



AUDITORÍA OPERATIVA DEL SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil, S.A. - INTURJOVEN

(Lote 14)

Informe Definitivo

Junta de Andalucía

Informe Definitivo

Índice

I.	Resumen ejecutivo	3
I.1.	Breve descripción de la entidad	3
I.2	Conclusiones y recomendaciones	6
II.	Introducción	10
III.	Breve descripción de la Entidad	11
IV.	Objetivo, alcance y procedimientos de auditoría.....	13
IV.1	Sistemas y procedimientos	14
IV.2	Eficacia	14
IV.3	Eficiencia	14
IV.4	Economía	15
IV.5.	Control de calidad.....	15
V.	Resultados de la auditoría	16
V.1	Sistemas y procedimientos	16
V.2	Análisis de la eficacia	27
V.3	Análisis de eficiencia.....	31
V4.	Economía	39
VI.	Análisis de alegaciones	43
VII.	Conclusiones y recomendaciones	52
Anexos	56
Anexo I.	Descripción en detalle de la entidad.....	56
Anexo II.	Organigrama funcional.....	68
Anexo III.	Análisis de actividades: 2018 – 2020	69
Anexo IV.	Análisis de la ocupación a nivel albergue: 2018 – 2019	70
Anexo V.	Nivel de actividad por albergue: 2018 – 2019.....	71
Anexo VI.	Cuenta de explotación por albergue	73
Anexo VII.	Desarrollo de las alegaciones	77

I. Resumen ejecutivo

I.1. Breve descripción de la entidad

Creación y aprobación de los estatutos	<p>El Decreto 153/1990, de 22 de mayo, de la Consejería de Hacienda y Planificación de la Junta de Andalucía, autorizó la constitución de la Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil, S.A. (en adelante, Inturjoven o la Sociedad), con el fin de proporcionar a la actividad que supone la gestión de las instalaciones juveniles y el turismo juvenil, los medios adecuados para obtener de ellos el máximo aprovechamiento social y rentabilidad económica, en aras de un mejor servicio público.</p> <p>Esta sociedad mercantil del sector público andaluz, entidad instrumental de la Junta de Andalucía, regulada en el Art.5 del Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, aprobado por el Decreto Legislativo 1/2010 de 2 de marzo (en adelante, TRLGHPJA), ha estado adscrita desde su constitución a distintas Consejerías, en función de la estructura organizativa establecida en cada legislatura, en distintos ámbitos de competencia: Cultura, Bienestar Social, Presidencia e Igualdad. Primero bajo la dependencia funcional y presupuestaria de la Dirección General de Juventud y, en la actualidad, de la agencia administrativa Instituto Andaluz de la Juventud, mediante el Decreto 118/1997, de 22 de abril.</p> <p>Por el Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, vigente durante 2015, la Sociedad se adscribe a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales. Posteriormente mediante Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, la Sociedad se adscribe a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.</p> <p>Finalmente, en el 2020 por el Decreto 115/2020, de 8 de septiembre, la Sociedad pasa a pertenecer a la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo.</p> <p>Los Estatutos iniciales de la Sociedad fueron constituidos el 17 de septiembre de 1990 e inscritos en el registro mercantil el 24 de enero de 1991. Posteriormente, dichos estatutos fueron modificados el 5 de noviembre de 2013.</p>
Tipo de entidad	Sociedad mercantil anónima
Régimen jurídico	Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el TRLGHPJA. Art. 5 TRLGHPJA: Las sociedades mercantiles del sector público andaluz se regirán por la presente Ley; por la Ley 9/2007, de 22 de octubre; por la Ley

	4/1986, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía; por las disposiciones de desarrollo de las mismas, así como por su normativa específica y por las normas de derecho civil, mercantil y laboral que les resulten de aplicación.
Objeto social o fundacional	Según los estatutos de INTURJOVEN, se establece que será su objeto social: <ol style="list-style-type: none"> 1. La gestión de las instalaciones juveniles, adscritas a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, que sean cedidas en uso a la empresa por la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como aquellas de propiedad privada o de otros entes públicos sobre las que se establezcan convenios o consorcios. 2. La planificación y gestión de los servicios de turismo juvenil que se presten por la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como aquellos que pudiera recepcionar la misma de la Administración Estatal. 3. La elaboración de planes y ejecución de programas y trabajos que resulten necesarios para la mejor prestación del servicio a los jóvenes. 4. La realización de obras de infraestructuras tanto de remodelación y acondicionamiento, como de nueva construcción de instalaciones juveniles, de la Comunidad Autónoma de Andalucía. 5. La redacción de estudios e informes y la prestación de servicios en materia de juventud.
Adscripción	Consejería de Igualdad, Política Social y Conciliación, en el ejercicio 2019 hasta el 7 de septiembre de 2020 Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, a partir del 8 de septiembre de 2020
N.º de Trabajadores	Según la memoria de las cuentas anuales del ejercicio cerrado del 31 de diciembre de 2019: <ul style="list-style-type: none"> - 224 trabajadores a 31 de diciembre de 2019. - 309 personas empleadas durante el ejercicio 2019.
Total Presupuesto de Explotación y de Capital	Presupuesto de explotación: <ul style="list-style-type: none"> - 2019: 19.129.758 euros - 2020: 19.547.091 euros Presupuesto de capital: <ul style="list-style-type: none"> - 2019: 700.000 euros - 2020: 700.000 euros

El objetivo inicial de Inturjoven se refleja en el Decreto 153/1990 de su constitución, donde se pone de manifiesto que el objetivo que se persigue es fomentar y favorecer el encuentro entre los jóvenes, la convivencia y el turismo juvenil, así como ofrecer unos servicios de alojamientos y manutención en condiciones especiales.

Inturjoven gestiona y tiene en explotación actualmente 20 instalaciones de la Red Nacional de Albergues Juveniles (Almería, Algeciras, Jerez de la Frontera, Granada, Sierra Nevada, Viznar, Cazorla, Marbella, El Bosque, Cortes de la Frontera, Aguadulce, Chipiona, Córdoba, Huelva, Punta Umbría, Málaga, Torremolinos, Constantina, Sevilla y Jaén) que ofertan un total de 4.333 plazas, distribuidas en 1.250 habitaciones. A excepción del albergue de Torremolinos del que es propietaria la entidad, el resto de instalaciones se gestionan en base a su cesión de uso por parte de la Junta de Andalucía.

Según las cuentas anuales de 2019, la Sociedad dispone además de la cesión de uso de instalaciones que no están en explotación: Campamento Inturjoven de Río Madera, Campamento Inturjoven de Maribañez, Terreno de La Puntilla, Campamento de Chipiona y un terreno en El Chaparral.

La entidad recibió en el ejercicio 2019 la cantidad de 6.183.543 de euros en concepto de transferencia corriente y 700.000 euros en concepto de transferencia de capital.

I.2 Conclusiones y recomendaciones

Este trabajo ha sido realizado en base a lo dispuesto por el artículo 93 del TRLGHPJA, que define la auditoría operativa como aquella “que consistirá en verificar que los procedimientos aplicados aseguran de manera razonable el cumplimiento de la normativa aplicable y la consecución de la eficacia, eficiencia y economía en la gestión de los recursos públicos”.

En este contexto, se ha realizado un amplio trabajo de análisis de la Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil, S.A. – Inturjoven, centrando el estudio en cuatro principios que componen la metodología de Auditorías Operativas (sistemas y procedimientos, eficacia, eficiencia, economía), y sobre las áreas de riesgos clave de la Sociedad.

A continuación, se muestran en el esquema que sigue las pruebas y resultados obtenidos, bajo el enfoque componentes de la de Auditoría Operativa y riesgos clave de Inturjoven:

Aspectos relevantes			
Sistemas y procedimientos	Eficacia	Eficiencia	Economía
Procesos	Coherencia: Obj. Estratégicos – Obj. Operativos	Nivel de actividad	Análisis de costes
Control Interno	Cumplimiento de los objetivos	Nivel de ocupación	Análisis de tarifas
Medio propio personificado		Comparativo sectorial	Albergues sin explotación
		Duplicidad de funciones	

En base a las pruebas realizadas se han obtenido las siguientes conclusiones:

Sistemas y procedimientos

De acuerdo con el trabajo realizado, se concluye que Inturjoven se centra en el desarrollo de los procesos relacionados con la gestión y explotación de la red de albergues, así como en su mantenimiento correctivo.

En el análisis realizado sobre estos procesos se han obtenido las siguientes conclusiones:

- Del análisis realizado de los procesos se han identificado áreas de mejora en relación a la gestión de los recursos humanos. Se ha observado que existen algunas provincias con varios albergues para los que existe un director, personal de mantenimiento y gobernantas, en cada una de las localizaciones. Inturjoven debería evaluar la carga de trabajo real a lo largo del año y considerar la posibilidad de centralizar los puestos a nivel provincial de forma que exista un ahorro de costes y se mantenga la calidad de los servicios prestados.
- El trabajo realizado ha puesto de manifiesto que existen ciertas áreas corporativas o servicios centrales de Inturjoven que podrían presentar duplicidades en relación a las funciones asumidas y desempeñadas. Algunas de las tareas y responsabilidades analizadas podrían ser agrupadas bajo la misma dirección o área, dando lugar a grupos de trabajo más homogéneos y agilizando así el funcionamiento de la entidad, así como equilibrando las cargas de trabajo y reduciendo posible ociosidad.
- También se identifican áreas de mejora respecto a los procesos de comercialización, debido a que existe una desalineación entre los servicios y campañas ofertadas por Inturjoven y la demanda real existente en el sector turístico joven.
- Sobre la revisión del control interno se puede concluir que Inturjoven no tiene una visión de control y gestión de riesgos integrada en el desarrollo de sus procesos operativos, financieros y de soporte. Inturjoven no gestiona sus procesos desde una visión de riesgos y control interno, lo que dificulta el desarrollo y logro de los objetivos, así como la eficiencia de sus operaciones.
- Se ha observado que Inturjoven no dispone de una cuenta de explotación a nivel actividad. Este hecho no hace posible realizar un seguimiento de la rentabilidad de las actividades y campañas que se llevan a cabo. Sin estos datos, la Sociedad no tiene visibilidad de la rentabilidad de las actividades que desempeña y se dificulta el proceso de mejora continua que ha de tener presente toda organización.
- En relación al cambio que Inturjoven plantea para pasar a ser medio propio personificado de la Junta de Andalucía, se concluye que este hecho podría aumentar la desalineación con respecto a los objetivos estratégicos para los que fue creada, añadiendo aún más complejidad a la gestión.

Adicionalmente, se considera necesario que, antes de la aprobación de este cambio, debería de existir un estudio previo sobre qué otros medios tiene la Junta para llevar a cabo esas actividades o cómo la iniciativa privada puede complementar dichas actividades sin necesidad de intervención pública.

Eficacia

Con relación a la eficacia, se concluye que existe un desalineamiento entre los objetivos estratégicos para los que fue creada la Sociedad y los objetivos que actualmente persigue. En concreto, respecto a los objetivos estratégicos sobre el fomento del turismo joven, se han detectado áreas de mejora ya que actualmente Inturjoven dedica recursos significativos a actividades no relacionadas con este objetivo.

Dentro de las cuatro líneas estratégicas definidas por Inturjoven, se encuentra el mantenimiento de la oferta de servicios públicos y de las infraestructuras de los equipamientos, así como la máxima operatividad y puesta en valor de la red de albergues en las condiciones del entorno vigentes. En este contexto, Inturjoven ha venido desarrollando actividades no ligadas directamente al fomento del turismo joven.

Inturjoven está dejando de invertir esfuerzos y recursos para el fomento del turismo joven en aras de otros programas y otro público objetivo que no se encuentran alineados con los objetivos estratégicos para los que fue creada como sociedad. Asimismo, muchas de las funciones que actualmente desarrolla Inturjoven se desmarcan del objetivo del turismo joven, alineándose más con la Consejería de Igualdad, Política Social y Conciliación, a la cual estuvo adscrita anteriormente hasta septiembre 2020, que a la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, a la cual pertenece desde la fecha indicada.

El análisis realizado (véase V. Resultado de la auditoría – V.2 Análisis de la eficacia punto 2. Cumplimiento de los objetivos fijados) soporta la idea de que la Junta debería analizar como opción el potenciar la iniciativa privada en el fomento del turismo juvenil, destinando los activos fijos actuales a nuevas necesidades sociales que actualmente no están cubiertas en línea con el uso que actualmente se da a los recursos de la Sociedad.

Eficiencia

De acuerdo con los resultados expuestos, se han obtenido las siguientes conclusiones sobre la eficiencia de Inturjoven en base al nivel de actividad, nivel de ocupación y funciones.

- Nivel de actividad:

Inturjoven desarrolla un número relevante de campañas y servicios con el objetivo de mantener unos niveles de actividad adecuados, si bien estas actividades no están directamente relacionadas con sus objetivos estratégico y estatutarios. Cabe destacar que algunas de las actividades tradicionales de Inturjoven como son los campamentos, actividades a escolares, grupos escolares de fin de semana e idiomas, muestran unos niveles de actividad muy por debajo de los esperados. El dinamismo de estas campañas ha ido bajando año a año en favor del resto de actividades que se desvinculan de los objetivos de Inturjoven.

- Nivel de ocupación:

En relación con la información analizada se puede concluir que, en general, Inturjoven mantiene unos niveles de ocupación en línea con la media nacional y andaluza. Sin embargo, son niveles medios bajos para mantener los costes de estructura que requieren la gestión y explotación de la red de albergues.

Cabe destacar que menos del 57% del total de estas estancias vienen de las actividades derivadas de turismo joven, si bien todas ellas contribuyen a mejorar las cifras y equilibrar los efectos de estacionalidad y la falta de demanda de algunos enclaves.

- Comparativo sectorial y duplicidad de funciones:

Tal y como se ha expuesto en el informe, los datos sobre la gestión de los albergues juveniles en España muestran que existe un número mayoritario en los que tanto la propiedad como la gestión

es privada. Una de las principales causas de este hecho se debe a que actualmente este modelo de intervención pública no genera un impacto o efectos relevantes en el colectivo juvenil. La realidad que demanda el turismo joven se aleja del modelo actual de alberguismo que ofrece el sector público.

Adicionalmente, destaca que en ninguna de las comunidades autónomas analizadas existe una entidad que se ocupe exclusivamente de la gestión y explotación de los albergues juveniles. Estas competencias se encuentran asumidas por los respectivos Institutos de la Juventud o directamente por Direcciones Generales de las Consejerías.

En caso de mantener el actual modelo de negocio de Inturjoven, la Junta de Andalucía debería de analizar si la fórmula aplicada por otras Comunidades Autónomas podría aportar eficiencia a la gestión de la red de albergues.

El informe ha puesto de manifiesto que existen ciertas duplicidades entre las funciones desempeñadas por Inturjoven y el Instituto Andaluz de la Juventud, por lo que este podría ser el punto de partida para una integración global de las competencias.

Economía

El modelo de negocio actual no permite a Inturjoven rentabilizar adecuadamente la explotación de la red de albergues. La mayoría de los albergues se encuentran en una situación operativa deficitaria situándose lejos de, al menos, poder cubrir los costes de explotación. Además, los servicios centrales supusieron en el ejercicio 2019 unos gastos de casi 3,5 millones de euros. En este sentido, en la medida que los costes de personal representan la partida más relevante de los gastos, Inturjoven debería de analizar su estructura y composición desde una óptica de incremento de la eficiencia.

Con relación a los precios y tarifas aplicados por Inturjoven, llama la atención la rígida política aplicada ya que cuenta con unas tarifas fijas para todos los albergues y que solo se ajustan en términos de temporada y según la tipología de cliente. Este hecho no se encuentra alineado con la práctica habitual del sector donde las tarifas se adaptan a la tipología de albergue, localización e instalaciones, entre otras variables.

Inturjoven debería de realizar un estudio de mercado sobre las tarifas que alojamientos análogos están aplicando en cada una de las localizaciones, teniendo en cuenta variables claves del sector como el enclave, niveles y estacionalidad de demanda y la tipología de instalaciones, entre otros.

II. Introducción

En virtud de la disposición adicional vigesimonovena de la Ley 3/2019, de 22 de julio, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2019 y en relación con su disposición adicional trigésima, por Resolución del órgano de contratación de la entonces Consejería de Hacienda, Industria y Energía, actualmente Consejería de Hacienda y Financiación Europea, de fecha 21 de octubre de 2019, se inició el expediente de contratación denominado "Servicio de auditoría operativa del sector público instrumental de la Junta de Andalucía".

Para la tramitación del expediente con número 2019/556630, SGT100/19, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, (en adelante, LCSP), se procedió a su división en lotes, agrupándose las entidades instrumentales a auditar por tipo de actividad, grupos empresariales o de adscripción, así como en función de otros criterios que permitiesen dotar de cierta homogeneidad a cada uno de los lotes.

El expediente de contratación fue aprobado por el órgano de contratación de la entonces Consejería de Hacienda, Industria y Energía con fecha 29 de noviembre de 2019, adjudicándose el Lote 14, con fecha 20 de junio de 2020, a Deloitte Advisory, S.L. con N.I.F B86466448 y formalizándose el contrato el pasado 16 de julio de 2020. Las entidades instrumentales que integran el Lote 14 son las siguientes:

- Cetursa Sierra Nevada, S.A.
- Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil, S.A.
- Red de Villas Turísticas de Andalucía, S.A.

Con fecha 15 de febrero de 2021, se remitió a la Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil, S.A. (Inturjovent) el Informe Provisional, concediéndole un plazo de 10 días hábiles para la presentación de las alegaciones que estimase oportunas (vencimiento del plazo el 26 de febrero de 2021). Recibidas las alegaciones con fecha 26 de febrero de 2021, y tras su valoración, se emite el presente Informe Definitivo.

Las actuaciones de control se han realizado de acuerdo con las Normas de Auditoría del Sector Público, aprobadas por Resolución de la Intervención General de la Administración del Estado de 14 de febrero de 1997 (publicada por Resolución de 1 de septiembre de 1998) y el resto de normas técnicas de auditoría que pudieran afectar de acuerdo con lo previsto en el Apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPT) que rige el contrato.

III. Breve descripción de la Entidad

<p>Creación y aprobación de los estatutos</p>	<p>El Decreto 153/1990, de 22 de mayo, de la Consejería de Hacienda y Planificación de la Junta de Andalucía, autorizó la constitución de la Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil, S.A. (en adelante INTURJOVEN o la Sociedad), con el fin de proporcionar a la actividad que supone la gestión de las instalaciones juveniles y el turismo juvenil, los medios adecuados para obtener de ellos el máximo aprovechamiento social y rentabilidad económica, en aras de un mejor servicio público.</p> <p>Esta sociedad mercantil del sector público andaluz, entidad instrumental de la Junta de Andalucía, regulada en el Art.5 del Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, aprobado por el Decreto Legislativo 1/2010 de 2 de Marzo (en adelante TRLGHPJA), ha estado adscrita desde su constitución a distintas Consejerías, en función de la estructura organizativa establecida en cada legislatura, en distintos ámbitos de competencia: Cultura, Bienestar Social, Presidencia e Igualdad. Primero bajo la dependencia funcional y presupuestaria de la Dirección General de Juventud y, en la actualidad, de la agencia administrativa Instituto Andaluz de la Juventud, mediante el Decreto 118/1997, de 22 de abril.</p> <p>Por el Decreto de la Presidenta 12/2015, de 17 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, vigente durante 2015, la Sociedad se adscribe a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales. Posteriormente mediante Decreto del Presidente 2/2019, de 21 de enero, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías, la Sociedad se adscribe a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.</p> <p>Finalmente, en el 2020 por el Decreto 115/2020, de 8 de septiembre, la Sociedad pasa a pertenecer a la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo.</p> <p>Los Estatutos iniciales de la Sociedad fueron constituidos el 17 de septiembre de 1990 e inscritos en el registro mercantil el 24 de enero de 1991. Posteriormente, dichos estatutos fueron modificados el 5 de noviembre de 2013.</p>
<p>Tipo de entidad</p>	<p>Sociedad mercantil anónima</p>
<p>Régimen jurídico</p>	<p>Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba TRLGHPJA.</p> <p>Art. 5 TRLGHPJA: Las sociedades mercantiles del sector público andaluz se regirán por la presente Ley; por la Ley 9/2007, de 22 de octubre; por la Ley 4/1986, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía; por las disposiciones de desarrollo de las mismas, así como por su normativa</p>

	específica y por las normas de derecho civil, mercantil y laboral que les resulten de aplicación.
Objeto social o fundacional	Según los estatutos de Inturjovent, se establece que será su objeto social: <ol style="list-style-type: none"> 1. La gestión de las instalaciones juveniles, adscritas a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, que sean cedidas en uso a la empresa por la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como aquellas de propiedad privada o de otros entes públicos sobre las que se establezcan convenios o consorcios. 2. La planificación y gestión de los servicios de turismo juvenil que se presten por la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como aquellos que pudiera recepcionar la misma de la Administración Estatal. 3. La elaboración de planes y ejecución de programas y trabajos que resulten necesarios para la mejor prestación del servicio a los jóvenes. 4. La realización de obras de infraestructuras tanto de remodelación y acondicionamiento, como de nueva construcción de instalaciones juveniles de la Comunidad Autónoma de Andalucía. 5. La redacción de estudios e informes y la prestación de servicios en materia de juventud.
Adscripción	Consejería de Igualdad, Política Social y Conciliación, en el ejercicio 2019 hasta el 7 de septiembre de 2020 Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, a partir del 8 de septiembre de 2020
N.º de Trabajadores	Según la memoria de las cuentas anuales del ejercicio cerrado del 31 de diciembre de 2019: <ul style="list-style-type: none"> - 224 trabajadores a 31 de diciembre de 2019 - 309 personas empleadas durante el ejercicio 2019
Total Presupuesto de Explotación y de Capital	Presupuesto de explotación: <ul style="list-style-type: none"> - 2019: 19.129.758 euros - 2020: 19.547.091 euros Presupuesto de capital: <ul style="list-style-type: none"> - 2019: 700.000 euros - 2020: 700.000 euros

Véase Anexo I. Descripción en detalle de la entidad

IV. Objetivo, alcance y procedimientos de auditoría

El objeto de los trabajos ha consistido en realizar una auditoría operativa, bajo la supervisión de la Intervención General de la Junta de Andalucía, que tal y como establece el artículo 93 del TRLGHP, consiste en el análisis de los principales sistemas o procedimientos de la entidad, así como un análisis de eficacia, eficiencia y economía en la gestión de los recursos públicos realizada por la misma.

Con base en esta definición y en manuales y normas técnicas reguladoras de los procedimientos de auditorías operativas de general aceptación, cabe establecer el siguiente alcance:

- **Auditoría de sistemas y procedimientos:** revisión analítica de los procedimientos existentes en cada entidad, así como el entorno en el que se realizan, para determinar si se han tenido en cuenta los principios de buena gestión, se aplican controles de calidad y si se han obtenido los resultados que satisfacen a los demandantes de estos procedimientos, ya sean internos o externos.
- **Análisis de eficacia:** determinar el grado en que una operación, entidad o política cubre las necesidades para las que fue creada y genera el impacto planificado, en un periodo determinado, con independencia de los costes que su ejecución implique.
- **Análisis de eficiencia:** este análisis aporta evidencias sobre la relación entre objetivos y recursos empleados. Una entidad es eficiente si los objetivos se alcanzan mediante el menor uso de los recursos disponibles.
- **Análisis de economía:** verificar si la entidad desarrolla su actividad, con la calidad requerida, minimizando el coste de los recursos utilizados.

Los procedimientos aplicados, por cada área de análisis (sistemas y/o procedimientos; eficacia, eficiencia y economía) han tenido como finalidad obtener evidencia suficiente, pertinente y fidedigna para soportar las conclusiones obtenidas. Los mismos, atendiendo a un enfoque innovador y orientado al cambio, están encaminados a la posterior práctica de recomendaciones tendentes a la mejora de las prácticas, procesos y procedimientos de la entidad.

Para llevar a cabo las pruebas sobre Sistemas y Procedimientos, Eficacia, Eficiencia y Economía se ha puesto el foco en el entendimiento de los siguientes aspectos clave de la auditoría operativa desde la perspectiva de la Sociedad durante los ejercicios 2018, 2019 y 2020:

1. **Necesidades:** Problemas o dificultades que afectan a los grupos interesados, que la intervención pública trata de resolver o superar.
2. **Objetivos:** Declaración inicial de los efectos que se pretende obtener a través de la intervención pública.
3. **Recursos / Inputs:** Medios financieros, humanos y materiales que se movilizan para la aplicación de la intervención.

IV.4 Economía

- Análisis de la estructura de costes de la Sociedad.
- Aplicación de técnicas de análisis comparado.
- Sobredimensionamiento/infrautilización de recursos, falta o inadecuación de los mismos.

IV.5. Control de calidad

- Utilización de la metodología de gestión de proyectos EVD for PM (Enterprise Value Delivery for Project Management): planificación, gestión y cierre.

Planificación: planear y prepararse para el servicio de auditoría. Las actividades incluyen el establecimiento de la planificación, tal y como establece el PCAP, al igual que desarrollar el plan de gestión del proyecto, el plan de trabajo, el plan de gestión de calidad, el plan de métricas y registro de entregas.

Gestión: la fase de administración incluye las tareas que se realizan durante el ciclo de vida de la auditoría operativa. El propósito de estas actividades es llevar a cabo verificaciones de aseguramiento de la calidad como punto de control de la progresión del servicio de auditoría.

Cierre: la fase de cierre de alegaciones del informe incluye tareas para cerrar formalmente el informe una vez que se hayan estudiado las alegaciones, aceptado o denegado. Por último, se elabora el informe definitivo.

- Utilización de disciplina de gestión de calidad Quality Management (QM): planificación de calidad, aseguramiento de la calidad, soporte de calidad.

Planificación de calidad (QP): 1. Desarrollo del Plan de Gestión de Información Confidencial; 2. Desarrollo del Plan de Gestión de Configuración; 3. Desarrollo del Plan de Gestión de Calidad; 4. Establecimiento de sistemas de Gestión.

Aseguramiento de la calidad (QA): 5. Establecer líneas de base; 6. Implementación del Plan de Gestión de Configuración; 7. Realizar verificación de calidad; 8. Apoyo de especialistas; 9. Tailoring Method.

Soporte de calidad (QS): 10. Revisión de cierre de compromisos; 11. Method Coaching; 12. Apoyo de especialista.

V. Resultados de la auditoría

Considerando el alcance del trabajo fijado en el apartado IV del presente informe, a continuación se presentan de forma detallada los resultados obtenidos con la aplicación de los procedimientos de auditoría operativa identificados en cada área.

En el trabajo sobre la auditoría operativa se han detectado los siguientes aspectos relevantes en los que se estructura el epígrafe de resultados:

Aspectos relevantes			
Sistemas y procedimientos	Eficacia	Eficiencia	Economía
Procesos	Coherencia: Obj. Estratégicos – Obj. Operativos	Nivel de actividad	Análisis de costes
Control Interno	Cumplimiento de los objetivos	Nivel de ocupación	Análisis de tarifas
Medio propio personificado		Comparativo sectorial	Albergues sin explotación
		Duplicidad de funciones	

V.1 Sistemas y procedimientos

1. Procesos

En este epígrafe se desarrolla un análisis los procesos y subprocesos clave de Inturjoven, así como las tareas específicas desarrolladas en cada uno.

Inturjoven no tiene plasmadas sus principales actividades en un mapa de procesos propio que le permita tener una visión holística de toda la entidad y de las relaciones entre cada una de sus actividades y sus departamentos. En base a la información analizada sobre su organización, estrategia, actividades y funciones, se ha desarrollado el siguiente análisis de los principales procesos y subprocesos:

Principales procesos operativos

Explotación de los albergues

Actividad comercial

Obras y mantenimiento

Compras

Proceso: Explotación de los albergues

Área responsable Dirección de los albergues

Subprocesos Gestión operativa de los establecimientos

Análisis En general, la gestión operativa de los albergues se encuentra descentralizada en cada una de las localizaciones donde se prestan los diferentes servicios de Inturjoven.

Los aspectos más relevantes con relación a los procesos de gestión operativa son los relacionados con la estructura organizativa y recursos humanos de los albergues, así como el proceso de compras.

Recursos humanos:

Se ha observado que existen algunas provincias con varios albergues para los cuales existe un director en cada una de las localizaciones. En este sentido, Inturjoven debería evaluar la carga de trabajo que generan estos albergues a efectos de coordinación y concluir sobre la necesidad de poder centralizar su dirección en un único puesto.

Un ejemplo puede ser el caso de la provincia de Málaga. Actualmente Málaga consta de tres albergues: Málaga, Torremolinos y Marbella. En estos albergues existe un director en cada una de las localizaciones, así como personal de mantenimiento y gobernantas, entre otros. Se debería evaluar la carga de trabajo real a lo largo del año y considerar la posibilidad de centralizar los puestos a nivel provincia de forma que exista un ahorro de costes y se mantenga la calidad de los servicios prestados.

También podrían existir mejoras bajo este enfoque en los albergues de Cádiz (Cádiz, Chipiona, Jerez, Algeciras y El Bosque) y Sevilla (Sevilla, Constantina y Servicios Centrales, los cuales se encuentran en la localidad de Sevilla).

Dentro de las líneas clave del Plan Estratégico de Inturjoven, se encuentra una vinculada a este punto: "Mejora de la flexibilidad y la optimización en la gestión de los recursos humanos". Actualmente el gasto de personal a nivel albergue está en un intervalo de entre el 60% - 80% de la cifra de negocio (véase epígrafe V.4 Economía – Análisis de costes).

Compras:

Véase Proceso de Compras.

Proceso: Actividad comercial	
Área Responsable	Comercialización y reservas (Servicios Centrales – SSCC)
Subprocesos	Oferta de servicios y campañas Comercialización Tarifas
Análisis	<p>Inturjoven viene realizando una adaptación a los cambios en los hábitos de demanda sobre los servicios ofertados: reserva de última hora, simplicidad de los productos demandados, canales electrónicos y reducción en la contratación de servicios complementarios, entre otros cambios.</p> <p>En este sentido, Inturjoven tiene relevantes áreas de mejora para adaptarse a los actuales hábitos de demanda.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diversificación de las líneas de negocio, teniendo en cuenta los objetivos clave que persigue Inturjoven. - Mejoras en el portfolio de servicios y campañas ofertadas. - Adaptación de la política de precios teniendo en cuenta las características concretas de cada albergue, así como la estructura de costes fijos y variables. - Adaptación de aperturas y cierres según la demanda. - Adaptación de los sistemas de información y herramientas de comunicación. - Disponibilidad inmediata de la información de demanda, reservas e información de control y gestión. - Canales de pago seguros. - Mejoras en la gestión con plataformas de reservas. <p>En relación a la adaptación de los sistemas informáticos a los procesos de comercialización, cabe destacar que existe un alto grado de obsolescencia en relación a aspectos como: CRM (gestión de las relaciones con los clientes), facturación electrónica, licencias y comunicaciones entre los sistemas de la entidad y distintas plataformas de reservas y con la Junta de Andalucía.</p>
Proceso: Obras y mantenimiento	
Área Responsable	Obras y mantenimiento (SSCC) y Dirección de los albergues
Subprocesos	Identificación de necesidades Desarrollo de proyectos Actuaciones correctivas Actuaciones preventivas

Análisis	<p>La red de albergues de Inturjoven se encuentra en unas condiciones de obsolescencia relevantes, en concreto en aspectos clave como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niveles de seguridad de las instalaciones - Niveles de capacidad vs. albergues cerrados - Niveles de calidad - Posibles incumplimientos normativos - Capacidad competitiva - Eficiencia energética <p>El área de obras y mantenimiento ha elaborado un detalle de las inversiones urgentes, a corto plazo y a largo plazo, a acometer en Inturjoven para asegurar la viabilidad operativa y la actividad en los próximos años.</p> <p>De acuerdo con la información suministrada por la Sociedad, la red de albergues requiere de casi tres millones de euros en actuaciones urgentes, entorno a seis millones de euros en actuaciones a corto plazo y 19 millones de euros en actuaciones a largo plazo.</p> <p>Este hecho pone de manifiesto que la capacidad financiera de Inturjoven no es suficiente para solventar los problemas de obsolescencia actuales. Inturjoven no está cubriendo a corto plazo sus necesidades, lo que conlleva un empeoramiento de los albergues, peores prestaciones y servicios por debajo de los estándares demandados por el público objetivo.</p>
-----------------	---

Proceso: Compras	
Área Responsable	Dirección de los albergues
Subprocesos	<p>Pedidos</p> <p>Recepción</p> <p>Registro</p>
Análisis	<p>Inturjoven es poder adjudicador y desde el año 2017, la Sociedad comienza a regirse por la nueva Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP).</p> <p>En este sentido, desde la Sociedad no se ha establecido un protocolo interno de actuación, es decir, se rige únicamente por las disposiciones detalladas en la ley de contratos del sector público anteriormente mencionada.</p> <p>Las principales compras responden a trabajos realizados por otras empresas. El 90% de estas compras se recogen en las siguientes tipologías:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gastos de servicios de nieve y esquí - Gastos de monitores y guías - Gastos de forfait - Gastos de vigilancia de los albergues - Gastos de catering y comida de los albergues - Gastos de lavandería - Gastos de comisión de reservas en plataformas on-line

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

Además de los principales procesos operativos, se ha realizado un análisis de los procesos o áreas corporativas y servicios centrales. A continuación se reflejan las diferentes áreas que tiene la Sociedad y se definen las más relevantes:

Áreas Corporativas – Servicios Centrales

Área de Producción hotelera

Área de Asesoría Jurídica¹

Área de Recursos Humanos¹

Áreas Sistemas de Información¹

Área de Obras y Mantenimiento²

Área de Comercialización y Reserva

Área Económica

Área de Relaciones Institucionales

Área de Calidad

Dirección de Albergues

Dirección de Infraestructuras

Dirección Corporativa

Gerencia

¹ Esta área no es relevante desde la perspectiva del análisis procesos ya que se trata de departamentos de soporte básico a la estructura general de la entidad, en los cuales no se han detectado mejoras.

² Área analizada en la revisión de procesos operativos previa.

Véase Anexo II: Organigrama funcional

Área de Producción Hotelera

Descripción de tareas y funciones según la entidad	Análisis
--	----------

Dirige y supervisa las actividades de explotación de los albergues, en lo que respecta a servicios hosteleros (alojamiento, restauración, limpieza y almacén).

No se identifican duplicidades con otros procesos o áreas de actividad, puesto o direcciones.

Fija los objetivos, planes y presupuestos de explotación, coordinando los recursos disponibles para la optimización de la producción y velando por la calidad y rentabilidad de los servicios.

No se identifican duplicidades con otros procesos o áreas de actividad, puesto o direcciones.

Planifica, ejecuta y supervisa los programas y acciones de compra de la empresa, previendo a corto y medio plazo los suministros, equipamientos

No se identifican duplicidades con otros procesos o áreas de actividad, puesto o direcciones.

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

y productos necesarios para todas las instalaciones.

Elabora los pedidos de compra ajustándose a las demandas internas, así como evalúa y selecciona los proveedores, asegurando de forma general que el producto y servicio adquirido es conforme con los requisitos del Sistema de Gestión: supervisa el cumplimiento de los plazos de entrega, de los precios, de los estándares de calidad y medio ambiente del Sistema, etc.

No se identifican duplicidades con otros procesos o áreas de actividad, puesto o direcciones.

Área de Comercialización y Reservas

Descripción de tareas y funciones según la entidad

Análisis

Aplica la política y estrategias comerciales, participando en la elaboración de los presupuestos comerciales y diseñando productos y estrategias de venta.

No se identifican duplicidades con otros procesos o áreas de actividad, puesto o direcciones.

Dirige y coordina todos los canales de venta, así como la Central de Reservas (venta y atención al público individual).

No se identifican duplicidades con otros procesos o áreas de actividad, puesto o direcciones.

Dirige, lleva a cabo y supervisa estrategias y políticas de marketing,

No se identifican duplicidades con otros procesos o áreas de actividad, puesto o direcciones.

Dirige, lleva a cabo y supervisa los proyectos de la Administración Andaluza, relacionados con gestión de programas educativos y el aprendizaje de idiomas en el extranjero.

No se identifican duplicidades con otros procesos o áreas de actividad, puesto o direcciones..

Dirección financiera

Descripción de tareas y funciones según la entidad

Análisis

Coordinación, supervisión y gestión financiera, económica y administrativa de la Entidad,

No se identifican duplicidades con otros procesos o áreas de actividad, puesto o direcciones.

Definir junto con la Dirección Gerencia y la Dirección Corporativa, desde un punto de vista general y operativo, las directrices de actuación de la Empresa.

No se identifican duplicidades con otros procesos o áreas de actividad, puesto o direcciones.

Desarrollar las funciones específicas que le puedan ser encomendadas por la Dirección-Gerencia y/o el Consejo de Administración de la Entidad.

No se identifican duplicidades con otros procesos o áreas de actividad, puesto o direcciones.

Área Económica – actualmente vacante	
Descripción de tareas y funciones según la entidad	Análisis
Planifica, implanta y supervisa los procesos contables de la empresa, asegurando un adecuado registro de las operaciones económicas, la optimización de la tesorería, y su ajuste a la normativa vigente.	Esta función podría presentar semejanzas y eficiencias con las tareas desempeñadas con el Área de Relaciones Institucionales. Ambas tienen entre sus responsabilidades el proceso contable de facturación de las cuentas de clientes y verificación de los cobros e ingresos.
Analiza, prepara y revisa la información contable y los estudios e informes económicos necesarios para la Dirección. Suministra información y apoya la labor de los auditores externos.	No se identifican duplicidades con otros procesos o áreas de actividad, puesto o direcciones.
Lleva a cabo la gestión interna del programa de control financiero permanente de la Junta de Andalucía. Aplica las políticas de control de gestión, elaborando los presupuestos anuales con la Dirección de la empresa, controlando los resultados y desviaciones respecto a los presupuestos fijados, y proponiendo las correcciones oportunas.	No se identifican duplicidades con otros procesos o áreas de actividad, puesto o direcciones.
Implanta y desarrolla el proceso de planificación y presupuestación anual, realizando las modificaciones necesarias durante el ejercicio.	No se identifican duplicidades con otros procesos o áreas de actividad, puesto o direcciones.
Lleva a cabo la gestión interna del programa de control financiero permanente de la Junta de Andalucía.	No se identifican duplicidades con otros procesos o áreas de actividad, puesto o direcciones.
Área de Relaciones Institucionales	
Descripción de tareas y funciones	Análisis
Se impulsan todos los canales de relación con la Administración Pública a través de la prestación de servicios a sus usuarios.	No se detectan duplicidades con otros procesos o áreas de actividad, si bien podrían encontrar sinergias con la Dirección Corporativa o la Gerencia.
Desarrolla y organiza eventos para la Administración Andaluza, realizando las actuaciones necesarias para incrementar la accesibilidad de paquetes turísticos a clientes de menor capacidad económica.	No se detectan duplicidades con otros procesos o áreas de actividad, si bien podrían encontrar sinergias con la Dirección Corporativa o la Gerencia.
Gestiona, supervisa y controla los procesos de facturación de las cuentas de clientes, de las campañas y de los encargos de ejecución, verificando los cobros e ingresos de reservas.	Esta función podría presentar semejanzas y sinergias con las tareas desempeñadas con el Área Económica o con el Área de Comercialización y Reservas.

	Ambas tienen entre sus responsabilidades los procesos contables de la empresa y el aseguramiento del adecuado registro de las operaciones económicas.
Impulsa y gestiona los proyectos públicos, elaborando los programas necesarios y controlando su ejecución.	No se detectan duplicidades con otros procesos o áreas de actividad, si bien podrían encontrar sinergias con la Dirección Corporativa, Dirección de Albergues o la Gerencia.

Área de Calidad

Descripción de tareas y funciones

Planifica, aplica y controla el proceso de implantación de la calidad en la empresa, de acuerdo con las normas internacionales ISO 9001 y 14001.

Asegura que los procesos del Manual de Gestión se aplican de acuerdo con la normativa de calidad y medio ambiente, detectando problemas y proponiendo medidas correctivas.

Análisis

Del detalle de la definición de las tareas y responsabilidades del Área de Calidad se observa que su dedicación se focaliza en un aspecto muy concreto, con una carga de trabajo relativa, y que podría ser asumido dentro de otra dirección o área.

Dirección de Albergues

Descripción de tareas y funciones

Corresponde a la dependencia orgánica del puesto de Director de Albergue con respecto al Gerente, es decir, en dicha área se encuentran los directores de cada albergue.

Análisis

La definición de las responsabilidades de los Directores de los Albergues no se encuentra adecuadamente desarrollada lo que no permite su análisis en profundidad.

Teniendo en cuenta la amplitud de las responsabilidades cubiertas por el Área de Producción Hotelera podrían existir duplicidades en el desempeño de las siguientes tareas:

- Dirección y supervisión de las actividades de explotación de los Albergues, en lo que respecta a servicios hosteleros (alojamiento, restauración, limpieza y almacén).
- Fijación de los objetivos, planes y presupuestos de explotación, coordinando los recursos disponibles para la optimización de la producción y velando por la calidad y rentabilidad de los servicios.

Las funciones y responsabilidades de la Dirección Corporativa, puesto que está actualmente vacante (fue ocupado desde el 24 de julio de 2019 hasta el 2 de octubre de 2020 que se quedó el puesto sin cubrir), y la Gerencia no han sido analizadas debido a que no se ha dispuesto de información en detalle. Adicionalmente la Sociedad identifica un área adicional que no aparece reflejada en el organigrama por tratarse de un puesto no cubierto: Dirección de Infraestructuras.

Tal y como se plasma en el análisis realizado, se concluye que existen ciertas áreas corporativas o servicios centrales de Inturjoven que podrían presentar duplicidades en relación a las funciones asumidas. Algunas de las tareas y responsabilidades analizadas podrían ser agrupadas bajo la misma dirección o área dando lugar a grupos de trabajo más homogéneos, agilizando así el funcionamiento de la Sociedad, equilibrando las cargas de trabajo y reduciendo posible ociosidad.

2. Control interno

En relación con el control interno de la Sociedad, como estructura diseñada para mitigar los riesgos y permitir la consecución de sus objetivos, se ha realizado un análisis-diagnóstico en base a la metodología COSO, analizando la situación en la que se encuentra para cada uno de sus componentes:

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Supervisión y monitorización

Componentes COSO	Aspectos analizados
<p>Ambiente de control</p> <p>Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.</p>	<p>Se estructuran las actividades del negocio: Tal y como se ha explicado en el apartado anterior, la Sociedad tiene identificados los procesos de gestión y explotación de los albergues, así como las tareas de obras y mantenimiento.</p> <p>Como área de mejora se identifica la necesidad de alineación del objeto social de la Sociedad con las actividades de negocio que realmente realiza (véase epígrafe V.3 Análisis de Eficacia).</p> <p>Se comparten y comunican los valores y creencias: La Sociedad no dispone de información acerca de su misión, visión y principios. No se ha identificado a nivel individual ni a nivel grupo la existencia de un código ético que recoja los valores y las pautas de conducta de la Sociedad.</p> <p>Como área de mejora se identifica la ausencia de planes formales de formación a empleados. También es recomendable la existencia de unos manuales con las definiciones de puestos y responsabilidad, que permitan que cada empleado conozca sus funciones, evitando duplicidades o falta de asignación de tareas.</p>
<p>Evaluación de riesgos</p> <p>Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mitigados.</p>	<p>Actualmente la Sociedad no mantiene una visión de riesgos integrada en su gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No hay una sistemática de análisis, evaluación y gestión de riesgos dentro de la organización en la que se identifiquen qué aspectos ponen en riesgo la consecución de los objetivos de la Sociedad (mapa de riesgos). - La gestión de riesgos no está sistematizada, no existen planes de acción ni respuesta alguna a los riesgos de la organización ya que estos no se encuentran identificados formalmente.

		- La gestión de riesgos depende exclusivamente de la iniciativa individual.
<p>Actividades de control</p> <p>Son las políticas y procedimientos que se diseñan e implementan para ayudar a asegurar que se ejecutan correctamente las acciones establecidas para gestionar los riesgos identificados.</p>		<p>Políticas y procedimientos: En la actualidad la Sociedad solo tiene documentadas algunas políticas y procedimientos relacionados con contratación y aprovisionamientos, así como un catálogo de políticas de calidad y aspectos medioambientales. <i>(Párrafo modificado en base a la alegación número 1.4)</i></p> <p>Documentación de procesos y subprocesos: La Sociedad no dispone de flujogramas de los procesos y subprocesos, ni de manuales y procedimientos relevantes que acompañan la comprensión de los flujogramas.</p> <p>Matrices de riesgos y controles: La Sociedad no dispone de matrices de riesgos y controles. Estos documentos son de gran utilidad para identificar de manera esquemática: objetivos; aspectos que ponen en riesgos la consecución de los mismos; actividades de control asociadas a cada uno de los riesgos en las que se identifican: los responsables de su ejecución, periodicidad, tipología, sistemas o aplicaciones informáticas de las que dependen, y el soporte documental.</p> <p>Como área de mejora se recomienda valorar el desarrollo de flujogramas, manuales y matrices de riesgos y controles, que permitan la comprensión de los procesos, así como la identificación de actividades de control clave que mitiguen los riesgos a los que la Sociedad se encuentra expuesta.</p>
<p>Información y comunicación</p> <p>Los sistemas de información y comunicación son las herramientas que hacen posible que la información relevante de procesos, riesgos y controles sea captada, procesada, registrada y comunicada en forma y plazo para permitir a todos los niveles de la organización hacer frente a sus responsabilidades.</p>	y	<p>Mapa de sistemas: La Sociedad no dispone de un mapa de sistemas que permita identificar, a través de una representación gráfica, los pasos y actores del modelo de negocio desde un nivel tecnológico. Es una herramienta para identificar todas las interacciones entre los sistemas y aplicaciones de TI (tecnologías de la información) por donde circula la información que hace posible el desarrollo de los procesos y objetivos de la Sociedad.</p>
<p>Supervisión y monitorización</p>	y	<p>Actualmente la Sociedad mide la consecución de objetivos, en particular “fomentar y favorecer el encuentro entre los jóvenes, la convivencia y el turismo juvenil, así como ofrecer unos servicios de alojamientos y</p>

<p>La supervisión es el conjunto de evaluaciones internas, externas o de ambos tipos, realizadas para asegurar que el sistema de control interno funciona eficazmente; es decir, que los controles definidos son suficientes, están correctamente diseñados e implementados y que operan de forma efectiva.</p>	<p>manutención en condiciones especiales”, en base al número de ocupación de los albergues.</p> <p>De este punto se extrae que la Sociedad no está realizando una adecuada supervisión y motorización de las actividades que realiza, debido a que el número de ocupación no debería ser el único indicador sobre la consecución de sus objetivos. Estos deberían ser medidos de forma más amplia con relación al esfuerzo que se realiza para el fomento del turismo juvenil.</p> <p>Por otro lado, Inturjoven dispone de una cuenta de explotación a nivel albergue que les permite monitorizar el desempeño y gestión de cada uno de ellos. Sin embargo, se ha observado que no dispone de una cuenta de explotación a nivel actividad. Este hecho no hace posible realizar un seguimiento de la rentabilidad de las actividades y campañas que se llevan a cabo desde Inturjoven, sin estos datos la Sociedad no tiene visibilidad de cómo de rentables son las actividades que desempeña, se dificulta el proceso de mejora continua que ha de tener presente toda organización.</p> <p>Como área de mejora se identifica la necesidad de disponer de un sistema de KPIs (Key Process Indicators) que permitan medir el desempeño de las actividades realizadas, así como su alineación con los objetivos, procesos y riesgos de la Sociedad.</p>
---	--

3. Medio propio personificado

El Consejo de Administración de Inturjoven acordó el 15 de mayo de 2020 la propuesta de modificación de los estatutos sociales, a efectos de declaración de la Sociedad como medio propio personificado de la Junta de Andalucía. A fecha de emisión del presente informe, la solicitud de dicha declaración está pendiente de su tramitación por parte de su Consejería de adscripción.

Dicho cambio permitirá que las administraciones públicas puedan encargar la ejecución de actividades materiales o técnicas directamente a Inturjoven, sin necesidad de una licitación pública. La declaración como medio propio ha surgido por utilización recurrente de los albergues para colectivos de prioridad social, mayoritariamente, o para cualquier necesidad que disponga la Junta de Andalucía, facilitando una gestión más rápida y eficaz de la utilización de los albergues por parte de las administraciones públicas.

Según expone la Sociedad, actualmente los objetivos para los que fue creada se encuentran diluidos entre otros objetivos considerados prioritarios por la Consejería y por la Junta de Andalucía, como dar cobertura a personas en riesgo de exclusión o colectivos prioritarios (menores no acompañados, refugiados de conflictos bélicos, personas con discapacidad y personas LGTBI, entre otros). Este hecho lleva a que la explotación de las instalaciones de la red de albergues requiera de una gestión fuera de lo común y alejada del fin inicial por el que se constituyó la Sociedad.

De acuerdo con el Consejo de Administración de la Sociedad, los estatutos sociales deberían de adaptarse a las actividades que actualmente se realizan siguiendo indicaciones de la Junta de Andalucía. Asimismo, el Consejo de Administración también considera adecuado que la forma de desarrollar estos nuevos objetivos y actividades sea a través de un carácter instrumental, a través de un medio propio

personificado. De este modo, de acuerdo con el Consejo de Administración, Inturjoven podría mejorar su operativa y gestión mediante:

- Mejor rentabilización de los recursos puestos a su disposición, representados por los albergues juveniles de la red andaluza, contribuyendo a mejorar su resultado en cómputo global.
- Eliminación de la necesidad de acudir a la contratación pública para llevar a cabo actuaciones en los albergues juveniles, pudiendo ser encargadas directamente a Inturjoven a través de los encargos de ejecución, que serán de ejecución obligatoria para la misma.
- Reducir el coste soportado por la administración andaluza a la hora de llevar a cabo actuaciones que requieran del alojamiento y manutención de los participantes, o de otros servicios turísticos o extra-hoteleros.

En el desarrollo de este informe se pone de manifiesto que existe una desalineación entre los objetivos actuales de Inturjoven y los objetivos para los que fue creada, de forma que el modelo de alojamiento que ofrece puede no ser acorde con la demanda de turismo juvenil. La calificación de la Sociedad como medio propio, de forma que pueda optar a otras actividades nuevas como aquellas asociadas a las necesidades de formación de la Junta de Andalucía, añadiría más complejidad a la gestión.

Adicionalmente, antes de la aprobación de este cambio de entidad, debería de existir un estudio previo de qué otros medios tiene la Junta para llevar a cabo esas actividades o cómo la iniciativa privada puede complementar dichas actividades sin necesidad de intervención pública.

V.2 Análisis de la eficacia

1. Coherencia: objetivos estratégicos - objetivos operativos

En este epígrafe se ha realizado un análisis de la relación entre los objetivos estratégicos de Inturjoven y los operativos o los que persigue la propia entidad con el desarrollo de sus operaciones.

La creación de Inturjoven (Decreto 153/1990, de 22 de mayo, de la Consejería de Hacienda y Planificación) tuvo como objetivo fomentar y favorecer el encuentro entre los jóvenes, la convivencia y el turismo juvenil, así como ofrecer unos servicios de alojamiento y manutención en condiciones especiales.

La siguiente tabla muestra una comparativa entre los objetivos desarrollados en la ley de creación de la Inturjoven, los objetivos fijados en sus estatutos y objetivos operativos identificados por la propia Sociedad:

Fines de Inturjoven Ley 16/2007 - Estatutos 2013	¿Se realiza seguimiento y monitorización?	Conclusión	Análisis
Gestión y explotación de la red albergues e instalaciones			
a) La gestión de instalaciones juveniles y cualesquiera otras de similares características que sean cedidas en uso a la misma por la Comunidad Andaluza y adscritas a la Consejería de Cultura, así como la de aquellas de propiedad privada o de otros entes públicos, sobre las que se establezcan convenios o consorcios.	Si	Satisfactoria	Inturjoven dedica todos sus recursos a la gestión y explotación de las instalaciones juveniles cedidas por la Comunidad Andaluza. Sobre la gestión de los albergues se han destacado algunas mejoras detalladas en el epígrafe V.3 Eficiencia.
Fomento del turismo joven			
b) La planificación y gestión de los servicios de turismo juvenil que se presten por la Comunidad Autónoma, así como la de aquellos que pudiera receptionar la misma de la Administración Central.	Si	Incidencia	Inturjoven realiza distintos programas sobre el fomento del turismo juvenil como la campaña de nieve, campamentos de verano y programas para Escolares, entre otros, suponiendo un 20% de las campañas que componen su actividad

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

c) La elaboración de planes y ejecución de programas y trabajos que resulten necesarios para la mejor prestación de servicios a los jóvenes.

Se ha detectado que actualmente Inturjoven también realiza otros programas que no están relacionados con el fomento del turismo juvenil, lo cual lleva a concluir que Inturjoven está dedicando recursos a actividades que no forman parte de sus objetivos estratégicos.

Mantenimiento de las instalaciones

d) La realización de obras de infraestructura, tanto de remodelación y acondicionamiento como de nueva construcción de instalaciones juveniles de la Comunidad Autónoma Andaluza.

Si

Satisfactoria

Inturjoven realiza anualmente un número significativo de acciones orientadas al mantenimiento de los albergues, así como a su mejora y ampliación de la vida útil de la red.

Durante el 2019 se han realizado acciones relevantes como: mejoras en las instalaciones frigoríficas, impermeabilizaciones y cubiertas, luminarias, baños, entre otros, por valor de 1.524.436 euros.

Otras

e) La redacción de estudios e informes, la prestación de servicios en materia de juventud y, de forma general, cualquier otra actividad que sea presupuesto, complemento, consecuencia o desarrollo de las anteriores.

No

No satisfactoria

Este objetivo no forma parte de la operativa normal de Inturjoven. En el desarrollo del trabajo no se ha tenido acceso a ningún estudio o informe.

Tampoco se ha puesto de manifiesto el desarrollo de actividades fuera de las ya explicadas, tan solo las tareas de intermediación de expedición de carnets de alberguista, carnet internacional de estudiantes y el carnet joven europeo.

Respecto a este objetivo, en el epígrafe V.3. Análisis Eficiencia se analiza la posible duplicidad de funciones en relación al Instituto Andaluz de la Juventud.

En base a la información detallada en el cuadro anterior se concluye que Inturjoven centra sus esfuerzos principalmente en el desarrollo de los objetivos relacionados con la gestión y explotación de la red albergues e instalaciones, así como en su mantenimiento.

Respecto los objetivos estratégicos sobre el fomento del turismo joven se han detectado áreas de mejora ya que actualmente Inturjoven dedica una parte muy relevante de sus recursos a actividades no relacionadas con este objetivo.

Si se analiza el porfolio de campañas que componen su actividad encontramos que, en 2019, el 20% de las mismas estaban directamente enfocadas al fomento del turismo joven.

Actividades directamente relacionadas con turismo joven

Individuales/escolares - Jóvenes <26

Campamentos y fines semana grupos

Actividades específico escolares

Idiomas

Actividades sin albergue

Albergue con actividades

Actividades nieve

No obstante, el 80% del total del porfolio de campañas se dedican a actividades no relacionadas directamente con el turismo joven.

Actividades no relacionadas con turismo joven

Individuales adultos >26

Entidades convenio Consj. Igualdad, Salud y Política Social

Convenio CCOO

Comunidades andaluzas (con o sin actividades)

Convenio CSICA

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

Convenio CSIF
Encargos y programas Junta de Andalucía
Eventos
Alquiler de instalaciones sin estancia
Largas estancias
Mayores
Residentes universitarios
Usuarios con tarjeta sesentaycinco
Actividades spa
Convenio UGT
Programas de vacaciones
Campaña de verano

En este sentido, Inturjoven ha pasado de focalizar sus objetivos relacionados con turismo juvenil a una cartera de público y actividades enfocada a personas en riesgo de exclusión o colectivos prioritarios como son:

- Menores no acompañados
- Refugiados de conflictos bélicos
- Personas mayores
- Personas con discapacidad
- Personas LGTBI
- Comunidades andaluzas en el exterior
- Organizaciones andaluzas de voluntariado
- Entidades de participación juvenil y de mujeres

Este hecho lleva a concluir que Inturjoven está dejando de invertir esfuerzos y recursos para el fomento del turismo joven en aras de otros programas y otro público objetivo que no se encuentran alineados con los objetivos estratégicos para los que fue creada como sociedad.

Actualmente Inturjoven está tomando parte en funciones que se encuentran más alineadas con las necesidades de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación (Consejería de adscripción hasta el 7 de septiembre de 2020) que con el fomento del turismo joven.

En el epígrafe V.3 Eficiencia – 4. Duplicidad de funciones se realiza un análisis sobre la posible duplicidad de funciones con respecto a otros órganos y entes de la Junta de Andalucía (consejerías e Instituto Andaluz de la Juventud).

2. Cumplimiento de los objetivos fijados

En este apartado se analiza el conjunto de objetivos asumidos por Inturjoven y su cumplimiento en base a las actuaciones y logros registrados.

La Sociedad realiza un seguimiento y monitorización de los objetivos basado en indicadores absolutos que no se encuentran directamente relacionados con los objetivos estratégicos fijados (número de pernотaciones, número de camas en albergues, número de actividades, número de semanas de cursos de idiomas y número de equipos renovados, entre otros).

Se deberían identificar indicadores más específicos, profundizando en el fondo de los objetivos (por ejemplo, número de pernотaciones de público joven sobre el total de pernотaciones del ejercicio,

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

número de pernoctaciones reales sobre el potencial anual, o número de pernoctaciones recibidas con relación a la media de albergues juveniles a nivel nacional, entre otros).

A continuación, se realiza un análisis cualitativo sobre el cumplimiento de los objetivos en base a la información disponible:

Objetivos	Cumplimiento
Gestión y explotación de la red albergues e instalaciones	<p>El logro de estos objetivos puede ser medido en relación a:</p> <ul style="list-style-type: none">- Los niveles de ocupación que en general mantiene Inturjoven, situándose por encima del sector: 32% en 2019 (véase epígrafe V.3 Análisis de Eficiencia - Nivel de ocupación).- Incremento de las pernoctaciones (5% 2019-2018).- Los índices de calidad y satisfacción de los clientes (4,25/5). <p>No obstante, cabe destacar que este incremento de las pernoctaciones viene generado, en parte, por la ampliación de clientes objetivo que no forman parte de colectivos juveniles.</p> <p>La adecuada gestión y explotación de los albergues e instalaciones también se puede medir en relación con los problemas de autofinanciación que presenta. En base a la información que muestran las cuentas anuales de los últimos años, se observa una evolución positiva de la cifra de negocios que no se traduce en una evolución positiva del resultado de explotación. Esto viene dado por las nuevas actividades que Inturjoven viene desarrollando, las cuales presumiblemente generan un déficit de explotación mayor en la Sociedad que ha de ser financiado por fondos públicos.</p> <p>En base a esta información se concluye que no se está cumpliendo adecuadamente con el objetivo de gestión y explotación de la red albergues e instalaciones.</p>
Fomento del turismo joven	<p>Teniendo en cuenta el número de campañas acometidas por Inturjoven en aras a fomentar el turismo joven, se concluye que existen desviaciones entre los objetivos logrados y los objetivos que se espera que la Sociedad cumpla.</p> <p>El número de actuaciones directamente relacionadas con el turismo joven se han ido reduciendo año a año desde 2017 y actualmente Inturjoven está optando por el fomento de otras actividades no relacionadas directamente con el turismo joven.</p> <p>En base al número de estancias, cabe destacar el escaso dinamismo de algunas de las campañas básicas de Inturjoven: Campamentos, Idiomas, Actividades escolares sin nieve (véase Anexo III – Análisis de Actividades: 2018 – 2020).</p> <p>El modelo de negocio de Inturjoven no se encuentra totalmente alineado con la evolución de las alternativa de alojamiento turístico y hotelero joven ofertados, con nuevas opciones de alojamiento privado y alojamientos turísticos que ofrece el sector.</p> <p>En base a esta información se concluye que no se está cumpliendo adecuadamente con el objetivo de fomento del turismo joven.</p>
Mantenimiento de las instalaciones	<p>En la información de monitorización y seguimiento del logro de los objetivos que Inturjoven analiza anualmente se observa que la Sociedad cumple con las inversiones previstas año a año, incluso en algunas circunstancias estas previsiones son superadas.</p> <p>La Sociedad también dispone de una matriz de valoración y selección de las necesidades de inversión, según el coste y criterios de criticidad como impacto directo en los ingresos, seguridad de las personas, cumplimiento normativo y necesidad operativa, entre otros.</p> <p>También Inturjoven elabora anualmente una memoria de necesidad de actuación para cada uno de los albergues e instalaciones.</p> <p>En base a la información analizada se puede concluir que Inturjoven está cumpliendo con los objetivos presupuestados pero estos no son suficientes para cubrir las necesidades de</p>

Tal y como se muestra en el cuadro anterior, Inturjovent no está cumpliendo de forma relevante con los objetivos para los que fue creada.

V.3 Análisis de eficiencia

El análisis de eficiencia se ha centrado en los siguientes aspectos relevantes en la actividad:

1. Nivel de actividad
2. Nivel de ocupación
3. Comparativo sectorial
4. Duplicidad de funciones

1. Nivel de actividad

Inturjovent gestiona y tiene en explotación actualmente 20 instalaciones de la Red Nacional de Albergues Juveniles, donde se ofertan un total de 4.333 plazas, distribuidas en 1.250 habitaciones (ver anexo I para más información). La actividad clave desempeñada por Inturjovent son las estancias individuales de jóvenes o escolares menores de 26 años. Esta actividad representa el mayor porcentaje de estancias a lo largo del año y, generalmente, la mayor fuente de ingresos.

Esta actividad se encuentra muy expuesta a la estacionalidad del sector turístico y al tiempo de ocio que los jóvenes y estudiantes pueden dedicar a hacer turismo dentro del año escolar o universitario.

Teniendo en cuenta estos aspectos, Inturjovent pone a disposición de otros públicos sus instalaciones, como a adultos mayores de 26 años. Esta actividad es la segunda más relevante para la Sociedad a nivel estancias y a nivel ingresos.

Adicionalmente, Inturjovent está ejecutando un plan que permite fomentar la ocupación de los albergues en épocas del año en los que tradicionalmente no han tenido unos niveles elevados.

Dentro de este plan se identifican las siguientes campañas, orientadas a colectivos de prioridad social o fomento de actividades estacionales:

- Campaña de nieve
- Residentes universitarios
- Alojamiento de menores extranjeros no acompañados
- Cruz roja
- Encuentros de mayores

A continuación, se muestra un análisis sobre las principales actividades de la red de albergues. Este análisis toma como base los datos recogidos por Inturjovent sobre estancias e ingresos, pero no tiene en cuenta los costes de prestación de los servicios ya que la Sociedad no dispone de un sistema de segregación de costes a nivel actividad.

Campaña de nieve	
Albergues	Análisis
Sierra Nevada	<p>Se trata de un programa para la temporada de nieve (diciembre - abril) que ofrece paquetes de alojamiento, forfait, alquiler de equipo y cursos para grupo escolares, jóvenes y adultos.</p> <p>Esta campaña da un gran impulso al albergue de Sierra Nevada llegando a ser la actividad más relevante en términos de ingresos en 2019.</p> <p>Véase Anexo III – Análisis de Actividades: 2018 – 2020</p>
Conclusión:	Se concluye que esta actividad se encuentra directamente relacionada con los objetivos estratégico de Inturjoven.
Residentes universitarios	
Albergues	Análisis
Almería Córdoba Huelva Jerez Marbella Sevilla	<p>Se trata de un programa anual que cubre el alojamiento durante el curso escolar/universitario completo, excluidos los periodos vacacionales, según calendario de la Universidad, Navidad y Semana Santa, y está diseñado para estudiantes de educación secundaria, universitaria, personas en formación y trabajadores con una edad comprendida entre los 16 y los 30 años y profesorado en activo (con independencia de su edad en este caso).</p> <p>Véase Anexo III – Análisis de Actividades: 2018 – 2020</p>
Conclusión:	<p>Se concluye que esta actividad se encuentra directamente relacionada con los objetivos estratégicos de Inturjoven. <i>(Párrafo modificado en base a la alegación número 1.3)</i></p> <p>Si se analizan los datos de ingresos reportados y el número de estancias, se observa que en 2019 el número de estancias crece en un 25% con respecto a 2018, sin embargo los ingresos se reducen en un 28%. Inturjoven debería analizar el plan de negocio de esta actividad (tarifas, costes y tipologías de servicio, entre otros), para gestionar adecuadamente las posibles incidencias que en 2019 hicieron que los ingresos se vieran reducidos mientras que las estancias crecieron.</p>
Alojamiento de menores extranjeros no acompañados	
Albergues	Análisis
Algeciras-Tarifa Cortes de la Frontera Viznar	<p>A lo largo de 2018 y 2019, los albergues de Cortes de la Frontera, Algeciras-Tarifa y Viznar han acogido a menores extranjeros no acompañados a través de contratos firmados con las asociaciones no gubernamentales especializadas en este tipo de intervenciones.</p> <p>Los convenios prevén régimen de pensión completa y uso en exclusividad de las instalaciones en los periodos solicitados.</p> <p>Gracias a estas actuaciones, en el año 2019, la Red de Albergues Juveniles de Andalucía ha sido galardonada, por la Red Española de Albergues Juveniles (REAJ), con el premio a la “Mejor Iniciativa de Inclusión Social”. Esta distinción da valor a Inturjoven de una manera social, pero responde a iniciativas que se alejan del objetivo por el que inicialmente fue creado. La utilización de los albergues para los colectivos de prioridad social reduce la oferta para el colectivo y actividades objetivo de la entidad.</p> <p>Así mismo, durante la crisis sanitaria de 2020, el Instituto Andaluz de la Juventud ha solicitado la cesión de algunos de los albergues (Viznar, Algeciras, Torremolinos, Jaén y Almería) para su utilización por la Consejería de Salud y Familias para la atención sociosanitaria a personas y/o colectivos vulnerables y/o en grave riesgo. Estas cesiones no han reportado ningún ingreso para la entidad.</p>

Conclusión: Esta actividad ayuda a la entidad a completar las estancias de algunos de los albergues que tradicionalmente tiene unos niveles de ocupación bajos.

No obstante, esta actividad genera a Inturjoven unos costes de oportunidad relevantes ya que requiere exclusividad del albergue para este grupo social.

Además, hay que tener en cuenta que para volver a la actividad habitual del albergue hay que hacer una pequeña inversión en rehabilitación y mantenimiento para que estén en buenas condiciones para su utilización. Dicha inversión no supone un coste que difiera mucho del propio coste de mantenimiento, pero sí a tener en cuenta.

En los años 2018 y 2019 esta actividad ha tenido la siguiente ocupación e ingreso:

Albergues	2018	2019
Viznar	19.119	9.535
Cortes de la Frontera	7.383	7.699
Algeciras	7.044	8.906
<i>Total Estancias</i>	<i>33.546</i>	<i>26.140</i>
<i>Total Importe Neto Facturado (Euros)</i>	<i>789.762</i>	<i>626.534</i>

Cabe destacar que esta actividad se sale de los objetivos estratégicos de Inturjoven.

Cruz Roja

Albergues

Análisis

Córdoba
Granada

Inturjoven dentro de su finalidad social atiende a diversos colectivos y entidades de prioridad social, siendo uno de los principales clientes Cruz Roja.

Málaga

La prestación de servicios con esta organización se regula a través de un contrato marco por el que se reservan 165 plazas en tres albergues para alojamientos de largas estancias a lo largo del año:

Albergue	Pax. Contrato	Estancia		
		2018	2019	2020
Málaga	50	16.246	15.352	12.031
Granada	50	18.053	21.855	12.738
Córdoba	65	16.465	16.251	11.354

Véase Anexo III – Análisis de Actividades: 2018 – 2020

Conclusión: Al igual que para la anterior, esta actividad ayuda a la Sociedad a completar las estancias de los albergues, si bien puede generar unos costes de oportunidad relevantes que podría provocar la pérdida de potenciales clientes.

Cabe destacar que esta actividad se sale de los objetivos estratégico de Inturjoven.

Encuentros de mayores	
Albergues	Análisis
Todos	<p>Campaña orientada a grupos de personas mayores, poseedores de la tarjeta Andalucía Junta sesenta y cinco, generalmente organizados y gestionados desde los Centros de Participación Activa, entre los que se difunde.</p> <p>Se publican dos ediciones de manera anual, Otoño-Invierno y Primavera-Verano, ofertando programas con actividades y visitas a unos precios ajustados.</p> <p>Véase Anexo III – Análisis de Actividades: 2018 – 2020</p>
Conclusión:	Se concluye que esta actividad no se encuentra directamente relacionada con los objetivos estratégico de Inturjoven, si bien ayuda a la entidad a reforzar su actividad.

En base a la información analizada, en general se puede concluir que Inturjoven realiza esfuerzos relevantes para potenciar el nivel de actividad de la red de albergues y así optimizar la gestión de los activos bajo su gestión.

Si se analiza el nivel de actividad a nivel albergue (véase Anexo V. Nivel de actividad por albergue) se observa que en 2019 y 2018, en general, todos los albergues tienen un nivel de actividad adecuada, teniendo en cuenta que muchos se encuentran destinados para fines distintos a los que Inturjoven debería promover según sus estatutos y la ley de creación.

Los albergues que arrojan unas mejores cifras de actividad son los que se sitúan en enclaves turísticos de alta demanda, como muestra la tendencia del sector, destinos de costa y ubicaciones en las principales ciudades monumentales.

Tal y como se ha explicado en el epígrafe V4. Eficacia, Inturjoven desarrolla un número relevante de campañas y servicios con el objetivo de mantener unos niveles de actividad adecuados, si bien estas actividades no están directamente relacionadas con sus objetivos estratégicos y estatutarios. Cabe destacar que algunas de las actividades tradicionales de Inturjoven como son los campamentos, actividades a escolares, grupos escolares de fin de semana e idiomas, muestran unos niveles de actividad muy por debajo de los esperados. El dinamismo de estas campañas ha ido bajando año a año en favor del resto de actividades que se desvinculan de los objetivos de Inturjoven.

2. Nivel de ocupación

Un indicador básico de la eficiencia de las operaciones y procesos para entidades como Inturjoven es el nivel de ocupación de las instalaciones de las que dispone.

Antes de entrar en el análisis concreto, cabe destacar que Inturjoven no mide el nivel de ocupación como porcentaje de estancias reales sobre el total de disponibles. La Sociedad analiza este indicador como el número absoluto de estancias a nivel albergue o a nivel servicio, y comparativamente entre año a año.

Para poder concluir sobre los niveles de ocupación se ha elaborado el cálculo teniendo en cuenta el total de estancias en 2018 y 2019, para toda la red y a nivel albergue. Este análisis pone foco en los datos de ocupación de 2018 y 2019 ya que los datos del 2020 no son representativos dadas las circunstancias acontecidas a causa de la COVID-19.

Red de albergues

Teniendo en cuenta que la capacidad media de la red de albergues para un año es de aproximadamente 1.443.960 estancias,¹ se obtiene que el nivel de ocupación medio de la red de albergues es de un 33% en 2018 y de un 32% en 2019. Si se comparan estos datos con el nivel de ocupación media del alojamiento en albergues, en Andalucía y a nivel nacional (información elaborada por el INE), se observa que Inturjoven se encuentra en línea con el sector:

Nivel de ocupación	2018	2019
Inturjoven	33%	32%
Andalucía	31%	31%
España	27%	29%

A nivel albergue

En base a la información pormenorizada sobre el nivel ocupación en relación a las estancias de cada uno de los albergues de la red de Inturjoven (véase Anexo IV. Análisis de la ocupación a nivel albergue: 2018 – 2019 y Anexo I, para ampliación de la información sobre ocupación) se extraen las siguientes conclusiones:

- Los albergues situados en zonas urbanas encuentran unos niveles de ocupación superiores a la media de la comunidad y a la media nacional:

Albergues	Ocupación anual			
	2019		2018	
	Estancias	Nivel de ocupación	Estancias	Nivel de ocupación
Granada	45.148	50%	48.772	54%
Málaga	43.660	52%	43.156	51%
Córdoba	38.348	52%	36.276	49%
Marbella	32.175	46%	32.061	45%
Algeciras	16.815	38%	19.535	44%
Almería	23.969	33%	30.251	41%
Sevilla	58.385	39%	57.704	38%
Huelva	21.597	34%	20.769	33%

- Los albergues de temporada de verano o invierno también muestran unas ocupaciones por encima o cercano a la media de la comunidad y a la media nacional. En este punto cabe destacar que si estos albergues son comparados con establecimientos de temporada (hoteles de 2-3 estrellas en zonas de playa o montaña), las ocupaciones medias se encuentran por debajo de la media.

¹ Hay que tener en cuenta que este dato es una estimación realizada en base al número de estancias de cada uno de los albergues y el número medio de días de apertura o hábiles de referencias para el sector según la tipología de albergue (urbano, playa, nieve, etc.).

Albergues	Ocupación anual			
	2018		2019	
	Estancias	Nivel de ocupación	Estancias	Nivel de ocupación
Chipiona II	17.082	48%	16.842	48%
Marbella	32.061	45%	32.175	46%
Sierra Nevada	29.327	29%	30.080	30%
Torremolinos	22.805	27%	26.458	32%
Punta Umbria	15.597	27%	15.552	27%

- Los albergues que presentan los niveles de estancia más bajos son aquellos que se sitúan en zonas con impacto turístico inferior:

Albergues	Ocupación anual			
	2018		2019	
	Estancias	Nivel de ocupación	Estancias	Nivel de ocupación
Jerez	20.510	25%	21.409	26%
Cortes	14.682	20%	12.817	17%
Bosque	12.091	18%	11.692	17%
Constantina	5.919	14%	2.926	7%
Aguadulce	6.981	8%	8.423	9%
Cazorla	-	-	9.133	21%

En relación a la información analizada se puede concluir que, en general, Inturjoven mantiene unos niveles de ocupación en línea con la media nacional y andaluza. Sin embargo, son niveles medios bajos para mantener los costes de estructura que requieren la gestión y explotación de la red de albergues.

Cabe destacar que menos del 57% del total de estas estancias vienen de las actividades derivadas de turismo joven, si bien todas ellas contribuyen a mejorar las cifras y equilibrar los efectos de estacionalidad y la falta de demanda de algunos enclaves.

3. Comparativo sectorial

Para poner en contexto el desempeño realizado por Inturjoven respecto a las actividades que realiza, es conveniente hacer un comparativo con entidades y compañías del sector de la gestión de albergues.

A nivel sectorial existen cuatro tipos de gestión:

1. **Propiedad y gestión pública:** El albergue es de titularidad pública (normalmente del Instituto de Juventud o Dirección General pertinente de la Comunidad Autónoma) y la gestión recae también sobre estos organismos o unidades de la Administración, utilizando fondos públicos íntegramente.
2. **Propiedad pública y gestión privada:** El albergue es de titularidad pública (normalmente del Instituto de Juventud, Consejerías, Patrimonio o Dirección General pertinente de la Comunidad Autónoma), pero la gestión recae sobre una entidad privada, a la cual se adjudica dicha gestión tras una licitación pública.

3. **Propiedad y gestión privada:** El albergue es de titularidad privada y su gestión recae en la propia entidad, o en otra entidad privada distinta del propietario. Estos albergues suelen tener tarifas y precios ligeramente superiores a los albergues 1) y 2); no obstante, deben cumplir unos cánones legales de precios que regula cada Comunidad Autónoma para los albergues juveniles.
4. **Albergues municipales:** Son propiedad de los ayuntamientos de la zona en la que se encuentran y son gestionadas por las entidades locales de manera independiente.

A continuación, se muestra la comparativa sobre la gestión de los albergues juveniles en las principales comunidades autónomas que desempeñan este tipo de actividad:

	Propiedad y gestión Pública	Propiedad Pública y Gestión privada	Propiedad y gestión privada	Albergues municipales	Total Albergues
a) Andalucía	22	-	-	-	22
b) Castilla-La Mancha	1	7	22	1	31
c) Castilla y León	6	11	8	2	27
d) Asturias	-	4	1	-	5
e) Cantabria	7	-	2	1	10
f) Valencia	8	-	9	-	17
g) Extremadura	3	-	8	1	12
h) Navarra	2	-	6	-	8
i) Murcia	2	-	5	-	7
TOTAL	29	22	61	5	117

- a) **Andalucía:** Todos los albergues reflejados corresponden a la red de Inturjoven, los cuales, como se ha reflejado en el informe, son de propiedad y gestión pública (dentro de la Red Española de Albergues Juveniles).
- b) **Castilla-La Mancha:** Tiene un total de 31 albergues, de los cuales uno corresponde a propiedad y gestión pública y siete son de propiedad pública y gestión privada. Éstos pertenecen a la Dirección General de Juventud y Deportes, quien ostenta las competencias de dirección, gestión y titularidad de las instalaciones de esta naturaleza radicadas en Castilla-La Mancha.
- c) **Castilla y León:** Tiene un total de 27 albergues, de los cuales seis son de propiedad y gestión pública y once de propiedad pública y gestión privada. Éstos pertenecen al Instituto de la Juventud de Castilla y León, que es el organismo público que tiene las competencias de dirección, gestión y titularidad de las instalaciones radicadas en Castilla y León.
- d) **Asturias:** El principado de Asturias tiene un total de 5 albergues, de los cuales 4 son de propiedad pública y gestión privada, dependiendo de la Dirección General de Juventud, Diversidad Sexual y Derechos LGTBI.
- e) **Cantabria:** Tiene un total de diez albergues, de los cuales siete son de propiedad y gestión pública y pertenecen a la Dirección General de Juventud, organismo público que ostenta las competencias de dirección, gestión y titularidad de las instalaciones radicadas en Cantabria.

- f) **Valencia:** En esta comunidad hay un total de 17 albergues, de los cuales ocho son de propiedad y gestión pública y pertenecen al Institut Valencià de la Juventut, organismo autónomo dependiente de la Conselleria de Igualdad y Políticas sociales que tiene y ejerce las competencias de dirección, gestión y titularidad de las instalaciones radicadas en Valencia.
- g) **Extremadura:** Tiene un total de 12 albergues, de los cuales tres son de titularidad y gestión pública, más concretamente del Instituto de la Juventud de Extremadura.
- h) **Navarra:** Tiene un total de 8 albergues, de los cuales dos son de propiedad y gestión pública y pertenecen al Instituto Navarro de la Juventud.
- i) **Murcia:** la Dirección General de Juventud, dependiente de la Consejería de Turismo, Juventud y Deportes, ostenta la titularidad y competencias de gestión de los albergues que son de propiedad pública.

Los datos sobre la gestión de los albergues juveniles en España muestran que existe un número mayoritario en los que tanto la propiedad como la gestión es privada. Una de las principales causas de este hecho se debe a que actualmente este modelo de intervención pública no genera un impacto o efectos relevantes en el colectivo juvenil. La realidad que demanda el turismo joven se ha alejado en los últimos años del modelo actual de alberguismo.

Por otro lado, en base a la información analizada cabe destacar que en ninguna comunidad autónoma de las analizadas existe una entidad que se ocupe exclusivamente a la gestión y explotación de los albergues juveniles. Estas competencias se encuentran asumidas por los respectivos Institutos de la Juventud o directamente por Direcciones Generales de las Consejerías.

4. Duplicidad de funciones

En el análisis de los objetivos de Inturjoven se ha observado una posible duplicidad de funciones o áreas de eficiencia a la hora de desarrollar las operaciones si la gestión fuese conjunta con el Instituto Andaluz de la Juventud (IAJ). La siguiente tabla muestra un análisis de los mismos:

Funciones, responsabilidades y tareas		
Instituto Andaluz de la Juventud	Inturjoven	Conclusión
Emisión de carnets: Carnet Joven Europeo	Emisión de carnets: Canet de Alberguista, Carnet Internacional del Estudiante o del Profesorado	Esta actividad podría ser más eficiente si su gestión fuese conjunta.
Formación: IAJ desarrollo de grandes programas de formación: -Formación y la Sensibilización: programa Forma Joven, programa Activate. -Programas Europeos: Erasmus Plus, Eurodesk, Red Eures, Europass, entre otros. -Becas: Estudios de Posgrado en América del Norte y Asia-Pacífico, Máster en Energía y Medio Ambiente en Estados Unidos, Becas Fundación SEPI – ICO. -Plataforma de Formación Online IAJ.	Formación: Inturjoven tiene entre su portfolio de actividades las formaciones en idiomas. Éstas nacieron con un espíritu relacionado con incentivar y subvencionar el turismo de los jóvenes, actualmente son servicios como los homólogos a los que prestan otras entidades privadas	Esta actividad podría ser asumida por el área de Formación, Subvenciones y Ayudas, Becas, Premios y Concursos, o Programas Europeos.
Campamentos: El IAJ desarrolla un programa anual de acampadas y campamentos juveniles con el objetivo de propiciar un aprendizaje informal, ecológico, deportivo y recreativo de la juventud de Andalucía e implica la colocación sobre el terreno de algún tipo de instalación eventual destinado a la habitación o asentamiento en espacios naturales.	Campamentos: Una de las campañas que anualmente realiza la entidad son campamentos de verano Inturjoven. Los campamentos de verano es un programa dirigido a niños y jóvenes desde 7 a 17 años con temáticas muy consolidadas, en formato de 6 noches, con la finalidad de ofrecer una oferta pública de calidad, que favorezca la conciliación laboral de las familias durante el verano.	Según la información ofertada por el IAJ e Inturjoven se observa que existen duplicidades en la oferta que, en última instancia, la Junta de Andalucía ofrece sobre este tipo de actividades.

Tal y como muestra la tabla anterior, existen distintas actividades y programas con objetivos comunes que la gestión conjunta podría reportar eficiencias relevantes.

Inturjoven se enmarca dentro de uno de los programas que el IAJ tiene dentro de su portfolio, pero es el único que consta de una entidad propia para su gestión.

Teniendo en cuenta la estrecha relación entre muchas de las acciones y funciones que el IAJ e Inturjoven desempeñan, así como las conclusiones derivadas de la comparativa sectorial sobre la gestión de los albergues juveniles públicos, se debería analizar la conveniencia de que sea el IAJ el que asuma de manera directa las funciones que actualmente viene desempeñando Inturjoven.

V4. Economía

1. Análisis de costes

El análisis de los coste de explotación de Inturjoven parte de la cuenta de explotación de cada uno de los albergues (véase Anexo V. Cuenta de explotación por albergue).

En base a la información detallada se ha considerado como relevante el análisis de los ingresos sobre los costes totales, así como la evolución de los gastos de personal.

Costes de explotación vs. Cifra de negocios

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

El principal aspecto que llama la atención de este análisis es que la mayoría de los albergues presentan unos costes de explotación por encima de los ingresos, además, los servicios centrales supusieron en el ejercicio 2019 unos gastos de casi 3,5 millones de euros. Este hecho lleva a que, en circunstancias de mercado, la actividad sea insostenible a medio-largo plazo. (Ver Anexo VI . Cuenta de explotación por albergue)

	2019	2018
Torremolinos	113%	122%
Sevilla	100%	109%
Chipiona	99%	111%
Marbella	99%	90%
Málaga	88%	97%
Cortes de la Fra.	87%	95%
Sierra Nevada	86%	101%
Córdoba	83%	88%
Granada	83%	91%
Punta Umbria	77%	80%
Jaén	76%	60%
Algeciras	74%	74%
Jerez de la Fra.	67%	76%
El Bosque	61%	63%
Almería	58%	66%
Huelva	54%	56%
Víznar	51%	61%
Cazorla	49%	10%
Aguadulce	46%	41%
Constantina	26%	36%

En 2019 solo dos albergues (Torremolinos y Sevilla) llegan al punto de equilibrio entre gastos e ingresos, si bien el margen que reportan es reducido.

Hay dos albergues (Chipiona y Marbella) que están muy cerca de alcanzar el punto de equilibrio con un 99%, y cinco albergues que se encuentran cerca de la zona de equilibrio, 85%-90% de cobertura de los ingresos respecto a los costes. En estos casos, la Sociedad debería analizar en detalle la cuenta de explotación con el objetivo de encontrar la vía para maximizar los ingresos y ajustar los costes.

Preocupa especialmente la situación que muestran los datos del resto de albergues debido a que se encuentran lejos de poder al menos cubrir costes de explotación.

Gastos de personal

Si se analizan las cuentas de explotación destacan los importes de gastos de personal.

En base a los datos de referencia del sector hotelero (el gasto de personal está aproximadamente entre el 30% - 40% sobre los ingresos), se ha realizado un análisis de la situación de Inturjovent.

Tal y como muestra la tabla adjunta, solo tres albergues se encuentran dentro de los rangos de referencia del sector:

	2019	2018
Constantina	200%	146%
Almería	118%	107%
Huelva	115%	121%
Cazorla	106%	-
Víznar	90%	73%
Jerez de la Fra.	83%	73%
Granada	79%	74%
Punta Umbria	76%	77%
El Bosque	75%	73%

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

Córdoba	72%	69%
Aguadulce	69%	59%
Málaga	65%	60%
Sevilla	63%	57%
Sierra Nevada	60%	59%
Marbella	59%	68%
Jaén	55%	88%
Algeciras	47%	57%
Chipiona	35%	35%
Cortes de la Fra.	32%	31%
Torremolinos	30%	26%

Destacan los cuatro primeros albergues de la tabla, ya que solo los gastos de personal ya superan el importe de la cifra de negocios.

El elevado coste que los gastos de personal suponen sobre la cifra de negocios hace imposible la viabilidad económica de la Sociedad. Inturjoven debería de analizar la rígida estructura de gastos de personal que presenta actualmente en aras a adaptarse a las necesidades de la demanda y del mercado.

En el Anexo I se desarrolla el estudio realizado sobre los recursos humanos.

2. Análisis de las Tarifas

Inturjoven dispone de cinco tipos de tarifas según la temporada aplicable a cada albergue:

1. Oficial: Clientes individuales o grupos menores de 20 personas.
2. Grupos: Grupos de 20 o más personas.
3. Reducida: En este grupo se encuentran las agencias y ministerios, los ayuntamientos y diputaciones y las universidades andaluzas.
4. Junta: En este grupo se incluyen a la Junta y entidades en registro.
5. Corporativa: Enmarca al personal y promoción social.

Temporada	OFICIAL				Grupos				Reducida				Junta				Corporativas			
	Baja	Media	Alta	Extra	Baja	Media	Alta	Extra	Baja	Media	Alta	Extra	Baja	Media	Alta	Extra	Baja	Media	Alta	Extra
Alojamiento Jóvenes - 26 años (euros)	13	15	24	32	12	14	23	30	11	13	21	28	9	11	19	26	6,5	7,5	12	14
Alojamiento Adultos + 25 años (euros)	17	19	30	38	16	18	29	36	15	17	27	35					8,5	9,5	15	17
Alojamiento Niños -12 años (euros)	8	10	19	25	12	14	23	30	11	13	21	28					6,5	7,5	12	14
Alojamiento en Acampada (euros)	10				9,5				8				8				8			

En base a la información detallada, el primer aspecto que llama la atención es que Inturjoven cuenta con unas tarifas generales para todos los albergues, así mismo hay que tener en cuenta Inturjoven trabaja con tarifas dinámicas para venta online o de última hora que se van adaptando a la situación de las ventas de cada albergue y temporada, y realiza restricciones de venta que obligan a un número mínimo de noches/personas/régimen o incluso tipo de cliente que pueda reservar. Igualmente, se resalta que los precios oficiales de la entidad no se encuentran alineados con la práctica habitual del sector, en el que las tarifas se adaptan a la tipología de albergue, localización e instalaciones, entre otras variables.
(Párrafo modificado en base a la alegación número 4)

Algunos de los albergues se sitúan en zonas de alto interés turístico para los cuales los precios están totalmente fuera del mercado. Inturjoven debería realizar una diferenciación de tarifas que permitiese adaptarse a las condiciones de mercado y con ello poder mejorar su cuenta de explotación.

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

Por otro lado, se ha realizado un análisis comparativo sobre las tarifas medias aplicadas en otras comunidades autónomas para alojamientos similares. Estos datos han sido obtenidos sobre la oferta de albergues para jóvenes durante el mes de noviembre, siendo, en general, un mes de temporada media. La tarifa en temporada media para jóvenes en la Entidad se sitúa en 15 euros como se muestra en la tabla anterior:

Comunidades Autónomas	Precio Medio (euros)
Murcia	33,76
Asturias	25,5
Comunidad Valenciana	16,27
Extremadura	14,9
Castilla-La Mancha	14,51
Castilla y León	12,8
Andalucía	15
Cantabria	11,59

Tal y como muestra la tabla, Andalucía se encuentra dentro del precio medio de las comunidades autónomas de España que se han analizado. *(Párrafo modificado en base a la alegación número 4)*

Si se pone en relación la variable precio con los niveles de ocupación ya analizados, se observa que, a pesar de contar con unas tarifas comunes, los niveles de ocupación se encuentran por debajo de los esperados. Este hecho apoya la conclusión general de que el modelo de alojamiento juvenil que ofrece Inturjoven no se encuentra totalmente alineado con la demanda actual de los jóvenes.

Inturjoven debería de realizar un estudio de mercado sobre las tarifas que alojamientos análogos están aplicando en cada una de las localizaciones, teniendo en cuenta variables claves del sector como el enclave, los niveles y estacionalidad de demanda y la tipología de instalaciones, entre otros.

3. Albergues sin explotación.

Inturjoven dispone de los siguientes albergues sin explotación (Véase Anexo I. Descripción en detalle de la entidad – apartado Recursos: Medios Materiales):

- Campamento Inturjoven de Rio Madero
- Campamento Inturjoven de Maribañez
- Terreno de La Puntilla
- Campamento Chipiona
- Terreno El Chaparral

Este hecho provoca que no se estén generando ingresos por la explotación de los mismos y además reporten costes fijos debido a que la Sociedad corre con los gastos derivados de los impuestos locales inherentes al terreno y los aspectos legales que deba cumplir.

Desde la Sociedad se ha puesto de manifiesto en varias ocasiones que dichos albergues pueden ser devueltos a patrimonio. Dicha recomendación ha sido expuesta internamente en numerosas ocasiones, pero nunca se ha llevado acción alguna por parte de la entidad para realizar dicha acción.

Se recomienda el estudio y valoración de su retorno y puesta a disposición de la Junta de Andalucía.

VI. Análisis de alegaciones

A continuación, se valoran las alegaciones presentadas por la entidad al Informe Provisional:

Localización	Texto del Informe Provisional	Alegación	Comentarios de la empresa Deloitte Advisory a la alegación
1.1 Sistemas y procedimientos	<i>“Del análisis realizado de los procesos se han identificado áreas de mejora en relación a la gestión de los recursos humanos. Se ha observado que existen algunas provincias con varios Albergues para los que existe un director, personal de mantenimiento y gobernantas, en cada una de las localizaciones. Inturjovent debería evaluar la carga de trabajo real a lo largo del año y considerar la posibilidad de centralizar los puestos a nivel provincial de forma que exista un ahorro de costes y se mantenga la calidad de los servicios prestados”.</i>	<p>En relación con este apartado del Informe Provisional, la empresa auditora ha alcanzado una conclusión preconcebida y apriorística sobre la posibilidad de centralizar en cada provincia la Dirección, la Regiduría de pisos y el Mantenimiento de los Albergues ubicados en ella, sin ningún soporte documental ni haber recabado información sobre el particular, por lo que sin haberse realizado un análisis detallado sobre las funciones de las diferentes categorías profesionales que conforman el equipo de trabajo necesario para la puesta en marcha y funcionamiento diario de un Albergue, se han aventurado “soluciones” en absoluto viables ni fundamentadas.</p> <p><u>Véase Anexo VII. Desarrollo de la alegación 1.1.</u></p>	<p>No se acepta la alegación.</p> <p>Con base en la revisión realizada de los periodos de apertura, de la ocupación y del número de empleados de cada una de las localizaciones de que dispone la Entidad, se indica conveniencia de realizar dicha evaluación a efectos de aportar de forma transparente la evidencia que acredite la eficiencia de la actual organización.</p> <p>A tenor de la escasa evidencia aportada en la alegación realizada, se recomienda la realización de dicha evaluación.</p>
1.2 Sistemas y procedimientos	<i>“El trabajo realizado ha puesto de manifiesto que existen ciertas áreas corporativas o servicios centrales de Inturjovent que podrían presentar duplicidades en relación a las funciones asumidas y desempeñadas. Algunas de las tareas y responsabilidades analizadas podrían ser agrupadas bajo la misma dirección o área, dando lugar a grupos de trabajo más homogéneos y agilizando así el funcionamiento de la entidad, así como equilibrando las cargas de trabajo y reduciendo posible ociosidad”</i>	<p>El Informe Provisional demuestra su ligereza y falta de rigor al realizar esta manifestación genérica sobre la base ÚNICAMENTE de una posible duplicidad, relacionada con las Áreas Económica y Área de Relaciones Institucionales de Inturjovent, alcanzando además una conclusión manifiestamente errónea sobre las funciones realizadas por ambas Áreas, no sometida además a ningún contraste por parte de la Entidad auditora.</p> <p>Las aseveraciones y conclusiones del Informe Provisional en este aspecto no vienen acompañadas de un solo dato o referencia que permita intuir qué tareas o responsabilidades podrían ser agrupadas (salvo la única tarea relativa a las Áreas</p>	<p>No se acepta la alegación.</p> <p>A la Entidad se le solicitaron las funciones y definiciones de las diferentes áreas corporativas. Se nos proporcionaron las definiciones expuestas en el informe. Dado que dichas definiciones son genéricas y sin tener el detalle de las funciones que realiza cada área, se indica la posibilidad de una racionalización corporativa con base en la información recibida.</p> <p>En las alegaciones no se concretan las razones por las que dicha racionalización no pudiera ser llevada a cabo.</p>

mencionada), resultando imposible para la Empresa plantear una alegación concreta a una conclusión de tal generalidad y sin soporte documental que la acredite.

Véase Anexo VII. Desarrollo de la alegación 1.2.

1.3 Sistemas y procedimientos

“También se identifican áreas de mejora respecto a los procesos de comercialización, debido a que existe una desalineación entre los servicios y campañas ofertadas por Inturjoven y la demanda real existente en el sector turístico joven”.

Sorprende que la conclusión del Informe se asiente sobre la falta de alineación entre los servicios y campañas de Inturjoven y la demanda real existente en el sector turístico joven, cuando el propio Informe Provisional (página 20) al analizar dicho proceso no identifica ninguna mejora referida a los servicios y campañas dirigidas a los jóvenes, sino que, por el contrario, identifica las áreas a mejorar para adaptarse a los actuales hábitos de demanda; incidiendo en determinados programas llevados a cabo por Inturjoven, algunos de los cuales (Alojamiento de MENA's o de personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional tuteladas por CRUZ ROJA ESPAÑOLA), ni siquiera responden a un proceso de comercialización puesto en marcha por Inturjoven, sino a la voluntad de la Consejería a la que Inturjoven estaba adscrita de rentabilizar los recursos públicos para un mayor aprovechamiento social.

Sin perjuicio de lo anterior, el Informe Provisional ya parte del análisis de procesos de comercialización que se dirigen al sector turístico juvenil (Campaña de Nieve o Residentes Universitarios), si bien obvia la realización por parte de Inturjoven de otro tipo de Campañas desarrolladas pensando en las y los jóvenes, como los Campamentos de Verano, los Programas de Largas Estancias, o los Cursos de Idiomas en el extranjero; y no ha tenido en cuenta que Inturjoven se vale de Internet y las redes sociales, utilizados principalmente por la juventud, como

La conclusión en el informe, sobre la que se alega, viene dada por el cambio en la demanda turística de la juventud, en tanto se busca de forma mayoritaria el turismo residencial en pisos a través de plataformas colaborativas que han tenido una gran aceptación en los últimos tiempos dado su amplio espectro de oferta y precios.

Por el contrario, la Entidad, en vez de reenfocar su actividad comercial en relación con la tendencia indicada en el párrafo anterior, ha desarrollado otras actividades que, si bien podrían incluirse dentro de su objeto social, no eran parte de su objetivo estratégico.

Se acepta la alegación en cuanto a que el Programa de Residencia Universitaria si está dentro de sus objetivos estratégicos. No se acepta en relación con los programas de menores extranjeros no acompañados y de Cruz Roja, los cuáles responde más a una necesidad externa a la Entidad que a un plan diseñado y ejecutado en respuesta a su objetivo social de turismo joven.

instrumento para promocionar y complementar sus canales offline.

Por tanto, si bien los sistemas y procedimientos desarrollados a nivel comercial por Inturjoven podrían mejorarse con una mayor dotación de recursos, lo cierto es que los procesos de comercialización empleados se integran con los empleados por el sector turístico en general, y cumplen perfectamente con su función, logrando la rentabilización de los recursos puestos al alcance de Inturjoven (los Albergues Juveniles) en aras al mayor aprovechamiento social y económico de los mismos.

Véase Anexo VII. Desarrollo de la alegación 1.3.

1.4 Sistemas y procedimientos

“Sobre la revisión del control interno se puede concluir que Inturjoven no tiene una visión de control y gestión de riesgos integrada en el desarrollo de sus procesos operativos, financieros y de soporte. Inturjoven no gestiona sus procesos desde una visión de riesgos y control interno, lo que dificulta el desarrollo y logro de los objetivos, así como la eficiencia de sus operaciones”.

Yerra en este punto el Informe Provisional, ya que la empresa cuenta con procesos, instrucciones de trabajo y protocolos adecuados, implementados sobre una perspectiva de la gestión del riesgo, y orientados a la satisfacción del cliente, no se entendería de otro modo que tanto los procesos llevados a cabo en sus Servicios Centrales, como los desarrollados en 10 de las instalaciones, estén certificados por AENOR con las Normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE- EN ISO 14001:2015, y la Declaración Medioambiental EMAS III.

Teniendo en cuenta que la empresa auditora no ha solicitado tampoco ninguna información a Inturjoven sobre este particular, hemos de concluir que se ha realizado a este respecto un análisis apriorístico y sesgado de la situación de Inturjoven, sentando conclusiones que en absoluto son fiel reflejo de la situación actual.

Véase Anexo VII. Desarrollo de la alegación 1.4.

Se admite parcialmente. La Entidad confunde el desarrollo y mantenimiento de políticas de calidad específicas con el desarrollo de un modelo de control interno corporativo adaptado al transaccional de sus operaciones atomizadas y la delegación de la gestión en las distintas localizaciones donde presta sus servicios. No obstante, se incluye información adicional en el informe para mejorar el entendimiento de la entidad y el trabajo realizado, si bien no afecta a las conclusiones expuestas en el informe provisional.

1.5 Sistemas y procedimientos	<p><i>“En relación al cambio que Inturjovent plantea para pasar a ser medio propio personificado de la Junta de Andalucía, se concluye que este hecho podría aumentar la desalineación con respecto a los objetivos estratégicos para los que fue creada, añadiendo aún más complejidad a la gestión.</i></p> <p><i>Adicionalmente, se considera necesario que, antes de la aprobación de este cambio, debería de existir un estudio previo sobre qué otros medios tiene la Junta para llevar a cabo esas actividades o cómo la iniciativa privada puede complementar dichas actividades sin necesidad de intervención pública”.</i></p>	<p>Con la emisión de dicha opinión parece desconocer la empresa auditora la naturaleza del medio propio instrumental, y su significancia en cuanto a la racionalización del gasto público, particularmente pertinente en el actual contexto económico y presupuestario, ya que muy al contrario, el recurso a Inturjovent como medio propio de la Administración andaluza, permitiría una rentabilización eficiente de los recursos públicos, permitiendo que se reinviertan los ingresos generados por los Encargos de ejecución realizados en el sostenimiento de la Red Andaluza de Albergues Juveniles, propiedad de la Administración andaluza, contribuyendo así a su mantenimiento y viabilidad económica.</p> <p>Por otro lado, y dado que el proceso de conversión en medio propio instrumental de la Administración Andaluza, es un proceso complejo, que requiere no únicamente de la aprobación por parte del Consejo de Administración de la empresa, sino de la tramitación de todo un proceso que implica tanto a la Consejería de adscripción, como a la propia Intervención General de la Junta de Andalucía (en virtud de lo dispuesto en la Instrucción 14/2018), como a Servicios de otras Consejerías, que han de emitir Informe, para que finalmente fuese aprobado el Acuerdo del Consejo de Gobierno que diere lugar a dicha conversión, y dicho cambio estatutario fuese autorizado por la Dirección General de Patrimonio (Socio Único de la entidad); se podría haber ahorrado el Informe Provisional dicha reflexión, por cuanto la valoración de la oportunidad de la conversión de Inturjovent a medio propio instrumental, corresponde realizarla en otros ámbitos, que como se puede observar, son muy diversos.</p> <p><i>Véase Anexo VII. Desarrollo de la alegación 1.5.</i></p>	<p>No se acepta la alegación.</p> <p>La intención de optimizar los recursos de la Entidad, dada la falta de actividad necesaria a tal fin, no debe resultar en la ejecución de actividades que pudieran no responder a los fines y estrategia por los cuáles la Entidad fue creada.</p> <p>Si bien la prestación de otros servicios podría permitir mayor eficiencia a escala del sector público autonómico andaluz, esta no debe producirse desvirtuando la actividad principal de la Entidad sino bajo una adecuada estructuración de qué servicios quieren prestarse, cómo se quieren prestar y quién debe prestarlos desde un enfoque de alcance autonómico.</p>
-------------------------------	--	---	--

<p>2 Eficacia</p>	<p><i>Con relación a la eficacia, se concluye que existe un desalineamiento entre los objetivos estratégicos para los que fue creada la Sociedad y los objetivos que actualmente persigue.</i></p> <p><i>En concreto, respecto a los objetivos estratégicos sobre el fomento del turismo joven, se han detectado áreas de mejora ya que actualmente Inturjoven dedica recursos significativos a actividades no relacionadas con este objetivo. Dentro de las cuatro líneas estratégicas definidas por Inturjoven, se encuentra el mantenimiento de la oferta de servicios públicos y de las infraestructuras de los equipamientos, así como la máxima operatividad y puesta en valor de la red de albergues en las condiciones del entorno vigentes. En este contexto, Inturjoven ha venido desarrollando actividades no ligadas directamente al fomento del turismo joven.</i></p> <p><i>Inturjoven está dejando de invertir esfuerzos y recursos para el fomento del turismo joven en aras de otros programas y otro público objetivo que no se encuentran alineados con los objetivos estratégicos para los que fue creada como sociedad. Asimismo, muchas de las funciones que actualmente desarrolla Inturjoven se desmarcan del objetivo del turismo joven, alineándose más con la Consejería de Igualdad, Política Social y Conciliación, a la cual estuvo adscrita anteriormente hasta septiembre 2020, que a la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, a la cual pertenece desde la fecha indicada.</i></p>	<p>La conclusión del Informe es, cuanto menos, aventurada, puesto que el análisis únicamente se centra en el fomento del turismo juvenil, y parte de una confusión conceptual entre “objetivos específicos”, “objeto social” y “líneas estratégicas”, que se hace preciso delimitar para alcanzar un convencimiento adecuado.</p> <p>En este sentido, el fomento del turismo juvenil no es sino una más de las que funciones que corresponde desempeñar a Inturjoven en el desempeño de su objeto social, todas ellas definidas en el art. 2 del Decreto 153/1990, por lo que, si bien podría estimarse que dicha actividad no cumplimenta a nivel satisfactorio el estándar establecido por la empresa auditora, lo que es indudable es que Inturjoven realiza actividades destinadas al fomento del turismo juvenil, cumpliendo en este sentido con su objeto social.</p> <p>Del mismo modo, teniendo en cuenta los Objetivos específicos del PAIF, marcados por las líneas estratégicas seguidas por la Consejería a la que la Sociedad está adscrita, en concreto los objetivos a.2 y a.3, puede alcanzarse la conclusión de que uno de los objetivos perseguidos por la empresa es el fomento del turismo juvenil, sin perjuicio de otros que formen parte de las líneas estratégicas asentadas por la Consejería u Organismo de adscripción.</p> <p>En este sentido, resuelta la confusión conceptual mostrada en el Informe Provisional, puede afirmarse que Inturjoven está alineada con los objetivos para los que fue creada, puesto que desarrolla actividades dentro de su objeto social, y en la línea de los Objetivos específicos definidos en el PAIF, y de las líneas estratégicas marcados por la Consejería de la que en cada momento depende.</p>	<p>No se acepta la alegación.</p> <p>Como se ha comentado anteriormente, la Entidad está desarrollando nuevas actividades fuera de la estrategia inicial de promoción del turismo juvenil, las cuáles i) surgen como necesidad eventual ante cambios en el entorno de la comunidad autónoma (no del público objetivo de la Entidad de acuerdo con sus fines), ii) no se encuentran asociadas a una vertiente del fomento del turismo (más bien a una necesidad de marcado carácter social hacia colectivos desfavorecidos) y iii) se ejecutan principalmente como vía para rentabilizar los recursos de la Entidad ante la caída de su actividad principal en línea con el cambio de demanda de turismo juvenil comentada anteriormente.</p>
-------------------	---	---	--

		<p><i>El análisis realizado (véase V. Resultado de la auditoría – V.2 Análisis de la eficacia punto 2. Cumplimiento de los objetivos fijados) soporta la idea de que la Junta debería analizar como opción el potenciar la iniciativa privada en el fomento del turismo juvenil, destinando los activos fijos actuales a nuevas necesidades sociales que actualmente no están cubiertas, dado el uso que actualmente se da a los recursos de la Sociedad”.</i></p>	<p><u>Véase Anexo VII. Desarrollo de la alegación 2</u></p>	
3	Eficiencia	<p><i>De acuerdo con los resultados expuestos, se han obtenido las siguientes conclusiones sobre la eficiencia de Inturjovent en base al nivel de actividad, nivel de ocupación y funciones.</i></p>	<p>Diferentes alegaciones sobre esto, a continuación</p>	
3.1	Eficiencia	<p><i>Nivel de actividad:</i></p> <p><i>Inturjovent desarrolla un número relevante de campañas y servicios con el objetivo de mantener unos niveles de actividad adecuados, si bien estas actividades no están directamente relacionadas con sus objetivos estratégicos y estatutarios. Cabe destacar que algunas de las actividades tradicionales de Inturjovent como son los campamentos, actividades a escolares, grupos escolares de fin de semana e idiomas, muestran unos niveles de actividad muy por debajo de los esperados. El dinamismo de estas campañas ha ido bajando año a año en favor del resto de actividades que se desvinculan de los objetivos de Inturjovent.</i></p>	<p>Relativa al nivel de actividad.</p> <p>Se parte en el Informe Provisional de la misma confusión conceptual mencionada anteriormente, que confunde “objeto social- objetivos estatutarios”, con “objetivos específicos” y “líneas estratégicas”, a fin de llegar a la conclusión de que las campañas desarrolladas por Inturjovent no están directamente relacionadas con sus objetivos estratégicos y estatutarios. A este respecto, sin perjuicio de desarrollar la presente Alegación en otro apartado posterior del presente Informe, nos remitimos a lo ya manifestado en la Alegación 2.</p> <p><u>Véase Anexo VII. Desarrollo de la alegación 3.1</u></p>	<p>No se acepta la alegación. Nos referimos a la respuesta dada a las alegaciones anteriores.</p>

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

3.2 Eficiencia	<p><i>Nivel de ocupación:</i></p> <p><i>En relación con la información analizada se puede concluir que, en general, Inturjoven mantiene unos niveles de ocupación en línea con la media nacional y andaluza. Sin embargo, son niveles medios bajos para mantener los costes de estructura que requieren la gestión y explotación de la red de albergues.</i></p> <p><i>Cabe destacar que menos del 57% del total de estas estancias vienen de las actividades derivadas de turismo joven, si bien todas ellas contribuyen a mejorar las cifras y equilibrar los efectos de estacionalidad y la falta de demanda de algunos enclaves.</i></p>	<p>Relativa al nivel de ocupación.</p> <p>A este respecto las cifras arrojadas en el Informe Provisional no tienen en cuenta que en Inturjoven el nivel de ocupación no se mide como porcentaje de estancias reales sobre el total de disponibles, sino como número absoluto de estancias: (a) a nivel albergue, o (b) a nivel servicio, y (c) comparativamente entre un año y otro.</p> <p>A este respecto, y como más adelante se demostrará, los Albergues Juveniles, en general, presentan unos niveles de ocupación superiores a la media de la comunidad y a la media nacional, sin perjuicio de que existan Albergues Juveniles que, por sus condiciones de localización en zonas de bajo impacto turístico, sean poco atractivos para el público, que prefiere disfrutar de su estancia en otro enclave distinto.</p> <p>Por otro lado, el dato de ocupación arrojado en el Informe (57 %), resulta satisfactorio, toda vez que es significativo de que Inturjoven dirige a los jóvenes más de la mitad de los servicios ofrecidos en los Albergues Juveniles.</p> <p><u>Véase Anexo VII. Desarrollo de la alegación 3.2</u></p>	<p>No se acepta la alegación.</p> <p>La información suministrada por la Entidad se ha realizado por cama, de acuerdo con las métricas que la Entidad nos confirmó utiliza para medir la ocupación. En este sentido, en un albergue tiene sentido económico medir la ocupación por camas, que son el producto mínimo de venta, y no por habitación, que puede no representar la ocupación real.</p>
3.3. Eficiencia	<p><i>Comparativo sectorial y duplicidad de funciones:</i></p> <p><i>Tal y como se ha expuesto en el informe, los datos sobre la gestión de los albergues juveniles en España muestran que existe un número mayoritario en los que tanto la propiedad como la gestión es privada. Una de las principales causas de este hecho se debe a que actualmente este modelo de intervención pública no genera un impacto o efectos relevantes en el colectivo juvenil. La realidad que demanda el</i></p>	<p>Relativa al Comparativo sectorial y duplicidad de funciones:</p> <p>Sin perjuicio de que los datos facilitados en el Informe Provisional son, cuanto menos, discutibles, como más adelante se verá, no tiene en cuenta dicho Informe a la hora de realizar la comparación sectorial, que todos los Albergues Juveniles de la Red Andaluza gestionados por Inturjoven son de carácter público, mientras que en la Red Española de Albergues Juveniles, con la que efectúa la comparación, no sólo se incluyen Albergues Juveniles de carácter público, sino también</p>	<p>No se acepta la alegación.</p> <p>La comparación sectorial que se ha realizado incluye diferentes alternativas de gestión de albergues precisamente a modo de ilustrar y soportar las conclusiones ofrecidas. En este sentido, la información utilizada se ha obtenido con base en entrevistas realizadas de forma individual con cada componente incluido, a diferencia de lo supuesto por la Entidad en sus alegaciones. En cuanto a las duplicidades, si bien tal como argumenta la Entidad en sus alegaciones, no se producen de forma idéntica en cuanto a los tres ítems comentados: camas, formación y</p>

	<p><i>turismo joven se aleja del modelo actual de alberguismo que ofrece el sector público.</i></p> <p><i>Adicionalmente, destaca que en ninguna de las comunidades autónomas analizadas existe una entidad que se ocupe exclusivamente de la gestión y explotación de los albergues juveniles. Estas competencias se encuentran asumidas por los respectivos Institutos de la Juventud o directamente por Direcciones Generales de las Consejerías.</i></p> <p><i>En caso de mantener el actual modelo de negocio de Inturjoven, la Junta de Andalucía debería de analizar si la fórmula aplicada por otras Comunidades Autónomas podría aportar eficiencia a la gestión de la red de albergues.</i></p> <p><i>El informe ha puesto de manifiesto que existen ciertas duplicidades entre las funciones desempeñadas por Inturjoven y el Instituto Andaluz de la Juventud, por lo que este podría ser el punto de partida para una integración global de las competencias”.</i></p>	<p>de Albergues públicos de gestión privada, e incluso de Albergues privados.</p> <p>Por otro lado, se ha de rechazar de manera manifiesta la afirmación relativa a la duplicidad de funciones desempeñadas por Inturjoven y el Instituto Andaluz de la Juventud, que en evitación de generalizaciones peligrosas e inadecuadas debería haberse puesto en su justo contexto, si acaso identificando algunas funciones, ya que del análisis del Informe Provisional, éstas se centran únicamente en TRES, que por otro lado, nada tienen que ver unas con las otras, ya que las funciones que desarrolla el Instituto Andaluz de la Juventud como organismo público, tienen carácter subvencional, mientras que las que lleva a cabo Inturjoven, como Sociedad mercantil del sector público, tienen carácter comercial.</p> <p><u>Véase Anexo VII. Desarrollo de la alegación 3.3</u></p>	<p>campamentos, si existen en cuanto al concepto de actividad y, por tanto, a la oportunidad de una gestión única y centralizada en busca de sinergias.</p>
<p>4 Economía</p>	<p><i>“El modelo de negocio actual no permite a Inturjoven rentabilizar adecuadamente la explotación de la red de albergues. La mayoría de los albergues se encuentran en una situación operativa deficitaria situándose lejos de, al menos, poder cubrir los costes de explotación. Además, los servicios centrales supusieron en el ejercicio 2019 unos gastos de casi 3,5 millones de euros. En este sentido, en la medida que los costes de personal representan la partida más relevante de los gastos,</i></p>	<p>Llama la atención a este respecto que la afirmación acerca de “la rígida política de tarifas aplicada” se sostenga en las tarifas oficiales publicadas por Inturjoven, que el Informe Provisional confunde con “tarifas fijas para todos los albergues”, ya que no se ha tenido en cuenta que Inturjoven también aplica tarifas dinámicas para venta online o de última hora, adaptadas a la situación de las ventas de cada albergue y temporada, y realiza restricciones de venta que obligan a un número mínimo de</p>	<p>Se acepta parcialmente la alegación. Se incluye en el informe la utilización de tarifas dinámicas. No obstante, dichas tarifas dinámicas son discrecionales y sin formar parte de una política clara de comercialización asociada a las características del emplazamiento, temporada, día de la semana, etc.</p> <p>Con respecto a la comparativa de los precios se acepta que en el informe se ha reflejado la media de los precios de los diferentes grupos de la categoría jóvenes (<26), pudiendo ser erróneo este cálculo. Se cambia dicho precio en la comunidad autónoma de Andalucía pero la conclusión de dicho apartado no</p>

Inturjovent debería de analizar su estructura y composición desde una óptica de incremento de la eficiencia.

Con relación a los precios y tarifas aplicados por Inturjovent, llama la atención la rígida política aplicada ya que cuenta con unas tarifas fijas para todos los albergues y que solo se ajustan en términos de temporada y según la tipología de cliente. Este hecho no se encuentra alineado con la práctica habitual del sector donde las tarifas se adaptan a la tipología de albergue, localización e instalaciones, entre otras variables.

Inturjovent debería de realizar un estudio de mercado sobre las tarifas que alojamientos análogos están aplicando en cada una de las localizaciones, teniendo en cuenta variables claves del sector como el enclave, niveles y estacionalidad de demanda y la tipología de instalaciones, entre otros”.

noches/personas/régimen o incluso tipo de cliente que pueda reservar.

Asimismo, el comparativo de precios aplicados en relación a otras Comunidades Autónomas, resulta cuanto menos discutible, como más adelante se verá.

Por último, dejar en evidencia que, a pesar de los condicionantes que afectan a Inturjovent, como empresa pública, para gestionar los Albergues Juveniles, no sólo desde el punto de vista económico y presupuestario, sino también en su carácter de prestataria de un servicio público; y también, pese a que la localización de muchos de los Albergues de la Red no se halla en destinos turísticos consolidados, lo cual dificulta su actuación en el mercado turístico; lo cierto es que es patente la evolución positiva de los resultados económicos derivados de la explotación de los Albergues Juveniles por parte de Inturjovent, lo cual ha sido posible gracias a la reestructuración productiva y a la adecuación funcional de los mismos, y al Modelo de Gestión y las Líneas de Actuación llevadas a cabo por la empresa, siendo el objetivo financiero a largo plazo, **el logro de la sostenibilidad financiera y el equilibrio presupuestario**, objetivo alcanzado en el curso de los cuatro últimos ejercicios, repercutiendo de este modo en el ahorro de recursos económicos a la Junta de Andalucía, y contribuyendo a los objetivos generales de estabilidad presupuestaria de la Administración.

se rige por el precio comparativo sino por tener la Entidad unas tarifas fijas para todos los albergues y que solo se ajustan en términos de temporada y según la tipología de cliente, siendo esto poco habitual en el sector, y se recomienda a la Entidad el estudio que las tarifas se adapten a la tipología de albergue, localización e instalaciones, entre otras variables.

VII. Conclusiones y recomendaciones

Conforme establece el Apartado 7 del PPT, las conclusiones, que a continuación se presentan, están justificadas en base a la documentación soporte y papeles de trabajo obtenidos como consecuencia de la ejecución material de la auditoría realizada. En particular, dicho soporte documental contiene evidencia suficiente y adecuada, derivada de la aplicación y evaluación de los procedimientos de auditoría debidamente planificados, para la emisión de recomendaciones razonables. Todos estos documentos y resultados de los trabajos realizados han sido puestos a disposición de la Intervención General de la Junta de Andalucía.

Las citadas conclusiones se presentan agrupadas por área de análisis (sistemas y/o procedimientos, eficacia, eficiencia y economía) y debidamente referenciadas a los distintos apartados del presente Informe.

Sistemas y procedimientos

De acuerdo con el trabajo realizado, se concluye que Inturjoven se centra en el desarrollo de los procesos relacionados con la gestión y explotación de la red de albergues, así como en su mantenimiento correctivo.

En el análisis realizado sobre estos procesos se han obtenido las siguientes conclusiones:

- Del análisis realizado de los procesos se han identificado áreas de mejora en relación a la gestión de los recursos humanos. Se ha observado que existen algunas provincias con varios albergues para los que existe un director, personal de mantenimiento y gobernantas, en cada una de las localizaciones. Inturjoven debería evaluar la carga de trabajo real a lo largo del año y considerar la posibilidad de centralizar los puestos a nivel provincial de forma que exista un ahorro de costes y se mantenga la calidad de los servicios prestados.
- El trabajo realizado ha puesto de manifiesto que existen ciertas áreas corporativas o servicios centrales de Inturjoven que podrían presentar duplicidades en relación a las funciones asumidas y desempeñadas. Algunas de las tareas y responsabilidades analizadas podrían ser agrupadas bajo la misma dirección o área dando lugar a grupos de trabajo más homogéneos, agilizando así el funcionamiento de la entidad, equilibrando las cargas de trabajo y reduciendo posible ociosidad.
- También se identifican áreas de mejora respecto a los procesos de comercialización, debido a que existe una desalineación entre los servicios y campañas ofertadas por Inturjoven y la demanda real existente en el sector turístico joven.
- Sobre la revisión del control interno se puede concluir que Inturjoven no tiene una visión de control y gestión de riesgos integrada en el desarrollo de sus procesos operativos, financieros y de soporte. Inturjoven no gestiona sus procesos desde una visión de riesgos y control interno, lo que dificulta el desarrollo y logro de los objetivos, así como la eficiencia de sus operaciones.
- En concreto se ha observado que Inturjoven no dispone de una cuenta de explotación a nivel actividad. Este hecho no hace posible realizar un seguimiento de la rentabilidad de las actividades y campañas que se llevan a cabo. Sin estos datos, la Sociedad no tiene visibilidad de la

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

rentabilidad de las actividades que desempeña y se dificulta el proceso de mejora continua que ha de tener presente toda organización.

- En relación al cambio que Inturjoven plantea para pasar a ser medio propio personificado de la Junta de Andalucía, se concluye que este hecho podría aumentar la desalineación con respecto a los objetivos estratégicos para los que fue creada, añadiendo aún más complejidad a la gestión.

Adicionalmente, se considera necesario que, antes de la aprobación de este cambio, debería de existir un estudio previo sobre qué otros medios tiene la Junta para llevar a cabo esas actividades o cómo la iniciativa privada puede complementar dichas actividades sin necesidad de intervención pública.

Eficacia

Con relación a la eficacia, se concluye que existe un desalineamiento entre los objetivos estratégicos para los que fue creada la Sociedad y los objetivos que actualmente persigue. En concreto, respecto a los objetivos estratégicos sobre el fomento del turismo joven, se han detectado áreas de mejora ya que actualmente Inturjoven dedica recursos significativos a actividades no relacionadas con este objetivo. Dentro de las cuatro líneas estratégicas definidas por Inturjoven, se encuentra el mantenimiento de la oferta de servicios públicos y de las infraestructuras de los equipamientos, así como la máxima operatividad y puesta en valor de la red de albergues en las condiciones del entorno vigentes. En este contexto, Inturjoven ha venido desarrollando actividades no ligadas directamente al fomento del turismo joven.

Inturjoven está dejando de invertir esfuerzos y recursos para el fomento del turismo joven en aras de otros programas y otro público objetivo que no se encuentran alineados con los objetivos estratégicos para los que fue creada como sociedad. Asimismo, muchas de las funciones que actualmente desarrolla Inturjoven se desmarcan del objetivo del turismo joven, alineándose más con la Consejería de Igualdad, Política Social y Conciliación, a la cual estuvo adscrita anteriormente desde el año 2019 hasta 2020, que a la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, a la cual pertenece desde 2020.

En base al análisis sobre el logro de los objetivos, el trabajo realizado ha puesto de manifiesto que Inturjoven no está cumpliendo con los objetivos fijados.

Objetivos / Conclusión

Gestión y explotación de la red albergues e instalaciones

El logro de estos objetivos puede ser medido en relación a:

- Los niveles de ocupación que en general mantiene Inturjoven, situándose por encima del sector: 32% en 2019 (véase epígrafe V.3 Análisis de Eficiencia - Nivel de ocupación).
- Incremento de las pernoctaciones (5% 2019-2018).
- Los índices de calidad y satisfacción de los clientes (4,25/5).

No obstante, cabe destacar que este incremento de las pernoctaciones viene generado, en parte, por la ampliación de clientes objetivo que no forman parte de colectivos juveniles.

La adecuada gestión y explotación de los albergues e instalaciones también se puede medir en relación a los problemas de autofinanciación que presenta. En base a la información que muestran las cuentas anuales de los últimos años se observa una evolución positiva de la cifra de negocios que no se traduce en una evolución positiva del resultado de explotación. Esto viene dado por las nuevas actividades que Inturjoven viene desarrollando, las cuales presumiblemente generan un déficit de explotación mayor en la Sociedad que ha de ser financiado por fondos públicos.

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

En base a esta información se concluye que no se está cumpliendo adecuadamente con el objetivo de gestión y explotación de la red albergues e instalaciones.

Fomento del turismo joven

Teniendo en cuenta el número de campañas acometidas por Inturjoven en aras a fomentar el turismo joven, se concluye que existen desviaciones entre los objetivos logrados y los objetivos que se espera que la Sociedad cumpla.

El número de actuaciones directamente relacionadas con el turismo joven se han ido reduciendo año a año desde 2017 y actualmente Inturjoven está optando por fomento de otras actividades no relacionadas directamente por el turismo joven.

En base al número de estancias, cabe destacar el escaso dinamismo de algunas de las campañas básicas de Inturjoven: Campamentos, Idiomas, Actividades escolares sin nieve (véase Anexo III – Análisis de Actividades: 2018 – 2020).

El modelo de negocio de Inturjoven no se encuentra totalmente alineado con la evolución de las alternativa de alojamiento turístico y hotelero joven ofertados, con nuevas opciones de alojamiento privado y alojamientos turísticos que ofrece el sector.

En base a esta información se concluye que no se está cumpliendo adecuadamente con el objetivo de fomento del turismo joven.

Mantenimiento de las instalaciones

En la información de monitorización y seguimiento del logro de los objetivos que Inturjoven analiza anualmente se observa que la Sociedad cumple con las inversiones previstas año a año, incluso en algunas circunstancias estas previsiones son superadas.

La Sociedad también dispone de una matriz de valoración y selección de las necesidades de inversión, según el coste y criterios de criticidad como impacto directo en los ingresos, seguridad de las personas, cumplimiento normativo y necesidad operativa, entre otros.

También Inturjoven elabora anualmente una memoria de necesidad de actuación para cada uno de los albergues e instalaciones.

En base a la información analizada se puede concluir que Inturjoven está cumpliendo con los objetivos presupuestados pero estos no son suficientes para cubrir las necesidades de inversión y mantenimiento que requiere la red de albergues para adaptarse a las necesidades de la demanda.

Esto soporta la idea de que la Junta debería analizar como opción el potenciar la iniciativa privada en el fomento del turismo juvenil, destinando los activos fijos actuales a nuevas necesidades sociales que actualmente no están cubiertas, a la luz del uso que se da a los recursos de la Sociedad.

Eficiencia

De acuerdo con los resultados expuestos, se han obtenido las siguientes conclusiones sobre la eficiencia de Inturjoven en base al nivel de actividad, nivel de ocupación y funciones.

- Nivel de actividad:

Inturjoven desarrolla un número relevante de campañas y servicios con el objetivo de mantener unos niveles de actividad adecuados, si bien estas actividades no están directamente relacionadas con sus objetivos estratégicos y estatutarios. Cabe destacar que algunas de las actividades tradicionales de Inturjoven como son los campamentos, actividades a escolares, grupos escolares de fin de semana e idiomas, muestran unos niveles de actividad muy por debajo de los esperados. El dinamismo de estas campañas ha ido bajando año a año en favor del resto de actividades que se desvinculan de los objetivos de Inturjoven.

- Nivel de ocupación:

En relación con la información analizada se puede concluir que, en general, Inturjoven mantiene unos niveles de ocupación en línea con la media nacional y andaluza. Sin embargo, son niveles medios bajos para mantener los costes de estructura que requieren la gestión y explotación de la red de albergues.

Cabe destacar que menos del 57% del total de estas estancias vienen de las actividades derivadas de turismo joven, si bien todas ellas contribuyen a mejorar las cifras y equilibrar los efectos de estacionalidad y la falta de demanda de algunos enclaves.

- Comparativo sectorial y duplicidad de funciones:

Tal y como se ha expuesto en el informe, los datos sobre la gestión de los albergues juveniles en España muestran que existe un número mayoritario en los que tanto la propiedad como la gestión es privada. Una de las principales causas de este hecho se debe a que actualmente este modelo de intervención pública no genera un impacto o efectos relevantes en el colectivo juvenil. La realidad que demanda el turismo joven se aleja del modelo actual de alberguismo que ofrece el sector público.

Adicionalmente, destaca que en ninguna de las comunidades autónomas analizadas existe una entidad que se ocupe exclusivamente a la gestión y explotación de los albergues juveniles. Estas competencias se encuentran asumidas por los respectivos Institutos de la Juventud o directamente por Direcciones Generales de las Consejerías.

En caso de mantener el actual modelo de negocio de Inturjoven, la Junta de Andalucía debería de analizar si la fórmula aplicada por otras Comunidades Autónomas podría aportar eficiencia a la gestión de la red de albergues.

El informe ha puesto de manifiesto que existen ciertas duplicidades entre las funciones desempeñadas por Inturjoven y el Instituto Andaluz de la Juventud, por lo que este podría ser el punto de partida para una integración global de las competencias.

Economía

El modelo de negocio actual no permite a Inturjoven rentabilizar adecuadamente la explotación de la red de albergues. La mayoría de los albergues se encuentran en una situación operativa deficitaria situándose lejos de, al menos, poder cubrir los costes de explotación, además, los servicios centrales supusieron en el ejercicio 2019 unos gastos de casi 3,5 millones de euros. En este sentido, en la medida que los costes de personal representan la partida más relevante de los gastos, Inturjoven debería de analizar su estructura y composición desde una óptica de incremento de la eficiencia.

Con relación a los precios y tarifas aplicados por Inturjoven, llama la atención la rígida política aplicada ya que cuenta con unas tarifas fijas para todos los albergues y que solo se ajustan en términos de temporada y según la tipología de cliente. Este hecho no se encuentra alineado con la práctica habitual del sector donde las tarifas se adaptan a la tipología de albergue, localización e instalaciones, entre otras variables.

Inturjoven debería de realizar un estudio de mercado sobre las tarifas que alojamientos análogos están aplicando en cada una de las localizaciones, teniendo en cuenta variables claves del sector como el enclave, niveles y estacionalidad de demanda y la tipología de instalaciones, entre otros.

Anexos

Anexo I. Descripción en detalle de la entidad

Para un mejor entendimiento de las pruebas realizadas, a continuación, se detalla información relevante sobre la entidad Inturjovent.

En primer lugar, Inturjovent depende del Instituto Andaluz de la Juventud, la cual está adscrita a la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo desde el 8 de septiembre de 2020, anteriormente pertenecía a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación. Internamente, la entidad dispone de un organigrama funcional propio (Véase Anexo II – Organigrama funcional).

Para alcanzar las conclusiones acerca de los procesos, economía, eficiencia y eficacia, así como para la conclusión final y recomendaciones, el trabajo de auditoría operativa se ha basado en la definición y entendimiento de los siguientes aspectos clave:

- **Necesidades**

Se refieren a los problemas o dificultades que afectan a los grupos interesados, que la intervención pública trata de resolver o superar.

La Junta de Andalucía tiene la dirección y gestión de los Albergues, Residencias y Campamentos Juveniles; funciones que venían desarrollándose desde la Dirección General de Juventud. Actualmente, Andalucía cuenta con una amplia red de instalaciones juveniles que de forma permanente se ofertan a los jóvenes, preferentemente entre 14 y 30 años, pudiendo utilizarlas individualmente o por grupos, y cuyo objetivo es fomentar y favorecer el encuentro entre los miembros de este colectivo, la convivencia y el turismo juvenil, así como ofrecer unos servicios de alojamientos y manutención en condiciones especiales. Dada la naturaleza comercial del servicio, en el sentido de la prestación de un servicio con contraprestación, se estimó necesaria la constitución de un ente que posibilitara la sujeción al Derecho privado de aquellos actos, contratos y negocios jurídicos y económicos necesarios para una mejor atención a los jóvenes; en definitiva, la creación de una empresa que gestione los medios necesarios para la prestación de un eficaz servicio a la juventud, conjugado con una eficiente rentabilidad de los recursos económicos, personales e institucionales disponibles. La Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil, S.A. nació con el fin de desarrollar la actividad de gestión de las instalaciones juveniles y el turismo juvenil, utilizando los medios adecuados para obtener de ellos el máximo aprovechamiento social y rentabilidad económica, en aras de un mejor servicio público.

- **Objetivos**

Los objetivos constituyen una declaración inicial de los efectos que se pretende obtener por la intervención pública.

Según los estatutos actualizados, vigentes desde el 5 de noviembre de 2013, constituye el objeto social de Inturjovent:

1. La gestión de las instalaciones juveniles, adscritas a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, que sean cedidas en uso a la Empresa por la Comunidad Autónoma de Andalucía,

así como aquellas de propiedad privada o de otros Entes Públicos sobre las que se establezcan convenios o consorcios.

2. La planificación y gestión de los servicios de turismo juvenil que se presten por la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como aquellos que pudiera receptionar la misma de la Administración Estatal.
3. La elaboración de planes y ejecución de programas y trabajos que resulten necesarios para la mejor prestación del servicio a los jóvenes.
4. La realización de obras de infraestructuras tanto de remodelación y acondicionamiento, como de nueva construcción de instalaciones juveniles de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
5. La redacción de estudios e informes y la prestación de servicios en materia de juventud.

En dichos estatutos no se hace mención expresa a los objetivos que Inturjoven persigue con estas actuaciones.

El objetivo inicial de Inturjoven se refleja en el Decreto 153/1990 de su constitución, donde se pone de manifiesto que el objetivo que se persigue es fomentar y favorecer el encuentro entre los jóvenes, la convivencia y el turismo juvenil, así como ofrecer unos servicios de alojamientos y manutención en condiciones especiales.

Las cuentas anuales de la entidad, así como los PAIF desarrollados por la misma, reflejan que la Sociedad persigue los objetivos de promover la movilidad, el turismo y los servicios a los jóvenes, y gestionar de forma más operativa la Red de Albergues Juveniles de la Junta de Andalucía para obtener de ellos el máximo aprovechamiento social y rentabilidad económica, en aras de un mejor servicio público.

- **Recursos**

Se trata de los medios humanos, financieros y materiales que se movilizan para la aplicación de la intervención. Entre los recursos que la Sociedad emplea para el desarrollo de su actividad y la consecución de los objetivos, destacan los siguientes:

- Medios humanos

Si se tiene en cuenta la evolución del número medio de personas empleadas y del gasto de personal para los ejercicios 2019 y 2018, según las cuentas anuales del ejercicio 2019, se observan los siguientes datos:

Categoría personal	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Altos directivos	3	0	0
Resto de personal directivo	24	26	22
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo	20	20	20
Empleados de tipo administrativo	21	21	25
Comerciales, vendedores y similares	0	0	0
Resto de personal cualificado	123	123	116
Trabajadores no cualificados	118	114	96
TOTAL	309	304	279

Los altos directivos del ejercicio 2019 corresponde al cargo de Gerente de la entidad, Director financiero y Director Corporativo, este último cargo fue ocupado desde el 24/07/2019 hasta el 02/10/2020, estando actualmente vacante.

	2019	2018	2017
Gastos de personal	-10.280.071	-9.989.776	-9.055.243
a) Sueldos, salarios y asimilados	-8.084.632	-7.753.727	-7.173.400
b) Cargas sociales	-2.246.702	-2.236.049	-1.972.143
c) Provisiones	51.263	-	90.300

Con la información proporcionada por la sociedad se ha obtenido el salario medio por categoría, el cual reflejamos a continuación. Hay que tener en cuenta por un lado que los altos directivos aunque se agrupen en la misma categoría en las CCAA existen dos niveles de salario, el salario del gerente y el salario de los Directivos de la Dirección Financiera y la Dirección Corporativa. Por otro lado, en la categoría de Resto de personal directivos hay también dos categorías de salario, por un lado, los salarios de jefe de áreas y los salarios de los directores de los albergues. Dichas diferencias mencionadas se reflejan en el cuadro siguiente para un mayor entendimiento:

Categoría personal	Ejercicio 2019	Salario Anual	
		<i>Gerencia</i>	<i>Directivos</i>
Altos directivos	3	62.450 €	51.230 €
Resto de personal directivo	24	<i>Jefe de área (8)</i>	<i>Directivos de albergues (16)</i>
		46.820 €	32.415 €
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo	20	36.736 €	
Empleados de tipo administrativo	21	24.356 €	
Comerciales, vendedores y similares	0	24.356 €	
Resto de personal cualificado	123	21.475 €	
Trabajadores no cualificados	118	18.295 €	

Según la información proporcionada por la Sociedad, el número medio de trabajadores se divide por albergues de la siguiente manera:

	2019	2018
Albergue Aguadulce	5	3
Alb. Inturjoven Algeciras	8	7
Albergue Inturjoven Almería	17	21
Albergue Inturjoven El Bosque	6	6
Albergue Inturjoven Cazorla	12	10
Albergue Inturjoven Chipiona	6	6

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

Alb. Inturjoven Constantina	3	6
Alb. Inturjoven Córdoba	20	19
Albergue Cortes de la Fra.	3	3
Albergue Inturjoven Granada	28	26
Albergue Inturjoven Huelva	15	15
Albergue & SPA Inturjoven Jaén	10	9
Albergue Jerez de la Fra.	13	11
Albergue Inturjoven Málaga	20	19
Albergue Inturjoven Marbella	18	18
Alb Inturjoven Punta Umbria	11	11
Albergue Inturjoven Sevilla	29	27
Alb Inturjoven Sierra Nevada	18	18
Alb. Inturjoven Torremolinos	7	5
Albergue Inturjoven Viznar	10	12
Servicios Centrales	50	50
TOTAL	309	302

Se puede comprobar que en ejercicio 2018 el número medio reflejado por la Sociedad difiere en 2 personas con las CCAA, esto se debe al redondeo que realiza la sociedad, no siendo significativo para el análisis de esta.

Según el informe de gestión de las cuentas anuales de 2019, Inturjoven tiene actuaciones de implantación a corto y medio plazo, algunas en proceso de ejecución o cuyo comienzo ya está previsto. Respecto a los medios humanos, una de las principales líneas de acción emprendida está dirigida a mejorar la flexibilidad y optimización en la gestión de los Recursos Humanos, con aumentos en la productividad. Se trata con esta actuación de estrechar la brecha existente entre el coste efectivo de estos recursos y los incurridos por otros agentes operadores en los mercados concurrentes, y cuyo ámbito de regulación de las relaciones laborales difiere considerablemente con relación al del sector público.

Se han introducido medidas laborales y organizativas complejas, que requerirán esfuerzos importantes por parte de la plantilla, y que se concretan en traslados geográficos y funcionales del personal a lo largo de las diferentes temporadas estacionales. Estas medidas se acompañarán de una reducción muy significativa de la contratación temporal.

Desde la Sociedad se proporcionó una nota de la movilidad geográfica donde se reflejaba que *“...por razones técnicas, organizativas o de producción, la empresa podrá desplazar a su personal temporalmente, hasta el límite de un año, a población distinta a la de su residencia habitual, abonando los gastos de viaje y dietas que se determinan en el artículo 19 del Convenio. Si dicho desplazamiento es por tiempo superior a 2 meses, el/la trabajador/a tendrá derecho a 4 días laborables de estancia en su domicilio de origen por cada dos meses de desplazamiento, sin computar como tales los de viaje, cuyos gastos correrán a cargo de la empresa.*

El/la trabajador/a tendrá derecho a estancia y manutención durante el tiempo que se encuentre desplazado/a en los términos establecidos en el artículo 19 de este Convenio. Se entenderá incluido en la jornada laboral, el tiempo necesario para el viaje de ida y vuelta.

Con independencia de que el desplazamiento pueda ser tratado en la C.P.C., la decisión de la empresa será de carácter ejecutiva e inmediata...”

Dicha estrategia de movilidad geográfica se ha implantado en momentos de crisis y fue especialmente intensa entre 2013 y 2017. Los años siguientes se redujo paulatinamente y se ha retomado en 2020 por las circunstancias provocadas por la pandemia del COVID-19.

- Medios financieros

Los medios financieros por los que se nutre la Sociedad son los ingresos propios y las transferencias de Financiación otorgadas por su accionista único, la Junta de Andalucía. Estas transferencias de financiación recibidas por la Junta de Andalucía se dividen en dos tipos:

Transferencia de Financiación de Capital, que deberán destinarse por la entidad a financiar la adquisición de elementos del inmovilizado que se incorporen a su estructura fija, debiendo figurar al final del ejercicio en que se concedieran, o del inmediato siguiente (sólo para las transferencias recibidas hasta el ejercicio 2019), en las cuentas de la entidad.

Transferencias de Financiación de Explotación, que se destinarán por la entidad beneficiaria a financiar su presupuesto de explotación, aplicándose para equilibrar la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio. Una vez equilibrada dicha cuenta, podrán destinarse a compensar pérdidas de ejercicios anteriores. Será objeto de reintegro, en su caso, el excedente resultante a la Tesorería de la Junta de Andalucía.

Según las cuentas anuales de 2018 y 2019 las transferencias de financiación recibidas por la Sociedad fueron las siguientes:

	Importe concedido en el ejercicio 2018	Importe concedido en el ejercicio 2019
Transferencias y subvención de Capital	1.049.990	700.000
Transferencias y subvención de Explotación	5.481.491	6.183.543

Según el PAIF del ejercicio 2020, la Transferencia de Financiación de Capital correspondería a la misma cantidad que la de 2019, es decir, 700.000 euros, y la Transferencia de Financiación de Explotación sería inferior a la de 2019, con un importe de 5.932.233 euros.

- Medios materiales

Inturjovent tiene la cesión de uso de la red de albergues de Andalucía. En la reunión de la sociedad del 23 de noviembre de 2004 se aprueba la ampliación de capital. El 15 de diciembre de 2004 sale la escritura de elevación pública de dicha ampliación. La ampliación de capital se realiza mediante aportaciones dinerarias y no dinerarias, esta última correspondiente a la cesión en propiedad del Albergue

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

de Torremolinos, pasando a ser propiedad de Inturjoven. A continuación, se refleja la norma por la que se le cedió el uso de cada uno de los albergues, terrenos o campamentos que dispone la sociedad:

Normativa	Instalaciones
Decreto 398/1990	A.J. Almería
Decreto 398/1990	A.J. Algeciras
Decreto 398/1990	A.J. Jerez
Decreto 398/1990	A.J. Granada
Decreto 398/1990	A.J. Sierra Nevada
Decreto 398/1990	A.J. Viznar
Decreto 398/1990	A.J. Cazorla
Decreto 398/1990	A.J. Marbella
Decreto 398/1990	T. El Chaparral
Decreto 398/1990	A.J. El Bosque
Decreto 398/1990	A.J. Cortes de la Frontera
Decreto 398/1990	A.J. Aguadulce
Decreto 398/1990	C.J. Chipiona
Decreto 398/1990	C.J. Río Madera
ACDO. PLENO AYTO. 16/06/94	C.J. Maribañez
Decreto 398/1990	T. La Puntilla
ORDEN C.I.B.S. 8/02/2007	A.J. Chipiona
Decreto 398/1990	A.J. Córdoba
Decreto 398/1990	A.J. Huelva
Decreto 398/1990	A.J. Punta Umbria
Decreto 398/1990	A.J. Málaga
Decreto 398/1990	A.J. Constantina
Decreto 398/1990	A.J. Sevilla
RESOLUCIÓN 21/05/03 IAJ	A.J. Jaén
ORDEN C.H.A.P. 05/12/2014	Of. SS.CC.

Inturjoven gestiona y tiene en explotación actualmente 20 instalaciones de la Red Nacional de Albergues Juveniles, ofertan un total de 4.333 plazas, distribuidas en 1.250 habitaciones, las cuales se distribuyen de la siguiente forma:

PROVINCIA	ALBERGUE JUVENIL	N.º DE PLAZAS OFERTADAS
ALMERÍA	Albergue Inturjoven de Almería	204
	Albergue- Campamento Inturjoven de Aguadulce	122 + 160 plazas en tiendas
CÁDIZ	Albergue Inturjoven de Algeciras- Tarifa	134

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

	Albergue Inturjovent de Chipiona	236
	Albergue Inturjovent de El Bosque	133 + 120 plazas en tiendas
	Albergue Inturjovent de Jerez de La Frontera	228
CÓRDOBA	Albergue Inturjovent de Córdoba	206
GRANADA	Albergue Inturjovent de Granada	250
	Albergue Inturjovent de Sierra Nevada	369
	Albergue Inturjovent de Viznar	115
HUELVA	Albergue Inturjovent de Huelva	177
	Albergue Inturjovent de Punta Umbria	163
JAÉN	Albergue Inturjovent de Jaén	198
	Albergue Inturjovent de Cazoria	117
MÁLAGA	Albergue Inturjovent de Málaga	233
	Albergue Inturjovent de Marbella	196
	Albergue Inturjovent de Torremolinos	231
	Albergue- Campamento Inturjovent de Cortes de la Frontera	204
SEVILLA	Albergue Inturjovent de Sevilla	419
	Albergue Inturjovent de Constantina	118

Según las cuentas anuales de 2019, la Sociedad dispone además de tres albergues que no estuvieron en explotación en ese ejercicio y continúan sin estarlo actualmente, suponiendo un gasto derivado de los impuestos locales inherentes al terreno y los aspectos legales que deba cumplir.:

- Campamento Inturjovent de Rio Madero
- Campamento Inturjovent de Maribañez
- Terreno de La Puntilla

Desde la Sociedad, en las diferentes reuniones que se han desarrollado, se ha reflejado que en el ejercicio 2020, además de los tres albergues anteriormente mencionados, han cerrado y no han desarrollado su actividad mercantil los siguientes albergues:

- Albergue- Campamento Inturjovent de Aguadulce
- Albergue Inturjovent de Algeciras- Tarifa
- Albergue Inturjovent de El Bosque
- Albergue Inturjovent de Constantina
- Albergue- Campamento Inturjovent de Cortes de la Frontera

Dichos albergues cerrados en 2020 tienen previsión de ser abiertos para el ejercicio 2021. El cierre de los albergues se decidió inicialmente por falta de personal, con decisión futura de poder abrirse si la demanda lo pedía, pero tras decretarse la existencia de una pandemia mundial provocada por el COVID-19 se tomó la decisión de que permanecieran cerradas durante todo el ejercicio de 2020.

Por otro lado, el Campamento de Chipiona lleva cerrado desde la cesión a uso del Albergue de Chipiona, sin vista futura a volver a utilizarse, ya que desde la sociedad ha recalcado que para el funcionamiento de dicho terreno habría que hacer una gran inversión para su puesta en marcha.

Igualmente, hay que señalar que la Sociedad dispone también de un terreno en El Chaparral, situado en una urbanización de lujo de Mijas, que les fue cedido en el decreto de adscripción y en el que jamás se ha llevado a cabo actuación alguna. El gasto anual de dicho albergue corresponde aproximadamente a 16.500 euros, que mayoritariamente corresponde a gastos de comunidad, ya que el albergue se encuentra en Mijas en una zona residencial de lujo, suponiendo un gasto de comunidad elevado y un mantenimiento anual por exigencia de la normativa forestal del municipio de Mijas.

Según la información dada por la organización, los gastos de mantenimiento por albergue para el ejercicio 2019 fueron los siguientes:

Albergues	Gastos Mantenimiento 2019
Aguadulce	71.713,95
Algeciras	99.063,94
Almería	73.734,93
Bosque	46.047,13
Cazorla	111.917,88
Chip Camp	2.675,30
Chipiona II	86.535,44
Constantina	47.055,86
Cordoba	56.670,13
Cortes	31.145,19
Granada	51.487,70
Huelva	88.839,51
Jaén	65.754,19
Jerez	71.672,01
Málaga	74.116,40
Marbella	75.184,42
Punta Umbría	66.954,45
Sevilla	69.362,78
Sierra Nevada	153.714,67
Torremolinos	56.341,22
Viznar	69.025,26
S SCC	55.423,72
TOTAL	1.524.436,08

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

El campamento de Chipiona no está en funcionamiento, pero desde la organización han explicado que los gastos que se reflejan en esa localidad se deben a que dicho terreno está rodeado por una valla, la cual en el ejercicio 2019 fue destruida por algún grupo de individuos que entraron a robar material. El gasto consignado corresponde al arreglo de dicha valla y la reposición de los materiales robados.

Por otro lado, la ocupación que han tenido los albergues para los años 2018, 2019 y 2020, siendo este último año poco representativo por la pandemia mundial que se está viviendo por el COVID 19, ha sido la siguiente:

OCUPACIÓN ANUAL			
Albergues	2018	2019	2020
Aguadulce	6.981	8.423	Cerrado 2020
Algeciras	19.535	16.815	Cerrado 2020
Almería	30.251	23.969	7.525
Bosque	12.091	11.692	Cerrado 2020
Cazorla	661	9.133	4.445
Chipiona II	17.082	16.842	6.480
Constantina	5.919	2.926	Cerrado 2020
Córdoba	36.276	38.348	14.256
Cortes	14.682	12.817	Cerrado 2020
Granada	48.772	45.148	14.689
Huelva	20.769	21.597	5.541
Jaén	18.993	19.447	3.083
Jerez	20.510	21.409	2.695
Málaga	43.156	43.660	17.673
Marbella	32.061	32.175	11.641
Punta Umbria	15.597	15.552	4.680
Sevilla	57.704	58.385	13.505
Sierra Nevada	29.327	30.080	11.120
Torremolinos	22.805	26.458	4.682
Viznar	25.042	12.264	2.827
TOTAL	478.214	467.140	124.842

Si dicha ocupación la analizamos con el personal medio que dispone cada albergue, información expuesta anteriormente en este mismo apartado (en el subapartado Recursos Humanos), se puede comprobar que existen albergues que disponen del mismo personal, pero con ocupaciones distintas.

Se ha comentado dicho tema con la Sociedad puesto que resulta llamativo que existan albergues con el mismo número de personal y con una diferencia tan significativa de la ocupación. Desde la sociedad se ha recalcado que, contando que cada albergue dispone de un directivo, por temas de mantenimiento, aunque el albergue este cerrado, deben tener a un personal que lo gestione. Esto se debe a que si dejan el albergue cerrado con disposición

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

a ser abierto en unos meses y sin que nadie haga un mantenimiento diario de la depuración del agua y las instalaciones, el coste que conllevaría el volver abrirlo sería superior al coste del salario del empleado.

Así mismo, también se ha reflejado desde la sociedad que el albergue cuando está abierto, aunque no tenga ocupación, debe tener una recepción las 24 horas del día, por lo que la diferencia que se resalta en los albergues con los mismos empleados y diferente ocupación no es significativa de análisis.

	2019			2018		
	<i>Empleados</i>	<i>ocupación anual</i>	<i>ocupación anual/personal</i>	<i>Empleados</i>	<i>ocupación anual</i>	<i>ocupación anual/personal</i>
Albergue Cortes de la Fra.	3	12.817	33%	3	14.682	33%
Alb. Inturjovent Constantina	3	2.926	33%	6	5.919	17%
Albergue Aguadulce	5	8.423	20%	3	6.981	33%
Albergue Inturjovent El Bosque	6	11.692	17%	6	12.091	17%
Albergue Inturjovent Chipiona	6	16.842	17%	6	17.082	17%
Alb. Inturjovent Torremolinos	7	26.458	14%	5	22.805	20%
Alb. Inturjovent Algeciras	8	16.815	13%	7	19.535	14%
Albergue & SPA Inturjovent Jaén	10	19.447	10%	9	18.993	11%
Albergue Inturjovent Viznar	10	12.264	10%	12	25.042	8%
Alb Inturjovent Punta Umbría	11	15.552	9%	11	15.597	9%
Albergue Inturjovent Cazorla	12	9.133	8%	10	661	10%
Albergue Jerez de la Fra.	13	21.409	8%	11	20.510	9%
Albergue Inturjovent Huelva	15	21.597	7%	15	20.769	7%
Albergue Inturjovent Almería	17	23.969	6%	21	30.251	5%
Albergue Inturjovent Marbella	18	32.175	6%	18	32.061	6%
Alb Inturjovent Sierra Nevada	18	30.080	6%	18	29.327	6%
Alb. Inturjovent Córdoba	20	38.348	5%	19	36.276	5%
Albergue Inturjovent Málaga	20	43.660	5%	19	43.156	5%
Albergue Inturjovent Granada	28	45.148	4%	26	48.772	4%
Albergue Inturjovent Sevilla	29	58.385	3%	27	57.704	4%

- Subcontrataciones a terceros y compras

A partir de 2017, la Sociedad se rige por la nueva Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP).

Según esta norma, se considerarán de carácter menor los contratos de valor estimado inferior a 40.000 euros, cuando se trate de contratos de obras, o inferior a 15.000 euros cuando se trate de contratos de suministros o servicios, siempre que su duración sea inferior a un año y no sean susceptibles de prórrogas.

Puesto que desde la Sociedad no se ha establecido protocolo de actuación, se rige únicamente por la ley de contratos del Sector Público.

Según las cuentas anuales del ejercicio 2019, la Sociedad tiene el siguiente gasto en aprovisionamientos:

	2019	2018
Aprovisionamientos	-4.899.096	-4.703.540
Consumo de mercadería	-21.328	-25.131
Consumo de materias primas y otras materias consumibles	-1.785.299	-1.750.770
Trabajos realizados por otras empresas	-3.092.469	-2.927.639

Respecto a los trabajos realizados por otras empresas la Sociedad ha proporcionado el detalle de esta cuenta, donde se destacan los siguientes gastos que suponen más del 90% de los trabajos realizados por terceros:

Nombre	2019	2018
Gastos Servicios Nieve y esquí	101.504	103.122
Gasto Monitores y Guías	161.874	165.096
Gastos Forfaits	340.085	329.858
Gastos de Vigilancia Albergue	955.764	846.269
Gastos de Lavandería Albergue	138.935	111.797
Gastos Comisión Res.Booking y otros	150.771	142.750

Se observa, pues, que un porcentaje elevado de los gastos por servicios exteriores se concentran en el albergue relacionado con las actividades de nieve. Desde la sociedad nos han explicado que los gastos mencionados no van directamente al albergue que lo ejecuta, que son Granada y Sierra Nevada, es decir, la venta de los servicios de nieve y esquí (correspondiente a monitores de escuelas de esquí) y el forfait vienen en paquete donde se incluye la pensión completa del albergue, los servicios del monitor de esquí y el forfait, el ingreso y gasto de esta venta se divide de la siguiente manera, por un lado el ingreso de la pensión completa junto con el gasto que esto conlleva va a la cuenta de explotación de dicho albergue y, por otro lado, el gasto e ingreso de la parte de Forfait y servicios de nieve y esquí va para el la instalación que realice la venta, en general suele ser par los albergues de Granada y Sierra Nevada, pero puede darse la casuística de que esa reserva la realice servicios centrales y en ese caso el ingreso y gasto irá para servicios centrales.

- **Realizaciones/Outputs**

En este apartado se considera todo aquello producido o conseguido a partir de los recursos asignados a una intervención.

Una de las características diferenciales de los Albergues y Campamentos Juveniles de la Red Andaluza es que, al ser deudores de la titularidad histórica de las instalaciones por parte de aquellos organismos preconstitucionales que ejercían competencias en materia de juventud (como las FET y de las JONS), su situación geográfica no obedece a una estrategia predeterminada, ni pretende satisfacer necesidad territorial o turística alguna. Por el contrario, estas instalaciones se orientan a convertirse en lugares de convivencia y en una plataforma para realizar programas de actividades con un claro componente educativo y social, lo que refuerza su carácter de prestatarios de un servicio público.

En este sentido, puede afirmarse que los Albergues y Campamentos Juveniles desempeñan y cumplen a través de su actividad, tres funciones fundamentales:

- Función turística, ya que permiten conocer y visitar las zonas de Andalucía en la que están localizados. El precio de los servicios ofertados, al ser competitivo, facilita la movilidad dentro del territorio.
- Función educativa o cultural, íntimamente ligada a la anterior, ya que proporcionan un conocimiento del entorno, permiten el intercambio cultural y, por ende, fomentan valores como el de la convivencia, la tolerancia o el civismo. No en vano, los Centros escolares contemplan las instalaciones juveniles como lugares de referencia, para poder desarrollar actividades complementarias a las puramente académicas.
- Función de servicio a la Sociedad, ya que contribuyen a la integración social de aquellos sectores más desfavorecidos, como las personas con discapacidad, personas mayores, personas migrantes, etc., poniendo a disposición de las Asociaciones, Instituciones, Entidades y Organismos encargados de su atención, los servicios que ofrecen, a un precio especial.

- **Efectos/Outcomes**

Este apartado incluye los efectos que se generan como consecuencia del cumplimiento, parcial o total, de los objetivos perseguidos por la Sociedad, es decir, en qué medida las necesidades desglosadas previamente en este informe han sido alcanzadas.

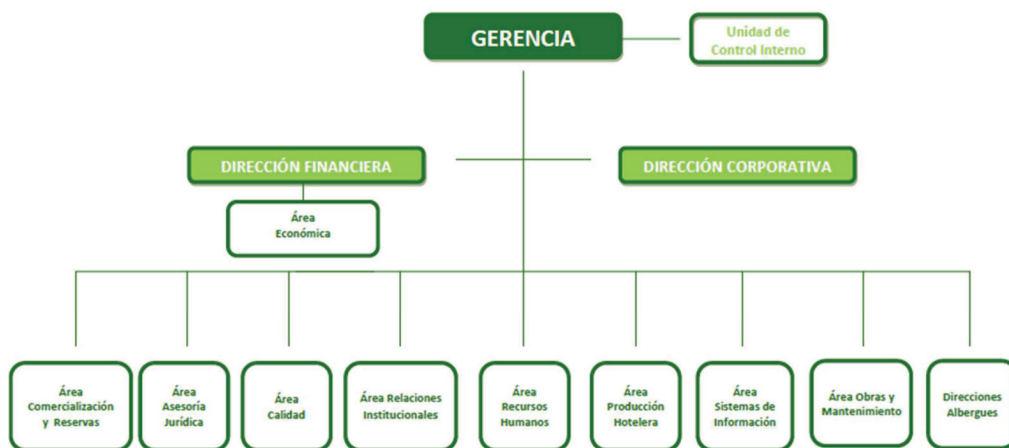
No obstante, la Sociedad no desarrolla solamente los objetivos por los que fue creada, abarcando necesidades que no le fueron asignadas.

En este sentido, se ha desvirtuado el cumplimiento de los objetivos por los cuales se creó la Sociedad, aunque habría que analizar la naturaleza de esas necesidades y el grado de relación con la misión originaria de la entidad. Véase apartado V. Resultado de la auditoría – V.2 Análisis de la eficacia.

Anexo II. Organigrama funcional



ORGANIGRAMA INTURJOVEN



Anexo III. Análisis de actividades: 2018 – 2020

	2018				2019				2020			
	Ingresos	%	Estancia	%	Ingresos	%	Estancia	%	Ingresos	%	Estancia	%
INDIVIDUALES JOVENES <26/ESCOLARES	5.951.389	49,0%	244.722	51,0%	3.198.560	25,9%	218.000	46,7%	1.192.178	39,6%	48.564	38,9%
ACTIVIDADES SIN ALBERGUE	141.092	1,2%	4.257	0,9%	61.901	0,5%	2.462	0,5%	27.095	0,9%	874	0,7%
INDIVIDUALES ADULTOS >26	2.878.565	24,0%	118.367	25,0%	1.554.856	12,6%	105.346	22,5%	692.427	23,0%	27.590	22,1%
ALBERGUE CON ACTIVIDADES (GENERAL)	174.313	1,4%	4.803	1,0%	123.474	1,0%	5.221	1,1%	39.137	1,3%	1.373	1,1%
CAMPAMENTOS Y FINES SEMANA GRUPOS	328	0,0%	11	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
CONVENIO CCOO	4.779	0,0%	192	0,0%	2.937	0,0%	169	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
COMUNIDADES ANDALUZAS (CON O SIN ACTIVIDADES)	67.799	0,6%	2.559	0,5%	34.992	0,3%	2.343	0,5%	12.042	0,4%	624	0,5%
ACTIVIDADES (ESPECIFICO ESCOLARES SIN NIEVE)	100.205	0,8%	2.167	0,5%	55.313	0,4%	1.849	0,4%	27.095	0,9%	499	0,4%
CONVENIO CSICA (SINDICATO IND. S°. FINANCIEROS)	220	0,0%	5	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
CONVENIO CSIF	722	0,0%	33	0,0%	1.020	0,0%	89	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
ENCARGOS Y PROGS. JUNTA DE ANDALUCIA	279.210	2,3%	15.258	3,2%	436.426	3,5%	33.176	7,1%	96.338	3,2%	6.367	5,1%
EVENTOS	14.727	0,1%	181	0,0%	3.332	0,0%	148	0,0%	9.032	0,3%	499	0,4%
IDIOMAS	123.776	1,0%	0	0,0%	57.625	0,5%	0	0,0%	21.074	0,7%	874	0,7%
ALQUILER DE INSTALACIONES SIN ESTANCIA	4.945	0,0%	0	0,0%	2.378	0,0%	0,00%	0,0%	66.232	2,2%	2.497	2,0%
LARGAS ESTANCIAS	450.328	3,7%	24.504	5,1%	108.970	0,9%	10.405	2,2%	99.348	3,3%	4.619	3,7%
MAYORES (CON O SIN ACTIVIDADES)	229.515	1,9%	6.570	1,4%	158.346	1,3%	7.277	1,6%	48.169	1,6%	1.873	1,5%
ACTIVIDADES NIEVE (CON O SIN ALBERGUE)	648.049	5,3%	8.073	1,7%	5.579.461	45,2%	10.551	2,3%	267.939	8,9%	11.985	9,6%
RESIDENTES UNIVERSITARIOS	285.531	2,4%	21.804	4,6%	205.658	1,7%	27.359	5,9%	135.475	4,5%	6.492	5,2%
USUARIOS CON TARJETA SESENTAYCINCO	1.775	0,0%	93	0,0%	2.293	0,0%	202	0,0%	18.063	0,6%	749	0,6%
ACTIVIDADES SPA (CON O SIN ALBERGUE)	1.155	0,0%	0	0,0%	142	0,0%	7	0,0%	15.053	0,5%	624	0,5%
ENTIDADES CONV. CONSJ. IGUALDAD, SALUD Y P. SOC	158.078	1,3%	5.724	1,2%	109.103	0,9%	6.046	1,3%	33.116	1,1%	1.498	1,2%
CONVENIO UGT	4.232	0,0%	214	0,0%	1.541	0,0%	109	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
PROGRAMAS DE VACACIONES	204.902	1,7%	7.154	1,5%	472.670	3,8%	26.761	5,7%	126.443	4,2%	4.494	3,6%
CAMPAÑA DE VERANO PROPIA	238.619	2,0%	6.903	1,4%	129.969	1,1%	6.395	1,4%	57.200	1,9%	1.748	1,4%
SIN CATALOGAR	153.617	1,3%	4.621	1,0%	39.158	0,3%	3.225	0,7%	27.095	0,9%	999	0,8%
TOTAL	12.117.869	100%	478.215	100%	12.340.123	100%	467.140	100%	3.010.550	100%	124.842	100%

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

Anexo IV. Análisis de la ocupación a nivel albergue: 2018 – 2019

Albergues	Ocupación anual				Capacidad anual		
	2018		2019		Capacidad	Días de apertura	Capacidad anual
	Estancias	Nivel de ocupación	Estancias	Nivel de ocupación			
Aguadulce	6.981	8%	8.423	9%	282	330	93.060
Algeciras	19.535	44%	16.815	38%	134	330	44.220
Almería	30.251	41%	23.969	33%	204	360	73.440
Bosque	12.091	18%	11.692	17%	253	270	68.310
Cazorla	661	1%	9.133	21%	134	330	44.220
Chipiona II	17.082	48%	16.842	48%	236	150	35.400
Constantina	5.919	14%	2.926	7%	118	360	42.480
Cordoba	36.276	49%	38.348	52%	206	360	74.160
Cortes	14.682	20%	12.817	17%	204	360	73.440
Granada	48.772	54%	45.148	50%	250	360	90.000
Huelva	20.769	33%	21.597	34%	177	360	63.720
Jaén	18.993	27%	19.447	27%	198	360	71.280
Jerez	20.510	25%	21.409	26%	228	360	82.080
Málaga	43.156	51%	43.660	52%	233	360	83.880
Marbella	32.061	45%	32.175	46%	196	360	70.560
Punta Umbría	15.597	27%	15.552	27%	163	360	58.680
Sevilla	57.704	38%	58.385	39%	419	360	150.840
Sierra Nevada	29.327	29%	30.080	30%	369	270	99.630
Torremolinos	22.805	27%	26.458	32%	231	360	83.160
Viznar	25.042	60%	12.264	30%	115	360	41.400
Totales	478.214	33,12%	467.140	32,35%			1.443.960

Anexo V. Nivel de actividad por albergue: 2018 – 2019

2018	Estancias																				
		ITJAGUADUL	ITJALGECIR	ITJALMERIA	ITJBOSQUE	ITJCAZORLA	ITJCHIPHOZ	ITJCONSTAN	ITJCORIDOB	ITJCORTES	ITJGRANADA	ITJHUELVA	ITJJAEN	ITJJEZ	ITJMALAGA	ITJMARBELL	ITJPUNTAUM	ITJSEVILLA	ITJSERRAN	ITJTORREMO	ITJVENAR
SIN CATALOGAR	4.782	70	195	303	121	7	171	59	363	147	488	208	190	205	432	321	156	577	293	228	250
INDIVIDUALES JOVENES <26/ESCOLARES	231.584	3.290	4.688	14.522	3.854	375	3.986	3.060	23.127	4.209	30.366	6.769	10.634	10.368	29.972	18.782	4.610	35.633	8.751	9.295	5.295
ACTIVIDADES SIN ALBERGUE	3.373	559	0	46	748	5	205	0	14	54	511	15	559	136	13	117	61	63	183	85	0
INDIVIDUALES ADULTOS >26	86.457	1.280	1.713	5.476	1.431	139	1.444	1.157	8.724	1.554	11.534	2.515	4.028	3.306	11.230	7.123	1.671	13.499	3.231	3.485	1.918
ALBERGUE CON ACTIVIDADES (GENERAL)	7.293	14	1.144	83	155	18	396	0	885	85	1.549	2	412	340	0	641	172	1.067	90	241	0
CAMPAMENTOS Y FINES SEMANA GRUPOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONVENIO CCCO	221	4	9	87	0	0	0	0	49	0	24	2	4	1	5	0	9	3	0	23	0
COMUNIDADES ANDALUZAS (CON O SIN ACTIVIDADES)	2.282	0	1	147	0	1	4	0	36	0	108	7	4	118	136	28	201	1.233	0	257	0
ACTIVIDADES (ESPECIFICO ESCOLARES SIN NIEVE)	3.079	0	1.007	0	166	22	260	98	273	0	681	196	0	0	162	0	213	0	0	0	0
CONVENIO CSCA (SINDICATO IND.SERV.FINANCIEROS)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONVENIO CSIF	70	0	0	0	0	0	19	0	0	0	8	11	2	0	4	0	0	23	0	4	0
ENCARGOS Y PROGS. JUNTA DE ANDALUCIA	43.726	0	10.101	474	348	6	0	180	424	8.063	1.357	374	1.017	16	476	453	632	1.149	0	1.198	17.458
EVENTOS	238	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43	30	0	165	0	0	0	0	0	0
IDIOMAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ALQUILER DE INSTALACIONES SIN ESTANCIA	139	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	139	0	0	0	0
LARGAS ESTANCIAS	8.422	29	12	1.508	0	3	20	0	472	0	793	1.591	1.074	699	177	607	7	1.425	0	5	0
MAYORES (CON O SIN ACTIVIDADES)	7.805	0	161	180	713	51	698	280	930	0	683	21	654	1.467	14	350	503	789	0	311	0
ACTIVIDADES NIEVE (CON O SIN ALBERGUE)	16.866	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60	0	0	0	0	0	0	0	0	16.776	30
RESIDENTES UNIVERSITARIOS	17.828	0	0	5.003	0	0	0	0	661	0	0	8.002	0	817	0	1.707	0	1.638	0	0	0
USUARIOS CON TARIETA SESENTAYCINCO	181	0	0	43	0	0	0	0	13	0	65	6	0	0	24	0	5	22	0	3	0
ACTIVIDADES SPA (CON O SIN ALBERGUE)	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0
ENTIDADES CONV. CONSI. IGUALDAD, SALUD Y P. SOC	7.152	365	3	791	423	1	743	29	296	102	523	433	376	440	218	291	336	570	0	1.212	0
CONVENIO UGT	101	0	0	7	0	0	4	0	10	0	24	6	0	0	6	0	15	13	3	16	0
PROGRAMAS DE VACACIONES	27.868	0	499	1.581	204	33	9.132	0	0	469	0	567	0	222	122	1.641	6.865	0	0	6.412	121
CAMPAÑA DE VERANO PROPIA	8.732	1.370	0	0	3.930	0	0	1.056	0	0	0	0	0	2.376	0	0	0	0	0	0	0
	478.214	6.981	19.535	30.251	12.091	661	17.082	5.919	36.276	14.682	48.772	20.769	18.993	20.510	43.156	32.061	15.597	57.704	29.327	22.805	25.042

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

2019	Estancias	ITJAGUADUL	ITJALGECIR	ITJALMERIA	ITJBOSQUE	ITJCAZORLA	ITJCHIPÍOZ	ITJCONSTAN	ITJCORDOBA	ITJCORTES	ITJGRANADA	ITJHUELVA	ITJJAEN	ITJJEREZ	ITJMALAGA	ITJMARBEL	ITJPUNTAUM	ITJSEVILLA	ITJSERRAN	ITJTORREMO	ITJVIZNAR
		6.774	172	244	348	170	132	244	42	556	186	655	313	282	310	633	467	226	847	436	384
SIN CATALOGAR	6.774																				
INDIVIDUALES JOVENES +26/ESCOLARES	227.645	3.943	3.013	11.331	3.641	5.120	3.807	1.491	24.168	3.580	27.780	6.881	10.746	10.666	30.003	18.614	4.484	35.627	8.756	10.591	2.503
ACTIVIDADES SIN ALBERGUE	3.516	674	0	36	723	74	202	0	14	47	473	16	573	141	13	118	61	64	187	99	0
INDIVIDUALES ADULTOS >26	87.513	1.533	1.522	4.406	1.416	1.952	1.470	580	9.329	1.392	10.803	2.676	4.179	3.511	11.484	7.239	1.710	13.822	3.399	4.117	974
ALBERGUE CON ACTIVIDADES (GENERAL)	7.340	17	985	65	150	244	391	0	935	75	1.434	2	422	355	0	643	172	1.079	93	280	0
CAMPAMENTOS Y FINES SEMANA GRUPOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONVENIO CCOO	209	5	8	69	0	2	0	0	52	0	22	2	4	1	5	0	9	3	0	27	0
COMUNIDADES ANDALUZAS (CON O SIN ACTIVIDADES)	2.322	0	1	117	0	15	4	0	38	0	100	7	4	123	138	28	200	1.248	0	299	0
ACTIVIDADES (ESPECIFICO ESCOLARES SIN NIEVE)	3.131	0	867	0	161	298	257	48	289	0	630	204	0	0	164	0	213	0	0	0	0
CONVENIO CSICA (SINDICATO IND SERVS FINANCIEROS)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONVENIO CSIF	71	0	0	0	0	0	19	0	0	0	7	11	2	0	4	0	0	23	0	5	0
ENCARGOS Y PROGS. JUNTA DE ANDALUCIA	32.433	0	8.695	376	337	78	0	89	448	7.039	1.256	389	1.041	17	482	454	630	1.162	0	1.390	8.550
EVENTOS	248	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	45	30	0	167	0	0	0	0	0	0
IDIOMAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ALQUILER DE INSTALACIONES SIN ESTANCIA	138	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	138	0	0	0	0
LARGAS ESTANCIAS	8.257	35	11	1.195	0	37	20	0	499	0	734	1.655	1.100	729	179	609	7	1.442	0	5	0
MAYORES (CON O SIN ACTIVIDADES)	8.365	0	139	143	689	703	688	138	983	0	633	22	669	1.531	14	351	502	798	0	361	0
ACTIVIDADES NIEVE (CON O SIN ALBERGUE)	17.298	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56	0	0	0	0	0	0	0	17.207	35	0
RESIDENTES UNIVERSITARIOS	17.208	0	0	3.964	0	0	0	0	698	0	0	8.321	0	853	0	1.713	0	1.658	0	0	0
USUARIOS CON TARJETA SESENTAYCINCO	170	0	0	34	0	0	0	0	13	0	60	7	0	0	25	0	5	23	0	4	0
ACTIVIDADES SPA (CON O SIN ALBERGUE)	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0
ENTIDADES CONV. CONS. IGUALDAD, SALUD Y P. SOC.	7.249	441	2	627	409	12	733	14	313	89	484	450	385	459	220	292	335	577	0	1.406	0
CONVENIO UGT	102	0	0	5	0	0	4	0	10	0	22	6	0	0	6	0	15	13	3	18	0
PROGRAMAS DE VACACIONES	28.687	0	430	1.253	197	459	9.004	0	0	409	0	590	0	232	123	1.647	6.846	0	0	7.439	59
CAMPAÑA DE VERANO PROPIA	8.455	1.653	0	0	3.801	0	0	522	0	0	0	0	0	2.480	0	0	0	0	0	0	0
	467.140	8.423	16.815	23.969	11.692	9.133	16.842	2.926	38.348	12.817	45.148	21.597	19.447	21.409	43.660	32.175	15.552	58.385	30.080	26.458	12.264

Anexo VI. Cuenta de explotación por albergue

	AGUADULCE		ALGECIRAS		ALMERÍA		CAZORLA		CHIPIONA		CONSTANTINA	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
1. Importe neto de la cifra de negocios	221.379	173.915	510.628	440.777	482.479	561.109	368.687	15.937	523.628	536.873	59.643	132.858
a) Ventas	16	16	1.323	1.560	4.787	5.360	6.093	534	1.755	2.575	112	400
b) Prestación de servicios	221.363	173.899	509.305	439.217	477.692	555.749	362.594	15.403	521.873	534.298	59.531	132.458
4. Aprovisionamientos	-174.815	-158.175	-314.794	-254.551	-143.629	-143.134	-224.008	-14.666	-188.696	-190.899	-45.761	-81.582
a) Consumo de mercaderías	0	0	191	-260	192	317	520	-858	43	366	-361	-332
b) Consumo de materias primas y otras mat. cons.	-4.964	-4.441	-10.745	-6.518	-79.655	-88.375	-56.622	-6.966	-7.972	-14.535	-17.551	-30.779
c) Trabajos realizados por otras empresas	-169.851	-153.734	-304.240	-247.773	-64.166	-55.076	-167.906	-6.842	-180.767	-176.730	-27.849	-50.471
5. Otros ingresos de explotación	306	0	2.075	1.409	5.202	2.833	3.630	252	788	269	1.238	408
a) Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	306	0	2.075	1.409	5.202	2.833	3.630	252	788	269	1.238	408
6. Gastos de personal	-152.011	-102.223	-237.931	-250.912	-570.142	-602.627	-389.665	-101.729	-181.245	-188.006	-119.038	-193.559
a) Sueldos, salarios y asimilados	-119.940	-77.234	-194.469	-182.272	-437.883	-476.358	-300.924	-82.526	-141.486	-149.316	-92.676	-151.988
b) Cargas sociales	-32.071	-24.989	-43.462	-68.640	-132.259	-126.269	-88.741	-19.203	-39.759	-38.690	-26.362	-41.571
7. Otros gastos de explotación	-154.313	-167.318	-142.812	-89.977	-134.322	-103.045	-149.572	-46.858	-158.526	-104.603	-69.743	-97.221
a) Servicios exteriores	-96.355	-108.359	-127.522	-75.604	-126.208	-96.654	-141.066	-38.580	-126.755	-72.836	-68.781	-96.267
b) Tributos	-57.958	-58.959	-15.290	-14.373	-8.114	-6.391	-8.506	-8.278	-31.771	-31.767	-962	-954
TOTAL INGRESOS	221.685	173.915	512.703	442.186	487.681	563.942	372.317	16.189	524.416	537.142	60.881	133.266
TOTAL GASTOS	-481.139	-427.716	-695.537	-595.440	-848.093	-848.806	-763.245	-163.253	-528.467	-483.508	-234.542	-372.362
Ratio Ingresos sobre gastos	46%	41%	74%	74%	58%	66%	49%	10%	99%	111%	26%	36%
Ratio gasto de personal sobre ingresos	69%	59%	47%	57%	118%	107%	106%	638%	35%	35%	200%	146%

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

	CORDOBA		CORTES DE LA FRA.		EL BOSQUE		GRANADA		HUELVA		JAEN		JEREZ DE LA FRA.	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
1. Importe neto de la cifra de negocios	848.208	801.606	297.387	321.942	275.731	281.952	981.726	1.020.294	383.608	348.777	517.403	505.946	470.348	455.654
a) Ventas	896	1.272	271	206	927	1.655	1.533	2.170	1.460	325	3.877	4.521	3.470	3.479
b) Prestación de servicios	847.312	800.334	297.116	321.736	274.804	280.297	980.193	1.018.124	382.148	348.452	513.526	501.425	466.878	452.175
4. Aprovisionamientos	-281.171	-253.696	-196.960	-202.816	-165.372	-174.476	-282.818	-246.829	-130.826	-124.633	-212.133	-205.069	-187.770	-179.658
a) Consumo de mercaderías	295	-1.088	-109	-38	1.639	-641	388	-1.257	578	-115	2	-637	-126	-159
b) Consumo de materias primas y otras mat. cons.	-184.026	-179.981	-8.245	-3.555	-5.593	-4.957	-209.385	-202.357	-53.424	-52.635	-10.151	-10.691	-82.397	-74.590
c) Trabajos realizados por otras empresas	-97.440	-72.627	-188.606	-199.223	-161.418	-168.878	-73.821	-43.215	-77.980	-71.883	-201.984	-193.741	-105.247	-104.909
5. Otros ingresos de explotación	2.670	1.332	72	204	160	547	2.517	1.517	4.224	1.877	3.727	4.174	2.970	5.912
a) Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	2.670	1.332	72	204	160	547	2.517	1.517	4.224	1.877	3.727	4.174	2.970	5.912
6. Gastos de personal	-614.400	-555.661	-94.798	-101.219	-205.730	-205.437	-771.313	-755.430	-442.583	-423.102	-286.064	-447.138	-392.217	-332.756
a) Sueldos, salarios y asimilados	-478.043	-426.392	-70.699	-75.078	-156.475	-156.531	-631.148	-591.017	-346.495	-347.518	-218.755	-369.532	-311.211	-264.332
b) Cargas sociales	-136.357	-129.269	-24.099	-26.141	-49.255	-48.906	-140.165	-164.413	-96.088	-75.584	-67.309	-77.606	-81.006	-68.424
7. Otros gastos de explotación	-130.718	-105.300	-50.335	-34.962	-80.228	-70.508	-134.333	-122.842	-138.677	-78.770	-185.874	-204.376	-130.971	-98.546
a) Servicios exteriores	-118.991	-93.598	-49.536	-34.172	-78.020	-68.300	-128.641	-116.869	-129.091	-69.273	-158.112	-177.231	-119.983	-87.558
b) Tributos	-11.727	-11.702	-799	-790	-2.208	-2.208	-5.692	-5.973	-9.586	-9.497	-27.762	-27.145	-10.988	-10.988
TOTAL INGRESOS	850.878	802.938	297.459	322.146	275.891	282.499	984.243	1.021.811	387.832	350.654	521.130	510.120	473.318	461.566
TOTAL GASTOS	-1.026.289	-914.657	-342.093	-338.997	-451.330	-450.421	-1.188.464	-1.125.101	-712.086	-626.505	-684.071	-856.583	-710.958	-610.960
Ratio Ingresos sobre gastos	83%	88%	87%	95%	61%	63%	83%	91%	54%	56%	76%	60%	67%	76%
Ratio gasto de personal sobre ingresos	72%	69%	32%	31%	75%	73%	79%	74%	115%	121%	55%	88%	83%	73%

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

	MALAGA		MARBELLA		PUNTA UMBRIA		SIERRA NEVADA		SEVILLA		TORREMOLINOS		VIZNAR	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
1. Importe neto de la cifra de negocios	985.775	989.693	899.927	799.063	470.044	439.343	938.670	919.791	1.398.134	1.330.082	790.955	665.347	300.972	488.821
a) Ventas	3.670	3.896	3.746	4.277	984	1.261	385	603	4.757	5.033	3.167	3.197	45	63
b) Prestación de servicios	982.105	985.797	896.181	794.786	469.060	438.082	938.285	919.188	1.393.377	1.325.049	787.788	662.150	300.927	488.758
4. Aprovisionamientos	-332.740	-317.211	-240.323	-202.450	-143.756	-133.008	-240.394	-219.485	-313.049	-271.651	-339.314	-271.980	-181.735	-290.280
a) Consumo de mercaderías	404	-325	0	-1.642	-183	-340	72	-629	-121	-589	253	-550	-41	-303
b) Consumo de materias primas y otras mat. cons.	-247.031	-229.901	-150.584	-139.977	-87.443	-80.615	-159.807	-164.074	-241.291	-224.893	-13.066	-10.434	-123.197	-198.015
c) Trabajos realizados por otras empresas	-86.113	-86.985	-89.739	-60.831	-56.130	-52.053	-80.659	-54.782	-71.637	-46.169	-326.501	-260.996	-58.497	-91.962
5. Otros ingresos de explotación	2.273	1.414	4.334	1.808	646	531	2.665	1.166	9.690	3.683	2.645	1.645	2.979	703
a) Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	2.273	1.414	4.334	1.808	646	531	2.665	1.166	9.690	3.683	2.645	1.645	2.979	703
6. Gastos de personal	-639.522	-589.386	-535.125	-545.275	-355.164	-337.169	-563.745	-540.301	-876.941	-758.560	-237.022	-174.549	-270.405	-359.252
a) Sueldos, salarios y asimilados	-497.589	-458.286	-425.730	-426.563	-271.215	-255.981	-429.571	-421.474	-679.198	-622.528	-178.679	-131.804	-223.145	-279.820
b) Cargas sociales	-141.933	-131.100	-109.395	-118.712	-83.949	-81.188	-134.174	-118.827	-197.743	-136.032	-58.343	-42.745	-47.260	-79.432
7. Otros gastos de explotación	-151.911	-113.137	-141.303	-138.066	-113.702	-80.471	-292.200	-154.879	-214.563	-188.501	-125.929	-100.856	-145.183	-151.886
a) Servicios exteriores	-142.612	-104.305	-139.429	-136.238	-108.466	-76.273	-260.375	-129.150	-160.554	-134.152	-98.701	-73.917	-135.647	-142.552
b) Tributos	-9.299	-8.832	-1.874	-1.828	-5.236	-4.198	-31.825	-25.729	-54.009	-54.349	-27.228	-26.939	-9.536	-9.334
TOTAL INGRESOS	988.048	991.107	904.261	800.871	470.690	439.874	941.335	920.957	1.407.824	1.333.765	793.600	666.992	303.951	489.524
TOTAL GASTOS	-1.124.173	-1.019.734	-916.751	-885.791	-612.622	-550.648	-1.096.339	-914.665	-1.404.553	-1.218.712	-702.265	-547.385	-597.323	-801.418
Ratio Ingresos sobre gastos	88%	97%	99%	90%	77%	80%	86%	101%	100%	109%	113%	122%	51%	61%
Ratio gasto de personal sobre ingresos	65%	60%	59%	68%	76%	77%	60%	59%	63%	57%	30%	26%	90%	73%

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

	Servicios Centrales	
	2019	2018
1. Importe neto de la cifra de negocios	614.792	888.089
a) Ventas	4.976	4.901
b) Prestación de servicios	609.816	883.188
4. Aprovisionamientos	-559.030	-767.291
a) Consumo de mercaderías	-24.965	-16.051
b) Consumo de materias primas y otras mat. cons.	-32.150	-22.480
c) Trabajos realizados por otras empresas	-501.915	-728.760
5. Otros ingresos de explotación	6.209.051	5.309.076
a) Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	25.508	39.429
c) Tranf. de fin. de explotación de la Junta de Andalucía	6.183.543	5.269.647
6. Gastos de personal	-2.345.010	-2.425.484
a) Sueldos, salarios y asimilados	-1.879.302	-1.807.177
b) Cargas sociales	-516.971	-618.307
c) Provisiones	51.263	0
7. Otros gastos de explotación	-539.131	-504.098
a) Servicios exteriores	-498.127	-450.448
b) Tributos	-33.998	-51.497
c) Pérdidas, deterioro y variación de provisiones op. c	-403	-1.928
d) Otros gastos de gestión corriente	-6.603	-225
8. Amortización del inmovilizado	-3.033.667	-3.201.943
9. Imputación de subvenciones de inmovilizado no fi	2.990.117	13.689.009
10. Excesos de provisiones	5.597	10.380
11. Deterioro y resultado por enajenaciones del inmo	124	-10.510.219
a) Deterioros y pérdidas	0	-10.510.269
b) Resultados por enajenaciones y otras	124	50
11.bis Otros resultados	-2.646	5.194
TOTAL INGRESOS	6.823.843	6.197.165
TOTAL INGRESOS SIN INCLUIR TRANSFERENCIA	614.792	927.518
TOTAL GASTOS	-3.483.646	-3.704.452

Anexo VII. Desarrollo de las alegaciones

Alegaciones 1: Sistemas y Procedimientos

Alegación 1.1.

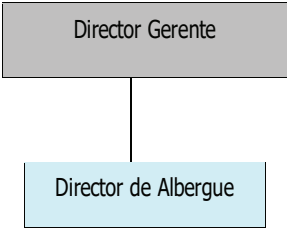
En relación con este apartado del Informe Provisional, debe ponerse de manifiesto que por parte de la Entidad auditora se alcanzan conclusiones preconcebidas y apriorísticas no soportadas documentalmente, sobre la posibilidad de centralizar en cada provincia la Dirección, la Regiduría de pisos y el Mantenimiento de los Albergues ubicados en ella.

Se recoge la posibilidad de “centralizar estos puestos a nivel provincial” sin haber recabado información sobre el particular, sin valorar los criterios utilizados por Inturjoven en este ámbito, y sin haber realizado ningún análisis detallado sobre las funciones de las diferentes categorías profesionales que conforman el equipo de trabajo necesario para la puesta en marcha y funcionamiento diario de un Albergue.

De igual modo, no se ha llevado a cabo por parte de la Entidad auditora ninguna evaluación de las cargas de trabajo de cada puesto, aun cuando una mera aproximación a las tareas asignadas a cada uno de ellos habría sido suficientemente ilustrativa para alcanzar una conclusión que valorase de manera positiva el importante y continuado esfuerzo de la Empresa por optimizar los medios humanos de los que dispone. Ello habría permitido, al mismo tiempo, recoger en el Informe Provisional la imposibilidad de reducir aún más la estructura de personal en un Albergue, salvo que se incurriese en elevados riesgos de seguridad, salud e higiene para los usuarios y clientes por la infradotación de personal básico para cada instalación.

En último término, y debido a la frecuente confusión de términos al analizar la estructura organizativa de Inturjoven, debe señalarse que el puesto de Director de Albergue no es un puesto de Alta Dirección de la Empresa. Tampoco se trata de un puesto de máximo rango dentro de los distintos grupos profesionales recogidos en el Convenio Colectivo. Por el contrario, el puesto de Director del Albergue está incluido en el II grupo profesional de Inturjoven, es equiparable a un técnico medio y su rango retributivo está por debajo de la Dirección Gerencia, de las Direcciones Técnicas recogidas en Estatutos (Alta Dirección), de los Jefes de Área y de los técnicos superiores. Su “centralización” no implica, por lo tanto, la reducción de “carga directiva” o la disminución de “cargas salariales” elevadas. La administración diaria de un Albergue no permite, salvo contadas excepciones, la ausencia de personas que asuman dichas funciones en cada uno de los Albergues, siendo inasumible para Inturjoven la centralización dentro del ámbito provincial, cuestión que además también estaría reñida con lo dispuesto en Convenio Colectivo respecto a funciones y salario respecto a dicho puesto.

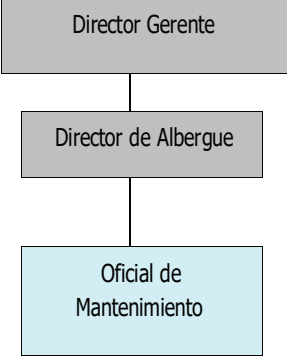
Se acompaña a estos efectos un pequeño cuadro ilustrativo con las funciones esenciales de los puestos de Dirección, Gobernanta y Mantenimiento.

PUESTO DE TRABAJO:	DIRECTOR DE ALBERGUE
CATEG. PROFESIONAL:	DIRECTOR DE ALBERGUE
UBICACIÓN RELATIVA EN EL ORGANIGRAMA:	 <pre>graph TD; DG[Director Gerente] --- DA[Director de Albergue];</pre>

MISIÓN:	Planificar, organizar, dirigir y supervisar, con iniciativa, responsabilidad, y conforme a las directrices marcadas por la Dirección de la empresa, el conjunto de actividades del Albergue, con el objetivo de asegurar la mayor calidad en el servicio al cliente y un eficaz y eficiente funcionamiento de la instalación.
RESPONSABILIDADES PRINCIPALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir, organizar y supervisar el trabajo de todos los departamentos del Albergue. • Motivar a los trabajadores para conseguir un eficaz desempeño de su puesto de trabajo. Acoger al nuevo personal. • Desarrollar la política de calidad y medio ambiente de la empresa, cumpliendo y supervisando el cumplimiento de la normativa y procedimientos de calidad y medio ambiente. • Coordinar la gestión del albergue con las respectivas Direcciones y Áreas de los Servicios Centrales, proponiendo mejoras e informando sobre las cuestiones e incidencias que surjan. • Realizar labores comerciales para la captación y fidelización de clientes, de acuerdo con las directrices fijadas por la Dirección de Marketing. • Autorizar y controlar las compras de mercancías y materiales. • Gestionar las contrataciones de personal, cuadrantes de trabajo y autorizaciones en materia de permisos retribuidos. • Colaborar en la elaboración del presupuesto anual, controlando y optimizando su aplicación.

PUESTO DE TRABAJO:	GOBERNANTA
CATEG. PROFESIONAL:	GOBERNANTA
UBICACIÓN RELATIVA EN EL ORGANIGRAMA:	<p style="text-align: center;">Dirección Gerencia</p> <p style="text-align: center;">Dirección de Albergue</p> <p style="text-align: center;">Gobernanta</p>
MISIÓN:	Planificar, coordinar, ejecutar y supervisar, de manera cualificada y responsable, el conjunto de tareas que componen el servicio de pisos, almacén, lavandería y lencería, asegurando un perfecto estado de limpieza de la Instalación, y gestionando eficazmente los almacenes, todo ello con el fin de garantizar un óptimo funcionamiento de la instalación, y el cumplimiento de los estándares de calidad y medio ambiente.

RESPONSABILIDADES PRINCIPALES:	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar y supervisar el trabajo del Personal de Servicio Doméstico, realizando el cuadrante de turnos de trabajo, llevando el control de sus descansos, vacaciones, vestuario, etc. • Coordinar con otros departamentos los datos de ocupación de las habitaciones • Revisar e inspeccionar el estado de las habitaciones, especialmente a la salida de clientes, y el acondicionamiento de las salas y estancias en general, comunicando en su caso la existencia de averías y/o desperfectos • Gestionar los almacenes, controlando las existencias de productos de limpieza, ropa blanca y menaje en general, realizando pedidos, comprobando la recepción de los productos, reponiendo los mismos en caso necesario, y registrando los datos en el programa informático. • Cumplir y supervisar el cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, y de los procedimientos de calidad y medio ambiente • Presentar, proponer o reportar al Director cuantas incidencias o asuntos procedan, entre ellos los cuadrantes de turnos de trabajo, y de forma mensual los correspondientes inventarios
---------------------------------------	---

PUESTO DE TRABAJO:	OFICIAL DE 2ª MANTENIMIENTO
CATEG. PROFESIONAL:	OFICIAL DE 2ª MANTENIMIENTO
UBICACIÓN RELATIVA EN EL ORGANIGRAMA:	 <pre> graph TD DG[Director Gerente] --- DA[Director de Albergue] DA --- OM[Oficial de Mantenimiento] </pre>
MISIÓN:	Realizar de manera cualificada y con responsabilidad las labores de mantenimiento necesarias para la conservación de las instalaciones en perfecto estado y en condiciones de buen uso, garantizando un funcionamiento seguro y eficaz de las mismas.

RESPONSABILIDADES PRINCIPALES:		<ul style="list-style-type: none"> Realizar las labores necesarias para la ejecución del Plan de Mantenimiento, y en general las de mantenimiento del albergue (fontanería, electricidad, jardinería, etc.), así como de su maquinaria, mobiliario, etc. Verificar el cumplimiento de la normativa y especificaciones de los productos y maquinaria, y actuar de acuerdo con las normas y procedimientos de calidad y medio ambiente, asegurando la máxima calidad Colaborar con los servicios externos de reparación y revisión cuando sea necesario Realizar pedidos de productos y materiales, y gestionar y controlar su recepción, conservación, y utilización Cumplir y supervisar el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales. Comunicar cualquier incidencia que se detecte, y proponer a su superior mejoras e innovaciones de equipos e instalaciones 		
PROGRAMAS	TAREAS MANTENIMIENTO	PERIODICIDAD	TIEMPO	TOTAL
LEGIONELLA	Control de C.L.R. de AFCH en grifos (habitaciones)	DIARIA	10 min.	1h
	Control Tª de AFCH en grifos	DIARIA	10 min.	
	Comprobación correcto funcionamiento equipo clorador	DIARIA	10 min.	
	Comprobación correcto funcionamiento equipo descalcificador	DIARIA	10 min.	
	Control de Tª de ACS en acumuladores	DIARIA	10 min.	
	Control de Tª de ACS en retorno	DIARIA	10 min.	
APPCC	Control de C.L.R. de AFCH en grifos (cocina)	DIARIA	15 min.	30min.
	Control de Tª en equipos de frio y caliente de cocina	DIARIA	15 min.	
PISCINA	Limpieza y preparación del recinto y vaso antes de la apertura al público, limpieza sala depuración	DIARIA	1h	1h 15mi
	Determinación de parámetros según normativa: Cloro, pH, turbidez, transparencia, isocianurico, cloro combinado, etc....	DIARIA	15 min.	
MTO. PREVENTIVO	Atención proporcional diaria de revisión de instalaciones y elementos propios del edificio. Extraído del plan de mantenimiento trimestral/anual: cubiertas, carpinterías, fontanería, electricidad, pintura, acompañamiento mantenimientos externos, cámaras frigoríficas, ascensor, etcétera.	DIARIA	1 hora	1 hora
DOCUMENTACIÓN	Gestión de la documentación correspondiente a las áreas señaladas y otras relacionadas con aspecto de calidad, PRL, compras, etcétera.	DIARIA	30min.	30min.

MTO. CORRECTIVO	Atención a los partes diarios de tareas correspondientes a mantenimiento correctivo: roturas, atascos, mobiliario, limpieza, reposición de fungibles, etcétera.	DIARIA	resto jornada	
------------------------	---	---------------	---------------	--

Alegación 1.2.

En relación a la afirmación de que *“existen ciertas áreas corporativas o servicios centrales de Inturjoven que podrían presentar duplicidades”*, lejos de lo que pueda concluirse de la lectura de tal manifestación, el Informe Provisional ÚNICAMENTE detecta una posible duplicidad, relacionada con las Áreas Económica y Área de Relaciones Institucionales de Inturjoven.

En concreto, revela similitudes entre la tarea que consiste en: *“Planifica, implanta y supervisa los procesos contables de la empresa, asegurando un adecuado registro de las operaciones económicas, la optimización de tesorería y su ajuste a la normativa vigente”*; correspondiente al Área Económica; con la tarea: *“Gestionan, supervisan y controlan los procesos de facturación de las cuentas de clientes, de las campañas y de los encargos de ejecución, verificando los cobros e ingresos de reservas”*, del Área de Relaciones Institucionales.

De la mera lectura de ambas tareas se colige que no tienen nada que ver la una con la otra, sin perjuicio de la necesaria coordinación en los procesos de facturación y contabilización que debe existir entre todas las Áreas implicadas en la empresa.

Lo que es patente que no son varias las Áreas o Servicios Centrales a los que se alude con esta conclusión sino, y debe hacerse hincapié en ello, una única posible duplicidad. De manera más concreta, se advierte en el informe la duplicidad entre una tarea – ni siquiera varias tareas - del Área Económica y del Área de Relaciones Institucionales.

Aclarados y reducidos a sus justos términos los límites extensivos sobre el que se sustancia este apartado del Informe Provisional – pues de lo contrario se trasladaría al exterior una imagen completamente deformada del funcionamiento de la Empresa - debe señalarse que la conclusión alcanzada es, además, manifiestamente errónea, con toda probabilidad por una desafortunada interpretación no sometida a ningún contraste por parte de la Entidad auditora con los técnicos de Inturjoven. La mera consulta de este detalle menor habría permitido acreditar que de ningún modo las funciones y responsabilidades del Área de Relaciones Institucionales se solapan o duplican con ninguna de las funciones del Área Económica.

Por otro lado, en relación a lo recogido en el Informe Provisional respecto a la “carga de trabajo relativa” del Área de Calidad que, según manifiesta, “podría ser asumida por otra Dirección o Área”, se incurre en manifiesta incoherencia con respecto a lo reseñado en una de las conclusiones del informe (pág. 49 *in fine*), donde se afirma, al mismo tiempo, que *“Inturjoven no gestiona sus procesos desde una visión de riesgos y control interno, lo que dificulta el desarrollo y logro de los objetivos, así como la eficiencia de sus operaciones”*.

Pues bien, a la vista de ambas aseveraciones, debe ponerse de manifiesto que es precisamente el Área de Calidad de Inturjoven la que, bajo la supervisión e impulso de la Dirección Gerencia de Inturjoven, supervisa con personal cualificado para ello la gestión de los procesos desde una visión de riesgos y control interno para el logro de los objetivos de la Empresa con un enfoque de eficiencia. Por lo tanto, resulta de todo punto incoherente señalar en el mismo Informe que el ámbito de trabajo del Área de Calidad de Inturjoven “podría ser asumido dentro de otra dirección o área” al tener una “carga de trabajo relativa”. Esta conclusión no solamente resulta contradictoria en sus propios términos, sino que tampoco ha sido documentada ni ha existido ánimo de contrastarla con información en ningún momento, por cuanto nada se ha pedido sobre el particular desde la Entidad auditora.

Asimismo, y en último término, se afirma de manera genérica respecto a la globalidad de la Empresa que *“algunas de las tareas y responsabilidades analizadas podrían ser agrupadas bajo la misma dirección o área, dando lugar a grupos de trabajo más homogéneos, agilizando el funcionamiento de la Sociedad, equilibrando las cargas de trabajo y reduciendo posible ociosidad”*. Tan categórica afirmación no viene acompañada de ni un solo dato o referencia que permita intuir a qué tareas o responsabilidades se hace alusión, resultando imposible para la Empresa plantear una alegación concreta a una conclusión de tal generalidad y sin soporte documental que la acredite.

Alegación 1.3.

Sorprende a este respecto que la conclusión se asiente sobre la falta de alineación entre los servicios y campañas de Inturjuven y la demanda real existente en el sector turístico joven, cuando el propio Informe Provisional (página 20) al analizar dicho proceso no identifica ninguna mejora referida a los servicios y campañas referidas a los jóvenes. Por el contrario, las áreas a mejorar para adaptarse a los **actuales hábitos de demanda** son:

- A. Diversificación de las líneas de negocio, teniendo en cuenta los objetivos clave que persigue Inturjuven.

A este respecto, el Informe Provisional se asienta en las conclusiones obtenidas a la hora de analizar el Nivel de actividad de la empresa, y se centra en cinco de los programas llevados a cabo por la Entidad:

- Campaña de Nieve:

A este respecto, el Informe Provisional concluye: *“(...) que esta actividad se encuentra directamente relacionada con los objetivos de Inturjuven”* (pág. 36)

- Programa de Residentes Universitarios:

En este punto el Informe Provisional concluye: *“(...) que esta actividad no se encuentra directamente relacionada con los objetivos estratégicos de Inturjuven, si bien ayuda a la Entidad a reforzar su actividad”* (pág. 36); pero se contradice a continuación cuando recomienda a Inturjuven: *“(...) analizar el plan de negocio de esta actividad «tarifas, costes y tipología de servicio, entre otros»”*.

En este sentido, lo lógico sería que si el Programa de Residentes Universitarios no se ajusta a los objetivos estratégicos de Inturjuven, la conclusión no fuese en la línea de potenciar su actividad.

No obstante lo anterior, se ha de discrepar de la conclusión del Informe Provisional (de una y de la otra), pues el Programa de Residentes Universitarios es un programa que incluye alojamiento para **jóvenes** estudiantes de educación secundaria, universitarios, personas en formación de grados técnicos, postgrados y Máster, con edades comprendidas entre los 16 y los 30 años, en los Albergues Juveniles de Almería, Huelva, Sevilla, Jerez de la Frontera (Cádiz), Marbella (Málaga) y Córdoba.

El programa permite disfrutar de servicios adicionales adaptados a las necesidades de los Residentes, como Salas de estudio, acceso a Internet, lavandería, horarios especiales de comedor, parking para bicicletas, variando el precio de la estancia en función de las preferencias de habitación de los Residentes y del régimen de manutención elegido.

A este respecto, el Programa de Residentes Universitarios está alineado con el apartado c) del artículo 2 del Decreto 153/1990, de 22 de mayo, por el que se autoriza la constitución de la empresa de la Junta de Andalucía, Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil, S.A., que establece que una de las funciones del objeto social de la empresa es:

“c) La elaboración de planes y ejecución de programas y trabajos que resulten necesarios para la mejor prestación del servicio a los jóvenes.”

- Alojamiento de menores extranjeros no acompañados:

El Informe Provisional concluye que: *“(...) esta actividad se sale de los objetivos estratégicos de Inturjuven”*, si bien destaca que: *“Gracias a estas actuaciones, en el año 2019, la Red de Albergues Juveniles de Andalucía ha sido galardonada por la Red Española de Albergues Juveniles (REAJ), con el premio a la «Mejor iniciativa de inclusión social». Esta distinción da valor a Inturjuven de una manera social, pero responde a iniciativas que se alejan del objetivo por el que*

inicialmente fue creada. La utilización de los Albergues para los colectivos de prioridad social reduce la oferta para el colectivo y actividades objeto de la entidad”.

El desarrollo de este programa tiene por objeto el “alojamiento y manutención” de **jóvenes** (poco importa si son extranjeros, o si están o no acompañados) en los Albergues Juveniles de la Red Andaluza, lo cual entra dentro de la gestión de los mismos y, por tanto, está dentro de los objetivos de la empresa, en concreto, con lo dispuesto en el apartado a) del artículo 2 del Decreto 153/1990, de 22 de Mayo, que establece que una de las funciones de su objeto social es:

“a) La gestión de las instalaciones juveniles adscritas a la Consejería de Asuntos Sociales, que sean cedidas en uso a la Empresa por la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como la de aquellas de propiedad privada o de otros Entes Públicos sobre la que se establezcan convenios o consorcios”.

Por otro lado, es palmario que el contorno de toda la actividad desarrollada por Inturjoven en el ejercicio de su objeto social, está delimitado por su función de prestación de un servicio a la sociedad. En efecto, la Exposición de Motivos del Decreto 153/1990, de 22 de Mayo, establece:

“La Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil, S.A. (INTUR-JOVEN, S.A.) nace con el fin de proporcionar a la actividad que supone la gestión de las instalaciones juveniles y el turismo juvenil los medios adecuados para obtener de ellos el máximo aprovechamiento social y rentabilidad económica, en aras a un mejor servicio público. Asimismo, como valioso complemento de esta función, la Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil, S.A. (INTUR-JOVEN, S.A.) incluye en su objeto social, además de la gestión de las instalaciones juveniles propiamente dichas, las actividades propias del turismo juvenil y aquellas otras que potencien la convivencia entre jóvenes y el intercambio y desarrollo cultural, sirviendo así, dada su actuación en régimen de Derecho privado, de importante instrumento para llevar a cabo, con la responsabilidad y celeridad que requieren, los cometidos para incrementar y garantizar el rendimiento y la optimización de los servicios que se prestan”.

En virtud de lo anterior, la gestión de los Albergues Juveniles de la Red Andaluza responde a criterios de aprovechamiento social y rentabilidad económica, en aras a la prestación de un servicio público, vocación que se cumple sin duda al facilitar alojamiento en los Albergues Juveniles Víznar, Cortes de la Frontera y Algeciras a aquellas Asociaciones que tutelan a menores extranjeros no acompañados (MENA's).

Sin perjuicio de lo anterior, no se ha de perder de vista que, tanto la elección de los Albergues Juveniles destinados a los menores extranjeros no acompañados, como las condiciones del alojamiento, tanto de régimen alimenticio, como económicas, se asentaron sobre sendos mandatos de la Consejera de Igualdad y Políticas Sociales: “Dado el extraordinario incremento del número de menores extranjeros no acompañados llegados a las costas andaluzas, el Gobierno de Andalucía entiende necesario reforzar los recursos existentes para atender a sus necesidades básicas, poniendo a disposición de Asociaciones no gubernamentales especializadas en este tipo de intervenciones, un mayor número de plazas residenciales para su acogimiento” (Documentos nº 1, 2 y 3).

En este sentido, el alojamiento **no responde a ningún proceso de comercialización puesto en marcha por Inturjoven**, sino a la voluntad de la Consejería a la que Inturjoven estaba adscrita de rentabilizar los recursos a su alcance gestionados por la empresa (los Albergues Juveniles) para su mayor aprovechamiento social; razón por la cual la alegación del Informe Provisional debe rechazarse.

A lo anterior se añade que no ha sido solicitada por la empresa auditora ninguna Información que permita corroborar este extremo.

- Cruz Roja:

Destaca el Informe Provisional que: *“Al igual que para la anterior, esta actividad ayuda a la Sociedad a completar las estancias de los Albergues, si bien puede generar unos costes de oportunidad relevantes que podría provocar la pérdida de potenciales clientes.*

Cabe destacar que esta actividad se sale de los objetivos estratégicos de Inturjoven”.

Se reproducen en este punto íntegramente las alegaciones realizadas en el apartado anterior, por cuanto el alojamiento de las personas refugiadas y solicitantes de protección internacional tuteladas por Cruz Roja Española, en los Albergues Juveniles de Córdoba, Málaga y Granada, responde asimismo a un mandato dado en su día por la persona titular de la Consejería a la que Inturjoven estaba adscrita: *“ante el fuerte incremento del número de solicitantes de protección internacional llegados a España, como consecuencia de la inestabilidad en la zona de Oriente Medio, en especial de Siria (...) que llegan, huyendo de conflictos bélicos, a países de la Unión”*; y no responde **a ningún proceso de comercialización puesto en marcha por Inturjoven**, sino a la voluntad de rentabilizar los recursos de que dispone la Junta de Andalucía para su mayor aprovechamiento social (Documento nº 4)

Por añadidura, *los costes de oportunidad que podría provocar la pérdida de potenciales clientes*, ceden ante la perspectiva del ahorro de recursos económicos a la Junta de Andalucía. No ha de olvidarse que uno de los objetivos formulados históricamente en el Programa de Actuación, Inversión y Financiación de la Empresa (PAIF)- en concreto el objetivo a.5)- donde se destacan las estrategias a llevar a cabo por la empresa desde el punto de vista económico y presupuestario, es el de:

“a.5) Formular la rentabilidad económica en términos de eficiencia y ahorro de recursos económicos a la Junta de Andalucía, respecto de la situación anterior a la adscripción y constitución de la entidad, dado los desequilibrios de origen: (1), ya que tanto, la ubicación de los albergues (en destinos turísticos no demandados; (2) como su falta de adecuación funcional original al negocio hotelero (colegios menores y mayores); así como, (3) las restricciones y la propia estructura de costes, derivada de su naturaleza y adscripción al Sector Público; hacen difícilmente viable, sin la adecuada reestructuración, la obtención de un beneficio económico, y menos aún de manera individual en cada centro”.

A este respecto, no se encuentra Inturjoven en la posición de valorar en estos casos, en los que prima la función social, la vocación de servicio público y el ahorro de recursos económicos a la Junta de Andalucía, el coste de oportunidad de la pérdida de otro tipo de clientela.

- Encuentros de mayores:

Establece el Informe Provisional que: *“(...) esta actividad no se encuentra directamente relacionada con los objetivos estratégicos de Inturjoven, si bien ayuda a la entidad a reforzar su actividad”.*

Hemos de discrepar nuevamente con la visión del Informe Provisional, ya que a oferta de este tipo de encuentros, que se desarrollan en los Albergues Juveniles de la Red Andaluza, con estancias de 3 días y 2 noches de duración, y régimen alimenticio de pensión completa; responde al objetivo de la gestión de los Albergues Juveniles, señalado en el apartado a) del artículo 2 del Decreto 153/1990, de 22 de Mayo, que establece que una de las funciones de su objeto social es:

“a) La gestión de las instalaciones juveniles adscritas a la Consejería de Asuntos Sociales, que sean cedidas en uso a la Empresa por la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como la de aquellas de propiedad privada o de otros Entes Públicos sobre la que se establezcan convenios o consorcios”.

La recomendación de mejora en la diversificación de las líneas de negocio, olvida el desarrollo de otro tipo de Programas llevados a cabo por Inturjoven, precisamente con la vocación de rentabilizar los recursos puestos a su alcance.

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

A este respecto, se ha de destacar:

- Los Campamentos de Verano, que se desarrollan todos los años durante la temporada estival en los Albergues y Campamentos Juveniles, y que se dirigen a niños y jóvenes de 7 a 17 años, con una oferta completa de actividades de ocio, deporte, aventuras, expresión corporal y artística e idiomas, adaptada a las distintas edades.
- Semanas de Vacaciones, dirigido a las familias que quieren disfrutar de un verano diferente en los Albergues Inturjoven de Andalucía situados en enclaves de naturaleza o playa.
- Programa de Largas Estancias, dirigidos a estudiantes y personas trabajadoras menores de 30 años que necesitan alojamiento temporal mientras se ubican en la ciudad, realizan un curso de formación, están acogidos a un programa de intercambio, etc., a los que se les ofrecen estancias en los Albergues Juveniles, fundamentalmente situados en las ciudades de Andalucía.
- Cursos de Idiomas en el extranjero, dirigidos fundamentalmente a los jóvenes, pero también a personas interesadas en realizar estancias de inmersión lingüística en idioma inglés, francés, italiano y alemán en otros países.
- Diseño de estancias y paquetes a medida para la Administración, tanto autonómica, como local, e institucional (fundamentalmente las Universidades andaluzas), poniendo a su disposición los servicios que ofrecen los Albergues Juveniles como complemento de los Programas de carácter institucional desarrollados por las mismas.

En este contexto, las líneas de negocio tenidas en cuenta por Inturjoven, en función de los objetivos que conforman su objeto social y su vocación de rentabilizar los recursos puestos a su alcance para obtener de los mismos el máximo aprovechamiento social y económico, se diversifican en:

Línea de negocio	Programas/Campañas	Artículo 2 del Decreto 153/1990
Jóvenes	Campaña de Nieve Programa de Residentes Universitarios Cursos de Idiomas en el extranjero. Programa de Largas Estancias	Apartado a), apartado b), apartado e)
Niños	Campaña de Nieve Campamentos Juveniles	Apartado a)
Personas Mayores	Encuentros de mayores	Apartado a)
Familias	Semanas de vacaciones	Apartado a)
Institucional	Alojamiento de MENA's Alojamiento de personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional- CRUZ ROJA Diseño de estancias para la Administración Andaluza	Apartado a)

B. Mejoras en el portfolio de servicios y campañas ofertadas:

A este respecto, Inturjoven tiene implantado un procedimiento para el diseño de productos, tiene implantado un procedimiento PO-PS-02_DiseñoProductos (Documento nº 5), con la finalidad de diseñar productos y campañas dirigidas a su clientela, y que parte de los siguientes inputs y outputs para su elaboración:

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

- Necesidades del cliente en ediciones anteriores por encuestas, quejas y sugerencias.
- Cuadro de Mandos.
- Tarifas, Temporadas y Modelo de Ventas.
- Evaluación de Proveedores
- Estudio del Sector y competencia directa.
- Revenue Management.
- Canales de Venta disponibles
- Recursos humanos y tecnológicos necesarios
- ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015
- Riesgos y Oportunidades.
- Alineación con la Estrategia de la Empresa.

La rentabilidad económica de estas actividades y campañas es tenida en cuenta en términos de eficiencia y ahorro de recursos económicos a la Junta de Andalucía (Objetivo a.5 del PAIF), primando la función social y la vocación de servicio público de la empresa.

La existencia de un procedimiento en Inturjoven destinado exclusivamente al diseño del portfolio y al desarrollo de campañas, revela el afán de mejora de la empresa en este sentido.

- C. Adaptación de la política de precios, teniendo en cuenta las características concretas de cada Albergue, así como la estructura de costes fijos y variables.

En este punto, manifestar que la afirmación del Informe Provisional no está ajustada a la realidad, ya que, por el contrario, los precios y tarifas establecidos por Inturjoven sí que tienen en cuenta la localización del Albergue, el periodo/temporada durante la cual se realiza la reserva (alta, baja, media o extra), y la edad del cliente, entre otros. Además, Inturjoven trabaja con tarifas dinámicas para venta online o de última hora que se van adaptando a la situación de las ventas de cada albergue y temporada, y restringiendo a su vez la venta con la obligatoriedad de disfrutar de un número mínimo de noches/personas/régimen o incluso imponiendo la reserva a una tipología determinada de cliente (grupos).

En este sentido, no se puede acoger la afirmación del Informe Provisional, ya que Inturjoven comercializa sus servicios en función de criterios de Revenue Management (yield management), vendiendo el producto adecuado, al cliente adecuado, en el momento adecuado, al precio correcto y en el canal correcto.

No obstante, y a pesar de que la elaboración de los precios/tarifas Inturjoven trata de tener en cuenta costes asociados a cada Departamento, Albergue y los totales de la empresa, su vocación de servicio público prima en detrimento de determinadas variables que componen los costes fijos y variables. A este respecto, no ha de olvidarse que Inturjoven no nace con la vocación de obtener un beneficio económico, sino de obtener el máximo rendimiento social y económico de los recursos que gestiona, como más adelante se expondrá.

- D. Adaptación de aperturas y cierres según demanda.

A este respecto, destacar que, sin perjuicio de los criterios tenidos en cuenta en el Informe Provisional, Inturjoven elabora anualmente un calendario dinámico de aperturas y cierres de Albergues, si bien el mismo no está sometido exclusivamente a la demanda, sino que al estar destinados los Albergues a desempeñar una función social, por encima de la demanda priman otros criterios estratégicos relacionados con la vocación de servicio público y el ahorro de recursos económicos a la Junta de Andalucía.

- E. Adaptación de los sistemas de información y herramientas de comunicación.

Inturjoven, consciente de que Internet y las redes sociales son hoy día la principal herramienta de comunicación, fundamentalmente entre los jóvenes, quienes constituyen gran parte de su público objetivo, ha orientado sus procesos de comercialización y venta al desarrollo y mejora de su página web, cuya imagen ha modernizado para hacer más visibles los diversos servicios que ofrece, y que se muestra en dos versiones (Español e Inglés) para facilitar el acceso a los clientes internacionales.

Por otro lado, el posicionamiento de la oferta de alojamiento en los Albergues Juveniles en otros canales de reserva on-line como Booking.com, así como en las redes sociales (Facebook, Twiter, Instagram), facilita a las personas viajeras planificar su estancia tomando en cuenta los comentarios dejados por otras personas usuarias, y las anima a entregar los suyos propios.

La utilización de Internet como un instrumento promocional, además de un canal de distribución, ha permitido a Inturjoven usar una gama amplia de herramientas para promocionar y complementar sus canales offline (telefónico y atención presencial).

F. Disponibilidad inmediata de la información de demanda, reservas e información de control y gestión.

Desde el año 2001, Inturjoven tiene implantada su propia plataforma de reservas on-line a través de la página web: www.inturjoven.com, iniciativa que fue pionera en su momento en el ámbito del alberguismo juvenil internacional, y que fue premiada en el Congreso celebrado en Hong Kong por la Red Española de Albergues Juveniles (REAJ) en 2001.

Dicha plataforma permite obtener un dato único sin replicaciones de la información de las reservas, al estar implementada en un software especializado para el sector turístico y una solución de gestión hotelera integral desarrollados sobre el ERP Microsoft Dynamics (Dynamics NAV o Navision), implantado en la Entidad desde el año 2003.

Tanto el ERP, como la plataforma de reservas a la que da soporte, se actualizan permanentemente, y se hallan adaptados a las necesidades de la demanda de servicios, habiéndose integrado el ERP con una nueva plataforma vertical en el año 2019.

Lo anterior demuestra la apuesta de Inturjoven por estar en línea con el sector turístico y mantener unos aplicativos de comercialización modernos y renovados.

G. Canales de pago seguros.

Se ha de rechazar de plano esta afirmación del Informe Provisional, que no se sustenta en ninguna evidencia puesta de manifiesto en el transcurso del análisis.

Muy al contrario, se ha de destacar que el portal web de reservas de Inturjoven dispone de certificado SSL y está integrado con la pasarela de pagos Cyberpac (SIS) a través de Comercia Global Payments de CaixaBank.

Cyberpac (SIS) es un dispositivo preparado para trabajar en modo totalmente seguro dentro de la operativa de ventas a través de Internet, que implementa SSL en todas las comunicaciones, lo cual impide la interceptación de la información por terceros y garantiza la confidencialidad de las comunicaciones intercambiadas durante la transacción. Esta herramienta se actualiza periódicamente con las últimas versiones de pago seguro que dictan los organismos internacionales.

Por tanto, todas las transacciones económicas se realizan a través de una pasarela de pagos, recibiendo el portal web de Inturjoven simplemente la confirmación (ok) o no (ko) de la transacción realizada, puesto que la información es proporcionada al sistema de pagos únicamente cuando es necesario.

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

En conclusión, Inturjovent tiene habilitado un canal de pago seguro que cuenta con todas las garantías, avala la confidencialidad e integridad de los datos intercambiados por los participantes de la transacción (titulares de tarjetas y sus entidades emisoras, e Inturjovent y nuestra entidad financiera)

H. Mejoras en la gestión con plataformas de reservas.

Desde el año 2015 Inturjovent está integrada en el Programa Gatho, puesto en marcha por Andalucía Lab, proyecto impulsado por la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local (Documento nº 6), que ofrece soluciones prácticas e innovadoras a los profesionales de la industria turística andaluza mediante el estímulo de las competencias digitales y tecnológicas. Dicho Programa facilita a Inturjovent un servicio de consultoría personalizada y una solución que permite gestionar, de manera unificada, la disponibilidad y precio en los principales canales de venta online. En particular:

- Ayuda a contactar con los canales de distribución que forman parte del portfolio de conectividades de forma que puedan establecer una colaboración contractual y tener una mayor presencia online.
- Facilita formación presencial o remota donde se dan de alta tarifas y se decide la mejor configuración de cada canal en función de la realidad de negocio del Albergue en cuestión.
- Permite implantar, con la colaboración de la entidad privada "Dingus Services", una Plataforma de Gestión Comercial (channel manager), que gestiona y actualiza de manera unificada tarifas, suplementos, ofertas, unificación de inventarios, asignación de cupos y paros de venta. Se adjunta Documento nº 7.
- Asesora sobre creación de tarifas, gestión de multitarifas, calendarios de aplicación, yield management.
- Permite una formación continua con servicio de soporte x 365 días para asegurar el máximo rendimiento de una herramienta pensada para minimizar las tareas repetitivas y dotar de total control sobre la venta.

Por tanto, Inturjovent cuenta con un asesoramiento especializado y proporcionado por la Junta de Andalucía, en su posicionamiento web y con las plataformas de reservas.

En ningún caso la empresa Auditora ha solicitado evidencia de este asesoramiento para la realización de su Informe Provisional.

En conclusión, y sin perjuicio de que probablemente los sistemas y procedimientos desarrollados a nivel comercial por Inturjovent podrían mejorarse con una mayor dotación de recursos, lo cierto es que los procesos de comercialización empleados por Inturjovent se hallan perfectamente alineados con los objetivos y el objeto social de la empresa, se integran con los empleados por el sector turístico en general, y cumplen perfectamente con su función, logrando la rentabilización de los recursos puestos al alcance de Inturjovent (los Albergues Juveniles) en aras al mayor aprovechamiento social y económico de los mismos.

Alegación 1.4.

A este respecto, se ha de poner de relieve que Inturjovent comenzó en el año 2002 a certificar sus Servicios Centrales y sus Albergues en base a Normas ISO, estando en la actualidad tanto los Servicios Centrales de Inturjovent, como 10 de los Albergues Juveniles, Certificados por AENOR en virtud de las Normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015, y de la Declaración Medioambiental (Reglamento EMAS III), lo cual acredita:

- UNE- EN ISO 9001:2015: Que dichas instalaciones tienen integrado un Sistema de Gestión de la Calidad que les permite demostrar su capacidad para cumplir con las necesidades de los clientes.
- UNE- EN ISO 14001: Que dichas instalaciones tienen implantado un Sistema de Gestión Medioambiental, lo

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

cual las posiciona como socialmente responsables, diferenciándolas de la competencia y reforzando, de manera positiva, su imagen ante clientes y consumidores.

- Tiene plenamente implantado lo dispuesto en el Reglamento Europeo CE nº 1221/2009 (EMAS III), proporcionando al público y a otras partes interesadas información completa sobre la organización en relación con:
 - a) Su estructura documental
 - b) Su política medioambiental y su sistema de gestión medioambiental
 - c) Sus aspectos medioambientales y su impacto ambiental
 - d) Su programa, objetivos y metas medioambientales
 - e) Su comportamiento medioambiental y el cumplimiento por su parte de las obligaciones legales aplicables en materia de medio ambiente

Se adjunta como Documento nº 8 la última Auditoria de los sistemas y la Declaración Medioambiental de la empresa formulada en base al Reglamento Europeo CE nº 1221/2009 (EMAS III).

Además de lo anterior, Inturjoven utiliza el mismo sistema certificado por AENOR para gestionar los Albergues Juveniles que aún no se hallan certificados, razón por la cual durante el presente ejercicio 2021 se prevé la incorporación a la certificación los Albergues Juveniles de Jerez de la Frontera, Chipiona, Marbella, y Cazorla.

Lo anterior demuestra que Inturjoven lleva a cabo una gestión basada en la integración del control y gestión de riesgos en el desarrollo de sus procesos operativos, financieros y de soporte. No en vano, el último informe de auditoría realizado por AENOR, manifiesta en su punto f.2: “Enfoque a riesgos y oportunidades”:

“En cuanto a la planificación del sistema, la organización ha determinado los riesgos y oportunidades, plasmado en un mapa de riesgo, donde se identifica el origen de los mismos, principalmente de contexto y procesos, sobre estos, se realiza una evaluación que establece una categoría por niveles y en función de estos, se procede al tratamiento de los mismos, con la planificación de acciones y asignación de recursos”

Por otro lado, Inturjoven cuenta con un procedimiento específico: PEPL03 GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES, con un flujograma anexo, donde se establece la sistemática y los distintos orígenes de los riesgos y las oportunidades. Se adjunta como Documento nº 9.

A este respecto, la empresa auditora no ha solicitado ninguna evidencia sobre los procesos orientados a riesgos implantados por Inturjoven, por lo que su conclusión no ha podido basarse en ningún soporte documental, desconociéndose qué datos o información ha utilizado para fundamentar su opinión. En este sentido, una simple consulta en la Intranet corporativa de Inturjoven, podría haber llevado a una conclusión distinta, pues se habría observado que Inturjoven tiene a disposición de las personas miembros de la organización, los procesos, instrucciones de trabajo, manuales y formularios a emplear dentro de la misma. En concreto:

- Procedimientos:
 - PE-CA-01 GESTIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
 - PE-CA-02 GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS
 - PE-CA-03 GESTIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS
 - PE-CA-04 GESTIÓN DE HALLAZGOS Y NO CONFORMIDADES
 - PE-CA-05 GESTIÓN DE LA MEJORA DEL SISTEMA
 - PE-CA-06 GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
 - PE-MA-01 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES
 - PE-PL-01 ANÁLISIS Y DETERMINACIÓN DEL CONTEXTO
 - PE-PL-03 GESTION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

- PE-PL-04 REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN
- PE-PL-05 ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PAIF
- PE-RH-02 PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN
- PG06 GESTIÓN DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO
- PG12 GESTIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE
- PG13 GESTIÓN PARA EL MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES JUVENILES
- PS-CA-01 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA
- PL-PR-01 PLAN DE CONTINGENCIA INTURJOVEN ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA SOBRE EL CORONAVIRUS SARS-CoV-2
- PO10 PLAN DE EMERGENCIAS
- PO12 CONTRATACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
- PO17 CONTROL DE CAJA INSTALACIONES Y CAC
- PO19 PISOS
- PO23 EQUIPOS DE TRABAJO Y RIESGOS ESPECÍFICOS
- PO-MA-01 GESTIÓN DE RESIDUOS URBANOS
- PO-MA-02 GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS
- PO-PS-01 DISEÑO DEL PRODUCTO
- PO-PS-02 GESTIÓN DE RESERVAS
- PO-PS-07 PROCEDIMIENTO CHECK-OUT
- PS-CA-03 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COMPRAS
- Instrucciones de Trabajo:
 - IT01 Dietas y Desplazamientos
 - IT03 Permisos
 - IT04 Autocontrol Higiénico Sanitario de aplicación de Máquinas Exendedoras
 - IT14 Inventario Activos Muebles
 - IT16 Introducción de Facturas PDF en el Sistema de Gestión Navision
 - IT18 Uso de Vehículos
 - IT20 Devoluciones a Clientes
 - IT22 Adquisición y Uso de Uniformes
 - IT23 Reservas de Estancias con Servicios Turísticos_ Albergues y Mas
 - IT24 Gestión de Compra y Venta de Servicios Turísticos
 - IT25 Manual de prevención y control de la Legionelosis (Albergue de Almería)
 - IT26 Sistema Autocontrol Higiénico Sanitario (PLAN APPCC Y PLANES GENERALES DE HIGIENE) Albergue Inturjovent Chipiona
 - IT27 Sistema Autocontrol Higiénico Sanitario (PLAN APPCC Y PLANES GENERALES DE HIGIENE) Albergue Inturjovent Huelva
 - IT28 OPERATIVA EN MATERIA DE RECLAMACIONES CON CARGO A LAS PÓLIZAS DE SEGURO 2016
 - IT29 Sistema Autocontrol Higiénico Sanitario (PLAN APPCC Y PLANES GENERALES DE HIGIENE) Albergue Inturjovent Sierra Nevada
 - IT30 Programa de Prevención y Control Higiénico-Sanitario de la Legionelosis (Albergue Inturjovent Algeciras)
 - IT31 Programa de Prevención y Control Higiénico-Sanitario de la Legionelosis (Albergue Inturjovent y Spa Jaén)

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

- IT32 Sistema Autocontrol Higiénico Sanitario (PLAN APPCC Y PLANES GENERALES DE HIGIENE) Albergue Inturjovent Algeciras
- IT33 Sistema Autocontrol Higiénico Sanitario (APPCC y PGH) Albergue Jerez de la Frontera
- IT38 Manual de prevención y control de la Legionelosis (Albergue de Huelva)
- IT39 Sistema Autocontrol Higiénico Sanitario (PLAN APPCC Y PLANES GENERALES DE HIGIENE) Albergue Constantina
- IT40 Manual de Prevención y control de la Legionelosis (Albergue de Constantina)
- IT41 Manual de prevención y control de la Legionelosis (Albergue El Bosque)
- IT42 Manual de prevención y control de la Legionelosis (Albergue Viznar)
- IT43 Manual de Prevención y control de la Legionelosis (Albergue Jerez de la Frontera)
- IT44 Manual de prevención y control de la Legionelosis (Albergue de Marbella)
- IT45 Manual de prevención y control de la Legionelosis (Albergue de Torremolinos)
- IT46 Manual de prevención y control de la Legionelosis (Albergue de Chipiona)
- IT47 Manual de Prevención y control de la Legionelosis (Albergue de Punta Umbria)
- IT48 Sistema Autocontrol Higiénico Sanitario (PLAN APPCC Y PLANES GENERALES DE HIGIENE) Albergue Cazorla
- IT49 Manual de Prevención y control de la Legionelosis (Albergue de Sierra Nevada)
- IT50 Manual de Prevención y Control de la Legionelosis (Albergue de Cortes de la Frontera).
- IT51 Manual de Prevención y Control de la Legionelosis Albergue de Málaga
- IT52 Manual de prevención y control de la Legionelosis (Albergue Sevilla)
- IT53 Manual de Prevención y control de la Legionelosis (Albergue de Cazorla)
- IT54 Manual de prevención y control de la Legionelosis (Albergue de Córdoba)
- IT55 Manual de prevención y control de la Legionelosis SS.CC
- IT56 Manual de Prevención y control de la Legionelosis (Albergue de Aguadulce)
- IT57 Manual de prevención y control de la Legionelosis (Albergue Granada)
- IT58 Instrucciones para el uso de escaleras manuales.
- IT59 Instrucciones para el manejo del Dumper.
- IT60 Instrucciones para el manejo de la máquina quitanieves.
- IT61 Instrucciones para el manejo de la carretilla elevadora.
- IT62 Instrucciones para el manejo de la motosierra.
- IT63 Instrucciones para trabajos en baja tensión.
- IT64 Sistema Autocontrol Higiénico Sanitario (PLAN APPCC Y PLANES GENERALES DE HIGIENE) Albergue Inturjovent Córdoba
- IT65 Sistema Autocontrol Higiénico Sanitario (PLAN APPCC Y PLANES GENERALES DE HIGIENE) Albergue Inturjovent Sevilla
- IT66 Sistema Autocontrol Higiénico Sanitario (PLAN APPCC Y PLANES GENERALES DE HIGIENE) Albergue Inturjovent Aguadulce
- IT67 Sistema Autocontrol Higiénico Sanitario (PLAN APPCC Y PLANES GENERALES DE HIGIENE) Albergue Inturjovent Torremolinos
- IT68 Sistema Autocontrol Higiénico Sanitario (PLAN APPCC Y PLANES GENERALES DE HIGIENE) Albergue Inturjovent Marbella
- IT69 Solicitud y Autorización de Compatibilidad del personal de INTURJOVEN.
- IT70 Sistema Autocontrol Higiénico Sanitario (PLAN APPCC Y PLANES GENERALES DE HIGIENE) Albergue Inturjovent Almería
- IT71 Cumplimentación Partes de entrada y registro
- ITCA01 IT REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES MANUALES

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

- ITCA02 GESTION DE INFORMES QUEJAS Y RECLAMACIONES
- ITCA03 REGISTRO DE SUGERENCIAS DE EMPLEADOS
- ITCA04 REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS A TRAVÉS DE ISOTOOLS
- ITRH01 SISTEMA DE CONTROL HORARIO MARCAJES WEB Y MÓVIL
- ITRH02 CONTROL HORARIO Y DE PRESENCIA EN LOS SERVICIOS CENTRALES

La secuenciación de todos estos procesos está recogida en un Mapa de Procesos, del que la empresa auditora tampoco ha solicitado evidencia, afirmando cuanto menos, a la ligera, que Inturjoven carece del mismo, y que se adjunta como Documento nº 10.

Finalmente, manifestar que Inturjoven cuenta con una aplicación informática (ISOTOOLS), que se encuentra en la última fase de su implantación, que permite reportar desde la Intranet (con la que está integrada) el grado de satisfacción de los clientes con los servicios prestados, y las reclamaciones y quejas realizadas, funcionando en este sentido como una oficina virtual. Lo que nos lleva a afirmar que la pretendida obsolescencia de los sistemas informáticos que predica el Informe Provisional (pág. 20), no es en absoluto cierta.

A partir de estas premisas, de un análisis pormenorizado de las conclusiones realizadas en el Informe Provisional respecto a los principales procesos operativos puestos en marcha en Inturjoven, se puede afirmar lo siguiente:

- Respecto al proceso de explotación de los Albergues: Sin perjuicio de reproducir las alegaciones realizadas en la Alegación 1.A, y centrándonos en el ámbito del control interno, más en concreto en relación al proceso de explotación, se identifica como área de mejora “la ausencia de planes formales de formación a empleados”. A este respecto, la empresa auditora no ha solicitado tampoco ninguna información a Inturjoven sobre este particular. Muy al contrario, Inturjoven cuenta con un Plan de Formación anual que abarca con carácter general a toda su plantilla y se centra en la adaptación de cada persona a su puesto de trabajo y, asimismo, el cumplimiento de requisitos legales para el desarrollo de determinadas funciones. Se adjunta a estos efectos, el Documento nº 11.
- Respecto al Proceso de actividad comercial: Reproducimos íntegramente las manifestaciones realizadas en la Alegación 1.3.
- Respecto al Proceso de Obras y mantenimiento: Se rechaza de plano la afirmación del Informe Provisional respecto a que la Red de Albergues se encuentra en condiciones relevantes de obsolescencia en determinados aspectos relevantes, por cuanto la empresa auditora no ha constatado, ni de forma presencial, ni con ningún tipo de documentación soporte, esa hipotética obsolescencia.

A este respecto, el Informe Provisional pone de relieve la insuficiente capacidad financiera de Inturjoven para acometer todas las actuaciones programadas; si bien ha de matizarse que dichas actuaciones no tienen por objeto solventar los problemas de obsolescencia actuales, tal y como se manifiesta, sino que tienden a mantener toda la Red de Albergues en el estándar de calidad deseable.

En relación a lo anterior, se ha de matizar:

- En relación a los Niveles de seguridad de las instalaciones:

Inturjoven realiza regularmente labores de mantenimiento en todos los albergues que componen la red, entre las que se encuentran las revisiones que, según la normativa de aplicación, son obligatorias para las instalaciones técnicas de la edificación:

- Sistemas de generación de calor: se realiza una revisión mensual del sistema de acuerdo al real decreto RD1027/2007 Reglamento de Instalaciones Térmicas de los Edificios.
- Sistemas de climatización: se realizan revisiones trimestrales de acuerdo al real decreto RD1027/2007 Reglamento de Instalaciones Térmicas de los Edificios

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

- Sistemas de protección contra incendios: se realizan revisiones trimestrales y anuales de acuerdo al real decreto RD 502/2017 Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendios.
- Aparatos elevadores: se realizan revisiones mensuales de acuerdo al real decreto 2291/1985 Reglamento de Aparatos de Elevación y Manutención de los mismos.
- Centros de Transformación: se realizan revisiones anuales de acuerdo al RD3275/1982 Reglamento de Condiciones Técnicas y Garantías de Seguridad en Centrales Eléctricas, Subestaciones y Centros de Transformación.

Estas revisiones periódicas, que se realizan en el marco del mantenimiento preventivo de las instalaciones, así como el resto de operaciones realizadas en el marco del mantenimiento correctivo, son ejecutadas por empresas mantenedoras autorizadas según las prescripciones que cada uno de los citados reglamentos contemplan.

A estas actuaciones básicas, obligadas por la normativa, se añaden las actuaciones de mantenimiento realizadas en otras áreas de la edificación, que Inturjoven lleva a cabo, bien mediante personal propio (Oficiales de mantenimiento), o bien a través de empresas especializadas.

En este sentido, Inturjoven dispone de un Manual de mantenimiento preventivo en el que quedan definidos todos los elementos e instalaciones de los Albergues Juveniles que es preciso mantener, y la periodicidad de las actuaciones a realizar. El Manual prevé asimismo el seguimiento de las actuaciones, que se verifica trimestralmente mediante una check list que se remite desde cada Albergue al Área de obras y mantenimiento para su control y supervisión.

A título ejemplificativo, se adjuntan como evidencias los siguientes documentos referidos al Albergue de Jaén, que se toma en este caso como muestra de lo manifestado:

- Documento nº 12: revisión mensual de calderas
- Documento nº 13: revisión trimestral de clima
- Documento nº 14: revisión trimestral de PCI
- Documento nº 15: revisión anual PCI
- Documento nº 16: revisión mensual de ascensores
- Documento nº 17: revisión anual del centro de transformación.
- Documento nº 18: Parte trimestral de mantenimiento.

Del mismo modo, Inturjoven desarrolla en los Albergues Juveniles otros programas de mantenimiento de carácter higiénico sanitario y de seguridad ambiental, que le permiten mantener el estándar de seguridad exigido por la normativa:

- Prevención y Control de la Legionelosis: Se realiza anualmente la Limpieza y desinfección de depósitos de agua fría, caliente y contra incendios de acuerdo al RD 865/2003 para la Prevención y Control de Legionelosis. Además se realizan analíticas semestrales y una verificación del plan de acuerdo a la Guía del Ministerio de Sanidad para la Prevención y Control de la Legionelosis. Diariamente se realiza la toma de datos por el personal propio de mantenimiento.
- Gestión de aguas residuales: Inturjoven dispone de dos estaciones depuradoras de aguas residuales con plantas emergentes en los albergues de Algeciras y Cortes de la Frontera, autorizadas por parte de la autoridad competente, y que vierten a dominio público hidráulico. De acuerdo a esta autorización, y conforme al RD 109/2015, Inturjoven realiza analíticas trimestrales y anuales así como un informe de vertidos y características de la estación.
- Gestión de residuos: de acuerdo a la Ley 22/2001 Inturjoven procede a la eliminación de residuos mediante gestor autorizado y realiza la declaración de residuos anualmente.
- Mantenimiento de Piscinas: Conforme al RD 742/2013, por el que se establecen los criterios Higiénico Sanitarios de las piscinas, y del Decreto 485/2019 Reglamento técnico Sanitario de las Piscinas en Andalucía, Inturjoven realiza las correspondientes analíticas previas a la apertura y las mensuales durante el período de

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

apertura para determinar la calidad del agua. Además de ello, realiza anualmente una verificación del plan de mantenimiento de las piscinas.

En prueba de lo manifestado, se adjuntan los siguientes documentos:

- Documento nº 19: Informe de anual de limpieza y desinfección de depósitos de agua fría, caliente y contra incendios para la Prevención y Control de Legionelosis en el albergue Inturjoven Granada.
- Documento nº 20: acta anual de verificación del programa de legionela del albergue Inturjoven Granada.
- Documento nº 21: análisis de aguas residuales de la estación depuradora de aguas residuales con plantas emergentes en el albergue Inturjoven Algeciras.
- Documento nº 22: Informe anual de vertidos de la estación depuradora de aguas residuales con plantas emergentes en el albergue Inturjoven Algeciras.
- Documento nº 23: Documento de retirada de residuos del albergue Inturjoven Sevilla.
- Documento nº 24: Declaración anual de productores de residuos peligrosos.
- Documento nº 25: Analíticas inicial y mensuales de la piscina del albergue Inturjoven Marbella.
- Documento nº 26: Verificación anual del plan de mantenimiento de piscinas del Albergue Inturjoven Torremolinos.

Inturjoven también dispone en todos los Albergues de sistemas anti-intrusismo y de circuito cerrado de televisión, que permiten mantener un nivel de seguridad adecuado para proteger a las personas y enseres existentes en las instalaciones. Dichos sistemas cuentan con un mantenimiento periódico, realizándose revisiones periódicas por una empresa especialista en el sector, de conformidad a lo dispuesto en la Ley y el Reglamento de Seguridad Privada. Se adjunta a este respecto, como Documento nº 27 el Informe de revisión de los equipos.

- Niveles de calidad

Extraña la afirmación del Informe Provisional, cuando las encuestas de satisfacción de los clientes que recaba Inturjoven muestran una satisfacción global media de 4,16 sobre 5, en relación a la prestación de los servicios en los Albergues Juveniles, que califican en el aspecto más concreto del confort con un 4,06 sobre 5.

Del mismo modo, las valoraciones emitidas por los clientes a través del canal de reservas on-line Booking.com, muestra que todos los Albergues Juveniles posicionados en la misma se encuentran con una valoración por encima de 8 sobre 10 llegando incluso a 9 sobre 10.

- Posibles incumplimientos normativos

Como complemento a la realización de las revisiones ya indicadas, la Administración realiza inspecciones periódicas en los Albergues Juveniles, tanto de forma directa, como a través de entidades colaboradoras, como autoridad vigilante del cumplimiento de la normativa en vigor. En este sentido, Inturjoven realiza periódicamente las siguientes inspecciones a través de las citadas entidades colaboradoras:

- Aparatos elevadores: realizadas cada 2 años de acuerdo al RD 2291/1985 Reglamento de Aparatos de Elevación y manutención de los mismos.
- Baja Tensión: realizadas cada 5 años de acuerdo al RD 842/2002 reglamento Electrotécnico de Baja Tensión
- Centro de Transformación: realizada cada 3 años de acuerdo con el RD 3275/1982 Condiciones Técnicas y Garantías de Seguridad en Centrales Eléctricas, Subestaciones y Centros de Transformación
- Instalaciones contra incendios: primera inspección realizada en 2019 y a realizar cada 10 años de acuerdo con el RD 513/2017 Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendios.
- Eficiencia energética: para los sistemas de generación de calor se realiza una inspección cada 4 años de acuerdo al RD1027/2007 Reglamento de Instalaciones Térmicas de los Edificios. De acuerdo a

este mismo reglamento, se realizan inspecciones en este sentido, en los sistemas de climatización cada 5 años.

A este respecto, tomando como ejemplo el Albergue Juvenil de Jaén, se adjuntan los siguientes documentos:

- Documento nº 28: Inspección realizada en ascensor
- Documento nº 29: Inspección baja tensión
- Documento nº 30: Inspección centro de Transformación
- Documento nº 31: Inspección sistemas de protección contra incendios
- Documento nº 32: Inspección eficiencia energética calderas
- Documento nº 33: Inspección eficiencia energética climatización.

- Capacidad competitiva

Teniendo en consideración, que la Empresa opera en mercados turísticos complejos, en los que precisamente por su naturaleza pública, debe mantener escrupulosamente la neutralidad de los efectos competitivos de su concurrencia sobre el resto de los agentes que operan en dichos mercados, y que los Albergues Juveniles son en su mayoría instalaciones “heredadas” de la época preconstitucional, con una estructura que permite una escasa capacidad productiva, y unas circunstancias de localización en destinos no consolidados o escasamente demandados (factor determinante de la explotación de un establecimiento turístico); podemos rebatir este apartado del Informe Provisional, incidiendo en que Inturjovent no está orientada a competir en el mercado con otras empresas del sector turístico, sino a servir de instrumento las políticas y directrices de los órganos de adscripción.

Una actuación en sentido contrario, contravendría la propia esencia del papel de la Administración como agente regulador y de intervención en el desarrollo de la economía regional, pues carecería de sentido que la Administración, mediante un ente instrumental como Inturjovent, hiciera la competencia, con fondos y activos públicos a agentes privados, financiados con sus propios recursos y en situación de desventaja.

A pesar de lo anterior, el incremento paulatino de la capacidad productiva ha contribuido a mejorar la producción y la factibilidad económica de determinados albergues, estructuralmente deficitarios, acercándolos a su Umbral de Rentabilidad, permitiendo de este modo, la compensación de resultados negativos entre distintos centros y la reducción del déficit global histórico.

- Eficiencia energética

Desde el punto de vista de la eficiencia energética, Inturjovent, en colaboración con la Agencia Andaluza de la Energía realizó en durante el año 2011 auditorías energéticas de todos los albergues que conforman la red. De estas auditorías se concluyeron distintas medidas para la mejora en este aspecto entre las que se pueden destacar:

- Mejoras en la envolvente de los edificios.
- Mejoras en los sistemas de iluminación.
- Mejoras en los sistemas de climatización producción de ACS.
- Mejoras en la utilización de energías renovables.

Dichas actuaciones se han ido acometiendo en función de la disponibilidad presupuestaria, en concreto:

- Respecto a los sistemas de iluminación: se han sustituido las lámparas existentes de tipo incandescentes y dicróicas halógenas por, inicialmente lámparas de bajo consumo y posteriormente, por luminarias con tecnología Led. También se han instalado en toda la red de albergues detectores de presencia en zonas comunes para reducir el tiempo de encendido de las luminarias. Documento nº 34.
- Mejoras en los sistemas de climatización: en este aspecto se han sustituidos los sistemas existentes

por otros del tipo VRV o VRF de mayor coeficiente COP. Donde ha sido posible porque el sistema lo permitía, se han instalados controles centralizados para la gestión del funcionamiento del sistema por parte del personal de recepción. Documento nº 35.

- Mejoras en los sistemas de producción de Agua Caliente Sanitaria (ACS): Inturjovent ha ido renovando las calderas atmosféricas existentes en los distintos Albergues, algunas de las cuales utilizaban como fuente de energía el gasoil, por calderas de condensación con un mayor coeficiente de eficiencia energética y, donde ha sido posible por existir infraestructuras, sustituyendo el combustible inicial por gas canalizado. En algunos Albergues (Málaga, Córdoba, Marbella, Jerez, Constantina) se ha instalado energía solar térmica para la producción de ACS apoyada por calderas de gas. Documento nº 36.
- Mejoras en la envolvente: se ha realizado la sustitución de carpinterías en algunos de los albergues Inturjovent en los que el cerramiento transparente se realizaba con un vidrio simple, por otros con doble vidrio y cámara, y rotura de puente térmico en la parte opaca.
- Utilización de energías renovables: Como se ha comentado en los puntos anteriores, existen en varios Albergues instalaciones solares térmicas para la producción de ACS, la última de estas instalaciones ha sido acometida recientemente en el Albergue Inturjovent Cazorla, en la que se ha emplazado una bomba de calor por aerotermia para la producción de ACS. Una vez se analicen los datos que esta instalación reporta en cuanto a reducción de consumos y reducción de CO2 fundamentalmente, se analizará su implantación en otros Albergues, en los que ya se están realizando los estudios previos. Documentos nº 37 y 38.

Cabe destacar que este proyecto que se está ejecutando en el Albergue Juvenil de Cazorla, fue el ganador del concurso de Líneas de Ayudas para la Sostenibilidad convocado por la Red Española de Albergues Juveniles (REAJ) en el año 2020.

Por otro lado, también se han realizado estudios para la implantación de instalaciones de energía fotovoltaica para el autoconsumo eléctrico que no han sido llevadas a cabo hasta la fecha por la incertidumbre relativa a la regulación del sector.

Además de las actuaciones reseñadas, Inturjovent ha realizado otras actuaciones relacionadas con la optimización energética de los edificios, como la instalación de baterías de condensadores para la reducción del consumo de energía reactiva, instalación de analizadores de redes para una mejor optimización del consumo eléctrico, instalación de relojes astronómicos, mejora en el calorifugado de tuberías, instalación de nebulizadores para la reducción del consumo de agua, entre otras.

Dichas actuaciones están apoyadas desde el punto de vista normativo por inspecciones periódicas llevadas a cabo por empresas colaboradoras de la Administración, que determinan la eficiencia energética de los equipos de generación de calor con una periodicidad de 4 años, y en los sistemas de climatización cada 5 años. Como evidencian los Documentos nº 32 y 33.

- Proceso de Compras: El Informe Provisional pone de manifiesto que: *"Inturjovent es poder adjudicador, y desde el año 2017, la Sociedad empieza a regirse por la nueva Ley 9/2017, de 8 de Noviembre, de contratos del Sector Público.*

En este sentido, desde la Sociedad no se ha establecido un protocolo interno de actuación, es decir, se rige únicamente por las disposiciones detalladas en la Ley de contratos del sector público anteriormente mencionadas".

A este respecto, ha de puntualizarse en primer lugar que la entrada en vigor de la Ley 9/2017, de 8 de Noviembre, tuvo lugar el 9 de Marzo de 2018, en virtud de lo dispuesto en la Disposición Final Decimosexta del mencionado texto legal; fecha desde la cual Inturjovent, como entidad incluida en su ámbito de aplicación, está obligada a su aplicación.

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

Lo anterior no quiere decir, sin embargo, que Inturjoven no estuviera obligada a regirse con anterioridad por la normativa aplicable en materia de contratos públicos, lo cual parece indicar la redacción de este apartado del Informe Provisional; sino que como poder adjudicador, la normativa anterior permitía la implementación de unas Instrucciones en materia de contratación no sujeta a regulación armonizada, que recogía el proceso a seguir por la entidad para la contratación de obras, servicios y suministros que estuviesen por debajo de los umbrales establecidos en la ley para la contratación SARA.

En efecto, con la entrada en vigor de la nueva LCSP, Inturjoven optó por someterse íntegramente a los preceptos de la LCSP y no dictar unas nuevas Instrucciones para la contratación NO SARA, lo cual significa que su proceso de contratación se rige por las normas que la misma impone a los contratos de obras, servicios y suministros.

Del mismo modo, hasta la fecha de entrada en vigor de la LCSP, Inturjoven mantenía un Procedimiento Interno PG15 CONTRATACION (que pasó a obsoleto), que indicaba el protocolo a seguir para las adquisiciones de compras mayores (Documento nº 39), y en la actualidad cuenta en su sistema con el procedimiento PSCA03 GESTION DE COMPRAS junto con sus flujogramas, donde se establece la forma en la que se han de llevar a cabo todas las adquisiciones de contratación menor, respetando la capacidad presupuestaria de la empresa en cada centro, que no se ha tenido en cuenta a la hora de elaborar el Informe Provisional, y del que se adjunta copia como Documento nº 40.

En relación al resto de procesos o áreas corporativas y servicios centrales, se reproducen íntegramente las manifestaciones realizadas en la Alegación 1.2.

En conclusión, el Informe Provisional yerra en este punto, basándose en un análisis apriorístico y sesgado de la situación de Inturjoven, y sentando conclusiones que en absoluto son fiel reflejo de la situación de Inturjoven en estos ámbitos, ya que es palmario que la empresa cuenta con procesos, instrucciones de trabajo y protocolos adecuados, implementados sobre una perspectiva de la gestión del riesgo, y orientados a la satisfacción del cliente.

Dichos procesos han permitido a Inturjoven adaptarse **de manera ágil y eficaz** a los protocolos impuestos por las Autoridades sanitarias durante la presente pandemia, conservando los niveles de seguridad exigidos, y sin perder los estándares de calidad demandados por los clientes.

Alegación 1.5.

Con la emisión de dicha opinión parece desconocer la empresa auditora la naturaleza del medio propio instrumental, y su significancia en cuanto a la racionalización del gasto público, particularmente pertinente en el actual contexto económico y presupuestario.

En efecto, el recurso a INTURJOVEN como medio propio de la Administración andaluza, permitiría una **rentabilización eficiente de los recursos públicos**, ya que en ese caso los ingresos generados por los Encargos de ejecución realizados por Inturjoven, se reinvertirían en su totalidad en el sostenimiento de la Red Andaluza de Albergues Juveniles (propiedad de la Administración andaluza), contribuyendo así a su mantenimiento y viabilidad económica.

Por otro lado, la conversión en medio propio instrumental de la Administración Andaluza no supondría una ruptura de la neutralidad competitiva con el sector privado, pues en este caso la prestación del servicio se orientaría a la **satisfacción del interés general**, y no a la obtención de un beneficio económico, ajustándose las Tarifas aplicables a los Encargos de ejecución a los costes reales del servicio, razón por la que el recurso a INTURJOVEN resultaría una opción aún más ventajosa económicamente para la Administración andaluza.

Finalmente matizar que “el cambio que Inturjoven plantea para pasar a medio propio personificado de la Junta de Andalucía”, se apoya en el **Informe IPI00124/2018**, emitido por el Gabinete Jurídico de la Asesoría Jurídica de la entonces Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, que a propósito de la posibilidad de que el Director General del IAJ, en su calidad de Presidente y Consejero delegado de Inturjoven, pudiera presentar ofertas o proposiciones por cuenta de ésta para contrataciones convocadas por el propio IAJ, del que es órgano de contratación, tras las consideraciones

jurídicas oportunas, manifiesta que: “la sociedad mercantil es un instrumento del IAJ y en potencia (según hemos visto) un medio propio de tal Agencia Administrativa”. Se acompaña Documento nº 41

Alegaciones 2: Eficacia

Alegación 2

Dicha conclusión parece aventurada, sobre todo porque comienza generalizando al manifestar que existe un desalineamiento entre los objetivos estratégicos para los que fue creada la Sociedad, y los que actualmente persigue, para centrarse a continuación ÚNICAMENTE en el objetivo relacionado con el fomento del turismo joven.

Sobre este particular, debemos insistir en que el objeto social de la Sociedad no se centra exclusivamente en dicho objetivo, sino que dicha función no es sino una más de las que le corresponde desempeñar, tal y como se observa del análisis del artículo 2 del Decreto 153/1990, de 22 de Mayo, que menciona al turismo juvenil únicamente en el apartado b).- La planificación y gestión de los servicios de turismo juvenil que se presten por la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como aquellos que pudiera recepcionar la misma de la Administración Estatal.

A mayor abundamiento, según la Exposición de Motivos del Decreto 153/1990, de 22 de Mayo, ya citada en otro apartado:

“La Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil, S.A. (INTUR-JOVEN, S.A.) nace con el fin de proporcionar a la actividad que supone la gestión de las instalaciones juveniles y el turismo juvenil los medios adecuados para obtener de ellos el máximo aprovechamiento social y rentabilidad económica, en aras a un mejor servicio público. Asimismo, como valioso complemento de esta función, la Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil, S.A. (INTUR-JOVEN, S.A.) incluye en su objeto social, además de la gestión de las instalaciones juveniles propiamente dichas, las actividades propias del turismo juvenil y aquellas otras que potencien la convivencia entre jóvenes y el intercambio y desarrollo cultural, sirviendo así, dada su actuación en régimen de Derecho privado, de importante instrumento para llevar a cabo, con la responsabilidad y celeridad que requieren, los cometidos para incrementar y garantizar el rendimiento y la optimización de los servicios que se prestan”.

En este sentido, el uso de la conjunción copulativa “y” y del adverbio “además” en el texto, es significativo del hecho de que la gestión de las instalaciones juveniles, por un lado, y el turismo juvenil, por el otro, **son dos funciones distintas y complementarias**; cosa que el Informe Provisional no ha parecido tener en cuenta al ligar el mantenimiento de la oferta de servicios públicos y de las infraestructuras de los equipamientos, así como la máxima operatividad y puesta en valor de la red de albergues en las condiciones del entorno vigentes (relacionados con las funciones descritas en los apartados a) y d) del artículo 2 del Decreto 153/1990, de 22 de Mayo), con el fomento del turismo joven (función descrita en el apartado b) del artículo 2).

Sentada esta confusión conceptual entre las diversas funciones que Inturjoven está destinada a realizar, descritas en los CINCO apartados del artículo 2 del Decreto 153/1990, de 22 de Mayo, de los que sólo UNO está ligado al turismo juvenil; la realización de un análisis de los Objetivos específicos del PAIF, que recogen las líneas estratégicas marcadas por la Consejería a la que la Sociedad está adscrita, podría asimismo, llevar a la conclusión de que el turismo juvenil no es sino uno más de los objetivos perseguidos por la empresa:

- a.2).- *Fomentar un desarrollo saludable de la juventud y otros colectivos sociales, mediante una opción de turismo activo, social, cultural, deportivo, medioambiental y educativo; incorporando todos los centros a las rutas turísticas y servicios integrados de la Red de Albergues de Andalucía de forma conjunta, en coordinación con las directrices de las políticas sociales determinadas por la Junta de Andalucía.*
- a.3).- *Dotar a la población juvenil y a otros grupos de prioridad social, de unos espacios de equipamiento público flexibles y de calidad, permitiendo la integración y la convivencia de distintos tipos de usuarios, satisfaciendo simultáneamente sus demandas y necesidades específicas.*

Por tanto, yerra la empresa auditora al afirmar que Inturjoven está dejando de invertir esfuerzos y recursos para el fomento del turismo joven en aras de otros programas y otro público objetivo que no se encuentran alineados con los

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

objetivos estratégicos para los que fue creada como sociedad, ya que dicha afirmación está sustentada en un análisis sesgado de la situación de la empresa, partiendo de que la misma se dedica exclusivamente al fomento del turismo juvenil.

Por añadidura, si se hubiese partido de otro los Objetivos específicos del PAIF:

- *a.5).- Formular la rentabilidad económica en términos de eficiencia y ahorro de recursos económicos a la Junta de Andalucía, respecto de la situación anterior a la adscripción y constitución de la entidad, dado los desequilibrios de origen: (1), ya que tanto, la ubicación de los albergues (en destinos turísticos no demandados; (2) como su falta de adecuación funcional original al negocio hotelero (colegios menores y mayores); así como, (3) las restricciones y la propia estructura de costes, derivada de su naturaleza y adscripción al Sector Público; hacen difícilmente viable, sin la adecuada reestructuración, la obtención de un beneficio económico, y menos aún de manera individual en cada centro.*

Se podría haber obtenido la conclusión de que, en efecto, Inturjoven está alineada con los objetivos para los que fue creada, puesto que desarrolla actividades dentro de su objeto social, y en la línea de los Objetivos específicos definidos en el PAIF, que se hallan dentro de los objetivos estratégicos marcados por la Consejería de la que en cada momento depende.

Este análisis sesgado, ha llevado a la empresa auditora a aventurar que *la Junta debería analizar como opción el potenciar la iniciativa privada en el fomento del turismo juvenil, destinando los activos fijos actuales a nuevas necesidades sociales que actualmente no están cubiertas, dado el uso que actualmente se da a los recursos de la Sociedad*"; lo cual, sin perjuicio de contradecirse manifiestamente con lo afirmado en otros apartados del propio Informe que recomiendan a la empresa incidir precisamente en el fomento del turismo juvenil (pág. 31: *"Respecto a los objetivos estratégicos sobre el fomento del turismo joven se han detectado áreas de mejora «...»"*); supone un total desconocimiento de la realidad actual de los Albergues Juveniles.

En efecto, en el momento de su adscripción los Albergues y Campamentos Juveniles, al ser deudores de su titularidad histórica por parte de aquellos organismos preconstitucionales que ejercían competencias en materia de juventud (como las FET o las JONS), tenían como objetivo hacer posible que los chicos y las chicas jóvenes con pocos recursos tuvieran la oportunidad de aproximarse a la naturaleza y conocer mejor su historia y cultura propias, creando puntos de encuentro e intercambio, que les permitieran disfrutar de su entorno en condiciones adecuadas a sus posibilidades económicas; su uso con el tiempo se ha ido adaptando a otro tipo de usuarios en el marco de las líneas estratégicas determinadas por la Consejería de adscripción, lo que en absoluto les ha hecho perder su naturaleza primigenia como lugares de convivencia, y plataforma para realizar actividades con un claro componente educativo y social, lo que refuerza su carácter de prestatarios de un servicio público.

Por tanto, si bien la denominación de *"Albergue Juvenil"*, ha trascendido hoy día de su inicial significación, hacia otro público más amplio, ello no quiere decir en absoluto que *no se encuentren alineados con los objetivos estratégicos para los que fue creada como sociedad*, ya que dichos objetivos estratégicos, insistimos, están delimitados en el PAIF en función de las líneas marcadas por la Consejería a la que en cada momento está adscrita Inturjoven.

Alegación 3: Eficiencia

Alegación: 3.1: Relativa al Nivel de actividad:

Tal y como manifiesta el Informe Provisional, *Inturjoven desarrolla un número relevante de campañas y servicios, manteniendo de este modo unos niveles de actividad adecuados*, si bien rechazamos la afirmación de que dichas campañas y servicios no estén directamente relacionadas con sus objetivos estratégicos y estatutarios.

En primer lugar, porque entre los Objetivos específicos del PAIF 2019 – que reiteramos, se elabora de conformidad a las líneas estratégicas determinadas por la Consejería de adscripción-, se encuentran el de: *"Fomentar un desarrollo saludable de la juventud y otros colectivos sociales, mediante una opción de turismo activo, social, cultural, deportivo, medioambiental y educativo; incorporando todos los centros a las rutas turísticas y servicios integrados de la Red de*

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

Albergues de Andalucía de forma conjunta, en coordinación con las directrices de las políticas sociales determinadas por la Junta de Andalucía” (Objetivo a.2); y el de: “Formular la rentabilidad económica en términos de eficiencia y ahorro de recursos económicos a la Junta de Andalucía, respecto de la situación anterior a la adscripción y constitución de la entidad, dado los desequilibrios de origen: (1), ya que tanto, la ubicación de los albergues (en destinos turísticos no demandados; (2) como su falta de adecuación funcional original al negocio hotelero (colegios menores y mayores); así como, (3) las restricciones y la propia estructura de costes, derivada de su naturaleza y adscripción al Sector Público; hacen difícilmente viable, sin la adecuada reestructuración, la obtención de un beneficio económico, y menos aún de manera individual en cada centro”.

En segundo lugar, porque como hemos manifestado reiteradamente con anterioridad, el objeto social de Inturjovent no está relacionado en exclusiva con el turismo juvenil, sino que comprende también la “gestión de las instalaciones juveniles” en aras a su máximo aprovechamiento social y rentabilidad económica.

Pero aun admitiendo la tesis del Informe, resulta significativo que se alcance dicha conclusión, cuando es patente que Inturjovent dirige el 65 % de sus campañas a los jóvenes de hasta 30 años; y afirme que “los campamentos, actividades a escolares, grupos escolares de fin de semana e idiomas, muestran unos niveles de actividad muy por debajo de los esperados. El dinamismo de estas campañas ha ido bajando año a año en favor del resto de actividades que se desvinculan de los objetivos de Inturjovent”; toda vez que en el cuadro adjunto se muestra de manera fehaciente la evolución de dichas campañas a lo largo de los ejercicios 2018, 2019 y 2020:

	2018		2019		2020	
	Estancias	%	Estancias	%	Estancias	%
INDIVIDUALES ADULTOS >26	86.457	18%	87.513	18,7%	24.861	19,9%
MAYORES (CON O SIN ACTIVIDADES)	7.805	1,6%	8.365	1,8%	2.060	1,7%
USUARIOS CON TARJETA SESENTAYCINCO	181	0,0%	170	0,0%	54	0,0%
PROGRAMAS PARA ADULTOS DE 26 A 99	94.443	19,7%	96.048	20,6%	26.975	21,6%
INDIVIDUALES JOVENES <26/ESCOLARES	231.584	48%	227.645	48,7%	64.506	51,7%
CAMPAMENTOS Y FINES SEMANA GRUPOS	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
COMUNIDADES ANDALUZAS (CON O SIN ACTIVIDADES)	2.282	0,5%	2.322	0,5%	578	0,5%
ACTIVIDADES (ESPECIFICO ESCOLARES SIN NIEVE)	3.079	0,6%	3.131	0,7%	739	0,6%
ENCARGOS Y PROGS. JUNTA DE ANDALUCIA	43.726	9,1%	32.433	6,9%	4.033	3,2%
IDIOMAS	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
LARGAS ESTANCIAS	8.422	1,8%	8.257	1,8%	2.145	1,7%
RESIDENTES UNIVERSITARIOS	17.828	3,7%	17.208	3,7%	4.750	3,8%
ENTIDADES CONV. CONSJ. IGUALDAD, SALUD Y P. SOC	7.152	1,5%	7.249	1,6%	1.671	1,3%
CAMPAÑA DE VERANO PROPIA	8.732	1,8%	8.455	1,8%	312	0,2%
PROGRAMAS PARA MENORES DE 26 AÑOS	322.805	67,5%	306.700	65,7%	78.734	63,1%
SIN CATALOGAR	4.782	1,0%	6.774	1,5%	1.823	1,5%
ACTIVIDADES SIN ALBERGUE	3.373	0,7%	3.516	0,8%	565	0,5%
ALBERGUE CON ACTIVIDADES (GENERAL)	7.293	1,5%	7.340	1,6%	1.834	1,5%
CONVENIO CCOO	221	0,0%	209	0,0%	61	0,0%
CONVENIO CSICA (SINDICATO IND.SERV.FINANCIEROS)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
CONVENIO CSIF	70	0,0%	71	0,0%	21	0,0%
EVENTOS	238	0,0%	248	0,1%	87	0,1%
ALQUILER DE INSTALACIONES SIN ESTANCIA	139	0,0%	138	0,0%	42	0,0%
ACTIVIDADES NIEVE (CON O SIN ALBERGUE)	16.866	3,5%	17.298	3,7%	6.386	5,1%
ACTIVIDADES SPA (CON O SIN ALBERGUE)	9	0,0%	9	0,0%	1	0,0%
CONVENIO UGT	101	0,0%	102	0,0%	30	0,0%
PROGRAMAS DE VACACIONES	27.868	5,8%	28.687	6,1%	8.297	6,6%
PROGRAMAS DE 12 A 99 AÑOS	60.960	12,7%	64.392	13,8%	19.147	15,3%
	478.214	100,0%	467.140	100,0%	124.842	100,0%

Alegación: 3.2: Relativa al Nivel de ocupación:

Antes de entrar a analizar de manera concreta las cifras arrojadas en el Informe Provisional, se ha de partir del hecho de que Inturjovent no mide el nivel de ocupación como porcentaje de estancias reales sobre el total de disponibles, sino

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

que analiza este indicador como número absoluto de estancias: (a) a nivel albergue, o (b) a nivel servicio, y (c) comparativamente entre un año y otro.

En este sentido, teniendo en cuenta que la capacidad media de la Red Andaluza para un año es de aproximadamente de 1.443.960 estancias, el nivel de ocupación medio de toda la Red se estima en un 33% en 2018 y de un 32% en 2019.

Comparados estos datos con el nivel de ocupación media del alojamiento en Albergues, en Andalucía y a nivel nacional (información elaborada por el INE), se observa que Inturjoven se encuentra en línea con el sector:

Nivel de ocupación

Inturjoven	2018	33%	2019	32%
Andalucía	2018	31%	2019	31%
España	2018	27%	2019	29%

Nivel de ocupación habitaciones

Inturjoven	2018	41,43%	2019	41,41%
-------------------	-------------	---------------	-------------	---------------

Los datos reflejados se han tenido en cuenta a nivel de camas por Albergue, si bien se ha de tener en cuenta que la mayoría de las habitaciones cuentan con literas, cuyas camas superiores sólo se utilizan para grupos o fechas de mucha demanda. A este respecto, el dato comparativo no ha de ser el de las camas, sino el de las habitaciones ocupadas.

En virtud de lo anteriormente expuesto, puede afirmarse:

- Que los Albergues situados en zonas urbanas encuentran unos niveles de ocupación superiores a la media de la comunidad y a la media nacional.
- Que los albergues de temporada de verano o invierno también muestran unas ocupaciones por encima o cercano a la media de la comunidad y a la media nacional, realizando dicha estimación en base al número de estancias de cada uno de los Albergues, y al número medio de días de apertura para el sector según la tipología (urbano, playa, nieve, etc.).
- Que los albergues que presentan los niveles de estancia más bajos son aquellos que se sitúan en zonas con impacto turístico inferior.

A este respecto, se adjuntan los datos de ocupación de Albergues por fecha de apertura, donde se refleja mucho mejor el nivel de ocupación de los mismos, medido en porcentaje.

Ocupación Albergues de Apertura durante todo el año

	2019	2020
Albergue & SPA Inturjoven Jaén	46,49	46,85
Albergue Inturjoven Granada	56,99	51,4
Albergue Inturjoven Almería	58,16	49,51
Albergue Inturjoven Sevilla	59,54	59,89
Albergue Inturjoven Córdoba	59,7	63,86
Albergue Inturjoven Huelva	60,51	67,51
Albergue Inturjoven Viznar	62,87	28,98
Albergue Inturjoven Málaga	65,5	65,53
Albergue Inturjoven Marbella	67,68	72,56

Ocupación Albergues de Apertura Temporal

	2019	2020
Albergue Aguadulce	36,09	37,15
Albergue Inturjoven Algeciras	54,67	45,59
Albergue Inturjoven El Bosque	47,03	48,27
Albergue Inturjoven Cazorla		33,24
Albergue Inturjoven Chipiona	66,2	67,24
Albergue Inturjoven Constantina	30,27	5,13
Albergue Cortes de la Fra.	20,02	12,85
Albergue Jerez de la Fra.	48,91	46,28
Albergue Inturjoven Punta Umbría	74,6	69,28
Albergue Inturjoven Torremolinos	67,56	66,16
Albergue Inturjoven Sierra Nevada	53,07	53,14

Finalmente, se ha de volver a puntualizar, respecto a la afirmación de que “*menos del 57% del total de estas estancias vienen de las actividades derivadas de turismo joven, si bien todas ellas contribuyen a mejorar las cifras y equilibrar los efectos de estacionalidad y la falta de demanda de algunos enclaves*”; que las líneas estratégicas marcadas por la Consejería de adscripción, y que afectan a la explotación de los Albergues, no imponen que actividad desarrollada por Inturjoven vaya exclusivamente dirigida a los jóvenes, sino también a otros colectivos sociales (Objetivo a.2 del PAIF 2019) y a *otros colectivos de prioridad social* (Objetivo a.3 del PAIF 2019); no obstante lo cual, el dato arrojado en el Informe resulta halagüeño, y significativo de que Inturjoven dirige a los jóvenes más de la mitad de los servicios ofrecidos en los Albergues Juveniles.

Alegación: 3.3: Relativa al Comparativo sectorial y duplicidad de funciones:

En cuanto al comparativo sectorial, cabe destacar que los datos facilitados en el Informe Provisional parecen apoyarse en el Informe emitido por la Red Española de Albergues Juveniles (REAJ) en 2020, con el que, no obstante, presentan evidentes discrepancias, pues, por ejemplo, los datos correspondientes a la Comunidad Autónoma de Castilla y León (13 Albergues públicos, 9 públicos de gestión privada, 8 privados y 4 públicos municipales), Asturias (1 Albergue público, 3 públicos de gestión privada, 1 municipal), Cantabria (7 Albergues públicos, 4 privados, 1 de propiedad municipal), Comunidad Valenciana (6 Albergues públicos y 10 privados), Extremadura (2 Albergues públicos, 2 públicos de gestión privada, 3 privados y 4 municipales), Navarra (1 Albergue público, 2 públicos gestión privada, 3 privados y 2 municipales), y Murcia (2 Albergues públicos de gestión privada y 5 privados), no coinciden con lo determinado en el Informe.

Como se puede observar, la mayoría de los Albergues Juveniles de la Red Española son de carácter público, con independencia de que su gestión se realice de manera pública o privada, por lo que decae la afirmación del Informe Provisional de que: “*Los datos sobre la gestión de los albergues juveniles en España muestran que existe un número mayoritario en los que tanto la propiedad como la gestión es privada*”.

Por otro lado, respecto a *la duplicidad de funciones desempeñadas por Inturjoven y el Instituto Andaluz de la Juventud*, que establece el Informe, y que según predica, *podría ser el punto de partida para una integración global de las competencias*, ha de ponerse asimismo en su justo contexto, pues se centra exclusivamente en **TRES** funciones (pág. 44):

- a) Emisión de carnets.
- b) Formación.
- c) Campamentos.

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

En cuanto a la emisión de Carnets, se ha de destacar que es una actividad poco relevante para la cuenta de resultados de Inturjoven, tratándose la emisión del Carnet de Alberguista de una obligación que ha de asumir Inturjoven por los establecimientos que gestiona, en base a los acuerdos alcanzados por la Comunidad Autónoma en el marco de la REAJ.

En cuanto a la formación, sorprende que siendo ésta una de las actividades que desarrolla Inturjoven en aras a fomentar el turismo juvenil, se proponga ahora su asunción por el Instituto Andaluz de la Juventud. En este punto, el Informe Provisional mezcla actividades llevadas a cabo por dicho Organismo en el marco de las actividades que subvenciona (algunas de las cuales no tienen nada que ver con la formación idiomática, véase: Programa Forma Joven, programa Activate), con las que lleva a cabo Inturjoven en el marco de su actividad comercial. A este respecto, Inturjoven aprovechando las sinergias que le ofreció el desarrollo del Programa "Idiomas y Juventud", que le fue encomendado conjuntamente por la antigua Consejería de Igualdad y la Consejería de Educación, ofrece a las jóvenes y los jóvenes andaluces la posibilidad de disfrutar de una estancia en el extranjero con el objetivo de aprender un idioma, a cambio de un precio asequible.

Lo anterior demuestra: (a) por un lado, que la Administración andaluza consideró en su momento que la realización de Cursos de Idiomas en el extranjero fomentaba el turismo juvenil, razón por la que encargó el Programa a Inturjoven, al ser ésta una de las funciones de su objeto social; (b) por otro, que en la actualidad, toda actividad idiomática de carácter subvencional dirigida a las y los jóvenes andaluces, está asumida exclusivamente por el Instituto Andaluz de la Juventud; (c) por último, que los Cursos de Idiomas ofertados por Inturjoven forman parte del portfolio de servicios realizados por la empresa en el marco de su actividad comercial, y tiene por objeto fomentar el turismo juvenil, en este caso, de carácter idiomático.

Finalmente, en la misma línea argumental anterior, los Campamentos de verano desarrollados por Inturjoven son uno de los productos comerciales que se ofrecen, que tratan de rentabilizar al máximo los Albergues y Campamentos Juveniles con menor ocupación durante la temporada estival. Estos campamentos no coinciden en absoluto, ni por su contenido, ni su destino u objetivos con los campamentos y acampadas desarrollados dentro de la línea de subvenciones concedidas por el IAJ (precios públicos).

En virtud de lo anteriormente expuesto, ha de rechazarse de plano la afirmación contenida en el Informe Provisional sobre la pretendida duplicidad de funciones entre Inturjoven y el IAJ.

Alegación 4

Llama la atención la afirmación del Informe Provisional acerca de "la rígida política de tarifas aplicada" pues confunde la categorización de "*tarifas fijas para todos los albergues y que solo se ajustan en términos de temporada y según la tipología de cliente*" con la de "*tarifas oficiales*", que así denomina el Informe Provisional en su pág. 46, y que son las publicadas por Inturjoven en sintonía con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, que establece como obligación: "*a) Publicitar los precios finales completos de todos los servicios que se oferten, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan a la persona usuaria*"; y no ha tenido en cuenta el hecho de que, respecto a estas tarifas oficiales, existe un rango por albergue, periodo y destino, puesto que hay Albergues cuyas tarifas son bajas en casi todas las temporadas, y otros con mucha mayor incidencia turística, las tienen marcadas como alta o extra.

Pero además, Inturjoven trabaja con tarifas dinámicas para venta online o de última hora que se van adaptando a la situación de las ventas de cada albergue y temporada, y realiza restricciones de venta que obligan a un número mínimo de noches/personas/régimen o incluso tipo de cliente que pueda reservar.

Finalmente, en cuanto al comparativo de los precios aplicados en relación a otras Comunidades Autónomas, destacar que Inturjoven consulta habitualmente los precios de alojamientos análogos que se encuentran cercanos a cada uno de los Albergues, y que los datos arrojados en el Informe no se ajustan a la realidad, puesto que en el ejercicio 2019, el precio de cada cama existente en los Albergues Juveniles de la Red Andaluza, fue de 14,6 euros (IVA incluido) sin desayuno y 16,6 euros (IVA incluido) con desayuno, lo cual sin duda está por encima del precio de las camas ofertadas

Junta de Andalucía - Informe Definitivo

en el resto de Comunidades Autónomas, como por ejemplo la región de Murcia, que estableció un precio de 11,21 euros/cama (IVA incluido) para los menores de 30 años, y de 12,33 euros/cama (IVA incluido), para los mayores de dicha edad. En este sentido, no se pueden tomar como referencia los precios de otros establecimientos privados o de gestión privada, sujetos a otro contorno completamente distinto.

Finalmente interesa destacar que a pesar de los condicionantes que afectan a Inturjovent, como empresa pública, para gestionar los Albergues Juveniles, no sólo desde el punto de vista económico y presupuestario, sino también en su carácter de prestataria de un servicio público; y también, pese a que la localización de muchos de los Albergues de la Red no se halla en destinos turísticos consolidados (factor éste, determinante de la explotación de un establecimiento turístico y que condiciona sus periodos temporales de producción y la estacionalidad de su demanda), lo cual dificulta su actuación en el mercado turístico; lo cierto es que es patente la evolución positiva de los resultados económicos derivados de la explotación de los Albergues Juveniles por parte de Inturjovent, lo cual ha sido posible gracias a la reestructuración productiva y a la adecuación funcional de los mismos, y al Modelo de Gestión y las Líneas de Actuación llevadas a cabo por la empresa, siendo el objetivo financiero a largo plazo, **el logro de la sostenibilidad financiera y el equilibrio presupuestario**, objetivo alcanzado en el curso de los cuatro últimos ejercicios, repercutiendo de este modo en el ahorro de recursos económicos a la Junta de Andalucía, y contribuyendo a los objetivos generales de estabilidad presupuestaria de la Administración.

Deloitte.

Deloitte hace referencia, individual o conjuntamente, a Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL") (private company limited by guarantee, de acuerdo con la legislación del Reino Unido), y a su red de firmas miembro y sus entidades asociadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro son entidades con personalidad jurídica propia e independiente. DTTL (también denominada "Deloitte Global") no presta servicios a clientes. Consulte la página <http://www.deloitte.com/about> si desea obtener una descripción detallada de DTTL y sus firmas miembro.

Deloitte presta servicios de auditoría, consultoría, legal, asesoramiento financiero, gestión del riesgo, tributación y otros servicios relacionados, a clientes públicos y privados en un amplio número de sectores. Con una red de firmas miembro interconectadas a escala global que se extiende por más de 150 países y territorios, Deloitte aporta las mejores capacidades y un servicio de máxima calidad a sus clientes, ofreciéndoles la ayuda que necesitan para abordar los complejos desafíos a los que se enfrentan. Los más de 263.000 profesionales de Deloitte han asumido el compromiso de crear un verdadero impacto.

© 2021 Deloitte Advisory, S.L.



Consejería de Hacienda y Financiación Europea
Intervención General de la Junta de Andalucía

Conformidad expediente – 2019/556630 (SGT 100/19)
“Servicio de Auditoría Operativa del Sector Público Instrumental de la Junta de Andalucía”.
Lote 14: Actividad Turística – Entidad Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil

Muy Señores nuestros:

En relación con el expediente contractual 2019/556630 (SGT/100/19) “*Servicio de Auditoría Operativa del Sector Público Instrumental de la Junta de Andalucía*” LOTE 14: Actividad Turística – Entidad Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil indicamos que:

- Una vez recibida la conformidad en fecha 7 de abril de 2021 al informe definitivo,
- se ha procedido a poner a disposición, de la Intervención General de la Junta de Andalucía, con fecha 14 de mayo de 2021, los papeles de trabajo que soportan la auditoría realizada, con sujeción a las indicaciones previstas en los Pliegos.
- Una vez recepcionada la documentación, el citado Centro Directivo ha realizado los procedimientos administrativos de revisión y de calidad pertinentes, dándose la conformidad a los papeles de trabajo en fecha 24 de junio de 2021.

Tras haber concluido satisfactoriamente los trámites anteriormente descritos, por la presente, la empresa Deloitte Advisory S.L., adjudicataria del Lote 14 da por definitivos los trabajos de auditoría realizados sobre la entidad Empresa Andaluza de Gestión de Instalaciones y Turismo Juvenil.

En Madrid, a 6 de julio de 2021,

Socio Director de los trabajos.