



Carta de Servicios

Real Jardín Botánico

2021 - 2024

Real Jardín Botánico
Edita: Consejo Superior de Investigaciones Científicas

ÍNDICE

Pág.



1	DATOS GENERALES Y LEGALES	3
1.1	DATOS IDENTIFICATIVOS Y OBJETIVOS DEL REAL JARDÍN BOTÁNICO	3
1.2	UNIDADES Y SERVICIOS	5
1.3	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	10
1.4	PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS	11
1.5	NORMATIVA REGULADORA	11
1.6	SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	12
2	COMPROMISOS DE CALIDAD	13
2.1	NIVELES DE CALIDAD	14
2.2	MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO, DE ACCESO AL SERVICIO Y MEJORA DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN	14
2.3	SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTION DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	15
2.4	TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD	16
2.5	INDICADORES UTILIZADOS PARA EVALUAR LA CALIDAD Y SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS	16
2.6	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	17
3	DATOS COMPLEMENTARIOS. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.	
	CONTACTO TELEFÓNICO, TELEMÁTICO Y PRESENCIAL	18
3.1	DIRECCIONES TELEFÓNICAS, ELECTRÓNICAS Y POSTALES	18
3.2	HORARIO DE VISITAS Y TARIFAS	20
3.3	MEDIOS DE ACCESO AL REAL JARDÍN BOTÁNICO. FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO	22
3.4	IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS	23
3.5	EVALUACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS	23
3.6	OTROS DATOS DE INTERÉS	23

1. DATOS GENERALES Y LEGALES

1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y OBJETIVOS DEL REAL JARDÍN BOTÁNICO

El Real Jardín Botánico (en adelante RJB) fue creado por el Rey Fernando VI mediante la Real Orden de 17 de octubre de 1755, con sede en la Huerta de Migas Calientes a las afueras de Madrid. En 1774, el rey Carlos III dio instrucciones para su traslado a su actual emplazamiento en el Paseo del Prado, donde fue inaugurado en 1781 y continúa hasta nuestros días. Su trazado y elementos más singulares fueron obra de los arquitectos reales Juan de Villanueva y Francisco Sabatini, y entre ellos destacan el Pabellón Villanueva, el emparrado, la Puerta de Murillo y la Puerta del Rey. En 1939, se adscribió al Consejo Superior de Investigaciones Científicas (en adelante CSIC). Por decreto del 14 de octubre de 1942, fue declarado "Jardín Artístico" y posteriormente bajo la ley 16/1985 de 25 de junio de Patrimonio Histórico Español quedó adscrito a la categoría de "Jardín Histórico y Artístico". Está incluido en el Registro General de Bienes de Interés Cultural del Ministerio de Cultura con la identificación código nº R-I.52-0000019.

En reconocimiento a su singularidad e interés científico, en el año 2001, fue declarado por la Unión Europea, a través del programa IHP-INF-00-1, Gran Instalación Científica Europea, en reconocimiento a su singularidad e interés científico, estatus que mantiene hoy en día. Asimismo, desde Julio 2021, el RJB forma parte de la lista de Patrimonio Mundial de la UNESCO junto con otras instituciones, como parte de El Paseo del Prado y el Buen Retiro, dentro de la categoría Paisaje Cultural de las Artes y las Ciencias.

Actualmente el RJB es un centro de investigación que pertenece al CSIC y depende del Ministerio de Ciencia e Innovación, dedicado a la investigación de la biodiversidad vegetal y fúngica.

El recinto del RJB está limitado por una histórica verja en la que se encuentran la Puerta del Rey, obra de Francisco Sabatini en el Paseo del Prado, y la Puerta de Murillo, obra de Juan de Villanueva en la Plaza de Murillo. Cinco grandes paseos dedicados a ilustres botánicos discurren paralelamente al Paseo del Prado: los de Minuart, Quer, Lagasca, Mutis, y Gómez Ortega. En éste último se sitúan además las estatuas de José Quer, Mariano Lagasca, Simón de Rojas Clemente y Antonio José Cavanilles, erigidas en honor de estos botánicos en el siglo XIX. En la terraza del Plano de la Flor se encuentran el emparrado, pérgola de hierro dulce construida en el siglo XVIII, que da soporte a la colección de parras antiguas, y los Invernaderos.

El Invernadero de Graells, conocido también como Estufa de las Palmas, se construyó en 1856 y el Invernadero de Exhibición, inaugurado en 1993, está dedicado hoy día a la memoria de Santiago Castroviejo. El conjunto arquitectónico conocido como Pabellón Villanueva, está situado frente al estanque de Linneo. Está constituido por dos galerías laterales, edificadas inicialmente como invernáculos, unidas por un espacio central, la Cátedra, dedicada al ilustre botánico Antonio José Cavanilles, según los planos de Juan de Villanueva (1781).

OBJETIVOS:

Como todo jardín botánico, el Real Jardín Botánico tiene como misión principal la de promover el conocimiento, la conservación y el disfrute de las plantas y del medio en el que viven.

Esta misión se lleva a cabo a través de las siguientes funciones:

- La investigación científica en plantas y hongos con objeto de describir, interpretar y sintetizar el conocimiento sobre la diversidad del mundo vegetal y fúngico, así como dar a conocer los objetivos y resultados de los proyectos de investigación, no solo a los profesionales de la ciencia, sino también a todos los ciudadanos.
- La exhibición de plantas vivas y la conservación de plantas secas y semillas a través del Herbario y del Banco de Germoplasma. La práctica experimentada del arte de la jardinería y la conservación de un patrimonio histórico y cultural único convierten al Real Jardín Botánico en un lugar muy atractivo para el recreo y disfrute del público visitante. Asimismo, las colecciones de plantas secas suponen una de las herramientas fundamentales en la investigación botánica y son un testigo histórico de la diversidad natural a través de los siglos. La creación de un Banco de Semillas contribuye a la conservación del reservorio genético de plantas mediterráneas y amenazadas.
- El desarrollo de programas educativos sobre el mundo vegetal y fúngico, para niños y adultos.
- La investigación que se desarrolla en el RJB persigue comprender la diversidad actual de plantas y hongos, cómo se ha generado y cómo se puede conservar. Sin embargo, los enfoques son muy variados, desde los estudios orientados a conocer las especies que viven en un territorio (floras) o integran un grupo concreto de organismos (sistemática), hasta los que buscan reconstruir la evolución de los grupos de plantas y hongos para (1) elaborar una clasificación natural; (2) contribuir a la reconstrucción del árbol de la vida; o (3) desentrañar los procesos que explican la distribución de la biodiversidad en el tiempo y el espacio geográfico. Asimismo, se estudia la biodiversidad a otro nivel, el de ecosistemas, en especial en los acuáticos de la región mediterránea y en los de las regiones tropicales. En los últimos años, la incorporación de nuevas técnicas ha permitido abordar cuestiones como la diversidad genómica o la biología del desarrollo.

Se utilizan una amplia gama de métodos y fuentes de información. Estas últimas van desde las más básicas, fundamentadas en el estudio comparativo de caracteres observables en especímenes de herbario, hasta las menos accesibles como los marcadores moleculares, la genómica, y estudios anatómicos y ultraestructurales.

Las instalaciones dedicadas a la investigación científica se localizan en el edificio de investigación y administración, construido a tal efecto en 1965.

1.2. UNIDADES Y SERVICIOS

1.2.1. El Herbario MA

Las colecciones de plantas secas, hongos, líquenes, musgos y algas, conservadas en el Herbario MA del RJB son las más variadas y valiosas de España. Se trata de unas colecciones públicas de uso restringido. El material está estructurado en dos colecciones: el herbario de fanerógamas que incluye las colecciones de plantas vasculares (helechos, gimnospermas y angiospermas) con más de 1.000.000 de pliegos, y el de criptógamas que incluye las colecciones de hongos, líquenes, algas y musgos, con unos 200.000 ejemplares. El herbario está informatizado en un 80% aproximadamente y sus fondos se pueden consultar online en <http://www.rjb.csic.es/jardinbotanico/jardin/>

1.2.1.1 Acceso de los investigadores

Este servicio es de acceso libre. El Herbario MA puede ser visitado tanto por los científicos de la institución o vinculados al RJB por medio de proyectos, contratos, becas y acuerdos de colaboración, como por científicos u otro personal ajeno al RJB, previa petición a la persona responsable.

1.2.1.2 Servicio de Préstamo de ejemplares

Este servicio se ofrece exclusivamente a otros herbarios e instituciones botánicas reconocidas, y en ningún caso a particulares. Los préstamos deben solicitarse por escrito, a la persona responsable del Herbario al correo electrónico: herbario@rjb.csic.es. La solicitud deberá ser firmada por el director o conservador de la Institución solicitante, quien se hará responsable de la conservación y devolución del material.

Tanto para el acceso a las colecciones como para la solicitud de préstamo de las mismas, deben tenerse en cuenta las especificaciones detalladas en el “Reglamento de uso del Herbario del Real Jardín Botánico-CSIC”, accesible en la página web <http://www.rjb.csic.es/jardinbotanico/jardin/index.php?Cab=109&len=es&Pag=198>.

El Herbario MA está adherido al “Protocolo de Nagoya” sobre el acceso a los recursos genéticos y la participación justa y equitativa que se deriven de su utilización del Convenio de Diversidad Biológica, ratificado por la Unión Europea en abril 2014.

1.2.2. Archivo y Biblioteca

La Biblioteca y el Archivo del Real Jardín Botánico constituyen uno de los centros de documentación, especializados en botánica y horticultura, más antiguos e importantes de Europa, con documentos y libros desde el siglo XV.

Ambas unidades pertenecen a la Red de Bibliotecas del CSIC y forman parte del *European Botanical & Horticultural Libraries Group*. Los fondos están informatizados y son accesibles a través del catálogo colectivo de la Red y su consulta puede hacerse a través de la web. <http://www.rjb.csic.es/jardinbotanico/jardin/>

El servicio se ofrece con acceso libre al público interesado. La consulta se realiza bajo petición y custodia por la persona responsable, ofreciendo los servicios de:

- Consulta en sala.
- Información sobre el uso de los recursos bibliográficos y documentales de la biblioteca y del archivo.
- Reproducción de documentos, dentro de los límites de la legislación en materia de propiedad intelectual.
- Aceptación de donaciones de publicaciones por parte de particulares.
- Canje con otros centros de documentación y bibliotecas especializadas.
- Tramitación de Préstamo interbibliotecario a través de las bibliotecas del CSIC o bien bibliotecas externas.

1.2.3. La Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación (UTAI)

Esta unidad es responsable de gestionar y prestar ayuda a los investigadores en recursos técnicos para la investigación, y coordinar el uso de instalaciones, espacios, aparatos y personal técnico necesarios para el desarrollo de las tareas de investigación llevadas a cabo en el centro.

Consta de: Laboratorio de Sistemática Molecular, Microscopía Electrónica de Barrido (MEB), Video- Microscopía de Alta Resolución, Fluorescencia, y de Análisis y Procesamiento de Imágenes, invernadero de investigación y un Laboratorio de Genómica, con un equipo de análisis de biomoléculas de alta resolución y un equipo de ultrasonificación focalizada.

Los servicios que se ofrecen son los siguientes:

- Servicio de Microscopía Electrónica de Barrido. Este servicio está especializado en muestras procedentes de tejidos vegetales jóvenes, muestras secas procedentes de herbario, celulosas procedentes de biomasas, muestras fósiles y material odontológico (biológico e instrumental).

Este servicio debe ser supervisado por el técnico responsable y se presta a investigadores adscritos a entidades públicas y/o privadas:



- Estudios de caracterización morfológica de muestras biológicas por microscopía de barrido.
- Preparación de muestras para su observación bajo el microscopio electrónico de barrido.
- Asesoramiento en la preparación de muestras de hongos y plantas.
- Servicio de Laboratorio de Sistemática Molecular (LSM). Este servicio se presta a investigadores adscritos a entidades públicas y/o privadas. Las técnicas en biología molecular ofrecidas en el laboratorio son:
 - Extracción de ADN de plantas y hongos;
 - Amplificación de ADN nuclear y citoplásmico mediante PCR;
 - Purificación de productos amplificados y secuenciación de ADN (subcontratación externa).
 - Fragmentación de ADN por ultrasonificación focalizada;
 - Medición de alta precisión de concentración y tamaño de fragmentos de ADN;

1.2.4. El Banco de Germoplasma

El Banco de Germoplasma es la unidad donde se conserva la diversidad genética de especies silvestres, a través de las semillas de las mismas. El *Index Seminum* es el catálogo que edita el Real Jardín Botánico en el que se relacionan las semillas disponibles en el Banco de Germoplasma. Las semillas provenientes de plantas silvestres han sido recogidas, preparadas y almacenadas adecuadamente para su conservación *ex situ* y como apoyo a la colección de plantas vivas del RJB. El Banco de Germoplasma cuenta en la actualidad con 3000 accesiones en la colección base y unas 800 en la colección de intercambio.

El Banco de Germoplasma ofrece los siguientes servicios:

- Servicio de Intercambio de semillas. El RJB participa en intercambios con unas 50 instituciones nacionales y extranjeras. Este servicio también se ofrece a instituciones públicas o privadas a través de una solicitud por correo postal o a la dirección de correo electrónico del Banco de Germoplasma: indexseminum@rjb.csic.es.

1.2.5 Cultura científica

Dentro de la Vicedirección de Cultura Científica, las Unidades de Programas Educativos y de Comunicación y Divulgación Científica ofrecen los servicios de educación, divulgación y comunicación de la ciencia del Real Jardín Botánico. Está dirigido tanto al público especializado como a público general, público escolar, medios de comunicación e instituciones públicas y privadas.

Desde 2003, viene desarrollando un programa de actividades comprometido con las principales convenciones internacionales relacionadas con la Conservación de la

Naturaleza, como la Convención de Diversidad Biológica o la Estrategia Global para la Conservación Vegetal. Su misión principal es difundir la ciencia botánica y fúngica y promover la educación ambiental acerca de la diversidad de las especies vegetales y la necesidad de su conservación. Tiene como objetivos fundamentales: i) hacer más accesible el Jardín a sus visitantes y centros educativos, facilitando el acceso a la información botánica y ofreciendo la posibilidad de utilizar el Jardín como un lugar habitual en el que complementar conocimientos mediante la programación de actividades diseñadas y promovidas por su personal y en colaboración con los centros de enseñanza, y ii) divulgar la ciencia botánica y los resultados de las investigaciones que se realizan en el RJB a través de medios de difusión y redes sociales a la sociedad y el público en general.

Consta de los siguientes servicios:

- Servicio de Actividades Educativas. El Real Jardín Botánico pone a disposición de los centros educativos de la región y al público en general una amplia oferta de actividades relacionadas con la botánica con el objeto de fomentar el interés por el mundo natural y, en concreto, por las plantas. Entre ellas destacamos:
 - Visitas guiadas al Jardín para escolares y público general.
 - Talleres botánicos dirigidos a alumnos de educación infantil, primaria, secundaria, bachillerato, formación profesional, público adulto y familias.
 - Participación de interesados en cursos de carácter educativo en aspectos medioambientales.
 - Desarrollo y edición de itinerarios autoguiados para público general y de otras publicaciones didácticas adaptadas a las diferentes categorías de público.

- Actos y exposiciones culturales:
 - Exposiciones temporales. El Real Jardín Botánico ofrece un amplio y variado programa de exposiciones temporales, tanto en el contexto de la ciencia, el mundo vegetal y fúngico, como del medio ambiente, como en otros contextos más artísticos y que apoyen la visibilidad del RJB como centro cultural. El programa expositivo se desarrolla principalmente en el Pabellón Villanueva y también en el propio recinto del Jardín y en otros espacios cerrados de los que dispone el RJB. El programa de exposiciones depende de una comisión específica compuesta por personal del RJB tanto científico como técnico y administrativo. El departamento responsable de la gestión de las exposiciones y actos culturales es la Unidad de Protocolo y Relaciones Externas (protocolo@rjb.csic.es).



- Exposición de plantas vivas. La finalidad de la colección de plantas vivas, que incluye unos 5.700 taxones distribuidos en 4 grandes terrazas de cultivo y dos invernaderos, es la de contribuir a tres grandes tareas del RJB como son la investigación, la conservación y la educación, así como al disfrute de los visitantes. Por estar situado en una ligera pendiente, el jardín se dispuso, originariamente, en niveles o terrazas, estructura que perdura hoy, conservándose también las denominaciones de terraza inferior o de los Cuadros, media o de las Escuelas Botánicas y superior o del Plano de la Flor para las tres más importantes. Hoy día existe una cuarta terraza, Terraza de los Bonsáis, más elevada y colindante con la calle de Alfonso XII en la que se encuentra expuesta la colección de bonsáis del RJB, entre los que están los donados por el expresidente del Gobierno de España Felipe González en 1996.

- Reserva de actividades:

Las reservas pueden hacerse a través de correo electrónico (inforjb@rjb.csic.es) o a través de la página web (www.rjb.csic.es): Educación: Información y Reservas. La solicitud para acceso de grupos deberá tramitarse a través del servicio de Información y Reservas de Actividades del RJB.

La venta de entradas para acceder a la colección permanente de plantas vivas y resto de lugares del RJB se realiza a través de la página web del RJB (www.rjb.csic.es) y en las taquillas situadas en la puerta de entrada del RJB, por la Plaza de Murillo.

1.2.6. Servicios de alquiler de espacios

El RJB pone a disposición de instituciones públicas o privadas el uso de sus espacios para la organización de eventos: Salón de Actos, salas de exposiciones y glorietas del jardín.

La solicitud de reserva puede realizarse a través del correo electrónico (protocolo@rjb.csic.es) o por teléfono. Las solicitudes son tramitadas por la Unidad de Protocolo y Relaciones Externas (véase apartado de direcciones), previa autorización del Director del RJB.

1.3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DERECHOS

Los usuarios del Real Jardín Botánico tienen derecho a:

- Recibir una atención cordial, correcta y eficiente por parte del personal del RJB.
- Ser informados de los requisitos y condiciones en los que puede realizar la visita.

- Acceder gratuitamente o mediante tarifa reducida siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente para ello.
- Recibir un plano informativo del recinto junto con los billetes de entrada.
- Disponer de las condiciones de seguridad e higiene necesarias para la visita.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización, acceso y uso de los recursos y servicios del RJB.
- Formular quejas, sugerencias o reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios del RJB y obtener respuesta a las mismas.
- Todos los derechos recogidos en la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

DEBERES

Los usuarios del Real Jardín Botánico están obligados a:

- Guardar las normas de respeto básicas hacia el resto de usuarios y el personal.
- Respetar las plantas íntegramente, no estando permitido recoger parte alguna de las mismas.
- Hacer un uso correcto y apropiado de las instalaciones, equipamiento, recursos y servicios del Real Jardín Botánico
- Conservar el ticket de entrada hasta el final de la visita.
- Cumplir con los horarios de desalojo, incluyendo en caso de evacuación debido a condiciones climáticas adversas.
- Para los grupos de menores de 18 años, se requiere al menos un adulto por cada 25 personas, que se responsabilizará de su grupo durante toda la visita.
- Con el fin de lograr un clima adecuado para todos los visitantes, el Real Jardín Botánico se reservará el derecho de suspender la visita a aquellos grupos que no vengan debidamente acompañados o cuyo comportamiento en sus instalaciones no sea el adecuado.

1.4. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

Los usuarios del RJB podrán participar y colaborar en la mejora del servicio y su prestación a través de:

- Sistema de Quejas y Sugerencias previsto en esta Carta (apartado 1.6).
- Herramientas de la web social del Real Jardín Botánico.
- Acciones culturales, de cooperación profesional o social promovidas por el RJB.



- También está prevista la participación a través de la SARJB (Sociedad de Amigos del Real Jardín Botánico) y demás asociaciones interesadas en el RJB, que transmitirán a la dirección del RJB las sugerencias de mejora planteadas por sus socios.
- Anualmente, se realizarán encuestas a los usuarios del RJB al objeto de recoger su opinión y sugerencias.

1.5. NORMATIVA REGULADORA

Normativa general

- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Normativa relacionada con la Agencia Estatal CSIC

- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
- Real Decreto 1730/2007, de 21 de diciembre, por el que se crea la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas y se aprueba su Estatuto.
- Planes de actuación cuatrienal del CSIC
- Mandato Institucional de Acceso Abierto

Normativa reguladora específica del RJB:

- Resolución de 20 de abril de 2017, de la Presidencia de la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas, por la que se delegan competencias.
- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE de 29 de junio) del Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero (BOE de 28 de enero) de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, modificado por Real Decreto 64/1994, de 21 de enero (BOE de 2 de marzo) y

modificado el artículo 58 por el Real Decreto 162/2002, de 8 de febrero (BOE de 9 de febrero).

- Real Decreto 1680/1991, de 15 de noviembre (BOE de 28 de noviembre) por el que se desarrolla la disposición adicional novena de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, sobre garantía del Estado para obras de interés cultural.
- Real Decreto 1305/2009 del Ministerio de Presidencia, de 31 de julio, por el que se crea la Red de Museos de España. (BOE de 24 de agosto).
- Plan General de Ordenación Urbana de Madrid de 1997.

1.6. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios podrán presentar sus quejas o sugerencias utilizando los canales y el procedimiento que la institución ha establecido en su Sede electrónica: <https://sede.csic.gob.es/quejas-y-sugerencias>.

Formas de presentación:

- Envío telemático, a través de los siguientes enlaces:
 - Acceder CON certificado digital requiere tener instalado Autofirma (se puede descargar en <http://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>)
 - Acceder SIN certificado digital

Las quejas o sugerencias presentadas por este canal seguirán luego el trámite ordinario hasta su resolución final. Quedará en poder del solicitante una copia en formato imprimible (PDF) de la instancia presentada. Esta copia incluye un número de solicitud que le permite identificar su escrito ante el CSIC.

- Presentación ordinaria, descargando el Formulario de Quejas y Sugerencias (PDF 115 KB) / Complaint Form (PDF 49 KB) y enviándolo por correo postal a la siguiente dirección: Unidad de Calidad del CSIC, Calle Serrano 117, 28006 Madrid.

Plazos de contestación:

Recibida la queja o sugerencia, se informará al interesado en el plazo de 20 días hábiles de las actuaciones realizadas. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido ninguna respuesta, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio para

conocer los motivos de la falta de contestación, y en su caso dicha Inspección propondrá a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Efectos:

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. No condicionarán el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los interesados.

Normativa:

La normativa básica en la que se regulan los formularios de Quejas y Sugerencias se recoge en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE 3/9/2005 y Corrección 22/9/2005).

2. COMPROMISOS DE CALIDAD

2.1. NIVELES DE CALIDAD

Los servicios y los derechos que se recogen en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos:

- Responder a las solicitudes de información general del Jardín en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Responder a las solicitudes de información y reserva de actividades para grupos escolares y de particulares, en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Responder a las solicitudes de intérprete en lengua de signos española para las actividades educativas del RJB en el plazo de diez días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Responder a las solicitudes de información y acceso por parte de investigadores e instituciones de los servicios de Herbario, Banco de Germoplasma (que incluye el Servicio de Intercambio de Semillas) y Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación-UTAI (que incluye el Laboratorio de Sistemas Moleculares-LSM y el Laboratorio de Microscopía Electrónica de Barrido), en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Responder a las solicitudes de información y consulta de los servicios de biblioteca y archivo, y préstamo interbibliotecario, en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.

- Responder a las solicitudes de información y consulta al servicio de alquiler de espacios en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Responder a las solicitudes de información o cualquier otro tipo de consulta que se realicen a través de la página web o por redes sociales en el plazo de dos días hábiles desde la recepción de la solicitud en el Servicio de Medios de difusión y redes sociales de la Unidad de Cultura Científica.

2.2. MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO, DE ACCESO AL SERVICIO Y DE MEJORA DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN

2.2.1. Medidas de igualdad de género:

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todos los usuarios del RJB, garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación.

2.2.2. Medidas de acceso al servicio:

Las instalaciones del RJB se ubican en edificios accesibles para el desplazamiento de personas con movilidad reducida, en la mayoría con rampas de acceso a sus instalaciones y con aseos adaptados; además, en algunos casos, cuentan con aparcamientos exteriores o interiores adaptados. Existen bancos para el descanso y la lectura en las zonas de paso, así como sillas de ruedas (2) para el desplazamiento de personas con movilidad reducida; de uso gratuito y disponibles en el RJB.

Aseos adaptados para usuarios de silla de ruedas.

Están señalizados circuitos accesibles para personas con movilidad reducida y de desalojo rápido en caso necesario.

La página Web del RJB (<http://www.rjb.csic.es/jardinbotanico/jardin/>) cumple el nivel AA de los criterios de accesibilidad web internacionalmente aceptados (WAI).

El personal del RJB, en el desarrollo de su trabajo diario, vela por la mejora de las condiciones de prestación del servicio haciendo suyos los principios de escucha activa, amabilidad y cortesía, uso de un lenguaje comprensible oral y escrito, adecuación a las actitudes y aptitudes de los usuarios, máxima ayuda, mínima molestia, actuación eficiente y trato personalizado

2.3. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Para garantizar la seguridad y salud de los ciudadanos y de sus empleados públicos, el RJB, ha adoptado una serie de medidas, entre las que destacan:

- Informar a los ciudadanos mediante planos de información de las vías de evacuación del edificio y de la ubicación de puertas y salidas de emergencia.
- Revisar y realizar el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios para garantizar su operatividad en todo momento.
- Formar a sus empleados públicos en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- Realizar simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
- Efectuar revisiones periódicas de los sistemas de aire acondicionado y torres de refrigeración como medida de prevención de riesgos sanitarios para la ciudadanía y para sus empleados.
- Evaluar los posibles riesgos laborales a los que están sujetos los trabajadores del RJB y establecer las oportunas medidas correctoras.
- El RJB cuenta con un desfibrilador portátil.

El RJB cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, y cuenta con el Comité de Seguridad y Salud laboral del Consejo Superior de Investigaciones Científicas, así como su propia Unidad de Prevención de Riesgos Laborales.

El RJB dispone igualmente de un manual de Autoprotección que cumple con la normativa vigente, y cuenta con un Procedimiento de actuación ante emergencias climáticas que puede conllevar el desalojo de los visitantes del RJB.

2.4 TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD

El RJB se compromete a prestar sus servicios en un marco de transparencia e información permanente a sus visitantes y usuarios. Asimismo, la misión del Jardín está ligada al cumplimiento de su responsabilidad social, velando por conseguir la satisfacción de la sociedad a través de sus Programas Públicos, además de favorecer la sostenibilidad alcanzando el equilibrio en el uso de sus recursos.

2.5 INDICADORES UTILIZADOS PARA EVALUAR LA CALIDAD Y SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por el RJB:

- Porcentaje de solicitudes de información general, contestadas en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Porcentaje de peticiones de información y reserva de actividades para grupos escolares y de particulares, contestadas en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Porcentaje de peticiones de intérprete en lengua de signos española para las actividades educativas del RJB, contestadas en el plazo de diez días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Porcentaje de peticiones de información y acceso por parte de investigadores a las Unidades de Herbario, Banco de Germoplasma (incluye el Servicio de Intercambio de Semillas), y Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación-UTAI (incluye el Laboratorio de Sistemas Moleculares-LSM y el Servicio de Microscopía Electrónica), contestadas en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Porcentaje de peticiones de información, consulta y préstamo inter-bibliotecario contestadas en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Porcentaje de peticiones de información y consulta sobre el servicio de alquiler de espacios contestadas en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Porcentaje de solicitudes de información a través de la página web o redes sociales contestadas en el plazo de dos días hábiles desde la recepción de la solicitud.

2.6. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

Cuando el ciudadano considere que se ha incumplido alguno de los compromisos asumidos por esta Carta de Servicios, podrá ponerlo en conocimiento a través del procedimiento de Quejas y Sugerencias. También podrá dirigir un escrito a la Vicedirección de Cultura Científica del RJB, responsable de esta Carta.

La Dirección del RJB remitirá, de forma personalizada, una carta de disculpa por los compromisos insatisfechos, indicando que, en todo caso, se tomarán las medidas oportunas para que no vuelva a producirse dicha situación.

Cuando el RJB observe un especial incumplimiento que vaya más allá de lo consignado habitualmente en una queja, podrá compensar al usuario mediante la incorporación gratuita a una visita guiada. Para ello, siempre que las circunstancias del servicio lo permitan, se establecerán unos porcentajes de reserva de plaza en visitas guiada a estos efectos, con un límite anual (p.ej., uno por visita)

El ciudadano recibirá por parte del titular del organismo, una explicación detallada de las causas y, en su caso, de las medidas adoptadas para la subsanación de la deficiencia en el servicio prestado.

El incumplimiento de los compromisos no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

3. DATOS COMPLEMENTARIOS. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA. CONTACTO TELEFÓNICO, TELEMÁTICO Y PRESENCIAL

3.1. DIRECCIÓN POSTAL, CORREOS ELECTRÓNICOS Y TELÉFONOS

Dirección postal:

REAL JARDÍN BOTÁNICO DE MADRID,
Plaza de Murillo, 2. E-28014 Madrid (España).

Página WEB:

<http://www.rjb.csic.es>

Teléfono:

Tel. 91 420 30 17

Fax: 91 420 01 57

Correo electrónico:

inforjb@rjb.csic.es

Información y reservas de actividades educativas para grupos y particulares:

(lunes a viernes no festivos de 9:00 a 14:00h)

Fax: 914200438 / 914200157:

reservas@rjb.csic.es

Unidad de Cultura Científica: Tel. 914203017 – ext. 189 culturacientifica@rjb.csic.es

Gabinete de Prensa: Tel. 914203017 – ext. 188 prensa@rjb.csic.es

Herbario:

Tel. 914203017- ext.174

Fax: 914200157

herbario@rjb.csic.es

Biblioteca:

Tel. 914203017- ext.152

Fax: 914200157

biblio@rjb.csic.es

El horario de apertura de la Biblioteca es de lunes a viernes, de 8.30 a 20.00 horas ininterrumpidamente, siempre que lo permita la presencia de personal responsable. El horario de apertura del Archivo es de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas.

Durante los meses de julio y agosto, se podrán producir cambios en el horario de apertura que serán anunciados en la página web con antelación.

Archivo:

Tel. 914203017- ext.158

Fax: 914200157

archivo@rjb.csic.es

Banco de Germoplasma:

Tel. 914203017- ext.183

Fax: 914200157

indexseminum@rjb.csic.es

Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación (UTAI):

Tel. 914203017- ext.160

Fax: 914200157

utai@rjb.csic.es

Servicio de Microscopía Electrónica de Barrido:

Tel. 914203017- ext.160

Fax: 914200157

microbarrido@rjb.csic.es

Reserva y alquiler de espacios:

Tel. 914203017- ext.177

Fax: 914200157

protocolo@rjb.csic.es

Centralita:

91 420 30 17

Sede Electrónica CSIC:

<https://sede.csic.gob.es/>

3.2. HORARIOS DE VISITA Y TARIFAS

Exposición de plantas vivas:

Enero-Febrero 10:00h a 18:00h; Marzo 10:00h a 19:00h; Abril 10:00h a 20:00h
Mayo-Junio-Julio-Agosto 10:00h a 21:00h; Sept 10:00h a 20:00h; Octubre 10:00h a
19:00h Nov-Dic 10:00h a 18:00h. Durante los meses de julio y agosto, se podrán
producir cambios en el horario de apertura que serán anunciados en la página web
con antelación.

Días de cierre:

El RJB permanece cerrado los días de Navidad (25 de diciembre) y Año Nuevo (1 de enero). En casos excepcionales de fuerte viento, caída de alguna rama o por condiciones meteorológicas adversas, el Jardín puede cerrarse al público parcial o totalmente.

Cierres y evacuación del jardín

Entre 20 y 15 minutos antes del cierre del jardín, el servicio de vigilancia y/o personal del jardín hará sonar un silbato anunciando la hora de cierre y dirigiendo a los visitantes hacia la salida del jardín (la misma por la que entraron). En caso de cierre excepcional, los vigilantes y/o personal del jardín por medio de un silbato dirigirán a los visitantes hacia la salida del jardín.

TARIFAS

Venta de entradas y acceso al Jardín hasta 30 minutos antes del cierre. La cafetería y tienda, los invernaderos y las exposiciones del Pabellón Villanueva deben desalojarse 30 minutos antes de la hora de cierre del Jardín.

- a) Entrada completa: 6 euros (incluye visita al Jardín y todas las exposiciones)
- b) Entrada sencilla: 4 euros. (solo visita al Jardín y las exposiciones del Invernadero de los Bonsáis)
- c) Entrada sencilla reducida para estudiantes entre 18-25 años y adultos de familias numerosas, previa acreditación: 1 euro. (solo visita al Jardín y las exposiciones del Invernadero de los Bonsáis)
- d) Entrada completa reducida para estudiantes entre 18-25 años y adultos de familias numerosas, previa acreditación: 3 euros (solo visita al Jardín y las exposiciones del Invernadero de los Bonsáis)
- e) Entrada sencilla reducida para mayores de 65 años, previa acreditación: 1 euro (solo visita al Jardín y las exposiciones del Invernadero de los Bonsáis)
- f) Entrada completa reducida para mayores de 65 años, previa acreditación: 3 euros (incluye visita Jardín y todas las exposiciones)
- g) Billete individual sencillo para visitantes en grupos de 10 o más personas: 2 euros (solo visita al Jardín y las exposiciones del Invernadero de los Bonsáis)
- h) Billete individual completo para visitantes en grupos de 10 o más personas: 4 euros (incluye visita al Jardín y todas las exposiciones)

Entrada gratuita (previa acreditación):

- Menores de 18 años.
- Profesores
- Personal del CSIC
- Miembros de la Sociedad de Amigos del Real Jardín Botánico
- Mecenases del Real Jardín Botánico.
- Miembros del ICOM.
- Miembros de las asociaciones con las que el RJB haya firmado el acuerdo correspondiente.
- Prensa

- Desempleados
- Personas con discapacidad (de acuerdo con la definición que realiza el artículo 4.2 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre que aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derecho de las personas con discapacidad y su inclusión social.
- Acompañante de la persona con discapacidad señalada en el apartado anterior, siempre y cuando aquélla sea imprescindible para que ésta pueda realizar su visita.
- Cada martes después de las 14 horas.

Las entradas se adquieren directamente en la taquilla situada en la puerta de acceso al Real Jardín Botánico, Plaza de Murillo, 2, o en nuestra web www.rjb.csic.es.

3.3. MEDIOS DE ACCESO AL REAL JARDÍN BOTÁNICO. FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

Autobús (Parada "Prado / Jardín Botánico"):

- Paseo del Prado: 10, 14, 27, 34, 37, 45.
- Plaza del Emperador Carlos V: 6, 19, 26, 32, 59, 85, 86, C1, C2.
- Plaza de Cibeles: 1, 2, 202, 3, 5, 9, 15, 20, 51, 52, 53, 74, 146, 150.
- Calle Alfonso XII: 19.

Cercanías RENFE: Estación de Atocha-RENFE

- Líneas: C-3, C-4, C-5, C-8, C-8a, C-8-b

Metro estación de Atocha / Estación del Arte:

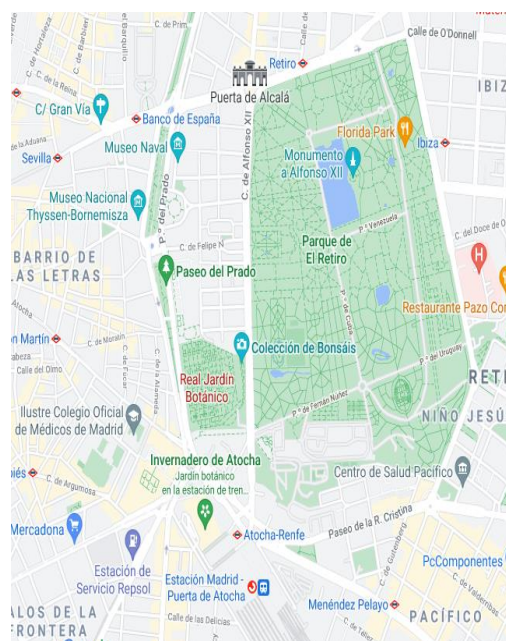
- Línea 1

Automóvil:

- Estación de Atocha, Plaza Emperador Carlos V s/n, 28012 Madrid
- Plaza Cortes, Plaza Cortes, 5 – 28014 Madrid
- Aparcamiento mixto Sánchez Bustillo. Calle Sánchez Bustillo 1. Plaza Juan Goytisolo. Museo Reina Sofía.

El Real Jardín Botánico no dispone de aparcamiento para el público. Los aparcamientos públicos más próximos son los siguientes:

3.4. IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS



Vicedirección de Cultura Científica:

Tel: 91 420 3017

Fax: 91 420 0157

e-mail: culturacientifica@rjb.csic.es

3.5. EVALUACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios se hará anualmente. El periodo de vigencia de esta Carta de Servicios es 2021-2024.

3.6. OTROS DATOS DE INTERÉS

Sociedad de Amigos del Real Jardín Botánico:

Tel.: 91 420 04 38 (laborables de 16:00 19:00 h)

Correo electrónico: amigosrjb@rjb.csic.es.