

**SON TUS DERECHOS  
NO RENUNCIAS A ELLOS**



**Derechos recogidos en el PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ORGANIZACIÓN, GESTION Y EJECUCION DEL PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL DEL IMSERSO PARA PERSONAS MAYORES Y MANTENIMIENTO DEL EMPLEO EN ZONAS TURISTICAS, EN LA TEMPORADA 2023/2024. (Expte. 2023/00337 )**

**<https://contrataciondelestado.es>**

**CONTACTO:  
REDMAYORESCEAV@GMAIL.COM**

**RED ESTATAL DE MAYORES VECINALES**

**DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS  
DE LOS PROGRAMAS DEL IMSERSO**



# TUS DERECHOS VAN DE VIAJE

## EL ALOJAMIENTO

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

Deberán **cumplir la normativa nacional y autonómica de accesibilidad**. Los usuarios que tengan necesidad de **habitación adaptada** deberán solicitarla en el momento de realizar la reserva y estará sujeta a la disponibilidad en el establecimiento.

En cada establecimiento hotelero adscrito al Programa **habrá un representante**, con objeto de que los usuarios puedan plantearle sus preguntas, dudas, quejas y sugerencias.

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

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

Habitaciones dobles con instalación de baño completo o ducha, agua caliente, teléfono, T.V.

La calefacción constituirá requisito indispensable cuando así lo exija la legislación autonómica correspondiente para hoteles de 3 o más estrellas.

Comedor con capacidad para poder realizar los servicios en uno o varios turnos según las medidas de aforo dictadas en función de la evolución de la crisis sanitaria.

Salas o estancias para la realización de las actividades culturales y recreativas.

Acceso gratuito a internet, al menos, en zonas comunes.

Ascensores

Sala para atención médica

Frigorífico en el que los usuarios puedan dejar las medicinas y tratamientos que precisen conservación a bajas temperaturas.

Diariamente se realizará la limpieza de las habitaciones y el servicio de cambio de toallas se realizará todos los días. La ropa de cama se cambiará, al menos, una vez por semana, y siempre que las circunstancias lo requieran.

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

## LAS COMIDAS

### **Condiciones aplicables a la restauración**

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

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

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

# TUS DERECHOS VAN DE VIAJE

## LAS COMIDAS (continuación)

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.

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

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

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

## EL PROGRAMA SOCIO CULTURAL

**Cada establecimiento hotelero del Programa de Turismo de costa peninsular e insular** deberá tener una duración de como mínimo 2 horas diarias. Para realizar el cómputo de las horas dedicadas a las actividades socio-culturales y recreativas no se tendrán en cuenta los días de llegada y de salida. De esta forma y atendiendo a las dos modalidades de estancias, deberán realizarse al menos:

12 actividades, en las estancias de 7 pernотaciones y 8 días de duración

16 actividades, en las estancias de 9 pernотaciones y 10 días de duración

La distribución de las actividades en cada una de las estancias deberá ser, a su vez, la siguiente: En estancias de 7 pernотaciones: dos actividades socio-culturales, dos que fomenten el envejecimiento activo, dos actividades deportivas y seis actividades de participación.

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

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

# TUS DERECHOS VAN DE VIAJE

## Actividades socio - culturales

Charlas formativas sobre autocuidado, sobre promoción y mejora de la salud, medidas higiénicodietéticas y actividades deportivas.

Charlas sobre aprendizaje y manejo de internet y funcionamiento de aplicaciones móviles, que permitan romper la brecha digital de los mayores.

Charlas sobre la solicitud y uso del certificado digital o DNI electrónico y su utilidad actual.

Conferencias de interés cultural, histórico y geográfico sobre la zona turística de destino.

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

Talleres Psicosociales, en los que a través de técnicas conductuales se pretenden trabajar aspectos destinados a la mejora de la comunicación, de los hábitos cotidianos y de las relaciones sociales.

Talleres de terapia ocupacional para trabajar aspectos de orientación espacio temporal, psicomotricidad y estimulación cognitiva.

Programas de estimulación de la atención y la memoria.

**Actividades Deportivas:** Práctica de gimnasia, taichí, yoga, pilates, ejercicios de relajación, meditación, etc. Clases de baile.

## Actividades de Participación:

Organización de bailes, concurso de disfraces, concurso de fotografía, ilusionismo, canto y cualesquiera otras actividades que fomenten el entretenimiento de los usuarios.

Campeonatos de ajedrez, petanca, de mus, dominó, y otros juegos de mesa o similares.

## Asistencia sanitaria.

La empresa o empresas adjudicatarias (salvo en Turismo de escapada) 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.

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

## LIBRO DE RECLAMACIONES

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.**

El resto de requisitos sobre devoluciones, pagos, contratación, etc, ya vienen especificados en el documento de contratación que cada usuario debe leer atentamente.

RED ESTATAL DE MAYORES VECINALES

