

### 3. Otras disposiciones

#### CONSEJERÍA DE CULTURA

*RESOLUCIÓN de 26 de septiembre de 2016, del Patronato de la Alhambra y Generalife, por la que se publica 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 ordinaria de día 30 de junio de 2016, 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 del Patronato de la Alhambra y Generalife,

#### A C U E R D A

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 EN EL CONJUNTO MONUMENTAL DE LA ALHAMBRA Y EL GENERALIFE Y EN SUS BIENES ADSCRITOS

##### 1. Preámbulo.

2. Disposiciones generales de protección del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y de sus bienes adscritos relacionadas con el uso público.

2.1. Aforo máximo de visitantes en el Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y otras medidas de protección.

2.2. Aforo máximo de visitantes en los bienes adscritos al Patronato de la Alhambra y Generalife.

2.3. Supuestos fuera de aforo.

##### 3. Gestión de la visita.

3.1. Acceso.

3.2. Acreditaciones.

3.3. Horarios de la visita.

3.4. Normas de consigna, objetos perdidos y otros préstamos.

3.5. Condiciones para el desarrollo de la visita.

##### 4. Gestión de la Comercialización de las Entradas para la Visita

4.1. Las entradas.

4.2. Sistema Integral de Gestión de Reserva y Ventas de Entradas.

4.3. Canales de Venta.

4.4 De los Agentes Autorizados.

##### 5. Gestión de las Visitas Especiales.

##### 6. Otros Usos Públicos.

##### 7. Incumplimiento de la normativa.

##### 8. Derogación de disposiciones anteriores.

##### 1. Preámbulo.

El Patronato de la Alhambra y Generalife es una Agencia Administrativa, adscrita a la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía, encargada por sus Estatutos de velar «por la custodia, administración y

conservación» del Monumento. Por ello, se han venido adoptando una serie de medidas cuyo objetivo es el de hacer compatible la protección del Monumento con la puesta a disposición de la ciudadanía y de la investigación de su preciado legado histórico en las condiciones más apropiadas. Entre sus fines, recogidos en sus Estatutos, establecidos en el Decreto 59/1986, de 19 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos del Patronato de la Alhambra y Generalife, modificados por el Decreto 136/1999, de 1 de junio, tiene asignados las siguientes funciones:

d) Adoptar cuantas medidas cautelares sean necesarias para la conservación material, paisajística y ambiental del recinto.

e) Posibilitar el acceso al recinto de visitantes garantizando el correcto uso del mismo.

g) Organizar, fomentar y promover cuantas iniciativas culturales, impulsen el conocimiento y difusión del recinto monumental, de sus valores estéticos y de su historia.

j) La adopción de cuantas medidas y acciones se juzguen necesarias para el mejor cumplimiento de los fines del Patronato, y cualesquiera otras tendentes a resaltar el recinto monumental.

Considerando por tanto que el Patronato de la Alhambra y Generalife debe velar en todo momento por la protección y conservación del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y de sus bienes adscritos, la persona visitante debe ser consciente de sus singularidades, de la fragilidad de algunos de sus elementos y de la gran complejidad de los mismos. Arte, arquitectura, arqueología, jardines, paisaje, grandes espacios a cielo abierto, pequeñas y frágiles estancias interiores se suceden en los mismos, confiriéndoles todo un especial e inigualable valor. Además, el compromiso con la sociedad para la mejora continua en la prestación de sus servicios y para el acercamiento al conocimiento del patrimonio histórico-artístico, plantea la necesidad de establecer unas normas que, por un lado, propicien el correcto desarrollo de la visita, ya sea cultural, educativa o turística, de todo el público, y por otro, faciliten el cumplimiento por parte del Patronato de la Alhambra y Generalife de garantizar la seguridad de las personas, los espacios y los bienes adscritos que lo integran.

Por otra parte, el Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y sus bienes adscritos son principales referentes del turismo. Siendo conscientes que la actividad turística es uno de los principales motores de desarrollo social de Granada y su provincia, se hace necesario, debido a la limitación de aforos de cada uno de los espacios, la adaptación de los procedimientos y normas relativas al ámbito de la comercialización y, del funcionamiento de los tres canales establecidos para la distribución de las entradas a los distintos espacios. Concretamente, es de especial consideración el funcionamiento del canal de grupos organizados por Agentes Autorizados.

El continuo crecimiento del número de Agentes Autorizados en dicho canal hace que cada año sea más difícil atender a la demanda existente de entradas por lo que en la gestión actual de las mismas se está produciendo un desequilibrio entre la demanda de cada uno de estos Agentes y la oferta que puede proporcionar el Patronato de la Alhambra y Generalife.

Así, es preciso establecer una normativa que, por un lado, proporcione medidas de equilibrio entre los distintos canales garantizando la mejor oferta posible de reservas de las entradas sobre peticiones reales, y, por otro, utilice indicadores, medidas de seguimiento y control que indiquen objetivamente los comportamientos por los Agentes Autorizados en dicho canal, repercutiendo en las siguientes ofertas, a fin de establecer una gestión más eficaz, transparente, predecible y justa al funcionamiento propio por cada Agente.

Por otro lado, la adscripción al Patronato de la Alhambra y Generalife de cuatro inmuebles declarados BIC situados en el Albaicín y en el Centro Histórico de Granada: Corral del Carbón, Bañuelo, Casa Morisca de la Calle Horno de Oro y Palacio Dar al-Horra y la decisión adoptada, tras el análisis de su viabilidad, de gestionar una modalidad de visitas, con el objetivo de difundir el patrimonio histórico cultural y artístico y promover las relaciones entre la Alhambra y Generalife, el Albaicín y el Centro Histórico de Granada, así como desvelar su carácter de paisaje social y cultural; hacen necesario integrarlos en la normativa de visita, comercialización y otros usos públicos.

Por todo, se justifica la necesidad de revisión de la normativa aprobada en 2013 y realizar las modificaciones precisas para alcanzar los objetivos propuestos.

2. Disposiciones generales de protección del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y de sus bienes adscritos relacionadas con el uso público.

En cumplimiento de las obligaciones establecidas en los arts. 4.1 y 4.2 y 14.1 de la Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía, el Patronato de la Alhambra y Generalife ha dispuesto una serie 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 conservación del mismo y la preservación de sus valores.

2.1. Aforo máximo de visitantes en el Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y otras medidas de protección.

a) Se establece un aforo máximo de visitantes para el conjunto del recinto monumental, en cómputo anual, de 2.763.500 personas. Para asegurar el mantenimiento de este límite, y como medida para facilitar el control del número de visitantes que, de forma simultánea, puedan encontrarse dentro de los recintos más sensibles al uso turístico, como los Palacios Nazaríes, se establece la siguiente disposición:

- La venta al público de entradas que incluyan la visita a los Palacios Nazaríes, se organizará en pases cada media hora de intervalo, incluidos los correspondientes a la visita nocturna. El total de entradas que se pondrán a la venta en cada uno de esos pases será de 300. El número restante hasta alcanzar el aforo máximo anual establecido, se distribuirá en otras modalidades de visita que excluyan la visita a los Palacios Nazaríes.

Para determinar el total de entradas que se pondrán a la venta cada día, se aplicará dicho criterio al horario de apertura del recinto, que deberá aprobarse anualmente por la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife. Dicho horario de apertura se establecerá de forma que, de la aplicación de las disposiciones indicadas, no se supere en ningún caso el aforo establecido en esta normativa. Los aforos establecidos en este apartado no podrán incrementarse, salvo por acuerdo del Pleno, previo informe técnico de conservación, por tratarse de umbrales de uso por encima de los cuales podría producirse un deterioro indeseable del monumento.

b) Además de las medidas de control general de aforos, se establecen otras medidas específicas de gestión de flujos turísticos, que redundan en la conservación y mantenimiento del conjunto monumental:

- El aforo interior de los Palacios Nazaríes se controlará con referencia al número total de personas que permanecen simultáneamente en los distintos espacios interiores, con los límites que establezcan, en cada momento y para cada uno de ellos, los estudios especializados de sostenibilidad. A tal fin, el flujo de acceso de la visita se ajustará, en términos generales, al número de entradas previstas para cada pase, fijado en 300 personas. Aproximadamente, y de forma constante, accederán 50 personas cada 5 minutos. El Patronato de la Alhambra y Generalife adoptará las medidas necesarias para que dicho flujo se realice de forma regular y equilibrada, evitando las aglomeraciones en los mismos, con el fin de optimizar el carácter protector del umbral establecido. Dicha ordenación tendrá en cuenta los factores derivados de las mediciones de ocupación que, en su caso, realice el sistema integral de seguridad, adaptando a los niveles de ocupación el flujo de acceso a los Palacios Nazaríes.

- El aforo interior en el Palacio del Generalife y la Alcazaba, se regulará evitando las aglomeraciones en los mismos, para que la visita se realice de forma regular y equilibrada.

2.2. Aforo máximo de visitantes en los bienes adscritos al Patronato de la Alhambra y Generalife.

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

- Corral del Carbón: 120 personas
- Bañuelo: 30 personas
- Casa Horno de Oro: 60 personas
- Palacio de Dar-Al Horra: 60 personas

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

- Corral del Carbón: 300 personas
- Bañuelo: 30 personas
- Casa Horno de Oro: 75 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 conservación de los mismos y la preservación de sus valores y al objeto de cumplir con las obligaciones establecidas en los arts. 4.1 y 4.2 y 14.1 de la Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía.

2.3. Supuestos fuera de aforo.

No computarán a efectos del aforo y de la gestión de flujos turísticos establecidos en los apartados 2.1 y 2.2 de esta normativa, los siguientes supuestos:

- Personas con tarjeta de acreditación o pases válidos conforme a lo previsto en esta normativa de uso.

- Personas guías de turismo habilitadas, debidamente acreditadas, en el ejercicio de sus labores profesionales.

- Entradas de menores de 2 años y en general entradas de incidencias de menores de 12 años que sean acompañados por padres, madres o tutores, así como por sus familiares o personas responsables de los mismos, que se produzcan excepcionalmente.

- Programa de visitas guiadas por especialistas.

- Visitas docentes con el alumnado correspondiente de universidades públicas y otras administraciones e instituciones públicas siempre que no se consideren visitas de carácter turístico.

- Todas aquellas visitas que acuerde la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife con fines educativos, culturales, docentes, de investigación y profesionales justificados.
- Las visitas gratuitas que sean acordadas con motivo de la celebración de convenios de patrocinio con terceros, firmados por la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife.
- Personal al servicio del Patronato de la Alhambra y Generalife en el ejercicio de sus labores profesionales y del personal de las empresas que presten servicios en el Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife así como en sus bienes adscritos.
- Las personas que realicen labores de voluntariado cultural en el Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y en sus bienes adscritos.
- Las que se realicen por motivos de protocolo institucional y que no puedan incluirse, por su especial atención y seguridad pública, dentro de la gestión ordinaria de la visita.

### 3. Gestión de 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.

#### 3.1. Acceso.

##### A) Normas generales de acceso.

1. Como norma general, el acceso de los grupos y los particulares al Conjunto Monumental del Patronato de la Alhambra y el Generalife y a sus bienes adscritos se realizará por los espacios habilitados para ello. El acceso requiere la posesión de un pase válido o acreditación que deberá ser visible en todo momento o la posesión de una entrada, que podrá contener 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, o mostrada al personal empleado de control e información, oficiales o jefaturas de servicios técnicos del Patronato. Solo podrá accederse a los lugares que están previstos en el itinerario de la visita correspondiente al tipo de entrada que se haya adquirido. Esta norma es extensible a los menores de 12 años y, en general, en todos aquellos casos en que se establezca la gratuidad de la entrada.

2. El pase válido o la acreditación es obligatoriamente personal e intransferible. El Patronato de la Alhambra y Generalife podrá poner este mismo sistema para las entradas.

3. Las personas que accedan a los Museos tanto de Bellas Artes, de la Alhambra y a las exposiciones que se celebren en el Palacio de Carlos V, así como otras exposiciones temporales, obtendrán su pase válido, ticket o entrada en los mismos, en su caso.

4. El acceso a los Palacios Nazaríes deberá realizarse en el horario expresamente indicado en la entrada debido al especial control de aforo existente en este espacio. Dicho horario de acceso es vinculante, de forma que el Patronato de la Alhambra y Generalife podrá impedir su acceso en horario distinto al fijado. Con carácter excepcional, se podrá habilitar el acceso en un horario distinto, cuando las circunstancias así lo justifiquen. Procederá dicha habilitación cuando se justifiquen alguna de las siguientes circunstancias:

- Causas de fuerza mayor, así como accidentes, enfermedades, necesidades asistenciales o incidencias ajenas a la voluntad de la persona visitante.
- Incidencias derivadas de una acción u omisión imputable al Patronato de la Alhambra y Generalife.

Dichas circunstancias podrán ser modificadas y desarrolladas por instrucción de la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife.

5. Los menores de 12 años no pueden acceder solos y deberán estar acompañados por un adulto durante toda la visita y los menores de 8 años deberán ir cogidos de la mano. Los mayores de 2 años se contabilizan a efectos de número máximo de personas para conformar un grupo.

6. El acceso de las personas visitantes deberá respetar los tres canales de distribución del aforo establecido en el punto 4.3 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 actividades celebradas, informando debidamente 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 en sus bienes adscritos, por razones de mantenimiento o necesidades urgentes del Patronato de la Alhambra y Generalife, será debidamente informado al público y no implicará descuento ni reembolso del importe de la entrada, en su caso.

9. Las personas visitantes deberán atender en todo momento las instrucciones del personal empleado de control e información, oficiales o jefaturas de servicios técnicos, así como, del personal del servicio de seguridad y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en su caso.

10. Por motivos de seguridad se establecen las siguientes normas en el acceso:

a) Está terminantemente prohibido acceder al edificio 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, municiones y sustancias o materiales peligrosos.

- Objetos o bultos que por su tamaño pueden ocasionar un peligro para la conservación del monumento o para el resto de las personas visitantes.

b) No se permitirá el acceso al Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife ni a sus bienes adscritos a personas que se encuentren en evidente estado de embriaguez o con síntomas de encontrarse bajo los efectos de estupefacientes.

c) 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.

d) No se podrán introducir en los distintos espacios de la visita:

- Mochilas, maletas, bolsos y paquetes con dimensiones superiores a 40x40 cm.

- Objetos punzantes y cortantes.

- Cualquier otro objeto que el personal empleado de control e información, oficiales o jefaturas de servicios técnicos, así como, del personal del servicio de seguridad, considere que puede ser riesgo para los distintos espacios de la visita, obras de arte o las personas.

e) No está permitida la entrada de carritos de bebé ni utilizar Palos Selfies o similares en los Palacios Nazaríes ni en ningún espacio cerrado.

B) Acceso de Grupos.

1. A efectos de la presente normativa se entiende por grupos:

a) Los correspondientes a entradas adquiridas en el canal para grupos organizados, por agentes autorizados, y que necesariamente cuenten con la prestación de servicio de información turística prestado por una persona guía de turismo habilitada, debidamente acreditada, hasta dos idiomas y con un máximo de 30 personas, incluidos los menores de 3 a 12 años (conforme al art. 21.d) del Decreto 8/2015, de 20 de enero, de Guías de Turismo de Andalucía). Un mismo grupo podrá estar formado por entradas adquiridas por uno o por dos agentes autorizados.

b) Los correspondientes a entradas adquiridas por individuales en el canal para el turismo particular que contraten el servicio de información turística prestado por una persona guía de turismo habilitada, debidamente acreditada, con un mínimo de 11 personas y un máximo de 30 personas y, en su caso, los agentes autorizados que operen con este canal, según lo establecido en esta norma.

c) Los correspondientes a programas científicos, culturales, institucionales, de fomento, así como de impulso al desarrollo económico y social que tenga establecido el Patronato de la Alhambra y Generalife, cuya actividad propia no se enmarque dentro de la actividad turística, dirigidas por el personal correspondiente de dichos programas, por responsables de grupos o por el profesorado, con un máximo de 30 personas, incluidos los menores de 3 a 12 años.

d) Los correspondientes a programas educativos gestionados por el Patronato de la Alhambra y Generalife, con un máximo de 30 personas, salvo que por necesidades especiales del alumnado requieran de un acompañamiento adicional.

2. Los máximos señalados en el apartado anterior podrán modificarse cuando las circunstancias de conservación o servicio público lo aconsejen o en atención a las recomendaciones de la UNESCO.

3. Para el acceso de estos grupos, tanto las personas guías de turismo habilitadas, como los responsables de grupo y el profesorado, deberán acreditarse en la forma que se establece en el apartado 3.2 de esta normativa y en las instrucciones de desarrollo que dicte la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife.

4. Los grupos que hayan adquirido sus entradas a través de un Agente Autorizado deberán acceder a la visita guiada con algún sistema de audífonos, que permita realizar las mismas de forma discreta. El Patronato de la Alhambra y Generalife no permitirá el acceso de grupos con personas guías de turismo habilitadas, debidamente acreditadas que no dispongan de dicho sistema, salvo situaciones excepcionales que impidan su uso y cuando el número de componentes del grupo no supere las seis personas.

5. El Patronato de la Alhambra y Generalife podrá aplicar el mismo requisito de acceso para aquellos otros grupos cuando las condiciones de la calidad de la experiencia en la visita así lo aconsejen.

C) Acceso de Individuales.

Se entiende por individuales aquellas personas que accedan al Conjunto Monumental de la Alhambra y a sus bienes adscritos a través de entradas adquiridas en el canal para el turismo particular que conlleven

o no la contratación del servicio de información turística prestado por una persona guía de turismo habilitada, debidamente acreditada, con un máximo de 10 personas.

D) Acceso de Vehículos al Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife.

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 Patronato de la Alhambra y Generalife. 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 Patronato de la Alhambra y Generalife.

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 Patronato de la Alhambra y Generalife 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.

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 Patronato de la Alhambra y Generalife. También, y siempre con su acreditación correspondiente, los perros de asistencia conforme a los derechos y limitaciones establecidas en la Ley 19/2009, de 26 de noviembre, del acceso al entorno de las personas acompañadas de perros de asistencia y, concretamente, los perros guías, conforme a lo establecido en la Ley 11/2003, de 24 de noviembre, de Protección de los Animales.

2. Podrá, asimismo, permitirse la entrada a animales de terapia o de ayuda social cuando se aporte la acreditación correspondiente que otorga el órgano competente.

3.2. Acreditaciones.

Como norma general en todas las acreditaciones o pases válidos, las personas guías de turismo habilitadas, los responsables de grupo o el profesorado deberán acreditar sus datos de identificación y contacto y declarar que conoce la normativa e instrucciones de desarrollo que se dicten por la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife así como las condiciones para un buen desarrollo de la visita, de la que se le entregará una copia de las mismas en caso de no poseerlas.

A) Acreditación de Guías de Turismo.

1. Las personas guías de turismo para poder desarrollar su trabajo en el interior del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y de sus bienes adscritos, deberán estar habilitados conforme a la normativa vigente y deberán, necesariamente, acreditarse en los espacios destinados para ello y atendiendo necesariamente a lo establecido en esta normativa y en las instrucciones de desarrollo que dicte la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife.

2. En el momento de acreditarse deberán mostrar, su tarjeta de Guía oficial conforme normativa vigente y las entradas del grupo del cual es responsable y acompaña. Esta responsabilidad será exigible conforme a la normativa de aplicación en cada caso. Cuando vengán con un grupo organizado por un Agente Autorizado, además de lo anterior, se les podrá exigir cualquier otra documentación que permita identificar el nombre y apellidos del mismo, el agente autorizado o agentes autorizados por el cual o por los cuales presta sus servicios (que no podrán ser superior a dos), así como el número de identificación de cada uno de los agentes autorizados,

el número de integrantes del grupo y el idioma o idiomas (no superiores a dos) con los que van a realizar la visita. En ningún caso, las entradas vendrán con códigos de identificación de Agentes Autorizados distintos por el cual o por los cuales declara prestar su servicio.

3. La documentación requerida para acreditarse deberá ser conservada desde la entrada, con el grupo del cual es responsable y acompaña, hasta la salida del monumento visitado, con el mismo grupo, del cual es responsable y acompaña, debiendo presentarla, a requerimiento del personal empleado de control e información, oficiales o jefaturas de servicios técnicos, así como, en su caso, al personal del servicio de seguridad, así como a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en su caso.

4. El Patronato de la Alhambra y Generalife podrá denegar el acceso a la visita así como la continuidad de la misma a una persona guía de turismo, en el Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y en sus bienes adscritos, cuando no cumpla con la normativa vigente o con lo estipulado como condiciones para poderse acreditar, así como con lo establecido en la presente normativa y en las instrucciones de desarrollo que dicte la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife. Así mismo, podrá informar a los organismos competentes en materia de turismo o cultura para que procedan en el ámbito de sus respectivas competencias.

#### B) Acreditación de Responsables de Grupos.

1. Los grupos que realicen actividades o visitas a través de los distintos programas científicos, culturales, institucionales, de fomento, así como de impulso al desarrollo económico y social, establecidos por el Patronato de la Alhambra y Generalife, siempre que sea una actividad de esta índole y cuya actividad propia no se enmarque dentro de la actividad turística, tendrán que confirmar a una persona responsable de grupo que será el interlocutor único y atenderá, en todo momento, a lo establecido en esta normativa y en las instrucciones de desarrollo que dicte la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife. A tal fin, el Patronato de la Alhambra y Generalife deberá advertir dicha circunstancia en el momento de comunicar la reserva y acreditarlo antes de la actividad o visita.

2. Los grupos correspondientes a programas educativos deberán así mismo confirmar a una persona responsable de grupo conforme a la modalidad del programa por la que accedan.

3. El Patronato de la Alhambra y Generalife podrá denegar la acreditación a una persona responsable de grupo para el acceso al Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y a sus bienes adscritos, así como la continuidad de la actividad y/o visita cuando no cumpla con lo establecido en la presente normativa y en las instrucciones de desarrollo que dicte la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife.

#### C) Acreditación de Otros Profesionales.

Las restantes acreditaciones o pases válidos de aquellas visitas de otros profesionales que acuerde la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife, no englobadas en los apartados anteriores y con fines educativos, culturales, docentes, de investigación, de voluntariado y de otros profesionales justificados, así como las acordadas con motivo de la celebración de convenios de patrocinio con terceros o por motivos de protocolo institucional, deberán presentar la correspondiente solicitud, que podrá realizarse por correo electrónico, a la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife con una antelación suficiente que permita la preparación de las actuaciones previas al inicio de su actividad y que, dependiendo de las mismas, la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife podrá regular en distintas instrucciones de desarrollo. En todo caso, se deberá respetar lo establecido en esta normativa y en ningún caso se accederá sin la correspondiente acreditación.

#### 3.3. Horarios de la visita.

1. 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 Patronato de la Alhambra y Generalife. Será comunicado en la página web y en los medios de comunicación que estime oportunos.

2. El Patronato de la Alhambra y Generalife podrá por motivos de conservación, seguridad y otras circunstancias modificar este horario.

#### 3.4. Normas de consigna, objetos perdidos y otros préstamos.

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. Los objetos abandonados u olvidados en los espacios visitables durante el transcurso de la visita, serán recogidos por el personal del Patronato de la Alhambra y Generalife, así como el personal que trabaje en sus bienes adscritos y se considerarán objetos perdidos. Estos objetos serán recuperables una vez solicitados por sus respectivos propietarios. El Patronato de la Alhambra y Generalife podrá poner las medidas que considere oportunas para la comprobación de la propiedad de los objetos perdidos que se reclamen. En todo caso, se

dejará constancia mediante formulario de los datos de las personas que lo retiran. El tiempo de permanencia de dichos objetos será de un mes a partir del cual el Patronato de la Alhambra y Generalife los remitirá a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que custodien este tipo de objetos.

4. Así mismo se dispone de un servicio de préstamo de silla de ruedas situado en la entrada y de mochilas portabebés. Las personas visitantes que utilicen este servicio se comprometen al buen uso y devolución de las mismas, una vez finalizada la visita. Además deberán acreditarse y cumplimentar el correspondiente formulario de préstamos con sus datos.

### 3.5. Condiciones para el desarrollo de la visita.

#### A) Disposiciones generales.

1. El Patronato 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 del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y sus bienes adscritos, así como el cumplimiento de los fines a que están afectos.

2. La normativa, y las instrucciones de desarrollo que dicte la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife, 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 Patronato de la Alhambra y Generalife 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 visitantes de actividades culturales o educativas, de la propia actividad turística y de otras actividades profesionales, así como los responsables de grupos, guías y, en el caso de que los hubiere, intérpretes, que no cumplan las normas e instrucciones establecidas en cada momento podrán ser advertidos por el personal empleado de control e información, oficiales o jefaturas de servicios técnicos, así como, en su caso, por el personal del servicio de seguridad existente en cada uno de los bienes adscritos, 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 Patronato de la Alhambra y Generalife, 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. Así mismo, 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.

5. No se podrán dar propinas o cualquier tipo de gratificación al personal empleado.

#### B) Disposiciones específicas para el desarrollo de la visita en grupo.

1. Las visitas de los grupos turísticos se realizarán necesariamente bajo la supervisión de un de una persona guía habilitada, debidamente acreditada, que será el interlocutor único y que será el responsable de todos los integrantes del grupo al que acompaña, comprometiéndose a cumplir esta normativa así como las instrucciones de desarrollo de la misma que dicte la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife. Esta responsabilidad será exigible conforme a la normativa de aplicación en cada caso. De no hacerlo se podrá informar a los organismos competentes en materia de turismo o cultura para que procedan en el ámbito de sus respectivas competencias.

2. Los grupos turísticos deberán realizar la visita guiada con algún sistema de audífonos, que permita realizar las mismas de forma discreta, salvo situaciones excepcionales que impidan su uso y cuando el número de componentes del grupo no supere las seis personas.

3. Las personas guías de turismo no podrán ofertar sus servicios en el interior del recinto o en la zona de acceso al pabellón de taquillas (Plaza Alhambra), salvo en los espacios que pudieran destinarse para ello.

4. Las visitas de los restantes grupos se realizarán bajo la supervisión del responsable de grupo, en cada caso acreditado, que será el interlocutor único y que será el responsable de todos los integrantes del grupo al que acompaña, comprometiéndose a cumplir y hacer cumplir al grupo esta normativa así como las instrucciones de desarrollo de la misma que dicte la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife. De no hacerlo se podrá informar a los organismos competentes en materia de turismo o cultura para que procedan en el ámbito de sus respectivas competencias.



#### 4. Gestión de la comercialización de las entradas para la visita.

##### 4.1. Las entradas.

###### A) Características de las entradas.

1. Todas las entradas, adquiridas por los distintos 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. Podrá ser personal e intransferible.

2. La entrada es válida para todo el día, excepto aquellas que indiquen lo contrario, por atender a programas especiales. Se deberá conservar hasta el final de la visita.

3. Los lugares aforados del Monumento, Palacios Nazaríes, Palacio del Generalife y Alcazaba, así como los bienes adscritos, sólo 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 Patronato de la Alhambra y Generalife 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 el Patronato de la Alhambra y Generalife para una mayor divulgación de los mismos, así como en las taquillas y expendedores del propio Monumento y de sus bienes adscritos.

###### C) Recogidas de las entradas.

1. Las entradas se podrán recoger o retirar en las taquillas, máquinas expendedoras, cajeros, terminales u otros medios («print at home», QR, ...etc.) que el Patronato de la Alhambra y Generalife ponga a disposición de los distintos canales establecidos.

2. En las entradas del canal de turismo particular 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, identificando la numeración de la tarjeta bancaria con la que se hizo la reserva.

3. Para la recogida de las entradas del canal del turismo organizado y, en su caso, las entradas adquiridas en el canal del turismo particular por los Agentes Autorizados, sólo podrá realizarse por las personas acreditadas por el Agente Autorizado ante el Patronato de la Alhambra y Generalife y, en su caso, deberán recogerse con al menos 1 hora de antelación a la hora indicada del acceso a los Palacios Nazaríes. En el caso de que el grupo de turismo organizado esté compuesto por dos Agentes, ambos deberán acreditar a la persona o personas autorizadas para la recogida de las entradas.

4. 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...), 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. Los particulares que hayan adquirido de forma anticipada una entrada al Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife, así como a sus bienes adscritos, sin mediar Agente Autorizado, podrán pedir su anulación y devolución del precio de las mismas siempre que se haga con anterioridad a los 5 días previos al de la visita y no se haya realizado ya la impresión de la misma. Transcurrido dicho plazo o una vez impreso el ticket o billete de entrada, no se realizará la anulación y devolución del precio de las mismas, salvo en los siguientes supuestos:

- Cuando no haya sido posible realizar la visita por causa imputable al Patronato de la Alhambra y Generalife.

- Cuando concurra alguna circunstancia grave e imprevisible o se aprecie causa de fuerza mayor, justificada documentalmente, en lo posible, que impida la visita.

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

2. La devolución de las entradas del canal de grupos organizados adquiridas por Agentes Autorizados ya sea del canal de grupos organizados o de turismo particular, será el establecido mediante instrucciones de desarrollo dictadas por la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife.

E) Prohibiciones.

1. 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.

4.2. Sistema integral de gestión de reserva y ventas de entradas.

1. El Patronato de la Alhambra y Generalife mantendrá, en cada momento y según sus necesidades de servicio, el sistema de gestión que mejor convenga y que integre la reserva y venta de entradas de acceso al Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y a sus bienes adscritos así como a aquellos otros monumentos, museos 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 reserva o venta anticipada de dichas entradas, a través de medios telemáticos susceptibles de ser utilizados desde cualquier punto geográfico y adaptados a los distintos canales de venta que se establezcan.

3. El Patronato de la Alhambra y Generalife podrá exigir que el acceso a este sistema se produzca mediante certificado electrónico de identificación o DNI electrónico.

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.

5. El Patronato de la Alhambra y Generalife podrá poner a disposición de la venta directa y venta online para el turismo particular no organizado las entradas no adquiridas en los otros canales de comercialización antes de las 23.59 horas del día anterior a la visita. La venta on line de estas entradas podrán ponerse a disposición del turismo particular no organizado hasta dos horas antes de la hora de la visita a los Palacios Nazaríes y 30 minutos antes en el caso de la venta directa en taquilla o máquinas expendedoras.

6. El Patronato de la Alhambra y Generalife, con objeto de hacer una mejor distribución de las entradas del turismo individual no organizado, limitará a diez el número de entradas que puede adquirir un particular en un mes.

7. 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.

4.3. Canales de venta.

Se establecen tres grandes canales de venta. Cada canal tendrá asignado un porcentaje en cómputo anual del total de entradas previstas en los distintos aforos reseñados en el apartado 2. Estos porcentajes podrán variarse en periodos de tiempo menores, conforme a las estimaciones de demanda de entradas, siempre que no modifiquen la distribución anual asignada.

A) Canal de grupos organizados por Agentes Autorizados.

1. Este canal está formado exclusivamente para grupos organizados con personas guías de turismo habilitadas y debidamente acreditadas. Sólo podrán acceder a la reserva y a la venta de las entradas destinadas a este canal las Empresas de Intermediación Turística que organicen o comercialicen viajes combinados conforme a autorización habilitante correspondiente en la normativa de Agencias de Viaje (empresas pertenecientes necesariamente al grupo de agencias de viaje, según art. 50.1 Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía) –en adelante Empresas– y que ostenten la acreditación de Agente Autorizado por el Patronato de la Alhambra y Generalife para la adquisición de entradas.

2. En este canal de venta se requerirá para la conformidad de la reserva y la posterior venta de las entradas de la declaración responsable de que su uso es destinado a tales grupos. Para ello el sistema de gestión de la reserva y venta de entradas de acceso al Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y de sus bienes adscritos, podrá establecer un procedimiento de identificación obligatoria de grupos organizados en el momento de la reserva de las entradas. Estos grupos no serán nunca superiores a 30 miembros, incluidos los menores de 3 a 12 años, siguiendo las recomendaciones de la UNESCO.

3. Cada grupo organizado podrá ser identificado, mediante un código alfanumérico o cualquier otra clave que se estipule adecuada por motivos de seguridad, en un documento, en un formulario o en una tarjeta de acceso que deberá portar obligatoriamente la persona guía de turismo habilitada debidamente acreditada,

donde conste el nombre y apellidos de la misma, el agente autorizado o agentes autorizados por el cual o por los cuales presta sus servicios (que no podrán ser superior a dos), así como el número de identificación de cada uno de los agentes autorizados, el número de integrantes del grupo organizado del cual es responsable la persona guía portador del documento, formulario o tarjeta y el idioma o idiomas (que no podrán ser más de dos) con el que va a realizar la visita. Este documento, formulario o tarjeta de acceso identificativa del grupo organizado lo deberá conservar desde su entrada hasta la salida del monumento visitado, debiendo presentarla, junto con su documento de acreditación de guía de turismo, a requerimiento de cualquier empleado sea personal propio o del servicio de seguridad, así como a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en su caso.

4. No obstante lo anterior, cada integrante del grupo, independientemente de su edad, deberá portar su propia entrada identificada con el código alfanumérico o cualquier otra clave que se estipule adecuada por motivos de seguridad, del grupo al que pertenece, detallándose en la misma el orden de la numeración integrante del grupo. Estará obligado, así mismo, a conservarla desde su entrada hasta la salida del monumento visitado, debiendo presentarla, junto con un documento de identificación personal expedido por el ministerio del interior u organismo homólogo de su país, a requerimiento de cualquier empleado ya sea personal propio o del servicio de seguridad, así como a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en su caso.

5. Tanto el documento, el formulario o la tarjeta de acceso identificativa del grupo organizado como las entradas de los integrantes del grupo serán retiradas de forma simultánea por las personas acreditadas por el Agente Autorizado u Agentes Autorizados, en su caso, ante el Patronato de la Alhambra y Generalife, de manera exclusiva en los puntos específicamente destinados para ello. Dicha retirada implicará la imposibilidad de realizar modificaciones en el grupo organizado ni en ningún dato de su identificación y podrá realizarse hasta 1 hora antes del horario establecido para el acceso del grupo a la visita de los Palacios Nazaríes fijado en las entradas adquiridas.

6. El Patronato de la Alhambra y Generalife podrá habilitar otros sistemas de impresión más avanzados que permitan tener cierta autonomía a los Agentes Autorizados en la obtención de la tarjeta identificativa del grupo organizado y en las entradas de los integrantes del grupo. No obstante, será requisito obligatorio para el acceso al Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife, así como a sus bienes adscritos, validar tanto el documento, formulario o la tarjeta identificativa del grupo organizado como las entradas de los integrantes del grupo, en el lugar que se destine por el Patronato para tal efecto.

7. El tratamiento de los datos obtenidos con arreglo a este canal respetarán la normas y disposiciones vigentes en materia de protección de datos y se limitará su uso a la finalidad de garantizar el cumplimiento de la distribución de las entradas entre los canales de ventas establecidos para los grupos organizados y el turismo particular y, en su caso, para la depuración de las responsabilidades a las que hubiere lugar, sólo pudiéndose ceder los datos necesarios a otras Administraciones Públicas y, concretamente, a aquellas que colaboren en materia de sanciones con el Patronato de la Alhambra y Generalife, así como a las autoridades u órganos competentes en materia de Hacienda Pública y de Seguridad Pública cuando las conductas y las circunstancias así lo requieran.

8. Dispondrán del 39% del aforo total anual y se regulará de una única forma para todos los Agentes Autorizados acreditados. Su funcionamiento en cuanto al modo de demanda y oferta de entradas, así como en cuanto a la forma y pago del importe de las entradas, la cancelación de las reservas y, en su caso, devolución del importe, será establecido por la correspondiente instrucción de desarrollo dictada por la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife, que será comunicada a través del correo electrónico a todos los Agentes Autorizados así como publicadas en la página web y a través de los medios de comunicación que se estimen pertinentes.

B) Canal de Turismo Particular con o sin persona guía habilitada, debidamente acreditada.

Este canal formado para turismo particular no organizado (sin guía) y turismo particular organizado (con guía).

1. Dispondrán del 39% del aforo total anual y se distribuirá de la siguiente forma:

a) Un 29% como mínimo de este canal estará reservado a personas físicas. La compra de las entradas por estas personas se hará por el mismo sistema establecido en el apartado 4.2 de esta normativa y podrá exigirse por parte del Patronato de la Alhambra y Generalife que la gestión de la venta de las entradas en este canal sea de forma nominativa, por lo que, como regla general, no se podrán ceder las entradas adquiridas a personas distintas de las registradas como beneficiarias en el sistema de compra.

La compra de entradas por personas físicas podrá realizarse de forma anticipada hasta las 23.59 del día anterior al de la visita a través de internet, red de cajeros disponibles para ello y teléfono, mediante tarjeta bancaria. Se limita a un número máximo de 10 entradas las que se pueden adquirir en venta anticipada por persona física, tarjeta bancaria y mes. El Patronato de la Alhambra y Generalife se reserva el derecho de no admitir aquellas tarjetas bancarias que aprecie que están siendo utilizadas para la compra de entradas de turismo particular y para un uso distinto del mismo.

El Patronato de la Alhambra y Generalife podrá implantar un sistema de venta on line que permita a los particulares comprar las entradas hasta 2 horas antes sobre el horario previsto para la visita y, en su caso, para el acceso a los Palacios Nazaríes.

b) Un 10% como máximo de este canal puede ser dispuesto por los Agentes Autorizados establecidos en el apartado 3.1.B).1. bajo petición, indicando, en su caso, relación nominativa de las personas por las que se pide la reserva que no podrá ser superior a 30 personas y que necesariamente llevarán la inclusión de servicios de información prestados por personas guías de turismo habilitadas y debidamente acreditadas, cuando su número supere a 10 personas.

En ningún caso se podrán ceder las entradas adquiridas a personas distintas de las registradas en el sistema para la compra y se podrá requerir al Agente Autorizado declaración responsable del estricto cumplimiento de lo establecido.

La compra de estas entradas por parte de los Agentes Autorizados se hará abonando el 100% del precio público, más la comisión de gestión, mediante tarjeta bancaria, en el momento de la reserva. La gestión de la demanda y oferta de entradas, así como la cancelación de las reservas y, en su caso, devolución del importe será establecido por las correspondientes instrucciones de desarrollo dictadas por la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife que serán comunicadas a través del correo electrónico a todos los Agentes Autorizados así como publicadas en la página web y a través de los medios de comunicación que se estimen pertinentes.

2. Cada persona visitante, independientemente de su edad, deberá portar su propia entrada, que podrá ser expedida a título individual y estará obligado a conservarla hasta la salida del monumento visitado, debiendo presentarla, junto con un documento de identificación personal expedido por el ministerio del interior u organismo homólogo de su país, a requerimiento de cualquier empleado ya sea personal propio o del servicio de seguridad, así como a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en su caso.

3. El tratamiento de los datos obtenidos con arreglo a este canal respetarán la normas y disposiciones vigentes en materia de protección de datos y se limitará su uso a la finalidad de garantizar el cumplimiento de la distribución de las entradas entre los canales de ventas establecidos para los grupos organizados y el turismo particular y, en su caso, para la depuración de las responsabilidades a las que hubiere lugar, sólo pudiéndose ceder los datos necesarios a otras Administraciones Públicas y, concretamente, a aquellas que colaboren en materia de sanciones con el Patronato de la Alhambra y Generalife, así como a las autoridades u órganos competentes en materia de Hacienda Pública y de Seguridad Pública cuando las conductas y las circunstancias así lo requieran.

C) Canal de visitas gestionadas por el Patronato: Visitas científicas, culturales, educativas, de voluntariado, de fomento y protocolarias.

Este canal está formado para visitas de carácter científico, cultural, docente, protocolarias, de voluntariado, y aquellas derivadas de acciones de fomento del turismo cultural en Granada, de clara repercusión de carácter económico o social en la misma, principalmente.

1. A este canal, se asigna un máximo del 22% del total de entradas previstas en aforo, en cómputo anual.

2. Las visitas que se desarrollen por esta canal no serán consideradas actividad propia de los guías de turismo a los efectos del art. 54 de la Ley de Turismo 13/2011, de 23 de diciembre, no obstante podrán ser desempeñadas por los mismos cuando se requieran sus servicios por parte del grupo solicitante, siempre que la modalidad de la visita lo permita.

3. Los grupos que se formen por este canal, no podrán superar la cifra de 30 personas y deberán estar acompañados por una persona responsable de grupo, o guía, que será comunicada en la solicitud de la reserva y que atenderá en todo momento a lo establecido en esta normativa y en las instrucciones de desarrollo que dicte la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife. A tal fin, el Patronato de la Alhambra y Generalife deberá advertir dicha circunstancia en el momento de comunicar la reserva y la persona responsable de grupo, o guía, deberá acreditarse antes de la actividad o visita.

4. Podrán realizar este tipo de visitas, preferentemente, las instituciones y entes públicos con carácter científico o educativo cuyo objeto de estudio esté relacionado con los conocimientos y significados formales y los valores estéticos, históricos, ambientales, naturales y, en definitiva, de identidad de los Bienes Culturales del Conjunto Monumental de la Alhambra y el Generalife y de sus bienes adscritos. Así mismo, podrán realizar este tipo de visitas otras entidades tales como fundaciones, asociaciones, instituciones con carácter cultural y centros culturales.

5. También podrán realizar estas visitas colectivos concertados a través de administraciones, instituciones oficiales o corporaciones públicas, que deseen visitar el Monumento del Patronato de la Alhambra y Generalife y sus bienes adscritos.

6. Las visitas de carácter educativo que no tengan cabida en los programas establecidos a tal efecto por el Patronato de la Alhambra y Generalife y que sean, preferentemente, administraciones, instituciones y entes

públicos, se reservarán por este canal mediante la correspondiente solicitud, siendo el precio de las entradas el establecido en la Orden de Precios Públicos vigente en cada momento.

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

Se establecerá un registro de la identificación de la institución, de la fecha y del número de pases o acreditaciones autorizadas, al objeto de las comprobaciones de supervisión y control que se consideren necesarios.

8. El Patronato de la Alhambra y Generalife favorecerá las iniciativas públicas que beneficien el desarrollo económico y social de la ciudad de Granada y su provincia, siendo de especial relevancia y atención aquellos convenios que se suscriban con administraciones, instituciones o entes públicos y agentes económicos y sociales para aumentar el índice de pernoctación en Granada y su provincia.

9. El Patronato de la Alhambra y Generalife 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 de la Alhambra y el Generalife así como a sus bienes adscritos.

10. El funcionamiento de este canal en cuanto al modo de solicitud y asignación de entradas, así como en cuanto a la forma y pago del importe de las entradas, la cancelación de las reservas y, en su caso, devolución del importe, será establecido por las correspondientes instrucciones de desarrollo dictadas por la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife que serán publicadas en la página web y a través de los medios de comunicación que se estimen pertinentes.

#### 4.4. De los Agentes Autorizados.

##### A) La acreditación de Agente Autorizado.

1. Objeto. El objeto de la presente acreditación de Agente Autorizado es:

a) Regular la comercialización y la gestión de la reserva y ventas de entradas, establecidas en el apartado 4.2., en beneficio de un mayor equilibrio entre la actividad cultural y turística; entre la visita de grupos y la visita individual; y entre la demanda de la visita y la calidad de la experiencia de la misma.

b) Proporcionar una mayor transparencia en el sistema integral de gestión de la reserva y venta de entradas.

2. Finalidad. La acreditación de Agente Autorizado habilita al titular de la misma y a su organización para acceder al sistema integral de gestión de la reserva y ventas de entradas en los términos que la presente norma expone. Se entiende por organización a estos efectos, las sucursales o filiales de la misma empresa, sus empleados y empleadas y representantes legales.

##### B) Adquisición de la Acreditación Inicial de Agente Autorizado.

Podrán adquirir la acreditación inicial de Agente Autorizado:

1. Las Empresas de Intermediación Turística que organicen o comercialicen viajes combinados (empresas pertenecientes necesariamente al grupo de agencias de viaje, según art. 50.1 Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía y que cumplan con lo establecido en la normativa vigente) –en adelante Empresas–.

2. A tal efecto deberán presentar el correspondiente modelo establecido y acreditar los requisitos conforme a las instrucciones que a tal efecto dicte la Dirección del Patronato y Generalife. Sólo se podrá obtener una acreditación de Agente Autorizado por empresa, asociaciones de empresas o grupos de empresas.

3. En todo caso deberán cumplirse las siguientes reglas:

a) Se presentarán en el mes de octubre de cada año.

b) Una vez adquirida la acreditación inicial, se le otorgarán los códigos de usuario y acceso al sistema de gestión integral de reserva y venta de entradas y podrá empezar a operar en el mismo a partir del 1 de marzo del año siguiente.

4. En caso de que un Agente Autorizado pase a integrarse o formar parte de la organización de otro Agente Autorizado, una de las dos acreditaciones quedará sin efecto. A tal fin, ambos Agentes remitirán un escrito conjunto al Patronato de la Alhambra y Generalife, en el plazo máximo de un mes desde que se produjera la integración, indicando cual de las dos acreditaciones, con sus respectivos códigos, deberá ser dada de baja. En este caso se procederá de inmediato, y en un plazo no superior a 7 días, a ser dada de baja la acreditación comunicada.

##### C) Renovación de la Acreditación de Agente Autorizado.

1. La acreditación de Agente Autorizado deberá renovarse anualmente en el mes de febrero de cada año, mediante la presentación del justificante del desarrollo de su actividad.

2. En caso de no tener entrada en el Patronato de la Alhambra y Generalife dicha documentación, antes del día 1 de marzo de cada año, la acreditación de Agente Autorizado quedará cancelada de manera

automática. Quedando sin efecto los códigos de usuario y acceso al sistema de gestión integral de reserva y ventas de entradas asignados.

3. La falta de renovación de la acreditación de Agente Autorizado, no impedirá obtener una nueva acreditación conforme al apartado anterior.

#### 5. Gestión de las visitas especiales.

1. Las visitas de carácter especial son visitas pensadas tanto para reuniones familiares o particulares, como para diferentes colectivos, organizadas por particulares, empresas, instituciones académicas, organizadores de congresos, agentes autorizados y otros, que deseen ofrecerles a sus miembros o clientes una aproximación más íntima y privada a la Alhambra. Estas visitas se desarrollan fuera del horario ordinario de apertura al público y tendrán un aforo limitado de 150 personas, en cualquiera de los tipos de visitas establecidas.

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

3. 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.

4. El pago de dichas visitas especiales y 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. El pago deberá quedar acreditado en la cuenta establecida a tal efecto por el Patronato de la Alhambra y Generalife sin que pueda existir demora del mismo.

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

6. En ningún caso, se procederá a la devolución del importe abonado salvo que por causas imputables al Patronato de la Alhambra y Generalife no se preste el servicio o no se realice la actividad.

7. No obstante, el Patronato de la Alhambra y Generalife, podrá circunstancialmente establecer un procedimiento de reserva de este tipo visitas ante circunstancias excepcionales que pudieran presentar los arriba indicados y, concretamente, los Congresos, respaldados por instituciones de investigación, enseñanzas públicas oficiales, los Colegios Profesionales, y los Cruceros, motivadas por la especial singularidad y particularidad de las mismas.

#### 6. Otros usos públicos.

##### A) Investigación.

El Patronato de la Alhambra y Generalife 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 porque esté realizando un trabajo vinculado a su actividad profesional o en última instancia, porque necesite una consulta determinada.

El carnet de investigador se debe solicitar por escrito o por correo electrónico a la dirección investigación. pag@juntadeandalucia.es, 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 Patronato de la Alhambra y Generalife.

Las consultas tanto al archivo, a la biblioteca como al museo de la Alhambra pueden realizarla de forma presencial, previa presentación del carnet de investigador o pase temporal, u on-line a las direcciones de correo que se establezcan en las instrucciones de desarrollo de la presente normativa.

Así mismo, la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife 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.

El Patronato de la Alhambra y Generalife desarrolla sus propios programas dirigidos a instituciones educativas públicas.

Además de ello, el Patronato 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.

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 Patronato de la Alhambra y Generalife, previa aceptación de las condiciones reguladas en esta normativa y en las instrucciones de desarrollo que pueda dictar la Dirección del Patronato de la Alhambra y Generalife.

C) Realización de producciones audiovisuales y reportajes fotográficos.

1. A los efectos de esta normativa se considera producción audiovisual y reportaje fotográfico 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. Sólo 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 embergadura 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 Patronato de la Alhambra y Generalife 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.

7. Incumplimiento de la normativa.

El incumplimiento de lo previsto en la presente normativa podrá dar lugar a la responsabilidad administrativa, de acuerdo a lo establecido en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, Ley 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.

8. Derogación de disposiciones anteriores.

La presente normativa deja sin efecto las disposiciones incluidas como Anexo único de la Resolución de 25 de abril de 2013 del Patronato de la Alhambra y Generalife y publicada, con fecha 7 de junio de 2013, en el BOJA número 110. Igualmente quedan sin efecto las disposiciones que pudieran permanecer vigentes, así como cualquier otra disposición anterior que contradiga lo dispuesto en la presente normativa.

Granada, 26 de septiembre de 2016.- El Director, Reynaldo Fernández Manzano.