

Mediante Orden de la Consejera de Cultura de 1 de septiembre de 2008 (Boletín Oficial de la Junta de Andalucía número 184, de 16 de septiembre), fue convocado para el año 2008 el premio bienal «María Zambrano», y mediante Orden de la Consejera de Cultura de 10 de octubre de 2008 fueron designados los miembros del Jurado.

El Jurado, en su sesión celebrada el día 21 de octubre de 2008, acordó por unanimidad proponer la concesión del premio «María Zambrano» a don Emilio Lledó Íñigo, catedrático emérito de filosofía de la Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Destaca el Jurado que don Emilio Lledó cuenta con muy relevantes méritos para recibir el Premio; que es destacado su papel en la recuperación de la filosofía griega y el helenismo en España, así como su contribución al desarrollo de la hermeneútica en el panorama de la filosofía española contemporánea, destacando las obras «La memoria de la ética», dedicada a Aristóteles, «La memoria del Logos» y «El surco del tiempo», o sus libros dedicados al epicureísmo o al concepto de la felicidad, que el Jurado considera hitos notables no sólo de su amplísima producción bibliográfica, sino también en la filosofía elaborada en el ámbito hispano.

Así mismo, señala el Jurado que «La obra y el pensamiento de Emilio Lledó han sido referencia magistral para incontables discípulos, han trascendido a la vez el estricto entorno universitario para llegar a una más amplia comunidad de lectores, así como igualmente se han difundido de manera muy fructífera por el espacio hispanoamericano. En su condición de "maestro de maestros", la persona de Lledó ha recibido múltiples reconocimientos en España y el extranjero, subrayándose a través de ello el carácter abierto, universal, riguroso y comprometido de su pensamiento. Éste, además, también se ha hecho presente con una fuerte dimensión cívica en el espacio de la opinión pública, dando muestras de su profundo compromiso de ciudadanía democrática».

Por lo expuesto, de conformidad con la propuesta del Jurado constituido para su concesión, y de acuerdo con lo previsto en el artículo 2.4 y 5.2 del Decreto 2/1998, de 13 de enero,

D I S P O N G O

Primero. Conceder a don Emilio Lledó Íñigo el premio bienal «María Zambrano» correspondiente al año 2008, con la dotación y distinción previstas en las citadas disposiciones.

Segundo. Publicar la composición del Jurado, designado para acordar la propuesta de concesión del premio, que consta en el Anexo de la presente Orden.

Tercero. Publicar la presente Orden en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 6 noviembre de 2008

ROSARIO TORRES RUIZ
Consejera de Cultura

A N E X O

JURADO DEL PREMIO BIENAL «MARÍA ZAMBRANO»

Presidente: Don Carlos Castilla del Pino.

Vocales: Don Pedro Cerezo Galán.
Don José Antonio Pérez Tapias.
Doña Remedios Ávila Crespo.
Doña Angelina Costa Palacios.

Secretaria: Doña Elena Gómez Jiménez.

RESOLUCIÓN de 29 de septiembre de 2008, de la Dirección del Patronato de la Alhambra y el Generalife, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Patronato de la Alhambra y el Generalife.

Visto el proyecto realizado por el personal del Patronato de la Alhambra y el Generalife, sobre la carta de Servicios de éste Organismo Autónomo y con el informe favorable de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía y la colaboración de la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía, bajo la aplicación del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre por el que se regulan las Cartas de Servicios, el Sistema de Evaluación de la Calidad de los Servicios y se establecen los premios a la Calidad de los Servicios Públicos.

R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios del Patronato de la Alhambra y el Generalife, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución con la Carta de Servicios en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Granada, 29 de septiembre de 2008.- La Directora, María del Mar Villafranca Jiménez.

A N E X O I

Carta de Servicios del Patronato de la Alhambra y el Generalife

P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Patronato de la Alhambra y el Generalife de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de formación, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Patronato de la Alhambra y el Generalife.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Patronato de la Alhambra y el Generalife a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Patronato de la Alhambra y el Generalife adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

I. DATOS IDENTIFICATIVOS

I.I. Datos identificativos del Patronato de la Alhambra y Generalife.

El Patronato de la Alhambra y el Generalife, constituye un Organismo Autónomo de carácter administrativo de la Junta de Andalucía, adscrito a la Consejería de Cultura.

El Patronato es una entidad de derecho público, dotada de personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía administrativa y financiera para el cumplimiento de sus fines, así como para la gestión de su patrimonio y de los fondos que se le asignan.

I.II. Misión del Patronato de la Alhambra y el Generalife.

El Patronato de la Alhambra y el Generalife es el organismo autónomo con personalidad jurídica propia y adscrito a

la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía, encargado de la gestión del Monumento de la Alhambra y Generalife, lo que implica la custodia y conservación del Conjunto Monumental, la gestión del acceso de los visitantes, el impulso y la participación de actividades y proyectos de estudio e investigación, la difusión del Monumento y la formación de personal artesano en especialidades relacionadas con el mantenimiento del Monumento.

I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Secretaría General del Patronato de la Alhambra y el Generalife es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Patronato de la Alhambra y el Generalife.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Patronato de la Alhambra y el Generalife en calidad de clientes, ya sea de carácter interno, personal al servicio de la Administración Pública, unidades u órganos administrativos, o externo, la ciudadanía en general, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Buzón de sugerencias en el portal web del Patronato de la Alhambra y el Generalife <http://www.alhambra-patronato.es>.
- Mediante la remisión de escritos a través de e-mail a la siguiente dirección de correo electrónico: visitapublica.pag@juntadeandalucia.es.
- Mediante la realización de encuestas a personas usuarias.
- Mediante el Libro de Sugerencias y Reclamaciones del apartado IV de la letra A) Sugerencias y Reclamaciones, de esta Carta de Servicios.

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta.

Al Patronato de la Alhambra y el Generalife le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Al Patronato de la Alhambra y el Generalife le corresponde:

1. Gestionar la Visita Pública: Informar y atender al visitante.
2. Preservar y garantizar un uso sostenible del Monumento y su entorno urbano y paisajístico.
3. Gestionar los diferentes tipos de visitas, así como la venta y expedición de entradas.
4. Mantener y mejorar los accesos y oferta de visita pública.
5. Planificar, organizar y gestionar Actividades Culturales, Educativas y Científicas dirigidas a visitantes y ciudadanos en general.
6. Informar de forma general y especializada a investigadores.
7. Permitir el acceso, consulta y reproducción (según normativa) de los fondos documentales y artísticos del archivo, biblioteca y museo del Patronato de la Alhambra y el Generalife, tanto el acceso presencial como el acceso a través del portal web a los fondos disponibles.
8. Realizar publicaciones divulgativas y científicas en relación al Patrimonio Histórico-Artístico de la Alhambra y el Generalife.
9. Mantener un servicio de referencia e información bibliográfica y préstamo interbibliotecario.
10. Promover actividades de voluntariado en el Patronato de la Alhambra y el Generalife (Ej: Voluntariado de Mayores).
11. Registro general de documentos.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Patronato de la Alhambra y el Generalife.

- Decreto 123/2008, de 29 abril, por la que se aprueba la estructura orgánica de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 87, de 2 de mayo de 2008).
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas (BOE núm. 150, de 23 de junio de 2007).
- Ley 16/1985, de 25 junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE núm. 155, de 29 junio de 1985).
- Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, la que se aprueba el Reglamento del Sistema Español de Bibliotecas (BOE núm. 129, de 31 de mayo de 1989).
- Decreto 168/2003, de 17 de junio, la que se aprueba el Reglamento de Actividades Arqueológicas (BOJA núm. 134, de 17 de julio de 2003).
- Ley 5/2007, de 26 junio, por la que se crea como entidad de derecho público el Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (BOJA núm. 131, de 4 de julio de 2007).
- Ley 7/2001, de 12 de julio, del Voluntariado (BOJA núm. 84, de 24 de julio de 2001).
- Artículo 29 de la Ley 9/1985, de 28 de diciembre, del presupuesto de la Comunidad Autónoma para 1986, por el que se crea «el Patronato de la Alhambra y el Generalife», como el Organismo Autónomo de carácter administrativo de la Junta de Andalucía, adscrito a la Consejería de Cultura (BOJA núm. 125, de 21 de diciembre de 1985).
- Decreto 59/1986, de 19 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos del Patronato de la Alhambra y el Generalife. (BOJA núm. 30, 10 de marzo de 1986) modificado por Decreto 136/1999, de 1 de junio, dando nueva redacción en materia de órganos del Patronato (BOJA núm. 77, de 6 de julio de 1999).
- Decreto 258/1994, de 6 de septiembre, por el que se integran en el Sistema Andaluz de Archivos y en el Sistema Bibliotecario de Andalucía, respectivamente, los Archivos y Bibliotecas de titularidad estatal gestionados por la Junta de Andalucía. (BOJA núm. 169, de 26 de octubre de 1994).
- Decreto 107/2004, de 23 de marzo, por el que se declara y delimita el Bien de Interés Cultural, con la categoría de Monumento, de la Alhambra y Generalife de Granada (BOJA núm. 74, de 16 de marzo 2004).
- Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía (BOJA núm. 248, de 19 de diciembre de 1997).
- Decreto 284/1995, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Creación de Museos y Gestión de Fondos Museísticos de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 5, de 16 de enero de 1996).
- Decreto 233/1989, de 7 de noviembre, por el que se establece el funcionamiento de los Archivos Centrales de las Consejerías, Organismos Autónomos, y Empresas de la Junta de Andalucía y su coordinación con el Archivo General de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 94, de 24 de noviembre de 1989).
- Orden de 30 de julio de 2007, por la que se modifica la de 24 de septiembre de 2001, por la que se regula el acceso, servicios y servicio de préstamo de las Bibliotecas de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía (BOJA núm. 170, de 29 de agosto de 2007).
- Decreto 230/1999, de 15 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Bibliotecario de Andalucía (BOJA núm. 151, de 30 de diciembre de 1999).
- Modificaciones; Decreto 239/2005, de 2 noviembre, por el que se regulan la composición, las funciones y funcionamiento del Consejo Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.
- Correcciones de errores BOJA núm. 47, de 22 de abril de 2000.
- Decreto 4/1993, de 26 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Organización Administrativa del Patrimonio

Histórico de Andalucía (BOJA núm. 18, de 18 de febrero de 1993).

- Modificaciones. Decreto 19/1995, de 7 de febrero (BOJA núm. 43, de 17 de marzo de 1995).

- Ley 3/1984, de 9 de enero, de Archivos (BOJA núm. 4, de 10 de enero de 1984).

- Modificaciones: Ley 1/1991, de 3 de julio (BOJA núm. 59, de 13 de julio de 1991); por la Ley 3/1999, de 28 de abril (BOJA núm. 60, de 25 de mayo de 1999); por la Ley 14/2007, de 26 de noviembre (BOJA núm. 248, de 19 de diciembre de 2007).

- Correcciones de errores BOJA núm. 11, de 28 de enero de 1984.

- Decreto 97/2000, de 6 marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Sistema Andaluz de Archivos y desarrollo de la Ley 3/1984, de 9 de enero, de Archivos (BOJA núm. 43, de 11 de abril de 2000).

- Ley 16/2003, de 22 de diciembre, del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación (BOJA núm. 251, de 31 de diciembre de 2003).

- Ley 8/2007, de 5 de octubre, de Museos y Colecciones Museográficas de Andalucía (BOJA núm. 205, de 18 de octubre de 2007).

- Resolución de 2 de agosto de 2007, del Patronato de La Alhambra y Generalife, por la que se acuerda publicar la normativa de usos turísticos, culturales y científicos del Monumento de la Alhambra y Generalife aprobada por acuerdo del Pleno del Patronato de la Alhambra y el Generalife de día 30 de julio de 2007 (BOJA núm. 213, de 29 de octubre de 2007).

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (BOE núm. 150, de 23 de junio de 2007).

- Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999).

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

El recinto Monumental se encuentra sometido a videovigilancia con el fin de preservar el legado histórico y cultural que representa así como la seguridad de todos los visitantes.

Las áreas sometidas a videovigilancia se encuentran identificadas mediante carteles informativos, cualquier visitante puede ejercer sus derechos ante el Patronato de la Alhambra y el Generalife (C/ Real de la Alhambra, s/n, 18009 Granada).

La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos

fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar.

III.II. Deberes de los usuarios y usuarias.

Además para el mejor disfrute de la visita y uso del Monumento se atenderá a las siguientes normas obligatorias:

1. Llegar con una hora de antelación a la hora asignada para la entrada a los Palacios Nazaríes para la retirada de reservas.
2. Llevar a los niños menores de 8 años, por motivos de seguridad, cogidos de la mano.
3. Portar una entrada por persona con código de barras, incluidos los niños menores de 12 años, para los cuales será gratuita.
4. Acceder a los Palacios Nazaríes (entrada general) en el horario indicado en el billete, si no se cumple este requisito se perderá el derecho de visitar este espacio.

Del mismo modo por motivos de seguridad, es necesario respetar las siguientes prohibiciones:

1. Portar mochilas, bolsas o bolsos de más de 35 centímetros. Existe servicio de consigna en la planta sótano del Pabellón de Acceso (donde se encuentran las taquillas) y en las proximidades de los Palacios Nazaríes.
2. Fumar en los Palacios y en otros espacios cerrados del Conjunto Monumental, así como fuera de las áreas destinadas a ello.
3. Fotografiar con trípode y usar flash durante la visita nocturna.
4. Beber o comer, salvo en los lugares reservados para ello.
5. Tocar las decoraciones de los muros, las columnas o apoyarse en ellas o las plantas de los jardines.
6. Arrojar basura y residuos al suelo.
7. Acceder a las zonas visitables del Monumento en compañía de animales en general, con excepción de los perros guía.
8. Beber agua de las fuentes y pilares ornamentales. Existen fuentes con agua potable a disposición del público.
9. Ir acompañados con niños menores de 8 años sin llevarlos cogidos de la mano.
10. Desvestirse y descalzarse o tumbarse en el recinto.
11. Esparcir cenizas de difuntos en cualquiera de los lugares del recinto Monumental.
12. La alteración de los porcentajes de distribución del aforo anual realizada por personal del centro que no se encuentre autorizado expresamente o por personas ajenas al Patronato de la Alhambra y el Generalife, con el objeto de favorecer la visita de grupos organizados en detrimento de la visita individual.
13. La alteración, por cualquier medio o por cualquier motivo, del aforo de 300 personas cada media hora establecido para el acceso a los Palacios Nazaríes por personal del centro no autorizado o personas ajenas al Patronato de la Alhambra y el Generalife.
14. La introducción en el seno de grupos organizados de visitantes que posean entradas cuyo horario sea diferente al pase autorizado en cada momento.
15. El incremento del número máximo autorizado de personas por grupo mediante el procedimiento, entre otros, de unir grupos o cruceros en el interior del Monumento por motivos de organización, idioma u otras razones.
16. Realizar venta y reventa callejera o ambulante de entradas a la Alhambra y Jardines del Recinto.
17. La falsificación por cualquier medio de entradas de acceso.
18. Entregar propinas o cualquier tipo de dádivas al personal que presta sus servicios en el Patronato de la Alhambra y

el Generalife o que desempeña cualquier función dependiente del mismo.

IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

3. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones se encuentra ubicado en formato papel en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía. También está disponible en Internet en formato electrónico (www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

IV.II. Formas de presentación de las sugerencias y reclamaciones.

1. Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien rellenando las hojas autocopiativas del Libro en los Registros de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, o bien por Internet, rellenando el formulario electrónico en la página web: www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp.

2. Si la sugerencia o reclamación se realiza por Internet y se dispone de un certificado digital, el formulario se firmará digitalmente y se presentará electrónicamente y de forma automática en el Registro telemático único de la Junta de Andalucía desde la mencionada página web. Si se realiza por Internet pero no se dispone de un certificado digital, la misma deberá ser impresa en papel, firmada y presentada en cualquier Registro de documentos de la Administración de la Junta de Andalucía y en los Ayuntamientos andaluces, así como las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, donde se devolverá su copia sellada.

IV.III. Tramitación.

La Inspección General de Servicios llevará el control de las denuncias, quejas, sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios

prestados por Patronato de la Alhambra y el Generalife, ante cuyo servicio se formula la sugerencia o reclamación correspondiente para que adopte las medidas que correspondan, debiendo éste notificar a quien hizo la sugerencia o reclamación, en el plazo de quince días, las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, dándose cuenta también, en el mismo plazo, de lo actuado a la Inspección General de Servicios.

V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Patronato de la Alhambra y el Generalife, las personas interesadas, como clientes internos/externos, podrán dirigirse a:

Calle Real de la Alhambra, s/n, 18009 Granada.

Dirección web: www.alhambra-patronato.es.

E-mail de interés: visitapublica.pag@juntadeandalucia.es; comunicacion.pag@juntadeandalucia.es; archivo.pag@juntadeandalucia.es.

Otras direcciones de interés: Oficina de Registro situada en la C/ Real, s/n, junto al Parador de Turismo; Caseta del servicio de atención e información al visitante situada en el Pabellón de acceso y el Punto de Información al Visitante, situado en el callejón del Guindo.

En estos emplazamientos se encuentran los libros de quejas y reclamaciones.

Del mismo modo, podrá acceder a través de la página web de la Consejería de Gobernación (www.cgob.juntaandalucia.es), así como desde cualquier Oficina de Consumo.

Accesos:

• Acceso peatonal:

- Cuesta Gomérez (desde Plaza Nueva).

- Cuesta del Realejo (desde Plaza del Realejo).

- Cuesta de los Chinos (desde el Paseo de los Tristes).

Distancia media: 800 metros, aproximadamente, con una pendiente que oscila entre el 6% y el 23%.

• Acceso rodado:

- Ronda sur (turismos y autocares).

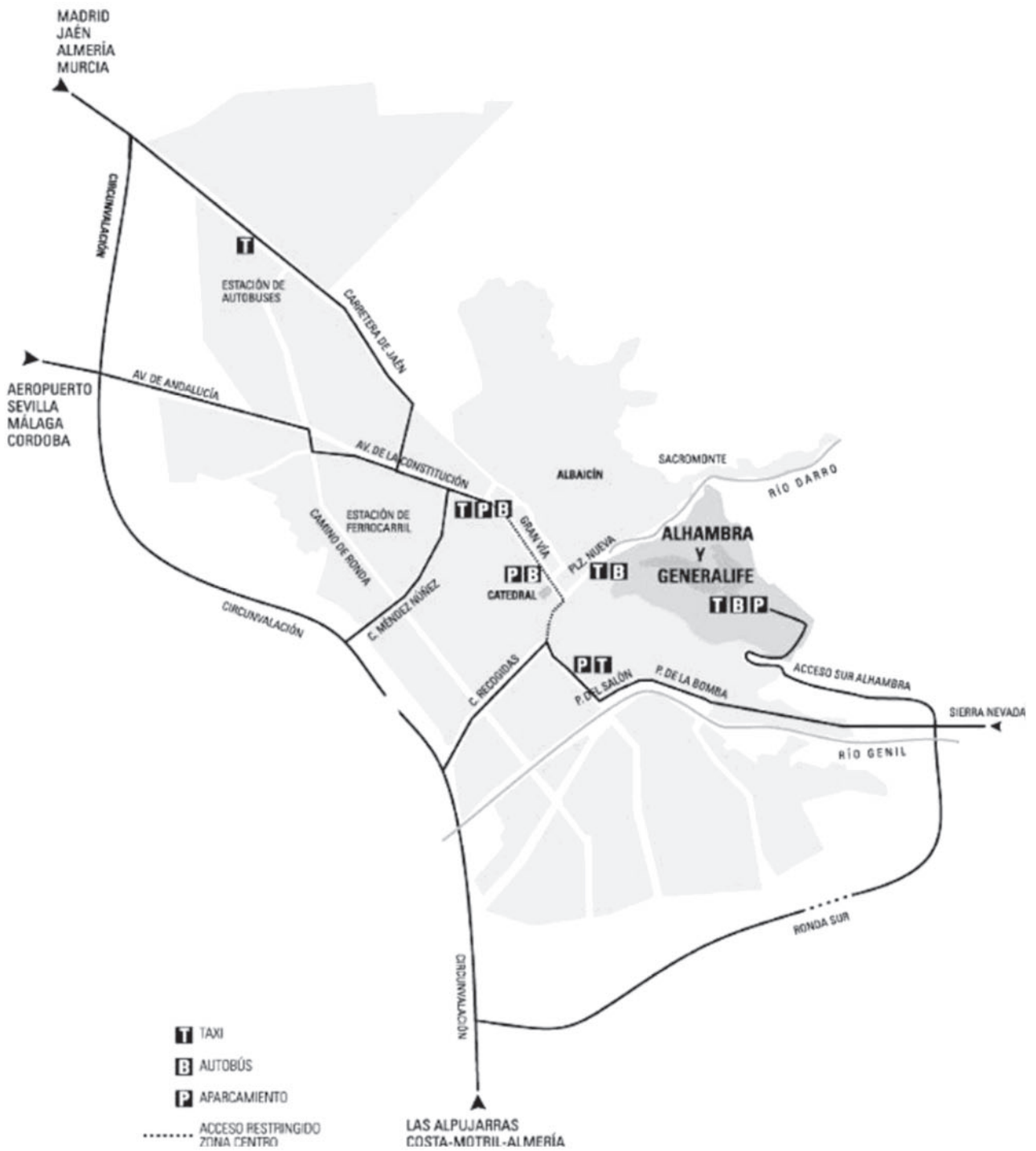
- Taxis (paradas en la Alhambra: frente a la iglesia de Santa María de la Alhambra, hotel Alhambra Palace, Puerta del Generalife).

V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Patronato de la Alhambra y Generalife se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

- Bus y microbús Alhambra: Conexión con Plaza Nueva-Alhambra y barrios de Albaicín, Sacromonte, Realejo y Barranco del Abogado. Líneas 30 y 32 información en el teléfono 900 710 900.

1- Plano de situación:



B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por el Patronato de la Alhambra y el Generalife recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1.1. Proporcionar una oficina virtual de atención al visitante y mantener niveles adecuados de información a través de las diferentes vías de atención (telefónica, presencial y on-line), mediante el cumplimiento de los estándares establecidos para el tiempo medio de atención primaria (menos de 24 horas), índice de reclamaciones (un porcentaje menor al 0,05) e índice de valoración de la información recibida (mayor o igual a 3,5 puntos).

1.2. Obtener un índice global de satisfacción del visitante mayor o igual a 3,5 puntos (en escala de 1 a 6 puntos).

2.1. Colaborar activamente en la preservación del paisaje cultural y natural que alberga al Monumento, desarrollando programas anuales de preservación y realizando al menos 5 actuaciones de preservación anuales.

3.1. Atender la totalidad de solicitudes de realización de visitas nocturnas con iluminación especial en un plazo inferior a 4 días hábiles.

3.2. Mejorar el tiempo de espera para comprar una entrada o retirar una reserva no superando un porcentaje de 0,10 en el índice de reclamaciones relacionadas con este motivo.

4.1. Garantizar el control de aforo del Monumento, no superando un porcentaje de 0,2 de índice de incidencias en la puerta de los Palacios Nazaríes.

4.2. Aumentar y mejorar la oferta de Visita Pública mediante la diversificación de nuevos espacios e itinerarios, obteniendo, anualmente, un porcentaje total de ocupación de 85 en la totalidad de los diferentes programas puestos en marcha por el Patronato de la Alhambra y Generalife. Así como un incremento porcentual de 0,5 anual en el número de visitantes.

5.1. Atender la totalidad de las solicitudes para la celebración de actividades culturales en un plazo no superior a 4 días hábiles.

5.2. Fomentar y divulgar adecuadamente la imagen del Monumento y su relación con el Conjunto Histórico de Granada, realizando un 30 por ciento de las actividades en colaboración con otras instituciones.

5.3. Realizar exposiciones, relacionadas con el legado histórico, artístico y natural de la Alhambra, durante al menos el 80 por ciento del tiempo de apertura del Monumento.

6.1. Atender la totalidad de las solicitudes y/o consultas de investigadores en un plazo máximo de 5 días hábiles.

6.2. Obtener un índice global de satisfacción de investigadores mayor a 3,5 puntos (en escala de 1 a 6 puntos).

7.1. Facilitar y controlar el acceso a investigadores y/o artistas para el desarrollo de su actividad científica, tramitando las acreditaciones de éstos en un plazo no superior a 15 días.

7.2. Actualizar permanentemente el catálogo automatizado y las bases de datos que gestiona el Servicio de Investigación y Difusión, procesando al menos un 80 por ciento de los documentos ingresados semestralmente.

7.3. Garantizar la consulta en línea al OPAC (On-line Public Access Catalog) a través del Portal Web del Patronato y la Red de Lectura Pública de Andalucía, no superando un índice porcentual de 0,02 en incidencias relacionadas con los enlaces de acceso.

8.1. Mantener una línea editorial que contenga un 85 por ciento de las publicaciones anuales donde se divulgan trabajos de investigación relacionados con el Patronato de la Alhambra y el Generalife, cuadernos de la Alhambra, Catálogos de exposiciones, etc.

9.1. Enriquecer las colecciones artísticas e históricas propias, con al menos 5 adquisiciones.

10.1. Asegurar, al menos, un 50 por ciento de ocupación total para las actividades de voluntariado que se organicen en el seno del Patronato de la Alhambra y el Generalife.

11.1. Preparar la documentación registrada en un plazo no superior a 24 horas para su decreto por los responsables.

II. INDICADORES

II.1. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Patronato de la Alhambra y el Generalife se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Patronato de la Alhambra y el Generalife:

1.1.1. Tiempo medio de atención primaria.

1.1.2. Índice de reclamaciones debidas a información inadecuada.

1.1.3. Índice de valoración de las encuestas sobre la información recibida.

1.2.1. Índice medio de satisfacción en visita pública (visitantes individuales y grupos).

2.1.1. Número de actuaciones destinadas a la preservación del paisaje cultural, histórico y natural del Monumento.

3.1.1. Tiempo medio de atención a solicitudes de visita especial.

3.2.1. Índice de reclamaciones en relación con el Sistema de Gestión y Venta de entradas.

3.2.2. Índice de reclamaciones por tiempo de espera para la adquisición y /o retirada de entradas.

4.1.1. Índice de incidencias en la puerta de los Palacios Nazaríes.

4.2.1. Índice de cobertura de los diferentes programas e itinerarios.

4.2.2. Incremento de visitantes con respecto al mismo período del año anterior.

5.1.1. Tiempo medio de atención a solicitudes.

5.2.1. Actividades realizadas en colaboración con otras instituciones.

5.2.2. Incremento de convenios suscritos con otras instituciones/entidades.

5.3.1. Porcentaje de tiempo de apertura del Monumento con exposiciones activas.

6.1.1. Porcentaje de consultas de investigadores atendidas en un plazo no superior a 5 días hábiles.

6.2.1. Índice medio de satisfacción en encuestas a investigadores.

7.1.1. plazo medio de trámite para tarjeta investigador/tarjeta pintor.

7.2.1. Porcentaje de documentos/fondos procesados respecto a los ingresados.

7.2.2. Incremento anual de documentos digitalizados respecto a los catalogados.

7.3.1. Porcentaje de reclamaciones en relación a la disponibilidad del enlace al OPAC en la web del Patronato.

8.1.1. Porcentaje de publicaciones contenidas en la línea editorial.

9.1.1. Número de adquisiciones artísticas y fondos por el Servicio de Difusión e Investigación.

10.1.1. Porcentaje de ocupación total de los diferentes programas de voluntariado.

11.1.1. Porcentaje de documentación para su despacho en un plazo no superior a 24 horas.

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.1. Horarios de atención al público.

Del 1 de noviembre al 28 de febrero

Tipo de visita	Horario visita	Horario taquilla
Visita diurna:		
Lunes a domingo	08:30 a 18:00	08:00 a 17:00
Visita nocturna:		
Viernes y sábados	20:00 a 21:30	19:30 a 20:30

Del 1 de marzo al 31 de octubre.

Tipo de visita	Horario visita	Horario taquilla
Visita diurna:		
Lunes a domingo	08,30 a 20,00	08,00 a 19,00
Visita nocturna: Martes, miércoles, jueves, viernes y sábado	22,00 a 23,30	21,30 a 22,30

Cerrado: 25 de diciembre y 1 de enero

I.II. Otros datos de interés.

La Alhambra fue Palacio, ciudadela y fortaleza, residencia de los sultanes Nazaríes y de altos funcionarios, servidores de la corte y soldados de élite (siglos XII al XV). Actualmente conforma un Monumento en el que se distinguen cuatro zonas: Los Palacios, la zona militar o Alcazaba, la ciudad o Medina y la finca agraria del Generalife. Integra, además, destacados edificios de distintas épocas, como el renacentista Palacio de Carlos V, donde se encuentra el Museo de la Alhambra, con objetos procedentes principalmente del propio Monumento, y el museo de Bellas Artes. Todo ello en un entorno natural de zonas boscosas, jardines y huertas.

Para apreciar los singulares valores arquitectónicos y paisajísticos de la Alhambra es aconsejable acercarse al barrio del Albaicín (Mirador de San Nicolás), o al Sacromonte. Desde ellos puede percibirse la espectacular relación de la Alhambra con el territorio y la ciudad de Granada.

Admisión:

El acceso al Monumento:

Debe llegarse con una hora de antelación al horario previsto para la visita a los Palacios Nazaríes, ya que el tiempo estimado para realizar la visita completa es aproximadamente de tres horas. Solo podrá accederse a los lugares que están previstos en el itinerario de la visita pública correspondiente al tipo de entrada que se haya adquirido.

En caso de disponer de entrada, por haberla adquirido anticipadamente, se recomienda acceder al recinto por la Puerta de la Justicia. Si no se dispone de la entrada, habrá que adquirirla en la taquilla situada en el Pabellón de Acceso, y ya desde allí se accederá a la Alcazaba, Palacios Nazaríes y Generalife.

Por razones de seguridad aquellos visitantes que accedan al recinto acompañados de niños/as menores de 8 años habrán de llevarlos cogidos de la mano como medida preventiva dadas las particularidades estructurales del recinto.

Acceso a los Palacios Nazaríes:

Sólo podrá realizarse en la hora indicada en la entrada, debido al control del aforo existente en este espacio, mediante medios mecánicos. Llegando con posterioridad a la hora indicada se perderá el derecho a la visita.

El último pase finaliza una hora antes del horario de cierre. En este caso se recomienda visitar el Generalife y la Alcazaba previamente a los Palacios nazaríes, ya que en el recorrido de este espacio se invierte como mínimo media hora. El recinto se desaloja a partir de la hora de cierre.

Museo de la Alhambra:

En el interior del Palacio de Carlos V, el Museo de la Alhambra ofrece al visitante una posibilidad única de contemplar objetos artísticos o arquitectónicos del Monumento, ligados a la Cultura que lo originó, valiéndose para ello de las más modernas técnicas museísticas.

Horario: Martes a sábado de 9,00 a 14,30 horas, excepto festivos.

Precio: La entrada al Museo de la Alhambra se incluye en el precio de las entradas General y Jardines.

Aforo: La capacidad máxima del Museo es de 150 personas; en consecuencia se permitirá el acceso al mismo en la medida en que no supere este número máximo. No pueden acceder grupos superiores a 25 personas.

Información: Telfs.: 958 027 900/29.

Biblioteca y Archivo de la Alhambra:

La Biblioteca fue fundada en 1909 con el Legado del Conde de Romanones (Legado que actualmente compone la sección de fondo antiguo), es una biblioteca especializada en historia del arte, fundamentalmente arte hispano-musulmán, renacimiento y jardines históricos.

Igualmente dispone de un Archivo Histórico en el que existen tanto fondos históricos como administrativos ligados al Monumento, pudiendo encontrar documentos que datan del siglo XV hasta nuestros días. Dichas instalaciones se encuentran situadas en los Paseos del Generalife «Nuevos Museos».

Horario de apertura: De lunes a viernes de 9,00 a 14,00

CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE

RESOLUCIÓN de 29 de octubre de 2008, de la Dirección General de Sostenibilidad en la Red de Espacios Naturales, por la que se aprueba el deslinde de la vía pecuaria denominada «Cañada Real Soriana» en el tramo que va desde el límite municipal con Torrecampo hasta el Callejón del Moral, en el término municipal de El Guijo, en la provincia de Córdoba. VP @1698/06.

Examinado el expediente de deslinde de la vía pecuaria «Cañada Real Soriana» en el tramo que va desde el límite municipal con Torrecampo hasta el Callejón del Moral, en el término municipal de El Guijo, en la provincia de Córdoba, instruido por la Delegación Provincial de la Consejería de Medio Ambiente en Córdoba, se desprenden los siguientes

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero. La vía pecuaria antes citada, ubicada en el término municipal de El Guijo, fue clasificada por Orden Ministerial de fecha de 7 de abril de 1958, publicada en el Boletín Oficial del Estado de fecha de 12 de mayo de 1958 y en el Boletín Oficial de la Provincia de Córdoba de fecha 31 de mayo de 1958, con una anchura legal variable en todo el tramo.

Segundo. Mediante Resolución de la Viceconsejería de Medio Ambiente de fecha de 2 de agosto de 2006, se acordó el inicio del Deslinde de la vía pecuaria «Cañada Real Soriana» en el tramo que va desde el límite municipal con Torrecampo hasta el Callejón del Moral, en el término municipal de El Guijo, en la provincia de Córdoba. La citada vía pecuaria está catalogada con prioridad 1 (Máxima) de acuerdo a lo establecido por el Plan de Recuperación y Ordenación de las Vías Pecuarias de