

# 6

## Programas de promoción del envejecimiento activo





## 6.1. PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL

### DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

El programa se enmarca dentro de las competencias que el Imsero tiene actualmente atribuidas por el Real Decreto 1226/2005 de 13 de octubre, y sigue las directrices de temporadas anteriores, dentro de las principales líneas de actuación del Instituto dirigidas a garantizar una jubilación y un envejecimiento saludable.

Este programa está en funcionamiento desde 1985 y a lo largo de estos años de gestión y crecimiento hasta llegar al actual número de plazas, ha sido una de las claves para conseguir altos estándares de calidad y elevados índices de satisfacción de los usuarios.

### OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Mejorar la calidad de vida de las personas mayores mediante la participación en viajes y la realización de actividades turísticas, conectando con otros ambientes y accediendo a los bienes culturales.
- El Programa incide de forma determinante en otro fenómeno situado dentro del ámbito de los planes de servicios sociales estatales: la soledad en este colectivo.
- Favorecer la creación o mantenimiento del empleo en el sector turístico, con especial incidencia en el hotelero, durante la denominada temporada baja, contribuyendo, con ello, a paliar la estacionalidad tan característica en este sector.
- Potenciar la actividad económica en diversos sectores de la economía.

### USUARIOS DEL PROGRAMA

Este programa está dirigido a pensionistas de jubilación del Sistema Público de Pensiones, pensionistas de viudedad con 55 o más años, pensionistas por otros conceptos, o perceptor de prestaciones o subsidios de desempleo, con 60 o más años de edad, titulares o beneficiarios del sistema de la Seguridad Social, con edad igual o superior a 65 años.

Pueden ir acompañados por su cónyuge o persona con análoga relación de afectividad sin necesidad de que este reúna los requisitos de edad.

También podrán acompañar a los usuarios titulares sus hijos, de cualquier edad, con discapacidad, en grado igual o superior al 45%, debiendo compartir la misma habitación.

Los usuarios del programa deben poder valerse por sí mismos para las actividades de la vida diaria.

Igualmente, podrán participar en el programa españoles residentes en el exterior que perciban una pensión del Sistema de la Seguridad Social español y reúnan iguales requisitos de edad y condiciones.

### EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

El programa está organizado y financiado parcialmente por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 a través del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, quien facilita,



asimismo, los medios humanos y técnicos precisos para la planificación de la acción, su seguimiento y control.

La ejecución se realiza a través de empresas del sector turístico, que hayan resultado adjudicatarias del Concurso Público que a tal efecto convoca el Imsero.

El Instituto se encarga directamente del proceso de selección de los usuarios y lleva a cabo el seguimiento del programa para comprobar que la prestación de los servicios se ajusta a lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Igualmente lleva a cabo el seguimiento relativo a la creación y mantenimiento del empleo derivados de la ejecución del programa, a través de las Comisiones de Seguimiento ubicadas en las distintas zonas de desarrollo del programa.

Esta gestión combinada y conjunta, permite ofrecer un número importante de plazas, gran variedad de destinos y fechas a los usuarios, en condiciones económicas favorables, lo ha que consolidado el programa y mantiene una gran aceptación tanto entre los usuarios, como entre los distintos agentes sociales por el impacto en el empleo y la actividad económica.

## DESARROLLO DEL PROGRAMA

El programa comercializa las plazas ofertadas y, posteriormente, se desarrollan los turnos de vacaciones, durante el periodo comprendido entre octubre de un año y junio del siguiente, paliando la estacionalidad del sector turístico, y comprenden los siguientes tipos de actividades:

- Turnos de vacaciones con y sin transporte. Comprende estancias de 10 y 8 días en régimen de pensión completa en hoteles ubicados en lugares costeros peninsulares e insulares de marcado carácter turístico.
- Circuitos culturales: Realización de rutas durante 6 días, en régimen de pensión completa, por zonas de marcado interés turístico-cultural.
- Turismo de naturaleza: Desarrollo de turnos de 5 días en zonas que cuentan con espacios naturales que permiten llevar a cabo actividades recreativas y contemplativas.
- Viajes a capitales de provincia: comprenden estancias, sin transporte y en régimen de media pensión, de 4 días de duración en capitales de provincia para la realización de actividades turístico-culturales y de ocio.
- Viajes a las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla: estancias de 5 días en régimen de pensión completa para la realización de actividades turístico-culturales y de ocio.

Las zonas de origen de los usuarios corresponden a todo el territorio del Estado y se determinan distribuyendo las plazas ofertadas cada temporada en función de la población mayor de 65 años en cada una de las provincias.

A continuación, se ofrece la distribución geográfica de las zonas de destino:

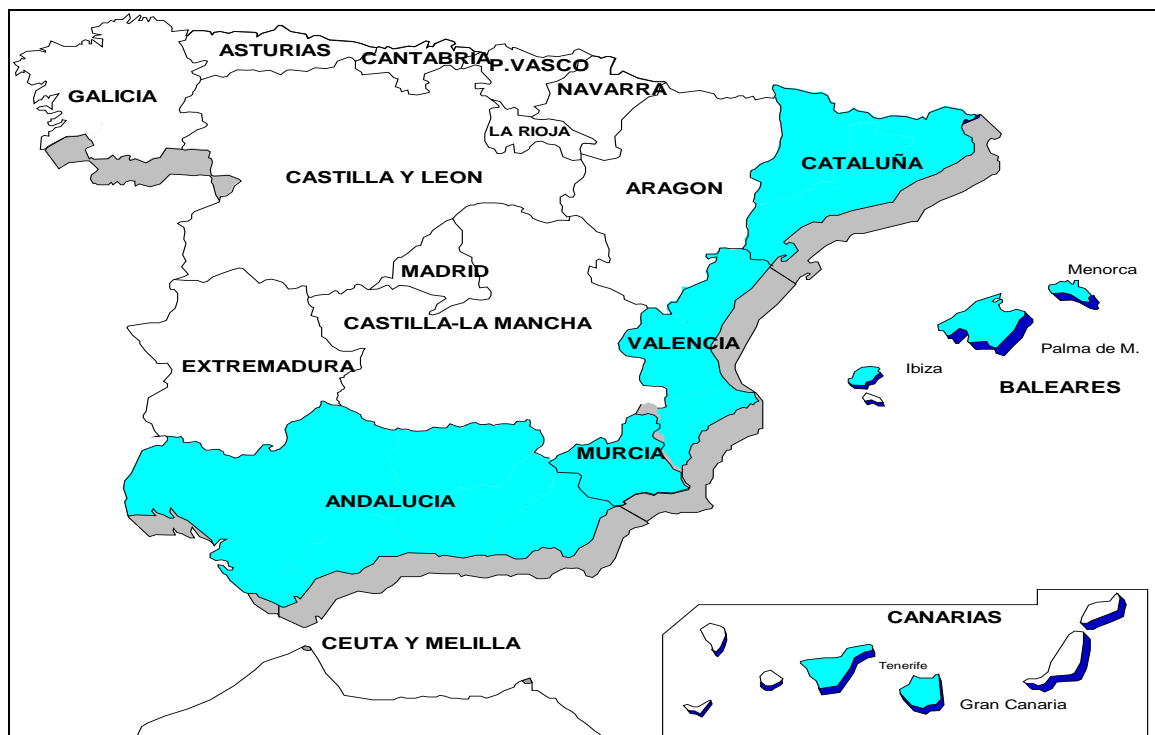
TURISMO DE INTERIOR	COSTA PENINSULAR	COSTA INSULAR
Andalucía	Andalucía	Balears, Illes
Aragón	Cataluña	Canarias
Asturias, Principado de	C. Valenciana	
Balears, Illes	Murcia	



**TURISMO DE INTERIOR****COSTA PENINSULAR****COSTA INSULAR**

Canarias  
 Cantabria  
 Castilla y León  
 Castilla – La Mancha  
 Cataluña  
 Comunitat Valenciana  
 Extremadura  
 Galicia  
 Madrid, Comunidad de  
 Murcia, Región de  
 Navarra, Comunidad Foral de  
 País Vasco  
 Rioja, La  
 Ceuta  
 Melilla

Los destinos turísticos del programa correspondientes a la zona de costa peninsular e insular se resaltan en este mapa de España.



Los destinos de Turismo de Interior se desarrollan por todo el territorio del Estado.



Aragón  
 Andalucía  
 Asturias  
 Cantabria  
 Castilla La Mancha  
 Castilla y León  
 Cataluña  
 C. Valenciana  
 Extremadura  
 I. Baleares  
 I. Canarias  
 Galicia  
 La Rioja  
 Madrid  
 Murcia  
 Navarra  
 País Vasco  
 Ceuta  
 Melilla

## SERVICIOS QUE SE INCLUYEN EN EL PROGRAMA

Dentro del programa de turismo del Imsero se incluyen los siguientes servicios:

- Desplazamiento de ida y vuelta desde la capital de provincia, salvo en el caso de turnos de vacaciones sin transporte.
- Alojamiento en habitación doble y régimen de pensión completa, excepto en los viajes a Capitales de Provincia cuyo régimen es media pensión (posibilidad de habitación doble de uso individual sujeta a pago de suplemento y disponibilidad).
- Menú de régimen, para aquellas personas que lo necesiten. Asistencia sanitaria complementaria a la de la Seguridad Social.
- Actividades de ocio y tiempo libre.
- Póliza colectiva de seguros.

En los turnos de turismo de Interior, dadas sus peculiares características, no se incluyen los servicios médicos y programas de animación.

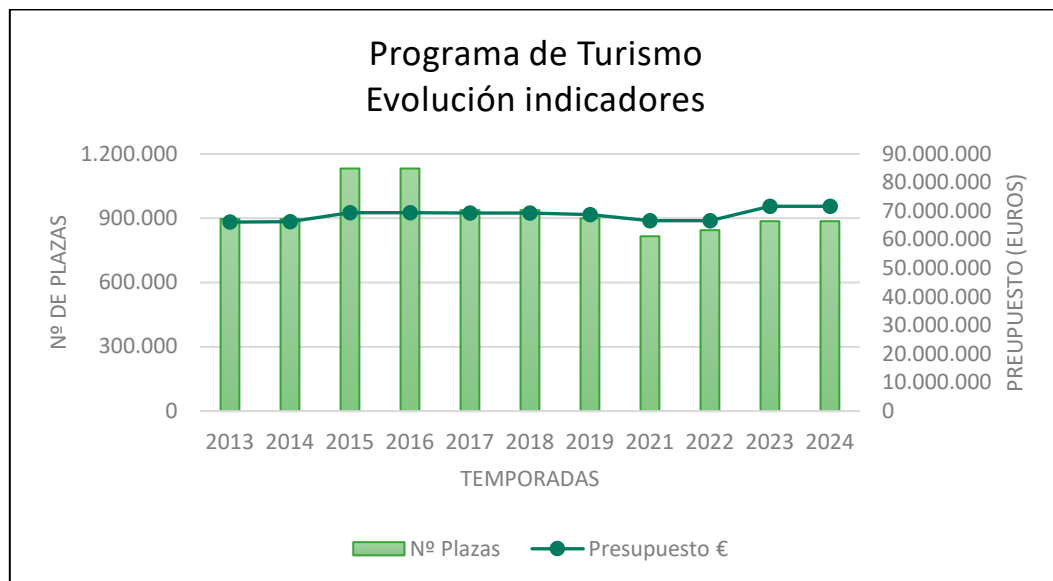
## PLAZAS OFERTADAS POR ZONAS DE DESTINO

Para el conjunto de las distintas modalidades del programa en la temporada 2024/2025 se han ofertado las siguientes plazas:

Comunidades Autónomas	N.º de personas
Andalucía	160.589
Murcia	21.877
Baleares	141.389
Canarias	88.650
Cataluña	106.322
C. Valenciana	155.099
Viajes Culturales	131.422
Turismo Naturaleza	42.609
Capitales de provincia	32.584
Ciudades autónomas de Ceuta y Melilla	1.100
<b>TOTAL</b>	<b>881.641</b>

Además, existen otras 4.628 plazas para personas mayores con nacionalidad española residentes en el exterior, haciendo un total de plazas ofertadas de 886.269.

La evolución del número de plazas y del presupuesto dedicado por el Imsero al programa en los últimos años se representa en el siguiente gráfico:



### PRINCIPALES DATOS

A continuación, se analizan los principales datos sobre el desarrollo del programa en la temporada 2024/2025:

#### Número de personas que solicitaron participar en el programa

El número de personas que solicitaron participar en el programa ascendió a un total de 4.820.083, procedentes de las siguientes comunidades autónomas:



Comunidades Autónomas	Nº de personas
Andalucía	789.254
Aragón	177.682
Asturias	156.924
Canarias	158.821
Cantabria	70.785
Castilla La Mancha	183.075
Castilla-León	263.143
Cataluña	849.575
Ceuta	3.530
Comunidad Valenciana	520.914
Extremadura	114.391
Galicia	278.364
Islas Baleares	98.260
La Rioja	41.915
Madrid	625.959
Melilla	3.160
Murcia	94.173
Navarra	80.980
País Vasco	309.178
<b>TOTAL</b>	<b>4.820.083</b>

#### Número de personas acreditadas en el programa

El número de personas que fueron acreditadas en el programa en la temporada 2024/2025 ascendió a un total de 4.662.847, procedentes de las siguientes comunidades autónomas:

Comunidades Autónomas	Nº de personas
Andalucía	758.093
Aragón	172.445
Asturias	152.138
Canarias	152.613
Cantabria	68.395
Castilla La Mancha	176.752
Castilla-León	255.037
Cataluña	823.551
Ceuta	3.406
Comunidad Valenciana	504.188
Extremadura	110.090
Galicia	269.844
Islas Baleares	94.988
La Rioja	40.498
Madrid	607.390
Melilla	3.032
Murcia	91.037
Navarra	78.678
País Vasco	300.672
<b>TOTAL</b>	<b>4.662.847</b>

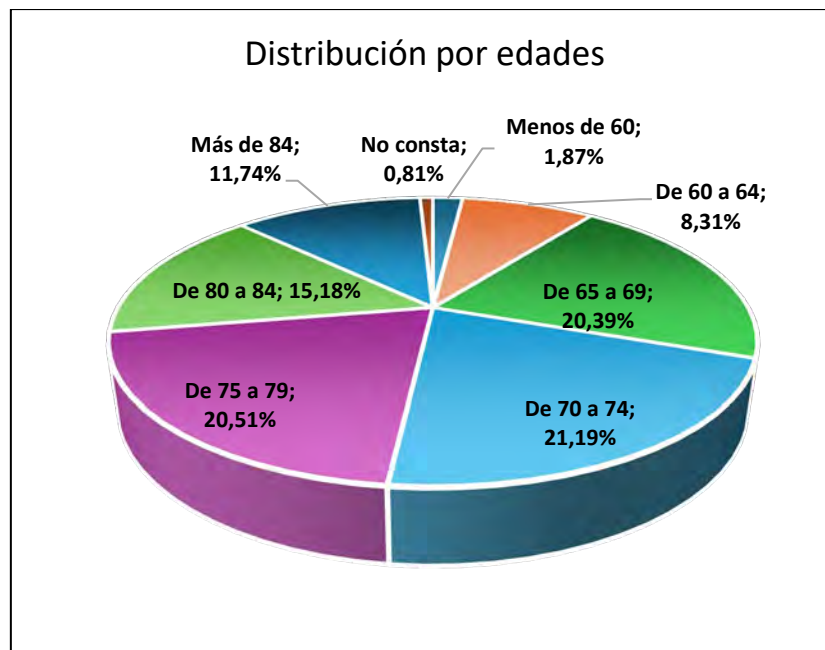


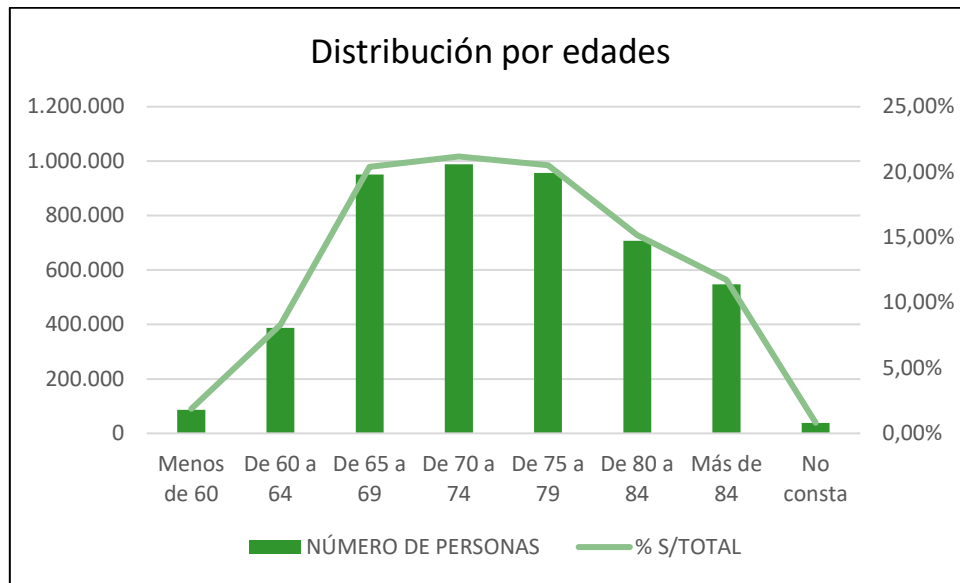
**EDAD DE LOS ACREDITADOS PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA**

A continuación, se recoge el total de personas por rango de edad que han sido acreditadas para participar en esta temporada:

<b>EDAD</b>	<b>NÚMERO DE PERSONAS</b>	<b>% S/TOTAL</b>
Menos de 60	87.039	1,87%
De 60 a 64	387.542	8,31%
De 65 a 69	950.616	20,39%
De 70 a 74	988.254	21,19%
De 75 a 79	956.379	20,51%
De 80 a 84	707.851	15,18%
Más de 84	547.299	11,74%
No consta	37.867	0,81%
<b>TOTAL</b>	<b>4.662.847</b>	<b>100,00%</b>

La gráfica de edad de los acreditados en el programa por los tramos reseñados en el cuadro es la siguiente:

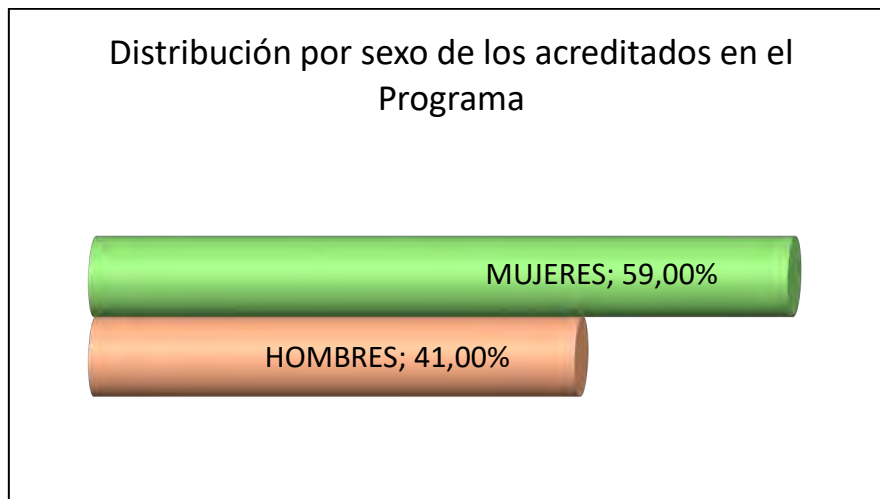




El grupo de edad más significativo es el de los que tienen edades comprendidas entre los 70 y 74 años, seguido del de 75 a 79 años, seguido del de 65 a 69 años. Estos intervalos acumulan por separado algo más del 20% del total de usuarios, suponiendo el 62% de las personas acreditadas entre los tres.

#### **DISTRIBUCIÓN POR SEXO DE LOS ACREDITADOS PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA**

Por lo que respecta a la distribución según el sexo de las personas acreditadas en el programa durante la temporada 2024/2025, los resultados obtenidos fueron los siguientes: 59,00% mujeres y el 41,00% hombres.



#### **PARTICIPACIÓN POR NIVEL DE INGRESOS ECONÓMICOS DE LOS SOLICITANTES**

Por último, y por lo que respecta al nivel de ingresos económicos de los acreditados, la distribución es la siguiente:



TRAMO DE INGRESOS	Nº DE SOLICITUDES	% S/TOTAL
Hasta 742	833.339	27,87%
De 742,01 a 900	252.013	8,43%
De 900,01 a 1.050	207.334	6,93%
De 1.050,01 a 1.200	230.692	7,71%
De 1.200,01 a 1.350	180.394	6,03%
De 1.350,01 a 1.500	186.489	6,24%
De 1.500,01 a 1.650	142.423	4,76%
De 1.650,01 a 1.800	148.852	4,98%
De 1.800,01 a 1.950	118.714	3,97%
De 1.950,01 a 2.100	172.426	5,77%
De 2.100,01 a 2.500	221.493	7,41%
Más de 2.500	296.363	9,91%

En este cuadro queda reflejado que el porcentaje mayor de acreditados en el programa se concentra en el tramo de los que perciben menores ingresos.

#### DESTINOS DE LOS USUARIOS

El número total de plazas ocupadas en las diferentes Comunidades Autónomas de destino ascendió a 862.266, siendo la Comunidad de Andalucía, la Comunidad Valenciana y Baleares las que han registrado mayor ocupación en destino, según se desglosa en el siguiente cuadro:

ZONA DE DESTINO	TOTAL
Andalucía	206.913
Aragón	8.380
Asturias	2.926
Cantabria	12.198
Castilla - la mancha	10.362
Castilla y león	34.846
Cataluña	120.144
Extremadura	11.384
Galicia	13.123
Balears, illes	159.134
Canarias	57.320
Rioja, la	1.300
Madrid, comunidad de	5.114
Murcia, región de	34.371
Navarra	3.610
País vasco	8.295
Comunitat valenciana	172.507
Ceuta	44
Melilla	295
<b>TOTAL PROGRAMA</b>	<b>862.266</b>



## COMERCIALIZACIÓN

La comercialización se realizó a través de las Agencias de Viajes, cuya cifra se acerca a los 8.100 puntos de venta. Además, el usuario pudo obtener su reserva/billete directamente a través de las Web de la adjudicataria en [www.turismosocial.com](http://www.turismosocial.com)

## VIAJES

Los viajes de los turnos sin transporte han ido creciendo desde su puesta en marcha, sobre todo en la zona de destino de Costa Peninsular. En el siguiente cuadro se detallan los viajes realizados con transporte y sin transporte.

TIPO DE VIAJE	Nº PASAJEROS	% SOBRE TOTAL
Con transporte	681.093	78,99%
Sin transporte	181.173	21,01%
<b>TOTAL</b>	<b>862.266</b>	<b>100,00%</b>

En los viajes con transporte, los medios más utilizados durante este periodo han sido principalmente el avión y el autobús, según se detalla en la tabla siguiente:

MEDIO DE TRANSPORTE	Nº PASAJEROS	% SOBRE TOTAL
Avión	348.442	51,16%
Tren	59.029	8,67%
Barco	304	0,04%
Autocar	273.318	40,13%
<b>TOTAL</b>	<b>681.093</b>	<b>100,00%</b>

## FINANCIACIÓN DEL PROGRAMA

El programa se financia parcialmente por el Imserso con cargo a sus presupuestos y con las aportaciones de los propios usuarios. En la temporada 2023/2024 la aportación del Imserso fue aproximadamente del 22,49 % del coste total de las plazas.

Por lo que se refiere a las aportaciones de los usuarios, una de las características del programa es su principio de solidaridad, es decir, que todos los usuarios abonan el mismo precio con independencia de su lugar de residencia.

Las aportaciones de los usuarios varían en función del tipo de viaje elegido (estancias en playa, circuitos, turismo de naturaleza, etc.); de las zonas de destino (Península, Baleares, Canarias,



etc.); de la duración de los mismos (turnos de 4,5, 6, 8 y 10 días) y de la inclusión de transporte o no.

## OTROS ASPECTOS DEL PROGRAMA DE VACACIONES

### Colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)

Dentro del marco general de colaboración con la F.E.M.P., para facilitar el acceso al programa de aquellas personas con menor poder adquisitivo y residentes en el medio rural los resultados obtenidos son los siguientes:

### Colaboración con entidades locales

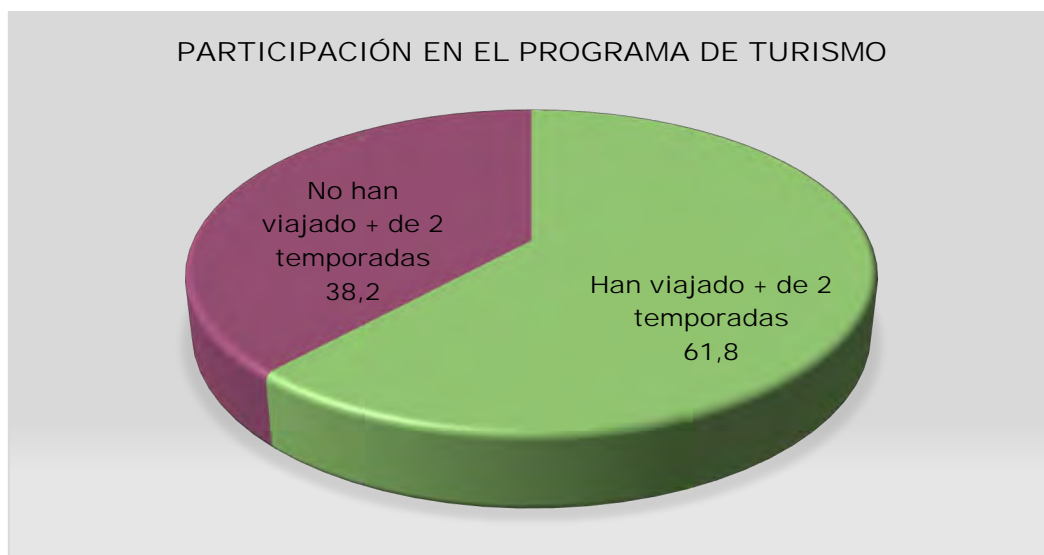
El número de plazas reservadas para Municipios en la temporada 2024/2025 se refleja en la tabla siguiente:

TEMPORADA	PLAZAS SOLICITADAS
2024/2025	12.650

### Valoración del Programa

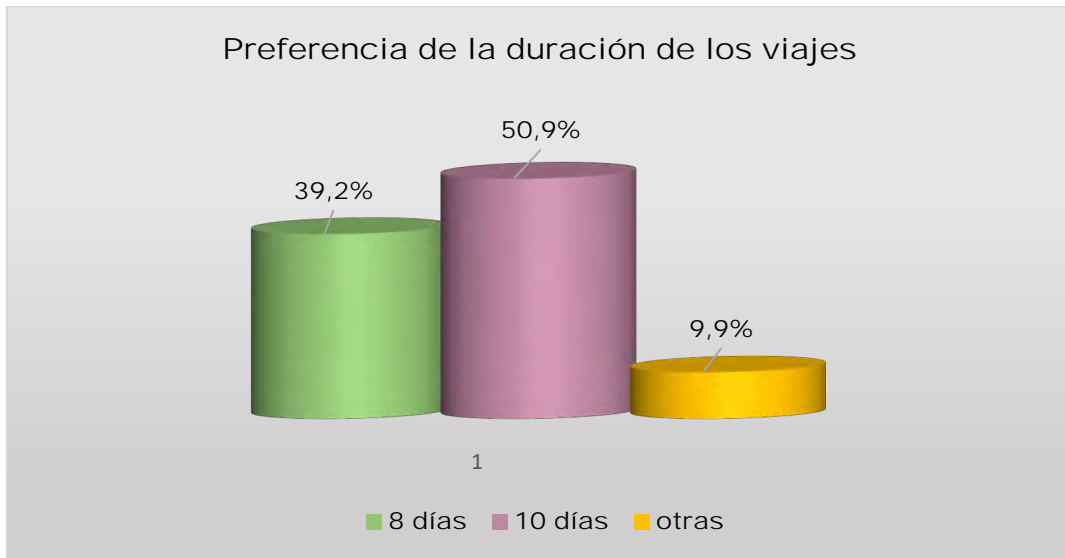
De las encuestas realizadas a los usuarios del programa destacan los siguientes aspectos:

El 60 % de los encuestados han viajado en más de dos temporadas con el Programa de Turismo, tal y como se refleja en el siguiente gráfico:

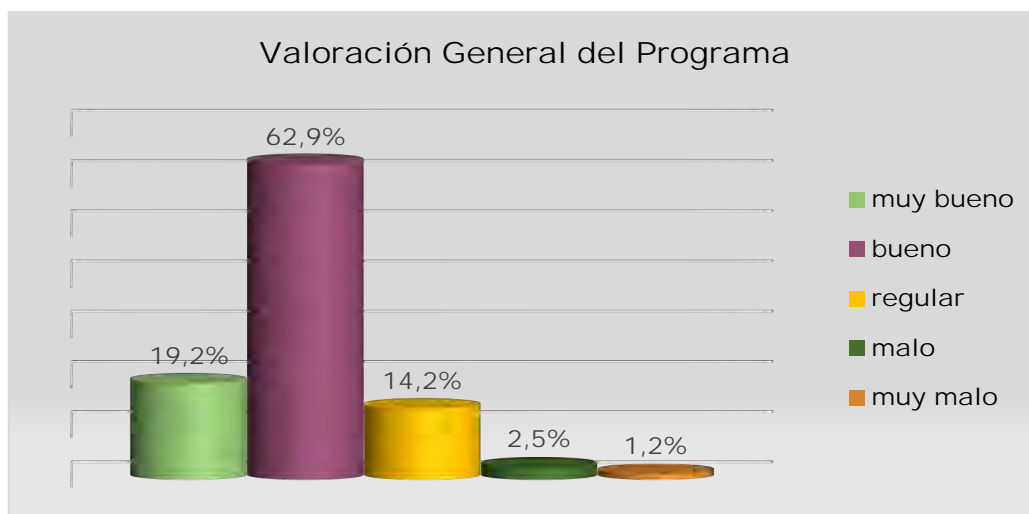


La preferencia de los encuestados en cuanto a la duración de los viajes del Programa es la siguiente:





Como puede observarse en el siguiente gráfico, la valoración general del programa ha sido muy positiva, ya que el 82,1 % lo valora como muy bueno y bueno:

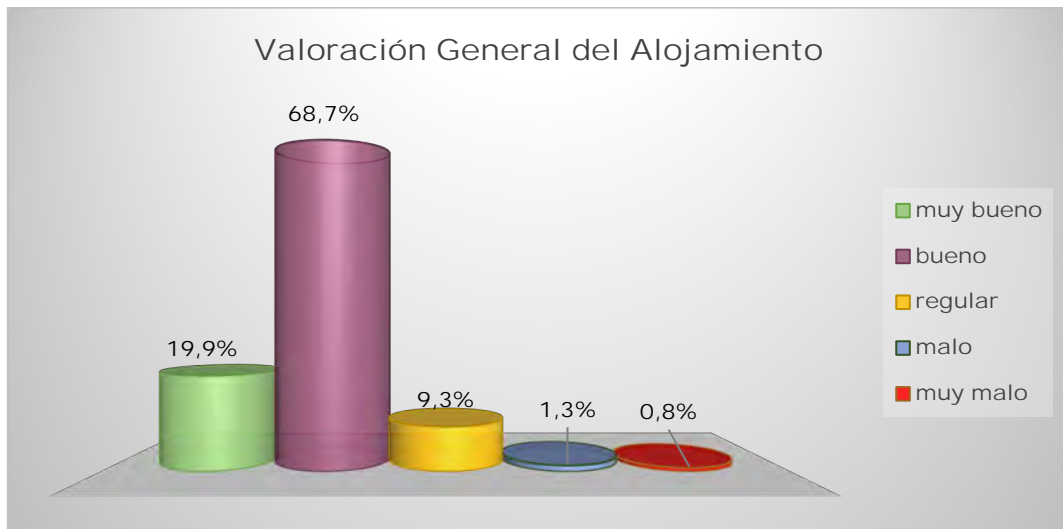


### Valoración del alojamiento

En este apartado se analiza la valoración general sobre el alojamiento hotelero, trato y atención del personal del hotel, limpieza y comodidad de las instalaciones, cambios de ropa de cama y baño, calidad y cantidad del menú alimenticio, etc.

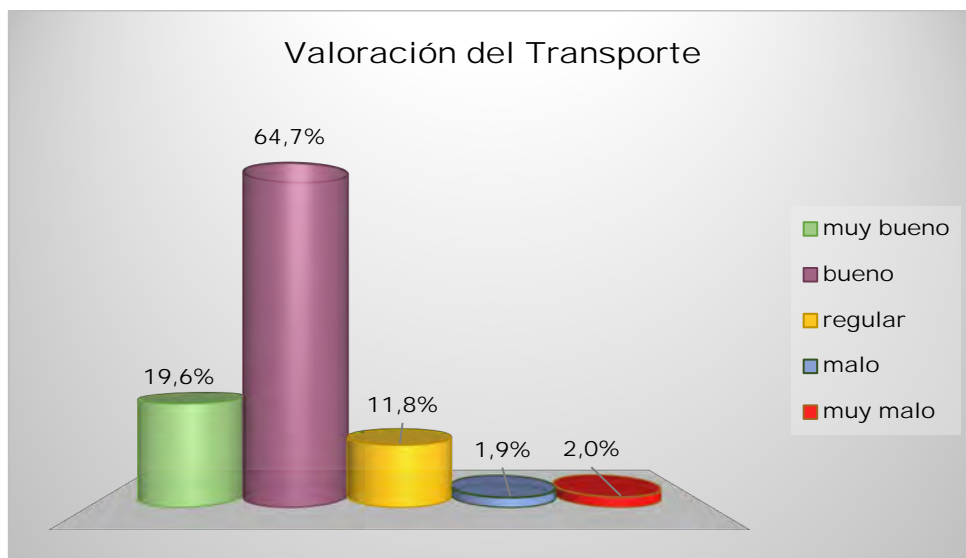
Respecto a la opinión general del alojamiento El 88,6% de los encuestados lo consideran muy bueno y bueno.





### Valoración del transporte

En este apartado se refleja la opinión general sobre el transporte en los viajes del programa. La valoración ha sido considerada positivamente por el 73,1 %.



## 6.2. PROGRAMA DE TERMALISMO SOCIAL

### DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

El programa de termalismo nace en el año 1989, dentro del Ministerio de Asuntos Sociales como una política de servicios sociales próxima a las necesidades de los ciudadanos, estableciéndose su regulación por la Orden de 15 de marzo de 1989, modificada por la Orden de 26 de diciembre de 1990.

Este programa responde a las demandas de las personas de más edad que reúnan las condiciones establecidas en la normativa vigente y que precisen tratamientos recuperadores en los establecimientos termales especializados.

La experiencia adquirida tras la entrada en vigor de la normativa reguladora (previa a la elaboración del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social) puso de manifiesto la necesidad de actualizar el marco vigente. Especialmente en lo relativo a la "Acción protectora del sistema de la Seguridad Social" y a la garantía de igualdad de trato para los usuarios del Imsero, dicha actualización se materializó mediante la Orden SSI/1688/2015, de 30 de julio (BOE de 10 de agosto de 2015), por la que se regula el Programa de Termalismo como servicio complementario de las prestaciones del Sistema de la Seguridad Social español.

A partir de la entrada en vigor de esta norma se modifican los requisitos de acceso al mismo, pudiendo resumirse en los siguientes casos:

- a) Ser pensionista de jubilación o incapacidad permanente del Sistema de Seguridad Social español.
  - b) Ser pensionista de viudedad con cincuenta y cinco o más años de edad del Sistema de Seguridad Social español.
  - c) Ser pensionista por otros conceptos o perceptor de prestaciones o subsidios de desempleo, con sesenta o más años de edad del Sistema de Seguridad Social español.
  - d) Ser asegurado o beneficiario del Sistema de la Seguridad Social español, con sesenta y cinco o más años de edad.
1. La ampliación de los beneficiarios potenciales se justifica por el doble valor de la cura termal para las personas mayores: por un lado, previene el uso de tratamientos más agresivos y, por otro, favorece la rehabilitación y recuperación de funciones.
  2. Este programa facilita el acceso a tratamientos en establecimientos con manantiales de agua minero-medicinal declarados de utilidad pública. De este modo, se contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas mayores, fomentando el envejecimiento activo, la mejora de la salud y la prevención de la dependencia.
  3. La norma establece, asimismo, los requisitos que deberán reunir los usuarios de plaza:
    - No padecer alteraciones del comportamiento que puedan alterar la normal convivencia en los establecimientos, ni padecer enfermedad transmisible con riesgo de contagio.
    - Poder valerse por sí mismo para realizar las actividades básicas de la vida diaria.



- Necesitar los tratamientos termales solicitados y carecer de contraindicación médica para la recepción de los mismos.
- Alcanzar, de conformidad con la baremación establecida, la puntuación que le permita acceder a uno de los balnearios y turnos solicitados.

Igualmente, podrán participar en los programas las personas de nacionalidad española que residan en el extranjero, siempre que perciban una pensión del Sistema de Seguridad Social español y cuenten con la edad exigida en los casos anteriormente expuestos –a), b), c) o d)– y, en todos los supuestos, reúnan el resto de los requisitos exigidos a los usuarios.

Los usuarios del programa podrán ir acompañados por su cónyuge o, en su caso, por pareja de hecho o persona con la que se constituye una unión estable y de convivencia con análoga relación de afectividad a la conyugal, sin necesidad de que estos reúnan los requisitos exigidos en los casos anteriormente expuestos a), b), c) o d).

Asimismo, podrán ir acompañados de los hijos con discapacidad, en grado igual o superior al 45 por ciento, siempre que el turno lo disfrute con sus padres y se alojen en la misma habitación.

El programa está organizado y cofinanciado por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 a través del Imserso. Este organismo concierta anualmente con los balnearios la reserva de plazas para la estancia y el tratamiento de los usuarios, facilitando así el acceso de un número creciente de pensionistas a estos servicios con precios reducidos.

El programa de termalismo del Imserso tiene un triple objetivo:

- Sanitario y preventivo: facilitar a los pensionistas el acceso a tratamientos termales. Estos actúan de forma preventiva, curativa o rehabilitadora ante patologías crónicas e invalidantes, mejorando la calidad de vida de los beneficiarios mediante precios reducidos gracias a la cofinanciación pública.
- Soledad no deseada: promover el envejecimiento activo y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. Al fomentar la ocupación de calidad del tiempo libre, el programa ayuda a mitigar la soledad no deseada. Esta problemática, de naturaleza compleja, suele vincularse a factores como la pérdida de roles laborales, el fallecimiento del cónyuge o la reducción de la movilidad; por ello, el programa impulsa la creación de nuevos vínculos sociales para prevenir el aislamiento.
- Mantenimiento del empleo: potenciar el desarrollo de las zonas donde se ubican los balnearios. El programa contribuye a la creación y mantenimiento del empleo, impulsa la modernización de las infraestructuras turísticas y favorece la especialización del personal de los establecimientos.

Avalado por el éxito consolidado entre las personas mayores, el Imserso asignó la dotación presupuestaria necesaria para ofrecer un total de 197.000 plazas en la temporada de 2025, desarrollada entre los meses de febrero y diciembre.

La convocatoria correspondiente se formalizó mediante la Resolución de 26 de noviembre de 2024 (BOE de 7 de diciembre de 2024). Seguidamente, se analizan los datos y se exponen las conclusiones principales derivadas del desarrollo del programa durante dicho ejercicio.



## SERVICIOS OFRECIDOS EN EL PROGRAMA Y TIPOS DE TRATAMIENTO

El Programa de Termalismo incluye los siguientes servicios:

- Alojamiento en habitaciones dobles de uso compartido.
- Manutención en régimen de pensión completa.
- Tratamientos termales básicos, que comprenden: reconocimiento médico inicial, ejecución del tratamiento prescrito y seguimiento facultativo con informe final.
- Actividades de ocio y tiempo libre.
- Póliza de seguros.

Los turnos se han ofrecido con una duración de 10 días (9 pernотaciones), respondiendo a la preferencia mayoritaria de los solicitantes en temporadas anteriores.

Todos los balnearios participantes han facilitado tratamientos para afecciones reumatológicas. Asimismo, el programa ha contado con establecimientos especializados en patologías respiratorias, dermatológicas y nerviosas, así como del aparato digestivo, renal y vías urinarias.

### ESTACIONES TERMALES CONCERTADAS

Durante el año 2025 estaba previsto que el programa contara con 197.000 plazas en 84 balnearios.

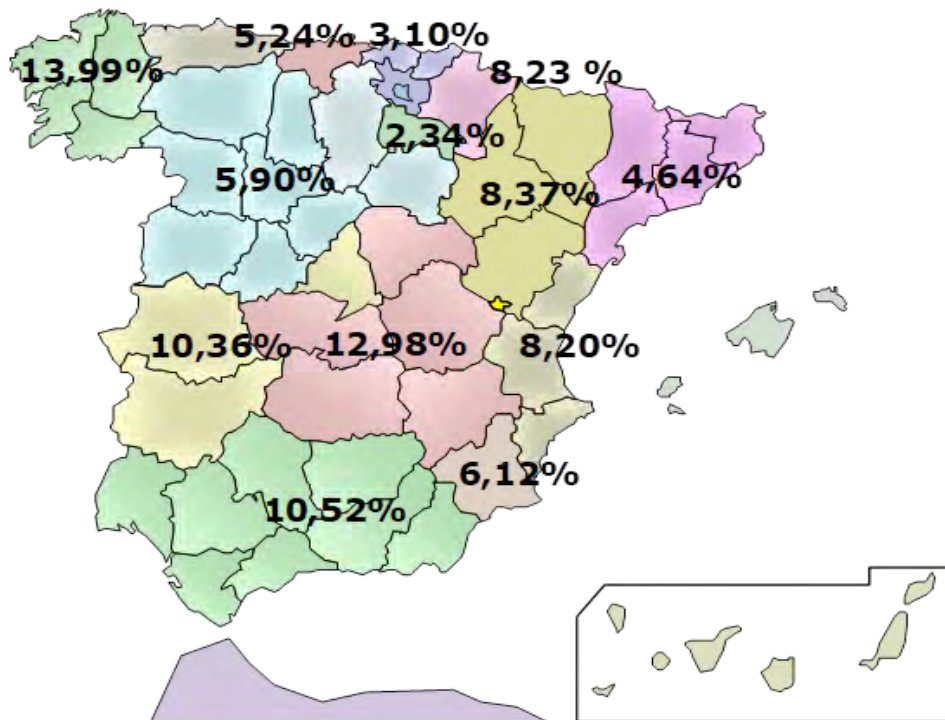
Cabe señalar que, durante los primeros meses de la temporada, no fue posible llevar a cabo los turnos inicialmente previstos en los establecimientos de Augas Santas y Guitiriz.

Los precios finales por plaza y turno para los usuarios durante 2025 se situaron entre los 302,14€ y los 452,90€.

Considerando el volumen de plazas y las tarifas de cada balneario en sus distintos turnos, el precio medio por beneficiario en 2025 ascendió a 425,16 €.

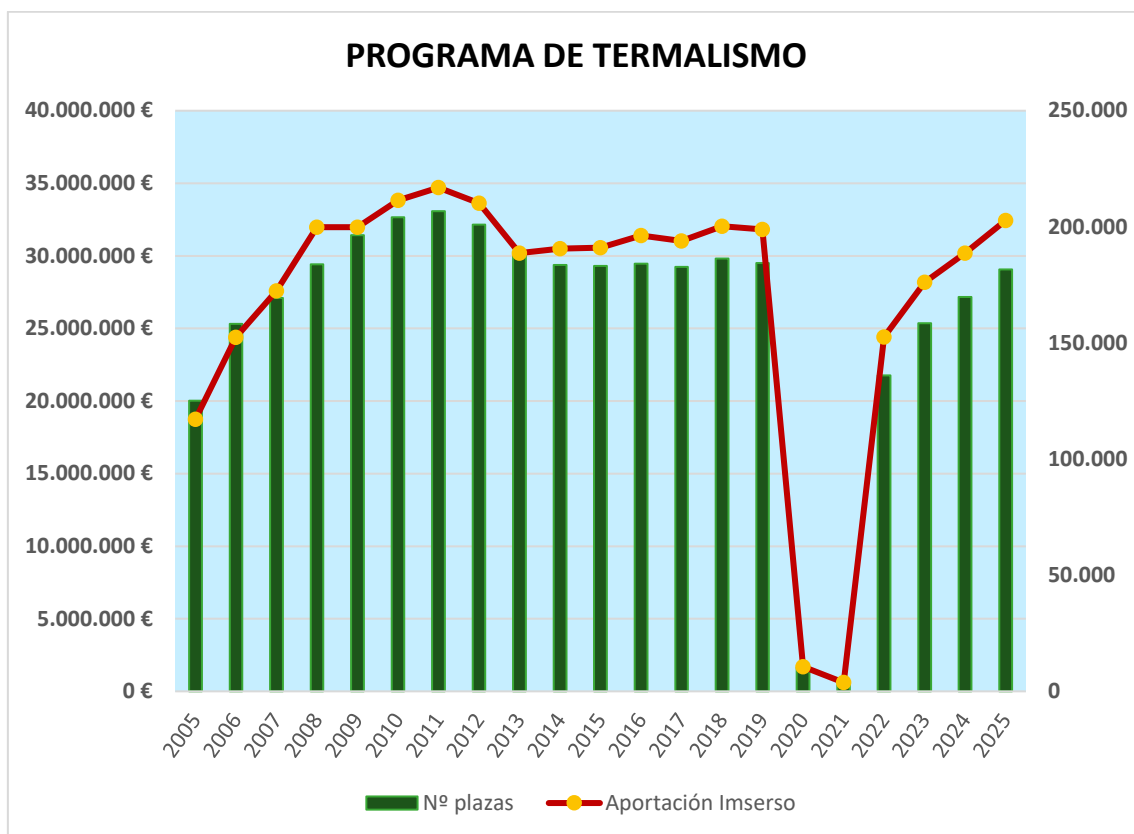
Seguidamente, se detalla la distribución geográfica de las plazas, analizando tanto el número de estaciones termales como el porcentaje de plazas por comunidad autónoma.





COMUNIDAD AUTÓNOMA	Nº BALNEARIOS	% PLAZAS SOBRE EL TOTAL
Andalucía	10	10,52%
Aragón	9	8,37%
Cantabria	4	5,24%
Castilla la mancha	8	12,98%
Castilla y león	5	5,90%
Cataluña	6	4,64%
Comunidad valenciana	4	8,20%
Extremadura	9	10,36%
Galicia	18	13,99%
Rioja, la	2	2,34%
Murcia, región de	3	6,12%
Navarra, comunidad foral de	3	8,23%
País vasco	3	3,10%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

La evolución en el número de plazas y en la asignación presupuestaria destinada al programa durante los últimos ejercicios se detalla a continuación:



### SOLICITUDES RECIBIDAS

El volumen de solicitudes presentadas en plazo ascendió a 250.114, lo que representa un incremento del 8,63 % respecto al ejercicio 2024. Del total, 92.070 fueron individuales, 157.058 dobles y 986 dobles con acompañamiento de un hijo con discapacidad superior al 45 %. En consecuencia, el número de personas interesadas en participar durante 2025 alcanzó las 407.172, un 9,27 % más que el año anterior.

En la comparativa con el escenario prepandemia, las solicitudes crecieron un 42,39 % respecto a 2019, mientras que el número de interesados aumentó un 48,15 %. Estas cifras confirman que se han superado los efectos de la crisis sanitaria en cuanto a la demanda del programa.

Este notable incremento se justifica, en gran medida, por la incorporación de las generaciones del Baby Boom (nacidas en los años 60). A la mayor base de beneficiarios potenciales que cumplen los requisitos se suma, además, un cambio en los hábitos y costumbres de este grupo generacional.

En cuanto a la distribución por sexos, el 57,44 % de las solicitudes corresponden a mujeres y el 42,56 % a hombres. Seguidamente, se detalla la distribución de las solicitudes según la edad de los solicitantes y, en su caso, de sus cónyuges o acompañantes:



EDAD	NÚMERO DE PERSONAS	% SOBRE EL TOTAL
Menos de 60	15.542	3,82%
De 60 a 64	51.064	12,54%
De 65 a 69	127.185	31,24%
De 70 a 74	98.418	24,17%
De 75 a 79	66.102	16,23%
De 80 a 84	34.606	8,50%
Más de 85	14.255	3,50%

De la información anterior, cabe destacar los siguientes puntos:

- El 3,82 % de los solicitantes es menor de 60 años.
- El grupo más representativo se sitúa entre los 65 y 74 años, tramo que concentra los mayores porcentajes de demanda.

Por último, en cuanto al nivel de ingresos económicos de los solicitantes, la distribución es la siguiente:

TRAMO DE INGRESOS	NÚMERO DE SOLICITUDES	% SOBRE EL TOTAL
Hasta 1033,30 €	50.976	20,46%
De 1033,31 a 1300,00 €	29.099	11,68%
De 1.300,01 a 1.400,00 €	9.800	3,93%
De 1.400,01 a 1.500,00 €	10.235	4,11%
De 1.500,01 a 1.650,00 €	15.340	6,16%
De 1.650,01 a 1.800,00 €	16.528	6,63%
De 1.800,01 a 1.950,00 €	16.728	6,71%
De 1.950,01 a 2.100,00 €	13.349	5,36%
De 2.100,01 a 2.250,00 €	11.220	4,50%
De 2.250,01 a 2.350,00 €	8.603	3,45%
Más de 2.350,01 €	67.250	26,99%
<b>Total</b>	<b>249.128</b>	<b>100,00%</b>

Según los datos de las solicitudes recibidas, los ingresos mensuales computables (que integran los del solicitante y, si procede, los de su cónyuge) presentan una concentración significativa en dos tramos: el de rentas iguales o inferiores a la pensión mínima de jubilación para mayores de 65 años y el de ingresos más elevados.



## BENEFICIARIOS DE PLAZA

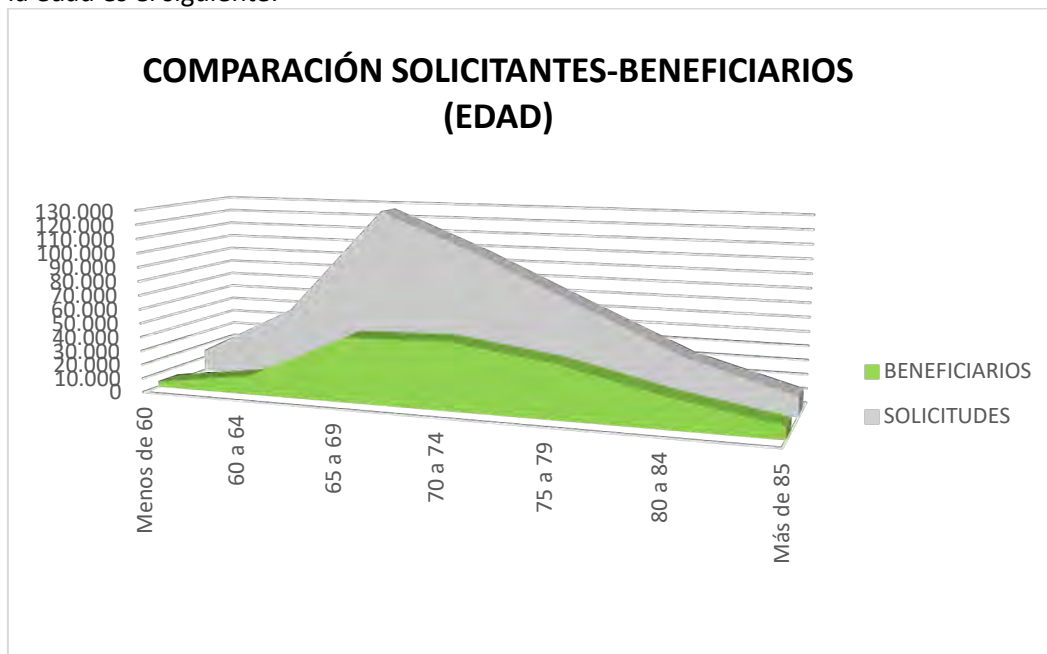
El número de usuarios que finalmente disfrutaron de un turno ascendió a 181.702. Sus principales características se detallan a continuación:

- El colectivo se compone de 45.848 participantes individuales y 67.927 parejas, de las cuales 356 asistieron acompañadas por hijos con discapacidad.
- De los que 58,75 % mujeres y 41,25 % eran hombres.

En cuanto a la edad de los beneficiarios, el cuadro de distribución es el siguiente:

EDAD	NÚMERO DE PERSONAS	% S/ TOTAL
Menos de 60	4.176	2,30%
De 60 a 64	13.953	7,68%
De 65 a 69	46.247	25,45%
De 70 a 74	48.125	26,49%
De 75 a 79	38.293	21,07%
De 80 a 84	21.821	12,01%
Más de 85	9.087	5,00%
<b>Total</b>	<b>181.702</b>	<b>100,00%</b>

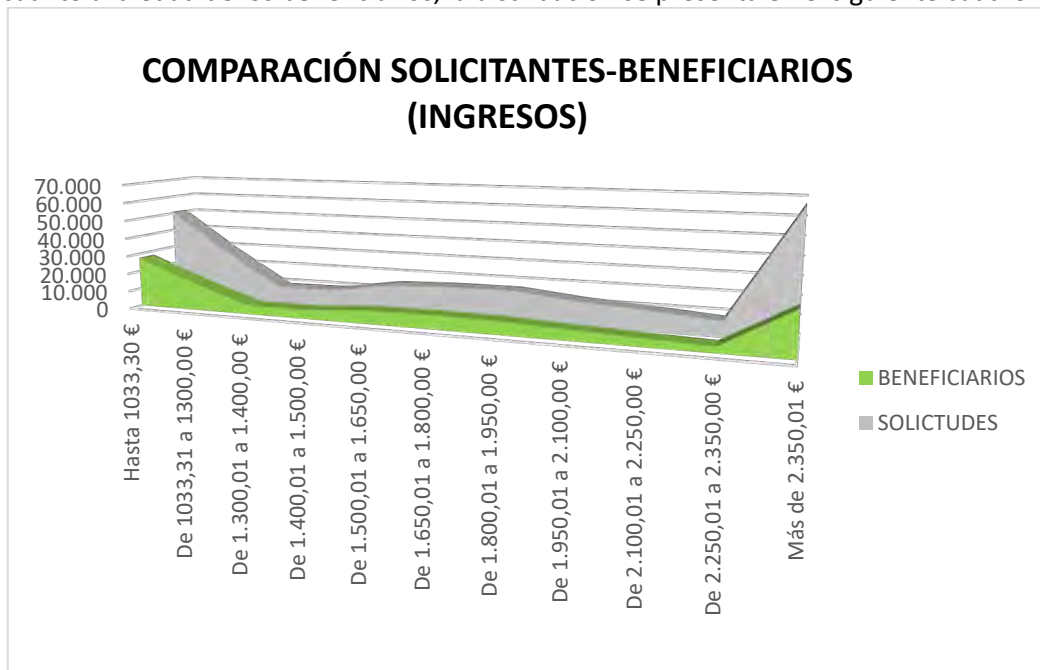
El cuadro comparativo entre solicitantes y beneficiarios del programa de termalismo en base a la edad es el siguiente:



Por último, y por lo que respecta al nivel de ingresos económicos por expedientes de los conjuntos de beneficiarios (se incluyen los del beneficiario y, en su caso, los del cónyuge), se alcanza la siguiente distribución:

TRAMO DE INGRESOS	NÚMERO DE EXPEDIENTES	% SOBRE EL TOTAL
Hasta 1033,30 €	27.766	24,48%
De 1033,31 a 1300,00 €	15.562	13,72%
De 1.300,01 a 1.400,00 €	4.983	4,39%
De 1.400,01 a 1.500,00 €	5.117	4,51%
De 1.500,01 a 1.650,00 €	7.411	6,53%
De 1.650,01 a 1.800,00 €	7.652	6,75%
De 1.800,01 a 1.950,00 €	7.319	6,45%
De 1.950,01 a 2.100,00 €	5.827	5,14%
De 2.100,01 a 2.250,00 €	4.549	4,01%
De 2.250,01 a 2.350,00 €	3.430	3,02%
Más de 2.350,01 €	23.803	20,99%
<b>Total</b>	<b>113.419</b>	<b>100,00%</b>

En cuanto a la edad de los beneficiarios, la distribución se presenta en el siguiente cuadro:



Como resumen del cuadro anterior, se puede destacar que el mayor número de beneficiarios se concentra, significativamente, en el tramo de las personas que tienen ingresos iguales o inferiores a la pensión mínima de jubilación para mayores de 65 años y en el tramo de los que

perciben ingresos superiores a 2.350,01€. Igualmente, puede constatarse que la situación económica no es un factor excluyente para la participación en el programa.

### DESARROLLO DE LOS TURNOS

A lo largo del año 2025 han participado un total de 84 estaciones termales en el programa.

El índice de ocupación obtenido al final del programa, con respecto a las plazas puestas a disposición de los usuarios, alcanzó el 93,55 %.

El número de pernoctaciones realizadas a lo largo del año 2025 fueron 1.635.318 con la siguiente distribución temporal:



El seguimiento del programa se ha articulado mediante tres vías diferenciadas:

En primer lugar, se han gestionado las sugerencias, reclamaciones y quejas presentadas por los usuarios a través de cualquier canal (escrito, telefónico o presencial). Durante 2025, se registraron un total de 121 quejas, cuyos motivos principales se resumen a continuación (cabe señalar que algunas reclamaciones incluyen más de un motivo):

- Tratamiento termal: 6.
- Alojamiento: 43.
- Manutención: 13.
- Otros aspectos del programa: 59.

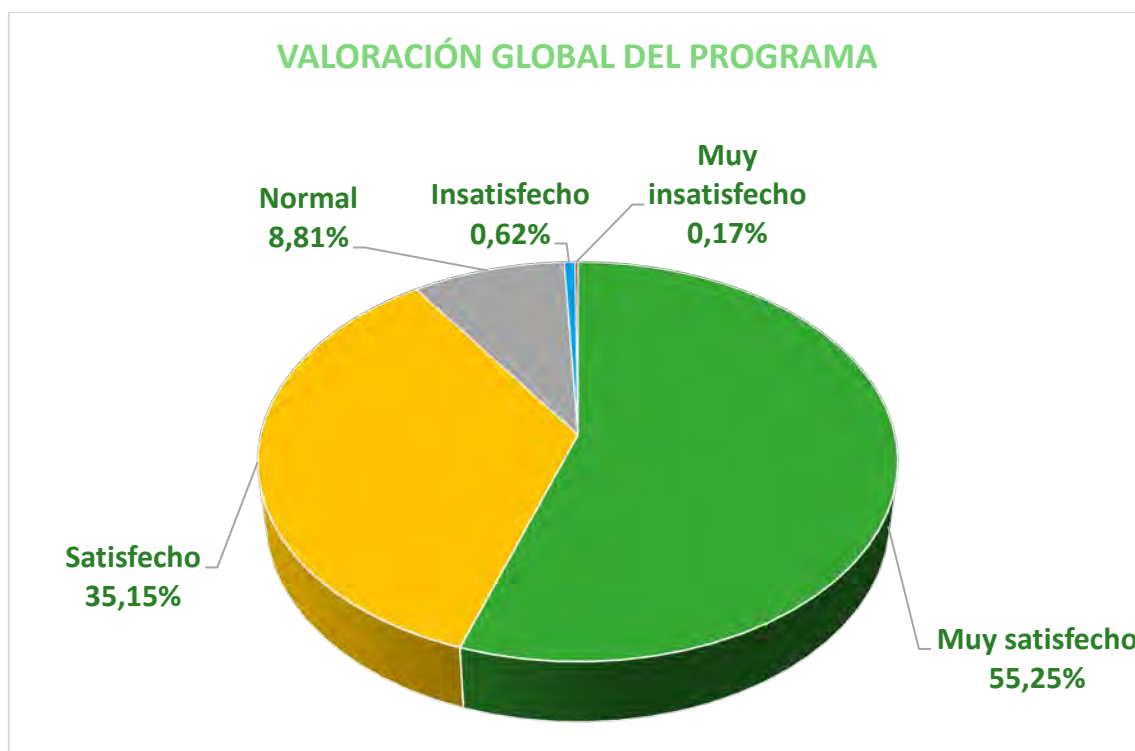


Respecto al control de calidad, el Imsero emplea un sistema doble para evaluar la percepción y opinión de los beneficiarios, con el fin de mejorar continuamente el servicio. En este marco, se han llevado a cabo encuestas de satisfacción a una muestra de usuarios en cada turno. Este estudio se ha realizado a través de dos canales distintos, utilizando en ambos casos el mismo.

1. **Cuestionarios presenciales.** Los balnearios participantes facilitaron la cumplimentación de la encuesta de forma anónima durante la prestación de los servicios. En esta modalidad, se recogieron un total de 25.690 cuestionarios.
2. **Entrevistas telefónicas.** Se realizaron otras 800 encuestas de satisfacción mediante llamadas gestionadas por una entidad independiente.

Seguidamente, se presentan las conclusiones principales derivadas de la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios del programa.

### VALORACIÓN GENERAL



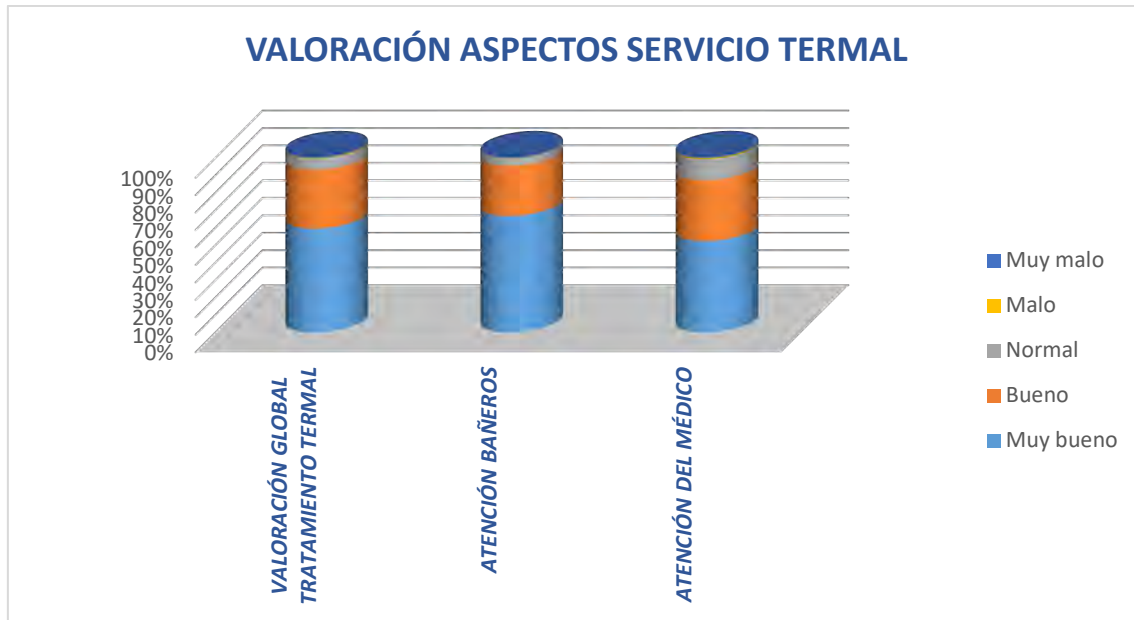
La valoración general promedio del programa es sumamente positiva. El 99 % de los participantes manifiesta satisfacción o cumplimiento de sus expectativas, frente a un índice de insatisfacción de apenas el 1 %.

A estos datos se suma un indicador de fidelidad muy relevante: el 74,50 % de los encuestados ya había participado anteriormente en el programa, y un 53 % afirma haber repetido la experiencia en más de tres ocasiones. Estos resultados confirman el alto grado de aceptación del servicio entre sus usuarios. En definitiva, tanto el volumen de demanda como la percepción ciudadana sitúan al programa en niveles de excelencia.



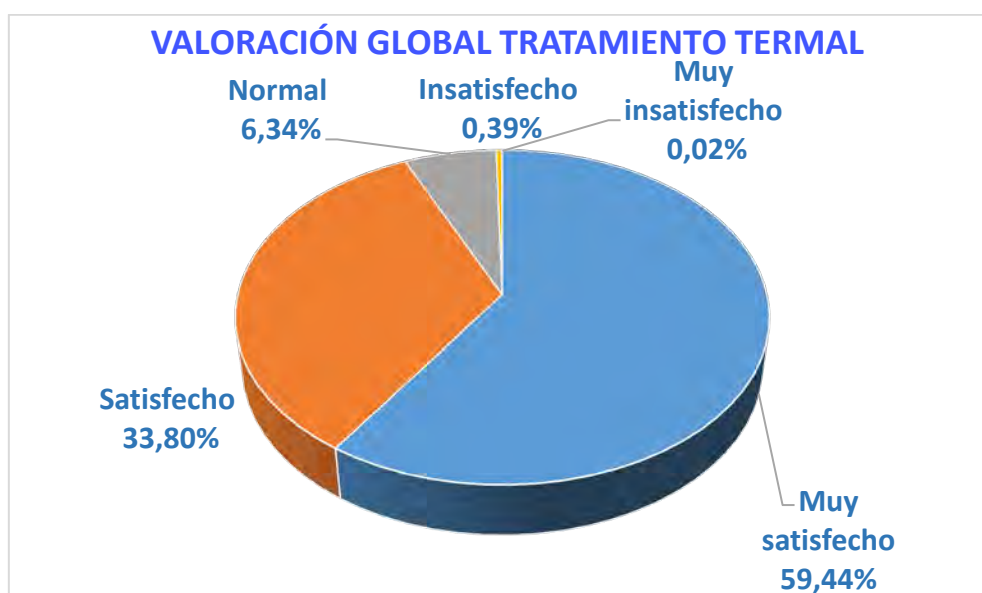
## TRATAMIENTOS

El propósito fundamental de los participantes es recibir tratamientos termales. Para evaluar su calidad, se han analizado tres dimensiones: la atención médica, el trato del personal especializado (bañeros) y la valoración global del servicio recibido.



Los resultados obtenidos son altamente satisfactorios, ya que la mayoría de los usuarios califican los aspectos analizados como "buenos" o "muy buenos".

En particular, el 87,17 % de los encuestados valora positivamente la atención del personal médico. Este índice de satisfacción se eleva hasta el 95,48 % en lo referente al trato recibido por parte de los bañeros. La valoración global que los usuarios otorgan al conjunto del tratamiento termal se detalla en el siguiente gráfico:



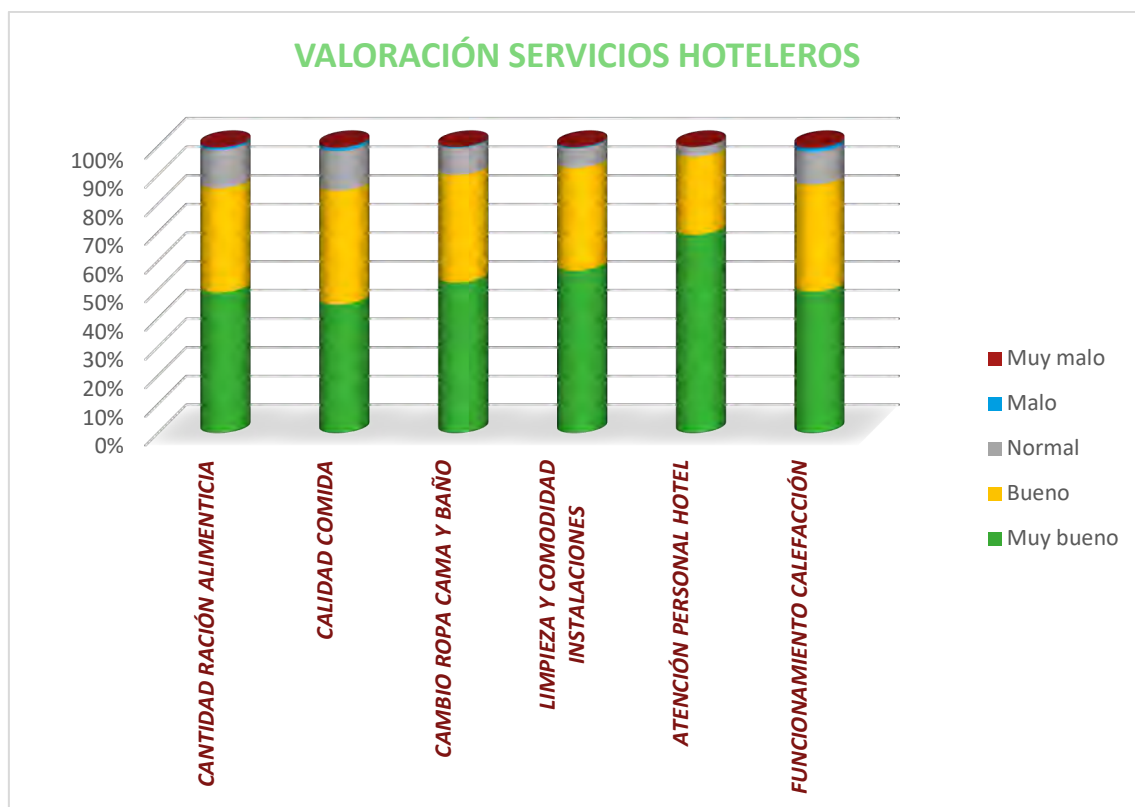
En conjunto, más del 99 % de los participantes manifiesta satisfacción o cumplimiento de sus expectativas respecto a los tratamientos, situándose el índice de insatisfacción en un residual 0,4 %.

Complementariamente, con el fin de obtener datos objetivos sobre la calidad asistencial, se ha realizado un seguimiento de los informes médicos post-cura emitidos por los especialistas de los balnearios. Durante el ejercicio 2025, los usuarios recibieron una media de 31,99 sesiones de tratamiento en los turnos de 10 días.

## ESTANCIAS

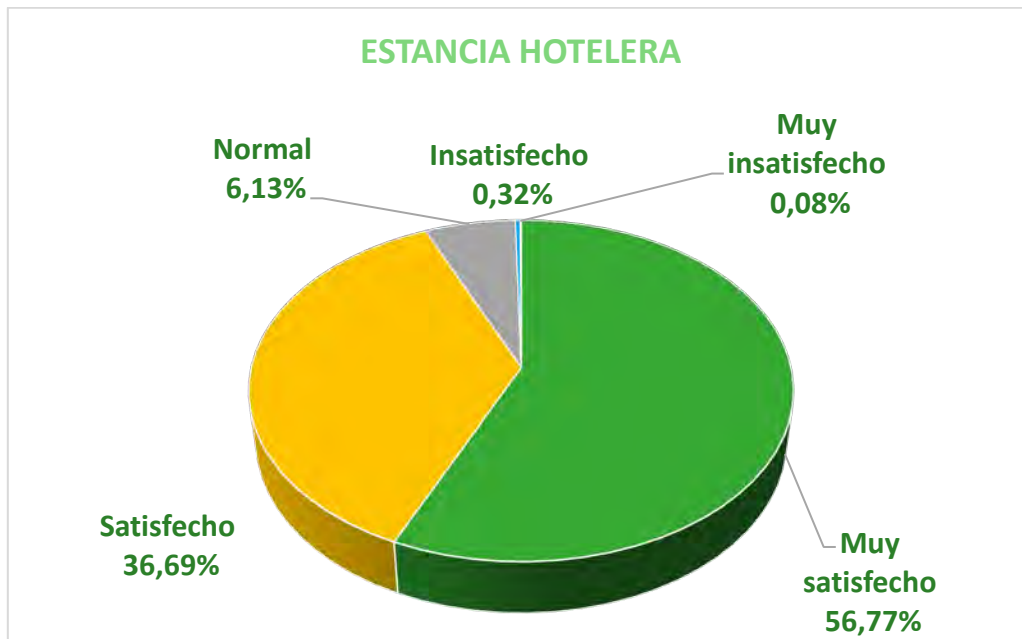
En este apartado se han evaluado dimensiones como la gestión de llegada, la calidad y cantidad de la manutención, el servicio de lencería (cambios de ropa de cama y baño), la limpieza de las instalaciones y la atención del personal hotelero.

Los resultados confirman el alto grado de satisfacción de los usuarios, si bien los indicadores son levemente inferiores a los obtenidos en el área de tratamientos. En concreto, el 96,03 % destaca que la llegada al establecimiento se desarrolló con comodidad y sin imprevistos, mientras que el 95,38 % califica de "bueno" o "muy bueno" el trato recibido en recepción. Por último, el 81,71 % confirma haber tenido acceso a sesiones informativas sobre las prestaciones del centro, aunque una parte de los usuarios no hizo uso de ellas por conocer previamente los servicios.



La calidad del servicio de manutención es uno de los aspectos con una valoración menos destacada, si bien se mantiene en niveles aceptables. Es, precisamente, en las variables relativas al menú (tanto en calidad como en cantidad) donde se observa estadísticamente una mayor dispersión de los datos.

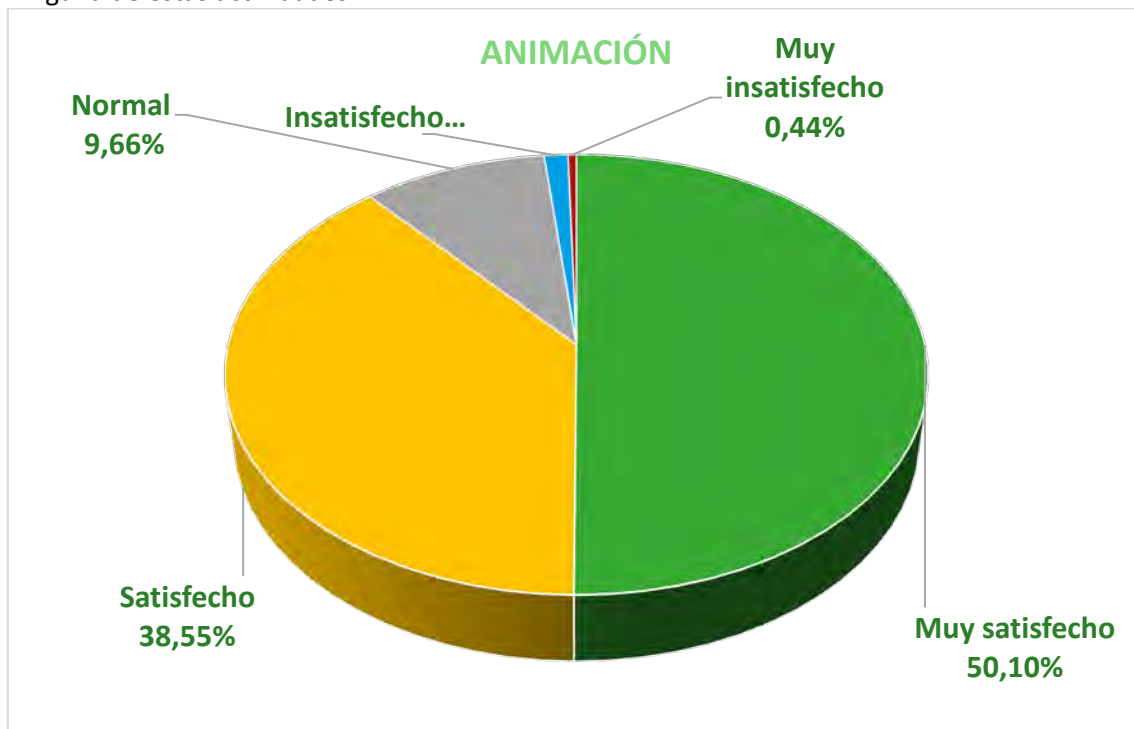




En términos generales, la valoración de las estancias hoteleras se sitúa en torno al 99 % entre satisfacción y cumplimiento de expectativas, con un índice de insatisfacción inferior al 1 %.

#### ANIMACIÓN

En este apartado se analiza la opinión de los usuarios que han participado en los programas de animación. Cabe señalar que un 25,20 % de los encuestados manifiesta no haber participado en ninguna de estas actividades.



En términos generales, el 98,31 % de los usuarios manifiesta satisfacción o cumplimiento de sus expectativas en relación con las actividades de animación, frente a un índice de insatisfacción del 1,69 %.

## EJECUCIÓN

Por último, el balance entre lo programado y realizado durante el ejercicio, en cuanto a indicadores para el seguimiento de objetivos es:

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS	PROGRAMADO	REALIZADO
Nº de plazas previstas	197.000	181.702
Nº de beneficiarios previstos	190.462	181.702
Nº de estancias previstas en presupuesto	1.714.158	1.635.318
<b>Coste total (en miles de euros)</b>	<b>35.869,66</b>	<b>32.442,34</b>

## CONCLUSIONES

El balance entre los objetivos programados y los resultados alcanzados durante el ejercicio arroja un grado de cumplimiento sumamente satisfactorio. La ejecución del programa ha alcanzado el 95,40 %, una cifra que consolida la tendencia ascendente observada en los últimos años y ratifica la solidez del modelo de gestión actual.

El Programa de Termalismo de Imsero durante el ejercicio 2025 ha demostrado una solidez excepcional, consolidando su recuperación total tras la crisis sanitaria y superando con creces los niveles de demanda prepandemia. El incremento del 42,39 % en las solicitudes respecto a 2019 y la movilización de más de 407.000 interesados reflejan un cambio estructural en el perfil del usuario, impulsado por la incorporación de la generación del *Baby Boom*. Con una ejecución presupuestaria del 95,40 % y una ocupación real que roza el pleno rendimiento (93,55 %), el programa se ratifica como una herramienta de gestión eficiente que ha garantizado 1,6 millones de pernoctaciones, cumpliendo con creces los objetivos operativos planteados.

El impacto social del programa trasciende la mera prestación de servicios, actuando como un pilar estratégico en la promoción de la autonomía y la prevención de la dependencia. A través de sus 84 estaciones termales concertadas, el programa ha logrado un equilibrio fundamental: por un lado, ofrece tratamientos preventivos y rehabilitadores que mejoran la calidad de vida física; por otro, combate activamente la soledad no deseada al fomentar la socialización en edades críticas. Además, su capacidad para dinamizar las economías locales y mantener el empleo especializado en zonas rurales subraya su valor como motor de cohesión territorial y desarrollo sostenible.

La percepción de los usuarios sitúa al programa en niveles de excelencia, con un índice de satisfacción del 99 % que avala la calidad técnica y humana de la asistencia. Destaca especialmente la valoración del personal especializado (95,48 %) y la alta fidelidad de los beneficiarios, de los cuales más de la mitad han repetido la experiencia en tres o más ocasiones. Estos datos, sumados a una distribución de renta que demuestra que la situación económica no



es un factor excluyente, confirman que el modelo de cofinanciación del Imsero es una fórmula exitosa para garantizar un envejecimiento activo, saludable y accesible para toda la ciudadanía.

En conclusión, el balance de 2025 reafirma la vigencia y necesidad de este servicio público. La combinación de una gestión administrativa eficaz, una respuesta masiva por parte de la población mayor y un impacto positivo en el sistema sanitario —al prevenir tratamientos más agresivos— posiciona al Programa de Termalismo como una de las políticas sociales más valoradas y rentables en términos de bienestar social. El éxito de este ejercicio sienta las bases para continuar adaptando la oferta a las nuevas demandas de una población mayor cada vez más activa, conectada y diversa.

### 6.3. PROGRAMAS ALTERNATIVOS A LA INSTITUCIONALIZACIÓN

#### TELEASISTENCIA DOMICILIARIA BÁSICA Y AYUDA A DOMICILIO BÁSICA

La teleasistencia domiciliaria, concedida por el Imsero, es un servicio que se presta, de forma ininterrumpida, 24 horas al día, a aquellas personas que residan en las Ciudades de Ceuta y de Melilla, mediante el uso de la tecnología de la información y de la comunicación y con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, inseguridad, soledad y aislamiento.

Este servicio tiene por objeto mantener y potenciar la autonomía de la persona atendida, y la de su familia o unidad de convivencia para que la persona pueda permanecer en su propio domicilio el mayor tiempo posible, manteniendo el control de su propia vida.

La teleasistencia domiciliaria se presta fundamentalmente a través de la línea telefónica fija/móvil. Consta de un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado, una parte, en el Centro de Atención dotado del soporte tecnológico, de comunicaciones y de los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio y, otra parte, en el domicilio de la persona beneficiaria.

La ayuda a domicilio concedida por el Imsero es un servicio que se presta a aquellas personas que residan en las Ciudades de Ceuta y de Melilla, consistente en el conjunto de actividades llevadas a cabo en el domicilio de las personas titulares, con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria e incrementar su autonomía, posibilitando la permanencia en su domicilio el mayor tiempo posible. Este servicio comprende la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria, la cobertura de las necesidades domésticas y la atención y apoyo psicosocial.

El 8 de diciembre de 2023, para la ciudad de Ceuta, se promulgó la siguiente normativa, a los efectos de una nueva delegación de competencias sobre la gestión de ambas prestaciones: por Resolución del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, de 20 de noviembre de 2023 (BOE número 293, de 8 de diciembre), se delegó la competencia sobre la gestión de la ayuda a domicilio básica y de teleasistencia domiciliaria básica a la Ciudad de Ceuta, para un período de



cinco años, con entrada en vigor de dicha delegación el 9 de diciembre de 2023 y finalización el 8 de diciembre de 2028.

El Imserso financiará el coste total de la prestación de los servicios a las personas titulares que reúnan los requisitos que se recogen en las citadas Circulares y en la Resolución de delegación.

Por lo que respecta a la Ciudad de Ceuta, para el periodo del 9 de diciembre de 2024 al 8 de diciembre de 2025, el Imserso aportó la cantidad total de 1.037.310,52 €, con el siguiente desglose:

- Para el servicio de ayuda a domicilio: Cuantía: 979.480 €.
- Para el servicio de teleasistencia domiciliaria: Cuantía: 57.830,52 €.

El 23 de marzo de 2024, para la ciudad de Melilla, se promulgó la siguiente normativa, a los efectos de una nueva delegación de competencias sobre la gestión de ambas prestaciones: por Resolución del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, de 20 de marzo de 2024 (BOE número 73, de 23 de marzo), se delegó la competencia sobre la gestión de la ayuda a domicilio básica y de teleasistencia domiciliaria básica a la Ciudad de Melilla, para un período de cinco años, con entrada en vigor de dicha delegación el 24 de marzo de 2024 y finalización el 23 de marzo de 2029.

El Imserso financiará el coste total de la prestación de los servicios a las personas titulares que reúnan los requisitos que se recogen en las citadas Circulares y en la Resolución de delegación.

Por lo que respecta a la Ciudad de Melilla, para el periodo del 24 de marzo de 2025 al 23 de marzo de 2026, el Imserso aportó la cantidad total de 793.533,53 €, con el siguiente desglose:

- Para el servicio de ayuda a domicilio: Cuantía: 733.480 €.
- Para el servicio de teleasistencia domiciliaria: Cuantía: 60.053,53 €.



