



AYUNTAMIENTO DE XXX
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Servicio prestado en la Oficina de Turismo de XXX (Segovia)

Ilmo. Sr.:

En esta Procuraduría se tramita el expediente registrado con el número de referencia **828/2025**, con motivo del cual, hemos recibido el informe de fecha 12 de junio de 2025 que nos ha sido remitido.

Dicho expediente se inició con una queja, en la que se indicaba que la Oficina de Turismo de XXX (Segovia) se encontraba a cargo de una persona que no estaba cualificada para ofrecer información turística a los visitantes de la localidad, y que se limitaba a repartir mapas y folletos de forma voluntaria.

Con relación a ello, el Ayuntamiento de XXX nos ha informado que dicha Oficina de Turismo está a cargo de personal contratado por el Ayuntamiento con financiación de la Junta de Castilla y León pero que, durante el mes de abril de 2025, la Oficina se encontraba cerrada al público ya que el plazo de contratación de la persona que debía ocuparse de la misma había concluido.

Por ello, durante los días festivos de Semana Santa, dada la conveniencia de que la oficina permaneciera abierta al público, al menos unas horas al día, y simplemente para la entrega de folletos informativos y callejeros del municipio, un vecino de XXX se ofreció a atender a las personas que acudieran a la Oficina en la que se encontraba almacenado el material.

Así, durante los días 17, 18, 19 y 20 de abril de 2025, la Oficina de Turismo permaneció abierta al público durante unas horas al día, atendida por el vecino de XXX al que se ha hecho referencia, exclusivamente para entregar folletos turísticos a las personas que lo solicitaran y para controlar y vigilar las instalaciones, sin percibir retribución económica alguna ni tener relación laboral o de cualquier otro tipo con el Ayuntamiento.

Por último, el Ayuntamiento de XXX nos ha señalado que, desde el día 21 de abril de 2025, la Oficina de Turismo permanece cerrada al público y no se procederá a su reapertura hasta que sea posible la contratación laboral de personal cualificado y con la titulación que corresponda exigir.



Con relación a ello, esta Defensoría, en el ejercicio de sus funciones, debe poner de manifiesto que los municipios de la Comunidad de Castilla y León tienen, entre otras competencias, “*La promoción turística del municipio en el contexto de la promoción de la Comunidad de Castilla y León como destino turístico integral*” (art. 6.b de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León).

XXX cuenta, además de con un majestuoso castillo, con otros elementos que conforman un importante atractivo turístico, por lo que, ya sea con sus propios recursos o en cooperación y coordinación con las distintas Administraciones con competencias en materia de turismo según lo establecido en el artículo 8 de la Ley de Turismo de Castilla y León, debe contar con una Oficina de Turismo, integrada en la Red de Oficinas de Turismo de Castilla y León, dotada de un profesional o profesionales para prestar orientación, información y asistencia a los turistas que visiten dicha localidad y su entorno.

Por ello, con independencia de la buena voluntad que pudiera haber tenido tanto el Ayuntamiento de XXX como el vecino que se prestó a facilitar folletos y planos en la Oficina de Turismo de la localidad, se trata esta de una práctica que carece de cobertura legal y que no está amparada por ningún tipo de vinculación entre dicha persona y el Ayuntamiento al que le corresponde la competencia en materia de turismo.

Por ello, la situación descrita no debería volverse a producir, debiendo el Ayuntamiento de XXX promover la apertura de su Oficina de Turismo, con el personal adecuado, al menos durante aquellos periodos de tiempo en los que el servicio prestado a través de la misma pueda ser más demandado por los visitantes.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución:**

PRIMERA: El Ayuntamiento de XXX debe promover la apertura de su Oficina de Turismo, con el personal formado y competente para prestar orientación, información y asistencia a los turistas, al menos durante los periodos en los que la demanda de los visitantes pueda ser mayor.

SEGUNDA: Debe quedar excluida, en todo caso, la atención de dicha Oficina de Turismo por personas que no tengan una vinculación con el Ayuntamiento de XXX a tal efecto, aunque ello se realice de forma voluntaria y sin contraprestación.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López

NOTA IMPORTANTE: No será necesario que nos envíen su respuesta por correo postal si la registran al Procurador del Común (DIR3 I0000423, CIF Q9750006J) y tienen activados los avisos por correo electrónico (procurador@procuradordelcomun.es) o el envío de comunicaciones/notificaciones a la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú), o bien si la registran directamente en nuestra sede electrónica (pccyl.sedelectronica.es). Les solicitamos, por otra parte, que no la envíen al representante (persona que haya presentado este escrito en su sede electrónica).