

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 Imserso 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.
- 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 personas mayores de 65 años, pensionistas de jubilación del Sistema Público de Pensiones, pensionistas de viudedad con 55 años cumplidos y pensionistas por otros conceptos, así como los prejubilados mayores de 60 años. Pueden ir acompañados por su cónyuge o pareja de hecho sin necesidad de que este reúna los requisitos de edad o pensión, así como de hijos con discapacidad igual o superior al 45%, siempre que el viaje lo realice con sus padres y ocupen cama supletoria en la misma habitación del hotel.

Los usuarios del Programa deben poder valerse por sí mismos para las actividades de la vida diaria y no padecer alteraciones del comportamiento que puedan alterar la normal convivencia.

Igualmente, podrán participar en el Programa los españoles residentes fuera de España, que reúnan los requisitos exigidos. Atendiendo a sus peculiares características, los requisitos para participar en los Programas de Turismo Social pueden modificarse por parte de las Consejerías Laborales del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, previo acuerdo con el Imserso.

EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

El Programa está organizado y financiado parcialmente por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 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 Imserso.

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.

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 se desarrolla 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:

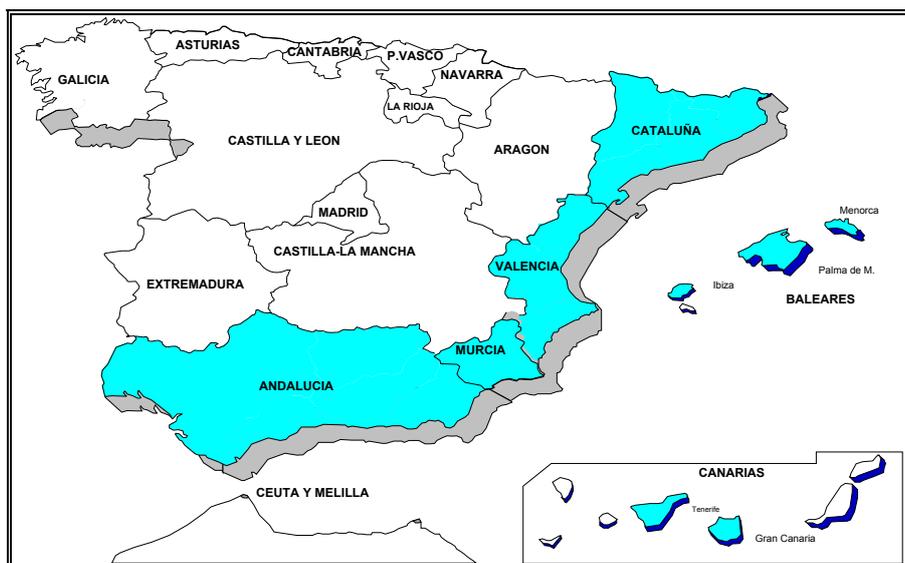
- Turnos de Vacaciones con y sin transporte. Comprende estancias de 15, 10 y 8 días en régimen de pensión completa en hoteles ubicados en lugares costeros peninsulares e insulares de marcado carácter turístico.
- Viajes Culturales: Realización de rutas durante 6 días, en régimen de pensión completa, 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.
- Intercambios Internacionales: Los turnos de vacaciones a desarrollar en Andorra, Portugal y en los países europeos que se convenian con el Imsero tendrán una duración de 8 días. Esta modalidad se ha suspendido durante esta temporada.

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 y el porcentaje total mayor de 65 años en España.

A continuación se ofrece la distribución geográfica de las **zonas de destino** durante el año 2014

TURNOS	CIRCUITOS CULTURALES	TURISMO DE NATURALEZA
Andalucía	Aragón	Andalucía
Baleares	Asturias	Aragón
Canarias	Cantabria	Castilla y León
Cataluña	Castilla La Mancha	Cataluña
C. Valenciana	Castilla y León	C. Valenciana
Murcia	Cataluña	
	C. Valenciana	
	Extremadura	
	Galicia	
	La Rioja	
	Madrid	
	Navarra	
	País Vasco	

Los turnos de vacaciones en destinos turísticos de la costa mediterránea de la península y en las Islas se resaltan en este mapa de España



Las zonas de desarrollo de los Circuitos Culturales y Turismo de Naturaleza se reparten por el territorio del Estado, según se describe a continuación.



- Aragón
- Andalucía
- Asturias
- Cantabria
- Castilla La Mancha
- Castilla y León
- Cataluña
- C. Valenciana
- Extremadura
- Galicia
- La Rioja
- Madrid
- Navarra
- País Vasco

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 régimen de pensión completa en habitación doble (posibilidad de 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 Naturaleza y Viajes Culturales, dadas sus peculiares características, no se incluyen los servicios médicos y programas de animación

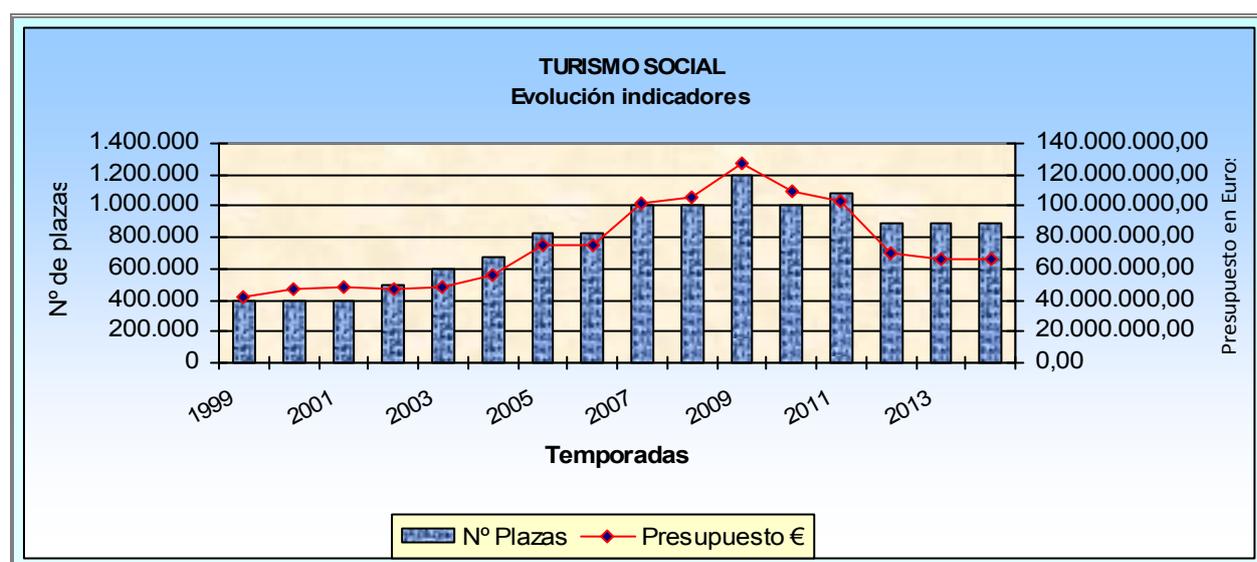
PLAZAS OFERTADAS

Para el conjunto de las distintas modalidades del Programa en la temporada 2013/2014, se han ofertado las siguientes plazas:

ZONAS DE DESTINO	PLAZAS OFERTADAS
Andalucía	195.331
Murcia	26.265
Baleares	180.816
Canarias	103.375
Cataluña	126.560
C. Valenciana	185.141
Viajes Culturales	75.102
Turismo Naturaleza	4.076
TOTAL	896.666

De este total se hace una reserva de 13.600 plazas para personas mayores con nacionalidad española residentes en países europeos, Iberoamérica y Rusia.

La **evolución del número de plazas y del presupuesto** dedicado por el Imsero al Programa en los últimos años ha sido la siguiente:



PRINCIPALES DATOS DURANTE EL AÑO 2014

Durante este año se ha desarrollado la segunda fase de la temporada 2013/2014(enero-junio 2014) y la primera fase de la temporada 2014/2015 (octubre-diciembre 2014).

A continuación se analizan los principales datos sobre el desarrollo del Programa.

SOLICITUDES RECIBIDAS

El número de personas que han presentado solicitudes en esta temporada ascendió a un total de **3.165.717**. Este Programa goza de una gran popularidad y cada vez es mayor el número de solicitantes, pudiendo considerarse como un éxito.

A continuación se ofrece el detalle sobre las solicitudes recibidas por Comunidades Autónomas y gráfica posterior representativa:

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	NÚMERO DE PERSONAS
Andalucía	476.807
Aragón	117.270
Asturias	108.788
Canarias	98.152
Cantabria	44.878
Castilla-La Mancha	105.470
Castilla-León	180.224
Cataluña	606.242
Ceuta	1.890
Comunidad Valenciana	339.946
Extremadura	66.421
Galicia	180.707
Islas Baleares	70.073
La Rioja	24.233
Madrid	441.035
Melilla	1.892
Murcia	57.763
Navarra	50.030
País Vasco	193.896
TOTAL	3.165.717

En el siguiente gráfico se relaciona el número de plazas ofertadas por el Programa, con el número de solicitudes recibidas



Como puede observarse la demanda de plazas supera con creces la oferta, siendo porcentualmente los destinos de Canarias y Turismo de Interior en los que existe mayor demanda en relación con la oferta.

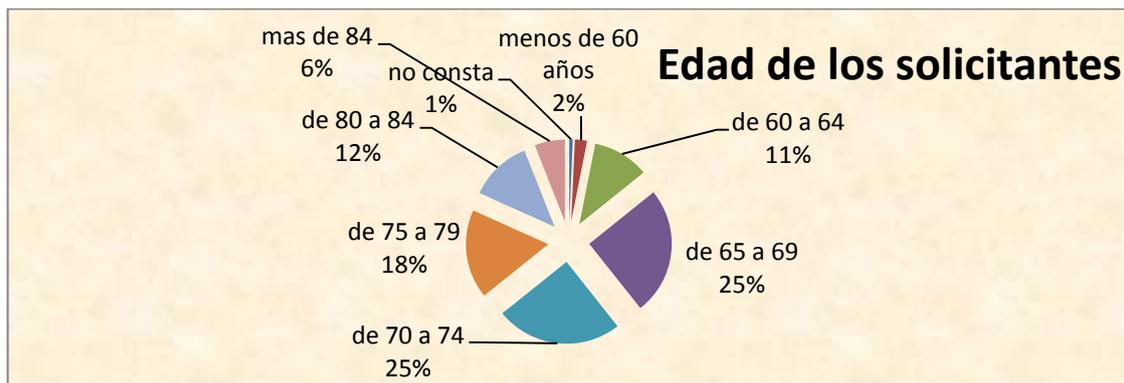
EDAD DE LOS SOLICITANTES

A continuación se ofrece detalle sobre las solicitudes recibidas según la edad de los solicitantes y, en su caso, de los cónyuges:

A continuación se ofrece detalle sobre las solicitudes recibidas según la edad de los solicitantes y, en su caso, de los cónyuges:

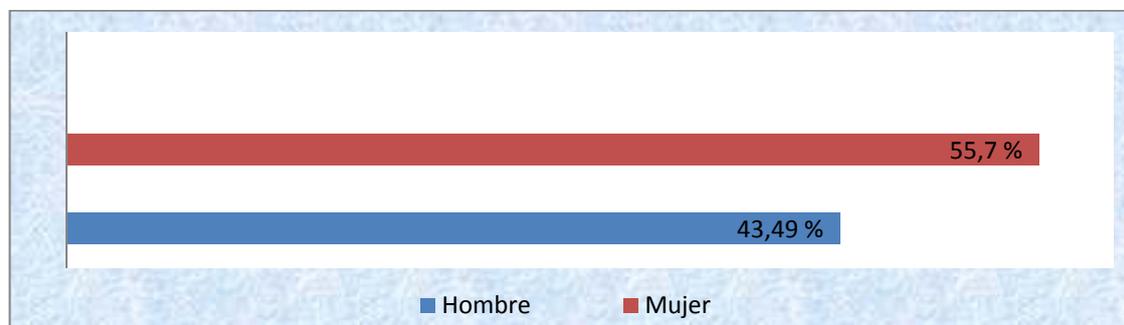
EDAD	NÚMERO DE PERSONAS	% S/TOTAL
Menos de 60	75.876	2,40
De 60 a 64	350.588	11,07
De 65 a 69	798.026	25,21
De 70 a 74	785.372	24,81
De 75 a 79	556.273	17,57
De 80 a 84	388.953	12,29
Más de 84	188.687	5,96

La gráfica por los tramos reseñados en el cuadro es la siguiente:



Como queda reflejado, el grupo más significativo es el de quienes tienen edades comprendidas entre los 65 y 79 años, en los que se concentran los mayores porcentajes de los solicitantes.

PARTICIPACIÓN POR SEXO



De las solicitudes recibidas, la participación por sexo queda reflejada en la gráfica anterior, en la que se observa una mayor participación de mujeres que alcanza el 55,7 % del total de personas que solicitan participar en el Programa de Turismo Social.

PARTICIPACIÓN POR NIVEL DE INGRESOS ECONÓMICOS DE LOS SOLICITANTES

Por último, y por lo que respecta al nivel de ingresos económicos de los solicitantes, se alcanza la siguiente distribución:

TRAMO DE INGRESOS	NÚMERO DE SOLICITUDES	% S/TOTAL
Hasta 742,00 Euros	426.555	22,19
De 742,01 a 900,00 Euros	219.763	11,43
De 900,01 a 1.050,00 Euros	177.396	9,23
De 1.050,01 a 1.200,00 Euros	208.813	10,86
De 1.200,01 a 1.350,00 Euros	152.724	7,95
De 1.350,01 a 1.500,00 Euros	141.318	7,35
De 1.500,01 a 1.650,00 Euros	112.879	5,87
De 1.651,01 a 1.800,00 Euros	98.938	5,15
De 1.800,01 a 1.950,00 Euros	78.761	4,1
De 1.950,01 a 2.100,00 Euros	97.188	5,06
Más de 2.100,00 Euros	207.832	10,81

En este cuadro queda reflejado que el porcentaje mayor de solicitantes para participar en el Programa se concentran en el tramo de los perciben ingresos iguales o inferiores a la pensión mínima de jubilación para mayores de 65 años.

DESTINO DE LOS USUARIOS EN 2014

El número total de **plazas ocupadas** en las diferentes **zonas de destino** ascendió a 942.013, según se desglosa en el siguiente cuadro:

ZONA DE DESTINO	ENERO-JUNIO 2014	OCTUBRE-DICIEMBRE 2014	TOTAL
Andalucía	181.439	27.539	208.978
Illes Balears	147.199	29.743	176.942
Canarias	94.547	2.838	97.385
Cataluña	89.688	13.012	102.700
C. Valenciana	201.982	12.308	214.290
Murcia	23.297	20.709	44.006
Circuitos Culturales	78.822	794	79.616
T. Naturaleza	6.023	12.073	18.096
Total	822.997	119.016	942.013

COMERCIALIZACIÓN

La comercialización se realiza a través de las Agencias de Viajes, cuya cifra se acerca a los 8.230 puntos de venta. Además el usuario puede obtener su reserva/billete a través de internet en el portal "Mundosenior".

VIAJES

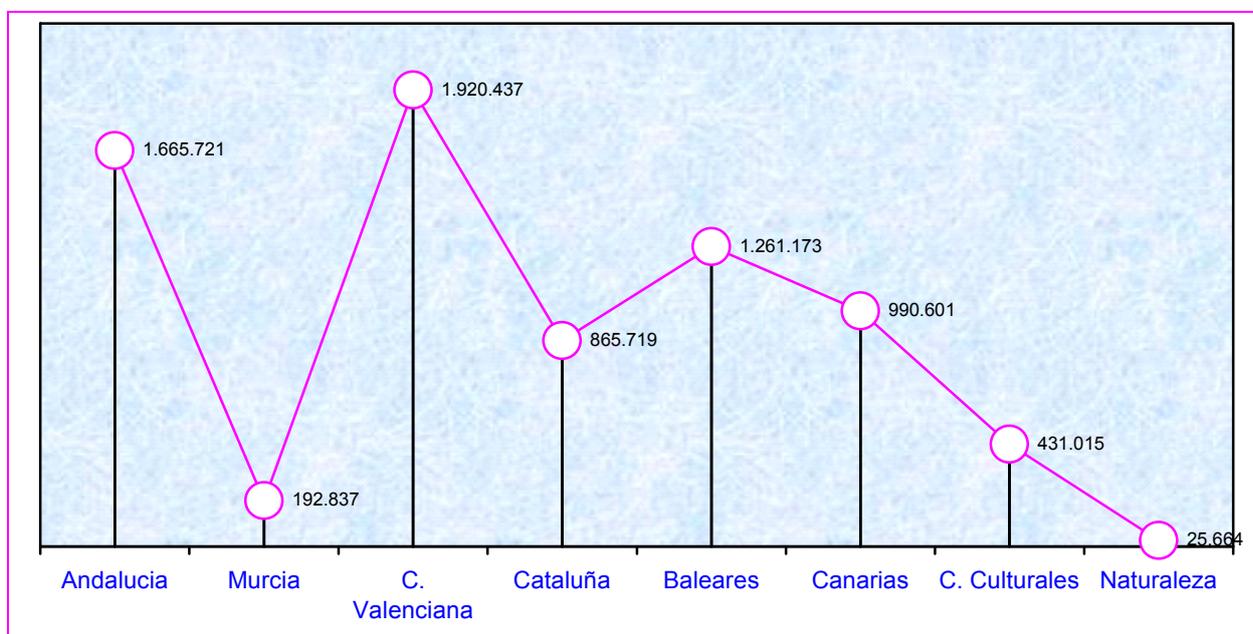
Los medios de transporte utilizados durante este periodo han sido principalmente el avión y el autobús.

La opción de medios propios para los turnos sin transporte ha ido creciendo desde su puesta en marcha, así como el tren. En el cuadro siguiente se cuantifica la utilización de estos medios.

MEDIO DE TRANSPORTE	NÚMERO DE PASAJEROS	% S/ TOTAL
Avión	526.774	55,94
Autobús	194.714	20,68
Tren	97.122	20,30
Sin Transporte	123.404	13,09
TOTAL	942.013	100%

ESTANCIAS HOTELERAS PRODUCIDAS EN LA TEMPORADA 2013/2014

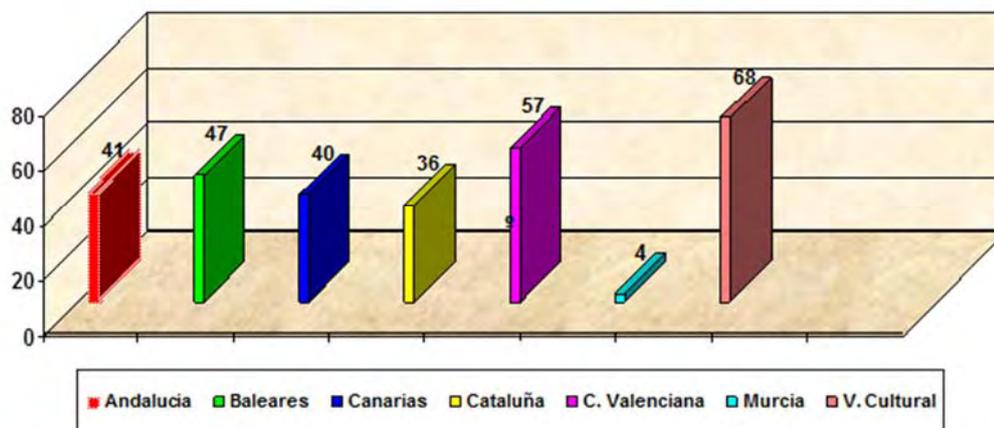
El número de estancias hoteleras por zonas de destino se refleja que el número de estancias de usuarios del Imsero en los distintos establecimientos hoteleros asciende a 7.353.167, distribuidas según se refleja en la siguiente gráfica.



ALOJAMIENTO

El número de hoteles participantes en el Programa de Turismo Social durante esta temporada asciende a **285**, con la siguiente distribución por Comunidades Autónomas:

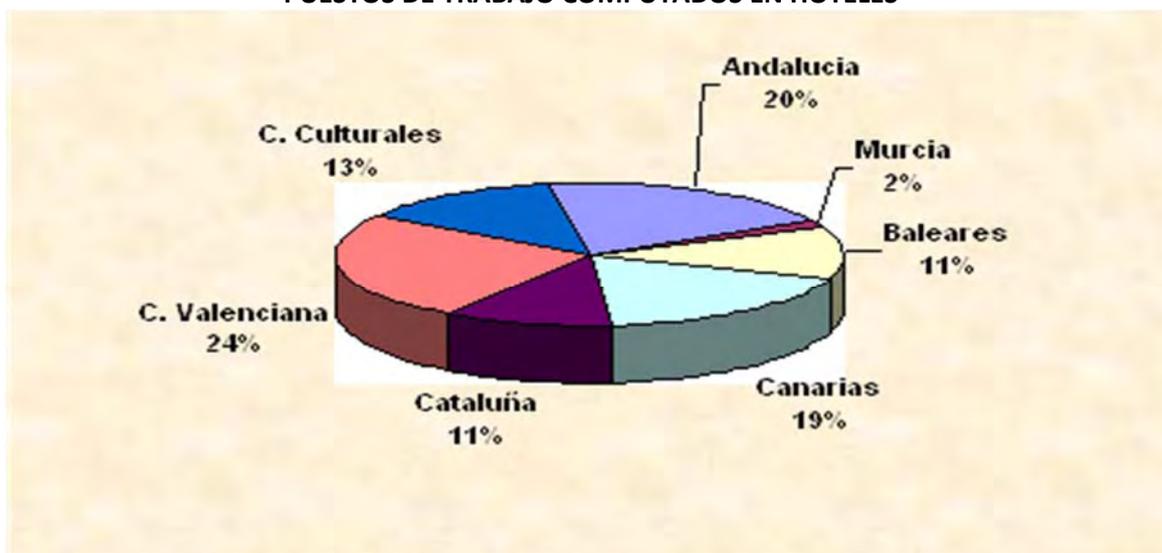
HOTELES PARTICIPANTES EN LA TEMPORADA 2013/2014



MANTENIMIENTO Y CREACIÓN DE EMPLEO

En cumplimiento del acuerdo adoptado por el Consejo General del INSERSO (Instituto Nacional de Servicios Sociales entonces) en fecha 24 de septiembre de 1992, se han celebrado, por las Comisiones Especiales de seguimiento del empleo (Administración Central y Autonómica, Organizaciones Empresariales, y Centrales Sindicales) las reuniones preceptivas, computándose, en la temporada 2013/2014 los puestos de trabajo directos en los hoteles con un total de 11.202, que figuran desglosados por zonas, en el cuadro siguiente:

PUESTOS DE TRABAJO COMPUTADOS EN HOTELES



Si al empleo directo creado en los hoteles se añade el generado en las demás actividades del sector turístico, el Programa genera **77.294 puestos de trabajo**.

FINANCIACIÓN DEL PROGRAMA

El Programa se financia parcialmente con las aportaciones del Imserso, que durante 2014 fue aproximadamente de un 20,87% del coste total de la plaza.

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 las duración de los mismos (turnos de 5, 6, 8, 10, 15, días), de la inclusión de transporte o no, y de la temporada en que se desarrollen los turnos (alta y baja).

En este cuadro se recogen las aportaciones, mínimas y máximas, en euros, tanto del Imserso como de los usuarios .

DESTINO	APORTACIÓN USUARIOS		APORTACIÓN IMSERSO	
	Mínima	Máxima	Mínima	Máxima
Península	141,41	364,47	29,48	59,86
Illes Balears	141,41	396,40	29,48	87,86
Canarias	185,40	584,41	29,48	119,82
Viajes Culturales/Turismo Naturaleza	253,32	253,32	88,07	89,91

Se indican en Península, Baleares y Canarias precios mínimos y máximos correspondientes a turnos de menor o mayor duración, de temporada baja o alta, así como con o sin transporte, en el caso de Península, Baleares y Canarias.

En el supuesto de ciudadanos españoles residentes en el extranjero la aportación del Imsero oscila entre 115,68 euros para los Circuitos Culturales de españoles residentes en Europa hasta los 390,01 euros.

OTROS ASPECTOS DEL PROGRAMA DE VACACIONES

Convenio con la Federación Española de Municipios y Provincias (F.E.M.P.)

Dentro del marco general del Convenio de Colaboración suscrito 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:

CONVENIO DE COLABORACIÓN CON ENTIDADES LOCALES

TEMPORADA	Nº CONVENIOS	PLAZAS SOLICITADAS
2013/2014	146	18.820

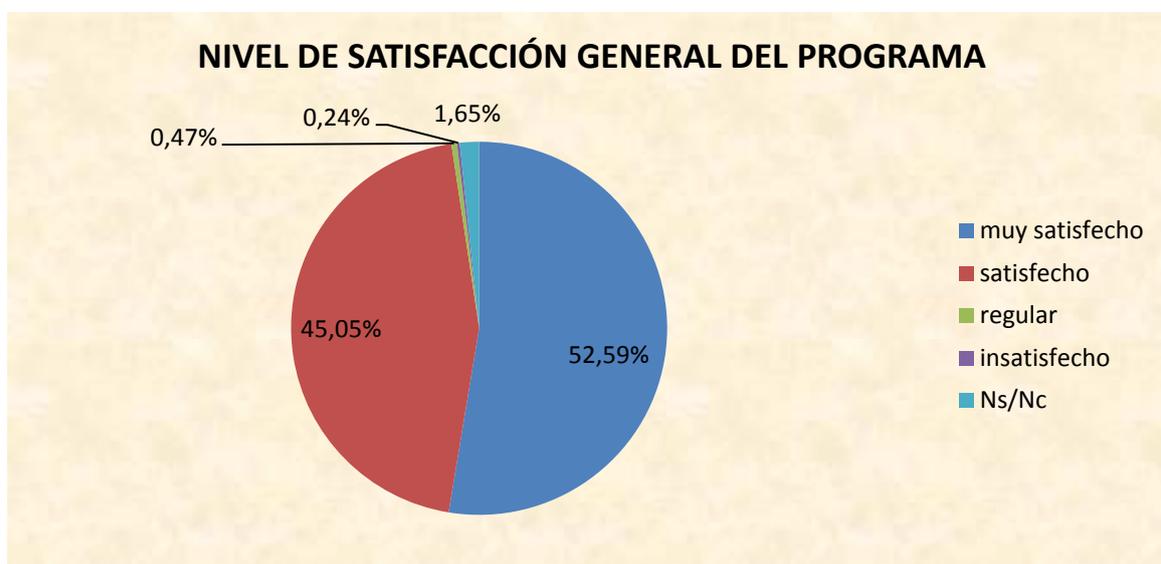
FINANCIACIÓN COMPLEMENTARIA ISLAS MENORES DE LOS ARCHIPIÉLAGOS CANARIO Y BALEAR.

El Programa prevé una financiación complementaria para usuarios residentes en las Islas Menores de los Archipiélagos Canario y Balear, con el fin de paliar en cierta medida los gastos adicionales que se ocasionan al tener que desplazarse a las islas capitalinas, punto de inicio de los viajes. El importe de esta financiación se establece en 73,77 euros por usuario

VALORACIÓN DEL PROGRAMA

De las encuestas realizadas a los usuarios del Programa, durante 2014 la muestra más importante se ha centrado en los usuarios de circuitos culturales y de naturaleza, se deduce el alto nivel de satisfacción de los mismos.

Como puede observarse en el gráfico, la valoración general del Programa por parte de los participantes en el mismo ha sido muy positiva, ya que el 97,64 % se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el Programa.



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.

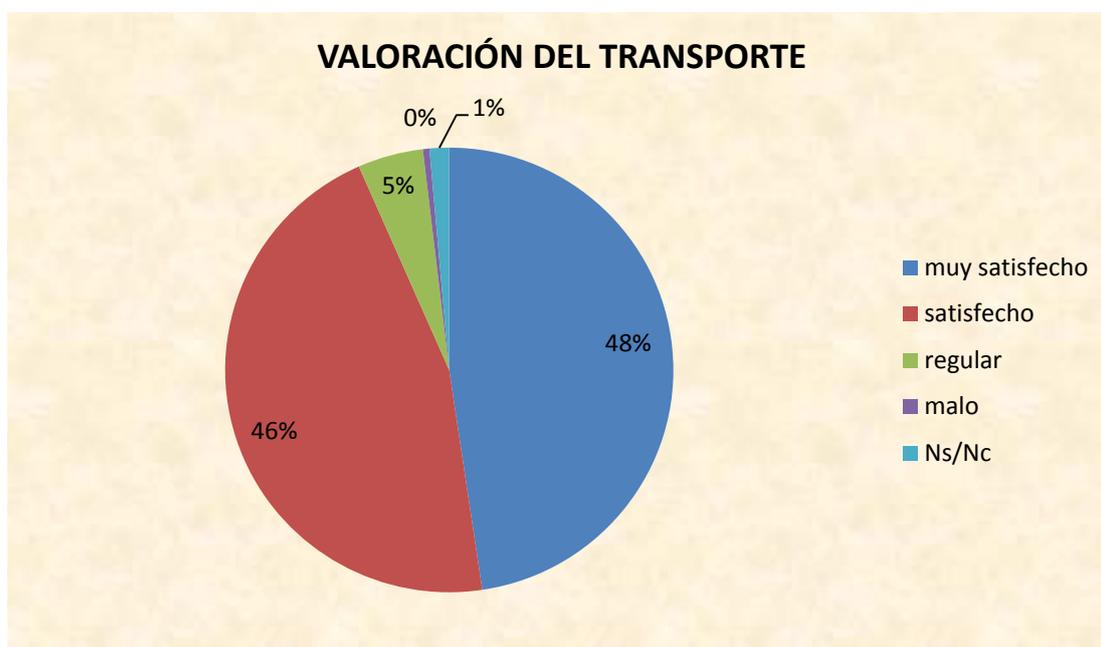
La valoración general de las estancias hoteleras es muy positiva, ya que el 97,64 % se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la estancia.



VALORACIÓN DEL TRANSPORTE

Es este apartado se recoge la opinión de los usuarios en relación con el transporte utilizado durante los trayectos, en las modalidades con transporte incluido.

Como puede observarse en el gráfico la valoración efectuada por los usuarios que han participado es muy positiva, ascendiendo a un 93,40 % los usuarios que manifiestan que fue muy satisfactorio o satisfactorio.



6.2. PROGRAMA DE TERMALISMO SOCIAL

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA.

El Termalismo Social se crea en España mediante la Orden del Ministerio de Asuntos Sociales, de fecha 15 de marzo de 1989, que señala que el Termalismo Social es un servicio complementario a las prestaciones del sistema de la Seguridad Social que tiene por objeto facilitar la asistencia que en los establecimientos termales se presta a las personas mayores que, por prescripción facultativa, la precisen.

Este Programa está dirigido a los pensionistas del Sistema de la Seguridad Social por los conceptos de jubilación e invalidez, en todo caso y por el concepto de viudedad o de otras pensiones. Únicamente cuando la persona beneficiaria haya cumplido los sesenta años de edad igualmente las personas beneficiarias de plaza deben poder valerse por sí mismo para las actividades de la vida diaria, no padecer trastornos mentales graves que puedan alterar la normal convivencia en los establecimientos, ni enfermedad infecto-contagiosa y precisar los tratamientos termales solicitados careciendo de contraindicación médica para la recepción de los mismos.

Igualmente, podrán ser beneficiarios/as de las plazas los españoles residentes en el exterior, siempre que perciban una pensión pública, tengan más de 60 años de edad y cumplan con el resto de requisitos.

El Programa está organizado y financiado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, quien anualmente concierta con establecimientos termales la reserva de plazas en balnearios para la estancia y tratamiento de los usuarios del Programa.

El Programa de Termalismo Social del Imserso ha supuesto el acceso de un número cada vez mayor de pensionistas a los balnearios a precios reducidos.

El Programa de Termalismo Social del Imserso tiene un doble objetivo:

- De una parte, facilitar el acceso de los pensionistas del Sistema de la Seguridad Social a los tratamientos que en los balnearios se presta a las personas de este colectivo que, por prescripción facultativa, lo precisen, a precios reducidos, con objeto de que el tratamiento termal pueda actuar de forma preventiva, curativa o rehabilitadora de cronicismos y enfermedades invalidantes, contribuyendo a mejorar su calidad de vida.
- El segundo objetivo del Programa es el de potenciar el desarrollo económico de las zonas que rodean a los balnearios, contribuyendo a la creación y mantenimiento del empleo, así como a la mejora y modernización de la infraestructura de instalaciones de las estaciones termales, que estaban atravesando una situación económica difícil, revitalizando turísticamente las zonas que rodean a los balnearios.

Visto el desarrollo del Programa, con un completo éxito entre el segmento de la población al que va dirigido, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales, contempló la dotación presupuestaria necesaria a este Programa con objeto de posibilitar el que las plazas ofrecidas a través del mismo alcanzaran un total de 209.222, con un desarrollo del mismo entre los meses de febrero y diciembre de 2014.

La convocatoria de plazas para el año 2014 se efectuó mediante Resolución de 11 de diciembre de 2013 (B.O.E. del 14 de diciembre de 2013).

A continuación se analizarán los principales datos sobre el desarrollo del Programa en la temporada 2014.

ESTACIONES TERMALES CONCERTADAS

Durante el año 2014 estaba previsto que el programa contara con 209.222 plazas. No pudo desarrollarse los turnos previstos en los balnearios de Chulilla (Valencia) y Rio Pambre-1 y Brozas-1, por causas sobrevenidas en dichos establecimientos; por todo ello, el número de plazas realmente puestas a disposición de los usuarios ascendió a un total de 205.935 plazas, en un total de 104 Estaciones Termales en funcionamiento durante todo el año.

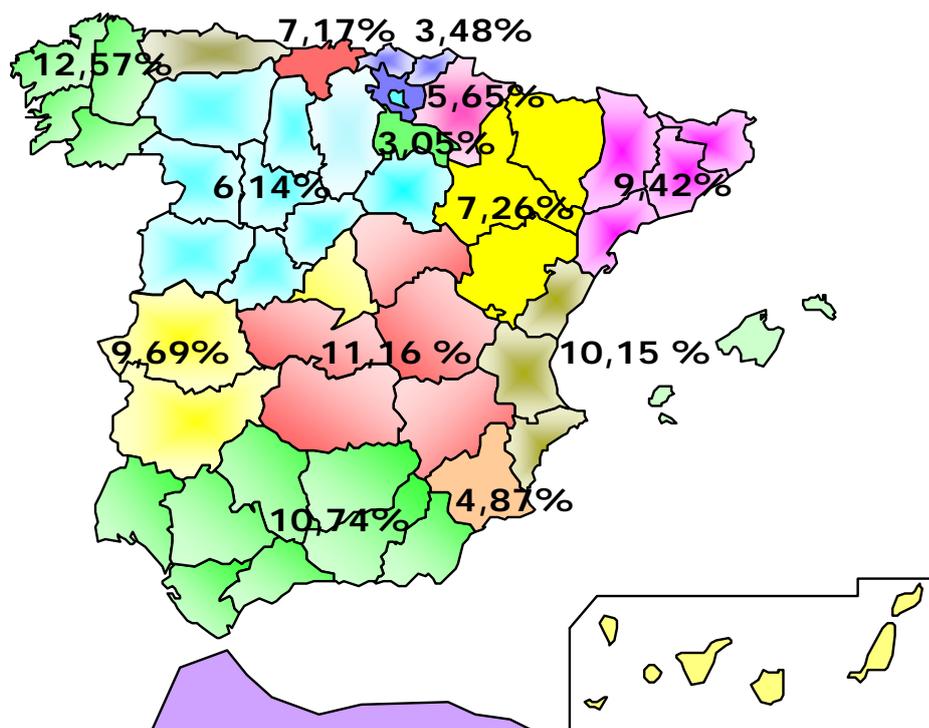
El precio final para los usuarios por plaza y turno en la temporada 2014 está comprendido entre las siguientes cantidades:

- En los turnos de 12 días de duración: Entre los 240,25 Euros y los 478,44 Euros.
- En los turnos de 10 días de duración: Entre los 198,38 Euros y los 394,91 Euros.

Tomando en consideración el número de plazas concertadas en cada uno de los balnearios y el precio de los mismos, en los distintos turnos, obtenemos que el precio medio para los beneficiarios en el año 2014, por plaza y turno, asciende a 411,65 Euros.

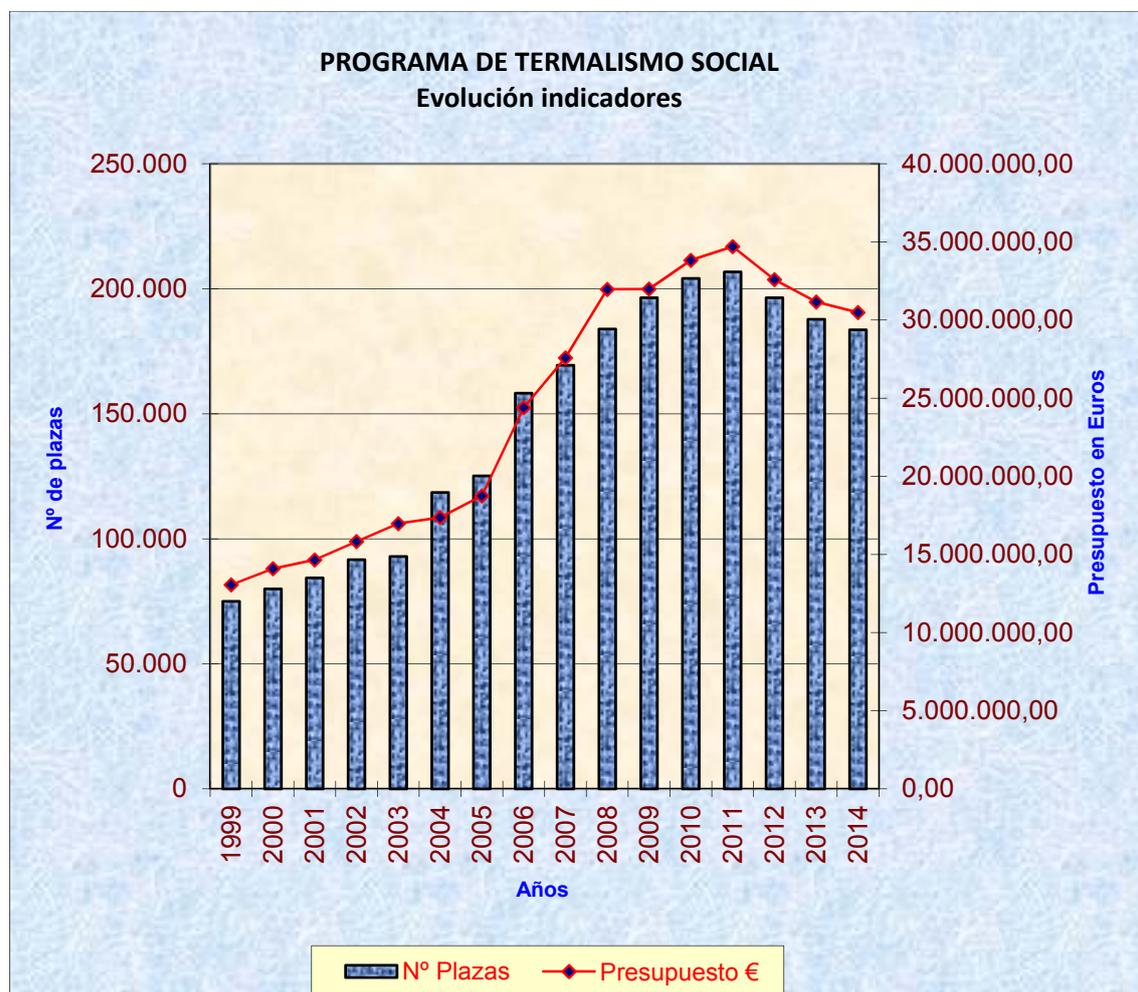
A continuación se ofrece la distribución geográfica de las plazas concertadas en el año 2014, tomando en consideración tanto el número de estaciones termales como el número de plazas en porcentaje, así como el detalle de su distribución por Comunidades Autónomas.

DISTRIBUCIÓN POR CC.AA. DE LAS PLAZAS CONCERTADAS EN PORCENTAJE



COMUNIDAD AUTÓNOMA	Nº BALNEARIOS	% S/ TOTAL
ANDALUCIA	10	10,98
ARAGON	8	7,08
CANTABRIA	7	7,17
CASTILLA – LA MANCHA	8	12,10
CASTILLA Y LEON	6	6,05
CATALUÑA	16	8,34
COMUNIDAD VALENCIANA	7	8,21
EXTREMADURA	10	9,64
GALICIA	19	12,57
LA RIOJA	4	2,54
MURCIA	3	5,30
NAVARRA	3	6,54
PAIS VASCO	3	3,48
Totales	104	100,00

La evolución del número de plazas y del presupuesto realmente dedicado al Programa en los últimos años ha sido la siguiente:



SERVICIOS OFRECIDOS EN EL PROGRAMA Y TIPOS DE TRATAMIENTO

Dentro del Programa de Termalismo Social se incluyen los siguientes servicios:

- Alojamiento y manutención en régimen de pensión completa.
- Tratamientos termales básicos, que comprenderán: reconocimiento médico previo, tratamiento termal y seguimiento médico del tratamiento, con informe final.
- Realización de actividades de ocio y tiempo libre.
- Póliza colectiva de Seguro.

Los turnos pueden tener una duración de 12 días, con 11 pernoctaciones o de 10 días con 9 pernoctaciones.

En este vigésimo sexto año de funcionamiento del Programa, dado que más del 74 % de los solicitantes precisaban tratamientos para afecciones osteo-articulares, se agruparon la mayoría de plazas concertadas en establecimientos que presten este tipo de tratamiento.

Igualmente, están representados dentro del Programa establecimientos que prestan tratamientos para afecciones respiratorias, del aparato digestivo y/o hepatobiliar, renal y vías urinarias, dermatológico y nervioso.

SOLICITUDES RECIBIDAS

El número de solicitudes recibidas en los plazos establecidos ascendió a un total de 174.095, de las que 77.412 correspondían a personas individuales y 96.683 a matrimonios que solicitaban dos plazas. Por ello, el número total de personas que mostró su interés en participar en el Programa, durante el año 2014, ascendió a 270.778.

Por lo que respecta a la distribución según el sexo de las personas, los resultados obtenidos fueron los siguientes: 59,76 % mujeres y el 40,24 % hombres.

A continuación se ofrece detalle sobre las solicitudes recibidas según la edad de los solicitantes y, en su caso, de los cónyuges:

EDAD	NÚMERO DE PERSONAS	% S/ TOTAL
Menos de 60	9.100	3,36
De 60 a 64	28.043	10,36
De 65 a 69	70.867	26,17
De 70 a 74	71.307	26,33
De 75 a 79	49.310	18,21
De 80 a 84	30.954	11,43
Más de 84	11.197	4,15

El 3,36 % de los solicitantes no llegaban a los 60 años de edad. Estas personas son pensionistas de invalidez o cónyuges de pensionistas que ya han cumplido los 60 años y que, por tanto, podían solicitar plaza en el Programa.

El grupo más significativo es el de quienes tienen edades comprendidas entre los 65 y 74 años, en los que se concentran los mayores porcentajes de los solicitantes.

Por último, y por lo que respecta al nivel de ingresos económicos de los solicitantes, se alcanza la siguiente distribución:

TRAMO DE IGRESOS	NÚMERO DE SOLICITANTES	% S/ TOTAL
Hasta 742,00 Euros	48.098	27,63
De 742,01 a 900,00 Euros	21.556	12,38
De 900,01 a 1.050,00 Euros	20.697	11,89
De 1.050,01 a 1.200,00 Euros	17.011	9,77
De 1.200,01 a 1.350,00 Euros	12.966	7,45
De 1.350,01 a 1.500,00 Euros	12.063	6,93
De 1.500,01 a 1.650,00 Euros	10.664	6,13
De 1.651,01 a 1.800,00 Euros	6.536	3,75
De 1.800,01 a 1.950,00 Euros	6.268	3,60
De 1.950,01 a 2.100,00 Euros	5.389	3,10
Más de 2.100,00 Euros	12.847	7,37

De acuerdo con los datos reflejados en las solicitudes recibidas, los ingresos mensuales del hogar de los solicitantes (se incluye los del solicitante y, en su caso, de su cónyuge) se concentran significativamente en el tramo de las personas que tienen ingresos iguales o inferiores a la pensión mínima de jubilación para mayores de 65 años.

BENEFICIARIOS DE PLAZA

El número total de plazas realmente puestas a disposición de los usuarios ascendió a 205.935 plazas, número inferior a las plazas inicialmente previstas, por los motivos expuestos anteriormente.

Los usuarios que realmente disfrutaron de un turno ascendieron a un total de 183.568 personas.

A continuación estudiaremos sus principales características, referidas a los 183.568 beneficiarios que acudieron a los balnearios.

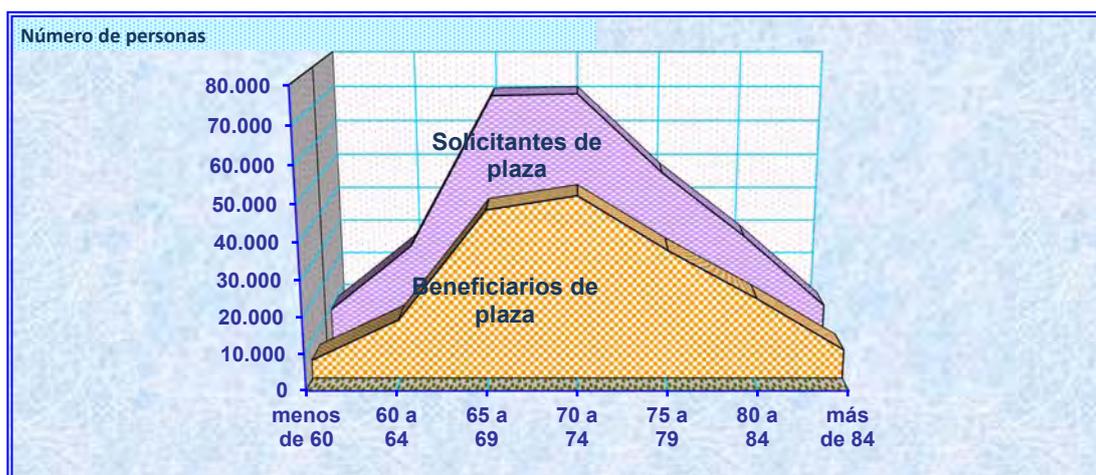
Las 183.568 personas que realmente disfrutaron del turno se distribuyen en 65.346 matrimonios y 52.876 personas individuales.

Por otra parte, si atendemos al sexo de dichas personas se puede observar que el 59,89% eran mujeres y el 40,11 % 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	5.039	2,75
De 60 a 64	16.449	8,96
De 65 a 69	46.266	25,20
De 70 a 74	50.047	27,26
De 75 a 79	35.434	19,30
De 80 a 84	22.325	12,16
Más de 84	8.008	4,37

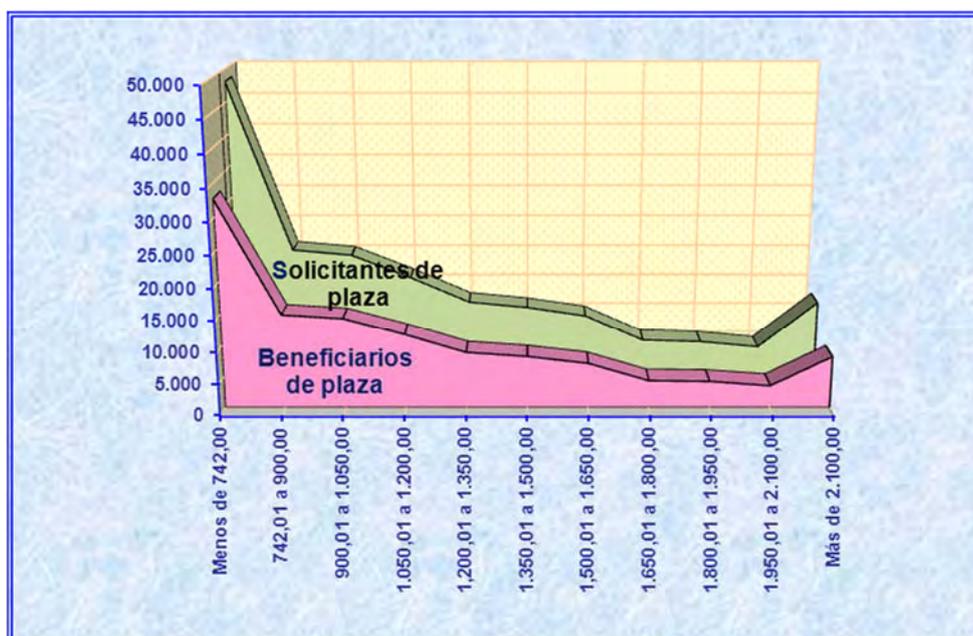
Comparación solicitantes-beneficiarios, según su edad.



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

TRAMO DE IGRESOS	NÚMERO DE SOLICITANTES	% S/ TOTAL
Hasta 742,00 Euros	32.768	27,73
De 742,01 a 900,00 Euros	14.901	12,6
De 900,01 a 1.050,00 Euros	14.313	12,11
De 1.050,01 a 1.200,00 Euros	11.752	9,94
De 1.200,01 a 1.350,00 Euros	8.884	7,51
De 1.350,01 a 1.500,00 Euros	8.227	6,96
De 1.500,01 a 1.650,00 Euros	7.122	6,02
De 1.651,01 a 1.800,00 Euros	4.321	3,65
De 1.800,01 a 1.950,00 Euros	4.218	3,57
De 1.950,01 a 2.100,00 Euros	3.520	2,98
Más de 2.100,00 Euros	8.196	6,93

Comparación solicitudes-adjudicaciones según nivel de ingresos



Como resumen del cuadro anterior, se puede indicar que el mayor número de beneficiarios se concentra significativamente en el tramo de los que perciben ingresos iguales o inferiores a la pensión mínima de jubilación. Igualmente, puede constatarse que la situación económica no es un factor excluyente para la participación en el Programa.

DESARROLLO DE LOS TURNOS

Durante el año 2014 han participado en el Programa un total de 104 estaciones Termales.

El índice de ocupación obtenido al final del Programa, con respecto a las plazas puestas a disposición de los usuarios, alcanzó el 89,14 %.

El seguimiento del programa se ha efectuado de dos formas diferentes:

- Por una parte, se han efectuado visitas de control a los establecimientos termales con los que se mantuvo, durante el año 2014, concierto de reserva y ocupación de plazas.
 - En concreto, durante el año 2014 se han realizado un total de 39 visitas de control a los Balnearios. En las visitas de control se ha comprobado lo siguiente:
 - El cumplimiento de los servicios a prestar a los beneficiarios de las plazas.
 - La calidad de los servicios hoteleros y termales.
 - El programa de animación socio-cultural.
 - El estado de conservación de las instalaciones hoteleras y balnearias.
- De otra parte, se ha contactado telefónicamente con una muestra de beneficiarios de cada uno de los turnos del Programa con objeto de conocer su grado de satisfacción en relación con los servicios recibidos mediante la elaboración de una encuesta. El número total de personas entrevistadas ha ascendido 1.356.

Se ha procurado que en la muestra estén representadas todas las estaciones termales de forma proporcional al número de plazas concertadas.

A continuación se ofrecen las principales conclusiones de la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios del Programa.

VALORACIÓN GENERAL

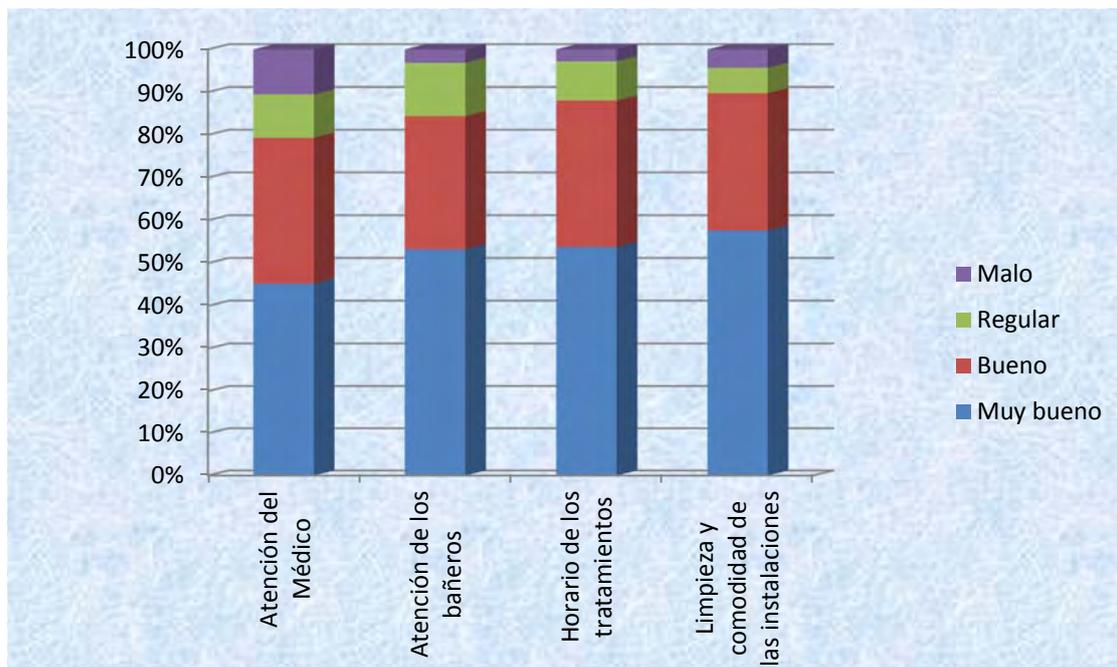


Como puede observarse, la valoración general del Programa por parte de los participantes en el mismo ha sido muy positiva, ya que el 87,70 % se encuentra satisfecho con el Programa.

LOS TRATAMIENTOS

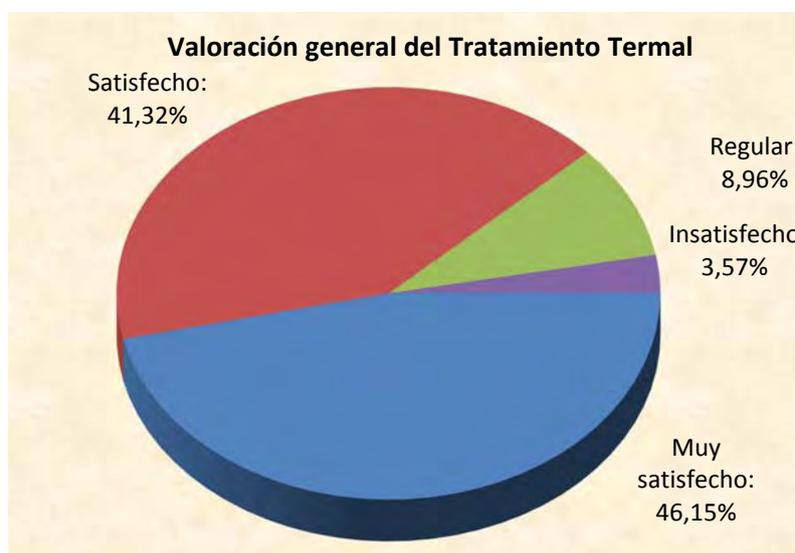
El objeto principal por el que las personas participan en el Programa es la recepción del tratamiento termal, para evaluar la calidad del mismo se han elegido los siguientes aspectos: trato y atención por parte del médico, trato y atención por parte de los bañeros, horario de los tratamientos, limpieza y comodidad de las instalaciones y, por último, una valoración general sobre el tratamiento termal recibido.

CALIFICACIÓN POR ASPECTOS DEL SERVICIO TERMAL



Los resultados obtenidos han sido buenos, ya que la mayoría de los usuarios valoran los distintos aspectos analizados como buenos o muy buenos.

La valoración general que realizan los usuarios sobre el tratamiento termal, en su conjunto, es la que se ofrece en el siguiente gráfico.



Al analizar las sugerencias recibidas se ha constatado que ha podido incidir en algunos usuarios al efectuar su valoración, el no poder utilizar gratuitamente todas las técnicas con que cuentan los establecimientos y el poco tiempo de aplicación de determinadas técnicas termales. Igualmente se ha constatado una valoración inferior en los establecimientos en los que la galería de baños está en un inmueble distinto al del hotel de alojamiento.

Por otra parte, y con objeto de tener más elementos de juicio para valorar la calidad del tratamiento termal, se ha efectuado un seguimiento específico de los informes médicos post-cura termal emitidos para cada uno de los usuarios por las estaciones termales, con objeto de comprobar la media de tratamientos recibida por los usuarios del Programa.

En concreto, durante el año 2014, los usuarios del Programa han recibido una media de 32,06 sesiones de tratamiento, en los turnos de 10 días de duración y una media de 39,67 sesiones de tratamiento, en los turnos de 12 días de duración, durante sus estancias en los balnearios.

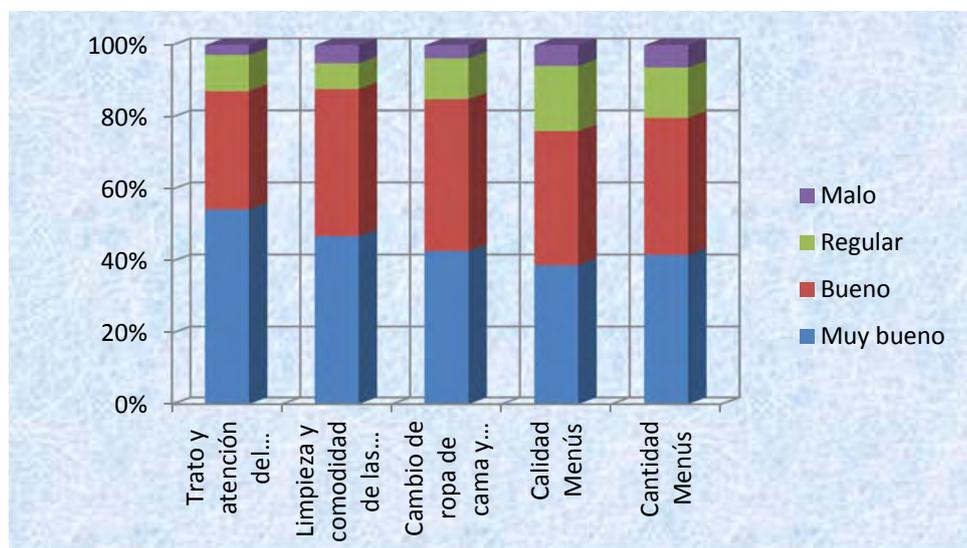
LA ESTANCIA

En este apartado hemos analizado los siguientes aspectos: 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, así como una valoración general sobre el alojamiento hotelero.

También en este apartado del Programa los resultados obtenidos en la encuesta permiten asegurar que los usuarios se encuentran satisfechos pero los resultados son ligeramente inferiores a los obtenidos al analizar los tratamientos.

Conviene destacar que en este apartado de la estancia, se observa claramente diferencias en las opiniones dadas por los usuarios, según el balneario en el que han disfrutado del turno.

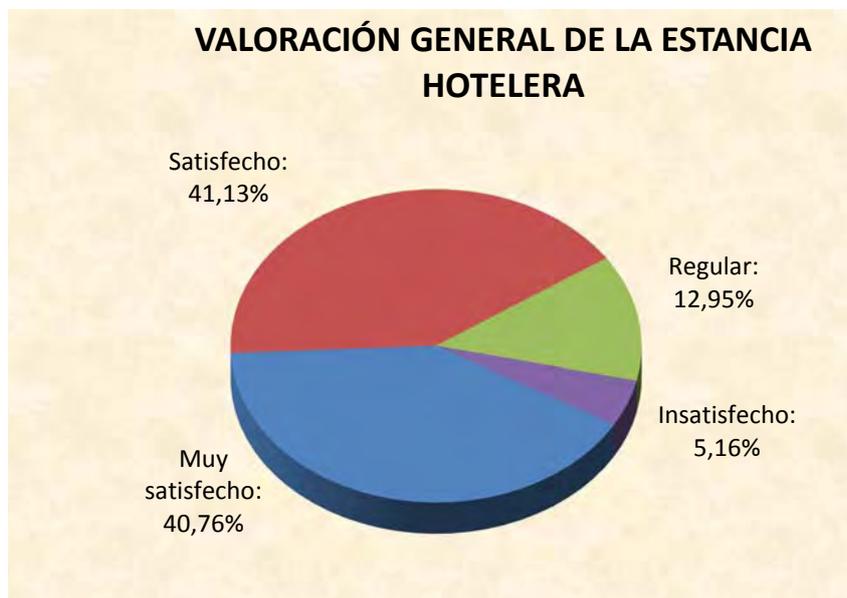
CALIFICACIÓN POR ASPECTOS DEL SERVICIO HOTELERO



El aspecto peor valorado es la calidad de menú alimenticio, aunque siempre dentro de una puntuación aceptable. Precisamente en las variables referentes al menú (tanto en la calidad como en la cantidad) son en las que se da una mayor dispersión de datos.

Por otra parte, sí parece existir relación directa entre la valoración general de la estancia hotelera y el mes en el que se ha disfrutado del turno. En concreto, en los turnos de los meses de febrero, marzo, noviembre y diciembre se observa que hay un predominio de las valoraciones de la estancia como buena y, en el resto de meses como de muy buena.

Pensamos que esta opinión de los usuarios, que no tiene reflejo en diferencias en la valoración dada a los distintos aspectos de la estancia, se debe a factores externos como puede ser las mejores condiciones climatológicas de los meses de primavera, verano y otoño.



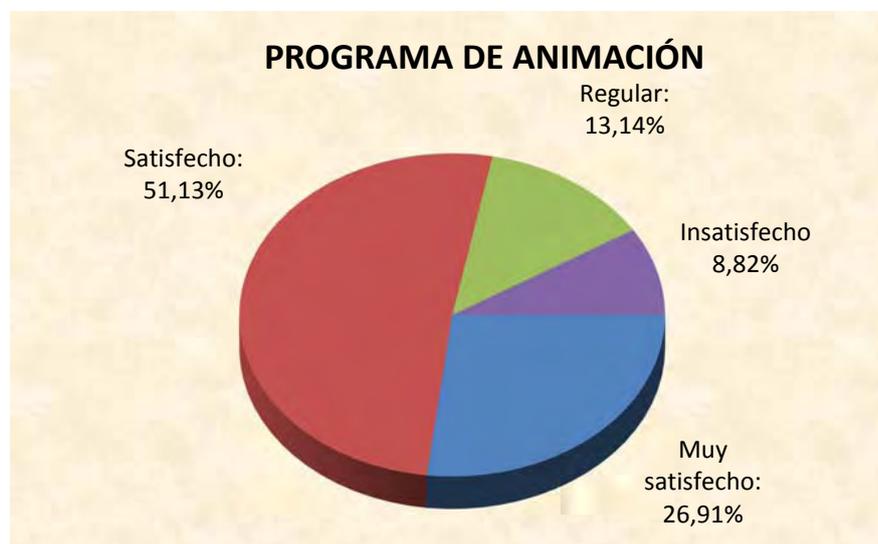
Al analizar las sugerencias recibidas se ha constatado que ha podido incidir en algunos usuarios al efectuar su valoración como regular o insatisfactoria su estancia se referían, sobre todo a no estar en el mismo inmueble el hotel y el balneario, el pequeño tamaño de las habitaciones y/o baños, al escaso mobiliario y/o su mal estado y a la poca luz artificial en la habitación.

LA ANIMACIÓN

Es este apartado hemos analizado la opinión de los usuarios que han participado en los programas de animación.

Conviene destacar que un 39,11 % de las personas encuestadas manifiestan que no han participado en ninguna actividad de animación.

La valoración efectuada por los usuarios que han participado en alguna de las actividades de animación de las estaciones termales es positiva. El 78,49 % de los usuarios opina que el programa es Muy satisfactorio o Satisfactorio.



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

TERMALISMO SOCIAL PARA LAS PERSONAS MAYORES

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS	PROGRAMADO	REALIZADO
Nº de plazas previstas	206.000	205.935
Nº de beneficiarios	201.900	183.568
Coste total en miles de euros	35.577,75	30.485,60
Nº de estancias	2.148.800	1.922.404

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.

Por Circulares del Imsero, Números 6/IV/2013 y 7/IV/2013, ambas de fecha 24 de julio de 2013, se regulan los Servicios de ayuda a domicilio básica y de teleasistencia domiciliaria básica, respectivamente, prestadas por el Imsero, en el ámbito de las Direcciones Territoriales del IMSERSO, de Ceuta y de Melilla.

Por sendas Resoluciones del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, de 2 de octubre de 2013 (BOE número 244, de 11 de octubre), se delegaron las competencias sobre la gestión de la ayuda a domicilio básica y de teleasistencia domiciliaria básica a las Ciudades de Ceuta y de Melilla.

Con fecha 12 de mayo de 2014, por la Dirección General del Imsero se dictaron Resoluciones, relativas a las condiciones técnicas y de gestión con que deberán contar los servicios de ayuda a domicilio básica y de teleasistencia domiciliaria básica, a prestar en las Ciudades Ceuta y de Melilla.

El Imsero financia 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 las Resoluciones de delegación.

En el ejercicio presupuestario 2014, el Imsero transfirió a la Ciudad de Ceuta, la cuantía de la dotación presupuestaria consignada a tal efecto en su presupuesto de gasto, para los servicios de ayuda a domicilio básica y de teleasistencia domiciliaria básica, que ascendió a un total de 1.079.480,00 €, desglosado de la siguiente forma :

Para el servicio de ayuda a domicilio básica : 979.480,00 €.

Para el servicio de teleasistencia básica : 100.000,00 €

A la Ciudad de Melilla, el Imsero transfirió la cuantía de la dotación presupuestaria consignada a tal efecto en su presupuesto de gasto, para los servicios de ayuda a domicilio básica y de teleasistencia domiciliaria básica, que ascendió a un total de 773.480,00 €, desglosado de la siguiente forma :

Para el servicio de ayuda a domicilio básica : 733.480,00 €.

Para el servicio de teleasistencia básica : 40.000,00 €.