

Resolución de 16 de enero de 2020 del Patronato de la Alhambra y Generalife, por la que se acuerda publicar la Normativa de Visita, Comercialización y Otros Usos Públicos del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y en sus bienes adscritos.

La Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife, en cumplimiento de lo acordado por el Pleno del Patronato de la Alhambra y Generalife, en sesión extraordinaria de día 15 de enero de 2020, en la que se acuerda literalmente: «aprobar la nueva Normativa de Visita, Comercialización y Otros Usos Públicos del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y de sus bienes adscritos», y en virtud de lo dispuesto en el art. 11.1.j) del Decreto 59/1986, de 19 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos,

ACUERDA

Hacer pública la Normativa de Visita, Comercialización y Otros Usos Públicos del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y de sus bienes adscritos que, a tal efecto, consta como Anexo a la Resolución.

ANEXO ÚNICO

NORMATIVA DE VISITA, COMERCIALIZACIÓN Y OTROS USOS PÚBLICOS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE Y EN SUS BIENES ADSCRITOS.

Preámbulo

1. Protección por uso
 - 1.1. Aforo y control
 - 1.2. Bienes adscritos
 - 1.3. Fuera de aforo
2. La visita
 - 2.1. Acceso
 - 2.2. Horario
 - 2.3. Consigna
 - 2.4. Condiciones de la visita
3. Las entradas
 - 3.1. Normas generales
 - 3.2. Sistema de gestión y venta
 - 3.3. Canales de distribución
4. Visita especial
5. Otros Usos
6. Incumplimiento de la normativa
7. Derogación de disposiciones anteriores
8. Entrada en vigor: periodo transitorio

Preámbulo

El Patronato de la Alhambra y Generalife (en adelante PAG) es una agencia administrativa adscrita a la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico de la Junta de Andalucía, creada por la Ley 9/1985, de 28 de diciembre del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Por imperativo de las obligaciones contenidas en la Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía, el PAG cumple preceptivamente su deber de custodia, conservación y mantenimiento así como preservación de valores del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y de los edificios andaluzes adscritos, ubicados en la ciudad de Granada.

Previamente, en sus estatutos, aprobados por Decreto 59/1986, de 19 de marzo, modificado por el Decreto 136/1999, de 1 de junio, dando nueva redacción a este en materia de órganos, ya se hacía patente, el compromiso del PAG con el patrimonio, al determinar entre sus funciones y fines:

- a) La custodia, conservación y administración de la Alhambra y Generalife, Palacio de Carlos V y de todas las edificaciones, bosques, jardines, cultivos y terrenos pertenecientes al recinto monumental de la Alhambra y Generalife.*
- d) Adoptar cuantas medidas cautelares sean necesarias para la conservación material, paisajística y ambiental del recinto, así como para impedir usos contrastantes con su carácter histórico y con la fragilidad de sus condiciones materiales.*

En el contexto actual, la resolución que a continuación se presenta surge en aras a impulsar dicha tarea, teniendo en cuenta que, las restricciones, muy tasadas, a la libertad de establecimiento de los prestadores y la libre prestación de servicios así como al funcionamiento de los mercados de servicios, previstas la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, encuentran precisamente cabida en las razones imperiosas de interés general, entre las que se encuentra, particularmente.- artículo 3.- “la conservación del patrimonio histórico y artístico nacional”, constituyendo no cualquier interés, sino un superior interés equivalente al bien común teniendo en cuenta el flujo de visitantes y su seria repercusión en el espacio.

La revisión de la norma, introduce medidas y trae también su causa en la seguridad pública, considerada una de las razones imperiosas de interés general en la citada ley, por ello en la presente resolución se regula la venta de las entradas, de carácter nominativo, gestionado de manera estructurada, dando cumplimiento, por esencial, a las reiteradas recomendaciones efectuadas por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FFCCSE) y, asumiendo, las amenazas por las connotaciones de tipo cultural e histórico, inherentes a un monumento declarado emblema mundial por la Unesco como patrimonio cultural de la humanidad.

Así pues, sobre la base y en cumplimiento de los principios de una buena regulación económica establecidos en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado, resulta justificado implementar limitaciones en base a ambas razones y no únicamente desde el punto de vista formal, sino ante la verificación de su existencia, que justifica y motiva aplicar criterios y variedades en la gestión de la visita.

En este contexto, se prevé no interferir en el mercado ni establecer reparto de entradas entre agentes económicos con el fin de no generar el efecto que, por imperativo legal, ha conocido la Agencia de Defensa de la Competencia en Andalucía (ADCA), ofreciendo la agilidad necesaria para aliviar el riesgo de que se realicen prácticas prohibidas por las leyes de defensa de la competencia y, al mismo tiempo, se determina un sistema que únicamente delimita la oferta por motivos o razones de seguridad pública y de conservación del patrimonio histórico, plenamente justificadas.

Se elimina por tanto el sistema de reparto de entradas a través de agentes autorizados, reemplazándolo por un procedimiento de compra directa en el que, por las razones antes expuestas, introduce un método donde, se establece la nominación y abono íntegro de la entrada, con la posibilidad de efectuar modificaciones en un porcentaje determinado, siendo éste, una vez analizada tanto la causa como el fin desde una óptica temporal, el método menos restrictivo y/o distorsionador del sistema de gestión de venta de entradas.

De igual forma, con el propósito de obtener una mejor y más satisfactoria visita pública de calidad, se mantiene el requisito, a beneficio de los grupos, de ir acompañados de una persona guía de turismo habilitada, puesto que su actividad propia, es la prestación, de manera habitual y retribuida, de servicios de información turística, esto es, a quienes realicen visitas a los bienes integrantes del Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz, tal y como regula el artículo 54 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, de 31 de diciembre, BOJA núm. 255).

Así, en ejercicio de la iniciativa pública y, de conformidad el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el PAG en la elaboración de la presente resolución actúa de manera idónea y suficientemente justificada de acuerdo con los principios básicos de regulación eficiente y favorecedora de la competencia, esto es "necesidad, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, accesibilidad, simplicidad y eficiencia".

Por tanto, habiéndose efectuado un análisis previo, se presenta la siguiente norma, garantizando los efectos que produce, alcanzando un sistema que despeja las restricciones a la competencia sin intervenir de forma innecesaria en la libre toma de decisiones particulares y empresariales para garantizar el buen funcionamiento de los procesos del mercado, en definitiva, para generar un marco normativo estable y predecible a la vista de sus propios periodos de tiempo, creando un entorno de certidumbre que facilita la actuación de los ciudadanos y empresas y la adopción de sus propias decisiones económicas y asimismo preservando y garantizando el carácter histórico y de fragilidad de las condiciones materiales del Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife.

1.- Protección por uso

El PAG, dando cumplimiento a las obligaciones de los artículos 4 y 14 de la Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía, desarrolla un conjunto de medidas de control de aforos y regulación de los flujos turísticos, de forma que la visita del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y de sus bienes adscritos sea compatible con la custodia, conservación y mantenimiento de estos, garantizando así la salvaguarda de sus valores.

1.1.- Aforo y control

En cómputo anual, se establece un aforo máximo de visitantes para el conjunto del recinto monumental de 2.763.500 personas.

Para asegurar el mismo y para facilitar el control del número de visitantes que, de forma simultánea, puedan encontrarse en el interior de los recintos más sensibles al uso público, se establece lo siguiente:

a).- El aforo de los Palacios Nazaríes se controlará con referencia al número total de personas que permanecen simultáneamente en sus distintos espacios, con los límites que establezcan, en cada momento y para cada uno de ellos, los estudios especializados de sostenibilidad.

A tal fin, la visita a los Palacios Nazaríes se organizará en tandas o pases de 30 minutos, con un máximo de 300 entradas cada una, accediendo de forma aproximada y constante 50 personas cada 5 minutos.

El número restante, hasta alcanzar el aforo máximo anual establecido, se distribuirá en otras modalidades de visita que excluya la visita a los Palacios Nazaríes.

Para determinar el total de entradas que se pondrán a la venta cada día, se aplicará dicho sistema al horario de apertura del recinto, que deberá aprobarse por la Dirección del PAG. El horario de apertura se establecerá de forma que no se supere en ningún caso el aforo establecido en esta normativa.

Los aforos establecidos en este apartado no podrán incrementarse, salvo por acuerdo de Pleno, previo informe técnico de conservación, al tratarse de umbrales de uso que afectan al deterioro del monumento.

El PAG adoptará las medidas necesarias para lograr un flujo regular y equilibrado, evitando aglomeración de personas en virtud del carácter protector del umbral establecido.

El sistema adoptado tendrá en cuenta los factores derivados de las mediciones de ocupación y las recomendaciones que, en su caso, realice el sistema integral de seguridad, adaptando a los niveles de ocupación el flujo de acceso a los Palacios Nazaríes.

b).- El aforo interior en el Palacio del Generalife y la Alcazaba, se regulará evitando aglomeraciones con el objetivo de conseguir una visita de calidad.

1.2.- Bienes adscritos

a) Dada la singularidad de los espacios de cada uno de los monumentos adscritos, el aforo de cada espacio para la visita ordinaria es el siguiente para cada pase:

- Corral del Carbón: 120 personas
- Bañuelo: 40 personas
- Casa Horno de Oro: 80 personas
- Palacio de Dar-al Horra: 90 personas

Para los conciertos y actividades organizadas por el Patronato de la Alhambra y Generalife:

- Corral del Carbón: 300 personas
- Bañuelo: 40 personas
- Casa Horno de Oro: 80 personas
- Palacio de Dar-al Horra: 150 personas

b) Los bienes que se adscriban con posterioridad a esta normativa deberán tener regulado el aforo máximo de visitantes y la regulación de flujos turísticos de forma que la visita sea compatible con la seguridad, conservación de los mismos y la salvaguarda de sus valores, al objeto de cumplir con las obligaciones establecidas en los artículos 4 y 14 de la Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía así como las recomendaciones de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

1.3. Fuera de aforo

No computarán a efectos del aforo y de la gestión de flujos turísticos establecidos en los apartados - 1.1 y 1.2.- de esta normativa, los siguientes supuestos:

- Personal al servicio del PAG en el ejercicio de su labor profesional.
- Personas con tarjeta de acreditación o pases válidos conforme a lo previsto en esta normativa.
- Guías de turismo habilitados en el ejercicio de su labor profesional e in itinere.
- Menores de 3 años
- Personal habilitado para realizar labores de voluntariado cultural en conjunto monumental.
- Los siguientes tipos de visita:
 - Docentes con alumnado provenientes de universidades, administraciones e instituciones públicas de tipo académico y/o de investigación.
 - Aquellas con fines educativos, culturales, docentes, de investigación y profesionales justificados que acuerde la Dirección del PAG.
 - Aquellas que por motivo de protocolo institucional no puedan incluirse por su especial atención y seguridad pública dentro de la gestión ordinaria de la visita.

2. La visita

Este apartado regula la forma de acceso y los derechos, obligaciones y normas de uso de los visitantes durante el desarrollo de la visita al Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y a sus bienes adscritos.

2.1. Acceso

A) Normas Generales de Acceso

1. Como norma general, el acceso de los visitantes se realizará por los espacios habilitados para ello requiriendo la posesión de entrada, pase válido o acreditación que deberá ser visible en todo momento, que contendrá un código QR o código de barras o cualquier otro sistema de identificación, que podrá comprobarse a través de medios mecánicos, informáticos o telemáticos de control de acceso que existan a tal efecto.

2. La entrada, el pase válido o la acreditación es personal e intransferible. Cada persona estará obligada a conservarla durante toda la visita, debiendo presentarse junto con un documento de identificación personal expedido por el Ministerio del Interior u organismo homólogo de su país, a requerimiento del personal empleado autorizado por el PAG, servicio de seguridad y/o fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, en su caso.

3. Se podrá acceder únicamente a los lugares que están previstos en el itinerario de la visita correspondiente al tipo de entrada que se haya adquirido. Dicho requisito es extensible en todos aquellos casos en que sea establecida gratuidad de la entrada.

4. Los menores de 12 años no pueden acceder solos y deberán estar acompañados y supervisados por un adulto durante toda la visita. Los menores a partir de 3 años se contabilizan a efectos de número máximo de personas para conformar un grupo.

5. Debido a la fragilidad y al especial control de aforo existente en los Palacios Nazaríes, el acceso a ellos deberá realizarse en el horario expresamente indicado en cada entrada. El horario de acceso es vinculante, de forma que el PAG podrá impedir el acceso en horario distinto al señalado.

Se podrá disponer el acceso en un horario distinto, cuando las circunstancias, con carácter excepcional así lo justifiquen, en alguno de los siguientes casos:

- Incidencias derivadas de una acción u omisión imputable al PAG.
- Causa de fuerza mayor, así como accidentes, enfermedades, necesidades asistenciales o incidencias ajenas a la voluntad del visitante, documentado.

6. El acceso de las personas visitantes deberá respetar los dos canales de distribución del aforo establecido en el punto 3.3 de esta normativa, sin que puedan mezclarse las entradas de cada uno de los canales establecidos en la composición de los grupos. Se respetarán en todo momento la singularidad de cada uno de ellos.

7. En función de las actividades culturales que se pudieran celebrar en los distintos espacios del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y en sus bienes adscritos, el acceso y las condiciones de acceso se establecerán, en cada caso, en función de las características y el horario de las mismas, informando previamente a las personas visitantes a través de su página web y los medios de comunicación que estime pertinentes.

8. El cierre ocasional de algunos de los distintos espacios del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y de sus bienes adscritos, por razones de mantenimiento o necesidades urgentes del PAG, será debidamente informado al público y no conllevará descuento ni reembolso del importe de la entrada.

B) Normas de seguridad y de conservación del patrimonio histórico

1. Las personas visitantes deberán atender en todo momento las instrucciones del personal empleado del PAG así como del personal del servicio de seguridad y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en su caso.

2. Por motivos de seguridad pública y conservación del patrimonio histórico, se establecen las siguientes normas de acceso:

a) En el momento de acceder al Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife así como a sus bienes adscritos, las personas visitantes deberán pasar los controles de seguridad que en su caso se establezcan.

b) Está prohibido acceder con objetos o sustancias que puedan suponer un riesgo para la integridad de las personas o los elementos arquitectónicos y obras de arte, en concreto:

- Armas, munición y sustancias o materiales peligrosos.
- Objetos punzantes y cortantes.
- Mochilas, maletas, bolsos y paquetes con dimensiones superiores a 40x40 cm, aproximadamente.
- Uso de trípode, salvo autorización expresa.
- Cualquier otro objeto o bulto que el personal empleado de control e información, oficiales o jefaturas de servicios técnicos, así como, del personal del servicio de seguridad considere que, por su tamaño puede ocasionar riesgo o un peligro para la conservación del monumento o para el resto de las personas visitantes.

c) No se permitirá el acceso a personas que se encuentren en evidente estado de embriaguez o con síntomas de encontrarse bajo los efectos de estupefacientes.

d) En los Palacios Nazaríes y/o espacios cerrados, no está permitida la entrada de carritos de bebé ni utilizar palos selfies o similares.

C) Gestión de acceso

Por motivos de seguridad pública y conservación del patrimonio histórico, así como para una mejor organización de la visita, el PAG distingue el acceso entre particulares o grupos.

1) Acceso de Particulares.

Se establece para aquellas personas que accedan de forma individual.

2) Acceso de Grupos.

Se establece para el conjunto de personas que formen un grupo, hasta un máximo de 30 personas y que accederán por el itinerario correspondiente al mismo.

Las personas que opten por este acceso en grupo tendrán que ir acompañadas de una persona guía de turismo habilitada, quienes deberán mostrar su documentación habilitante en el momento del acceso y siempre que se le requiera al efecto.

Las personas que hayan obtenido entrada a través del canal de venta general (previsto en el apartado 3.3 de esta normativa) que accedan por grupo, y que por tanto vayan acompañados de una persona guía de turismo habilitada, cuando estén compuestos por más de seis personas deberán acceder al Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife así como a sus bienes adscritos con algún sistema de audífonos, que permita realizar la visita de forma discreta. El PAG atenderá las situaciones excepcionales que pudieran darse en personas que tuviesen algún impedimento para su uso.

El PAG podrá aplicar el mismo requisito de acceso para aquellos otros grupos del canal institucional cuando las condiciones de la calidad de la experiencia en la visita así lo aconsejen.

D) Acceso de Vehículos

1. Se permite el acceso de vehículos al Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife en los términos contemplados en la presente normativa y en las instrucciones de desarrollo que dicte la Dirección del PAG. El permiso de acceso no supone necesariamente el de estacionamiento.

2. El acceso a través de la barrera situada en la calzada junto a la Torre del Agua solamente será posible para los vehículos de transporte público y vehículos específicamente autorizados. Además, con carácter general, está autorizado el acceso de vehículos de empresas de mensajería y correos, los vehículos para personas con movilidad reducida y sus acompañantes, y los de las empresas de agua, electricidad, gas, telefonía, etc., cuando acudan para la reparación de averías urgentes.
3. Se autorizará el acceso de vehículos para carga y descarga de los comercios y viviendas existentes en el interior del recinto exclusivamente en los horarios que se aprueben a tal efecto por la Dirección del PAG.
4. Se autorizará el acceso de los vehículos de los huéspedes de cualquiera de los hoteles u hostales situados en el interior del recinto, exclusivamente, para la realización de la carga y descarga de personas o equipaje. Estos vehículos sólo podrán permanecer en el interior si se sitúan dentro de los aparcamientos delimitados de que dispongan dichos establecimientos. En ningún caso permanecerán aparcados en cualquier otra zona del recinto.
5. Se autorizará el acceso de los vehículos de las Fuerzas de Seguridad del Estado, Protección Civil, Bomberos, ambulancias y vehículos de atención sanitaria asistencial.
6. Además, por razones de seguridad y protocolarias, estarán autorizados a acceder, con carácter general y en cumplimiento de actos oficiales o motivos de trabajo, los vehículos oficiales de administraciones, entidades o instituciones públicas, así como vehículos de representación diplomática y oficinas consulares.
7. Excepcionalmente, el PAG podrá autorizar el acceso de otros vehículos previa solicitud.
8. En cualquier caso, todos los vehículos que accedan al Conjunto Monumental de la Alhambra y del Generalife, no podrán superar las dimensiones máximas permitidas.
9. El PAG promoverá por que todos los vehículos de transporte público que accedan al Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife cumplan la normativa medioambiental vigente y tenderá a implantar los sistemas menos contaminantes a tal efecto.

E) Acceso de Animales

1. Podrán acceder al Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y a sus bienes adscritos, los animales de apoyo a los servicios de seguridad y los que se precisen para el desarrollo de las actividades culturales y educativas organizadas por el PAG.
2. Asimismo, con el objeto de garantizar el ejercicio del derecho al libre acceso, deambulación y permanencia en lugares públicos o de uso público de las personas afectadas por disfunciones visuales, podrán acceder los perros guía que las acompañen, con su correspondiente identificación y acreditación, de conformidad con la Ley 5/1998, de 23 de noviembre de perros guía de Andalucía en los términos de la Ley 11/2003, de 24 de noviembre, de protección de los animales.
3. Podrá permitirse la entrada a animales de terapia o de ayuda social cuando se aporte la acreditación correspondiente en vigor que otorga el órgano competente.

2.2. Horario

El horario de apertura del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife así como de sus bienes adscritos deberá aprobarse por la Dirección del PAG y será comunicado en la página web y en los medios de comunicación que estime oportunos.

Por motivos de conservación, seguridad y otras circunstancias, el PAG podrá modificar el horario.

2.3. Consigna

1. Se dispone de un servicio de consigna en el Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife que será gratuito presentando una entrada oficial del día.
2. Se podrán depositar en consigna sillitas de bebés, objetos de mano y aquellos que por motivos de seguridad no puedan introducirse en determinados espacios visitables del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife.
3. Se dispone de una oficina de objetos perdidos con su procedimiento establecido a tal efecto.
4. Así mismo se dispone de un servicio de préstamo de silla de ruedas y de mochila portabebés situado en la entrada. Las personas visitantes que utilicen este servicio se comprometen al buen uso y devolución de las mismas, una vez finalizada la visita, debiendo con carácter previo acreditarse y cumplimentar el correspondiente formulario de préstamos con sus datos.

2.4. Condiciones de la visita

1. El Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife y sus bienes adscritos podrán ser visitados públicamente con arreglo a lo establecido en esta normativa y en las instrucciones de desarrollo que dicte la Dirección del mismo garantizando siempre la indemnidad y conservación así como el cumplimiento de los fines a que están afectos.
2. La normativa, y las instrucciones de desarrollo que dicte la Dirección del PAG, serán de aplicación para todas aquellas personas que accedan al Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y a sus bienes adscritos, así como para aquellas que vayan a participar en actividades organizadas por el PAG en cualquiera de sus espacios. Todas las personas visitantes deberán comportarse de manera correcta durante la visita, respetando los espacios que visitan y evitando en lo posible perturbar al resto del público.
3. Las personas que no cumplan las normas e instrucciones establecidas en cada momento podrán ser advertidos por el personal empleado autorizado por el PAG, servicio de seguridad y/o Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en su caso, del necesario cumplimiento de las mismas, pudiendo adoptar las medidas oportunas para garantizar el adecuado ambiente, la seguridad y conservación de los espacios, así como el respeto a las demás personas visitantes. Si dichas medidas fueran desoídas, las jefaturas de servicios técnicos y, en su defecto, los oficiales del PAG, tendrán la facultad de poder instar al desalojo a quienes no estén respetando dichas normas e instrucciones. Si este caso aconteciese en los bienes adscritos, tendrán dicha facultad el personal del servicio de seguridad. Asimismo, se podrá informar a los organismos competentes en materia de turismo o cultura para que procedan en el ámbito de sus respectivas competencias.
4. En caso de evacuación, las personas visitantes abandonarán los espacios que se encuentran visitando en orden, siguiendo las instrucciones del personal empleado de control e información, oficiales y jefaturas de servicios técnicos, por el personal del servicio de seguridad y, en su caso, por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, siguiendo la señalización de emergencia.

3. Las entradas

3.1.- Normas generales

A) Características de las entradas

1. Todas las entradas, adquiridas por los canales y mecanismos establecidos al efecto, tendrán adaptado su formato y características a las condiciones técnicas exigibles para la optimización de su registro y vigilancia y para su compatibilidad con el sistema de seguridad y control instalado en el Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife así como en sus bienes adscritos.
2. La entrada será de carácter personal e intransferible por lo que no se podrá ceder la entrada adquirida a persona distinta de la registrada como beneficiaria en el sistema de compra. La entrada es válida para todo el día, excepto aquellas que indiquen lo contrario, por atender a programas especiales. Se deberá conservar en todo momento hasta el final de la visita.
3. Los lugares delimitados del monumento: Palacios Nazaríes, Palacio del Generalife y Alcazaba, así como los bienes adscritos, solo serán visitados una vez. Si la entrada incluye el acceso a Palacios Nazaríes, la hora establecida en la misma será de obligado cumplimiento.

B) Precio de las entradas

1. El precio de las entradas, así como las reducciones y gratuidades que se establezcan sobre la misma, será el que se apruebe, por la Consejería competente, en la orden de precios públicos en cada momento, publicada en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
2. El PAG deberá informar de manera clara y concisa a través de los medios que considere pertinentes de los precios públicos vigentes en cada momento. Dicha información deberá figurar obligatoriamente en su página web, en los distintos soportes informáticos o físicos que considere pertinente para una mayor divulgación de los mismos, así como en las taquillas de venta directa y máquinas expendedoras (TVR), cajeros, terminales u otros medios del propio monumento y de sus bienes adscritos u otros emplazamientos que se habiliten a tal efecto.

C) Recogida de las entradas

1. Las entradas se podrán recoger o retirar en las taquillas de venta directa del monumento, máquinas expendedoras (TVR), cajeros, terminales u otros medios (*"print at home"*, *QR*, *etc.*) que el PAG ponga a disposición de los canales establecidos.
2. Las entradas deberán recogerse, en su caso, con al menos 1 hora de antelación a la hora indicada del acceso a los Palacios Nazaríes. Cuando las entradas sean recogidas en taquillas expendedoras deberá hacerse por las mismas personas que realizaron la reserva mediante presentación de documento de identificación personal expedido por el Ministerio del Interior, u organismo homólogo de su país, y tarjeta bancaria con la que hizo la reserva de las mismas o, si fuera una tercera persona, mediante presentación de autorización y copia de los documentos de identificación personal expedidos por el ministerio del interior u organismo homólogo del país correspondiente del autorizado y del autorizante.
3. Para el acceso al Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y a sus bienes adscritos, las personas beneficiarias de gratuidad o reducción en el precio de la entrada deberán presentar en taquilla los justificantes oficiales, válidos y actualizados de pertenencia al colectivo objeto de la gratuidad o reducción (jubilados,

poseedores del carnet Joven, personas con minusvalía, etc.), el día de la recogida de la entrada y el día de la visita. En caso contrario, deberán abonar el precio completo correspondiente a su tipo de entrada.

D) Devolución de las entradas

1. Las entradas adquiridas no admiten devolución, salvo en los siguientes supuestos:

- Cuando no haya sido posible realizar la visita por causa imputable al PAG.
- Cuando concurren algunos de los supuestos establecidos en el artículo 35 del Decreto 40/2017 de 7 de marzo, por el que se regula la organización y el funcionamiento de la Tesorería General de la Junta de Andalucía y la gestión recaudatoria.

La devolución se realizará conforme al procedimiento establecido en el capítulo III del Decreto 40/2017 de 7 de marzo, por el que se regula la organización y el funcionamiento de la Tesorería General de la Junta de Andalucía y la gestión recaudatoria.

En ningún caso procederá la devolución del importe de la comisión por gestión que se haya establecido en el sistema de gestión y venta de entradas.

E) Prohibiciones

Queda expresamente prohibida la venta comisionada o reventa de entradas, conforme a la normativa en el artículo 21.1 del Decreto 10/2003, de 28 de enero, del Reglamento General de la Admisión de Personas en los Establecimientos Públicos y Actividades Recreativas, modificado por el Decreto 247/2011, de 19 de julio, para su adaptación a la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, en cualquier espacio físico o virtual, cualquiera que sea su modalidad; así como la falsificación de entradas.

3.2. Sistema de gestión y venta

1. El PAG mantendrá, en cada momento y según sus necesidades de servicio, el sistema de gestión interna que mejor convenga y que integre la venta anticipada de entradas de acceso al Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y a sus bienes adscritos así como a aquellos otros monumentos y espacios de interés del patrimonio histórico y cultural que mediante acuerdos, protocolos, convenios y otro tipo de colaboraciones se establezcan para tal fin.

2. Este sistema posibilitará el acceso de la venta o venta anticipada de dichas entradas, a través de medios telemáticos susceptibles de ser utilizados desde cualquier punto geográfico y adaptados a los canales de venta que se establezcan. En todo caso se podrá realizar a través de internet mediante el acceso a la página web de la plataforma del sistema, taquillas de venta directa, máquinas expendedoras (TVR), cajeros, terminales, teléfono u otros medios habilitados al efecto.

3. El PAG podrá exigir que el acceso a este sistema se produzca mediante certificado electrónico de identificación, DNI electrónico o cualquier otro medio tecnológico disponible en el mercado para tal fin.

4. Este sistema podrá permitir una impresión más cómoda y avanzada a través de los medios particulares o propios de la persona visitante, desde el momento mismo de la compra de entradas (*print at home*).

5. El PAG podrá poner a disposición de la venta directa las entradas no adquiridas en el canal Institucional previsto en el apartado siguiente.

6. La venta de entradas, cuando tenga lugar en el Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y en sus bienes adscritos, se realizará única y exclusivamente en las taquillas o máquinas expendedoras instaladas a tal efecto. Asimismo, para la venta de estas entradas se podrá organizar un sistema tecnológicamente avanzado que permita ofrecer una mayor información en tiempo real sobre la disposición de las entradas así como una mejor atención al visitante ofreciendo nuevas prácticas a través de aplicaciones para dispositivos móviles.

3.3. Canales de distribución

Por la singularidad de los espacios de la visita y atendiendo a la conservación del patrimonio histórico así como al aforo establecido en cada uno de ellos y, en cumplimiento de las recomendaciones por motivos de seguridad, se implantan dos canales de distribución de las entradas:

Cada canal tendrá asignado anualmente el siguiente porcentaje de entradas:

- A.- Canal de venta general: dispone del 82%
- B.- Canal institucional: dispone del 18%

A)- Canal de venta general

Comprende las entradas puestas a disposición de los visitantes que quieran acceder de forma particular o en grupo, mediante la compra de entradas bajo el sistema integral del PAG a través de internet, taquillas de venta directa, máquinas expendedoras (TVR), red de cajeros disponibles, teléfono u otros medios habilitados al efecto.

En este canal, la distribución del 82% se determina de la siguiente forma, a través de:

1.1.- Venta directa:

Le corresponde el 70 % de las entradas anuales para su puesta a la venta y se establecen las 3 modalidades siguientes de compra:

	MODALIDAD 1 LARGO PLAZO	MODALIDAD 2 MEDIO PLAZO	MODALIDAD 3 CORTO PLAZO
(PV) Puesta a la venta	12 meses	3 meses	1 mes
(PE) Porcentaje de entradas	36%	22%	12%

Siendo:

- PV (puesta a la venta): es el momento de la puesta a la venta de las entradas, considerándose esta como la fecha de antelación previa a la visita en el que se producirá su puesta a disposición.
- PE (porcentaje de entradas): tanto por ciento de entradas anuales puestas a la venta dependiendo de la correspondiente modalidad de compra.

En todo caso, en el momento de formalizar la compra se deberá realizar el abono del precio y la nominación de la entrada (identificación de visitante).

No obstante, se podrá modificar la identificación del visitante hasta el día anterior al de la visita en la siguiente proporción por localizador de compra (código de letras y número identificador que figura en el sistema de reservas y ventas de entradas, hasta un máximo de 30 personas):

- De 5 a 9 entradas: 1 persona
- De 10 a 19 entradas: 2 personas
- De 20 a 30 entradas: 3 personas

Todas las entradas disponibles no adquiridas por las modalidades establecidas, podrán ser adquiridas hasta 2 horas previas de la visita a los Palacios Nazaríes.

1.2.- Acuerdos y convenios con otras instituciones:

Engloba los acuerdos y convenios que fomenten las iniciativas públicas en aras a la pernoctación y el desarrollo económico y social de la ciudad de Granada y su provincia.

Tendrá asignado el 12 % de las entradas anuales.

Cada convenio establecerá el procedimiento de gestión y venta de entradas.

B)- Canal institucional

Comprende las entradas destinadas a visitas culturales, educativas, académicas, de investigación, sociales e institucionales y otras que, de conformidad con la orden de precios públicos vigente, contengan gratuidad.

Tendrá asignado el 18 % de las entradas previstas en aforo, en cómputo anual.

Podrán acceder de manera preferente a este canal las visitas de instituciones y entes de carácter público cuyo objeto de estudio esté relacionado con los conocimientos y significados formales y valores estéticos, históricos, ambientales, naturales y, en definitiva, de identidad de los bienes culturales del Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife y de sus bienes adscritos.

Las fundaciones, asociaciones, instituciones y centros con carácter cultural tendrán acceso a este canal siempre y cuando no suponga una actividad turística ni se gestione por entidades o empresas privadas.

Podrán tener acceso los colectivos concertados a través de administraciones, instituciones oficiales o corporaciones públicas que deseen visitar el Conjunto Monumental de la Alhambra y Generalife y de sus bienes adscritos.

Se podrán reservar por este canal las visitas de carácter educativo que no tengan cabida en los programas establecidos a tal efecto por el PAG y que sean, preferentemente, administraciones, instituciones, centros de educación reglada y entes públicos. El precio de entrada corresponderá al establecido en la orden de precios públicos vigente en cada momento.

Las visitas que se desarrollen por este canal no serán consideradas como actividad propia de los guías de turismo, a los efectos del art. 54 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, salvo que la modalidad de la visita lo permita y se requieran sus servicios por parte del grupo solicitante.

Los grupos que se formen por este canal no podrán superar la cifra de 30 personas y, en su caso, deberán estar acompañados por una persona responsable de grupo o guía de turismo, que deberá acreditarse antes de la actividad o visita y/o mostrar su habilitación en el momento de acceso. El PAG, podrá establecer un límite en

la reserva de grupos por entidad solicitante al objeto de proporcionar al mayor número de entidades la posibilidad de visitar el Conjunto Monumental así como a sus bienes adscritos.

El PAG podrá conceder pases validos o acreditaciones de carácter institucional para el acceso al Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y sus bienes adscritos de autoridades o personalidades que no puedan incluirse por su especial atención y seguridad pública, dentro de la gestión ordinaria de la visita.

El funcionamiento de este canal en cuanto a modo de solicitud y venta de entradas será establecido por las correspondientes instrucciones de desarrollo, que serán publicadas en la página web del PAG.

4. Visita especial

1. Las visitas de carácter especial son visitas proyectadas tanto para reuniones familiares o particulares como para diferentes colectivos y podrán ser organizadas por particulares, empresas, instituciones académicas, organizadores de congresos, cruceros y otros que deseen ofrecer a sus miembros o clientes una aproximación más íntima y particular a la Alhambra.

2. Estas visitas se desarrollan fuera del horario ordinario de apertura al público y tendrán un aforo limitado de 150 personas dada la exclusividad de la visita.

3. Estas visitas especiales se solicitarán con una antelación mínima de 2 meses al día que se quiera realizar la visita.

4. Los espacios incluidos en estas visitas especiales se corresponderán con los lugares solicitados y abonados tal y como estén establecidos en la orden de precios públicos vigente en cada momento.

5. Tanto el pago de dichas visitas especiales como el consiguiente abono de todas las entradas que se precisen para la realización de la misma se hará efectivo con 30 días de antelación al día de la visita y deberá quedar acreditado en la cuenta establecida a tal efecto por el PAG sin posibilidad de demora.

6. Podrán adquirirse hasta el mismo día de la visita un máximo de un 10% adicional de entradas con respecto a las abonadas inicialmente.

7. En ningún caso, se procederá a la devolución del importe abonado salvo que por causas imputables al PAG no se preste el servicio o no se realice la actividad.

8. El PAG podrá establecer un procedimiento distinto y de aforo en este tipo de visitas, respetando siempre el pase de 300 personas cada media hora en los accesos a Palacios, ante circunstancias excepcionales, mediante la oportuna y previa justificación, particularmente congresos, convenciones y cruceros, cuando estén motivados por su especial singularidad y particularidad.

9. En todo caso, la Dirección del PAG estará habilitada para autorizar o denegar la realización de la visita especial que se solicite, atendiendo a necesidades organizativas y de gestión y teniendo en cuenta los criterios de exclusividad y calidad de la visita. La Dirección del PAG podrá dictar las instrucciones de desarrollo que resulten precisas para regular las condiciones particulares de este tipo de visita.

5. Otros Usos

A) Investigación

1. El PAG facilitará el acceso a los fondos del archivo, biblioteca y museos a toda persona que necesite consultarlos, mediante un pase temporal o carnet de investigador, ya sea por que esté realizando un trabajo vinculado a su actividad profesional o en última instancia, por que necesite una consulta determinada.
2. El carnet de investigador se debe solicitar por escrito o por correo electrónico al Servicio de Investigación y Difusión, el cual le habilitará el acceso al archivo, la biblioteca, a los museos, a los espacios de la visita concretos y a los espacios cerrados siempre que esté suficientemente justificado y si la investigación lo requiere, previa petición y confirmación de los distintos Servicios del PAG
3. Las consultas tanto al archivo, a la biblioteca como al museo de la Alhambra pueden realizarla de forma presencial u on-line a las direcciones de correo que se establezcan en las instrucciones de desarrollo de la presente normativa.
4. Así mismo, la Dirección del PAG desarrollará las instrucciones precisas para el uso de estos espacios previo abono de los importes que en su caso estén establecidos en la orden de precios públicos en vigor.

B) Estudios

1. El PAG desarrolla sus propios programas dirigidos a instituciones educativas públicas.
2. Además de ello, el PAG podrá colaborar con otras instituciones, entes, organismos y centros de investigación y estudio en el desarrollo de actividades vinculadas a proyectos curriculares de ámbito universitario, así como actividades docentes complementarias y asociadas a proyectos de investigación.
3. En cualquier caso, será preceptiva la solicitud por parte del responsable de la institución, ente, organismo, centro, grupo o proyecto de investigación universitario, donde conste la descripción de la visita de estudio a realizar así como los espacios de interés para el mismo para su valoración por la Dirección del PAG, previa aceptación de las condiciones reguladas en esta normativa y en las instrucciones de desarrollo que pueda dictar la Dirección del PAG.

C) Realización de producciones audiovisuales y reportajes fotográficos

1. A los efectos de esta normativa se considera producción audiovisual, reportaje fotográfico filmaciones o rodajes en el Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y en sus bienes adscritos, a toda obtención de imágenes, en cualquier soporte, fijas o no, con sonido o sin él, de cualquier recinto interior o exterior de los espacios, para usos editoriales de divulgación del patrimonio, pedagógicos o cinematográficos. Solo se autorizarán filmaciones o reportajes fotográficos cuyos contenidos y valores sean acordes y compatibles con el carácter histórico artístico de un bien Patrimonio de la Humanidad.
2. En todo caso, la realización de las mismas habrán de acomodarse al normal desarrollo de la visita en estos espacios, respetando las zonas acotadas para la filmación o reportaje, en su caso.
3. Para la realización de los mismos se deberá solicitar la autorización con un plazo de antelación suficiente y acorde con la envergadura del proyecto del reportaje o de la producción audiovisual.
4. Se deberá pagar los precios públicos que, según el horario, el lugar o actividad autorizada, figuren en la orden de precios públicos en vigor en cada momento. La autorización y reserva de fecha para la realización del proyecto no será efectiva hasta el momento en que se formalice el ingreso de dicho precio. A efectos de la fijación del precio, se considerará tiempo de filmación o reportaje todo el transcurrido desde la permanencia de los equipos de rodaje en el monumento y en sus bienes adscritos.

5. En la ejecución de la producción se respetarán escrupulosamente la integridad de todos los elementos ornamentales y arquitectónicos, cumpliendo, en todo caso, la normativa de Patrimonio Histórico, así como la normativa establecida sobre la realización de trabajos aéreos.

6. La Dirección del PAG podrá dictar cuantas instrucciones fueran necesarias para una mayor y mejor protección del Patrimonio en la realización de producciones audiovisuales y reportajes fotográficos.

D) Reportajes fotográficos profesionales y de boda

1. Los reportajes fotográficos profesionales y de boda se efectuarán en horario de visita, debiéndose de acomodar al normal desarrollo de la visita en los mismos.

2. Los lugares que se habilitarán para ello y sus precios serán establecidas en la orden de precios públicos vigentes en cada momento.

3. Las solicitudes de autorización de los mismos deberán presentarse con una antelación de 15 días.

4. El Palacio de Carlos V, la Plaza de los Aljibes y la Cuesta de los Chinos, así como los alrededores de la Alhambra son espacios públicos de singular atractivo y belleza que no precisan de autorización.

6. Incumplimiento de la normativa

El incumplimiento de lo previsto en la presente normativa dará lugar a la responsabilidad administrativa, de acuerdo a lo establecido en la Ley 13/2011 de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía y a lo previsto en la Ley de Patrimonio Histórico de Andalucía, Ley 14/2007 de 26 de noviembre y demás normativa vigente que sea de aplicación, pudiendo ser sancionadas las personas responsables de las infracciones tipificadas en dichas normas, sin perjuicio de las responsabilidades penales o de otro orden en que se haya podido incurrir.

Asimismo, todas aquellas conductas anticompetitivas que pudieran producirse en el canal de venta general, podrán ser perseguidas y sancionadas por la Agencia de Defensa de la Competencia de Andalucía que resulta competente para conocer de tales conductas prohibidas por los artículos 1, 2 y/o 3 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia.

7. Derogación de disposiciones anteriores

La presente normativa deja sin efecto las disposiciones incluidas como Anexo único de la Resolución de 26 de septiembre de 2016 del PAG, publicadas en el BOJA número 192, con fecha 05 de octubre de 2016. Igualmente quedan sin efecto las disposiciones que pudieran permanecer vigentes, así como cualquier otra disposición anterior que contradiga lo dispuesto en la presente normativa.

8. Entrada en vigor: periodo transitorio

La presente normativa entrará en vigor el 1 de marzo de 2020. No obstante, a efectos de tener en cuenta la antelación prevista en el anterior sistema de gestión de reserva y venta de entradas, la puesta a disposición de las entradas prevista en el apartado 3.3 de esta norma se llevará a cabo para los días de visita a partir del 1 de mayo de 2020.

LA DIRECTORA DEL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE
Rocío Díaz Jiménez