Administración general

Gestión económica 21
Gestión de personal 25
Gestión patrimonial 33
Nuevas tecnologías 51
Unidad de análisis, encuestas y estadísticas 59
Plan de Calidad 107
Innovación y desarrollo de la plataforma tecnológica 125

GESTIÓN ECONÓMICA

ACTUACIÓN

LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO DE INGRESOS

Previsión inicial: 24.182.583 €
Recaudación neta: 21.686.258,67 €

LIQUIDACIÓN PRESUPUESTO DE GASTOS

Crédito inicial: 24.182.583 €
Crédito definitivo: 24.523.377,67 €
Obligaciones reconocidas/ Pagos propuestos: 23.695.516,81 €

TRANSFERENCIA DE CRÉDITO CONSEJERÍA DE CULTURA

Transferencias a capítulo I: 190.000 € (en concreto a la aplicación 160.00 Seguridad Social)

CONTRATACIÓN Y GASTO PÚBLICO

Contratos administrativos tramitados

Tipo expediente	Nº expedientes	Procedimiento adjudicación
Servicios	61	Abierto por concurso/Negociado
Consultoría y asistencia	11	Abierto por concurso/Negociado
Suministros	10	Abierto por concurso/Negociado
Total	82	Abierto por concurso/Negociado

GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS

Arrendamientos: 5.864,78 €
Mantenimientos: 59.634,72 €
Suministros corrientes: 4.787.187,37 €
Atenciones protocolarias: 16.898,12 €
Divulgación y publicidad: 200.980,45 €
Estudios y trabajos técnicos: 780.121,45 €
Dietas: 41.828,59 €

TRANSFERENCIAS CORRIENTES

Becas Universidad Granada: 20.000€
Centro Mediterráneo UGR: 30.000 €
Escuela Estudios Árabes CSIC: 35.000 €
Cruz Roja Española: 127.600€

INVERSIONES REALES

Inversiones nuevas: 1.797.216,77 €
Inversiones de reposición: 6.245.543,30 €

TRANSFERENCIAS DE CAPITAL

Promoción valores culturales Alhambra: 463.284,70 €

ENCOMIENDAS DE GESTIÓN; Por los importes correspondientes a 2008:

A empresa pública TRAGSA: 158.612 €
A la Escuela de Estudios Árabes: 25.000 € -

CONVENIOS SUSCRITOS

Convenio de colaboración con Cruz Roja Española.

Convenio de cooperación con el Consorcio-Escuela Centro Albayzín de formación en artesanía, restauración y rehabilitación del patrimonio histórico, artístico y cultural.

Convenio de colaboración con la fundación "la Caixa" en el estudio de viabilidad para mejorar la accesibilidad de personas discapacitadas en el Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife.

Convenio de colaboración para la realización de un proyecto de investigación de las Huertas del Generalife con la Universidad de Córdoba.

Convenio de colaboración para la exposición "Gallo. Interior de una revista" con la Sociedad Estatal de Conmemoraciones Culturales.

Convenio Marco de Cooperación con el Patronato Municipal "Fundación Albayzín-Granada".

Convenio de colaboración con la Escuela de Estudios Árabes del CSIC.

Convenio de colaboración con el Festival Internacional de Música y Danza de Granada para la representación de la obra "El castillo rojo".

Convenio de colaboración con la asociación Provincial de Guías de Turismo de Granada.

Convenio marco de colaboración con el Colegio Oficial de Economistas.

Convenio de colaboración con la Asociación Vaivén Paraíso para la celebración de las jornadas culturales "Alhambra, Sacromonte: un río de oro, Valparaíso".

Addenda al convenio de colaboración con la Universidad de Granada para la realización de prácticas.

GESTIÓN DE PERSONAL

SUMINISTROS (AGUA, LUZ TELÉFONO, CORREOS, MENSAJERÍA

Pago de diversos suministros necesarios para el funcionamiento del Patronato de la Alhambra y Generalife

Luz: 280.000 €

Teléf.: 80.000 €

Agua: 30.000 €

Correos: 6.000 €

Mensajería:8.000 €

Se contó con la colaboración externa de: Emasagra, Endesa, Correos y Telégrafos, Seur, Nacex y otras.

AMPLIACIÓN, DOTACIÓN Y COBERTURA DE LA RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO Y PLANTILLA PRESUPUESTARIA DEL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE

La ampliación y modificación de la RPT, sobre todo de puestos de personal funcionario (negociada durante el año 2007 y conformada por Función Pública en 2008), para solventar la actual escasez de personal administrativo, tanto técnico como de apoyo, y en menor medida de personal laboral, que ya tuvo en la anterior ampliación de plantilla un importante incremento, finalmente no fue aprobada por la Dirección General de Presupuestos dentro del año 2008 debido a las restricciones que se originaron como consecuencia de la crisis económica.

En consecuencia, esta actuación quedó sin ejecutar.

ACTUACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y EVACUACIÓN DEL MONUMENTO

ACCIONES PREVENTIVAS.

Adopción de medidas correctoras, según las evaluaciones de riesgos realizadas para los talleres de los oficios de fontanería, electricidad, jardinería, albañilería y restauración.

Estudio de las condiciones ambientales de trabajo en los distintos talleres: medición de las condiciones acústicas en los talleres de carpintería, cantería y jardinería; medición de los niveles de polvo en los talleres de carpintería y cantería.

Revisión de la actividad preventiva para las áreas del personal, de administración, limpieza, taquillas, casetas, almacén y vestuarios de personal.

Mejora de las condiciones de trabajo del personal laboral: adecuación última de las condiciones de uso en los vestuarios y la sala de descanso del personal.

Adquisición de mobiliario complementario, iluminación en las escaleras que unen el Pabellón de Acceso y el edificio de los Nuevos Museos, habilitación de un espacio para protegerse de la intemperie en el Pabellón de Acceso.

Subsanación de situaciones requeridas por la Inspección de Trabajo y atención de las peticiones realizadas por los representantes de los trabajadores.

Control de agentes externos: Actualización del Libro de Registro de empresas que mantienen contratos de prestación de servicios u obras de forma continuada en el Centro, según lo dispuesto en la Ley para la Mejora del Crecimiento y el Empleo, comprobación de condiciones de seguridad de las empresas contratistas, adecuación de pliegos y estudio de planes de seguridad.

Formación de los trabajadores en materia de seguridad laboral (formación e información al personal de nuevo acceso) y sobre montaje, desmontaje y uso de andamios y trabajos en altura, empleo de soldadura autógena, además de manejo de productos fitosanitarios.

VISITA PÚBLICA:

Mejora de las condiciones de seguridad de los itinerarios de la visita pública.

Adecuación del "Espacio del Mes" en cuanto a seguridad se refiere.

Mejora de accesibilidad para visitantes con movilidad reducida y trazado de recorrido de la visita.

Actualización del Plan de Emergencia y Evacuación y adaptación a la nueva normativa básica. Formación, información y difusión del plan de emergencia. Contratación de la revisión del Plan de Emergencia y Evacuación y desarrollo del mismo.

Elaboración de planimetría sobre los medios existentes de detección, alarma, megafonía, extinción e hidrantes.

Desarrollo del Plan de Emergencia del Monumento

En el año 2008 se procedió a formar a los Equipos de Alerta y Evacuación, así como a los Equipos de Apoyo y Segunda Intervención.

Se inició, igualmente, la segunda fase del Plan General de Emergencia, con la ampliación del estudio a los espacios de propiedad privada que se encuentran en el interior de Monumento.

Se comenzó la modernización parcial de la red de transmisiones vía radio: sustitución de equipos repetidores y reprogramación de equipos.

Se realizaron contactos con los diferentes cuerpos e instituciones relacionados con las emergencias y protección a fin de avanzar en la coordinación en caso de emergencia.

Se contó con la colaboración externa de la empresa AREMAT.

ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE FORMACIÓN DEL PERSONAL Y ORGANIZACIÓN DE LOS CURSOS QUE CONFORMAN DICHO PLAN

En el marco de las relaciones entre la Dirección y los representantes de los trabajadores, una línea de actuación prioritaria es la potenciación de la formación.

En 2008, se organizaron por el PAG en colaboración con el IAAP los siguientes cursos de formación:

a) Dirigidos a funcionarios:

Inglés (nivel básico)
Francés (nivel básico)
SIRHUS (programa de gestión de personal)
Ofimática para directivos
Júpiter y FOG (programa de gestión económica)
SAETA (programa de gestión de expedientes)
Técnicas documentales

Actualización normativa:

- Estatuto de la Función Pública
- Nueva ley de contratos de las Administraciones Públicas
- Ley de Bibliotecas
- Ley Orgánica de Protección de Datos
- Formación en valores y cultura de la Organización
- Formación continua en el trabajo por procesos, calidad por unidades y resultados
- Introducción al Plan Director de la Alhambra (2007-2015)

b) Dirigidos al personal laboral:

- Formación continua en Inglés (nivel básico y superior)
- Formación continua en Francés (nivel básico y superior)
- Legislación y normativa interna del Patronato
- Montaje y desmontaje de andamios
- Protocolo y atención al público
- Aplicación de plaguicidas
- Formación continua en el trabajo por procesos, calidad por unidades y resultados
- Atención al público y calidad en el servicio

Se contó con la colaboración externa de las empresas Wonderbrand y Asterisco.

GABINETE DE ACCIÓN SOCIAL (COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS)

En el campo de la asistencia social, se trabajaron los objetivos marcados en el proyecto: el fomento de la creatividad, la participación, la cordialidad y el crecimiento personal de los trabajadores. Por consiguiente, se pretendió contribuir a un mayor bienestar de todos los participantes. Las actuaciones concretas fueron las siguientes:

Coordinación de los cursos de formación organizados por el PAG

Coordinación de actividades deportivas y de naturaleza

Organización de actividades culturales (viajes, visitas a museos, exposiciones temporales, etc.)

ATENCIÓN SOLCIAL

Infancia: 5, Juventud: 1, Mujer: 12, Mayores: 5, Minusvalías: 1, Toxicomanías:

0, Socio-laboral: 7, Problemáticas económicas: 3, Seguimientos y otros: 26. Total 60

DEPORTES

ACTIVIDADES UNIVERSIDAD 2008

Natación terapéutica: 1, Natación infantil: 2, Alquiler pista de tenis: 2, Alquiler pista de padel: 2, Alquiler pista de futbol: 8. Total: 15

ESQUÍ 2008: 4

P.M.D. 2008

Pilates terapeutico 1, Futbol sala 2, Yop 3 1, Natacion adultos 1, Natacion infantil 3, Total: 8

VIAJES:

Madrid 56, Jaen 37, Málaga 50. Total: 143

EXCURSIONES, VISITAS Y CAMPAMENTOS

Visita guiada por jesus bermudez 29, Palacios nazaries 20, Sistema defensivo 29, El agua y los jardines 29, La alhambra y los niños 27 , Visita albaycin 26 Visita belenes albaycin 30. Total: 190.

MUSEO Y EXPOSICIONES

Museo de la Alhambra: 20.

ESPECTÁCULOS

Blanca Li 90, Romancero Gitano 150. Total: 240.

DANZA

Escuela de baile Maite Galan: 2

ESCUELA INFANTIL

Conchita Barricheguren 1

CURSOS DE FORMACIÓN

Para personal laboral

VARIOS

10. Invitaciones Santa Maria de la Alhambra, Acto celebración día del trabajo, Felicitación Navidad.

Se contó con la colaboración de una asistente social

ESTUDIO DE RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LAS CONCESIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON LA VISITA PÚBLICA

Se realizó un estudio inicial que precisó mantener contacto con todas las empresas concesionarias del PAG y obtener un informe de resultados y documentación que deberá exigirse en años sucesivos.

Se contó con la colaboración de una economista.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE DINAMIZACIÓN DEL PERSONAL Y REGULARIZACIÓN DE MECANISMOS ORGANIZATIVOS Y PARTICIPATIVOS

Esta actuación se llevó a cabo a fin de conseguir una regularización de los mecanismos de planificación y organizativos del Organismo Autónomo, con participación de los responsables de las Áreas de Servicio, Sección y Departamento.

Para ello, se realizaron a lo largo de 2008 sesiones de trabajo para definir procesos y protocolos de trabajo y otras formativas en materia de organización de los servicios y cultura de la organización.

Se contó con la colaboración de la empresa Novotec.

BAREMACIÓN DE LA BOLSA DE TRABAJO DE SUSTITUTICONES DE CARÁCTER TEMPORAL DEL PAG

La baremación de la bolsa de trabajo se finalizó el 15 de mayo de 2008 con la participación de todos los sindicatos con representación en el centro de trabajo. El tratamiento y ordenación de la documentación generada para su uso se completó mediante la contratación durante seis meses de un especialista en Documentación.

Se contó con la colaboración externa de un Diplomado en Relaciones Laborales.

TRANSFERENCIA Y ORGANIZACIÓN DE LOS FONDOS DOCUMENTALES DE LOS ARCHIVOS DE OFICINA AL ARCHIVO CENTRAL

Durante 2008, tras la definición de las series documentales de los diferentes servicios del Patronato de la Alhambra y Generalife y la instalación del sistema

informático Alfresca, se llevaron a cabo en el ámbito de la Secretaría General las siguientes tareas trimestralmente:

Registro de entrada y escaneado de la documentación recibida

Cotejo del envío de la hoja de transferencias

Identificación de la serie documental (en caso de no estar realizada previamente)

Numeración de cada una de las unidades de instalación

Catalogación de aquella documentación que, por sus características, requiera una descripción más completa

Instalación de la documentación en el depósito

Las tareas mencionadas anteriormente se llevaron a cabo mediante un contrato de asistencia técnica.

Se contó con la colaboración externa de una Licenciada en Historia y Biblioteconomía.

AUDITORÍA DE ALMACÉN Y PUBLICACIONES

En 2008 se realizó un recuento del almacén general y de los almacenes auxiliares de fontanería, electricidad, cantería, obras, informática y publicaciones, además de una supervisión de los procesos de entrada y salida de productos por el personal responsable del almacén y por los diferentes talleres. Esta tarea se encargó a una empresa especializada. A partir de este control inicial de existencias se llevó a cabo un examen trimestral de entradas y salidas del almacén, con apoyo técnico del sistema informático.

Se contó con la colaboración externa de un Licenciado en Empresariales.

ESTUDIOS JURÍDICOS ESPECIALIZADOS

Se realizó un informe por la empresa jurídica "Garrigues & Asociados" relativa a la fórmula adecuada que el Patronato debería escoger para su conversión en Agencia Pública, conforme a lo exigido por la ley. Se han realizado también varios estudios relacionados con la creación de la Fundación Alhambra y de la propia Agencia, encargados a otras empresas especializadas como el bufete de abogados Price Waterhouse.

Finalmente, se ha realizado también el estudio y seguimiento de las reclamaciones de IBI, impuestos y tasas sobre obras pendientes de abonar al Ayuntamiento de Granada.

GESTIÓN PATRIMONIAL

RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

Durante 2008 se atendió la solicitud de apertura de los siguientes expedientes de responsabilidad patrimonial:

RESOLUCIONES ESTIMATORIAS:

Expte. n.º 2/2008

Expte. n.º 5/2008

RESOLUCIONES DESESTIMATORIAS

Expte. n.º 1/2008

ACUERDO DE NO INCOACIÓN

Tres casos

AÚN EN TRAMITACIÓN (en 2009)

Expte. n.º 3/2008

Expte. n.º 4/2008

PATENTES Y MARCAS

El pasado año se tramitó la solicitud de registro de expediente de la Patente de invención n.º 2008/03 y se practicaron las siguientes oposiciones a la inscripción de nuevas marcas en el Registro de Marcas y Patentes:

a) A iniciativa del Patronato de la Alhambra y Generalife:

"Orange Alhambra", "Automóviles de ocasión Alhambra", "Agua de Alhambra", "Alhambra Tours", "El mensajero de la Alhambra", "Alhambra Saffron", "Alhambra" por Van Cleef.

b) A iniciativa de terceros:

"Generalife": Por una empresa alemana que tiene registrado "General".

"Alhambra": Por Paternina

Se contó con la colaboración externa de la empresa Iberpatent y de un Licenciado en Derecho

CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA / EXPEDIENTES PREPARATORIOS

Desde el Área de Informes y Recursos se llevó a cabo la elaboración de los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y Pliego de Prescripciones Técnicas de los siguientes contratos, se remitieron al Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía y se participó en el asesoramiento jurídico del proceso de contratación:

- Evaluación del diseño y desarrollo del presupuesto desde la perspectiva de género
- Grabación y digitalización de los datos de baremación de la Bolsa temporal de trabajo
- Gastos de funcionamiento del Patronato (agua, enero eléctrica, telefonía móvil y fija, y franqueo de correos)
- Obras de rehabilitación del Área de Informática y CPD
- Mantenimiento de instalaciones eléctricas
- Pintura de paramentos exteriores del Pabellón Norte del Generalife
- Suministro de entradas térmicas
- Análisis y estudio de optimización del presupuesto
- Fijación de urgencia de policromías y limpieza de las bóvedas M4 y M6
- Consolidación de policromías y resane de grietas y fisuras de la bóveda Y4
- Dirección de obra, restauración Silla del Moro-Fase II
- Dirección auxiliar y coordinación en materia de seguridad y salud de la obra de restauración Silla del Moro
- Proyecto de rehabilitación del circuito hidráulico del Patio de los Leones

Suministro de material de iluminación.

Levantamientos fotogramétricos y estudios parietales histórico-arqueológicos en el conjunto de Torres Bermejas.

Desarrollo e implantación de un Plan Museológico aplicado a la colección del Museo de la Alhambra.

Migración y mantenimiento del sistema Linux.

Montaje y desmontaje de infraestructuras del espacio escénico Generalife.

Servicio de Seguridad.

Acometida eléctrica y de datos en el depósito documental.

Instalación cabecera de riego en el Carmen de Bellavista.

Proyecto básico y de ejecución para la señalización del Recinto Monumental de la Alhambra y Generalife.

Análisis estadísticos aplicados al impacto económico.

Estudio de la estadística de satisfacción del visitante en el Conjunto Monumental de la Alhambra.

Asesoramiento en prensa.

Seguimiento y evaluación de las agencias no radicadas en Granada en relación con la comercialización turística de la Alhambra.

Diseño de estrategias de dinamización del personal y regularización de mecanismos organizativos y participativos.

Suministro de material de cerrajería.

Estudio radiográfico de las tres bóvedas con pintura sobre piel de la Sala de los Reyes.

Limpieza de espacios exteriores 2008-2010.

Restauración de reversos de bóvedas de cuero del Palacio de los Leones.

Servicios de consultoría para el desarrollo de la Parte del Plan de Sistemas y del Plan Director del PAG en las actuaciones previstas para 2008.

Suministro de material de fontanería.

Restauración de planos del Archivo de la Alhambra.

Restauración de la colección de yesería y cerámica 2ª fase.

Clasificación y descripción de fotografías del siglo XIX en la base de datos ISAD (G).

Digitalización de las colecciones de postales y fotografías.

Restauración de fotografías

Restauración de documentación textual

Proyecto de adecuación de la capilla del Palacio de Carlos V para espacio expositivo

Seguimiento de los programas de obras del Servicio de Conservación del Patronato de la Alhambra y Generalife

Análisis y control de los estudios y proyectos del programa de actuaciones del Servicio de Conservación del Patronato de la Alhambra y Generalife

Colección Corpus Epigráfico de la Alhambra I

Suministro de recursos materiales para el Museo

Revista Cuadernos de la Alhambra, n.º 42.

Clasificación y descripción en la base de datos ISAD (G) de la imagen gráfica del Museo de la Alhambra

Mejora y definición de los procesos en los Servicios de Conservación y Difusión

Servicio de apoyo a la implantación de los procesos de Visita Pública

Restauración e inventario de la Colección de Vidrios 3ª Fase

Punto de atención al usuario

Mantenimiento de dispositivos multimedia

Explotación y mantenimiento de sistemas de información

Redacción del Plan Especial Protección y del catálogo del sector La Alhambra del Conjunto Histórico de Granada

Control y seguimiento de compras e ingresos propios

Acondicionamiento de área de trabajo en el Carmen de Bellavista

Intervención en el Pabellón de Taquillas: aseos públicos y dependencias de venta de entradas

Suministro de material de limpieza

Iluminación en el sector oeste de los jardines bajos del Generalife

Acometida eléctrica en el paseo de las Torres

Colección de Monografías de la Alhambra 02

Concurso de ideas con intervención de jurado para el "Proyecto Atrio de la Alhambra"

Cabinas de almacenamiento

Apoyo técnico a exposiciones y actividades docentes

Adquisición de Fondo Moderno; Monografías y Publicaciones Periódicas

Servicio de Gestión del Sistema Informático de Taquillas

Servicio de Gestión del Sistema de Reservas y Venta de Entradas

Gestión de actividades culturales relacionadas con la visita pública

Gestión del programa SAETA en el Área de Conservación

Estudio de itinerarios y análisis de incidencias de la visita pública

Gestión de la comercialización y explotación de recursos

Gestión de programas educativos

Adquisición de un vehículo homologado para el taller fontanería

Gestión del subsistema informático

Actuación para la implantación de procesos en el Servicio de Conservación

Clasificación de los fondos generados en las oficinas del Patronato de la Alhambra y Generalife

Limpieza de depósitos ubicados en la biblioteca

Evaluación y seguimiento de los indicadores de control de la visita pública

Obras de accesibilidad por escaleras y adarves

Instalación de proyectores de alumbrado en los jardines bajos del Generalife

Adquisición de cuadros por puja en subasta de Berruete y Moret

Contrato de concesión administrativa de las tiendas de la Alhambra

Gestión y seguimiento de la aplicación IMESD

Gestión de subsistemas auxiliares de PDA

Gestión de relaciones con agencias de viajes

Estudio de la evolución de los costes de personal

Estudio y desarrollo de opciones espaciales y técnicas de comercialización

Control y auditoría de absentismo

Información y atención al visitante

CONVENIOS

Durante el 2008 se redactaron los siguientes convenios, bien ex novo o bien mediante cláusula de prórroga, y se realizó el seguimiento sobre el cumplimiento de los objetivos y de las cláusulas contenidas en los mismos:

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE Y LA CRUZ ROJA ESPAÑOLA

Prórroga del convenio con Cruz Roja Española para la atención sanitaria en el Conjunto Monumental, durante todo el horario de apertura, por personal cualificado (un diplomado universitario en Enfermería y dos socorristas) y para la disponibilidad de una ambulancia los 363 días en que permanece abierto el monumento

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL PATRONATO DE LA ALHAMBRA DE GRANADA Y LA EMPRESA PÚBLICA DE GESTIÓN DE PROGRAMAS CULTURALES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA, PARA EL PROGRAMA CULTURAL "LORCA Y GRANADA"

Tuvo por objeto regular la participación del Patronato de la Alhambra en el espectáculo escénico que realizó la Empresa Pública de Gestión en 2008 sobre la figura y la obra de Federico García Lorca, dentro del marco del programa cultural "Lorca y Granada".

CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN ENTRE EL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE Y EL CONSORCIO-ESCUELA CENTRO ALBAYZÍN DE FORMACIÓN EN ARTESANÍA, RESTAURACIÓN Y REHABILITACIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO, ARTÍSTICO Y CULTURAL

Su objeto fue establecer la coordinación y colaboración entre el Patronato de la Alhambra y Generalife y el Consorcio-Escuela Centro Albayzín de formación en artesanía, restauración y rehabilitación del patrimonio histórico, artístico y cultural. En 2008 se obtuvo como resultado la programación de actuaciones conjuntas de formación, sensibilización, difusión, investigación y aprovechamiento del patrimonio histórico, artístico y monumental. El desarrollo de las actividades formativas comenzará en 2009.

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE Y LA FUNDACIÓN "LA CAIXA"

Tuvo por objeto la realización de un proyecto de viabilidad para mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad al Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife. En 2009 está prevista su ejecución parcial mediante la elaboración de un nuevo convenio con la Fundación "la Caixa".

CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ENTRE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA Y EL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE

De acuerdo con las líneas recogidas en el Plan Director, se planteó la necesidad de reordenar y aprovechar las huertas del Generalife. Para llevar a cabo esta tarea, fue necesario en una primera etapa obtener la documentación relativa a los usos medievales y modernos de estos espacios cultivados y la relativa al estado en que se hallan en la actualidad. Esta actuación de carácter multidisciplinar se desarrollará en 2009 con la colaboración de otras instituciones como la Universidad de Córdoba.

CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA COFINANCIACIÓN DE LA EXPOSICIÓN "GALLO. INTERIOR DE UNA REVISTA" ENTRE EL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE Y LA SOCIEDAD ESTATAL DE CONMEMORACIONES CULTURALES

El objeto del presente convenio fue establecer la cofinanciación entre ambas partes y el montaje de la exposición que conmemora el 80º aniversario de la revista Gallo.

CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN ENTRE EL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE Y EL PATRONATO MUNICIPAL "FUNDACIÓN ALBAICÍN-GRANADA

El presente convenio marco perseguía establecer la coordinación y colaboración entre el Patronato de la Alhambra y Generalife y la Fundación Albaicín-Granada. Se procuró la integración de actuaciones conjuntas de sensibilización, difusión, investigación y aprovechamiento del patrimonio histórico, artístico y monumental de ambas instituciones. Se desarrollará durante 2009.

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE Y LA ESCUELA DE ESTUDIOS ÁRABES DEL CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS (CSIC).

Este convenio, formalizado en años anteriores, se prorrogó para la finalización del inventario, descripción, transcripción y traducción de la epigrafía existente en las construcciones que forman parte del Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife.

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE Y EL FESTIVAL INTERNACIONAL DE MÚSICA Y DANZA DE GRANADA

El objeto del presente convenio fue la cesión gratuita de los espacios escénicos por parte del Patronato de la Alhambra y Generalife, así como la puesta a disposición del Festival de los recursos humanos y técnicos necesarios para el buen desarrollo de las actividades de dicho evento.

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE Y LA ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE GUÍAS DE TURISMO DE GRANADA

La firma del presente convenio marcó el inicio de una colaboración pretendida desde hace tiempo entre el Patronato de la Alhambra y Generalife y la Asociación Provincial de Informadores de Granada, con el fin de alcanzar una mayor calidad en el desarrollo de la visita pública del Monumento. Esta colaboración se desarrollará durante 2009.

CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE EL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE Y EL COLEGIO OFICIAL DE ECONOMISTAS (2ª versión)

Este acuerdo tuvo por objeto la colaboración y coordinación entre el Patronato de la Alhambra y Generalife y el Ilustre Colegio de Economistas de Granada en el desarrollo de las actividades siguientes:

- Acciones en el ámbito de la promoción e iniciativas económico-culturales, en especial las relacionadas con las actividades del Patronato;
- Acciones en el campo de la formación e investigación de carácter económico-cultural;

Participación en programas, encargados o concedidos al Patronato, de carácter local, regional, nacional, europeo o internacional que requieran la presencia de licenciados o doctores en Ciencias Económicas y Empresariales colegiados.

ADENDA AL CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE Y LA UNIVERSIDAD DE GRANADA PARA LA REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS

Se prorrogó el convenio de colaboración en la formación práctica de los alumnos universitarios, de manera que garantice la mejora de sus posibilidades de inserción en el mercado laboral y la obtención de los conocimientos teóricos y prácticos que hagan realidad este hecho.

CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN VAIVÉN PARAÍSO PARA LA CELEBRACIÓN DE LAS JORNADAS CULTURALES "VALPARAÍSO UN RÍO DE ORO: ALHAMBRA – SACROMONTE"

Tuvo por objeto la realización de unas jornadas culturales denominadas "Valparaíso un río de oro: Alhambra – Sacromonte".

RECLAMACIONES PREVIAS A LA VIA JURISDICCIONAL

Se tramitaron ante los órganos jurisdiccionales correspondientes tres expedientes de reclamación previa a la vía laboral.

PREPARACIÓN Y REMISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR LOS ÓRGANOS JURISDICCONALES Y EL GABINETE JURÍDICO

Juzgado de 1ª Instancia n.º 7 PO 317/2004

Juzgado de lo Social n. º 4 P/CL/PR 759/08

Juzgado de lo Social n. º 1 Despidos 1249/2008

Juzgado de lo Social n. º 1 Despidos 611/2008

Juzgado de lo Contencioso n.º 2 PO 971/2007

Juzgado de lo Contencioso n.º 2 PA 1497/2006

RECURSOS DE REPOSICIÓN

Se tramitó la resolución de diversos recursos de reposición interpuestos contra los acuerdos de la Comisión de Baremación de la Bolsa de Trabajo del Patronato de la Alhambra y Generalife:

Resolución de 8 de julio de 2008, de la Directora del Patronato de la Alhambra y Generalife.

Resolución de 28 de octubre de 2008, de la Directora del Patronato de la Alhambra y Generalife.

Resolución de 19 de agosto de 2008, de la Directora del Patronato de la Alhambra Generalife.

ENCOMIENDAS DE GESTIÓN

A la Fundación Bienal Internacional de Arte Contemporáneo de Sevilla la gestión de la exposición "YOUNIVERSE".

A la Escuela de Estudios Árabes la gestión de la exposición "75 Casas. Cuesta del Chapiz".

A la empresa pública TRAGSA la gestión de bosques, olivar y áreas verdes de la Alhambra.

INFORMES AL DEFENSOR DEL PUEBLO

Se informó la Queja 3840/2008, resuelta a favor del Patronato de la Alhambra y Generalife.

ADQUISICIÓN BIENES INMUEBLES

ADQUISICIÓN DE PROPIEDADES SITUADAS EN EL PARAJE DE LA FINCA DE ALIXARES Y EN EL ENTORNO INMEDIATO AL MONUMENTO

Se prepara el expediente de compraventa con el fin de incorporar estas propiedades colindantes al parque de Alixares y mejorar la calidad ambiental y paisajística del entorno del Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife.

ADQUISICIÓN O EXPROPIACIÓN DE LA HUERTA DE SANTAMARÍA

En 2008 se inició el expediente de expropiación ante la Consejería de Cultura de la Huerta de Santamaría, situada en la calle Real, junto a las dependencias del Patronato de la Alhambra y Generalife, con el fin de ampliar las dependencias administrativas de este organismo.

ADQUISICIÓN O EXPROPIACIÓN DEL TALLER FOTOGRÁFICO MEERSMAN

En 2008 se inició ante la Consejería de Cultura el expediente de expropiación del taller fotográfico Meersman, ubicado en el Bosque Central. Este inmueble es de gran interés para el Patronato de la Alhambra y Generalife por su ubicación en el entorno inmediato del Monumento.

ADQUISICIÓN DE BIENES MUEBLES

ADQUISICIÓN DE FOTOGRAFÍAS

Autores diversos: Linares, Garzón, Underwood & Underwood, Señán y González, Herranz.

Fecha: Siglo XX, salvo identificaciones posteriores.

Descripción: Imágenes fotográficas en papel y vidrio. Grupo de 210 imágenes fotográficas en papel y vidrio, con la Alhambra y Granada como temas principales. Se escogieron entre las ofertadas teniendo en cuenta su valor patrimonial, singularidad y complemento de las colecciones del archivo del Patronato.

Procedencia: Coleccionista particular. D. Fernando Noguerol.

Modo de adquisición: El Patronato de la Alhambra y Generalife realizó la compra directa a su propietario en septiembre de 2008.

Autor: Linares y anónimas.

Fecha: Siglos XIX y XX.

Descripción: Imágenes fotográficas en papel. Grupo de doce imágenes donde dos de ellas son estereoscópicas; destacan otras seis fechadas en 1898.

Procedencia: Casa Postal de Madrid.

Modo adquisición: El Patronato de la Alhambra y Generalife realizó la compra directa en agosto de 2008.

RETRATOS EN EL PARTAL Y EN LA FUENTE DE LOS LEONES

Autor: Garzón y desconocido.

Fecha: Finales del siglo XIX.

Descripción: Dos fotografías donde varias personas posan en la Puerta de la Mezquita del Partal y en la Fuente de los Leones. Se identifican todos los que posan en la fuente, como importantes personajes de la Granada de este tiempo: Natalio Rivas, Presidente de la Diputación; Francisco Campos, Alcalde de Granada; y otros.

Procedencia: Coleccionista Particular. D. Miguel Hervás.

Modo adquisición: El Patronato de la Alhambra y Generalife realizó la compra directa a su propietario en septiembre de 2008.

" LA ALHAMBRA, PATIO DE LOS LEONES"

Autor: Pauline Nogues

Fecha: 1860-1870

Descripción: Fotografía en papel albuminado, 26 x 18,5 cm. Firmada en el negativo. Tiraje de época. Las fotografías realizadas por mujeres en España no son habituales. No parece una imagen para ser comercializada. Puede tratarse de un autorretrato de la autora de la fotografía o del retrato de alguna de sus acompañantes ataviada con una indumentaria árabe.

Procedencia: Sala Soler y Llach, Subastas Internacionales S. A.

Modo adquisición: Subasta extraordinaria. Subasta sobre "La fotografía en España 1850/2006". El Patronato de la Alhambra y Generalife realizó la compra por medio del derecho estatal de adquisición preferente el 11 de diciembre de 2008, como lote 0013.

"THREE ARCHS"

Autor: Roland Fischer

Fecha: 2006

Descripción: Fotografía, 216 x 153 cm; C-Print Diasec. Trabajo perteneciente al proyecto sobre La Alhambra que respaldó el Fondo Fotográfico de Navarra, perteneciente a la serie Reflecting Shadows Alhambra.

Procedencia: Galería Max Estrella.

Modo adquisición: El Patronato de la Alhambra y Generalife realizó la compra directa.

DEPÓSITO DE FOTOGRAFÍAS

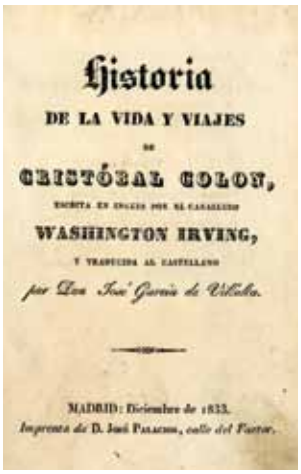
DEPÓSITO FOTOGRÁFICO AYOLA.

Autor: Ayola padre.

Fecha: Siglo XIX.

Descripción: Grupo de 113 imágenes fotográficas en soporte vidrio de gran formato (30 x 40 cm aprox.) con la Alhambra y Granada como temas principales. Se trata de un grupo de fotografías de notable valor al ser en muchos casos tomas únicas y desconocidas, además de complementarias a la colección que del mismo autor tiene el Archivo de la Alhambra tanto en soporte de vidrio como de papel.

Procedencia: Coleccionista Particular. Compradas a D. José Romero.


Historia
DE LA VIDA Y VIAJES
DE
CRISTÓBAL COLON,
ESCRITA EN INGLES POR EL CABALLERO
WASHINGTON IRVING,
Y TRADUCIDA AL CASTELLANO
por Don José Garcia de Villalta.
MADRID: Diciembre de 1833.
Imprenta de D. José Palacios, calle del Factor.

Modo adquisición: Compra de la Consejería de Cultura en 2008 y depósito en el Patronato de la Alhambra y Generalife ese mismo año.

ADQUISICIÓN DE FONDOS BIBLIOGRÁFICOS HISTÓRICOS

Con el objetivo de completar y revalorizar el patrimonio bibliográfico de la biblioteca del Patronato de la Alhambra y Generalife se adquirieron durante este año siete ejemplares de gran valor documental relativos a Washington Irving. Los títulos corresponden a:

A history of the life and voyages of Christopher Columbus. Irving, Washington; London, John Murray, 1828.

Voyages and discoveries of the companions of Columbus. Irving, Washington; London, John Murray, 1831.

Chronicle of the Conquest of Granada in two volumes. Fray Antonio Agapida; Philadelphia, Carey, Lea & Carey, 1829

Historia de la vida y viajes de Cristóbal Colón. Irving, Washington; García de Villalta, José (trad.), Madrid, Imprenta de D. José Palacios, 1833.

The Alhambra. Irving, Washington, Nueva York, George P. Putnam, 1851.

Crónica de la conquista de Granada. Irving, Washington; Montgomery, J. W. (trad.), Madrid, Imprenta de I. Sancha, 1831.

Historia de la conquista de Granada (extractada de la que escribió en inglés Washington Irving); Adriano Lemercier y vertida al castellano de la octava edición francesa por J. R., Barcelona, Librería de J. Subirana, 1861.

ADQUISICIÓN DE PINTURA

Autor: Aureliano Berruete

Descripción: Importante obra de la última época de Aureliano Berruete, con motivo basado en la Alhambra. Representa, con el estilo propio del pintor, una visión original de una vista del Generalife, desde un lateral del Patio del Ciprés de la Sultana.

Es un óleo sobre tabla de reducidas dimensiones, 34 x 25 cm, firmada. Cuenta con un elaborado marco.

Adquisición: El Patronato de la Alhambra y Generalife realizó la compra por medio del derecho estatal de adquisición preferente en la subasta que la galería Ansorena realizó el 30 de septiembre en el lote 114.

ADQUISICIÓN DE PIEZAS ARQUEOLÓGICAS

ATAIFOR

Autor: Anónimo.

Fecha: Siglos XIII-XIV

Descripción: Ataifor de cerámica oriental con decoración en manganeso sobre blanco. Dimensiones: Altura: 7,3 cm. Diámetro: 21,5 cm

Procedencia: Sala Fernando Durán, Madrid.

Modo adquisición: Subasta. El Patronato de la Alhambra y Generalife realizó la compra por medio del derecho estatal de adquisición preferente.

ATAIFOR

Autor: Anónimo.

Fecha: Siglos XI-XIII

Descripción: Ataifor de cerámica persa de los siglos XI-XIII con decoraciones en lazo en manganeso sobre blanco. DimensionesAltura: 7 cm Diámetro: 15,5 cm

Procedencia: Sala Fernando Durán, Madrid.

Modo adquisición: Subasta. El Patronato de la Alhambra y Generalife realizó la compra por medio del derecho estatal de adquisición preferente.

DEPÓSITO DE PIEZAS ARQUEOLÓGICAS

CAPITEL NAZARÍ

Autor: Anónimo

Fecha: Siglo XV

Descripción: Dos piezas (capitel y cimacio) de época nazarí de 43 x 47 cm. El capitel tiene decoración vegetal y el cimacio está unido con mortero al capitel. Son posiblemente del período de Muhammad V, mediados del siglo XV.

Procedencia: Coleccionista particular, Margarita Hernández Molina.

Modo adquisición: Depósito de la Administración del Estado (Subdirección General de Protección del Patrimonio Histórico) al Patronato de la Alhambra y Generalife (Museo de la Alhambra). Adquiridas por la Administración del Estado en virtud de la Ley 16/1985 del Patrimonio Histórico Español.

GORRONERAS

Autor: Anónimo

Fecha: Siglo XIV

Descripción: Dos piezas separadas, de madera tallada en un solo bloque; muestran restos de policromía original y anillo con borde plano de metal. Ambas miden 60 cm. Formaban pareja de anclajes,posiblemente de época de Yusuf I.

Procedencia: Coleccionista particular, Margarita Hernández Molina.

Modo adquisición: Deposito gratuito de la Administración del Estado (Subdirección General de Protección del Patrimonio Histórico) al Patronato de la Alhambra y Generalife (Museo de la Alhambra). Adquiridas por la Administración del Estado en virtud de la Ley 16/1985 del Patrimonio Histórico Español.

CANECILLO NAZARÍ

Autor: Anónimas

Fecha: Siglo XIV

Descripción: Canecillo de madera con decoración tallada vegetal, solo se conserva la longitud que permanecía fuera de la obra; se ha perdido el tramo liso de sostén, posiblemente anterior a Muhammad V.

Procedencia: Coleccionista particular, Margarita Hernández Molina.

Modo adquisición: Depósito de la Administración del Estado (Subdirección General de Protección del Patrimonio Histórico) al Patronato de la Alhambra y Generalife (Museo de la Alhambra). Adquiridas por la Administración del Estado en virtud de la Ley 16/1985 del Patrimonio Histórico Español.

TASAS E IMPUESTOS DEVENGADOS (IBI, ICIO Y OTROS)

En el período 2008/2009 se han realizado verificaciones con las Áreas de Economía y Hacienda y de Catastro del Ayuntamiento de Granada sobre liquidación de impuestos al Patronato de la Alhambra y Generalife; se interpuso alegación en los expedientes de liquidación del IBI e ICIO.

ASESORÍA JURÍDICA. INFORMES GARRIGUES PRICE WATERHOUSE

PRICE WATERHOUSE: Estudio reequilibrio económico del aparcamiento de la Alhambra.

INFORME GARRIGUES: Sobre conversión del Patronato de la Alhambra en Agencia.

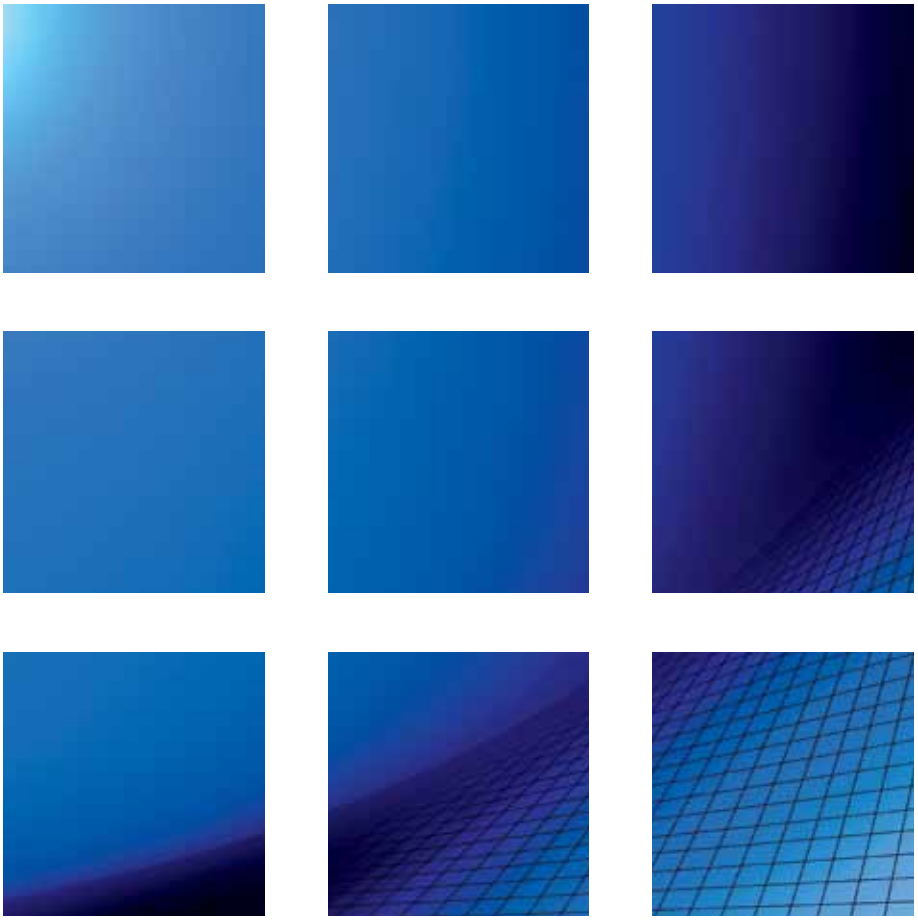
EXPEDIENTE DE RECONOCIMIENTO DE DEUDA.

Pago de deuda reconocida (previo informe del Gabinete Jurídico) a la empresa GTP Museum Solutions S. L. por la prestación del servicio de Información al Visitante del Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife en 2007.

Pago de deuda reconocida (previo informe del Gabinete Jurídico) por la prestación del servicio de Seguridad del Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife en 2007.

DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DE LA JUNTA CENTRAL DE USUARIOS DEL RÍO DARRO

Seguimiento del proceso de legalización por parte de la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir de la Junta Central de Usuarios del río Darro, tal y como determina la legislación vigente en materia de aguas, aprobada por Real Decreto Legislativo1/2001 y Real Decreto 849/1986.



NUEVAS TECNOLOGÍAS

MANTENIMIENTO DEL BLUETOOTH

Con el fin de mejorar el servicio a los visitantes se implantó en 2007 un sistema de información a través de tecnología Bluetooth ubicado en el Pabellón de Acceso, que ha permitido a través de la descarga de contenidos multimedia servir de complemento a los folletos que se les entregan al adquirir su entrada, facilitar a los visitantes la estancia en el Monumento y recordarles información práctica para visitarlo. Los contenidos informativos fueron revisados y ampliados en 2008.

Asi mismo el pasado año se puso en funcionamiento otro punto de información Bluetooth en la Puerta del Vino, con el fin de prestar el mismo servicio a aquellos visitantes que acceden directamente a través de la Puerta de los Carros o de la Puerta de la Justicia.

Se participó en la Conferencia Internacional de Software Libre 2008, con este producto

Se contó con la con la colaboración externa de Ilíberis.

MATERIAL DE TELECOMUNICACIONES E INFORMÁTICA

Ha sido necesaria la compra de material de telecomunicaciones para adecuar las instalaciones del Patronato de la Alhambra y Generalife a la Orden de 25 de septiembre de 2007, reguladora de los requisitos necesarios para el diseño e implementación de infraestructuras cableadas de red local en la Administración Pública de la Junta de Andalucía. Para ello se ha llevado a cabo la organización y limpieza del armario rack de Administración y la incorporación de nuevos componentes al armario rack del Taller de Electricidad del Servicio de Conservación y de las Taquillas. Durante 2009 se continuará con esta tarea.

PORTAL WEB DEL PATRONATO

El 29 de julio de 2008 se puso en funcionamiento el nuevo portal web del Patronato de la Alhambra y Generalife. Ya en el año 2007 se habían puesto en marcha algunas iniciativas:

- Realización de un benchmarking de portales de monumentos y otros servicios turísticos.
- Definición de la estructura del portal, contenidos y servicios que se prestarían.
- Presentación de los diferentes diseños de la página.

Durante 2008 se han realizado la mayor parte de los trabajos planificados para su implantación, así como las tareas necesarias para hacer llegar el portal web al mayor número de usuarios:

- Desarrollo, traducción e inserción de contenidos en inglés.
- Ampliación del material gráfico.
- Modificación de contenidos antiguos y ampliación de los ya establecidos, tanto en castellano como en inglés.

Se contrató una bolsa de 200 horas para incorporar nuevos servicios, funcionalidades, secciones y contenidos digitales, así como estrategias de e-marketing y planes de comunicación.

Se contó con la con la colaboración externa de la empresa Masmedios.

PLAN DE ARQUITECTURA TÉCNICA DE INFORMÁTICA DEL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE

Se han llevado a cabo varias actuaciones necesarias para el establecimiento del CPD de forma temporal, hasta su migración y compra de componentes del CPD definitivo en 2009:

- Asistencia técnica para la implantación del CPD definitivo, que ha consistido en la colocación de los servidores, cableado, etc. El asesoramiento en las necesidades de climatización, eléctricas, control y de alimentación ininterrumpida. Y finalmente, estudio y configuración de la infraestructura de almacenamiento, tanto para las necesidades actuales como para las nuevas, dimensionado de servidores y formación para la gestión y administración de dichos componentes, y resolución de problemas durante 2008-2009.

Compra de dos interruptores: uno para el Departamento de Informática y otro para el CPD.

Adquisición del sistema de alimentación ininterrumpida para los nuevos servidores del Centro de Proceso de Datos.

Suministro de un armario rack para la cabina de almacenamiento, mejora de los componentes, migración del modelo de cabina de almacenamiento de HP EVA 4100 (descatalogada) a 4400 e incorporación de nuevas funcionalidades en el software de gestión.

Instalación de un aire acondicionado para el CPD temporal.

Se contó con la colaboración externa de la empresa Trevenque.

SISTEMA DE INFORMACION GEOGRÁFICA

El Patronato de la Alhambra y Generalife tiene la intención de integrarse en el marco de los sistemas de información geográfica, implantando su propio Sistema SIG, sin perjuicio de quedar integrado en un futuro en el proyecto MOSAICO de la Consejería de Cultura.

Para ello fue necesaria la contratación de una auditoría, identificando previamente los procedimientos desde el punto de vista de la gestión y de la organización e identificando los componentes del sistema: aplicaciones, equipamientos tecnológicos, personas y datos de las fuentes de las que se nutre, etc. Se han tenido en cuenta las directrices marcadas por la Junta de Andalucía a este respecto.

La primera fase de esta auditoría implicó la realización de los siguientes trabajos:

DEFINICIÓN DEL PROYECTO:

Estudio de la solicitud

Identificación del alcance del sistema

ESTUDIO DE NECESIDADES Y REQUISITOS:

Identificación de necesidades o requisitos

Requisitos de procesos, datos y usuarios del sistema

Requisitos básicos

Requisitos de las transacciones, intercambio de datos entre usuarios

Requisitos de decisión de usuarios

Requisitos de información geográfica

Requisitos de productos de información espacial

Inventario de datos espaciales

Condiciones preliminares de funcionalidades SIG

Actitudes con el SIG

Se contó con la colaboración externa de Ilíberis.

INCREMENTO DE LA DOTACIÓN EN MICROINFORMÁTICA

La obtención de nuevos puestos de trabajo para el Patronato de la Alhambra y Generalife, gracias a la ampliación de la RPT del organismo en 2008, ha hecho necesario adquirir material microinformático para cubrir las nuevas necesidades del personal que se incorpore a los mismos

Así mismo, se hace necesario ir renovando su parque microinformático por haberse quedado obsoleto con el paso del tiempo. De este modo, se pretende adaptar a las nuevas tecnologías y software existentes en el mercado.

Finalmente, para dar cobertura a las nuevas necesidades de certificado electrónico, telefonía móvil, fotografía digital, almacenamientos puntuales y mantenimiento del material ya existente (lectores de códigos de barras) se llevó a cabo la compra de los siguientes elementos:

100 tarjetas criptográficas

50 lectores y escritores de tarjetas criptográficas

4 impresoras Lexmark E350d

4 impresoras Kyocera op400dn

4 licencias Windows XP

7 licencias Office 2007

1 unidad de transparencia a3

2 escáner Epson V750 Pro

1 cámara Canon EOS 450D

1 proyector multimedia Dell 800

4 ordenadores

Por último, para cubrir nuevas necesidades y asegurarnos un buen funcionamiento y rápida resolución de averías de los lectores de código de barras se realizaron las siguientes acciones:

Compra de dos nuevas baterías que se irán sustituyendo por las que tengan su tiempo de vida agotado.

Adquisición de un sistema de mantenimiento Silver, para agilizar el tiempo de respuesta de las reparaciones que estaban dentro del plazo de garantía.

Asunción del gasto de reparación de las PDA que cubría la garantía.

ADQUISICIÓN DE SOFTWARE DE DIVERSA NATURALEZA, AMPLIACIÓN DE LICENCIAS Y MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE APLICACIONES

El Patronato de la Alhambra y Generalife, con el fin de asumir el mantenimiento de las aplicaciones ya obtenidas durante 2006-2007 (control de presencia, gestión de almacén, antivirus, SPSS, software de encuestas, etc.), adquirió nuevas versiones de las mismas.

Así mismo, llevó a cabo la compra de aquellas nuevas licencias de software necesarias para el desarrollo del trabajo en el Patronato de la Alhambra y Generalife:

Agenda electrónica @gata

Licencias de servidores Windows, Linux y sistema Cluster de Linux

Mediciones, presupuesto y certificaciones.

Bases de precios jardinería

AutoCAD

Corel

OCR OmniPage

Se han realizado nuevos desarrollos en la aplicación de SAETA, para su adecuación a la nueva Ley de 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, que entró en vigor en 2008.

Se ha contratado más ancho de banda de conexión a Internet para la puesta en marcha del nuevo portal web.

Se ha seguido con el mantenimiento y el redireccionamiento de los dominios del Patronato de la Alhambra y Generalife:

www.Alhambra-patronato.com

www.Alhambra-patronato.org

www.Alhambra-patronato.net

www.Alhambra-patronato.es
www.Alhambra-Generalife.com
www.Alhambra-Generalife.org
www.Alhambra-Generalife.net
www.Alhambra-tickets.es
www.Alhambra-tickets.com
www.Alhambra-tickets.net
www.Alhambra-tickets.org
www.Alhambra-tickets.eu
www.memoria-Alhambra.com
www.entradasAlhambra.es
www.entradasAlhambra.com
www.entradasAlhambra.net
www.entradasAlhambra.org
www.entradasAlhambra.info
www.ticketsAlhambra.es
www.ticketsAlhambra.com
www.ticketsAlhambra.net
www.ticketsAlhambra.org
www.ticketsAlhambra.info
www.Alhambraentradas.net
www.Alhambraentradas.org
www.Alhambraentradas.info
www.Alhambraentradas.es
www.Alhambraentradas.com
www.laAlhambra.net
www.Alhambramascerca.es
www.Alhambra-tickets.com
www.Alhambra-tickets.org
www.Alhambra-tickets.info

www.laAlhambraeduca.com

www.laAlhambramascerca.com

www.laAlhambramascerca.org

www.laAlhambramascerca.info

www.laAlhambramascerca.net

www.Alhambra.com.es

www.Alhambra-Generalife.es

www.museodelaAlhambra.es

Se contó con la colaboración externa de las siguientes empresas: Yaco, Trevenque, E-Sistemas y Granada Networks.

OTRAS ADQUISICIONES Y NECESIDADES IMPREVISIBLES

Para la realización del tareas rutinarias el Patronato de la Alhambra y Generalife ha necesitado adquirir diversos elementos: material de impresión, CD-ROM, DVD, pen-drives, ratones, teclados y disqueteras.

Se contó con la colaboración externa de las siguientes empresas: e-Sistemas, Disofic y otras.

CONTRATO DE SERVICIOS PARA APOYO INFORMÁTICO AL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA Y DE CONSULTORÍA

El mantenimiento de los sistemas implantados en 2007 (control de presencia, almacén, SAETA, Intranet, y agenda) y de los puestos en marcha en 2008 (portal web) ha requerido disponer de personal externo para garantizar el correcto funcionamiento y la seguridad de los nuevos sistemas, tanto en lo referente a los programas como a los equipos.

Se contó con la colaboración de dos Licenciados en Informática.

UNIDAD DE ANÁLISIS, ENCUESTAS Y ESTADÍSTICAS

ESTADÍSTICA DE VISITA PÚBLICA

La Unidad de Análisis de Datos del Patronato de la Alhambra y Generalife ha desarrollado durante el año 2008 el estudio, a través de técnicas e instrumentos sociológicos y estadísticos, del volumen y tipología de los visitantes de la Alhambra y de la evaluación del grado de satisfacción de los mismos. Así mismo, ha llevado a cabo el seguimiento de los niveles de saturación y de la capacidad física y perceptual del Monumento.

Los objetivos generales de los estudios realizados durante 2008 se han centrado, por un lado, en conocer los elementos básicos de la demanda turística en el recinto monumental de la Alhambra y, por otro lado, en el estudio de la evolución de los visitantes y de los cambios que presenta su comportamiento en función de la temporada alta y baja. La presentación periódica y sistemática de dichos datos facilita la adopción de decisiones en materia de visita pública y, más concretamente, en aspectos como el control de acceso y la organización de los flujos turísticos.

Los instrumentos de análisis utilizados consisten en diversas técnicas e informes relativos a la afluencia de visitantes al Conjunto Monumental, así como en análisis cuantitativos consistentes en recuentos de visitantes en distintas zonas del recinto, encuestas a visitantes individuales, en grupo y a escolares. Además, se han llevado a cabo controles aleatorios en la puerta de los Palacios Nazaríes para evaluar los niveles de saturación en este espacio especialmente frágil y con problemas de saturación. Por último, se han utilizado métodos cualitativos centrados en la observación directa de los visitantes al recinto para determinar los recorridos tipo que realizan, el tiempo de espera para acceder al recinto

(toma de datos en la plaza de la Alhambra, Pabellón de Acceso, puerta de los Palacios Nazaríes, Generalife, Alcazaba, aseos y teléfonos públicos) y el uso que dan a los distintos servicios públicos.

Distribución mensual de visitantes			
Mes	2007	2008	Tasa de Variación
Enero	92.459	104.867	13,42 %
Febrero	122.565	138.792	13,24 %
Marzo	186.061	203.239	9,23 %
Abril	228.400	216.180	-5,35 %
Mayo	230.184	225.515	-2,03 %
Junio	189.550	196.461	3,65 %
Julio	206.645	199.198	-3,60 %
Agosto	227.212	227.257	0,02 %
Septiembre	218.361	212.842	-2,53 %
Octubre	224.174	211.977	-5,44 %
Noviembre	145.647	131.178	-9,93 %
Diciembre	122.019	108.738	-10,88 %
TOTAL	2.193.277	2.176.244	-0,78 %

A la vista de los resultados anteriores, se observa un decrecimiento anual del -1,12% en el año 2008 respecto del año 2007. Los meses con mayor crecimiento del número de visitantes al recinto respecto al año anterior han sido enero y febrero, con una diferencia próxima al 13% en ambos casos.

Distribución anual por tipo de visita					
Tipo de Visita	Visita General Diurna	Visita Nocturna	Visita Jardines	Bono Turístico	Tarjetas nominativas
2007	1.932.199	54.683	167.994	38.401	
2008	1.916.401	58.321	176.109	25.413	7.495
Crecimiento	-0,82 %	6,65 %	4,83 %	-33,82 %	

Como muestra la tabla anterior, se produce durante el año 2008 un incremento en las tipologías de Visita Nocturna (+6,65%), y Jardines (+4,83%), frente al descenso experimentado por el Bono Turístico (-33,82%) y la Visita General Diurna (-1,21%).

Distribución anual por entidad y modalidad de venta					
	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria/Serviticket				
	Venta reserva Agentes autorizados		Venta anticipada particulares		
	Palacio	Jardines	Palacio	Jardines	Total
2007	729.345	20.596	549.867	23.129	1.322.937
2008	680.668	33.391	599.920	36.108	1.350.087
Crecimiento	6,67 %	62,12 %	9,10 %	56,12 %	2,05 %

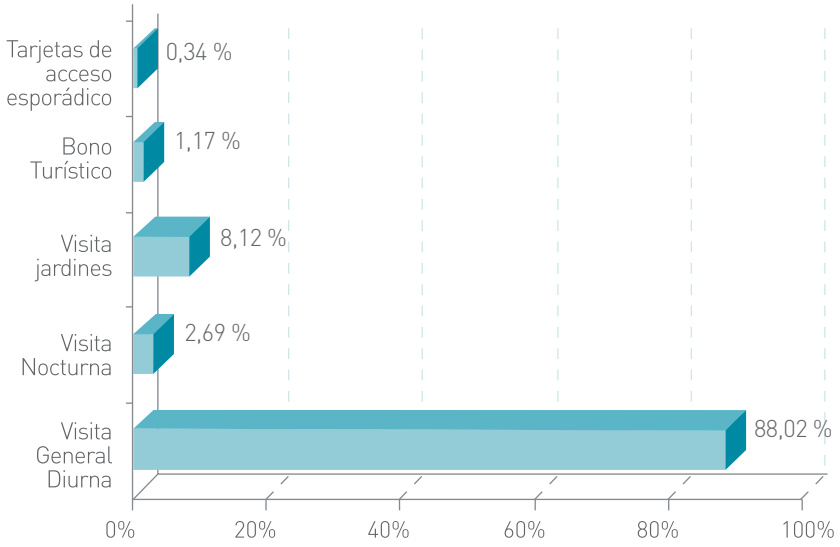
Respecto a la venta de entradas a través de Serviticket, observamos un incremento en la venta del billete de jardines, tanto en la venta reservada para agentes (+62,12%), como en la venta anticipada a particulares (+56,12%). Así mismo, aumenta la venta anticipada de particulares a Palacios (+9,10%), mientras que desciende la venta reservada a Palacios para agentes (-6,67%).

Distribución anual por entidad y modalidad de venta.									
	Patronato de la Alhambra y el Generalife								
	Reserva de entradas a entidades con convenio		Venta Directa a particulares en taquillas		Venta Directa a particulares en terminales		Bono Turístico	Tarjetas nominativas /de acceso esporádico	
	Palacio	Jardines	Palacio	Jardines	Palacio	Jardines	Bono T.		Total
2007	145.336	22.568	500.391	93.033	61.583	8.959	38.401		870.271
2008	157.519	27.823	386.210	62.827	142.699	15.456	26.128	7.495	826.157
Crecimiento	8,38 %	23,29 %	-22,82 %	-32,47 %	-22,82 %	72,52 %	-31,96 %		-5,07 %

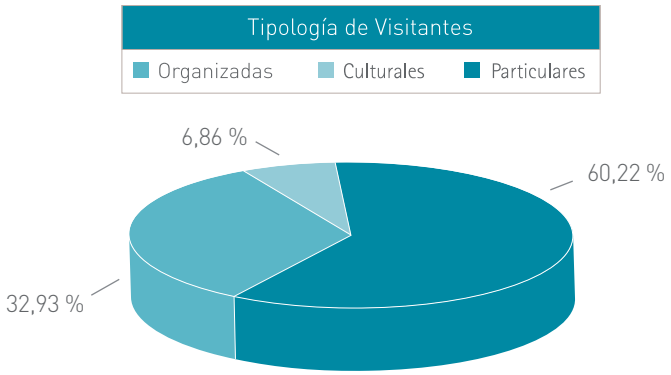
En cuanto a la venta de entradas por parte del Patronato de la Alhambra y Generalife, hay que destacar la nueva modalidad de venta directa a particulares en terminales (cajeros automáticos) que se puso en marcha en el segundo semestre del año 2007. Este sistema ha experimentado un crecimiento espectacular del +137,72% en la venta de entradas a Palacios y del 72,52% respecto a la venta de billete de jardines.

Respecto al resto de modalidades de venta, comprobamos cómo el mayor incremento es el experimentado por la reserva de entradas a entidades con convenio (principalmente la reserva de Jardines con un 23,29%). Finalmente, el bono turístico de la ciudad ha experimentado un descenso del -31,96% durante este año.

Distribución anual por tipo de visita		
Tipo de Visita	Número de Visitantes	Porcentaje
Visita General Diurna	1908.689	87,71 %
Visita Nocturna	58.321	2,68 %
Visita Jardines	176.109	8,09 %
Bono Turístico	25.630	1,18 %
Tarjetas de acceso esporádico	7.495	0,34 %
Total	2.176.244	100,00 %



Como podemos comprobar, el tipo de visita más demandada es la Visita General Diurna (88,02%), seguida de lejos por la Visita de Jardines (8,12%), la Visita Nocturna (2,69%) y el Bono Turístico (1,17%)



La distribución anual según la tipología de los visitantes muestra un elevado porcentaje de visitantes individuales, el 60,22%, frente a un 32,92% de grupos y un 6,86% de visita cultural o institucional. Estos datos están en consonancia con la política de distribución de cupos establecida por el Patronato.

Procedencia del visitante según su tipología		
Procedencia	Individual	Grupo
Turismo nacional	34,66 %	27,81 %
Unión Europea	46,25 %	58,5 %
Resto	19,09 %	13,69 %
Total	100%	100%

Datos extraídos de la encuesta de visitantes 2008. Unidad de Análisis de Datos PAG.

En cuanto a la procedencia del visitante, destaca claramente la Unión Europea como principal emisor tanto del turismo en grupo (en un 58,5% de los casos), como del turismo individual (46,25%), aunque en este caso también es muy significativa la presencia del turismo nacional (34,66%).

Se contó con la colaboración externa de una Licenciada en Sociología y una diplomada en Estadística

ESTUDIO SOBRE TIPOLOGÍA Y COMPORTAMIENTO DE LOS VISITANTES EN EL RECINTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE.

La finalidad del trabajo es la de estudiar la demanda anual de visitantes para conocer la evolución de la afluencia turística, detectar las tendencias que marcan su distribución temporal y el comportamiento de los diferentes tipos de visitantes, así como también conocer el grado de ocupación del Monumento a lo largo del día y del año, y la efectividad de las medidas de control de aforos y organización de flujos turísticos adoptadas por el Patronato.

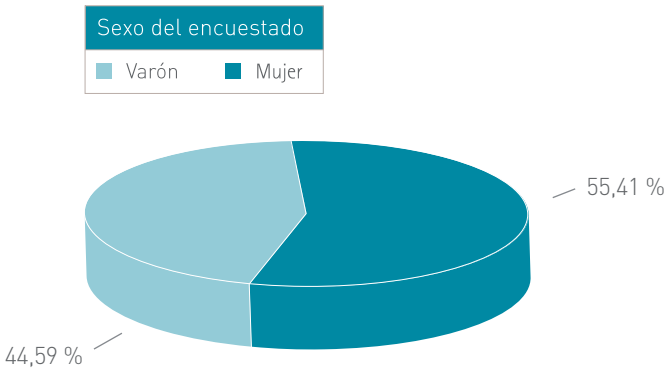
Este estudio se realiza utilizando diversas técnicas de análisis sociológicas:

Análisis cuantitativo.

- Encuesta de visitantes
- Sondeo de visitantes
- Conteo de visitantes

Análisis cualitativo.
Observación directa

A continuación se presentan los resultados base obtenidos mediante cada una de las técnicas mencionadas.

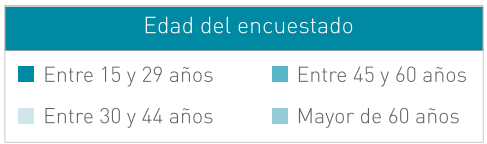


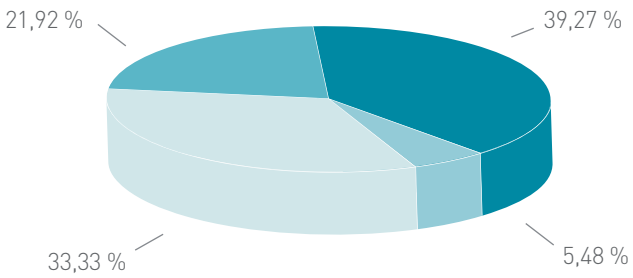
ANÁLISIS CUANTITATIVO

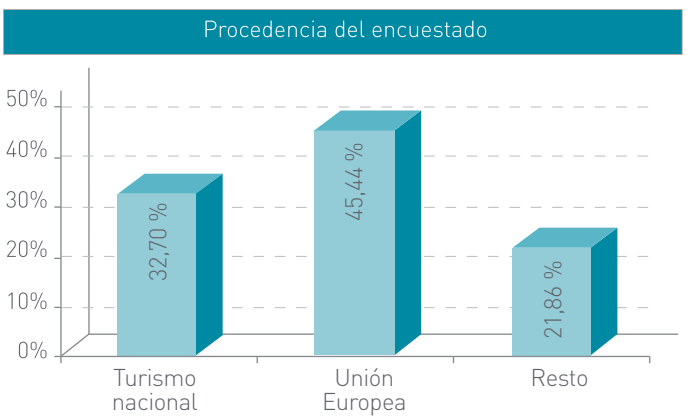
A) ENCUESTA DE VISITANTES

VISITANTE INDIVIDUAL

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO







El estudio del perfil sociodemográfico del visitante individual al recinto pone de manifiesto que acceden un porcentaje de hombres (44,59%) algo inferior al de mujeres (55,41%); la mayor parte de los cuales tienen menos de 44 años (72,60%) y proceden principalmente de la Unión Europea (en un 45,4% de los casos). El resto son visitantes nacionales (32,70%) y de otros países ajenos al ámbito europeo (21,86%).

MOTIVACIONES Y CARACTERÍSTICAS DE LA VISITA A LA ALHAMBRA

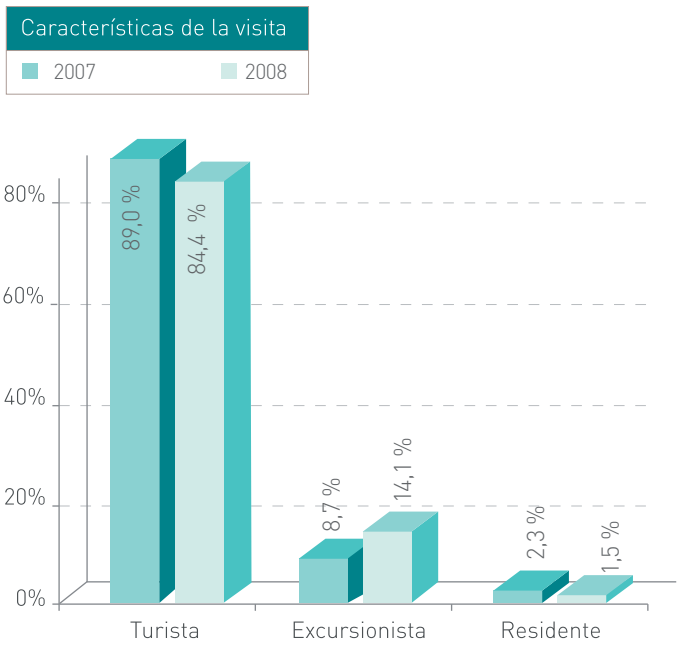
Pernocta en la Capital	
Menos de un día y regreso a domicilio habitual	3,70 %
Menos de un día y regreso al lugar de vacaciones o sigue ruta	5,00 %
Pernotca 1 noche	8,70 %
Pernocta 2 noches	34,90 %
Pernocta más de 3 noches	45,40 %
Residente en Granada capital o provincia	2,30 %
Total	100%

El 45,4% de los visitantes a la Alhambra pernoctan más de 3 noches en la ciudad, utilizando preferentemente hoteles de 4 a 5 estrellas.

Motivos para visitar la Alhambra	
Conocer la Alhambra	47,70 %
Conocer la oferta cultural de Granada	32,60 %
Otros	19,70 %

El motivo principal de la visita es, en el 80,3% de los casos, conocer la Alhambra en particular o toda la oferta cultural de la ciudad de Granada incluido el Monumento.

El gráfico muestra un claro predominio de los turistas (84,4%), que experimentan un descenso del 4,6% respecto del año 2007, frente a los excursionistas (14,1%) y a los residentes granadinos (1,5%).



Motivo que le ha traido a visitar este monumento		
	2007	2008
Recomendación de familiares o amigos	28,6%	31,1%
Recomendación de la agencia de viajes/guía de viaje	2,8%	5,5%
Otros	1,8%	4,0%
Iniciativa propia	66,8%	59,4%
Total	100%	100%

Comparando estos resultados con los obtenidos del estudio de visitantes de 2007 se observa un aumento del número de excursionistas que llegan a la capital granadina (+5,4%), mientras que el porcentaje de visitantes residentes en Granada se ha mantenido estable.

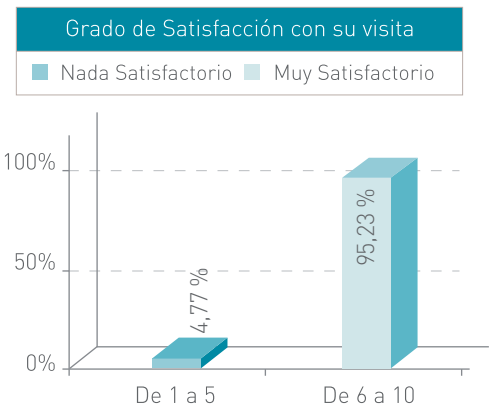
El motivo principal de la visita es por iniciativa propia, seguido por la recomendación de familiares o amigos. En cuanto a la categoría "otros" se menciona la lectura en libros o estudios y el visionado de documentales.

En cuanto al sistema utilizado para obtener el billete, el 43,4% de los encuestados realiza la reserva a través de la venta anticipada en "la Caixa", seguido de quienes

la obtienen a través de la venta directa en taquilla (36,6%). Por otra parte, el 5,3% de la muestra accede a la Alhambra con el Bono Turístico y el 6,5% lo hace a través de las entradas que tiene reservadas la Federación de Hostelería.

Sistema usado para obtener la entrada		
	2007	2008
Venta directa (taquilla Alhambra)	31,0%	36,6%
Venta anticipada mediante Caixa/BBVA	37,5%	43,4%
Bono turístico	5,5%	5,3%
Otros	22,2%	6,5%
Total	00%	100%

EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN CON LOS DIFERENTES ASPECTOS DE LA VISITA



En líneas generales, podemos afirmar que la valoración general de la visita al Monumento es muy positiva, dado el alto grado de visitantes que se considera muy satisfecho o satisfecho (el 95,23%).

Respecto al grado de interés por aspectos más específicos, la visión en conjunto resulta positiva aunque hay que destacar que un alto porcentaje de los entrevistados desconoce alguno de los servicios ofertados en el Monumento, tales como el Sistema de Información al Visitante, el teléfono de información, así como la oferta cultural complementaria: Espacio del Mes, servicio de audioguías,

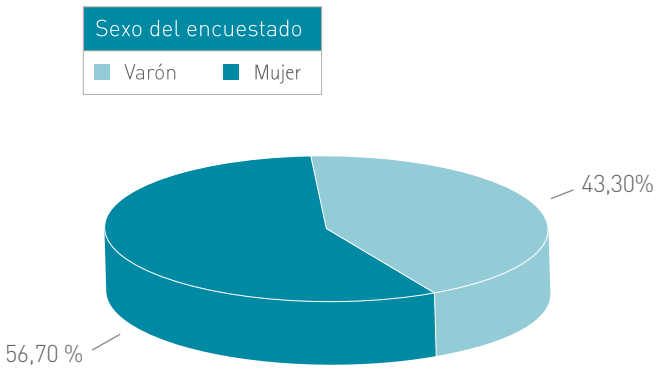
Sala de Presentación, museo y librería. Si bien, los que sí son conocidos o han sido visitados por los encuestados, reciben un alto grado de aprobación.

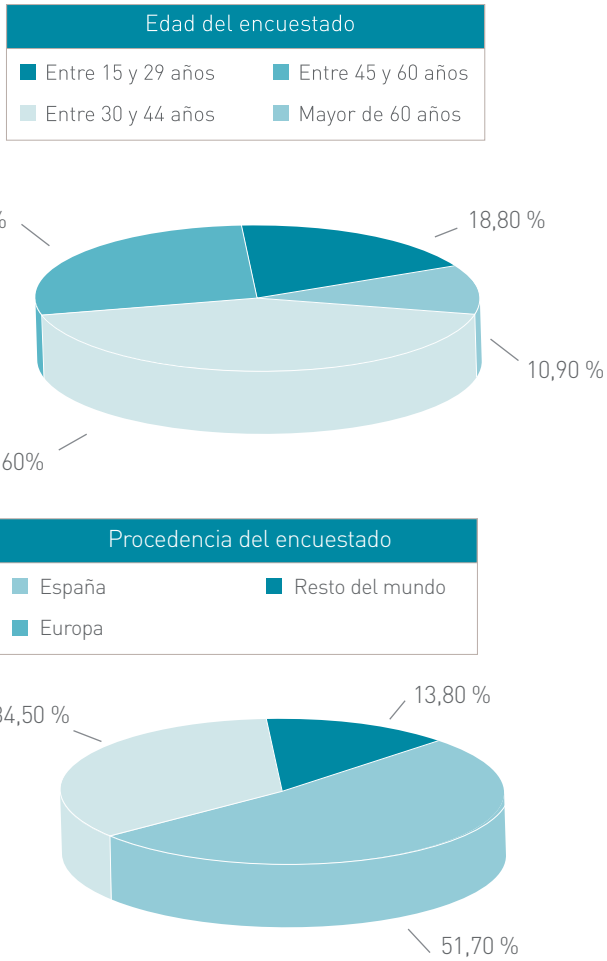
En lo referente a la calidad de la visita pública, los aspectos mejor valorados son el mantenimiento en general, así como el horario de apertura.

Finalmente, otros servicios o productos que oferta el Monumento, tales como aseos, máquinas de bebidas, cafetería, cajeros, etc., son desconocidos por la mayor parte de la muestra; no obstante, como ocurre con los servicios arriba descritos, su valoración es muy positiva en caso de conocerlos.

VISITANTE EN GRUPO

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

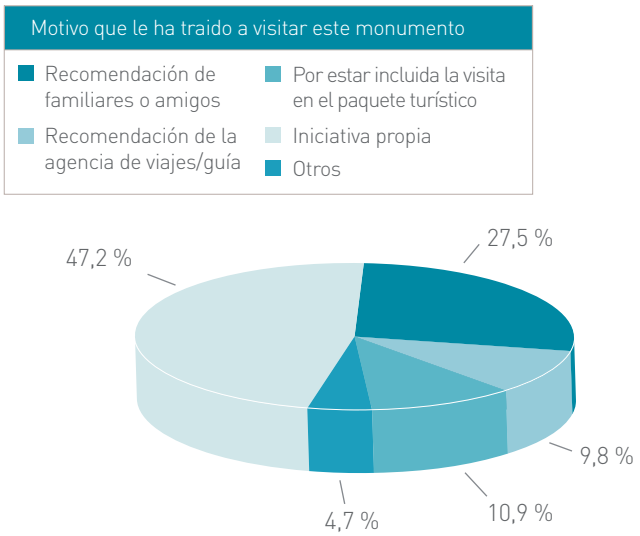




En cuanto al sexo del visitante en grupo al recinto, se aprecia un ligero predominio de mujeres frente a hombres (un 56,70% de mujeres frente a un 43,3% de hombres), la mayor parte de los cuales tiene más de 45 años y proceden principalmente de la Unión Europea (51,70%), seguidos por el turismo nacional (34,5%) y por último se encuentran los procedentes del resto del mundo (13,80%).

El motivo principal de la visita a la Alhambra es la iniciativa propia (en el 47,2% de los casos), seguida de la recomendación de familiares o amigos (27,5%).

En cuanto al tipo de viaje realizado, la tabla muestra que un alto porcentaje visita la Alhambra por cuenta propia (un 41,1%), seguido de los viajes en grupos comerciales y de los grupos que viajan con instituciones, entidades sociales o similares (un 29,4% en ambos casos).



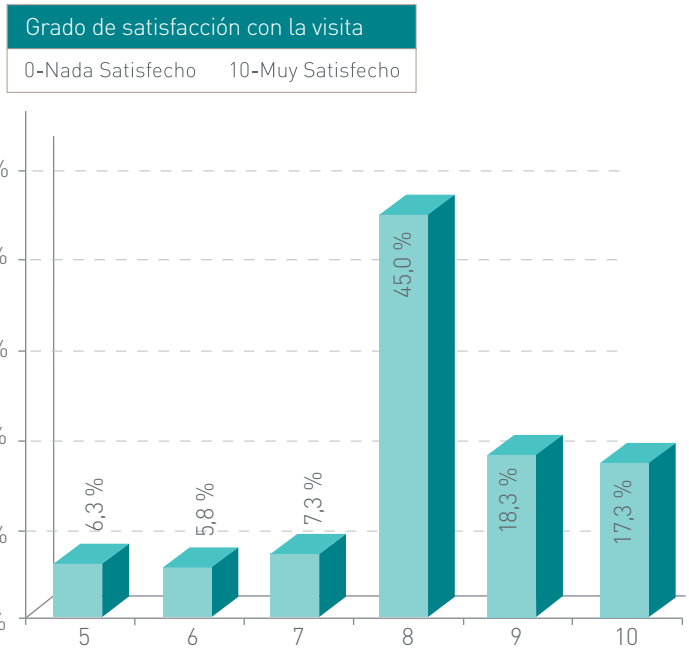
Tipo de viaje realizado		
	Recuento	Porcentaje
Viaje en grupo comercial (AA.VV.)	58	29,4 %
Viaje grupos que viajan con instituciones, entidades sociales o similares	58	29,4 %
Viaje por su cuenta	81	41,1 %
Total	197	100 %

Sistema de obtención del billete		
	Recuento	Porcentaje
Venta directa (taquilla Alhambra)	19	9,5 %
Venta anticipada de la Caixa	52	26,1 %
Hotel	51	25,6 %
Bono turístico	14	7,0 %
Venta directa en los cajeros Serviticket	1	0,5 %
Agencia de viajes	13	6,5 %
Otros	49	24,6 %
Total	199	100 %

En primer lugar, el 26,1% de los casos adquieren su billete a través de la venta anticipada de Serviticket, seguido de los que obtienen su billete en el hotel (a través del convenio de la Federación de Hostelería), que representan el 25,6%.

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS DIFERENTES ASPECTOS DE LA VISITA

En cuanto a la actitud general ante la visita, los resultados manifiestan un alto grado de satisfacción (el 80,6% se considera muy satisfecho).



En líneas generales, y a modo de conclusión, podemos afirmar que la valoración general de la visita al Monumento es muy positiva, teniendo en cuenta el número total de visitantes que se considera muy satisfecho o satisfecho.

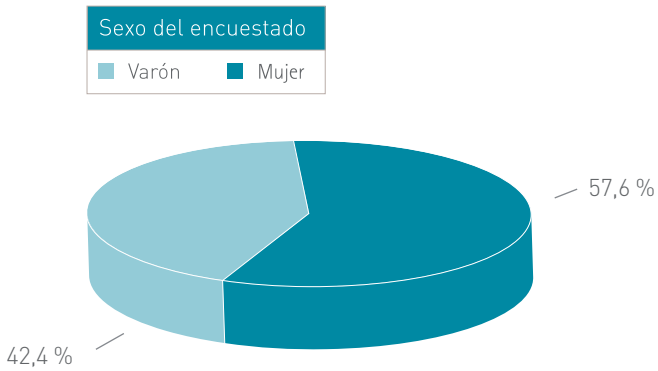
Respecto al grado de interés por aspectos más específicos, y aunque la visión en conjunto resulta positiva, hay que destacar que un alto porcentaje de los entrevistados desconoce alguno de los servicios ofertados en el Monumento, tales como el Sistema de Información al Visitante, el teléfono informativo y la oferta cultural complementaria: Espacio del Mes, servicio de audioguía, Sala de Presentación, museo y librería, además de otros servicios tales como aseos, máquinas de bebidas y cajeros automáticos.

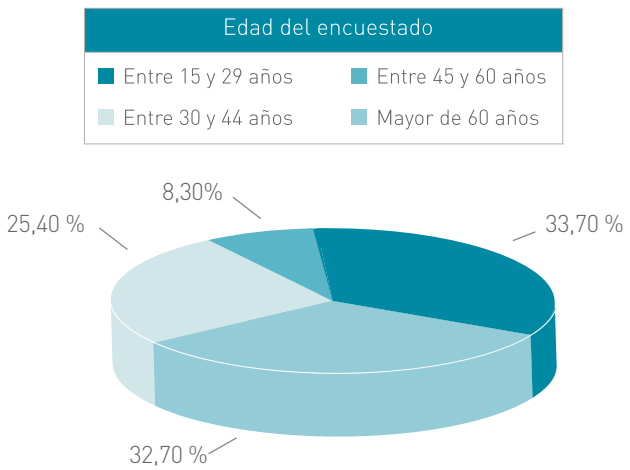
Si bien, los que sí son conocidos o han sido visitados por los encuestados, reciben un alto grado de aprobación, tal y como ocurría en el caso del visitante individual.

Referente a la calidad de la visita pública, los aspectos mejor valorados son el mantenimiento en general así como el horario de apertura.

VISITANTE AL MUSEO DE LA ALHAMBRA

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

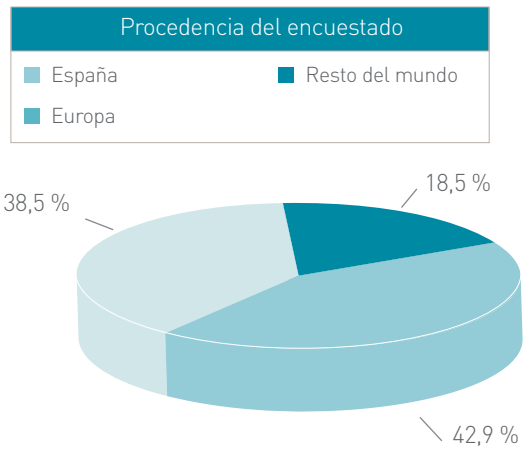




En cuanto al sexo de los visitantes al Museo, podemos apreciar un cierto desequilibrio, ya que el 57,6% son mujeres, mientras que el 42,4% son varones.

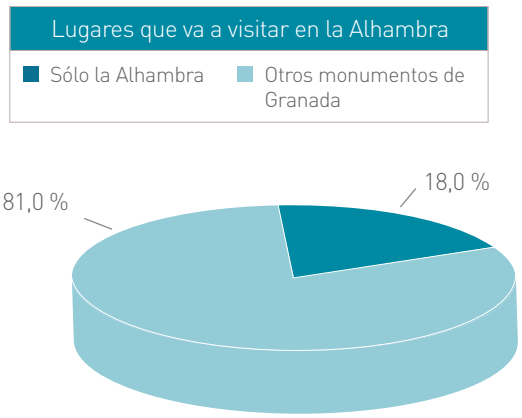
En referencia a la edad del encuestado: el grupo más numeroso se concentra en el colectivo de visitantes jóvenes, es decir, de 15 a 29 y de 30 a 44 años (33,7% y 32,7% respectivamente). Se observa que se produce un descenso progresivo del número de visitantes conforme avanza la edad de los encuestados, ya que el intervalo de edad más avanzado (mayores de 60 años) solo suponen el 4% de la muestra.

En cuanto a la procedencia de los encuestados, los porcentajes se distribuyen de la siguiente forma:



MOTIVACIONES Y CARACTERÍSTICAS DE LA VISITA AL MUSEO DE LA ALHAMBRA

Conocimiento del museo	
Información en el monumento	41 %
Información en la agencia de viajes	3 %
Conocimiento previo a través de conocidos	34 %
Publicaciones especializadas	20 %
Motivos profesionales	2 %



El 81% de los encuestados tienen previsto visitar otros monumentos de Granada, frente a un 19% que sólo visitará la Alhambra.

Motivación para asistir al Museo		
	Recuento	Porcentaje
Interés por conocer el arte islámico	41	20,0 %
Visitante habitual de museos	21	10,2 %
Visitante ocasional de museos	28	13,7 %
No suele visitar museos pero tiene cierto interés	7	3,4 %
Conocer las instalaciones	108	52,7 %
Total	205	100 %

La principal motivación para visitar el museo es el interés por conocer todas las instalaciones de la Alhambra (para el 52,7% de los visitantes), ya que los turistas llegan al Museo gracias a la información facilitada en el propio Recinto Monumental.

ACTITUD ANTE LA VISITA AL MUSEO

Grado de satisfacción		
	Recuento	Porcentaje
De 1 a 5	5	2,5%
De 6 a 10	199	97,5%
Total	204	100%

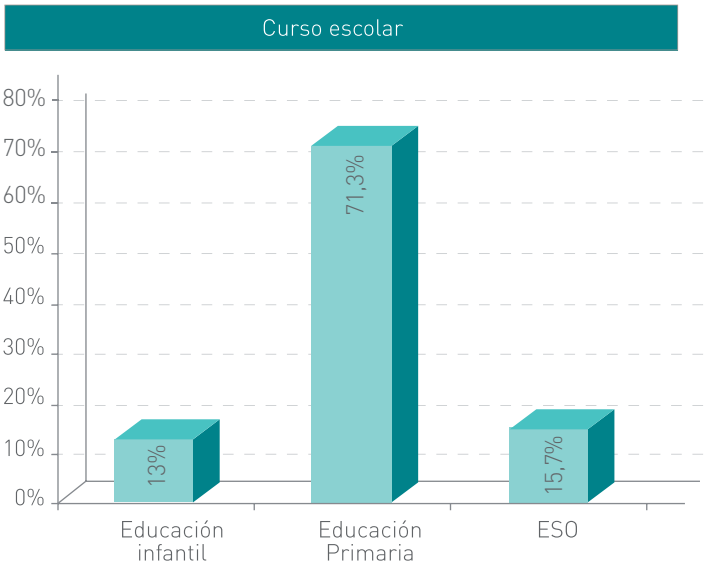
Como muestra la tabla anterior, el 97,5% de los encuestados están muy satisfechos con la visita al Museo de la Alhambra.

ENCUESTAS A DOCENTES

1. PERFIL DEL COLECTIVO DOCENTE

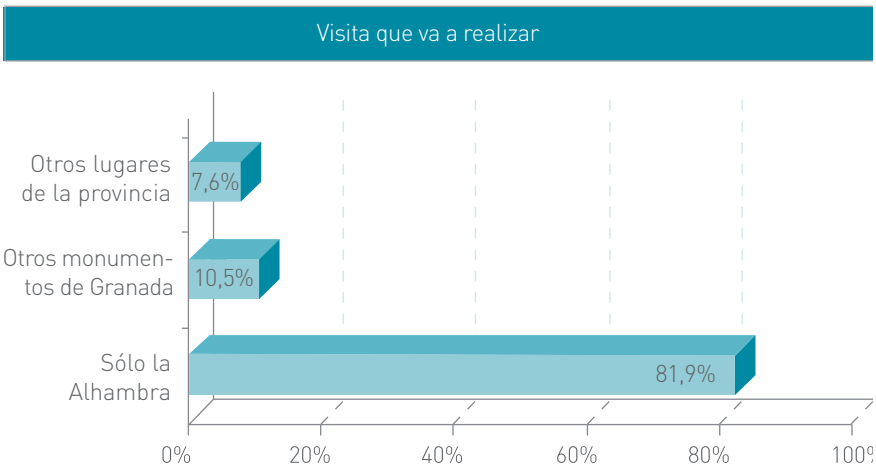
Tipo de grupo		
	Recuento	Porcentaje
Escolares con gratuidad	18	16,5%
Huerto Alegre	88	80,7%
Otros	3	2,8%
Total	109	100%

De la figura anterior se puede deducir que la mayoría de los docentes (el 80,7%) acceden al recinto mediante el programa educativo de Huerto Alegre.



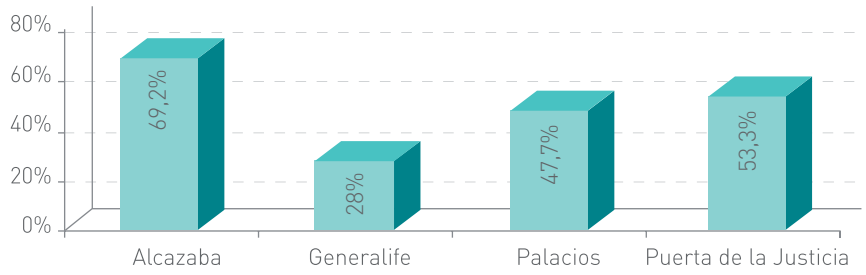
Respecto al curso escolar que imparten los encuestados, la mayoría de los docentes viene con grupos de Educación Primaria (71,3%), el 15,7% corresponde a la ESO, seguido por último de los grupos de Educación Infantil (13%).

CARACTERÍSTICAS DE LA VISITA



Los resultados revelan que el 81,9% de los encuestados afirma tener la intención de visitar únicamente la Alhambra. El resto accederá también a otros lugares de la ciudad de Granada (10,5%) o de la provincia (7,6%).

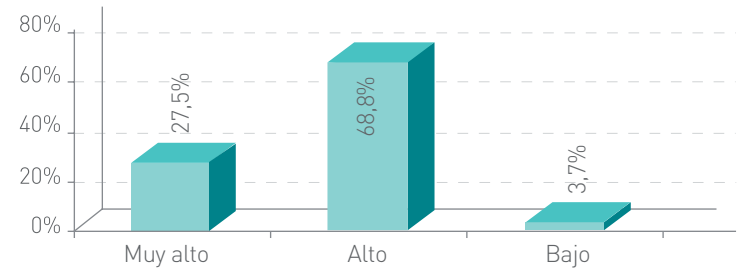
Zonas visitadas en el Recinto



Los lugares más visitados del recinto por parte del colectivo de docentes son la Alcazaba y la Puerta de la Justicia.

ACTITUD GENERAL ANTE LA VISITA

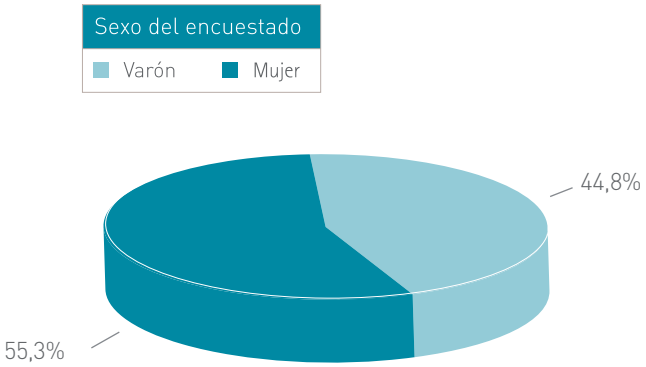
Grado de interés



En cuanto a la actitud percibida en el grupo durante la visita, el 68,8% de los docentes responde que el interés del grupo ha sido alto, el 27,5% muy alto y solo el 3,7% considera que ha sido bajo.

ENCUESTAS A ESCOLARES

SEXO

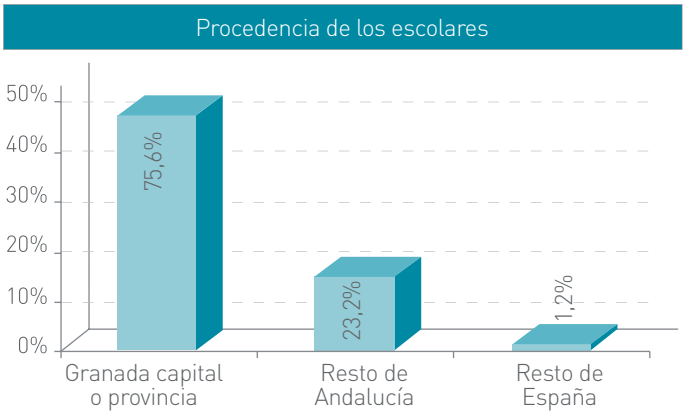


EDAD

Edad escolar		
	Recuento	Porcentaje
De 4 a 7 años	11	2,7%
De 8 a 10	209	52,1%
De 11 a 13	138	34,4%
De 14 a 18	43	10,7%
Total	04010	100%

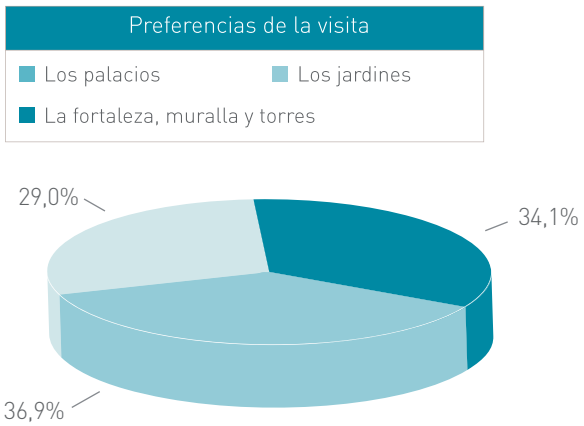
Como ocurría con el resto de tipologías de visitantes, apreciamos un cierto predominio de las niñas (55,3%) frente a los niños (44,8%). En cuanto a la edad, predomina el intervalo de 8 a 10 años, seguido del de 11 a 13 (34,4%), del de 14 a 18 (10,7%) y por último de los escolares con edades comprendidas entre 4 y 7 años (el 2,7%).

PROCECENCIA



Como podemos observar en la gráfica, el porcentaje más significativo estadísticamente corresponde a los alumnos de Granada capital o la provincia (75,6%), seguido de quienes vienen del resto de Andalucía, que representan el 23,2% de la muestra, y por último los alumnos que proceden del resto de España (1,2%).

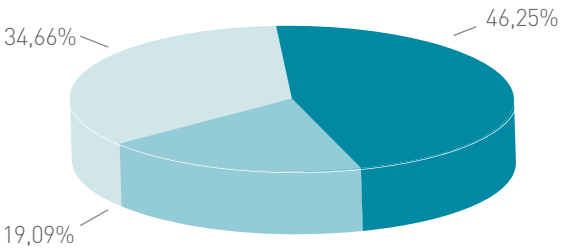
OPINIÓN SOBRE LA VISITA

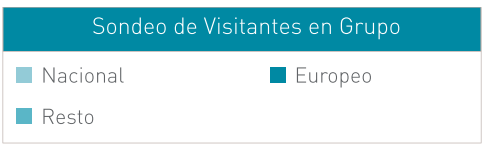


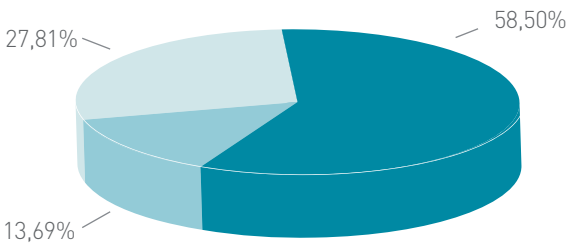
En cuanto a los lugares que más les han gustado de la visita, destacan en primer lugar los Palacios Nazaríes (36,9%), seguidos por la fortaleza, muralla y torres (34,1 %), y finalmente por los jardines (29%).

B) SONDEO DE VISITANTES

El sondeo realizado simultáneamente en las puertas de acceso a los Palacios Nazaríes y a la Alcazaba, ha permitido obtener la siguiente información







Los visitantes individuales que acceden a la Alhambra en mayor número son los europeos (46,25% de los casos), seguidos por los españoles (34,66% de los casos) y, por último, los del resto del mundo (19,09% de los casos).

La mayoría de los visitantes en grupo proceden de la Unión Europea (58,5%), seguidos por los españoles (27,81%) y por los del resto del mundo (13,69%).

C) CONTEO DE VISITANTES

RECUENTOS DE VISITANTES EN PALACIOS Y FORTALEZAS

Los datos que se analizan a continuación corresponden a los recuentos realizados durante los meses comprendidos entre agosto y diciembre del año 2008. Se presentan en las tablas adjuntas los datos promediados para el total del período.

Conteos en Palacios	
Individual	58,53%
Grupo	35,99%
Programa La Alhambra Educa	2,97%
Centros de enseñanza homologada	2,50%
Total	100%

Los visitantes individuales representan el 58,53% del total de la visita, mientras que los visitantes en grupo representan el 35,99% de los casos. Les siguen los visitantes que acceden con el programa La Alhambra Educa (2,97%) y, por último, los escolares acompañados y guiados por sus profesores (centros de enseñanza homologada), que representan el 2,5% de los casos.

Conteo en la Alcazaba	
Individual	91,89%
Grupo	6,63%
Programa La Alhambra Educa	0,94%
Centros de enseñanza homologada	0,53%
Total	100%

La Alcazaba es visitada mayoritariamente por los visitantes individuales (representan el 91,89% del total), seguidos por los visitantes en grupo (6,63%); luego aparecen los que visitan el Monumento mediante el programa La Alhambra Educa (0,94%) y, por último, los escolares de centros de enseñanza homologada (0,53%).

Conteo en el Generalife	
Individual	59,43%
Grupo	39,87%
Programa La Alhambra Educa	0,30%
Centros de enseñanza homologada	0,40%
Total	100%

El acceso de visitantes al Generalife muestra menos diferencias que en el caso de la Alcazaba, ya que los individuales representan el 59,43% del total de la visita, mientras que los grupos suponen el 39,87%. Les siguen los escolares de centros de enseñanza homologada (0,40%) y, por último, los pertenecientes al programa La Alhambra Educa (0,30%).

RECUENTOS DE VISITANTES EN LOS ACCESOS AL MONUMENTO

Conteo en la Cuesta de Gomérez		
	Suben	Bajan
Personas	42,96%	57,04%

Cabe destacar que, durante el período en el que se ha realizado el análisis, el acceso por la cuesta de Gomérez ha permanecido abierto exclusivamente a peatones debido a la restauración de la Puerta de las Granadas.

Conteo en el Acceso Sur		
Autocar turístico	1.296.000	55,72%
Veh. particular	1.030.029	44,28%
Total	2.326.029	100,00%

El acceso sur a la Alhambra es utilizado tanto por personas que acceden al Monumento en vehículos particulares (el 44,28%) como por grupos de visitantes que acceden en autocares turísticos (el 55,72%).

Conteo en Cuesta de los Chinos		
	Suben	Bajan
Personas	39,75%	60,25%
Veh. servicios	45,45%	54,55%

Este acceso es peatonal, por lo que los únicos vehículos que acceden al mismo son los dedicados al mantenimiento del propio organismo. Este acceso se utiliza por los visitantes en su mayor parte para abandonar el recinto (60,25%), mientras que los visitantes que utilizan esta vía para la subida a la Alhambra representan el 39,75%.

Acceso Caidero		
	Suben	Bajan
Peatones	4,75%	4,23%
Taxi	8,26%	14,66%
Bus	76,71%	47,11%
V. particular	5,73%	30,52%
V. servicios	1,50%	1,14%
Motos	3,05%	2,35%
Total	40,71%	59,29%

La cuesta del Caidero es una vía muy utilizada por el bus Alhambra desde que se produjo el cierre provisional del acceso por la cuesta de Gomérez, debido a las obras de restauración realizadas en la Puerta de las Granadas (representa el 76,71% de las subidas). Así mismo, es un acceso muy utilizado por los vehículos particulares para abandonar el recinto (30,52%).

Conteo en la Cuesta del Realejo		
	Suben	Bajan
Personas	46,39%	53,23%

Otros recuentos	
Individual	80,33%
Grupo	17,90%
Programa La Alhambra Educa	1,32%
Centros de enseñanza homologada	0,46%
Total	100%

OTROS RECUENTOS DE VISITANTES

A partir de los conteos realizados en los meses de agosto a noviembre en estos espacios, comprobamos que los individuales son los visitantes que más acceden

Perímetro Externo		
	2008	%
Perímetro Externo	215.100	75,44%
Espacios Gratuitos	70.020	24,56%
Total	285.120	100,00%

a estos espacios (80,33%), seguidos de los grupos (17,9%), de Huerto Alegre (1,32%) y, por último, de los colegios (0,46%).

Del cómputo total de visitantes que acceden al recinto sin adquirir billete (285.120 personas estimadas anualmente), comprobamos que los visitantes que circulan por los espacios externos a la muralla suponen el 75,44%, mientras que los que acceden a los espacios gratuitos (Placeta de Carlos V, plaza de los Aljibes y calle Real) suponen el 24,56% de los visitantes.

ANÁLISIS CUALITATIVO: OBSERVACIÓN DIRECTA

RECORRIDOS TIPO PARA VISITANTE INDIVIDUAL / EN GRUPO

A) VISITANTE INDIVIDUAL

DURACIÓN DE LA VISITA

Duración de la visita: La duración media de las cuatro observaciones que hemos realizado es de entre 2:30 y 3 horas.

Tiempo empleado en visitar cada espacio:

- Alcazaba: Entre 25 y 30 minutos
- Generalife: Entre 20 y 30 minutos
- Palacio de Carlos V: 10 minutos
- Palacios Nazaríes: 60 minutos

De las cuatro observaciones realizadas, sólo en una ocasión se ha visitado el Museo de la Alhambra durante un período de 20 minutos.

ZONAS DE DESCANSO:

Las zonas elegidas por los visitantes para descansar son los Jardines del Partal, tras finalizar la visita de los Palacios Nazaríes (durante aproximadamente 10 minutos), los alrededores del Palacio de Carlos V (suelen descansar durante 10-12 min.) y en la plaza de los Aljibes (durante 30 minutos); por último, aparecen los Jardines del Generalife (durante 10 minutos).

ASEOS:

La mayoría de los visitantes objeto de observación directa utilizan los aseos del edificio próximo a la Puerta del Vino (4 a 7 minutos) y los aseos del Generalife situados en el paseo de los Nogales (entre 5 y 10 minutos).

RECORRIDO TIPO:

En las observaciones realizadas, se aprecia que se realizan dos recorridos tipo. Se observa también que la primera parte del recorrido suele ser coincidente.

Pabellón del Generalife ➡ Secano ➡ C/Real ➡ Palacio de Carlos V ➡ Palacios Nazaríes

A) ➡ Alcazaba ➡ C/Real ➡ Secano ➡ Generalife ➡ Taquillas

B) ➡ Paseo de las Torres ➡ Generalife ➡ Taquillas.

B) VISITANTE EN GRUPO.

DURACIÓN MEDIA DE LA VISITA

Aproximadamente de 2:30 a 3 horas.

PROMEDIO TAMAÑO DE LOS GRUPOS

Entre 25 y 30 personas.

TIEMPO EMPLEADO EN VISITAR CADA ESPACIO :

Alcazaba: No suelen visitarla.

Generalife: Se visita en primer o en último lugar, dependiendo de la hora de entrada que tengan para los Palacios Nazaríes. Suelen tardar aproximadamente entre 20 y 30 minutos en realizar la visita.

Palacio de Carlos V: El tiempo empleado es de 10 minutos.

Museo de la Alhambra: No suelen visitarlo.

Palacios Nazaríes: El tiempo medio empleado para la visita a Palacios es aproximadamente de 1 hora.

COMPRAS

Principalmente en la calle Real (20 minutos).

ZONAS DE DESCANSO:

Alrededor de la plaza de los Aljibes: Suelen descansar siempre en estazona (aproximadamente 20 minutos).

* Recorrido tipo:

Aparcamiento/Taquillas ➡ Puerta de los Carros ➡ Carlos V ➡ P.Nazaríes ➡ J. Partal ➡ Placeta Carlos V ➡ Secano ➡ Puente ➡ Generalife ➡ Taquillas ➡ Aparcamiento/Bus

TIEMPO DE ESPERA PARA ACCEDER A ESPACIOS VISITABLES Y SERVICIOS PÚBLICOS

TIEMPOS DE ESPERA EN AGOSTO

Durante el mes de agosto las principales colas de acceso se han detectado en la plaza de la Alhambra y en las ventanillas de venta directa de las taquillas situadas en el Pabellón de Acceso (con un promedio de espera de tres horas), mientras que en los Palacios Nazaríes los visitantes han esperado unos 15 minutos.

TIEMPOS DE ESPERA EN OCTUBRE

Durante el mes de octubre, en la plaza de la Alhambra se observa un tiempo medio de espera de dos horas. De nuevo la acumulación se detecta en las ventanillas de venta directa, mientras que en el acceso a los Palacios Nazaríes los visitantes individuales esperan unos 10 minutos para acceder y los grupos turísticos esperan aproximadamente 5 minutos.

ZONAS DE DESCANSO

En las dos observaciones que hemos realizado, las zonas principales de descanso elegidas por los visitantes son la plaza de la Alhambra, Jardines del Partal y alrededores del Palacio de Carlos V:

El mes de agosto se caracterizó por la elevada presencia de visitantes en las zonas de descanso además de por el elevado tiempo de permanencia en las mismas. Esto se percibe especialmente en la zona de taquillas y en los alrededores del Palacio de Carlos V.

En cuanto al mes de octubre, este se caracterizó por la escasa acumulación de visitantes en las zonas de descanso. Esto se debe en parte a la ausencia de colas significativas a la hora de adquirir la entrada, así como también en el acceso a los diferentes espacios.

UTILIZACIÓN DE SERVICIOS: ASEOS Y TELÉFONOS

En ambos casos se ha observado fluidez en su uso y perfecta adecuación a la demanda.

FRECUENCIA TURÍSTICA EN ESPACIOS DE TÁNSITO DENTRO DEL RECINTO

Este apartado se centra en el cálculo del volumen de visitantes existente en los espacios intermedios del recinto, por pases horarios y elementos. Los visitantes se presentan en función de su tipología (individual o en grupo).

Frecuencia turística en espacios intermedios		
	Agosto	Octubre
Secano	252	106
C/Real	96	40
P.Sultana	92	8
Partal	310	82
P.Carlos V	686	250
Total	1.436	486

A partir de la observación realizada, hemos comprobado que en el recorrido tipo que realizan dentro del recinto tardan aproximadamente unas tres horas; de dicho tiempo, emplean una hora en recorrer los Palacios, treinta minutos en la Alcazaba y media hora en visitar el Generalife.

Sin embargo, en aquellos meses en los que predominan los visitantes en grupo, tales como mayo y octubre, el tiempo de la visita se reduce a unas dos horas, por lo que el número de personas que circulan por el interior del recinto también es menor.

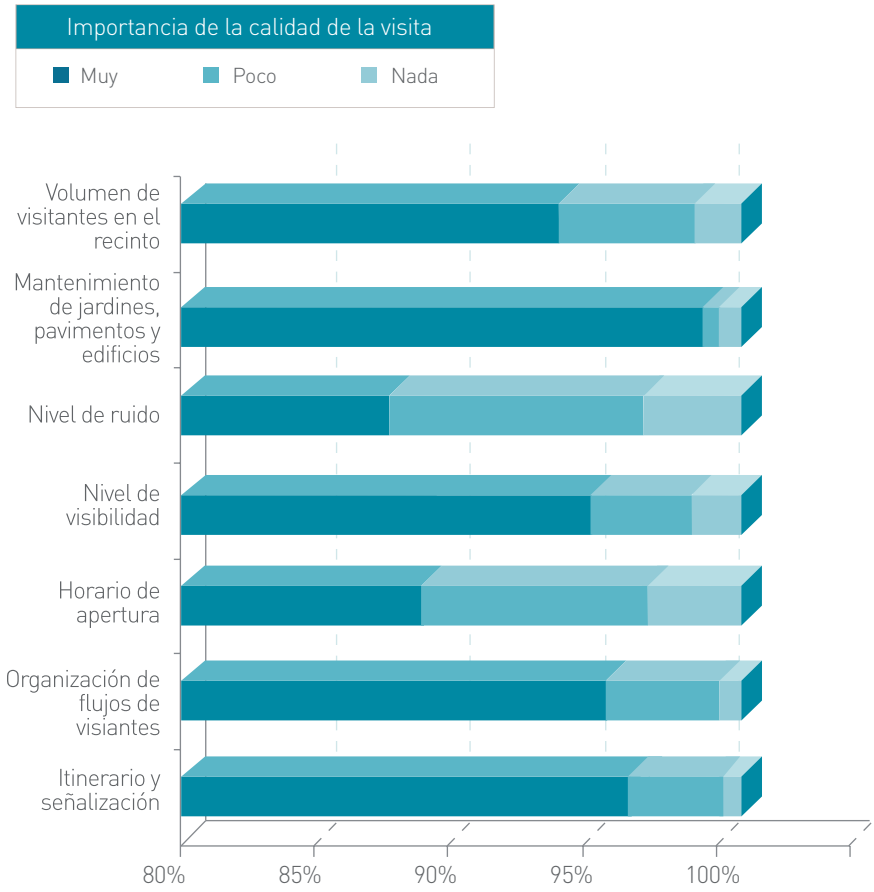
ESTUDIO DE EXPECTATIVAS Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL VISITANTE AL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE

ENCUESTAS DE VISITANTES

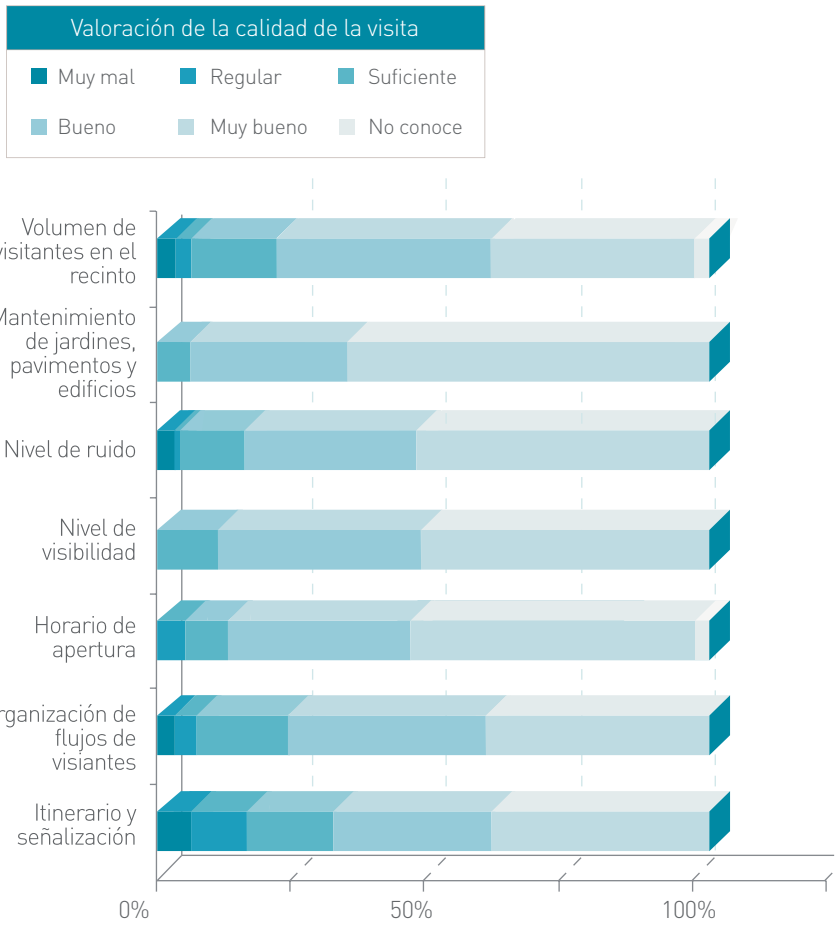
VISITANTE INDIVIDUAL

CALIDAD DE LA VISITA PÚBLICA

A) EXPECTATIVAS



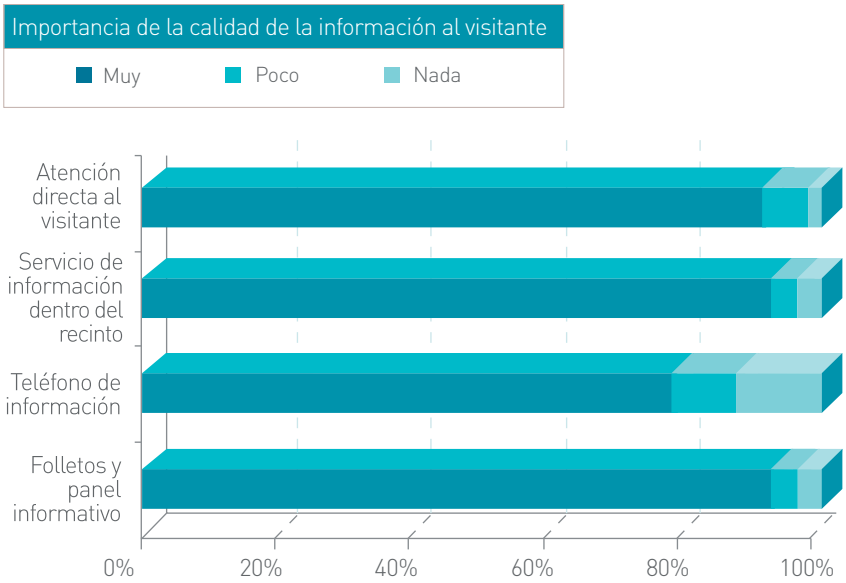
B) SATISFACCIÓN

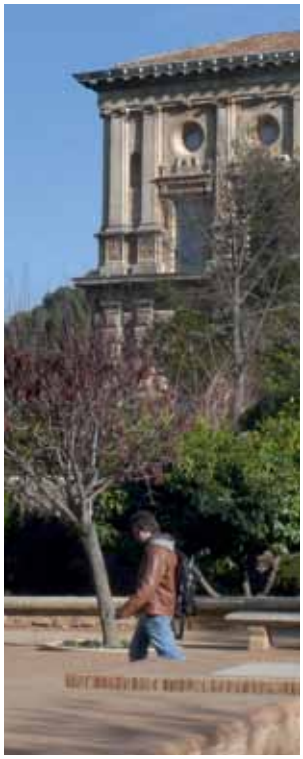


Respecto a la calidad de la visita, los aspectos más importantes para el visitante son los itinerarios y señalización, seguido por la organización de flujos de visitantes. No obstante comprobamos a la hora de valorar estos aspectos que no hay una correspondencia directa entre ambos items, ya que la categoría "itinerario y señalización" es uno de los aspectos peor valorados. Los aspectos mejor valorados son el mantenimiento de jardines, pavimentos y edificios y el horario de apertura del Monumento.

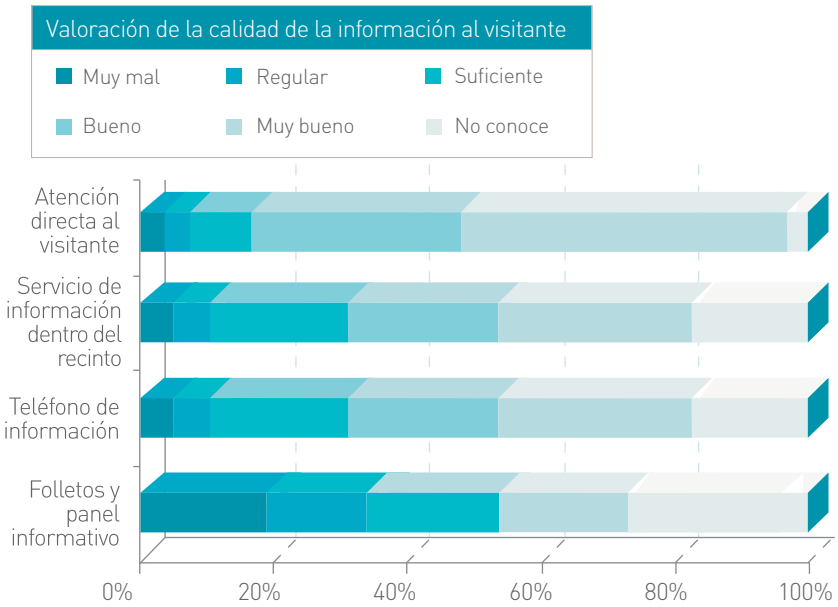
CALIDAD DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN AL VISITANTE.

A) EXPECTATIVAS





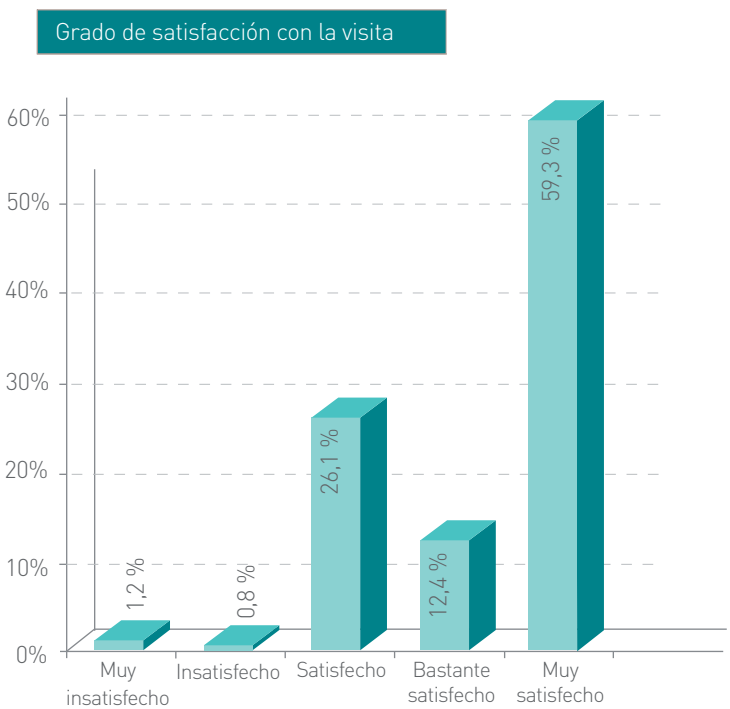
B) SATISFACCIÓN



De nuevo apreciamos un claro contraste entre la importancia y valoración otorgada a esta variable y el nivel de satisfacción obtenido, ya que siendo un ámbito de trabajo que concita el interés del área de visita pública, es uno de los aspectos peor valorados por los encuestados.

Finalmente, debemos resaltar el gran desconocimiento general tanto del Servicio de Información al Visitante, como de la atención que se ofrece a través del personal de control e información de la Alhambra (se desconocen en el 37,2% de los casos).

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA VISITA

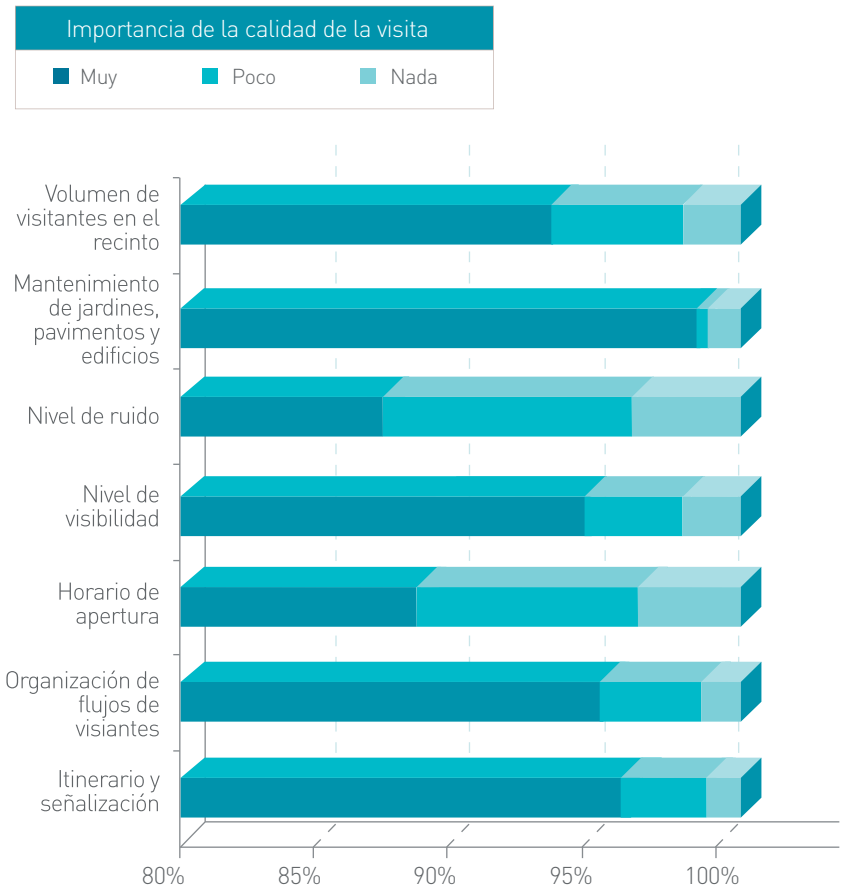


Finalmente, el grado de satisfacción con la visita es muy elevado ya que el 71,7% se considera muy satisfecho o bastante satisfecho.

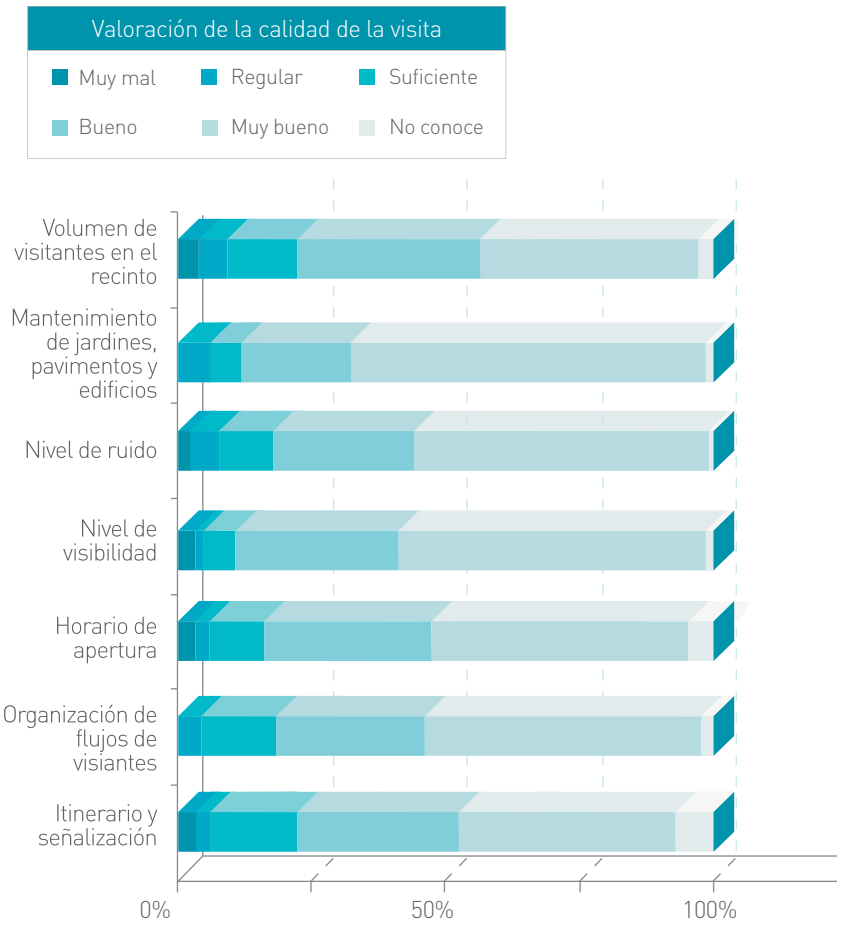
VISITANTE EN GRUPO

CALIDAD DE LA VISITA PÚBLICA

A) EXPECTATIVAS



B) SATISFACCIÓN

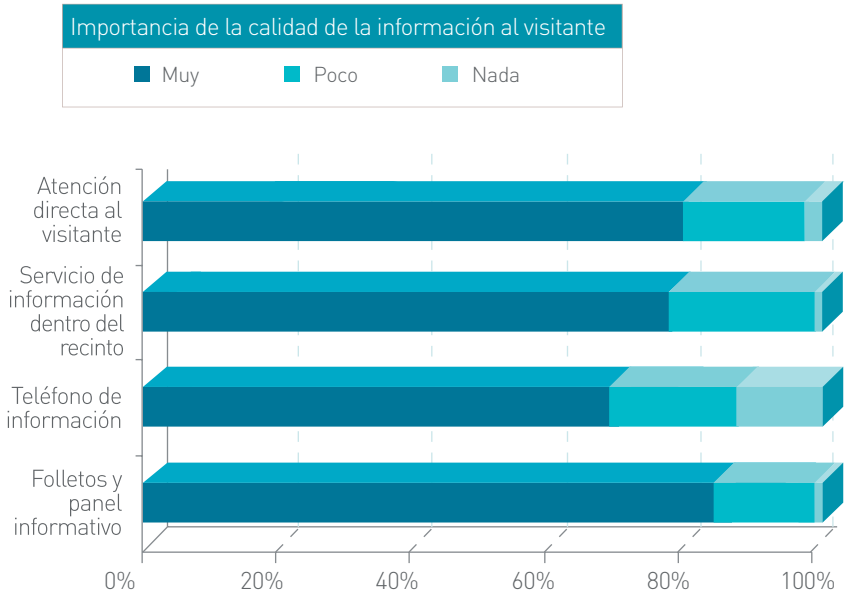


Al igual que sucedía con el visitante individual, el itinerario y la señalización, junto a la organización de los flujos de visitantes, son los aspectos más importantes en cuanto a la calidad de la visita pública.

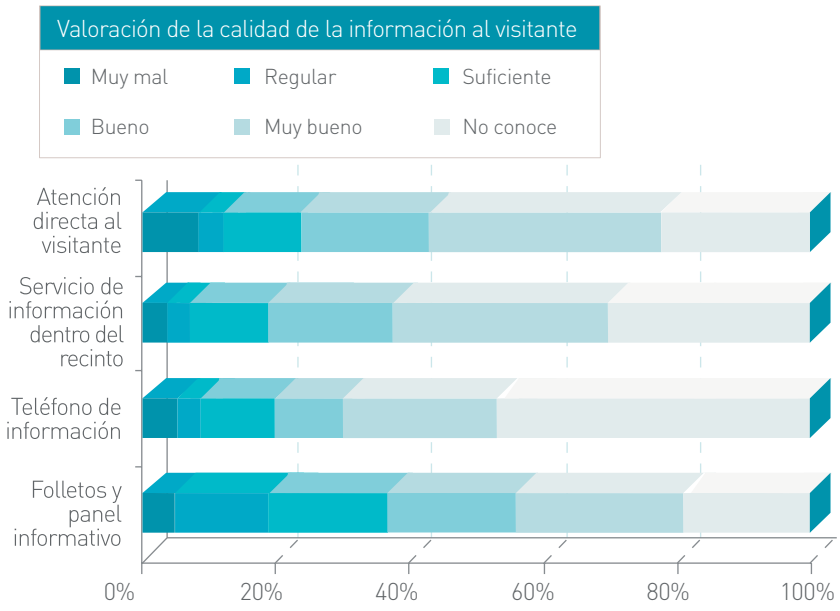
A la hora de valorar dichas variables, apreciamos una clara correspondencia y una consideración muy positiva, en especial en el mantenimiento de jardines, pavimentos y edificios.

CALIDAD DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN AL VISITANTE.

A) EXPECTATIVAS



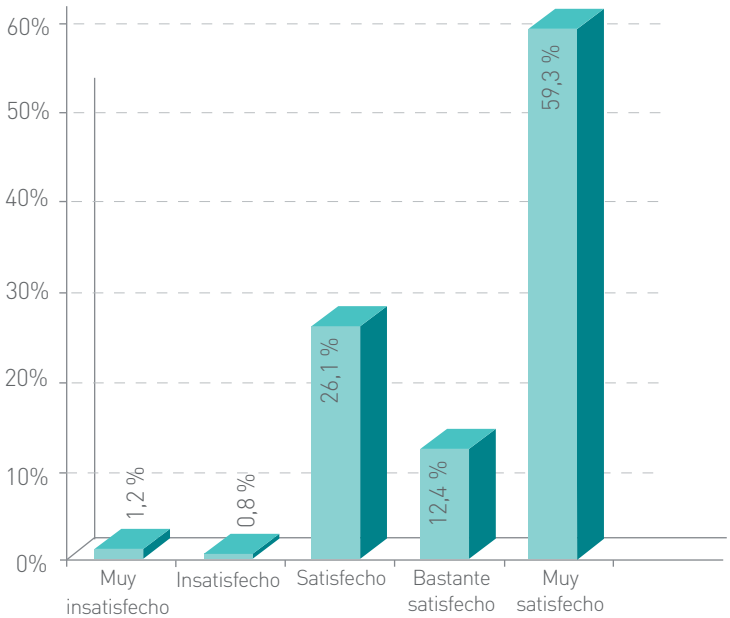
B) SATISFACCIÓN



Al igual que en el caso del visitante individual, todas las categorías que integran el sistema de información son consideradas de gran importancia. No obstante, el teléfono de información es desconocido para un gran número de visitantes en grupo (49%) y el resto de categorías merecen una consideración positiva, ya que han mejorado significativamente con respeto al año anterior.

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA VISITA

Grado de satisfacción con la visita

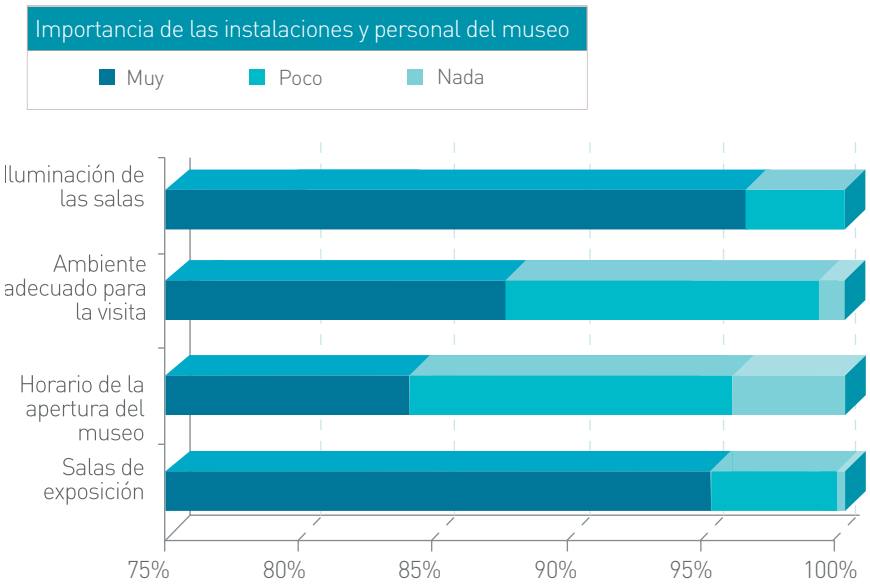


Finalmente, el grado de satisfacción con la visita es muy alto ya que el 83,3% se considera bastante satisfecho o muy satisfecho. No obstante, debe mencionarse que el 1,3% se manifiesta muy insatisfecho.

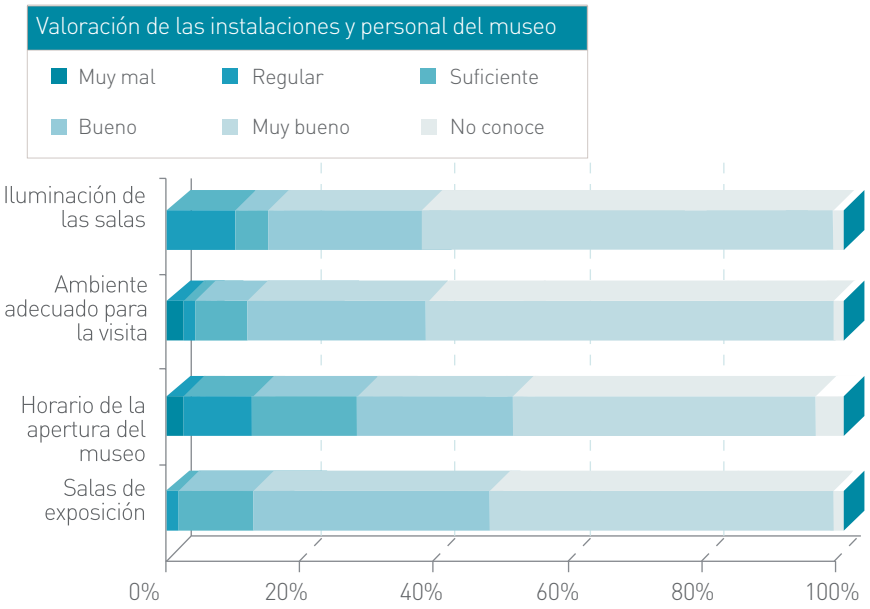
VISITANTE AL MUSEO DE LA ALHAMBRA

OPINIÓN SOBRE LAS INSTALACIONES Y EL PERSONAL DEL MUSEO

A) EXPECTATIVAS



B) SATISFACCIÓN

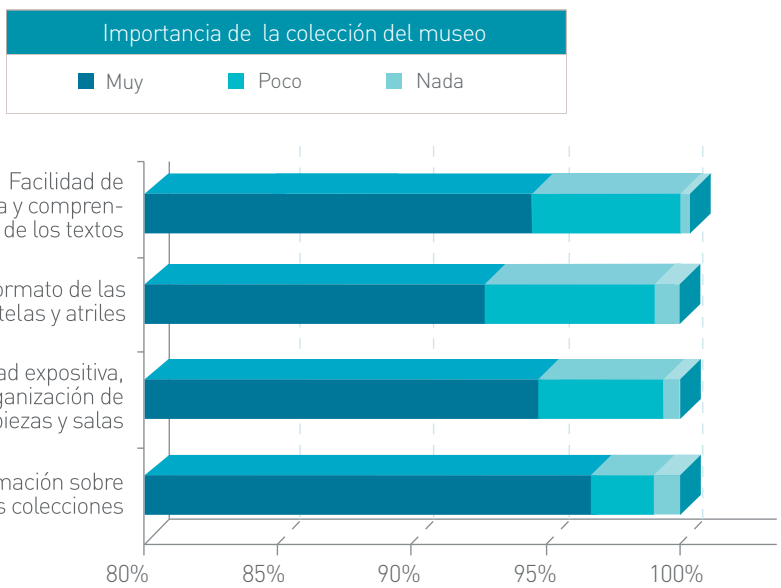


Los aspectos de iluminación y las salas de exposición, han merecido una consideración muy positiva por parte de los visitantes (especialmente por lo que respecta a las salas de exposición), ya que el 88% las valora como elementos buenos o muy buenos.

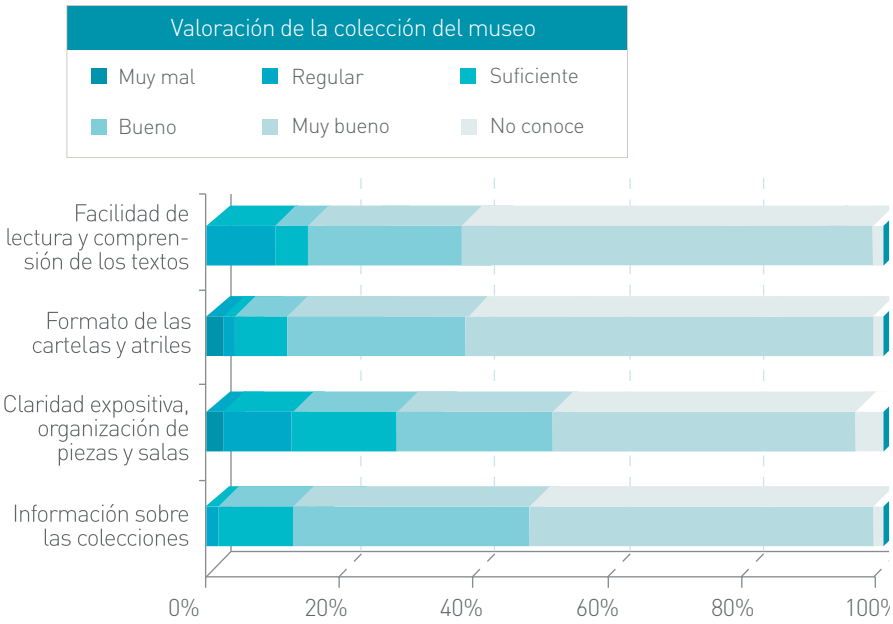
Cabe destacar, finalmente, que pese a que el "ambiente adecuado para la visita" era una variable que no había sido considerada como "muy importante" por el visitante, no obstante, ha sido valorada de forma muy positiva ya que el 89,4% opina que es muy bueno o bueno .

OPINIÓN SOBRE LA COLECCIÓN DEL MUSEO

A) EXPECTATIVAS

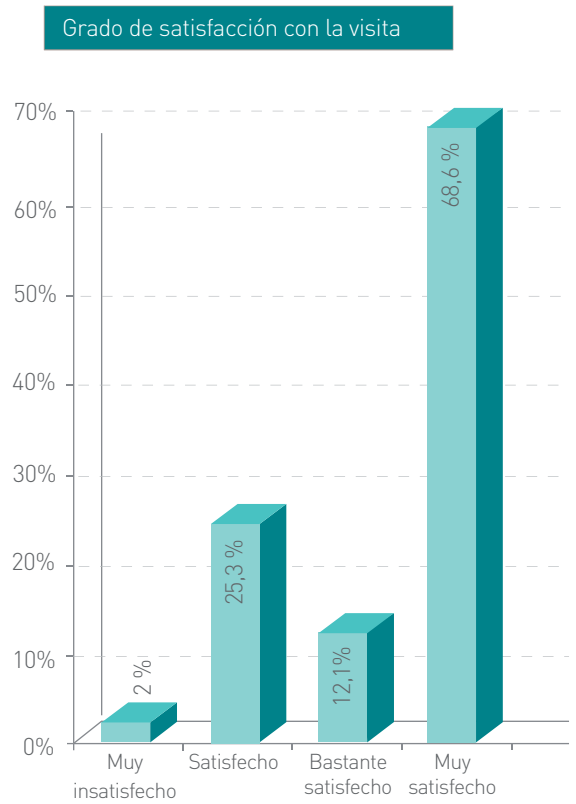


B) SATISFACCIÓN



De nuevo apreciamos que no existe una correlación entre las variables consideradas de mayor importancia por el visitante (en este caso la "información sobre las colecciones"), y la valoración posterior que le otorgan a las mismas, siendo el aspecto mejor valorado en este caso "la claridad expositiva", ya que el 82.9% la considera buena o muy buena.

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA VISITA

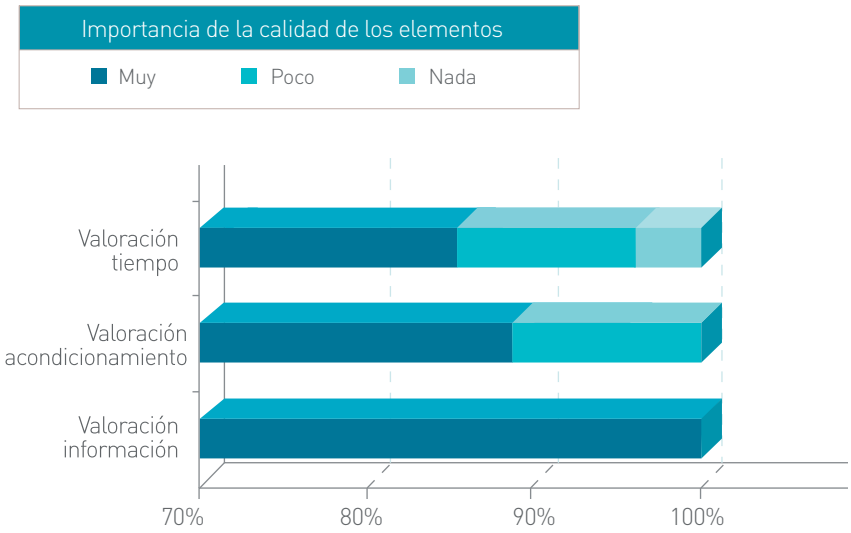


Finalmente, el 60,6% de los encuestados se muestra muy satisfecho con su visita al Museo, aunque debe tenerse en cuenta que un 2% aún considera estar muy insatisfecho.

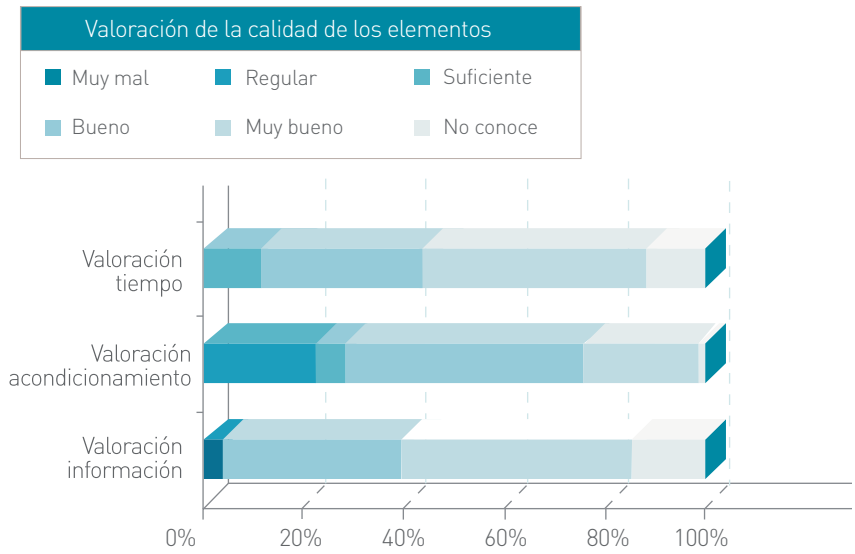
INVESTIGADORES EN EL ARCHIVO, LA BIBLIOTECA Y EL MUSEO DE LA ALHAMBRA

OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LOS ELEMENTOS

A) EXPECTATIVAS



B) SATISFACCIÓN

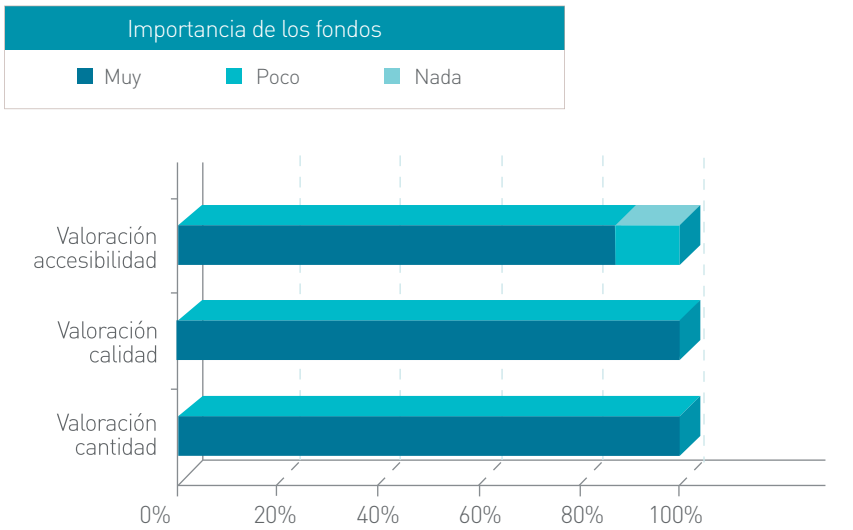


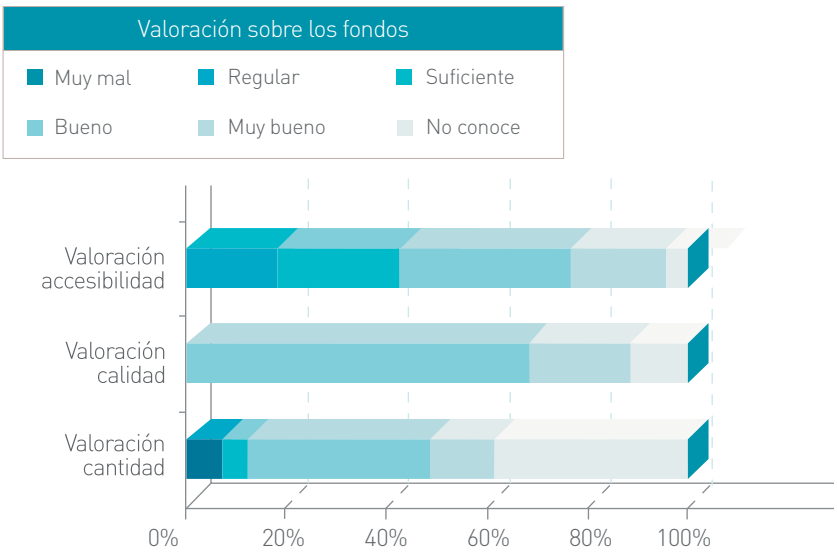
En el apartado de calidad, los encuestados valoran especialmente la información facilitada por parte del personal del centro (el 75% la considera buena o muy

buena). Así mismo, destaca el tiempo de respuesta tras solicitar la información; sin embargo, se trata de un aspecto que merece aún una consideración relativamente menor. Lo mismo ocurre con el acondicionamiento de la Sala de Investigación.

OPINIÓN SOBRE LOS FONDOS

A) EXPECTATIVAS

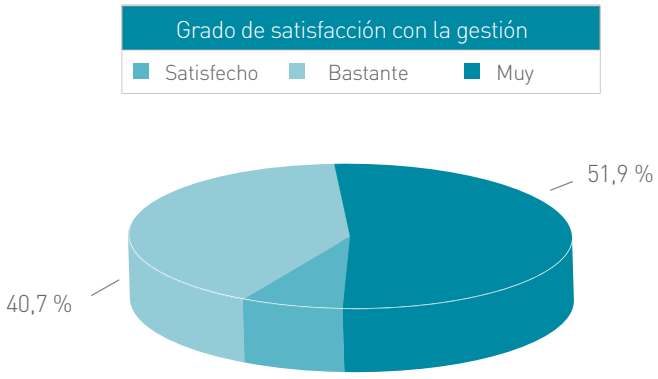




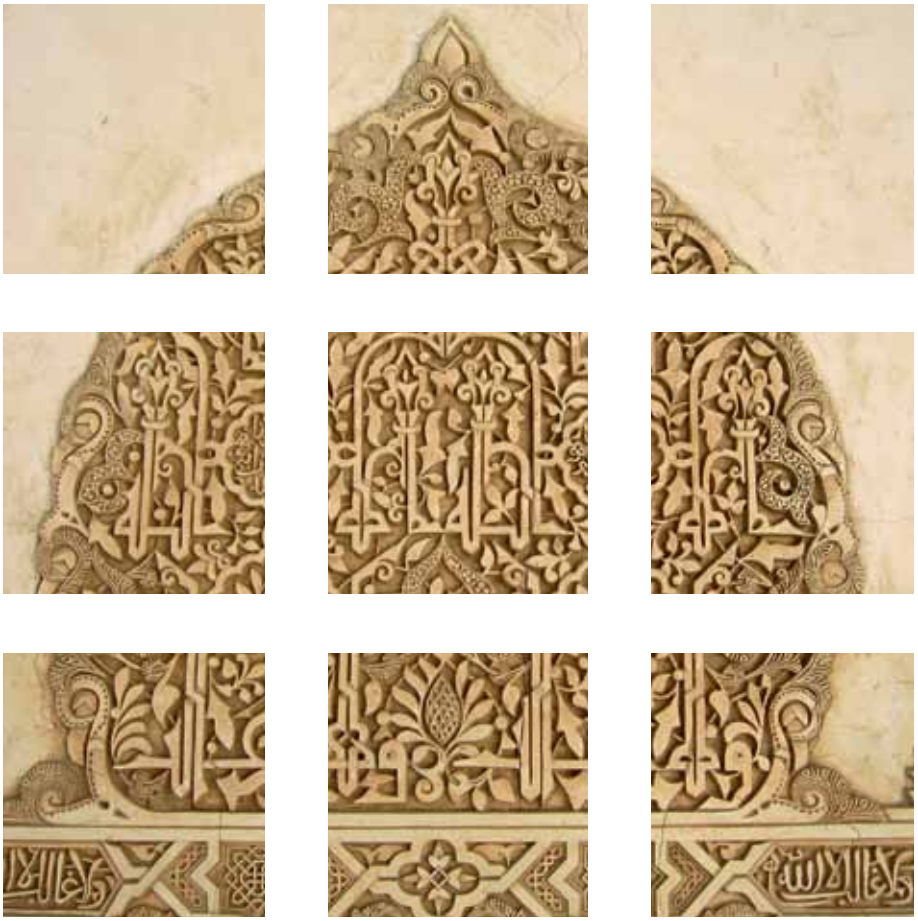
De las tres categorías analizadas en este apartado, destacan claramente por su importancia las relativas a "la cantidad y calidad de los fondos".

La valoración también es muy positiva, aunque se aprecia un porcentaje considerable en la categoría de "no conoce", respecto a la cantidad de los fondos y colecciones. Además, la valoración sobre la accesibilidad de los mismos merece una consideración relativamente negativa, ya que el 14,3% la considera regular y el 23,8% suficiente.

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA GESTIÓN



El grado de satisfacción con la gestión es positivo, ya que el 51,9% se considera muy satisfecho, el 40,7% bastante satisfecho y un 7,4% satisfecho.



PLAN DE CALIDAD

GESTIÓN POR PROCESOS EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN GENERAL Y VISITA PÚBLICA

La empresa Novotec ha desarrollado durante el año 2008 el proyecto de implantación de una gestión por procesos en el Área de Secretaría General. El proyecto se desarrolla sobre la definición de un modelo de gestión enfocado a procesos. Para llevar a cabo esta tarea, se ha tomado como referencia el modelo definido por la European Foundation for Quality Management (EFQM), el cual se fundamenta en el esquema REDER (Resultados-Enfoque-Despliegue-Evaluación y Resultados)

Los objetivos generales del proyecto durante 2008 se han centrado por un lado, en sistematizar a través de protocolos de actuación las actividades del Área de Secretaría General, agrupándolas en procesos; y por otro lado, en establecer un panel de indicadores que permita el seguimiento y evaluación de los procesos. Con estos indicadores se podrá comprobar el grado de cumplimiento en el desarrollo de las actividades con lo establecido en cada proceso e implementar un sistema de mejora continua fundamentado en datos objetivos.

La modalidad seguida para llevar a cabo este proyecto ha sido la presencial, a través de un consultor especializado en gestión de la calidad (proveniente de la empresa Novotec) que desarrolla el trabajo de forma continua en las instalaciones del Patronato de la Alhambra y Generalife.

Este proyecto se inicia tras una primera fase de diagnóstico de la situación en la que se realizó una primera identificación de procesos en la gestión del Patronato. Luego fueron clasificados por niveles, desde los más genéricos o claves hasta aquellos que dan soporte a toda la estructura de gestión del Patronato. Además, se incluyen en muchos casos las actividades que los sustentan. De esta manera se han presentado los siguientes resultados:

Procesos Estratégicos: Son procesos claves para la organización que tratan de marcar el camino que debe seguirse y las metas que se quieren lograr.

En estos procesos encontramos tanto la planificación como el seguimiento del Plan Director de la Alhambra, el cual se trata de un Plan Estratégico ya definido que ha de guiar los objetivos y metas futuras del Organismo Autónomo.

Procesos operativos: Son procesos que influyen en la gestión diaria en el Patronato y que confieren funcionalidad a la organización; tales como los de visita pública, fomento de la investigación, fomento de iniciativas culturales, conservación de la operatividad del Patronato, conservación patrimonial, control del Centro.

Procesos soporte: Son aquellos procesos que, aunque se hallen en un nivel más básico, dan cobertura al resto de procesos y hacen posible la operatividad de la organización; tales como los de Administración General y de Recursos Humanos, Gestión de Recursos Económicos, Gestión de Sistemas de Información.

Tras este diagnóstico comienza una etapa de documentación y sistematización de las actividades a través de protocolos de actuación; en la actualidad, el número de protocolos documentados asciende a:

24 protocolos de actuación en el Área de Visita Pública, que regulan actividades desde la gestión de visitas a la organización y prestación del servicio diario.

21 protocolos de actuación correspondientes al proceso soporte de Administración General, que regulan actividades tales como el control de jornada y horario, servicios extraordinarios, plan de formación, actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales, gestión de vacaciones y permisos, gestión de nóminas, etc.

21 protocolos correspondientes al proceso de Gestión de los Recursos económicos, que regulan actividades relacionadas con los diferentes ingresos que puede tener el Patronato, como la contratación y expedientes de gastos, arqueos de entradas y efectivo en taquillas y contabilidad.

18 protocolos de actuación englobados en el proceso soporte de Gestión de los Sistemas de Información, que regulan asuntos como el seguimiento de servicios y suministros, además de otros más técnicos como el mantenimiento de redes, funcionamiento del portal web, copias de seguridad, actuaciones en materia de LOPD, antivirus, mantenimiento de aplicaciones, protocolos de seguridad, etc.

11 protocolos de actuación englobados en el proceso operativo de control de centro, que tratan sobre actuaciones específicas del Servicio de Seguridad

de la Alhambra ante emergencias, como incendios, intrusiones, amenazas de bomba, emergencias sanitarias, etc.

Todos ellos suman en el Área de Secretaría General un total de 95 protocolos de actuación comprendidos en cuatro procesos (tres procesos soporte y un proceso operativo).

En el desarrollo de este proyecto han colaborado todas las jefaturas de sección y departamento, definiendo los protocolos correspondientes a las actividades de su área y todo el personal a cargo de las mismas, destaca el trabajo de coordinación y seguimiento realizado por la Secretaría General para garantizar que los protocolos definidos en su área correspondan a la realidad del Organismo e impulsando la sistematización de las actividades hacia un horizonte de mejora.

El desglose completo de protocolos de actuación definidos por proceso es el siguiente:

PROCESO DE VISITA PÚBLICA

PO3-01 Gestión de Visitas

- PO3-01-01 Visitas de agentes autorizados
- PO3-01-02 Visitas guiadas por especialistas
- PO3-01-03 Programa de actividades para residentes en Granada
- PO3-01-04 Día Internacional del Museo
- PO3-01-05 Programa de actividades para familias
- PO3-01-06 La Alhambra y los niños
- PO3-01-07 La Alhambra para los mayores
- PO3-01-08 Verano en la Alhambra
- PO3-01-09 Visitas especiales
- PO3-01-10 Filmaciones y reportajes fotográficos
- PO3-01-11 Seguimiento de los Programas La Alhambra más cerca y La Alhambra educa
- PO3-01-12 Regulación de flujos turísticos en Palacios Nazaríes

PO3-02 Gestión de eventos especiales

- PO3-02-01 Espacio del Mes
- PO3-02-02 Reservas de Sala de Conferencias y Sala de Juntas
- PO3-02-03 Organización de actividades

PO3-03 Gestión del personal de atención a visitas

- PO3-03-01 Elaboración de cuadrantes
- PO3-03-02 Prestación de servicios diarios

PO3-03-03 Permisos y ausencias
PO3-03-04 Elaboración de informes y partes diarios
PO3-03-05 Retirada y entrega de walkies y baterías
PO3-04 Control de accesos
PO3-04-01 Apertura de taquillas
PO3-05 Gestión de reclamaciones

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN GENERAL Y RECURSOS HUMANOS

PS1-01 Procedimientos judiciales y administrativos

PS1-01-02 Expedientes disciplinarios
PS1-01-04 Expedientes de movilidad
PS1-01-05 Expedientes de responsabilidad patrimonial

PS1-03 Gestión económica de los recursos humanos

PS1-03-04 Gestión de nóminas e incidencias
PS1-03-05 Gestión de servicios extraordinarios
PS1-03-06 Comunicación mensual de las retenciones en nómina del IRPF

PS1-04 Gestión administrativa de los recursos humanos

PS1-04-03 Altas y bajas de personal
PS1-04-07 Gestión de la bolsa de trabajo temporal

PS1-05 Gestión de absentismos, bajas y permisos

PS1-05-02 Control de absentismo
PS1-05-04 Control y gestión de permisos, licencias, jornada y horario
PS1-05-06 Inserción de incidencias en el programa de control de presencia

PS1-06 Registro de documentos

PS1-06-02 Recepción de paquetería y correos
PS1-06-03 Compulsa de documentos

PS1-08 Desarrollo del Plan de Formación

PS1-08-01 Propuesta y aprobación del Plan de Formación
PS1-08-02 Homologación de los cursos y cierre de acciones formativas
PS1-08-03 Seguimiento y control del Plan de Formación

PS1-09 Actuación en materia de prevención de riesgos laborales

PS1-09-01 Seguimiento y control del Servicio de Prevención Ajeno
PS1-09-02 Control y gestión del reconocimiento médico anual
PS1-09-03 Apertura, seguimiento y cierre de incidentes y accidentes

PS1-10 Gestión de almacén

PS1-10-02 Arqueo final del ejercicio
PS1-10-03 Arqueros aleatorios no periódicos
PS1-10-04 Gestión de almacén
PS1-10-05 Gestión de compras; recepción y retirada de mercancía

PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS

PS2-01 Contabilidad

PS2-01-01 Contabilidad
PS2-01-02 Cuadre de cuenta de tesorería

PS2-02 Gestión del gasto

PS2-02-01 Tramitación de facturas
PS2-02-02 Tramitación de expedientes de gasto
PS2-02-03 Tramitación de contratos
PS2-02-04 Tramitación bienes y obras
PS2-02-05 Gestión de dietas

PS2-03 Gestión de ingresos

PS2-03-01 Control de concesiones administrativas e ingresos patrimoniales
PS2-03-02 Control de ingresos por rodajes, fotografías, audiovisuales, etc.
PS2-03-03 Control de ingresos por venta de entradas
PS2-03-04 Control de ingresos por realización de fotocopias
PS2-03-05 Devolución de ingresos

PS2-04 Arqueos

PS2-04-01 Arqueo de la recaudación diaria en taquillas
PS2-04-02 Arqueo de venta directa
PS2-04-03 Arqueo de billetes cancelados o repetidos
PS2-04-04 Arqueo de operaciones del centro de control
PS2-04-05 Arqueo de venta anticipada y reservas diario
PS2-04-06 Arqueo de venta anticipada y reservas quincenal
PS2-04-07 Arqueo de bonos turísticos
PS2-04-08 Entrega de billetes de entrada y dinero en efectivo al personal

expendedor
PS2-04-09 Arqueo de caja

PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN

PS3-01 Control y seguimiento de suministros y servicios

PS3-01-03 Distribución del material informático
PS3-01-04 Gestión de inventarios y stock de equipos y materiales
PS3-01-06 Control y seguimiento de los servicios contratados

PS3-02 Gestión de los recursos tecnológicos

PS3-02-01 Instalación, configuración y mantenimiento de equipos informáticos
PS3-02-02 Servicio de Base de Datos
PS3-02-03 Instalación, gestión y mantenimiento de servidores
PS3-02-04 Mantenimiento de aplicaciones
PS3-02-05 Gestión de incidencias de usuarios
PS3-02-09 Seguridad y mantenimiento en la red lógica
PS3-02-10 Gestión del correo electrónico
PS3-02-11 Funcionamiento y uso del portal web
PS3-02-15 Gestión de usuarios y contraseñas
PS3-02-16 Gestión de las copias de seguridad
PS3-02-18 Creación y mantenimiento de carpetas y permisos
PS3-02-19 Gestión de la protección de datos (en cumplimiento de la LOPD)

PS3-03 Comunicaciones internas

PS3-03-01 Comunicación a los usuarios de la Política Informática
PS3-03-03 Distribución de comunicaciones internas mediante correo electrónico
PS3-03-04 Análisis de las necesidades informáticas en los proyectos de subvención

PROCESO DE CONTROL DE CENTRO

PO7-01 Seguridad

PO7-01-01 Actos vandálicos
PO7-01-02 Amenazas de bomba
PO7-01-03 Emergencias sanitarias
PO7-01-04 Insultos, agresiones, coacciones
PO7-01-05 Intrusión área restringida

PO7-01-06 Intrusión área vital
PO7-01-07 Intrusión control de accesos
PO7-01-08 Intrusión perimetral
PO7-01-09 Inundaciones
PO7-01-10 Protección de instalaciones
PO7-01-11 Riesgo de incendio

Tras la documentación, o mejor dicho, de manera sinérgica con la documentación y sistematización de actividades, se han llevado a cabo labores de implantación, algunas de las cuales se realizaron a través de cursos de formación.

Dentro de las acciones formativas más destacables se encuentran las destinadas al personal laboral que desarrolla funciones de peones de control e información, ya que gran parte de la implantación de los procedimientos del proceso operativo de la visita pública pasaba por formar a este personal, no sólo en materia de gestión por procesos, sino también en los cambios acometidos en la gestión diaria de la visita pública y más concretamente en el control de accesos. Estas acciones formativas se han desarrollo fundamentalmente en dos períodos:

Marzo de 2008: Coincidiendo con el período de Semana Santa, se abordó la formación de parte del personal laboral fijo adscrito al Departamento de Visita Pública y gran parte del personal sustituto que desarrolla funciones en períodos de vacaciones.

Junio-agosto 2008: Desde el comienzo del período estival, se intensificó la formación al personal laboral adscrito al Departamento de Visita Pública, ya que en estas fechas el personal fijo toma vacaciones y el personal sustituto aumenta de forma considerable.

La formación en materia de Gestión por Procesos (para explicar la causa por la que se adopta este modelo de gestión y las bases principales sobre las que se sustenta, así como el marco que ocupa dentro del Patronato de la Alhambra y Generalife) era algo prioritario para lograr con éxito la implantación de los procesos y protocolos de actuación. Por todo ello, se desarrolló un curso de "Cultura de la Organización", enfocado hacia el personal funcionario del Patronato y se estructuró de la siguiente manera:

Módulo de Herramientas para la Gestión del Cambio (acción grupal con todo el personal)

Módulo de Gestión por Procesos (acciones formativas por departamentos con los protocolos de actuación definidos)

De forma análoga a esta documentación, se han desarrollado trabajos de seguimiento de aquellas actividades que se han ido implantando, haciendo un mayor esfuerzo en aquellas que se consideraban fundamentales, tal es el caso de la gestión de reclamaciones.

Una vez concluidos los trabajos de sistematización, normalización y documentación de las actividades referentes a los protocolos de actuación e implantados los mismos, se definieron las fichas de proceso. Estas identifican aquellas actividades que lo alimentan a la vez que los resultados que se han de obtener de ese proceso, sin olvidar la parte más importante del mismo que es el panel de indicadores. Este panel nos ha permitido evaluar la efectividad y eficacia del proceso e implementar el ciclo de mejora continua.

A continuación se muestran los indicadores definidos para cada proceso, así como los referentes a la Carta de Servicios del Patronato de la Alhambra y Generalife. Esta quedó redactada en diciembre de 2007, si bien a lo largo del 2008 se abordaron los trabajos de publicación de la misma.

INDICADORES PROCESO DE VISITA PÚBLICA:

- Alta de agentes
- Baja de agentes
- Tiempo medio de atención primaria
- Índice de valoración de las encuestas sobre la información recibida
- Índice medio de satisfacción en visita pública (visitantes individuales y grupos)
- Tiempo medio de atención a solicitudes de visita especial
- Grado del cumplimiento del plazo de atención
- Índice de reclamaciones debidas a información inadecuada
- Índice de reclamaciones en relación con el Sistema de Gestión y Venta de Entradas
- Índice de reclamaciones por tiempo de espera para la adquisición y retirada de entradas
- Índice de incidencias en la puerta de los Palacios Nazaríes
- Índice de cobertura de los diferentes programas e itinerarios
- Incremento de visitantes con respecto al mismo período del año anterior

INDICADORES PROCESO DE ADMINISTRACIÓN GENERAL Y RECURSOS HUMANOS

- Tiempo medio en la tramitación de contratación para sustituciones
- Media del índice de consultas a personal
- Porcentaje de cumplimiento del Plan de Formación
- Índice de personal que asiste al reconocimiento médico
- Índice de accidentabilidad laboral

Índice de nóminas completas de pagos
Índice de arqueos con incidencias
Índice personal con cómputo incorrecto de horas de trabajo
Índice de proveedores nuevos
Índice de reclamaciones administrativas

INDICADORES PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS

Cumplimiento del Programa de Actuación
Plazo de tramitación de expedientes de negociados
Plazo de tramitación y grabación de dietas de viaje
Plazo de ejecución de contratación de bienes y obras
Plazo de ejecución de contratación para concursos
Plazo de propuesta OP de facturas correspondientes a un documento D
Plazo de propuesta ADOP de facturas no correspondientes a un documento D
Índice de descuadres de arqueos

INDICADORES PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE LA INFORMACIÓN

Plazo de resolución de incidencias
Porcentaje de cumplimiento del plazo de implantación de nuevas aplicaciones o sistemas
Índice de equipos renovados o actualizados
N.º de incidencias en las copias de seguridad
N.º de "no conformidades" abiertas en anteriores auditorías que no se cierran en la siguiente
N.º de "no conformidades" en la auditoría de LOPD
N.º de "no conformidades" detectadas en la auditoría de seguridad informática
Servicios contratados que no superan la evaluación
Número de visitas mensuales al portal web del Patronato
Tiempo medio de las visitas al portal web del Patronato

GESTIÓN POR PROCESOS EN EL ÁREA DE CONSERVACIÓN

Los objetivos generales del proyecto durante 2008 se han centrado en el diagnóstico inicial de las actividades y procesos de esta área, en primer lugar en su identificación y en segundo lugar en su agrupación por procesos.

La modalidad seguida para llevar a cabo este proyecto ha sido la presencial, a través de un consultor especializado en gestión de la calidad (proveniente de la empresa Novotec), que desarrolla el trabajo de forma continua en las instalaciones del Patronato de la Alhambra y Generalife.

Una vez realizado el primer diagnóstico y la identificación de gran parte de las actividades de esta área, se añadió un proceso nuevo de organización del servicio, concretamente el PO-06, ya que muchas actividades realizadas por el área de conservación no encajaban en ninguno de los dos procesos identificados.

Tras esta identificación, se comenzó la documentación de dichas actividades a través de protocolos de actuación para sistematizarlas. En la actualidad, el número de protocolos documentados ascienden a:

7 protocolos de actuación correspondientes al proceso de conservación de la operatividad del Patronato, que tratan todas las tareas de mantenimiento sistemático que se han de realizar en el Organismo Autónomo.

8 protocolos de actuación correspondientes al proceso operativo de conservación patrimonial, que tratan todas aquellas actividades destinadas a la conservación y preservación de los espacios del Monumento: arquitectónicos, naturales y artísticos.

5 protocolos de actuación correspondientes al proceso de organización del servicio, que tratan la gestión, supervisión y seguimiento de proyectos.

Los protocolos de actuación generados se detallan a continuación:

PROCESO DE CONSERVACIÓN DE LA OPERATIVIDAD

PO1-01 Mantenimiento sistemático

PO1-01-01 Actuaciones especiales
PO1-01-02 Gestión de alteraciones
PO1-01-03 Obras y mantenimiento
PO7-01-04 Instalaciones
PO7-01-05 Jardines y bosques
PO7-01-06 Restauración

PO1-02 Actuaciones programadas

PO1-02-01 Gestión de actuaciones programadas

PROCESO DE CONSERVACIÓN PATRIMONIAL

PO2-01 Actuaciones de restauración en el Conjunto Monumental

PO2-01-01 Actuaciones realizadas por los Talleres de Restauración
PO2-01-02 Actuaciones de restauración realizadas por empresas externas
PO2-01-03 Gestión de la ficha de mantenimiento y restauración

PO2-02 Mantenimiento del valor patrimonial

PO2-02-01 Protocolo de actuación arqueológica
PO2-02-02 Revisión de los espacios arquitectónicos del Conjunto Monumental

PO2-03 Preservación de los valores patrimoniales y su entorno

PO2-03-01 Gestión de estudios de investigación
PO2-03-02 Preservación de zonas ajardinadas durante la realización de obras
PO2-03-03 Preservación de los valores por los visitantes

PROCESO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

PO3-01 Coordinación y control de proyectos

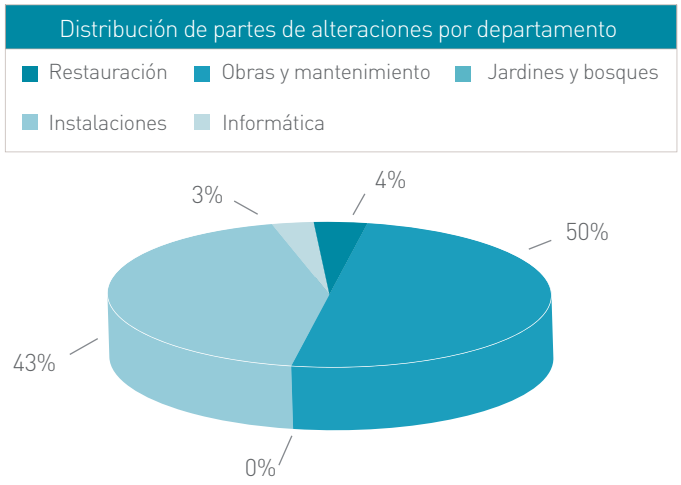
PO3-01-01 Sistemática de control administrativo de obras
PO3-01-02 Control del estado de los proyectos
PO3-01-03 Coordinación de departamentos y planificación de actuaciones

PO3-02 Gestión de recursos

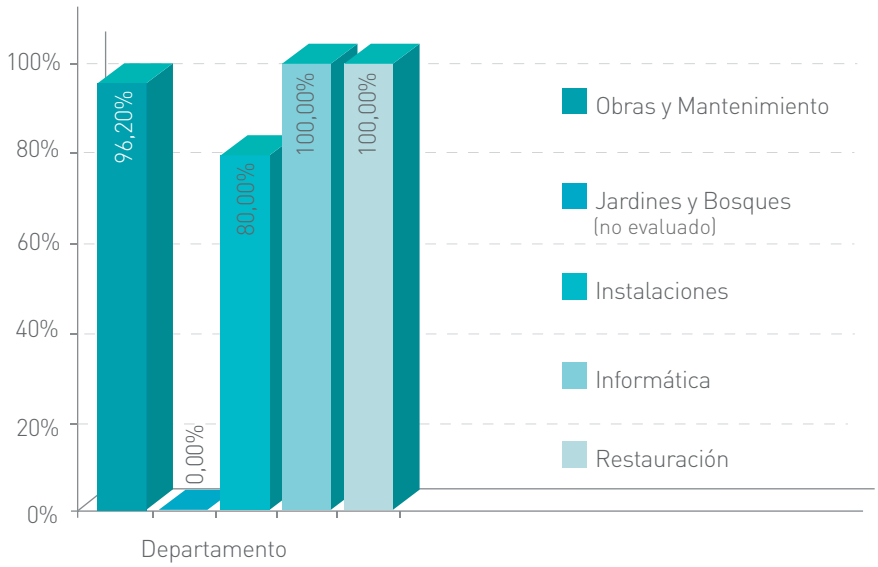
PO3-02-01 Gestión administrativa del personal del Servicio de Conservación
PO3-02-02 Gestión económica del Servicio de Conservación

De forma análoga a esta documentación, se han desarrollado trabajos de seguimiento de aquellas actividades que, una vez implantadas, se consideraron críticas, como el caso de la gestión de alteraciones. El resultado de este seguimiento se muestra en las siguientes tablas:

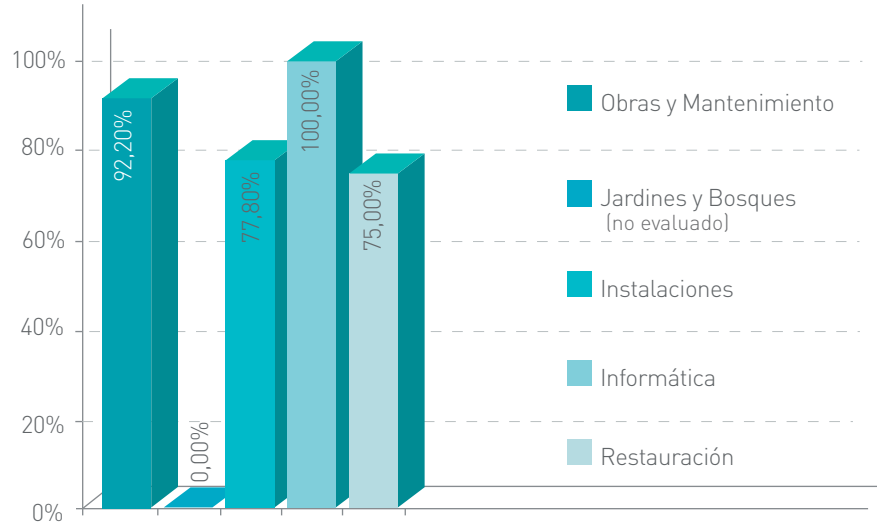
Distribución de partes de alteraciones por departamento



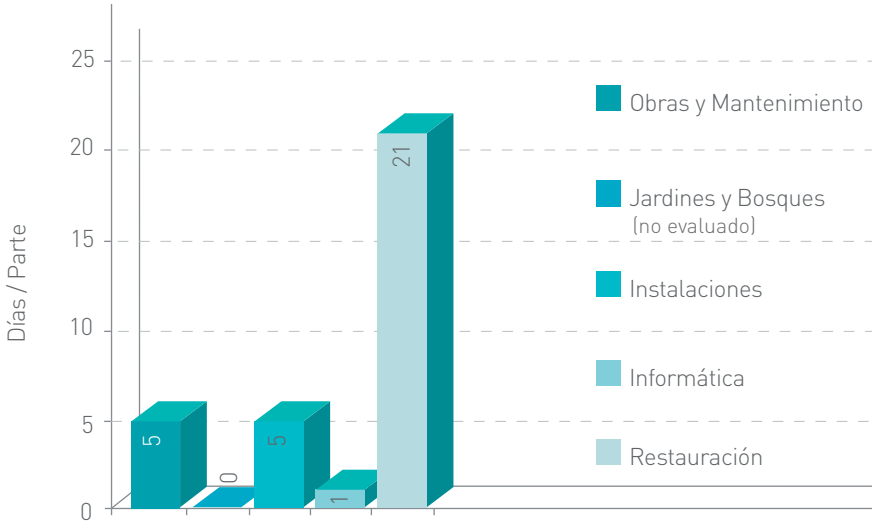
Índice de partes de alteraciones con propuesta de solución



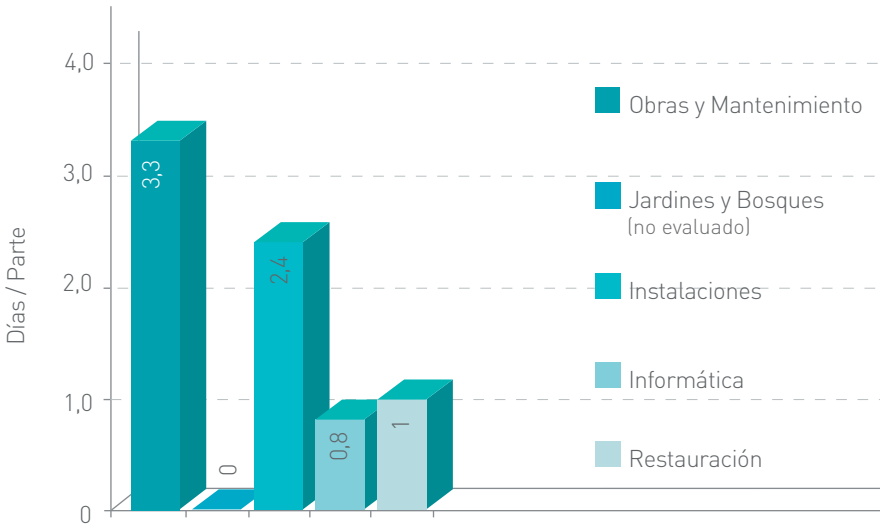
Índice de partes de alteraciones cerrados



Tiempo de propuestas de solución (Acciones emprendidas)



Tiempo de cierre de partes



Desde la implantación de este protocolo de actuación de gestión de alteraciones, se han cambiado ciertos parámetros respecto a los establecidos en primera instancia, debido a que su implantación generó aspectos que debían mejorarse. En otras palabras, se ha conseguido aplicar el ciclo de mejora continua, consiguiendo mejores resultados y datos reales.

CARTA DE SERVICIOS

Al igual que el Sistema de Gestión enfocado a los procesos, la elaboración de la Carta de Servicios se integra con la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos Andaluces de la Junta de Andalucía. Esta última se articula en cinco ejes estratégicos:

Administración próxima
Orientación a resultados y compromiso público
Creación de valor a través de las personas
Gestión del conocimiento
Cooperación

Para la aplicación del eje II "Orientación a resultados y compromiso público", se establece como objetivo fundamental el desarrollo del sistema de Cartas de Servicios.

El Patronato de la Alhambra y Generalife ha desarrollado una Carta de Servicios en la que se dan a conocer diferentes aspectos de la organización; entre ellos se encuentran los siguientes:

SERVICIOS QUE EL PATRONATO PRESTA A LA CIUDADANÍA.

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 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 con el patrimonio histórico-artístico de la Alhambra y 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 Generalife (p. ej.: voluntariado de mayores).

11- Registro general de documentos.

COMPROMISOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA A LA CIUDADANÍA:

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 por Internet), 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).

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 y realizando al menos cinco actuaciones de preservación anuales.

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 sin superar un porcentaje de 0,10 en el índice de reclamaciones relacionadas con este motivo.

Garantizar el control de aforo del Monumento, sin superar 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, de esta manera debe obtenerse (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, además de un incremento porcentual de 0,5 anual en el número de visitantes.

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; en este sentido deben realizarse un 30% 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% del tiempo de apertura del Monumento.

Atender la totalidad de las solicitudes y 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 artistas para el desarrollo de su actividad científica; en esta línea deben tramitarse las acreditaciones de los mismos 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; deben procesarse al menos un 80% de los documentos ingresados semestralmente.

Garantizar la consulta en línea al OPAC (Online Public Access Catalog) a través del portal web del Patronato y la Red de Lectura Pública de Andalucía; no debe superarse un índice porcentual de 0,02 en incidencias relacionadas con los enlaces de acceso.

Mantener una línea editorial que contenga un 85% de las publicaciones anuales donde se divulgan trabajos de investigación relacionados con el Patronato de la Alhambra y Generalife, Cuadernos de la Alhambra, catálogos de exposiciones, etc.

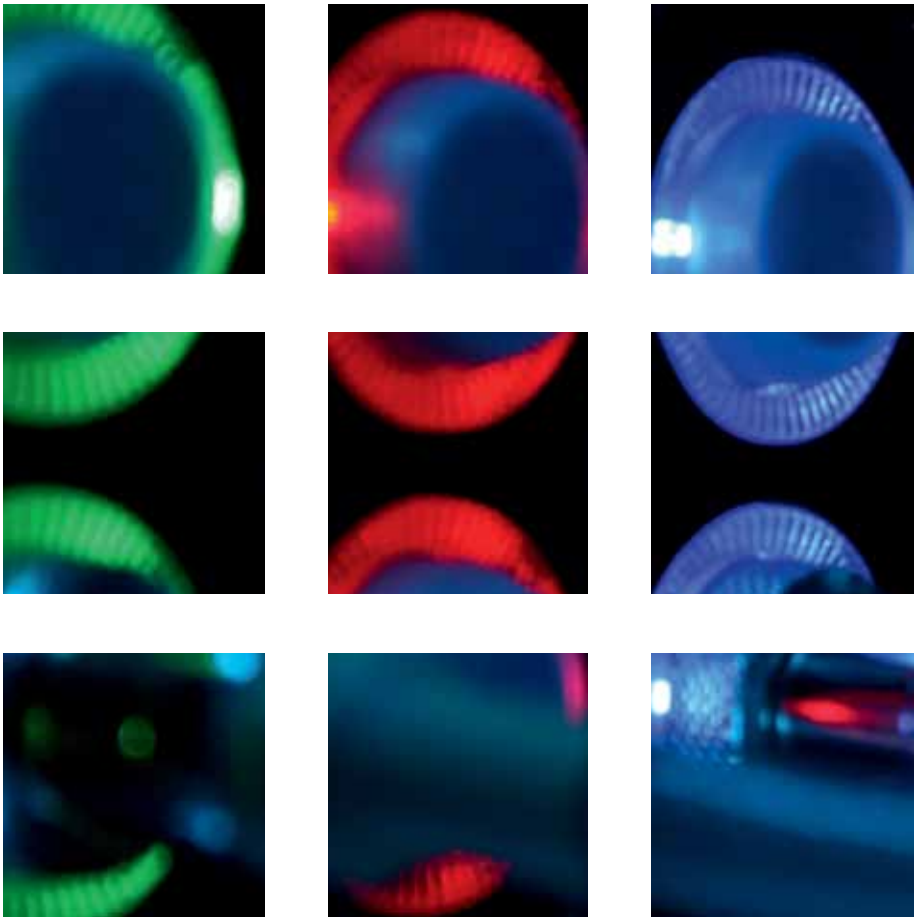
Enriquecer las colecciones artísticas e históricas propias, con al menos cinco adquisiciones anuales.

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

Preparar la documentación registrada en un plazo no superior a 24 horas para su decreto por los responsables, incorporando indicadores que permitan conocer el grado de eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los compromisos adoptados:

Índice de reclamaciones en relación con el Sistema de Gestión y Venta de Entradas
Estándar de calidad: porcentaje de 0,05
Frecuencia: mensual

Esta Carta de Servicios fue publicada en el Boletín Oficial de laJunta de Andalucía, BOJA n.º 234, de noviembre de 2008 y se realizó con la colaboración externa de la ampresa NOVOTEC.



INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

EVALUACIÓN, IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN DEL I PLAN DE SISTEMAS DEL PAG

El Plan de Sistemas del Patronato de la Alhambra y Generalife tiene como objetivo fundamental la obtención de un marco de referencia para el desarrollo de sistemas de información que respondan a los objetivos estratégicos recogidos en el Plan Director de la Alhambra (2007-2015).

El I Plan de Sistemas del Patronato de la Alhambra y Generalife finalizó durante 2008; se realizaron todas las actuaciones previstas hasta este año en el Plan de Aplicaciones de la Consejería de Cultura, a la vez que se llevaron a cabo otras previstas específicamente para este Organismo en materia de nuevas tecnologías. Junto a ellas se desarrollaron tareas complementarias como las que se describen a continuación:

Preparación de las Jornadas de Antequera y presentación en las mismas de los trabajos realizados durante 2007, principalmente los relacionados con la mejora en la calidad de la atención y servicio ofrecido al visitante.

Elaboración de un plan de formación en coordinación con el Servicio de Informática de la Consejería de Cultura, que se centró principalmente en los siguientes puntos principales:

Mejora del conocimiento de los procesos administrativos reglados y pautados, tanto en la administración pública andaluza, como los específicos del Patronato.

Mejora en el uso de las herramientas informáticas implementadas en el Patronato, tanto de los sistemas de gestión (SIRhUS, Júpiter, FOG, SAETA,

control de presencia, control de almacén, etc.), como de las herramientas ofimáticas.

Propuesta de formación inicial para las personas que se incorporen por primera vez al Patronato, particularmente para el personal funcionario.

Seguimiento del buen uso y aprovechamiento de los sistemas ya implementados. En este sentido se tomaron las siguientes medidas para garantizar el buen uso de las mismas:

CONTROL DE PRESENCIA

a) Se llevó a cabo la revisión de las incidencias que habían sido parametrizadas e incluidas en el sistema, ya que el gran número de incidencias que habían sido dadas de alta complicaba el marcaje del personal, así como su seguimiento y control. A mediados de enero se revisaron y simplificaron las incidencias. Se definió un nuevo procedimiento que dotó al sistema de la operatividad necesaria para generalizar su uso.

b) Se habilitó la emisión de informes de control de los marcajes. Se trabajó en dos líneas con respecto a los informes de control: los dirigidos a informar al personal y los que se emitían para la Dirección y jefes de servicio. En este último caso, eran mensuales e informaban del saldo horario por cada una de las personas del servicio.

En el mes de marzo se hizo operativa la implantación del módulo web de la aplicación de control de presencia.

En el mes de septiembre, se definieron nuevos usuarios con los perfiles ya existentes y se compraron nuevos terminales.

GESTIÓN DE ALMACÉN

Ante el escaso uso del sistema por parte de los diferentes servicios del Patronato que tienen responsabilidad en los procesos de adquisición de suministros y compra de material fungible, se procedió a realizar algunos cambios en la aplicación:

Revisión de la parametrización en función de las instrucciones de la Secretaría General, para recoger estrictamente los procedimientos administrativos vigentes en el Patronato.

Formación personalizada a cada uno de los actores (jefes de departamento, sección de gestión económica y almacén).

Elaboración de un manual actualizado que se adjuntaba a cada perfil.

Sesiones de formación a jefes de servicio y encargados de almacén.

Centralización de los datos básicos en el Departamento de Informática.

Creación de una cuenta de correo específica para respaldo y mantenimiento del sistema de almacén y asignación directa de ambas tareas a la Sección de Administración General.

SAETA

En el plan de formación se incluyó un ciclo de formación para los usuarios, en el que se articularon sesiones específicas para los jefes de servicio sobre la obtención de listados de control y seguimiento.

Junto a ello, se han realizado en 2008, pese a que la instalación del sistema concluyó en 2007, las siguientes actuaciones para garantizar su correcto funcionamiento:

Formación en conceptos básicos de artículos, partidas, etc.

Adaptación a la nueva Ley de contratos. Esta adaptación implicó la realización de los siguientes tareas:

Se volcaron los flujos de trabajo de la Consejería de Cultura en el sistema.

Se revisaron junto con la jefa de sección de Gestión Económica dichos flujos para adaptarlos a los procedimientos descritos previamente por el Patronato de la Alhambra y Generalife.

Se comprobaron cada uno de los documentos que SAETA genera para poder simplificar el trabajo del personal del Patronato de la Alhambra y se incluyeron los pliegos de claúsulas administrativas tipo aprobados por la Junta de Andalucía.

Mejora de los listados producidos, según las especificaciones del Departamento de Conservación y de la Secretaría General.

Atención al usuario y creación de una cuenta de correo específica para canalizar los problemas y errores de las diferentes unidades del Patronato de la Alhambra y Generalife.

Conexión con el Portal del Contratante, de acuerdo con las especificaciones de la CICE y el sistema de "Gestión Global del Gasto" (G3), a fin de unificar toda la gestión administrativo-contable-financiera de la Junta de Andalucía (G3). De este modo, la generación de borradores para su validación y posterior publicación se simplificará bastante en 2009.

Se llevó a cabo el impulso inicial del tramitador de SAETA, que permitirá en 2009 simplificar la relación entre servicios con las Áreas de Asuntos Jurídicos y Gestión Económica adscritas a la Secretaría General.

Obtención de la autorización para emitir el "Certificado Digital" y para instalar el "Portafirmas Electrónico".

Definición de procedimientos y usuarios.

Formación de usuarios.

ARCHIV@

Se mantuvieron varias reuniones con personal de la Consejería de Cultura y se establecieron posibles formas de trabajo, de acuerdo con los especialistas del Archivo General de Andalucía y del Archivo del Patronato de la Alhambra y Generalife, con el fin de avanzar en su implantación, la cual finalizará en 2009.

SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICO (AD HOC Y CONECTADO CON MOSAICO)

Teniendo en cuenta que las funcionalidades que cubre MOSAICO no dan una cobertura satisfactoria a las necesidades del Patronato, se comenzó la realización de pruebas con un sistema específico que permitirá la conexión futura con MOSAICO en aquellos aspectos que se consideren necesarios. El sistema se desarrollará en 2009 y ha de basarse en una potente fórmula de gestión documental.

Desde enero se mantuvieron diferentes reuniones con el jefe de servicio de conservación y algunos colaboradores, con el fin de ir inventariando las necesidades del sistema. Después de varias reuniones en las que se evaluaron distintas posibilidades y distintos programas informáticos posibles (GVSIG y ArcSig), se consideró que lo más adecuado era contratar la consultoría de una empresa especializada en el diseño e implantación de SIG. Después de un sondeo y evaluación de diferentes alternativas, se ha contratado este análisis a la citada empresa Ilíberis.

AGENDA

Se mantuvieron diversas reuniones con los usuarios directos del sistema (Secretaría de Dirección) para valorar su utilidad y viabilidad. Se intentó la sincronización con las PDA, pero no resultó operativa. A comienzos de 2009, una vez transcurrido un período razonable de prueba, se decidirá la conveniencia o no de su implantación.

INSTALACIÓN DEL CPD

Se ha instalado y puesto en marcha en 2008 toda la infraestructura tecnológica del CPD del Patronato:

- Acondicionamiento del CPD temporal (aire acondicionado, compra de material eléctrico, etc.)
- Instalación y configuración del servidor web.
- Activación del sistema de almacenamiento masivo (EVA).
- Instalación y configuración del sistema Blade de servidores.
- Implantación del cortafuegos.
- Migración de todos los servidores existentes en el Patronato al nuevo sistema formado por los servidores Blade y el sistema EVA para dotarlos de mayor seguridad y capacidad, tanto de procesamiento como de almacenamiento.

FOTOTECA Y REPOSITORIO

En 2008 se procedió a analizar la información que nos facilitaron el Archivo y la Biblioteca de la Alhambra. Sin embargo, queda pendiente para 2009 analizar los requisitos técnicos para su implementación y puesta en marcha.

INTEGRACIÓN DE LOS MECANISMOS DE CONTROL DE ACCESOS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE ENTRADAS

En 2008 se mantuvieron diversas reuniones con la empresa adjudicataria del sistema, Serviticket, para analizar la casuística en torno a la conexión entre los sistemas de seguridad integral y el de gestión de entradas y se adoptaron soluciones que se aplicarán a modo de prueba en 2009.

Se ha definido también la lógica y los procedimientos para que las PDA se integren con el sistema de control de accesos, dado que la instalación de red WiFi/GPRS lo permitirá, una vez definido el procedimiento de interfaz.

SISTEMA DE SEGURIDAD INTEGRAL

Se realizaron en 2008 diversas reuniones de seguimiento para depurar la conexión de las interfaces Serviticket-SIMAVE-PDA.

Se elaboraron y revisaron documentos de análisis y se estudió un sistema alternativo para dar cobertura de telecomunicaciones a determinadas zonas oscuras del sistema de seguridad integral.

SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ENTRADAS

Se promovieron diversas reuniones de seguimiento con Serviticket para llevar a cabo el control del cumplimiento de algunos de los aspectos del Pliego, sobre todo en lo referente a copias de seguridad.

Se realizó la integración del programa "La Alhambra Educa" en el sistema de gestión de entradas Serviticket y se envió el análisis de los requisitos del sistema.

MANUAL DEL EMPLEADO PÚBLICO (para el uso de los medios informáticos que la Administración pone a su disposición)

Durante 2008 se pusieron en marcha algunas de las recomendaciones realizadas desde la Dirección General de Inspección y Evaluación; así mismo, se elaboró un documento-resumen que se distribuyó entre el personal del centro de trabajo con acceso a terminales de ordenador. En resumen, el conjunto de medidas de seguridad e información en este ámbito han sido las siguientes:

- Recordatorio a los jefes del departamento/sección/servicio del Manual del empleado público.
- Entrega del Manual del empleado público a todo el personal de reciente incorporación.
- Implementación de nuevas funcionalidades en el antivirus: recepción por parte del Departamento de Informática de mensajes de alerta antivirus, programación de un chequeo anual.
- Revisión de equipos (software instalado, borrado de perfiles, etc.)
- Revisión del acceso a carpetas y nueva reestructuración de las mismas.
- Chequeo de copias de seguridad.
- Almacenamiento de logs de conexión (Internet/Intranet) de todos los puestos de trabajo.

Revisión del Documento de Seguridad y actuaciones relativas a la auditoría LOPD para la adaptación de este documento al nuevo reglamento y para su difusión correspondiente.

Mantenimiento del portal web y de su seguridad (actualización de parches), además de la implantación de plataforma redundante.

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

En 2008, el Patronato obtuvo la autorización para emitir "Certificado Digital" y puso en funcionamiento el "Portafirmas Electrónico".

Definición de procedimientos y usuarios.

Formación de usuarios.

PORTAL DEL CONTRATANTE

Con el fin de estar operativos conforme al calendario marcado por la Consejería de Economía y Hacienda fue necesario llevar a cabo las siguientes actuaciones:

Asistencia a diversas reuniones planificadas por la CICE.

Definición de los usuarios y sus perfiles.

Formación a los usuarios.

Inclusión del enlace en la web oficial del Patronato.

BLUETOOTH

Revisión de datos estadísticos

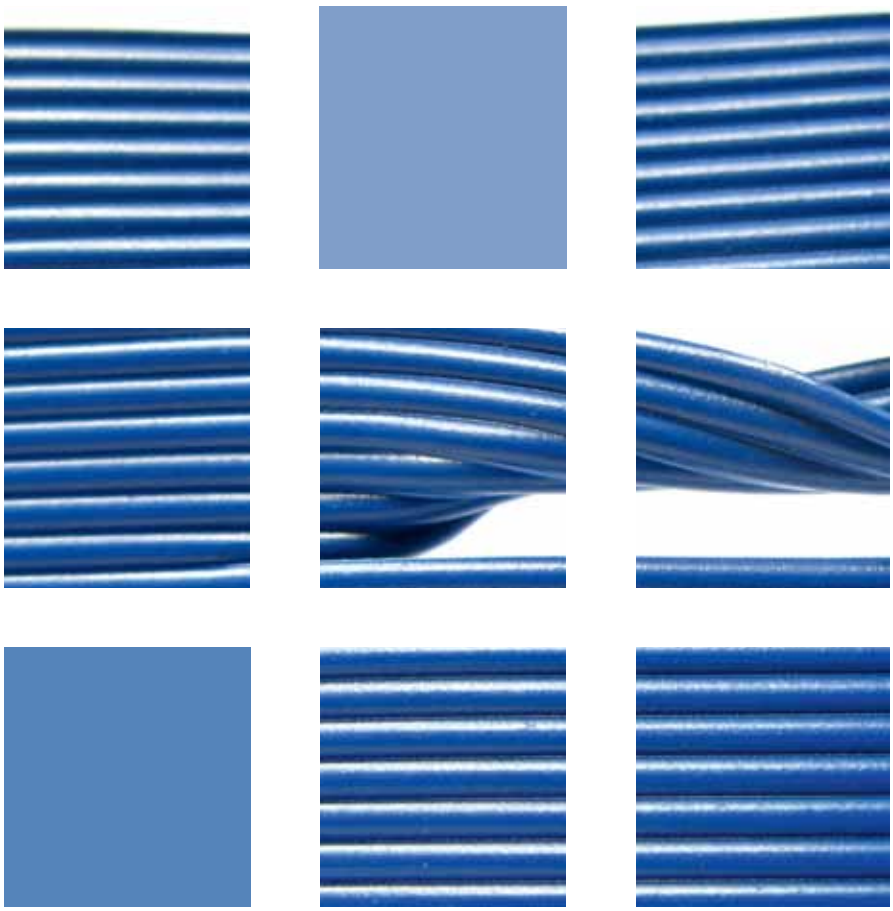
Análisis de nuevas soluciones y nuevos proveedores

DESARROLLO Y APLICACIONES I+D. COORDINACIÓN Y NUEVOS DESARROLLOS DEL PORTAL WEB

PUBLICACIÓN DE LA PÁGINA WEB DEL PATRONATO

La publicación del portal web del Patronato de la Alhambra y Generalife se realizó el 28 de julio de 2008.

Para conseguir el objetivo fijado desde primeros de año, fue necesario coordinar la elaboración de contenidos con los distintos responsables del Patronato de la Alhambra y la empresa adjudicataria, así como revisar los contenidos y la estructura del mismo.

Desde su publicación, y con el objetivo fundamental de mantener actualizado el nuevo portal e ir incrementando el uso y conocimiento del mismo entre los distintos públicos objetivos, se han realizado una serie de acciones entre las que debemos destacar las siguientes:

- Seguimiento de los contenidos del blog, incluso la redacción de los mismos para su aprobación por parte de Dirección.
- Realización de un análisis de propuestas de mejora y su incorporación, en aquellos casos en los que habían sido aprobadas.
- Identificación y coordinación del proceso de corrección de errores detectados.
- Puesta en marcha del Newsletter (gestión y control de usuarios suscritos, además del envío de mensajes a los mismos).
- Análisis de los logs desde la puesta en marcha de la página web, para propiciar el mejor posicionamiento del portal web.
- Organización de diversas reuniones de coordinación para el mantenimiento del portal web del Patronato.
- Revisión de contenidos y elaboración de documentos para el mantenimiento de la página web.
- Refuerzo de la seguridad del portal web (actualización de parches) e implantación de plataforma redundante.
- Implementación de Natural Language integrado en la página web.