



Carta de Servicios Real Jardín Botánico

2015 - 2018

Real Jardín Botánico
Edita: Consejo Superior de Investigaciones Científicas



ÍNDICE

1. DATOS GENERALES Y LEGALES	3
1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y OBJETIVOS DEL REAL JARDÍN BOTÁNICO.....	3
1.2. SERVICIOS.....	4
1.3. DERECHOS DE LOS USUARIOS	9
1.4. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS	10
1.5. NORMATIVA REGULADORA	10
1.6. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	11
2. COMPROMISOS DE CALIDAD	12
2.1. NIVELES DE CALIDAD	12
2.2. MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO, DE ACCESO AL SERVICIO Y DE MEJORA DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN.....	12
2.3. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	13
2.4. INDICADORES UTILIZADOS PARA EVALUAR LA CALIDAD Y SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS	13
2.5. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.....	13
3. DATOS COMPLEMENTARIOS	14
3.1. DIRECCIONES TELEFÓNICAS, ELECTRÓNICAS Y POSTALES	14
3.2. FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO	15
3.3. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS	15
3.4. HORARIOS.....	16
3.5. OTROS DATOS DE INTERÉS	17

1. DATOS GENERALES Y LEGALES

1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y OBJETIVOS DEL REAL JARDÍN BOTÁNICO

El Real Jardín Botánico (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. 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.52-000019.

En el año 2001, fue declarado por la Unión Europea, a través del programa IHP-INF-00-1, Gran Instalación Científica Europea, junto con el Museo Nacional de Ciencias Naturales (CSIC), en reconocimiento a su singularidad e interés científico.

Actualmente el RJB es un centro de investigación dependiente de la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas, del Ministerio de Economía y Competitividad dedicado a investigar en biodiversidad vegetal y fúngica.

El RJB cuenta con los servicios de documentación que aportan los Herbarios, la Biblioteca, el Archivo y el Banco de Germoplasma, así como la colección de plantas vivas del Jardín y juega un importante papel como lugar de esparcimiento. En él se desarrollan proyectos de investigación, se cultivan plantas para su exhibición y conservación, entre ellas algunas endémicas o en peligro de extinción y se conservan sus semillas, se llevan a cabo exposiciones, cursos, talleres y conferencias relacionadas con la botánica, la jardinería, la ciencia en general o el medio ambiente, dirigidos a estudiosos, escolares y público general. Sirve de museo vivo que visitan escolares y estudiosos y, en definitiva, cumple con las funciones de un centro de estas características, que pueden resumirse como:

- Desarrollar proyectos de investigación científica encaminados a mejorar el conocimiento de la diversidad de plantas y hongos utilizando una variedad de enfoques y técnicas, y que se de a conocer en artículos científicos en revistas internacionales así como en libros y monografías.
- Garantizar la protección, conservación y restauración de los bienes de valor histórico y científico que integran su patrimonio, así como promover su enriquecimiento y mejora
- Exhibir ordenadamente las colecciones en condiciones adecuadas, fomentando el acceso de visitantes e investigadores para su contemplación y estudio
- Impulsar el conocimiento, difusión y comunicación de su identidad científica y cultural y desarrollar actividades educativas respecto a sus contenidos
- Contribuir a la formación y perfeccionamiento de personal especializado en investigación vegetal y fúngica
- Promover el conocimiento acerca de la diversidad de las especies de plantas y hongos, y concienciar sobre la necesidad de su conservación

- Establecer relaciones de colaboración con otros centros de investigación, universidades, jardines botánicos e instituciones culturales nacionales o extranjeras para favorecer el intercambio de experiencias y conocimientos, así como para desarrollar proyectos conjuntos.

1.2. SERVICIOS

1.2.1. Centro de investigación

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. Pero 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) averiguar cómo se han distribuido en el tiempo y en el espacio las especies concretas desde su formación. Así mismo, 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.

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

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

1.2.1.1. Los Herbarios

La colección de plantas secas conservadas en los Herbarios del RJB es la más variada y valiosa de España. Contiene fundamentalmente plantas de la flora española, recolectadas por los investigadores de éste o de otros centros, siendo también importante el número de plantas extranjeras procedentes de intercambios, donaciones o expediciones. Se trata de una colección pública de uso restringido. Según la normativa reguladora de la gestión de las colecciones del C.S.I.C., aprobada en Junta de Gobierno de 25 de julio de 1991, el Herbario del Real Jardín Botánico es propiedad del C.S.I.C., y se integra en el Patrimonio del Estado.

El material está estructurado en dos colecciones, la de las fanerógamas que incluye las colecciones de plantas vasculares (Helechos, Gimnospermas y Angiospermas) con más de 1.000.000 de pliegos. entre los que se encuentran los Herbarios Históricos, llamados así por provenir de las expediciones científicas realizadas durante los siglos XVIII y XIX, a América (México y Guatemala; Colombia y Ecuador, Cuba, Perú y Chile) y Filipinas principalmente. En él se hallan a su vez incluidos los herbarios de Cavanilles, Lagasca, Gómez Ortega, Clemente, Caballero, Crespí, Cutanda, Pau, Guinea, Cuatrecasas, etc.

El Herbario de Criptogamia (plantas no vasculares) comprende los herbarios de algas, musgos, hepáticas, hongos y líquenes. Son de destacar las colecciones de algas de González Guerrero, de musgos y hepáticas de Casares Gil y el herbario de hongos, con cerca de 100.000 ejemplares, que incluye las colecciones de los

botánicos Fragoso, Jordán de Urries, Unamuno, Bausá, Willkomm, Caballero, etc. El herbario de líquenes contiene aproximadamente 17.000 muestras entre las que destacan las colecciones de Crespí, Clemente y Navas.

Acceso de los investigadores a los Herbarios

El Herbario del Real Jardín Botánico puede ser visitado por científicos ajenos al RJB, previa petición al director del herbario del RJB. El acceso es libre para los científicos vinculados al RJB por medio de proyectos, contratos, becas y acuerdos de colaboración.

Préstamo de ejemplares

Los ejemplares del Herbario se prestan, exclusivamente, a instituciones botánicas reconocidas, y en ningún caso a particulares. Los préstamos deben solicitarse por escrito al director del Herbario del RJB, 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 de la institución.

1.2.1.2. Biblioteca y archivo

La biblioteca y el archivo del Real Jardín Botánico forman uno de los centros de documentación, especializados en botánica y horticultura, más antiguos e importantes de Europa. La biblioteca cuenta con una colección formada por unos 37.000 títulos de monografías, más de 2.000 títulos de publicaciones periódicas y unos 27.000 folletos, dedicados fundamentalmente al estudio de la botánica, ante todo de España, de Europa occidental, de la Región Mediterránea y de Hispanoamérica. El fondo antiguo destaca por el valor y la importancia de sus obras, entre las que sobresalen las llamadas “Prelinneanas” (obras de los siglos XV al XVIII), procedentes en una gran parte de las bibliotecas particulares de insignes botánicos relacionados con la historia del Jardín: J. Quer, A. J. Cavanilles, M. Lagasca o C. Pau, entre otros.

El fondo del archivo del Real Jardín Botánico está constituido por la documentación manuscrita y gráfica que la institución ha generado desde sus orígenes, en el siglo XVIII, hasta nuestros días. Está formado por unos 20.000 documentos y 14.000 láminas de motivos botánicos, entre los que destacan las colecciones producidas por las expediciones científicas españolas en los siglos XVIII y XIX, entre las que se incluyen las de José Celestino Mutis, colección declarada Tesoro Bibliográfico Nacional. Además, incluye las colecciones particulares adquiridas por depósito, donación o compra, como la de Cavanilles, Lagasca, Cuatrecasas, Winthuysen o Emilio Guinea, o los dibujos y estampas de la colección Van Berkhey.

La biblioteca y el archivo 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.

Servicios que ofrecen la biblioteca y el archivo

De acceso libre para el público. El archivo se consulta bajo petición y custodia por la persona responsable.

- Servicio de consulta en sala.
- Información bibliográfica 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.
- Canje y donación de publicaciones con otros centros de documentación y bibliotecas especializadas.
- Préstamo interbibliotecario.
- Venta de publicaciones: monografías, revistas, láminas u otros objetos editados por el Jardín que se encuentren disponibles.

Horarios

El horario de apertura de la biblioteca es de lunes a viernes, de 8.30 a 20.00 horas ininterrumpidamente. 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

1.2.1.3. 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 de apoyo 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, Citometría de flujo e invernadero de investigación.

Acceso de los investigadores a la UTAI

Puede ser usuario de la UTAI cualquier investigador en plantilla o vinculado al RJB con beca, contrato o acuerdo de colaboración, previa petición al Jefe de Unidad de la UTAI. Los usuarios del RJB tienen prioridad en la utilización de estos servicios.

Servicio de Microscopía Electrónica de Barrido: este servicio debe ser supervisado por el técnico responsable y se presta a investigadores adscritos a entidades públicas y/o privadas. Para solicitar información, véase el apartado de direcciones.

1.2.2. El Banco de Germoplasma

Desde la creación del Real Jardín Botánico en 1755 ya se recolectaban semillas de las distintas especies botánicas cultivadas en el recinto, para posteriores siembras y estudios. El Index Seminum es el catálogo que edita el Real Jardín Botánico relacionando las semillas disponibles en el Banco de Germoplasma, que han sido recogidas, preparadas y almacenadas adecuadamente y cuyos dos principales objetivos son la conservación ex situ de semillas silvestres y el apoyo a la colección de plantas vivas del RJB. Como resultado de los intercambios con otras instituciones, el Jardín envía anualmente alrededor de 500 muestras de semillas a unos 50 centros, principalmente de Europa del Este. De esta forma, el Banco de Germoplasma colabora activamente en la consecución de los objetivos marcados por el Convenio de Diversidad Biológica (Río de Janeiro, 1992) y desarrollados dentro de la Estrategia Global de Conservación Vegetal (La Haya, 2002). El Banco de Germoplasma cuenta en la actualidad con 3.000 accesiones en la colección base y unas 800 en la colección de intercambio.

Servicio de Intercambio de semillas

El intercambio sólo se realiza con instituciones oficiales a través de una solicitud por correo postal o a la dirección de correo electrónico del Banco de Germoplasma: indexseminum@rjb.csic.es

1.2.3. La 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 centro como son la investigación, la conservación y la educación, así como al disfrute de los visitantes. Su extensión actual es de unas ocho hectáreas. Por estar situado en una ligera pendiente, el jardín se dispuso, originariamente, en tres niveles o terrazas, estructura que perdura hoy y en la que se conservan también las denominaciones de terraza inferior o de los Cuadros, media o de las Escuelas Botánicas y superior o del Plano de la Flor. Hoy día existe una cuarta terraza, más elevada y colindante con la calle de Alfonso XII en la que se encuentra expuesta la colección de bonsáis donada por Felipe González en 1996.

El Paseo del Prado limita el jardín mediante una histórica verja en la que se enclava la Puerta del Rey. Cinco grandes paseos discurren paralelamente: los de Minuart, Quer, Lagasca, Mutis, y Gómez Ortega. En éste último se sitúan las estatuas de José Quer, Mariano Lagasca, Simón de Rojas Clemente y Cavanilles, erigidas en honor de estos botánicos en el siglo XIX. En la terraza del Plano de la Flor se encuentran el emparrado del siglo XVIII, con su 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, en la terraza alta del jardín. Lo forman dos galerías edificadas como Pabellón de Invernáculos, según los planos de

Juán de Villanueva en 1781 y en la parte central la Cátedra, dedicada al ilustre botánico Antonio José Cavanilles.

1.2.4. Cultura científica

La Unidad de Cultura Científica integra los servicios de educación, divulgación y comunicación científica y cultural del Real Jardín Botánico, dirigidos tanto al público especializado, gran público, 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 Vegetal, como el Convenio de Diversidad Biológica y la Estrategia Global para la Conservación Vegetal, y su misión principal es difundir la ciencia botánica y promover la educación acerca de la diversidad de las especies vegetales y la necesidad de su conservación. Entre los objetivos más concretos destaca el hacer más accesible el Jardín a sus visitantes y centros educativos, facilitando el acceso a información botánica y ofreciendo la posibilidad de utilizar el Jardín como un centro habitual en el que complementar los contenidos ofrecidos a los alumnos, a partir de una programación de actividades diseñadas y promovidas por el Jardín y por los centros de enseñanza.

1.2.4.1. Actividades educativas

El Real Jardín Botánico pone a disposición de los centros 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.
- Cursos

Además se ponen en marcha itinerarios autoguiados y se editan publicaciones didácticas adaptadas a las diferentes categorías de público.

El programa de actividades se difunde a través de la web del RJB donde se detallan las características, condiciones y modo de inscripción en cada una de las actividades.

Reserva de actividades

Las reservas pueden hacerse a través de correo electrónico, teléfono y fax (véase el apartado de direcciones). La solicitud para acceder en grupo al RJB deberá ser tramitada a través del servicio de Servicio información y reservas de actividades del RJB.

1.2.4.2. Gabinete de prensa

El Real Jardín Botánico mantiene un servicio de atención a profesionales de los medios de comunicación, y emite notas de prensa periódicas sobre la institución, la investigación que realiza el personal científico y las actividades de cultura

científica, y mantiene al día el apartado de noticias de la web del RJB. (Véase el apartado de direcciones)

1.2.5. Utilización de espacios y visitas privadas

La utilización de determinados espacios del RJB, es posible realizando una solicitud previa al responsable de Relaciones Externas del RJB. Puede solicitarse información sobre las normas y procedimientos de reserva a través del correo electrónico, teléfono y página web del Jardín. Las solicitudes son tramitadas por el área de Relaciones Externas (véase apartado de direcciones), previa autorización del Director del RJB.

1.2.6. Sociedades con sede en el RJB

Otra función importante del Jardín es aglutinar a los interesados en el mundo vegetal, en cualquiera de sus facetas y servir de lugar de encuentro y reunión para los colectivos o grupos cuyos fines coinciden en la divulgación y proyección de sus actividades.

La Sociedad de Amigos del Real Jardín Botánico que tiene su sede en el RJB, se fundó en 1981, con el objetivo de apoyar las actividades científicas, culturales, recreativas y conservacionistas del Real Jardín Botánico. La Sociedad, decana de las de su clase en España, colabora con la Unidad de Cultura Científica de la institución, y organiza también, conferencias, coloquios, cursos y excursiones relacionadas con la botánica y la jardinería para sus cerca de un millar de miembros.

1.2.7. Exposiciones temporales

El Real Jardín Botánico ofrece un amplio y variado programa de exposiciones temporales fundamentalmente sobre ciencia, plantas u hongos y medio ambiente. El programa expositivo se desarrolla en el Pabellón Villanueva y en el recinto del Jardín. El programa de exposiciones depende de una comisión específica compuesta por personal del RJB y personal externo. El departamento responsable de la gestión de las exposiciones es Relaciones Externas.

1.2.8. Tienda

El servicio de Tienda del RJB, que se ubica en la puerta de entrada de Murillo, es gestionado por la Sociedad de Amigos del Real Jardín Botánico. Se venden toda clase de objetos de recuerdo.

1.2.9. Voluntariado

Un número creciente de voluntarios (Ley del Voluntariado 6/1996 de 15 de enero), a través de la Sociedad de Amigos del RJB, colaboran en algunas de las tareas que se llevan a cabo dentro del Herbario y en el recinto del jardín.

1.3. DERECHOS DE LOS USUARIOS

1.3.1. Derechos constitucionales

Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho. (Artículo 44.1 Constitución)

Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley. (Artículo 29 Constitución)

1.3.2. Derechos genéricos

Ser tratados con respeto y deferencia por parte de las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitar a los usuarios el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. (Artículo 35j) Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común)

Exigir responsabilidades a las Administraciones Públicas y al personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente. (Artículo 35.j) Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común)

Los derechos recogidos en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos

1.3.3. Derechos específicos

Ser informado de los requisitos y condiciones en los que puede realizar la visita.

Disponer de las condiciones de seguridad e higiene necesarias para la visita.

Acceder gratuitamente o mediante tarifa reducida siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.

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

La participación de los usuarios en la mejora de la prestación de servicios se realizará a través del Sistema de Quejas y Sugerencias previsto en esta Carta.

También está prevista la participación a través de la Sociedad de Amigos del RJB y demás asociaciones con sede en el Jardín, que transmitirán a la dirección del RJB las sugerencias de mejora de sus socios

Periódicamente se realizarán encuestas a los usuarios del RJB al objeto de recoger su opinión y sugerencias

1.5. NORMATIVA REGULADORA

Específica del RJB:

– RESOLUCIÓN

– 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

Formas de presentación:

A través de la Sede electrónica del CSIC, <https://sede.csic.gob.es>, se podrá cumplimentar el formulario y tramitar directamente la queja o sugerencia.

Presencialmente, entregando el formulario en las Delegaciones del CSIC en las diferentes Comunidades Autónomas y en el Registro General del CSIC, sin perjuicio del acceso a través de los registros regulados por el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por correo postal enviando el formulario a la atención de la Unidad de Calidad del CSIC en la C/ Serrano 117, 28006 Madrid.

Por correo electrónico enviando el formulario al buzón de correo a la dirección qys.sede@csic.es

Para la tramitación de la queja o sugerencia es necesario que el formulario esté adecuadamente cumplimentado e incluya toda la información necesaria. El ciudadano recibirá constancia de su presentación a través del medio que indique, preferentemente correo electrónico.

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 proponga 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.

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 10 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 Herbarios, Banco de Germoplasma y Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación (UTAI) en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Responder a las peticiones de información y acceso al Servicio de Microscopía electrónica de Barrido (UTAI), 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 en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud. El mismo plazo se aplica a las solicitudes de préstamo entre bibliotecas
- Realizar encuestas anualmente a los usuarios y a los socios de la S.A.R.J.B. al objeto de conocer el grado de satisfacción de los mismos

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:

Bancos para descanso y lectura en las zonas de paso
Sillas de ruedas para el desplazamiento de personas con movilidad reducida. De uso gratuito y disponibles en el RJB.
Aseos adaptados para usuarios de silla de ruedas.

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

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.

El RJB dispone igualmente de un manual de Autoprotección.

Entre las medidas particulares que el RJB adopta para garantizar la seguridad y salud de los visitantes y de los trabajadores del centro, destacan las siguientes:

- 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 los empleados del RJB en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales. Se ha impartido además a determinados grupos formación específica para intervenir en casos de emergencia.
- Efectuar revisiones de los sistemas de aire acondicionado, torres de refrigeración, etc., como medidas de prevención de riesgos sanitarios para los empleados y para el público.

2.4. 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:

- % de solicitudes de información general, contestadas en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- % 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.
- % Peticiones de intérprete en lengua de signos española para las actividades educativas del RJB, contestadas en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- % Peticiones de información y acceso por parte de investigadores a las Unidades de Herbario, Banco de Germoplasma, y Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación (UTAI), contestadas en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- % Peticiones de información y acceso al Servicio de Microscopía Electrónica de Barrido, contestadas en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud
- % Peticiones de información, consulta y préstamo inter-bibliotecario contestadas en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- % de usuarios satisfechos o muy satisfechos, en los resultados de las encuestas anuales realizadas a los usuarios y a los socios de la S.A.R.J.B.

2.5. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

Cuando el ciudadano detecte el incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos por esta carta de servicios, y lo ponga en conocimiento del RJB a través del procedimiento de quejas y sugerencias, recibirá una explicación detallada del titular del organismo 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

3.1. DIRECCIONES TELEFÓNICAS, ELECTRÓNICAS Y POSTALES

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

Página WEB:
<http://www.rjb.csic.es>

Direcciones telefónicas, telemáticas

Información general Real Jardín Botánico:
Tel. 91 420 30 17
Fax: 91 420 01 57
inforjb@rjb.csic.es

Información y reservas de actividades educativas para particulares y grupos:
Tel.: 914200438 (Lunes a viernes no festivos de 9:00 a 14:00h)
Fax: 914200438 / 9142001 57:
reservas@rjb.csic.es

Unidad de Cultura Científica
Tel. 914203017
culturacientifica@rjb.csic.es

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

Herbario:
Tel. 914203017
Fax: 914200157
herbario@rjb.csic.es

Biblioteca:
Tel. 914203017
Fax: 914200157
biblio@rjb.csic.es

Archivo:
Tel. 914203017
Fax: 914200157
archivo@rjb.csic.es

Banco de Germoplasma:
Tel. 914203017
Fax: 914200157
indexseminum@rjb.csic.es

Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación (UTAI):

Tel. 914203017

Fax: 914200157

utai@rjb.csic.es

Servicio de Microscopía Electrónica de Barrido:

Tel. 914203017

Fax: 914200157

microbarrido@rjb.csic.es

Reserva y alquiler de espacios:

Tel. 914203017

Fax: 914200157

relacionesexternas@rjb.csic.es

Centralita:

91 420 30 17

Sede Electrónica:

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

3.2. FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

Autobús:

- 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

Cercanías RENFE:

Estación de Atocha

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

Metro:

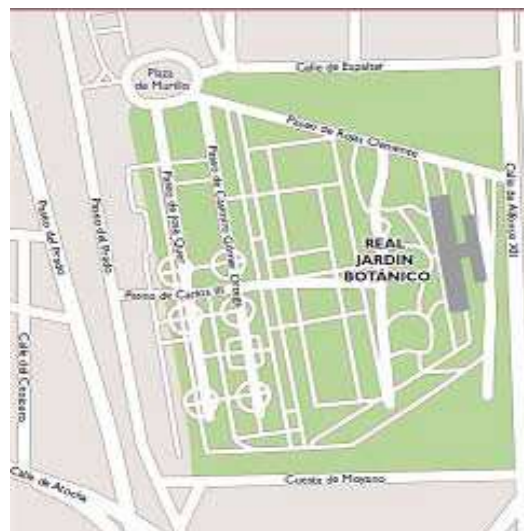
- Líneas 1 y 2

Automóvil:

El Real Jardín Botánico no dispone de servicio propio de aparcamiento para el público.

Los aparcamientos públicos más próximos son los siguientes:

- Estación de Atocha, Plaza Emperador Carlos V s/n, 28012 Madrid
- Plaza Cortes, Plaza Cortes, 5 – 28014 Madrid



3.3. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Vicedirección Técnica de Cultura Científica y Documentación:

Tel: 91 420 30 17

Fax: 91 420 01 57

vccd@rjb.csic.es

3.4. HORARIOS

Ene-Feb	Mar	Abr	May-Jun-Jul-Ago	Sept	Oct	Nov-Dic
10:00h-18:00h	10:00h-19:00h	10:00h-20:00h	10:00h-21:00h	10:00h-20:00h	10:00h-19:00h	10:00h-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

Las exposiciones del Pabellón Villanueva y los invernaderos cerrarán media hora antes del cierre general del Jardín. Por motivos técnicos algunas zonas del jardín pueden tener restringido temporalmente el acceso.

Horarios del Centro de Investigación, incluidos la Biblioteca, el Archivo y la Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación:

El horario de apertura de la biblioteca es de lunes a viernes, de 8.30 a 20.00 horas ininterrumpidamente. El horario de apertura del archivo es de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas.

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 o caída de alguna rama, el jardín puede cerrarse al público.

Cierres y evacuación del jardín del jardín:

Momentos antes del cierre del jardín, el servicio de vigilancia y/o personal del jardín hará sonar un silbato 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 a la salida del jardín.

Precios:

Entrada general: 3,00 euros.

Entrada reducida (con acreditación): Hay una reducción del 50% para estudiantes con carné o sus correspondientes internacionales.

Entrada gratuita: La entrada es gratuita para menores de 10 años y mayores de 65 años y para grupos de estudiantes de Enseñanza Obligatoria (con reserva previa).

Entrada gratuita (con acreditación): Profesores debidamente acreditados. Personas en situación oficial de desempleo. Personal adscrito a Instituciones del CSIC. Sociedad de Amigos del Jardín Botánico. Desempleados, presentando justificante de desempleo y documento de identidad. 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. También podrá acceder de forma gratuita la persona que lo acompañe, siempre y cuando ésta sea imprescindible para que aquél pueda realizar su visita



Precios especiales: El precio es 0,75 euros por persona para grupos a partir de 10 personas (con reserva previa).

3.5. OTROS DATOS DE INTERÉS

Sociedad de Amigos del Real Jardín Botánico:

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

amigosrjb@rjb.csic.es.