

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA EN EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN EL ÁMBITO DE LAS OFICINAS DE TURISMO DE JAÉN Y BAEZA (Exp. C101-05YF-0226-0005)

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe se emite en cumplimiento de lo establecido en el artículo 30.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, con la finalidad de acreditar la insuficiencia de medios personales y organizativos propios de la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A. (en adelante, Turismo y Deporte de Andalucía) para atender adecuadamente las necesidades del servicio de información turística en las Oficinas de Turismo de Jaén y Baeza y justificar la necesidad de proceder a la contratación de los servicios de asistencia técnica correspondientes.

Las citadas oficinas forman parte de la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía, gestionada por Turismo y Deporte de Andalucía, cuya función es proporcionar información, orientación y asistencia a los visitantes, contribuyendo a mejorar la experiencia turística y a reforzar la promoción de los destinos andaluces.

La correcta prestación de este servicio exige la presencia continuada de personal cualificado, capaz de atender al visitante durante los horarios de apertura establecidos y de garantizar una atención profesional, homogénea y acorde con los estándares de calidad exigidos en la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía.

En consecuencia, mediante el presente informe se procede a justificar la necesidad de acudir a la contratación externa del servicio, al no resultar posible su prestación con los medios personales y organizativos actualmente disponibles en la entidad.

2. OBJETO DEL INFORME

El objeto del presente informe es acreditar la insuficiencia de medios personales y organizativos propios de Turismo y Deporte de Andalucía para atender adecuadamente las necesidades del servicio de información turística en las Oficinas de Turismo de Jaén y Baeza.

A la vista de esta situación, se plantea la contratación de un servicio externo de asistencia técnica especializada, mediante la incorporación de personal cualificado con perfil de intérprete-informador turístico, que permita garantizar la continuidad, estabilidad y calidad en la prestación del servicio de atención e información al visitante en las Oficinas de Turismo objeto del presente informe.

A tal efecto, el servicio a contratar deberá contemplar la dotación de personal en las siguientes oficinas:

- Oficina de Turismo de Jaén: un (1) intérprete-informador turístico.
- Oficina de Turismo de Baeza: dos (2) intérpretes-informadores turísticos.



Asimismo, la prestación deberá incluir la coordinación técnica del servicio, con el fin de garantizar la continuidad, homogeneidad y calidad en la atención al visitante para el correcto desarrollo del servicio.

3. MOTIVACIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS PROPIOS

De conformidad con lo previsto en el artículo 30.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se procede a justificar la imposibilidad de atender con medios propios la prestación del servicio de información turística en las Oficinas de Turismo de Jaén y Baeza.

A tal efecto, se exponen a continuación las circunstancias que evidencian la insuficiencia de medios personales y organizativos de Turismo y Deporte de Andalucía para asumir directamente la prestación del servicio.

a) Insuficiencia de recursos humanos propios

Turismo y Deporte de Andalucía dispone de una estructura de personal limitada para la gestión de la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía, cuya plantilla se encuentra dimensionada para atender las necesidades ordinarias de aquellas oficinas que cuentan con dotación estructural de personal.

En el caso concreto de la Oficina de Turismo de Baeza, la situación de insuficiencia de medios resulta especialmente significativa, ya que actualmente la Empresa Pública no dispone de ningún trabajador propio adscrito a dicha oficina, tras haberse producido en febrero de 2026 la jubilación del responsable de la oficina, que constituía el único trabajador propio destinado a este centro.

Asimismo, la prestación del servicio en esta oficina se encuentra regulada mediante un convenio de colaboración suscrito entre la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A. y el Excmo. Ayuntamiento de Baeza, cuyo objeto es el mantenimiento de los servicios unificados de información turística en la oficina integrada en la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía gestionadas por Turismo y Deporte de Andalucía.

En virtud de dicho convenio, ambas instituciones se comprometen a mantener el funcionamiento coordinado del servicio de información turística, lo que implica la obligación de garantizar la apertura de la oficina y el cumplimiento de los horarios de atención al público fijados. La ausencia de personal propio tras la jubilación del responsable de la oficina impide actualmente asegurar dicha cobertura con medios propios.

Por su parte, en la Oficina de Turismo de Jaén, la Empresa Pública dispone únicamente de una trabajadora, que ejerce las funciones de responsable de dicha oficina, resultando dicha dotación insuficiente para garantizar la cobertura completa de los turnos de atención al público y la continuidad del servicio.

En esta oficina existe igualmente un convenio de colaboración suscrito con el Ayuntamiento de Jaén, que establece la prestación coordinada del servicio de información turística entre ambas administraciones y que obliga al mantenimiento de los horarios de apertura y atención al visitante previamente establecidos.

El cumplimiento de estos compromisos institucionales requiere la existencia de personal suficiente que permita garantizar la continuidad del servicio y la adecuada coordinación con el personal municipal, circunstancia que no puede ser atendida con los medios propios actualmente disponibles.



En este contexto, y teniendo en cuenta los horarios de apertura establecidos, las obligaciones derivadas de los convenios de colaboración vigentes y la necesidad de garantizar la continuidad del servicio, su adecuada prestación requiere la presencia de dos intérpretes-informadores turísticos en la Oficina de Turismo de Baeza y un intérprete-informador turístico en la Oficina de Turismo de Jaén.

b) Imposibilidad de reorganización interna del personal

La redistribución del personal existente entre las distintas Oficinas de Turismo de Andalucía no constituye una solución viable, dado que la plantilla actual se encuentra asignada a funciones específicas vinculadas a cada centro de trabajo y a la prestación de servicios en otras oficinas de la Red.

La eventual reasignación de personal desde otras oficinas implicaría necesariamente la reducción o desatención de los servicios que actualmente se prestan en dichos centros, así como una alteración de la organización funcional existente en la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía.

En consecuencia, la cobertura del servicio mediante una reorganización interna de los recursos humanos disponibles no resulta posible sin afectar negativamente al funcionamiento general de la Red, ni permitiría garantizar la continuidad y estabilidad del servicio en las Oficinas de Turismo de Jaén y Baeza.

c) Necesidad de personal especializado y cobertura operativa del servicio

El servicio de información turística requiere perfiles profesionales específicos con formación en turismo, conocimiento del destino, dominio de idiomas y experiencia en atención al visitante, que permitan ofrecer una información rigurosa, actualizada y de calidad sobre los recursos turísticos del territorio.

Asimismo, la prestación del servicio exige garantizar la cobertura continuada de los horarios de apertura al público, la adecuada organización de los turnos de trabajo, la sustitución de personal en caso de ausencias y la capacidad de respuesta ante los periodos de mayor demanda turística.

La contratación de un servicio externo de asistencia técnica especializada permite disponer de personal cualificado con perfil de intérprete-informador turístico, así como de una estructura organizativa que garantice la planificación de turnos, la cobertura de incidencias y la continuidad en la prestación del servicio en las Oficinas de Turismo de Jaén y Baeza, en coherencia con las necesidades operativas del servicio y con los estándares de calidad exigidos en la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía.

4. RESULTADO DEL INFORME

Del análisis expuesto en el presente informe se constata que la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A. no dispone de medios personales y organizativos propios suficientes para garantizar la adecuada prestación del servicio de información turística en las Oficinas de Turismo de Jaén y Baeza.

Las circunstancias descritas, entre ellas la ausencia actual de personal propio en la Oficina de Turismo de Baeza tras la jubilación del responsable de la oficina, la insuficiente dotación de personal en la Oficina de Turismo de Jaén y la existencia de convenios de colaboración con los respectivos ayuntamientos que obligan a mantener determinados horarios y condiciones de



prestación del servicio, ponen de manifiesto la imposibilidad de atender dichas necesidades con los medios propios actualmente disponibles en la entidad.

En consecuencia, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se considera necesaria la contratación externa de un servicio de asistencia técnica especializada en intérpretes-informadores turísticos, como la solución organizativa más adecuada para garantizar la continuidad del servicio, el cumplimiento de los compromisos institucionales existentes y el mantenimiento de los estándares de calidad exigidos en la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía.

Málaga, 06 de marzo de 2026

Jefa de Área de Oficinas de Turismo

Subdirector de Área Estadio Deportivo La Cartuja y Oficinas de Turismo

Dirección de RRHH y Sistemas de Información