de aeropuertos, al final de este anexo.

Servicio primero en ruta del viaje de ida.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existen servicios en ruta.
En este campo se consignará el tipo de servicio en ruta ofrecido, con la codificación que figura en la correspondiente tabla más adelante.

Municipio donde se ofrece el servicio primero en ruta del viaje de ida.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existen servicios en ruta.
En este campo se consignará el nombre del municipio donde se prevé ofrecer el servicio en ruta.
Este campo tendrá formato alfanumérico.

Denominación del establecimiento donde se prevé ofrecer el servicio primero en ruta del viaje de ida.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existen servicios en ruta.
En este campo se consignará el nombre del establecimiento donde se prevé ofrecer el servicio en ruta.
Este campo tendrá formato alfanumérico.

Servicio segundo en ruta del viaje de ida.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existen servicios en ruta.
En este campo se consignará el tipo de servicio en ruta ofrecido, con la codificación que figura en la correspondiente tabla más adelante.

Municipio donde se ofrece el servicio segundo en ruta del viaje de ida.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existen servicios en ruta.

En este campo se consignará el nombre del municipio donde se prevé ofrecer el servicio en ruta.
Este campo tendrá formato alfanumérico.

Denominación del establecimiento donde se prevé ofrecer el servicio segundo en ruta del viaje de ida.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existen servicios en ruta.
En este campo se consignará el nombre del establecimiento donde se prevé ofrecer el servicio en ruta.
Este campo tendrá formato alfanumérico.

Municipio de destino del viaje de ida.
Este campo es de cumplimentación obligatoria
En este campo se consignará el nombre del municipio donde se ofrecerá el alojamiento

En los circuitos con dos lugares de alojamiento y en los viajes combinados a Canarias se ofrecerá en este campo el municipio del primer alojamiento.

Formato: alfanumérico.

Hora de finalización del viaje de ida.
Este campo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte..
En este campo se consignará la hora de llegada al destino.

Formato: hhmm (Si no hay dato se dejará en blanco).

Total kilómetros del viaje de ida.
Este campo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte.En este campo se consignará el número total de kilómetros existentes, según el itinerario ofertado por la empresa licitadora, computados desde el centro de la Capital de provincia de salida hasta el municipio donde esté ubicado el hotel donde se alojen los usuarios de este itinerario.

Para cuantificar los kilómetros por carretera se utilizará el mapa Oficial de Carreteras de 2020* del Ministerio de Fomento, utilizando, como indican los pliegos de existir autovías o autopistas en el itinerario propuesto por la empresa licitadora, estas vías**.**

Formato: numérico entero, sin decimales.

Transporte entre municipios en viajes combinados con destino a Baleares y Canarias.
Este campo es de cumplimentación obligatoria para este tipo de viajes.
En este campo se consignará el transporte del viaje, según el tipo de transporte utilizado con la codificación que figura en la correspondiente tabla más adelante.

Segundo Municipio de destino en viajes combinados con destino a Baleares y Canarias.
Este campo es de cumplimentación obligatoria para este tipo de viajes.

En este campo se consignará el nombre del municipio donde se ofrecerá el segundo alojamiento en estos viajes.

Formato: alfanumérico.

Hora de inicio del viaje de vuelta
Este campo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte..
En este campo se consignará la hora de salida del primer transporte desde el hotel de destino.
Formato: hhmm (Si no hay dato se dejará en blanco).

Primer transporte del viaje de vuelta.
Este campo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte..
En este campo se consignará el primer transporte del viaje de vuelta según el tipo de transporte utilizado con la codificación que figura en la correspondiente tabla más adelante.

Primer aeropuerto del viaje de vuelta.
Este campo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si procede.
En este campo se consignará el código del aeropuerto del primer transporte del viaje de vuelta. En el caso de aeropuertos de España se seguirá la codificación que figura en la tabla de códigos de aeropuertos, al final de este anexo.

Hora de inicio del segundo transporte de vuelta.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existe segundo transporte.
En este campo se consignará la hora prevista para la salida del segundo transporte.

Formato: hhmm (Si no hay dato se dejará en blanco).

Municipio de salida del segundo transporte de vuelta.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existe segundo transporte.
En este campo se consignará el nombre del municipio donde se tomará el segundo transporte.

Formato: alfanumérico.

Segundo transporte del viaje de vuelta.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existe segundo transporte.
En este campo se consignará el segundo transporte del viaje de vuelta según el tipo de transporte utilizado con la codificación que figura en la correspondiente tabla más adelante.

Segundo aeropuerto del viaje de vuelta.
Este campo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si procede.
En este campo se consignará el código del aeropuerto del segundo transporte del viaje de vuelta. En el caso de aeropuertos de España se seguirá la codificación que figura en la tabla de códigos de aeropuertos, al final de este anexo.

Hora de inicio del tercer transporte de vuelta.

Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existe tercer transporte.
En este campo se consignará la hora prevista para la salida del tercer transporte.

Formato: hhmm (Si no hay dato se dejará en blanco).

Municipio de salida del tercer transporte de vuelta.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existe tercer transporte.
En este campo se consignará el nombre del municipio donde se tomará el tercer transporte.

Formato: alfanumérico.

Tercer transporte del viaje de vuelta.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existe tercer transporte.
En este campo se consignará el tercer transporte del viaje de vuelta según el tipo de transporte utilizado con la codificación que figura en la correspondiente tabla más adelante.

Tercer aeropuerto del viaje de vuelta.
Este campo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si procede.
En este campo se consignará el código del aeropuerto del tercer transporte del viaje de vuelta. En el caso de aeropuertos de España se seguirá la codificación que figura en la tabla de códigos de aeropuertos, al final de este anexo.

Hora de inicio del cuarto transporte de vuelta.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existe cuarto transporte.
En este campo se consignará la hora prevista para la salida del cuarto transporte.

Formato: hhmm (Si no hay dato se dejará en blanco).

Municipio de salida del cuarto transporte de vuelta.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existe cuarto transporte.
En este campo se consignará el nombre del municipio donde se tomará el cuarto transporte.

Formato: alfanumérico.

Cuarto transporte del viaje de vuelta.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existe cuarto transporte.
En este campo se consignará el cuarto transporte del viaje de vuelta según el tipo de transporte utilizado con la codificación que figura en la correspondiente tabla más adelante.

Cuarto aeropuerto del viaje de vuelta.
Este campo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si procede.

En este campo se consignará el código del aeropuerto del cuarto transporte del viaje de vuelta. En el caso de aeropuertos de España se seguirá la codificación que figura en la tabla de códigos de aeropuertos, al final de este anexo.

Servicio primero en ruta del viaje de vuelta.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existen servicios en ruta.
En este campo se consignará el tipo de servicio en ruta ofrecido, con la codificación que figura en la correspondiente tabla más adelante.

Municipio donde se ofrece el servicio primero en ruta del viaje de vuelta.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existen servicios en ruta.
En este campo se consignará el nombre del municipio donde se prevé ofrecer el servicio en ruta.

Formato: alfanumérico.

Denominación del establecimiento donde se prevé ofrecer el servicio primero en ruta del viaje de vuelta.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existen servicios en ruta.
En este campo se consignará el nombre del establecimiento donde se prevé ofrecer el servicio en ruta.

Formato: alfanumérico.

Servicio segundo en ruta del viaje de vuelta.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existen servicios en ruta.
En este campo se consignará el tipo de servicio en ruta ofrecido, con la codificación que figura en la correspondiente tabla más adelante.

Municipio donde se ofrece el servicio segundo en ruta del viaje de vuelta.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existen servicios en ruta.
En este campo se consignará el nombre del municipio donde se prevé ofrecer el servicio en ruta.

Formato: alfanumérico.

Denominación del establecimiento donde se prevé ofrecer el servicio segundo en ruta del viaje de vuelta.
Este campo solo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte si existen servicios en ruta.
En este campo se consignará el nombre del establecimiento donde se prevé ofrecer el servicio en ruta.

Formato: alfanumérico.

Capital de provincia de destino del viaje de vuelta

Este campo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte.
En este campo se consignará la capital de provincia

Formato: alfanumérico

Hora de finalización del viaje de vuelta.

Este campo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte.
En este campo se consignará la hora prevista de llegada al punto final de destino del viaje de vuelta.

Formato: hhmm (Si no hay dato se dejará en blanco).

Total kilómetros del viaje de vuelta.

Este campo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte. En este campo se consignará el número total de kilómetros existentes, según el itinerario ofertado por la empresa licitadora, computados desde el municipio donde esté ubicado el hotel donde se alojen los usuarios de este itinerario hasta el centro de la Capital de provincia de llegada.

Para cuantificar los kilómetros por carretera se utilizará el mapa Oficial de Carreteras de 2020* del Ministerio de Fomento, utilizando, como indican los pliegos de existir autovías o autopistas en el itinerario propuesto por la empresa licitadora, estas vías.

Formato: numérico entero, sin decimales

Código primer establecimiento hotelero de destino.

Este campo es de cumplimentación obligatoria.
Será un código alfanumérico de 10 caracteres. Los tres primeros serán necesariamente los de la zona en que esté ubicado, un carácter de separación "/", y los seis restantes serán un nemotécnico del nombre del hotel. Este código será el mismo utilizado en el anexo de la oferta hotelera.

Formato: alfanumérico.

Código segundo establecimiento hotelero de destino.

Código del segundo hotel de destino, aplicable sólo en los viajes combinados.
Será un código alfanumérico de 10 caracteres. Los tres primeros serán necesariamente los de la zona en que esté ubicado, un carácter de separación "/", y los seis restantes serán un nemotécnico del nombre del hotel. Este código será el mismo utilizado en el anexo de la oferta hotelera. (Se dejará en blanco al no admitirse viajes combinados).

Formato: alfanumérico.

Número total de autobuses.

Este campo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte.

Formato: numérico sin decimales.

Número de autobuses con plazas accesibles para personas con discapacidad.
Este campo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte.

Formato: numérico sin decimales.

Número de autobuses dotados con cabina de baño y WC.
Este campo es de cumplimentación obligatoria en los viajes con transporte.

Formato: numérico sin decimales.

Viaje combinado.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
Si se trata de un viaje combinado se rellenará con 'S' y en caso contrario con 'N'. (Siempre sera 'N' al no admitirse viajes combinados).

Formato: alfanumérico.

Número de horas de animación socio-cultural.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
Se rellenará con el número total de horas de horas de animación socio-cultural para este turno.

Formato: numérico sin decimales.

Número de horas de asistencia sanitaria complementaria.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
Se reellenará con número total de horas de presencia durante este turno del médico y ATS-DUE.

Formato: numérico sin decimales.

Códigos de Zona de Destino o Modalidad

Denominación	Código
Andalucía (lote 1)	AND
Murcia (lote 1)	MUR
Comunidad Valenciana (lote 1)	LEV
Cataluña (lote 1)	CAT
Andalucía (lote 3)	AN3
Comunidad Valenciana (lote 3)	LE3
Cataluña (lote 3)	CA3
Baleares (lote 3)	BA
Canarias (lote 3)	CA
Baleares (lote 2)	BA2

Denominación	Código
Canarias (lote 2)	CA2
Circuitos Culturales (lote 3)	CIR
Turismo de Naturaleza (lote 3)	TUR
Capitales de provincia (lote 3)	PRO
Ceuta (lote 3)	CEU
Melilla (lote 3)	MEL

Códigos de Tipo de Transporte

Denominación	Código
Autocar	A
Avión	V
Barco	B
Ferrocarril convencional	T
Ferrocarril de Alta Velocidad	X

Códigos de Servicio en ruta

Denominación	Código
Almuerzo	A
Cena	C
Si es la pernoctación y el posterior desayuno	P

Códigos de las provincias

Provincia	Código		Provincia	Código
Álava	01		Lugo	27
Albacete	02		Madrid	28
Alicante	03		Málaga	29
Almería	04		Murcia	30
Ávila	05		Navarra	31
Badajoz	06		Ourense	32
Baleares	07		Oviedo	33
Barcelona	08		Palencia	34
Burgos	09		Palmas, Las	35
Cáceres	10		Pontevedra	36
Cádiz	11		Salamanca	37
Castellón	12		Santa Cruz de Tenerife	38
Ciudad Real	13		Cantabria	39
Córdoba	14		Segovia	40

Provincia	Código		Provincia	Código
Coruña, A	15		Sevilla	41
Cuenca	16		Soria	42
Girona	17		Tarragona	43
Granada	18		Teruel	44
Guadalajara	19		Toledo	45
Guipúzcoa	20		Valencia	46
Huelva	21		Valladolid	47
Huesca	22		Vizcaya	48
Jaén	23		Zamora	49
León	24		Zaragoza	50
Lleida	25		Ceuta	51
La Rioja	26		Melilla	52

Códigos de las ciudades del exterior

Ciudad	Código		Ciudad	Código
Berlín	60		Montpelier	74
Dusseldorf	61		París	75
Fráncfort	62		Perpignan	76
Hamburgo	63		Toulouse	77
Munich	64		Amsterdam	78
Andorra	65		Londres	79
Viena	66		Manchester	80
Bruselas	67		Roma	81
Copenhague	68		Luxemburgo	82
Helsinki	69		Oslo	83
Burdeos	70		Lisboa	84
L' ille	71		Ginebra	85
Lyon	72		Zurich	86
Marsella	73		Estocolmo	87

Códigos de los aeropuertos

AEROPUERTO	CÓDIGO
A Coruña	LCG
Adolfo Suárez Madrid-Barajas	MAD
Albacete	ABC
Algeciras	AEI
Alicante-Elche	ALC

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

AEROPUERTO	CÓDIGO
Almería	LEI
Andorra- La Seu	LEU
Asturias	OVD
Badajoz	BJZ
Bilbao	BIO
Burgos	RGS
Castellón	CDT
César Manrique-Lanzarote	ACE
Ceuta	JCU
Ciudad Real	CQM
Córdoba	ODB
El Hierro	VDE
F.G.L. Granada-Jaén	GRX
Fuerteventura	FUE
Girona-Costa Brava	GRO
Gran Canaria	LPA
Huesca-Pirineos	HSK
Ibiza	IBZ
Internacional Región de Murcia	RMU
Jerez	XRY
Josep Tarradellas Barcelona-El Prat	BCN
La Gomera	GMZ
La Palma	SPC
León	LEN
Logroño-Agoncillo	RJL
Lleida	ILD
Madrid- Cuatro Vientos	LECU
Málaga-Costa del Sol	AGP
Melilla	MLN
Menorca	MAH
Palma de Mallorca	PMI
Pamplona	PNA
Reus	REU
Sabadell	QSA
Salamanca	SLM
San Sebastián	EAS
Santiago	SCQ
Seve Ballesteros-Santander	SDR
Sevilla	SVQ
Son Bonet	LESB
Tenerife Norte	TFN
Tenerife Sur	TFS
Teruel	TEV
Valencia	VLC
Valladolid	VLL
Vigo	VGO
Vitoria	VIT
Zaragoza	ZAZ

Anexo 8

OFERTA HOTELERA

Las empresas licitadores deberán incorporar para cada lote al que liciten la oferta hotelera para la temporada 2021/2022 en ficheros de texto de longitud fija con codificación UTF8

Los ficheros que deben aportar los licitadores contendrán información de cada uno de los lotes.

Las empresas licitadoras adjuntarán un fichero por cada lote, incluyendo en cada uno de ellos los hoteles de ambas temporadas. Esto es, deberá constar información

Lotes	Denominación del lote	Zonas de Destinos y Modalidades	Nombre fichero
Lote 1	Costa Peninsular	Andalucía, Murcia, C. Valenciana, Cataluña	anexo8lote1.txt
Lote 2	Costa Insular	I.Baleares y Canarias	anexo8lote2.txt
Lote 3	Turismo de Interior y Españoles en el exterior	Circuitos Culturales, Turismo de Naturaleza, Capitales de Provincia, Ceuta y Melilla.	anexo8lote3.txt

En ningún campo de las hojas de cálculo se reflejarán cantidades no enteras, es decir, queda prohibido, la aparición de información con decimales.

En los campos numéricos el contenido se ajustará a la derecha rellenándose con ceros a la izquierda los caracteres restantes. Los campos numéricos no cumplimentados se rellenarán completamente con ceros.

En los campos alfanuméricos el contenido se ajustará a la izquierda rellenándose con espacios en blanco a la derecha los caracteres restantes. Los campos alfanuméricos y los que contienen horas con formato hhmm cuando no estén cumplientados se rellenarán completamente con espacios en blanco.

Cada hotel podrá aparecer, dentro de cada lote, como máximo en un registro.

Se ha desarrollado un programa validador que alerta de algunos posibles errores que pueda tener el fichero y que es necesario que el licitador use, presentando sus resultados. En caso de tener esos errores podría constituir causa de exclusión. Dicho programa validador puede descargarse en:
https://www.imserso.es/imserso_01/el_imserso/descarga_ts/index.htm

Diseño de registro para oferta hotelera

Nº	CAMPO	DESCRIPCIÓN	LONG.	1ª POSICIÓN	TIPO DATO
1	NumReg	Número de registro	6	1	N
2	Temporada	Temporada	4	7	N

AVDA. DE LA ILUSTRACIÓN, S/N
CON VTA. A GINZO DE LIMIA, 58
28029 MADRID
TEL. 91 703 30 00
FAX: 91 703 36 94

Nº	CAMPO	DESCRIPCIÓN	LONG.	1ª POSICIÓN	TIPO DATO
3	ZonaDest	Zona de destino o Modalidad	3	11	A/N
4	ComAutHotel	Comunidad Autónoma Hotel	2	14	N
5	ProvHotel	Provincia Hotel	2	16	N
6	NomMunHotel	Nombre Municipio Ubicación Hotel	30	18	A/N
7	EmpresaHotel	Empresa que cede las plazas del Hotel	30	48	A/N
8	CodFiscEmpresa	Código Ident. Fiscal Empresa	12	78	A/N
9	DenHotel	Denominación Establecimiento Hotelero	30	90	A/N
10	CodHotel	Código hotel	10	120	A/N
11	CatHotel	Categoría Hotel o Apartamento	1	130	N
12	NumPlazasHotel	Número Plazas hoteleras	6	131	N
13	NumPlazasHabDob	Número Plazas ofertadas Habitaciones Dobles	6	137	N
14	NumPlazasHabInd	Número Plazas Hab. Dobles ofertadas uso individual	6	143	N
15	NumPlazasHabAcc	Número Plazas Habitaciones Accesibles	6	149	N
16	NumPlazasOfert	Número Plazas Ofertadas Programa.	6	155	N
17	NumEstancHabDob	Número Estancias (pernoctaciones) Habitaciones Dobles ofertadas	6	161	N

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

Nº	CAMPO	DESCRIPCIÓN	LONG.	1ª POSICIÓN	TIPO DATO
18	NumEstancHabDobUsoInd	Núm. Estancias (pernoctaciones) Hab. Dobles uso individual ofertadas	6	167	N
19	NumEstancHabAcc	Número Estancias (pernoctaciones) Habitaciones Accesibles ofertadas	6	173	N
20	NumEstancOfert	Número Estancias (pernoctaciones) Ofertadas Programa	6	179	N
21	FechaDesde	Fecha desde oferta habitaciones	8	185	A/N
22	FechaHasta	Fecha hasta oferta habitaciones	8	193	A/N
23	DiasOfert	Días que ofertan habitaciones	3	201	N
24	NumEstancHabWifi	Número Estancias (pernoctaciones) en hab. Wifi gratuita	6	204	N
25	CertAcce	Certificado accesibilidad o justificación	1	210	A

Número de registro.

Este campo es de cumplimentación obligatoria.

Este campo será un número secuencial, único para cada registro del fichero.

Formato: numérico sin decimales.

Temporada

Este campo es de cumplimentación obligatoria y reflejará en cada línea de detalle a que temporada se refiere. Se pondrá el año en el que comienza la temporada (2021 ó 2022).

Formato: Número entero: aaaa

Zona de destino o modalidad.

Este campo es de cumplimentación obligatoria.
Incluirá en los lotes 1 y 2 las zonas de destino y en el lote 3 la modalidad correspondiente, con los códigos recogidos en el tabla “Zona de destino o modalidad” que figura en este anexo.

Formato: alfanumerico.

Comunidad Autónoma donde está ubicado el hotel
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se consignará, con la tabla de códigos que figura al final de este documento, el código que corresponda a cada Comunidad o Ciudad Autónoma.

Formato: numérico

Código de la Provincia donde esté ubicado el hotel.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se consignará, con la tabla de códigos que figura al final de este documento, el código que corresponda a cada provincia.

Formato: numérico.

Nombre Municipio donde esté ubicado el hotel.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se consignará la denominación del municipio donde esté ubicado el hotel.

Formato: alfanumérico.

Denominación de la empresa que efectúa la cesión de la utilización de las plazas del hotel a la empresa licitadora para el desarrollo del Programa.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se consignará la denominación de la empresa que cede la utilización de las plazas del hotel a la empresa licitadora para el desarrollo de los turnos de estancia contemplados en el Programa.

Formato: alfanumérico.

Código de Identificación fiscal de la empresa que efectúa la cesión de la utilización de las plazas del hotel a la empresa licitadora.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se consignará el CIF de la empresa que efectúa la cesión de la utilización de las plazas del hotel a la empresa licitadora.

Formato: formato alfanumérico.

Denominación del establecimiento hotelero.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se consignará la denominación (nombre comercial) por la que es conocido el establecimiento hotelero.

Formato: alfanumérico.

Código del establecimiento hotelero.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
Será un código alfanumérico de 10 caracteres. Los tres primeros serán necesariamente los de la zona en que esté ubicado, un carácter de separación "/", y los seis restantes serán un nemotécnico del nombre del hotel. Será un código único para cada hotel de modo que no puede haber más de un registro con el mismo código y temporada en cada fichero. Este código que identifica el hotel tendrá que ser el mismo que se utilice en el anexo de Transporte.

Formato: alfanumérico.

Categoría del hotel o apartamento
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se consignará el número de estrellas o llaves del establecimiento. Si no procede indicar la categoría se consignará con cero.

Formato: numérico.

Número total de plazas hoteleras del establecimiento.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se consignará el resultado de la suma de cada habitación multiplicado por el número de plazas autorizadas para la misma por la unidad competente en materia de turismo de la Comunidad Autónoma donde esté ubicado el establecimiento.
Formato: numérico.

Número plazas ofertadas en habitaciones dobles.
En este campo se consignará el número total de plazas en habitaciones dobles de uso compartido ofertadas para el programa en el establecimiento en cada temporada.
Formato: numérico.

Número de plazas en habitaciones dobles ofertadas para uso individual.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se detallará, el total de plazas ofertadas en habitaciones dobles de uso individual para el Programa en el establecimiento, en cada temporada.
Si en un establecimiento no se ofertan habitaciones dobles para uso individual, se pondrá en el campo la cifra cero.

Formato: numérico.

Número total de plazas en habitaciones accesibles ofertadas.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se detallará, el total de plazas ofertadas en el establecimiento en habitaciones accesibles para personas con discapacidad, en cada temporada.
Si en un establecimiento no se ofertan habitaciones accesibles, se pondrá en el campo la cifra cero.

Formato: numérico.

Número total de plazas ofertadas en cada establecimiento al Programa.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se detallará el total de plazas ofertadas al Programa en el establecimiento, en cada temporada, que será igual a la suma de los campos: NumPlazasHabDob, NumPlazasHabInd y NumPlazasHabAcc.

Formato: numérico

Número total de estancias (pernoctaciones) ofertadas en habitaciones dobles.
En este campo se consignará el número total de estancias (pernoctaciones) en habitaciones dobles de uso compartido ofertadas para el programa en el establecimiento en cada temporada.

Formato: numérico.

Número total de estancias (pernoctaciones) en habitaciones dobles ofertadas para uso individual.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se detallará, del total de estancias (pernoctaciones) ofertadas en habitaciones dobles de uso individual para el Programa en el establecimiento, en cada temporada.
Si en un establecimiento no se ofertan habitaciones dobles para uso individual, se pondrá en el campo la cifra cero.

Formato: numérico.

Número total de estancias (pernoctaciones) en habitaciones accesibles ofertadas.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se detallará el total de estancias (pernoctaciones) en habitaciones accesibles ofertadas para el Programa en el establecimiento, en cada temporada.
Si en un establecimiento no se ofertan habitaciones accesibles, se pondrá en el campo la cifra cero.

Formato: numérico.

Número total de estancias (pernoctaciones) ofertadas en cada establecimiento al Programa.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se detallará el total de estancias (pernoctaciones) ofertadas al Programa en el establecimiento en cada temporada, que será igual a la suma de los campos : NumEstancHabDob, NumEstancHabDobUsoInd y NumEstancHabAcc.

Formato: numérico

Fecha a partir de la que se oferta las habitaciones.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se consignará la fecha desde la que se oferta la utilización de las habitaciones.

Formato: alfanumérico tendrá el siguiente formato: ddmmaaaa

Fecha hasta la que se oferta las habitaciones.
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se consignará la fecha hasta la que se oferta la utilización de las habitaciones.

Formato: alfanumérico tendrá el siguiente formato: ddmmaaaa

Número de días que se ofertan habitaciones del hotel
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
En este campo se consignará el número de días ofertados para la utilización de dichas habitaciones.

Formato: numérico.

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

Número total de estancias (pernoctaciones) en habitaciones con wifi gratuita
Este campo es de cumplimentación obligatoria en los casos en los que se preste este servicio en las habitaciones.
Si no se ofrece wifi gratuito en las habitaciones, se pondrá en el campo la cifra cero.

Formato: numérico.

Certificado accesibilidad o justificación de las condiciones de accesibilidad
Este campo es de cumplimentación obligatoria.
Se consignará una "S" si el hotel cuenta con certificado homologado de accesibilidad de sus instalaciones comunes y/o justificación de las condiciones de accesibilidad de las instalaciones y servicios. Se consignará "N" en caso contrario.
Formato: alfanumérico.

Códigos de las provincias

Provincia	Código	Provincia	Código
Álava	01	Lugo	27
Albacete	02	Madrid	28
Alicante	03	Málaga	29
Almería	04	Murcia	30
Ávila	05	Navarra	31
Badajoz	06	Ourense	32
Baleares	07	Oviedo	33
Barcelona	08	Palencia	34
Burgos	09	Palmas, Las	35
Cáceres	10	Pontevedra	36
Cádiz	11	Salamanca	37
Castellón	12	Santa Cruz de Tenerife	38
Ciudad Real	13	Cantabria	39
Córdoba	14	Segovia	40
Coruña, A	15	Sevilla	41
Cuenca	16	Soria	42
Girona	17	Tarragona	43
Granada	18	Teruel	44
Guadalajara	19	Toledo	45
Guipúzcoa	20	Valencia	46
Huelva	21	Valladolid	47
Huesca	22	Vizcaya	48
Jaén	23	Zamora	49
León	24	Zaragoza	50
Lleida	25	Ceuta	51
La Rioja	26	Melilla	52

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

Códigos de las CCAA

Denominación	Código
ANDALUCÍA	01
ARAGÓN	02
ASTURIAS, principado de	03
BALEARS, Illes	04
CANARIAS	05
CANTABRIA	06
CASTILLA Y LEÓN	07
CASTILLA LA MANCHA	08
CATALUÑA	09
COMUNITAT VALENCIANA	10
EXTREMADURA	11
GALICIA	12
MADRID, Comunidad de	13
MURCIA, Región de	14
NAVARRA, Comunidad Foral de	15
PAIS VASCO	16
LA RIOJA	17
CEUTA	18
MELILLA	19

Códigos de Zona de Destino o Modalidad

Denominación	Código
Andalucía (lote 1)	AND
Murcia (lote 1)	MUR
Comunidad Valenciana (lote 1)	LEV
Cataluña (lote 1)	CAT
Andalucía (lote 3)	AN3
Comunidad Valenciana (lote 3)	LE3
Cataluña (lote 3)	CA3
Baleares (lote 3)	BA
Canarias (lote 3)	CA
Baleares (lote 2)	BA2
Canarias (lote 2)	CA2
Circuitos Culturales (lote 3)	CIR
Turismo de Naturaleza (lote 3)	TUR

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

Denominación	Código
Capitales de provincia (lote 3)	PRO
Ceuta (lote 3)	CEU
Melilla (lote 3)	MEL

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS
SOCIALES

ANEXO 9

LIBRO DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS[1]

Nº 07901

1. FECHA de la reclamación, en_____, a____de_____de 202_

2. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO:

1er. APELLIDO _____2do. APELLIDO_____

NOMBRE _____ D.N.I. **Obligatorio** _____--__

DOMICILIO _____

CIUDAD _____ TELÉFONO _____

E-mail:_____

3. NOMBRE DEL HOTEL:_____

4. LOCALIDAD DEL HOTEL:_____

5. HECHOS EN RELACIÓN CON AGENCIA DE VIAJES, TRANSPORTE, HOTEL U OTROS:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

_____
Firma del usuario del Programa:

[1]CARACTERÍSTICAS DEL LIBRO:

Los libros constarán de 25 hojas numeradas correlativamente.
Cada hoja llevará original y 2 copias con la misma numeración:
1ª hoja en color BLANCO, para remitir al IMSERSO
2ª hoja en color AMARILLO para el usuario
3ª hoja en color ROSA debe permanecer en el Libro

Deberá consignarse al pie de cada copia el destinatario de la misma: para usuario, para IMSERSO, conservar en Libro.

Nota: La presente reclamación o sugerencia tiene por objeto el seguimiento y control del Programa de Turismo, no siéndole de aplicación lo dispuesto en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

ANEXO 10

ESPECIFICACIONES DE LOS FICHEROS INFORMÁTICOS

1.- INTRODUCCIÓN

La empresa o empresas adjudicatarias vienen obligadas a enviar con cada factura de los viajes realizados un fichero para su tratamiento informático conteniendo los datos de los viajes que comprende la misma.

1.1.- CONDICIONES DE LA TRANSMISIÓN.-

Los ficheros se transmitirán al IMSERSO mediante la aplicación Hermes. Para poder acceder a esta aplicación se precisa autenticación mediante el sistema CL@AVE con certificado digital, DNI electrónico o PIN.

Si en el futuro se habilitasen webservices para la transferencia de los datos las empresas tendrán que usarlos.

1.2.- FICHERO DE VIAJES FACTURADOS:

Cada fichero contendrá un “registro de cabecera” de 109 posiciones con el siguiente formato:

Posiciones 01 a 08	UTE00FAC
Posiciones 09 y 10	Número de orden de Factura
Posiciones 11 y 12	Número de orden del envío de cada factura
Posiciones 13 a 18	Número de registros del envío
Posiciones 19 a 109	A espacios

A continuación los Registros tipo “A” uno por cada viaje que comprende la factura y que se describe en el punto 1.3 de este Anexo.-

Al final de los viajes de cada zona habrá un Registro de tipo “B” con un resumen de la misma cuya descripción figura en le punto 1.4 de este Anexo.

1.3.- REGISTRO DE DATOS DE VIAJES (TIPO A)

Nº	CAMPO	LONG.	1ª POSICIÓN	TIPO DATO
1	Número de billete	15	1	N
2	Código Agencia	8	16	A/N
3	Población de Origen	3	24	A/N
4	Población de Destino 1	3	27	A/N
5	Zona de Destino 1	3	30	A/N
6	Fecha de Salida 1	6	33	N
7	Código de Hotel 1	10	39	A/N
8	Tipo 1º Transporte ida 1	1	49	A/N
9	Tipo 2º Transporte ida 1	1	50	A/N
10	Tipo 1º Transporte vuelta 1	1	51	A/N

Nº	CAMPO	LONG.	1ª POSICIÓN	TIPO DATO
11	Tipo 2º Transporte vuelta 1	1	52	A/N
12	Apellidos y Nombre	30	53	A/N
13	D.N.I.	15	83	A/N
14	Fecha de Expedición	6	98	N
15	Importe	6	104	N
16	Código de lote	4	110	N
17	Tipo del viaje	1	114	A/N
18	Duración del viaje	2	115	N
19	Tipo de temporada	1	117	A/N
20	Población de Destino 2	3	118	A/N
21	Zona de Destino 2	3	121	A/N
22	Fecha de Salida 2	6	123	N
23	Código de Hotel 2	10	130	A/N
24	Tipo 1º Transporte ida 2	1	140	A/N
25	Tipo 2º Transporte ida 2	1	141	A/N
26	Tipo 1º Transporte vuelta 2	1	142	A/N
27	Tipo 2º Transporte vuelta 2	1	143	A/N

N O T A.-
N= Numérico. Ajustado a la derecha con ceros a la izquierda.
A/N= Alfanumérico. Ajustado a la izquierda con blancos a la derecha.
Todos los campos son obligatorios, excepto los 8, 10 y del 20 al 27 (segundo transporte ida o vuelta y viajes combinados) que si no existen quedarán a espacios o ceros según el tipo de dato.

DESCRIPCIÓN REGISTRO:

1.- NÚMERO DEL BILLETE: Este número será único para cada viaje, cualquiera que sea la procedencia o zona de destino.

Este número es el que aparecerá en el BONO DE HOTEL en Código de Barras, utilizando necesariamente el código, DISCRETE 2 OF 5. Y en su caso grabado en la banda magnética de los billetes.

2.- CÓDIGO DE AGENCIA: Será un código alfanumérico de 8 caracteres. Dicho código especificará la Provincia (2 primeros caracteres) y la agencia de viajes que ha expedido el billete (3 últimos caracteres) quedando 3 caracteres en blanco entre ambos.

La tabla de códigos de Agencia la generará la empresa o empresas adjudicatarias quienes la entregarán al IMSERSO antes de iniciarse la ejecución del Programa, en soporte procesable.

3.- POBLACIÓN DE ORIGEN: Será un código alfabético, de tres caracteres, no pudiendo contener números, caracteres especiales ni espacios.

La tabla de poblaciones la establecerá la empresa o empresas adjudicatarias quienes la entregarán al IMSERSO, antes de iniciarse la ejecución del programa.

4.- POBLACIÓN DE DESTINO: La tabla a que hacemos referencia en el punto anterior incluirá tanto las poblaciones de origen como las de destino.

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

5.- ZONA DE DESTINO: El código de la zona a que pertenezca la población de destino y será un código alfabético para cada uno de ellos:

Denominación	Código
Andalucía (lote 1)	AND
Murcia (lote 1)	MUR
Comunidad Valenciana (lote 1)	LEV
Cataluña (lote 1)	CAT
Andalucía (lote 3)	AN3
Comunidad Valenciana (lote 3)	LE3
Cataluña (lote 3)	CA3
Baleares (lote 3)	BA
Canarias (lote 3)	CA
Baleares (lote 2)	BA2
Canarias (lote 2)	CA2
Circuitos Culturales (lote 3)	CIR
Turismo de Naturaleza (lote 3)	TUR
Capitales de provincia (lote 3)	PRO
Ceuta (lote 3)	CEU
Melilla (lote 3)	MEL

6.- FECHA DE SALIDA: Será la fecha de iniciación del viaje desde la población de salida y se cumplimentará en el formato de AÑO/MES/DÍA, siempre con dos caracteres cada grupo, poniendo "cero" a la izquierda cuando sea necesario.

7.- CÓDIGO DE HOTEL: Será un código alfanumérico de 10 caracteres. Los tres primeros serán necesariamente los de la zona en que esté ubicado, un carácter de separación “/”, y los seis restantes serán un nemotécnico del nombre del hotel.

La tabla de códigos de Hotel la generará la empresa o empresas adjudicatarias quienes la entregarán al IMSERSO antes de iniciarse la ejecución del programa, en soporte procesable.

Podrá contener caracteres alfabéticos y números pero nunca caracteres especiales ni espacios intercalados, quedando los espacios si fuese necesario siempre a la derecha.

8.- TIPO PRIMERO DE TRANSPORTE DE IDA: Será un carácter alfabético de acuerdo con la siguiente codificación:

A = Autocar
V = Avión
B = Barco

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

T = Ferrocarril
S = Sin transporte.

9.- TIPO SEGUNDO DE TRANSPORTE DE IDA: Codificar igual que el campo 7. Si no existe 2º transporte quedará este campo a espacios

10.- TIPO PRIMERO DE TRANSPORTE DE VUELTA: Codificar igual que el campo 7.

11.- TIPO SEGUNDO DE TRANSPORTE DE VUELTA: Codificar igual que el campo 8

12.- APELLIDOS Y NOMBRE: Serán los de la persona que realiza el viaje y se cumplimentarán:

Primer apellido, un espacio
Segundo apellido, seguido de una coma espacio y el nombre

13.- D.N.I.: Será el número (con las letras correspondientes) del Documento Nacional de Identidad de la persona que realice el viaje o el NIE o pasaporte. Tienen que venir ajustados a la izquierda con ceros a la izquierda hasta completar 9 posiciones dejando a la derecha 6 posiciones en blanco (hasta completar las 15)

14.- FECHA DE EXPEDICIÓN: Será la fecha de expedición del billete y se cumplimentará en el formato de AÑO/MES/DÍA, siempre con dos caracteres cada grupo, poniendo "cero" a la izquierda cuando sea necesario.

15.- IMPORTE DEL VIAJE: Aquí figurará el importe de la cantidad a pagar por el IMSERSO, EXPRESADA EN CÉNTIMOS DE EURO y que es objeto de la facturación.

16.- CÓDIGO DE LOTE: Será el número de lote de Bonos de Hotel, con el que se han etiquetado para su envío al IMSERSO en unión de la factura.

17.- TIPO DEL VIAJE: Su codificación será:

V = Para Programa de Vacaciones
C = Para Circuitos Culturales
T = Turismo de Naturaleza
P = Para Capitales de provincia
A = Para Ciudades autónomas
S = Sin Transporte
M = Estancias combinadas.

18.- DURACIÓN DEL VIAJE: Su codificación será:

15 = Para Programa de Turnos de Turismo de 15 días
10 = Para Programa de Turnos de Turismo de 10 días
08 = Para Programa de Turnos de Turismo de 8 días
06 = Para Circuitos Culturales de 6 días

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

05 = Para Turismo de Naturaleza y viajes a las ciudades autónomas de 5 días
04 = Para Viajes a capitales de provincia de 4 días

19.- Tipo de temporada.

M= Única

20 a 27.- Se rellenarán con los datos si los hay, de la segunda etapa de los viajes combinados. Si no hubiera segunda etapa estos campos se rellenarán a blancos o ceros según el tipo de dato.

28.- Descuento usuario: En el caso de que el usuario tenga derecho a descuento aquí figurará el importe de dicho descuento. Esta cantidad, que será pagada por el IMSERSO, estará EXPRESADA EN CÉNTIMOS DE EURO y es objeto de la facturación. Este descuento sólo se podrá aplicar una única vez en la temporada a cada una de las personas que figuren en solicitudes con derecho a descuento
El descuento usuario será el resultado de restar el precio con incremento de subvención menos el precio de la subvención ordinaria

1.4- REGISTRO DE TOTALES POR ZONAS (Tipo B)

N°	CAMPO	LONG.	P/REG.	TIPO DATO
1	Código de registro	15	1	N
2	Zona de destino	3	16	A/N
3	Total de billetes	6	19	N
4	Total euros importe viaje	10	25	N
5	Total euros importe dto.	10	35	N
6	Filler	105	45	A/N

DESCRIPCIÓN REGISTRO:

1.- CÓDIGO REGISTRO: Será un campo de 15 posiciones relleno a "9" en su totalidad que determinará que se trata de un registro de resumen.

2.- ZONA DESTINO: Código de zona de destino a que se refiere el resumen.

3.- TOTAL DE VIAJES: Será el total de los registros de viajes con destino a la zona que figura en el fichero.

4.- TOTAL EUROS IMPORTE VIAJE: Será la suma de los importes que figuran en el campo 15, EXPRESADA EN CÉNTIMOS DE EURO de los viajes con destino a esta zona.

5.- TOTAL EUROS IMPORTE DESCUENTO: Será la suma de los descuentos que figuran en el campo 28, EXPRESADA EN CÉNTIMOS DE EURO de los viajes con destino a esta zona.

6.- FILLER: El resto del registro se dejará a espacios.

2.- ENVÍO DE LOS BONOS DE HOTEL

La empresa o empresas adjudicatarias en unión de las facturas remitirán los bonos de hotel de los viajes que comprendan dichas facturas y que deben figurar en el fichero correspondiente transmitido por teleproceso.-

2.1.- NORMAS DE ENVÍO DE LOS BONOS DE HOTEL

Los bonos de hotel se enviarán empaquetados y formando lotes, que se identificarán con una etiqueta que contendrá la siguiente información:

- Número de factura a que corresponde
- 3 caracteres del código de zona
- 4 caracteres del nº de lote, que es el que debe figurar en el campo 14 del Registro Tipo A del fichero.

Por cada envío podrán hacerse uno o varios lotes, numerándolos correlativamente dentro de cada zona.

El código de zona más el número de lote deberá componer un código de lote que será irrepetible.

En los envíos sucesivos se seguirá la numeración de los lotes con el nº siguiente al último remitido.

3.- DATOS VENTAS PRIMERAS FASES

3.1.- CARACTERÍSTICAS DEL DEL FICHERO DE VENTAS

Cada envío ira precedido de un “registro de cabecera”: de 89 posiciones con el siguiente formato:

Posiciones 01 a 08	UTE00VPF
Posiciones 09 y 10	Número de orden del envío de ventas.
Posiciones 11 y 12	Número de orden de la fracción del envío
Posiciones 13 a 18	Número de registros de la fracción enviada*
Posiciones 19 a 89	A espacios.-

* Al ser un envío único el número de fracción siempre será 01

A continuación se incluirá un registro por cada venta.-

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

3.2. DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO DE VENTA

DESCRIPCIÓN DEL REGISTRO DE VENTA

Nº	CAMPO	LONG.	P/REG.	TIPO DATO
1	Número de billete	15	1	N
2	Población de origen	3	16	A/N
3	Fecha de salida 1	6	19	N
4	Código de hotel 1	10	25	A/N
5	Apellido y nombre	30	35	A/N
6	D.N.I.	15	65	A/N
7	Código agencia	8	80	A/N
8	Fecha expedición	6	88	N
9	Tipo del viaje	1	94	A/N
10	Duración del viaje	2	95	N
11	Tipo de temporada	1	97	A/N
12	Fecha de salida 2	6	98	N
13	Código de hotel 2	10	104	A/N
	Total…….		113	

Nota:

N= Numérico. Ajustado a la derecha con ceros a izquierda
A/N= Alfanumérico. Ajustado a la izquierda con blancos a la derecha.
Todos los campos son obligatorios, excepto el 12 y 13 que si no existen se rellenarán con blancos o ceros según el tipo de campo.

DESCRIPCIÓN REGISTR0

1.- NÚMERO DEL BILLETE: Este número será único para cada viaje, cualquiera que sea la procedencia o zona de destino.
Este número es el que aparecerá en el BONO DE HOTEL en Código de Barras, utilizando necesariamente el código DISCRETE 2 OF 5.

2.- POBLACIÓN DE ORIGEN: Será un código alfabético, de tres caracteres, no pudiendo contener números, caracteres especiales ni espacios.

La tabla de poblaciones la establecerá la empresa o empresas adjudicatarias quienes la entregarán al IMSERSO, antes de iniciarse la ejecución del Programa.

3.- FECHA DE SALIDA: Será la fecha de iniciación del viaje desde la población de salida y se cumplimentará en el formato de MES/DIA/AÑO, siempre con dos caracteres cada grupo, poniendo "cero" a la izquierda cuando sea necesario.

4.- CÓDIGO DE HOTEL: Será un código alfanumérico de 10 caracteres. Los tres primeros serán necesariamente los de la zona en que está ubicado y los siete restantes serán un nemotécnico del nombre del Hotel.

La tabla de códigos de Hotel la generará la empresa o empresas adjudicatarias quienes la entregarán al IMSERSO antes de iniciarse la ejecución del programa.

Podrá contener caracteres alfabéticos y números, pero nunca caracteres especiales ni espacios intercalados, quedando los espacios si fuese necesario siempre a la derecha.

5.- APELLIDOS Y NOMBRE : Serán los de la persona que realiza el viaje y se cumplimentarán:

Primer apellido, un espacio
Segundo apellido, seguido de una coma espacio y el nombre.

6.- D.N.I.: Será el número (con las letras correspondientes) del Documento nacional de identidad de la persona que realice el viaje o el NIE o pasaporte.

7.- CÓDIGO DE AGENCIA: Será un código alfanumérico de 8 caracteres. Dicho código especificara la Provincia y la agencia de viajes que ha expedido el billete.

La tabla de códigos de Agencia la generará la empresa o empresas adjudicatarias quienes la entregarán al IMSERSO antes de iniciarse la ejecución del Programa.

8.- FECHA DE EXPEDICIÓN: Será la fecha de expedición del billete y se cumplimentará en el formato de MES/DIA/AÑO, siempre con dos caracteres cada grupo, poniendo “cero” a la izquierda cuando sea necesario.

9.- TIPO DEL VIAJE:

V = Para Programa de Vacaciones
C = Para Circuitos Culturales
T = Turismo de Naturaleza
P = Para Capitales de provincia
A = Para Ciudades autónomas
S = Sin Transporte
M = Estancias combinadas.

10.- DURACIÓN DEL VIAJE: Su codificación será:

15 = Para Programa de Turnos de Turismo de 15 días
10 = Para Programa de Turnos de Turismo de 10 días
08 = Para Programa de Turnos de Turismo de 8 días
06 = Para Circuitos Culturales de 6 días
05 = Para Turismo de Naturaleza y viajes a las ciudades autónomas de 5 días
04 = Para Viajes a capitales de provincia de 4 días

11.- TIPO DE TEMPORADA

M= Única

12 y 13.- Se rellenarán con los datos si los hay, de la segunda etapa de los viajes combinados. Si no hubiera segunda etapa estos campos se rellenarán a blancos o ceros según el tipo de dato.

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES Y
AGENDA 2030
SECRETARÍA DE ESTADO DE SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

A estos efectos las empresas licitadoras presentarán la documentación técnica necesaria que permita un conocimiento del funcionamiento y capacidad de la central de reservas citada, con detalle del hardware y software a utilizar, así como la calificación del nivel de accesibilidad que haya obtenido. Esta central deberá garantizar su capacidad para poder cumplir con las fases de comercialización descritas en este Pliego y con los sistemas de control exigidos.

ANEXO 11 A

DOCUMENTACION ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS Y DE LOS CRITERIOS DE PONDERACIÓN AUTOMÁTICA

Las empresas licitadoras, en todo caso, deberán presentar la documentación listada a continuación y referida a cada uno de los distintos apartados. **Esta documentación necesariamente tendrá que presentarse en soporte electrónico**, no admitiéndose la presentada en papel.

La documentación deberá presentarse para cada uno de los lotes a los que opte la empresa licitadora.

1. COMERCIALIZACIÓN

Las empresas licitadoras deberán presentar un Plan de Comercialización con, al menos, los siguientes puntos:

- Soporte informático con el formato que se especifica en el Anexo 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas en el que consten todos los documentos de venta ofertados y amparados por los acuerdos, contratos o precontratos.
  Con respecto a los puntos de venta ofertados, no deberán relacionarse puntos duplicados o puntos pertenecientes a empresas sin actividad comercial.

- Original de los acuerdos, precontratos o contratos por los que las empresas que colaboren en la comercialización se comprometen a destinar los puntos de venta de su propiedad a la comercialización de las plazas del Programa. A estos efectos se admiten los acuerdos, precontratos o contratos con Grupos de Gestión. En el supuesto de que no existiera ningún punto de venta en alguna de las localidades designadas como obligatorias, la empresa licitadora deberá justificarlo mediante certificación de la unidad responsable de Turismo de la Comunidad Autónoma o de la patronal del sector. En estos acuerdos deben constar el número total de puntos de venta que ofertan a la empresa licitadora. Si los puntos de venta tuvieran distinta denominación comercial a la de la empresa que firme el acuerdo, contrato o precontrato, se deberá especificar de forma desglosada los puntos de venta de cada demarcación comercial.

  En estos documentos se garantizará que la venta de plazas se produzca dentro de unos criterios de igualdad y homogeneidad para todas las Agencias de viaje que participen en la comercialización de las plazas del Programa.

- Descripción pormenorizada de los sistemas informáticos ofertados para la central de reserva y comercialización de las plazas, tanto de **software como de hardware**. En el caso de software, se detallan las pantallas a las que accedan las Agencias de Viajes para la comercialización, los usuarios que accedan vía web y el IMSERSO.

- También se detallará el **grado de accesibilidad** previsto para la página web: “AA”, “AAA” o equivalente.
- En el supuesto de que el hardware y/o el software no sea propiedad de la/s empresa/s adjudicataria/s deberá adjuntar el original de la carta, precontrato o contrato de compromiso de ofertarlo, junto con su mantenimiento, antes del comienzo del programa y durante toda la duración del contrato, con sus posibles prorrogas.
- Deberá aportarse modelo del **documento de viaje o billete electrónico** que, en todo caso, deberá comprender las características que se detallan en el Anexo 6 del Pliego de Prescripción Técnicas.
  El documento de viaje o billete electrónico deberá ser susceptible de impresión tanto en las Agencias de Viajes como en los domicilios de los usuarios con todos los datos relativos al viaje.
- En el caso de que se oferte **Aplicación Móvil** para la gestión y consulta de las reservas de los usuarios, se detallarán las características de la misma.

2. TRANSPORTE

Las empresas licitadoras deberán adjuntar:

- Un **plan de viajes** para la temporada y zonas de destino incluidas en el lote o lotes a los que liciten.
  En los planes de transporte se incluirán los itinerarios previstos para cada provincia, lugar, fecha y hora de las salidas y los medios de transporte a utilizar (reflejando los Kilómetros, en el caso de autobús computados desde el centro de la capital de provincia de salida hasta la localidad de destino, según el Mapa oficial de carreteras de España año 2020, edición 55, elaborada por el Ministerio de Fomento) , con indicación de las localidades en las que se efectuarán los servicios en ruta, de ser estos necesarios, de acuerdo con el formato fijado en el Anexo 7 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

- Carta de compromiso, precontrato o contrato de las empresas que faciliten el transporte aéreo a utilizar por la/s empresa/s licitadora/s indicando el número total de plazas por destino según orígenes y periodo de tiempo durante el cual prestaran estos transportes.
- Carta de compromiso, precontrato o contrato de las empresas que faciliten el transporte terrestre de los usuarios, con detalle tanto de los viajes totales como de los transportes de acercamiento desde las localidades de origen hasta los aeropuertos de salida y desde los aeropuertos de llegada hasta los hoteles de destino y el periodo de tiempo durante el que se realizarán estos transportes.
- Carta de compromiso, precontrato o contrato de las empresas que faciliten el transporte ferroviario de los usuarios, con detalle del número total de personas a transportar, estaciones de origen y destino y periodo del tiempo previsto durante el que realizarán estos transportes.

- Carta de compromiso, precontrato o contrato de las empresas que faciliten el transporte marítimo de los usuarios, con detalle del número de usuarios a transportar, puntos de embarque y atraque de los pasajeros y el periodo de tiempo previsto durante el que realizaran estos transportes.
- Los licitadores al lote 3 elaborarán planes de viajes independientes de los anteriores pero con las mismas características para el traslado de residentes españoles en Países europeos relacionados en las cláusulas 3.5 y 5.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

3. ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

Las empresas licitadoras deberán presentar la siguiente documentación:

- Soporte informático con la descripción de los hoteles que participan en el programa, de acuerdo con las características que se especifican en el Anexo 8 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Contrato suscrito entre la/s empresa/s licitadora/s y cada uno de los hoteles que participan en el Programa, tal y como se recoge en el Anexo 11B del Pliego de Prescripciones Técnicas, acreditativo de los compromisos alcanzados con los establecimientos hoteleros. También deberán certificarse y rubricarse por el Hotel las ADENDAS a este contrato, que son: PRIMERA: número total de habitaciones ofertas por temporada, con desglose de las mismas, SEGUNDA: ficha técnica del hotel, TERCERA: accesibilidad en las instalaciones, CUARTA: declaración responsable adaptación medidas anti-covid.

4. DOCUMENTO DE VALIDACIÓN

Se ha desarrollado un programa validador que alerta de algunos posibles errores que puedan tener los ficheros presentados como Anexos 5, 7 y 8 y que es necesario que el licitador use antes de presentarlos pues en caso de tener incidencias podrían constituir causa de exclusión. Dicho programa validador puede descargarse en:

https://www.imserso.es/imserso_01/el_imserso/descarga_ts/index.htm

El licitador deberá presentar el informe que se genera tras aplicar el validador comprobando que las incidencias sean cero o están debidamente justificadas por las salvedades recogidas en los pliegos.

5. ASISTENCIA SANITARIA COMPLEMENTARIA

Las empresa/s concursante/s deberán presentar la documentación siguiente:

- Carta de compromiso, precontrato o contrato con la/s empresa/s que vayan a efectuar la asistencia sanitaria complementaria
- Documento emitido por la empresa que vaya a efectuar la asistencia sanitaria en la que describa de forma pormenorizada como efectuará la asistencia sanitaria complementaria. En esta descripción informará tanto de la organización como de los medios técnicos, materiales y humanos puestos a disposición para este Programa.
- Detalle del número de médicos y diplomados en enfermería ofertados.
- Detalle del número de horas en el que permanecerán el médico o médicos y el o los diplomados en enfermería.

6. PÓLIZA DE SEGUROS

Las empresas licitadoras deberán presentar:

- Carta de compromiso, precontrato o contrato con la/s compañía/s de seguro/s
- Propuesta de póliza colectiva de seguros en la que se recoja de forma pormenorizada las garantías ofertadas y el Plan de ejecución.

7. ACTIVIDADES SOCIO-CULTURALES

Las empresas licitadoras deberán presentar:

- Declaración responsable de cumplimiento de las horas mínimas de actividades socio-culturales
- Planificación de las mismas desglosada por tipo de turno.

8. EMERGENCIA SANITARIA DERIVADA DEL VIRUS SARS-COVID-2 Y OTRAS CRISIS SANITARIAS QUE, EN SU CASO, PUDIERAN PRODUCIRSE

- Las empresas licitadoras deberan presentar una declaración responsable (Anexo 12 del PPT) en la que aseguren la aplicación de los protocolos vigentes para evitar el contagio por el coronavirus y otros virus que pudieran detectarse, dictados por las administraciones competentes y el compromiso a la aplicación de futuras modificaciones al respecto, si fuera el caso
- Plan de medidas para evitar el contagio que contendrá la aplicación de las medidas recogidas en los protocolos de todos los hoteles incluidos en su oferta, Y QUE NECESARIAMENTE deberá detallar las medidas en relación a la limpieza y desinfección, el control de accesos y definición de aforos, las medidas de gestión del riesgo y el equipamiento de protección para el personal y otras medidas implantadas para evitar

contactos, si fuera el caso. Todo ello, sin perjuicio de las modificaciones que deba sufrir para adaptarlo a las nuevas normas o recomendaciones dictadas por las diferentes administraciones competentes.

Documento rubricado por la/s empresa/s licitadora/s en el que se detalle, por cada uno de los lotes, quien ostentará el cargo de responsable de la empresa que actuará como interlocutor con el Imserso en relación con el "Plan de medidas para evitar el contagio". (Anexo 12 del PPT)

9. RESPONSABLE DEL CONTRATO

Documento rubricado por la/s empresa/s licitadora/s en el que se detalle, por cada uno de los lotes quien ostentará el cargo de responsable del contrato, para ser el interlocutor entre la empresa y el IMSERSO.

La información que deberá figurar de esta persona será:

- Nombre, apellidos, NIF/NIE
- Número de teléfono fijo y número de teléfono móvil
- Dirección postal
- Dirección de correo electrónico

10. DECLARACIÓN RESPONSABLE DE LA VERACIDAD DE DATOS

Declaración responsable de la veracidad de datos correctamente cumplimentada y firmada, Anexo 13.

ANEXO 11 B

MODELO DE CONTRATO CON ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

Es de obligado cumplimiento que el contrato venga firmado electrónicamente por ambas partes, tanto por el hotel como por la empresa. En base a lo dispuesto en la Disposicion Adicional Segunda de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza y en el articulo 10 punto 2 apartado a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento administrativo común de las administraciones Publicas, estos contratos deberán rubricarse mediante sistemas de firma electrónica cualificada y avanzada basados en certificados electrónicos cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la "lista de confianza de prestadores de servicios de certificación"

No se aceptará ningún contrato cuya firma sea manuscrita, copia de la manuscrita, imagen manuscrita o similar.

Este contrato puede ser usado como modelo orientativo, considerándose toda la información contenida como información mínima.

CONTRATO DE CESION DE HABITACIONES Y CONDICIONES DE USO DE LAS INSTALACIONES HOTELERAS PARA EL PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL PARA PERSONAS MAYORES Y MANTENIMIENTO DEL EMPLEO EN ZONAS TURISTICAS.

En…….. , a …….. de …… de 2021

REUNIDOS

De una parte, D……., con DNI/NIE……. en calidad de……, , en nombre y representación de)……., con CIF…… y con domicilio en… ……..(señalar dirección, localidad, provincia y código postal)……..

Y de otra parte, D……, con DNI/NIE……, en calidad de……, en nombre y representación de la entidad ……., con CIF……., titular de la explotación del Hotel ……(nombrar el hotel que pretende formar parte del Programa)……., de ….. estrellas, y con domicilio en … ……..(señalar dirección, localidad, provincia y código postal)……..

Reconociéndose ambas partes con capacidad legal y legitimación suficientes, en la representación que ostentan, para la celebración de este contrato

EXPONEN

I. Que el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (en adelante IMSERSO) ha convocado un concurso público para la adjudicación de un contrato para la organización, gestión

y ejecución del programa denominado "Programa de Turismo Social para personas mayores y Mantenimiento del Empleo", correspondiente a las temporada 2021-2022 y sus prorrogas si las hubiera.

II. Que es intención de…… (la empresa licitadora…)……. Presentar una candidatura al señalado concurso, acompañando a su oferta una relación de los diferentes contratos suscritos

III. Que el hotel…….. que tiene como objeto principal la explotación de establecimientos hoteleros, sean en propiedad, arrendamiento o mediante cualquier otra forma jurídica que posibilite su explotación, tiene interés en poner a disposición de la Oferta hotelera de la empresa…….. su establecimiento con el número de habitaciones que se indican en el presente contrato para su cesión a los usuarios del Programa, así como el Programa de Animación y actividades socios culturales y recreativos.

En virtud de lo expuesto, reconociéndose ambas partes legitimación suficiente convienen libre y voluntariamente en otorgar el presente contrato que se regirá por las siguientes

ESTIPULACIONES

PREVIA- CONDICION SUSPENSIVA

El presente contrato queda en suspenso hasta tanto no se adjudique el contrato mencionado en el Expositivo Primero. En el caso de que la empresa……no resulte adjudicataria del concurso el presente contrato no entrará en vigor, ni por tanto tendrá efectos.

PRIMERA- OBJETO DEL CONTRATO

EL Hotel se compromete y obliga a ceder y reservar a favor de la empresa……., para que puedan ser ocupadas por los usuarios del programa un cupo o contingente de habitaciones hoteleras. El número de las mismas y su desglose, en cada una de las temporadas, en las modalidades de habitaciones dobles, dobles adaptadas y dobles de uso individual se pormenorizan en la ADDENDA PRIMERA al presente contrato

Si la empresa..... resultara adjudicataria de alguno de los lotes del concurso publico actuará como organizadora de los viajes del "Programa de Turismo Social para personas mayores y Mantenimiento del Empleo", correspondiente a la temporada 2021-2022 del IMSERSO. Por este motivo, y en base a lo suscrito en este contrato, la empresa incluirá en su oferta:

- Las habitaciones del Hotel……. que son objeto del presente contrato y que se han detallado en la ADDENDA PRIMERA. El Hotel…… se obliga a reservarlas para su utilización por parte de los usuarios del programa.

SEGUNDA- DURACION DEL CONTRATO

La duración del presente contrato se extenderá durante todo el periodo de ejecución del contrato referido en el Expositivo Primero y de sus Prorrogas si las hubiera.

El presente contrato quedará resuelto, en todos sus efectos, si una vez suscrito el correspondiente contrato administrativo, la empresa…….. adjudicataria perdiera, por cualquier causa, su condición de contratista del mismo.

TERCERA- CONDICIONES DE CONTRATACION

Las partes acuerdan incorporar al presente contrato , con valor de cláusulas vinculantes del mismo, cualesquiera obligaciones, derechos o condiciones que se deriven de los Pliegos de Condiciones que determinó la Administración para la adjudicación del Concurso, así como las demás condiciones que regularán la relación entre las partes

CUARTA- REGIMEN DE SERVICIOS Y PRESTACIONES DEL HOTEL

El Hotel…….. presentará debidamente cumplimentada una "FICHA TÉCNICA" con sus características y que se recoge en la ADDENDA SEGUNDA Además, el Hotel debe disponer y debe mantener los siguientes servicios y prestaciones para los usuarios del Programa:

Los alojamientos turísticos a utilizar en los lotes 1 y 2, relativos al Turismo de Zonas Costeras, deberán como mínimo disponer de los siguientes servicios:

- Habitaciones dobles con instalación de baño completo o ducha, agua caliente, teléfono, televisión y calefacción, si procede, según la normativa autonómica.
- Comedor con capacidad para poder realizar los servicios en uno o en dos turnos.
- Salas o estancias para realizar la animación socio cultural.
- Acceso gratuito a Internet, al menos en zonas comunes
- Ascensores
- Accesibilidad, al menos en zonas comunes. (ADDENDA TERCERA) Sala para atención medica 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…..)
- Un frigorífico a disposición de los usuarios y con fácil acceso para poder dejar las medicinas que precisen de temperatura baja.

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

La empresa……adjudicataria 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.

Se realizará la limpieza diaria de las habitaciones. 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.

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

En los viajes con transporte, cuando la llegada al establecimiento hotelero se produzca a partir de las 15:00 y antes de las 16:00, deberá garantizarse que el hotel ofrecerá el servicio de almuerzo a los usuarios en régimen de pensión completa 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 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 específicas 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”. 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 en marca registrada en el mercado.

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

Se prohíbe expresamente el uso de “pic nic”.

Las personas que lo requieran por sus condiciones de salud, y previa justificación médica, dispondrán de un régimen dietético

Será obligado ofrecer menús especiales en la cena de Nochebuena (24 de diciembre), comida de Navidad (25 de diciembre), cena de Nochevieja (31 de diciembre) y comida de Año Nuevo (1 de enero). Para ello los usuarios pagarán un suplemento único 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.

Cuando existan motivos justificados, tales como retrasos en los medios de transporte o excursiones o en determinados horarios de salidas y regresos, el Hotel…….. facilitará la

posibilidad de aperturas anticipadas en el comedor, así como la posibilidad de servir almuerzos y cenas, siempre a petición de la empresa adjudicataria……

En los viajes de turismo de costa (lotes 1 y 2), la empresa adjudicataria …….debe mantener en cada establecimiento hotelero adscrito al Programa un representante, con objeto de que los usuarios puedan plantearle sus preguntas, dudas, quejas y sugerencias. El horario de atención al público de este representante, que será al menos de dos horas diarias de lunes a viernes, deberá figurar en el tablón de anuncios del hotel.

La empresa adjudicataria ……..entregará al Hotel……. un Libro de reclamaciones y sugerencias que estará a disposición de los usuarios del Programa.. EL Hotel…… remitirá a la empresa……la copia de color rosa, en el plazo de 24 horas de la fecha de formalización de la reclamación, junto con la respuesta dada al cliente y las explicaciones oportunas en el caso de que la reclamación se refiera a cualquier servicio o condición del hotel. El libro estará diligenciado y sellado por el IMSERSO, antes de su distribución entre los establecimientos hoteleros. Al finalizar la temporada, todos los Libros deberán remitirse al IMSERSO.

QUINTA-PROGRAMA DE ANIMACIÓN

El Hotel……., en los casos de los lotes 1 y 2, dispone de un programa de animación diaria. El programa socio-cultural y recreativo a desarrollar en eL Hotel …… 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 pernoctaciones y 8 días de duración
- 16 actividades, en las estancias de 9 pernoctaciones 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 pernoctaciones: dos actividades socio-culturales, dos que fomenten el envejecimiento activo, dos actividades deportivas y seis actividades de participación.
- En estancias de 9 pernoctaciones: 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 de móvil, 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, ilusionismo, canto y cualesquiera otras actividades que fomenten el entretenimiento de los usuarios.
- Campeonatos de ajedrez, petanca
- Campeonatos de mus, dominó, y otros juegos de mesa o similares.

Cada actividad tendrá una duración de una hora

La programación socio-cultural y recreativa deberá permanecer expuesta en lugar visible del hotel para conocimiento de los usuarios, 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 la empresa…….. 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.

SEXTA- OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Ambas partes acuerdan unificar y acordar de buena fe criterios de actuación para conseguir un adecuado nivel de prestaciones para los usuarios del "Programa de Turismo Social para personas mayores y Mantenimiento del Empleo", adaptándose a las disposiciones que marcan los Pliegos que sirven de base al concurso, aceptando aquel en todo lo que afecte a la participación del Hotel…… y se refiera al contenido de este contrato. Asimismo, el Hotel……..se compromete a poner a disposición de la empresa…… cuantos medios se

encuentren a su alcance para solventar en el menor plazo posible cualquier contingencia o necesidad sobrevenida no contemplada en el programa, que fuera requerida por cualquiera de los usuarios del mismo.

La empresa…… podrá rescindir el presente contrato, en cualquier momento, en el caso de que por parte del HOTEL…… se ofrezca a los usuarios del Programa un servicio de inferior calidad al que corresponde a la categoría del Hotel. La presente clausula será de aplicación tanto en los supuestos en que las deficiencias sean detectadas y comunicadas por los usuarios del Programa como en aquellos supuestos en los que las mismas se deriven de cualquier actuación de supervisión que pueda realizar la empresa……., mediante sus servicios de inspección, todo ello entendido para la totalidad del periodo de duración del presente contrato. La terminación por la citada causa no creará derecho a indemnización alguna para el Hotel.

Igualmente, la validez del presente contrato y con ella la participación del Hotel en el desarrollo del Programa estará condicionada a los resultados de la Inspección Técnica que pueda realizar el IMSERSO, aprobando o desautorizando la efectiva participación del Hotel en la ejecución del Programa, sin que ello conlleve derecho a indemnización alguna por el Hotel.

En el supuesto de reclamaciones de usuarios del Hotel……. dirigidas a la empresa…….. en las cuales se denuncien hechos o incumplimientos acaecidos en el Hotel e imputables a dicho establecimiento, la empresa……podrá repetir contra el Hotel las acciones y sanciones que hayan podido derivarse para la empresa……de tales reclamaciones, máxime cuando se trate de incumplimientos de condiciones del presente contrato o de sus ADDENDAS.

SEPTIMA - GENERACIÓN O MANTENIMIENTO DEL EMPLEO

Habida cuenta que uno de los objetivos del Programa es la generación o mantenimiento del empleo en la industria turística, en temporada baja, la empresa……y el Hotel……. adquieren el compromiso de que, como consecuencia de la ejecución del Programa y para cada temporada, en las zonas de destino correspondientes, se produzca la contratación o mantenimiento de 1.000 puestos de trabajo netos por cada 7.500 estancias diarias durante los meses de duración del Programa o la parte proporcional que corresponda según las estancias ocupadas en cada centro de trabajo.

Para la cobertura de estos puestos de trabajo se procederá a la contratación, en primer lugar de los trabajadores fijos discontinuos ya existentes, y se computarán a efecto de cumplimiento

de la proporción entre trabajadores y estancias de ocupación diaria, antes expresada, asimismo, los trabajadores fijos de actividad permanente.

Hasta tanto no hayan sido llamados todos los trabajadores fijos discontinuos de un mismo centro de trabajo no podrán utilizarse otras modalidades de contratación ya existentes.

Las prórrogas o novaciones de contrato que, en su caso, procedan estarán condicionadas a la permanencia de cada centro de trabajo en el Programa, volviendo los trabajadores a su situación originaria en caso contrario.

Asimismo, la empresa…… asume el compromiso de alojar a los usuarios con carácter preferente en centros de trabajo de actividad no permanente.

OCTAVA– FORMACIÓN

Las partes se comprometen a implantar un programa de formación especializado y dirigido a los trabajadores que participen directamente en el programa de turismo social para mayores.

El contenido esencial del programa formativo deberá ser conocido previamente por el IMSERSO

NOVENA -PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Para el desarrollo de la relación jurídica entre ambas partes se precisa la comunicación de datos de terceros entre la empresa…….. y el Hotel……, respecto a los usuarios del Programa. Por ello y con objeto de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantías de los derechos digitales, exclusivamente podrá tratarse la información facilitada por la empresa…… con la finalidad de cumplir con lo estipulado en el presente contrato. Cualquier otro tratamiento de la información deberá considerarse contrario a la citada Ley Orgánica, siendo exclusivamente responsable de toda infracción relativa a este concreto tratamiento el Hotel.

El personal de la empresa…….. y del hotel…… guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligadas 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 contrato será causa específica de resolución contractual, sin perjuicio de su responsabilidad frente a terceros, frente a la Agencia Española de Protección de Datos y de su obligación de resarcimiento por los daños y perjuicios que pudiera irrogar.

DECIMA –RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Ambas partes acuerdan que toda controversia que se suscite entre ellas en orden a la aplicación y ejecución del presente contrato será resuelta por los Juzgados y Tribunales de Madrid, bajo la Ley española, a cuya jurisdicción los otorgantes expresamente se someten.

Y en prueba de conformidad las partes firman el presente contrato en el lugar y fechas indicadas en el encabezamiento.

Por la empresa…….. Por el HOTEL

ADDENDA PRIMERA

NUMERO TOTAL DE HABITACIONES OFERTADAS POR TEMPORADA, CON DESGLOSE DE LAS MISMAS

Temporada 2021-2022 NUMERO TOTAL DE HABITACIONES OFERTADAS……..

PERIODO DESDE…….HASTA……: TOTAL PLAZAS PERIODO……..

- nº de habitaciones dobles……..
- nº de habitaciones dobles adaptadas…….
- nº de habitaciones dobles de uso individual…….

PERIODO DESDE…….HASTA……: TOTAL PLAZAS PERIODO……..

- nº de habitaciones dobles……..
- nº de habitaciones dobles adaptadas…….
- nº de habitaciones dobles de uso individual…….

PERIODO DESDE…….HASTA……: TOTAL PLAZAS PERIODO……..

- nº de habitaciones dobles……..
- nº de habitaciones dobles adaptadas…….
- nº de habitaciones dobles de uso individual…….

PERIODO DESDE…….HASTA……: TOTAL PLAZAS PERIODO……..

- nº de habitaciones dobles……..
- nº de habitaciones dobles adaptadas…….
- nº de habitaciones dobles de uso individual…….

PERIODO DESDE…….HASTA……: TOTAL PLAZAS PERIODO……..

- nº de habitaciones dobles……..
- nº de habitaciones dobles adaptadas…….
- nº de habitaciones dobles de uso individual…….

PERIODO DESDE…….HASTA……: TOTAL PLAZAS PERIODO……..

- nº de habitaciones dobles……..
- nº de habitaciones dobles adaptadas…….
- nº de habitaciones dobles de uso individual…….

PERIODO DESDE…….HASTA……: TOTAL PLAZAS PERIODO……..

- nº de habitaciones dobles……..
- nº de habitaciones dobles adaptadas…….
- nº de habitaciones dobles de uso individual…….

PERIODO DESDE…….HASTA……: TOTAL PLAZAS PERIODO……..

- nº de habitaciones dobles……..
- nº de habitaciones dobles adaptadas…….
- nº de habitaciones dobles de uso individual…….

D. ……. con NIF/NIE……., en calidad de ……(cargo)……. de la mercantil……., con CIF……., titular de la explotación del hotel……., con categoría de…….. estrellas, ubicado en……(localidad con dirección con provincia y código postal)……..

CERTIFICA que.

Todos los datos indicados anteriormente, relativos al Número Total de Habitaciones ofertados por temporada con desglose de las mismas son ciertos y verdaderos, pudiendo todos ellos ser justificados ante el requerimiento del IMSERSO.

Y para que así conste, se expide el presente certificado en……, a …. de ……. de 2021.

Firma

ADDENDA SEGUNDA

FICHA TÉCNICA DEL HOTEL

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

- Nombre del establecimiento
- Categoría del hotel
- Denominación de la empresa que efectúa la cesión de las plazas del hotel
- CIF
- Domicilio
- Localidad
- Municipio
- Provincia
- Página web
- Teléfono

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL

- Distancia en Kilómetros desde el hotel al Ayuntamiento como peatón.(Lote 3)
- Distancia en Kilómetros desde el hotel a la playa como peatón.(Lote 1 y 2)
- Medios de comunicación con el centro urbano
- Número de ascensores
- Numero de salones
- Wi-fi gratuita en zonas comunes
- Sala de atención médica (Lote 1 y 2)
- Frigorífico a disposición de los usuarios (Lote 1 y 2)
- Calefacción

ACCESIBILIDAD DEL HOTEL

- Accesibilidad universal (Norma UNE 170001-1:2007)
- Accesibilidad en zonas comunes

HABITACIONES

- Número total de plazas del establecimiento
- Número total de plazas ofertadas al programa de turismo del IMSERSO, en cada temporada
- Número total de habitaciones dobles de uso individual

- Número total de habitaciones dobles de uso individual ofertadas al programa de turismo del IMSERSO, en cada temporada
- Número total de habitaciones del hotel accesibles
- Número total de habitaciones del hotel accesibles ofertadas al programa de turismo del IMSERSO, en cada temporada
- Televisión
- Wi-fi gratuito en la habitación
- Calefacción

COMEDOR

- Superficie aproximada
- Capacidad y aforo: número de plazas
- Ubicación en el edificio
- Comedor accesible, sin barreras arquitectónicas
- Tipo de restauración en :
    - ✓ Desayuno
    - ✓ Comida
    - ✓ cena

D. ……. con NIF/NIE……., en calidad de ……(cargo)……. de la mercantil……., con CIF……., titular de la explotación del hotel……., con categoría de…….. estrellas, ubicado en……(localidad con dirección con provincia y código postal)……..

CERTIFICA que.

Todos los datos indicados anteriormente, relativos a la FICHA TECNICA del Hotel son ciertos y verdaderos, pudiendo todos ellos ser justificados ante el requerimiento del IMSERSO.

Y para que así conste, se expide el presente certificado en……, a …. de ……. de 2021.

Firma

ADDENDA TERCERA

ACCESIBILIDAD EN LAS INSTALACIONES

D. ……. con NIF/NIE……., en calidad de ……(cargo)…….. de la mercantil……., con CIF……., titular de la explotación del hotel……., con categoría de…….. estrellas, ubicado en……(localidad con dirección con provincia y código postal)…….. para justificar que su establecimiento es accesible presenta el/los certificado7s vigente/s de cumplimiento de las normas de accesibilidad universal UNE 170001-1:2007 Criterios DALCO y/o UNE 170001-2:2007 Sistema de Gestión de la Accesibilidad.

El/Los certificado/s se adjuntan a continuación:

ADDENDA CUARTA

DECLARACION RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS E IMPLANTACIÓN DE MEDIDAS PARA EVITAR EL CONTAGIO DE LA COVID-19.

D. ……. con NIF/NIE……., en calidad de ……(cargo)……. de la mercantil……., con CIF……., titular de la explotación del hotel……., con categoría de…….. estrellas, ubicado en……(localidad con dirección con provincia y código postal)……..

DECLARA que:

EL Hotel…….. cumple con todas las medidas establecidas por la legislación vigente (estatal y/o autonómica y/o local) para poder abrir sus instalaciones al publico y, por lo tanto, poder ejercer su actividad.

EL Hotel…….. ha establecido todas las medidas contempladas en los Planes y Protocolos ordenados por la legislación vigente (estatal y/o autonómica y/o local) para minimizar los riesgos de contagio por el virus SARS-Cov-2. Para ello:

- ha adaptado todas sus instalaciones, si fuera el caso.
- aplica todas las medidas establecidas por la legislación vigente (estatal y/o autonómica y/o local) tanto entre sus clientes como entre los trabajadores que prestan servicios en su establecimiento.

Y para que así conste, se expide el presente certificado en……, a …. de ……. de 2021.

Firma

ANEXO 12

DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE "PLAN DE MEDIDAS PARA EVITAR EL CONTAGIO"

OBJETO DEL CONTRATO:

Don/Doña (DEBERÁ INDICARSE, SEGÚN PROCEDA, EL NIF, NIE, NIF INTRACOMUNITARIO O DUNS), actuando (SI EL LICITADOR ES EMPRESARIO INDIVIDUAL O PERSONA FÍSICA): en su propio nombre y representación (SI EL LICITADOR ES PERSONA JURÍDICA): en nombre y representación de _____ con C.I.F:_____, en virtud de poder otorgado ante el Notario del Colegio _____, al número_____ de su protocolo.

DECLARO BAJO MI RESPONSABILIDAD Y ANTE EL ORGANO DE CONTRATACION, que

Se aplican en todas las fases que engloban los viajes entre las que están incluídos todos los establecimientos y actividades que abarca este contrato los protocolos vigentes para evitar y reducir el contagio por la situación de crisis sanitaria dictados por las administraciones competentes así como se compromete a la aplicación de las futuras modificaciones, si fuera el caso, en todas las actividades y establecimientos implicados en el programa.

Además, declara responsablemente que no ofrecerá oposición a las comprobaciones que se puedan programar desde este Instituto sin perjuicio de las realizadas por la administración competente.

Se aplican todas las medidas previstas en el "Plan de medidas para evitar el contagio" presentado en su oferta que contendrá, al menos: el plan de contingencia, la medidas en relación a la limpieza y desinfección, el control de accesos y definición de aforos, las medias de gestión del riesgo y el equipamiento de protección para el personal y otras medidas implantadas para evitar contactos.

Finalmente:

- Se designa al siguiente responsable dentro de su propia plantilla que actuará como interlocutor del Imserso en todos los aspectos relacionados con la aplicación del "Plan de medidas para evitar el contagio". A su vez será el encargado de remitir información bien periódioca o puntual, según se articule en el sistema de coordinación con ese Instituto o con la autoridad sanitaria.

  Nombre y apellidos:_____.
  DNI :_____.
  Contacto (email o teléfono) :_____.

Y para que conste y surta efectos, se expide en _____, con fecha _____

Fdo.: _____

ANEXO 13

DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE VERACIDAD DE DATOS

OBJETO DEL CONTRATO:

Don/Doña (*deberá indicarse, según proceda, el NIF, NIE, NIF intracomunitario o DUNS*), actuando (*si el licitador es empresario individual o persona física*): en su propio nombre y representación (*si el licitador es persona jurídica*): en nombre y representación de _____ con C.I.F:_____**,** en virtud de poder otorgado ante el Notario del Colegio _____, al número_____ de su protocolo.

DECLARO BAJO MI RESPONSABILIDAD Y ANTE EL ORGANO DE CONTRATACION, que:

Todos los documentos aportados son ciertos, y me comprometo a probar documentalmente los mismos cuando así se le solicite.

No se ofrecerá oposición a las comprobaciones que se puedan programar desde este Instituto.

QUEDO INFORMADO:

Certeza y veracidad: Los licitadores declararán, bajo su responsabilidad y con pleno conocimiento de sus consecuencias, que la información aportada es exacta y veraz. El Órgano de Contratación se reserva la facultad de comprobar en cualquier momento su veracidad, bien antes de la adjudicación del contrato, o bien durante su vigencia, pudiendo realizar tal comprobación por sí mismo o mediante petición al licitador o adjudicatario de documentación o informes complementarios. La falsedad de los datos aportados por el licitador provocará la inadmisión de la oferta y la consideración a la empresa incursa por ello, en prohibición para contratar, así como, en su caso, la exigencia de las responsabilidades e indemnizaciones que de tal hecho se deriven. Todo ello, sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas a que hubiera lugar y que asume el abajo firmante

Una vez adjudicado el contrato, la falsedad de los datos aportados puede ser, a criterio del Órgano de Contratación, causa de resolución del contrato por incumplimiento imputable al contratista, con pérdida de la garantía constituida o, en su caso, indemnización por el valor de aquella si no se hubiera constituido, sin perjuicio de los daños y perjuicios ocasionados.

El/los abajo firmante(s) declara(n) formalmente que la información comunicada es exacta y veraz y ha sido facilitada con pleno conocimiento de las consecuencias de su falsedad.

Y para que conste y surta efectos, se expide en _____, con fecha _____

Fdo.: _____