INFORME DEL SERVICIO POR EL QUE SE JUSTIFICA LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES

TÍTULO: "Concesión del servicio del sistema de la gestión de reserva y venta de entradas del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y sus bienes adscritos"

EXPEDIENTE: CONTR 2026 100615

TIPO CONTRACTUAL: Concesión de servicios.

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN: Procedimiento abierto con pluralidad de criterios conforme a los artículos 15, 131.2 y 156 y siguientes de la LCSP.

CPV:

- 72212481-4 Servicios de desarrollo de software de ventas y mercadotecnia.

PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN:

Este contrato no conlleva gasto para el órgano de contratación.

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: 2.804.184,35 euros

PLAZO DE EJECUCIÓN: 18 meses.

POSIBILIDAD DE PRÓRROGA: No.

Un factor clave para fundamentar la elección de la modalidad contractual de concesión de servicios es que el Patronato de la Alhambra y Generalife (PAG) no puede, ni desde el punto de vista material ni desde el organizativo, llevar a cabo con sus propios medios las funciones que constituyen el objeto del contrato.

BEATRIZ MARIA GIRELA MUÑOZ		23/03/2026 18:43:21	PÁGINA: 1 / 3
VERIFICACIÓN	NJyGwd9nTjAclxx3bT2nf05L8f7J20	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La prestación debe garantizarse 24 horas al día, 365 días al año, para un público nacional e internacional, y cubrir una extensión de visita ampliada por los monumentos adscritos (Monumentos Andalusíes). Además, requiere un sistema de control de visitantes y una infraestructura tecnológica de gran complejidad. Estas características hacen que el servicio no sea comparable a ningún otro que se presta en la Junta de Andalucía, y que su gestión no pueda ser asumida con medios propios.

A ello se suma que, para asegurar el funcionamiento continuo del sistema, su mantenimiento, la seguridad de los datos, la explotación y la analítica, sería necesaria una infraestructura tecnológica y de recursos humanos que ni la Agencia Digital de Andalucía (ADA) ni el propio Patronato de la Alhambra y Generalife (en adelante PAG) pueden proporcionar. Incluso la opción de subcontratar parcialmente resultaría hoy inasumible, pues implicaría licitar de forma separada servicios de ciberseguridad, explotación y telecomunicaciones, asistencia al puesto de control y taquillas, desarrollo (aplicativos y web), analítica de datos, entre otros. Ello podría generar pérdida de control, problemas de comunicación, riesgos legales y de cumplimiento, impacto en la calidad, costes ocultos y otras disfunciones.

Por complementar lo anterior, deben señalarse además las siguientes limitaciones actuales:

- El ADA todavía no ofrece servicios en la nube para infraestructuras.
- El servicio de call center que aspira a unificarse para la Junta de Andalucía no es 24/7/365, no ofrece atención en varios idiomas ni cubre las especificidades del sistema de venta de entradas.
- No existe en el PAG personal TIC suficiente para la toma de decisiones importantes en ausencia del gabinete estratégico asignado.
- El contrato de servicios de telecomunicaciones del Conjunto Monumental no contempla soporte 24/7/365.
- En materia de desarrollo, se está apostando por la metodología DevSecOps, que exige una integración permanente de equipos de desarrollo, seguridad y operación, lo que requiere más personal del disponible.

En este contexto, la prestación del servicio exige la intervención de un equipo técnico altamente especializado y multidisciplinar, integrado, al menos, por: un Jefe de Proyecto, un Analista Funcional, un Programador, un Técnico de Sistemas, un Diseñador Web, un Gestor Contable y personal de contact center para atención a usuarios, resolución de incidencias y soporte a visitantes y operadores. Estos perfiles requieren cualificación avanzada en ingeniería del software, arquitectura de sistemas, ciberseguridad, análisis de datos, diseño de interfaces, gestión económica y dirección de proyectos tecnológicos complejos; y, en el caso del contact center, atención multicanal, protocolos de servicio, gestión de reclamaciones y soporte en entornos críticos.

Ninguno de estos perfiles existe en la Relación de Puestos de Trabajo del PAG, lo que evidencia una insuficiencia de medios propios no solo cuantitativa, sino esencialmente cualitativa, tal como exige el artículo 116.4 de la LCSP. El PAG carece de personal con la formación, experiencia y habilitación técnica para diseñar, mantener y operar un sistema informático crítico, disponible permanentemente, que gestiona millones de transacciones anuales y constituye la puerta de acceso principal al Conjunto Monumental. Lo mismo ocurre con el personal requerido para la atención al usuario, inexistente en la estructura actual.

La incorporación de estos perfiles mediante creación de plazas estables está limitada por restricciones presupuestarias y por los límites de la oferta pública de empleo. Además, los perfiles TIC necesarios son competencia de la Agencia Digital de Andalucía, no del PAG, lo que impide integrarlos directamente en su estructura. Solicitar su adscripción a la ADA constituiría un procedimiento incierto, prolongado y condicionado a la disponibilidad y prioridades de la Agencia, sin garantías de resolución favorable. Esta falta de certidumbre es incompatible con la necesidad de garantizar la continuidad del sistema de gestión de entradas.

Incluso en un escenario de adscripción favorable, ello no resolvería la necesidad estructural del servicio: requiere operatividad ininterrumpida 24/7/365, sustituciones inmediatas, cobertura de bajas o incidencias, turnos rotativos, guardias técnicas y refuerzos por picos de demanda. La Administración no puede asegurar esta flexibilidad con personal propio sometido a limitaciones normativas en contratación y movilidad.

Además, la gestión del sistema de entradas exige un enfoque integral relacionado con la explotación del monumento, que requiere perfiles especializados en análisis de datos, modelización de flujos, previsión de demanda u optimización de itinerarios, también inexistentes en el PAG.

La doctrina administrativa ha reiterado que la insuficiencia de medios propios no se limita a la inexistencia de personal, sino a la imposibilidad de garantizar continuidad, especialización y capacidad de respuesta para la correcta prestación del servicio. El Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales ha señalado que cuando la Administración carece de los perfiles técnicos necesarios y no puede asegurar un servicio eficaz, eficiente y continuo con medios propios, la externalización está plenamente justificada.

En consecuencia, la dependencia estructural del PAG respecto a la ADA para disponer de personal técnico, la imposibilidad de incorporar directamente los perfiles requeridos, la incertidumbre de los procedimientos de adscripción, la ausencia de personal de contact center, la necesidad de un servicio operativo 24/7/365 y la complejidad tecnológica y organizativa del sistema llevan a concluir que la única alternativa viable y jurídicamente adecuada es la externalización mediante una concesión de servicios, en la que el operador económico asume la organización de los recursos humanos y materiales necesarios conforme al artículo 15 de la LCSP.

En Granada, a fecha de la firma electrónica.
JEFA DEL SERVICIO DE VISITA PÚBLICA Y COMERCIALIZACIÓN

Fdo. Beatriz María Girela Muñoz