

MISIÓN DE LA UNIDAD

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.

HORARIOS Y OTROS DATOS

De noviembre a febrero

Tipo de visita	Horario visita	Horario taquilla
Diurna (lunes a domingo):	08:30 a 18:00	08:00 a 17:00
Nocturna (viernes y sábado):	20:00 a 21:30	19:30 a 20:30

De marzo a octubre.

Tipo de visita	Horario visita	Horario taquilla
Diurna (lunes a domingo):	08:30 a 20:00	08:00 a 19:00
Nocturna (martes a sábado):	22:00 a 23:30	21:30 a 22:30

Cerrado: 25 de diciembre y 1 de enero

DIRECCIÓN, FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTES

Calle Real de la Alhambra, s/n, 18009 Granada.
Dirección web: www.alhambra-patronato.es. WAI AA
E-mails 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 Peabellón de acceso y el Centro de Atención 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.

Acceso peatonal: Cuesta Gómez (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). 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 telf. 900 710 900.



PLANO DE SITUACIÓN



MEJORANDO LO NUESTRO

Carta de Servicios

Patronato de la Alhambra y Generalife



Artículo 31:

"Se garantiza el derecho a una buena administración, en los términos que establezca la ley, que comprende el derecho de todos ante las Administraciones Públicas, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable, así como acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca." - Estatuto de Autonomía para Andalucía.

MEJORANDO LO NUESTRO



DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

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.

SERVICIOS

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



COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- Proporcionar una oficina virtual de atención al visitante y mantener niveles adecuados de información a través de las diferentes vías de atención.
- Obtener un índice global de satisfacción del visitante mayor o igual a 3,5 puntos (en escala de 1 a 6 puntos).
- Colaborar activamente en la preservación del paisaje cultural y natural que alberga al Monumento, desarrollando programas anuales de preservación.
- Atender la totalidad de solicitudes de realización de visitas nocturnas con iluminación especial en un plazo inferior a 4 días hábiles.
- 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.
- 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.
- Aumentar y mejorar la oferta de Visita Pública mediante la diversificación de nuevos espacios e itinerarios.
- Atender la totalidad de las solicitudes para la celebración de actividades culturales en un plazo no superior a 4 días hábiles.
- 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.
- 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.
- Atender la totalidad de las solicitudes y/o consultas de investigadores en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Obtener un índice global de satisfacción de investigadores mayor a 3,5 puntos (en escala de 1 a 6 puntos).
- 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.
- Actualizar permanentemente el catálogo automatizado y las bases de datos que gestiona el Servicio de Investigación y Difusión.
- Garantizar la consulta en línea al OPAC (On-line Public Access Catalog), no superando un índice porcentual de 0,02 en incidencias relacionadas con los enlaces de acceso.
- Mantener una línea editorial en la que el 85 por ciento de las publicaciones anuales divulguen trabajos de investigación relacionados con el Patronato de la Alhambra y el Generalife.
- Enriquecer las colecciones artísticas e históricas propias.
- Asegurar, al menos, un 50 por ciento de ocupación total para las actividades de voluntariado.
- Preparar la documentación registrada en un plazo no superior a 24 horas para su decreto por los responsables.

Unidad responsable:
SECRETARÍA GENERAL DEL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

- La ciudadanía andaluza, como cliente externo/interno, tiene reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración de la Junta de Andalucía.
- El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Patronato de la Alhambra y Generalife, ya que pueden presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios prestados.
- 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 en la dirección:

(www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp)



MEJORANDO LO NUESTRO

VERSIÓN INTEGRAL DE LA CARTA

El presente texto de la Carta de Servicios del Patronato de la Alhambra y el Generalife es una versión reducida del texto original. La versión íntegra pueden encontrarla en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA nº 234 de 25 de noviembre de 2008).



MEJORANDO LO NUESTRO