

TELÉFONO, CORREOS ELECTRÓNICOS Y REDES SOCIALES

Información: 91 420 30 17 / inforjb@rjb.csic.es
Cultura Científica: 914203017 – ext. 189 / culturacientifica@rjb.csic.es
Prensa: 914203017 – ext. 188 / prensa@rjb.csic.es
Herbario: 914203017- ext.174 / herbario@rjb.csic.es
Biblioteca: 914203017- ext.152 / biblio@rjb.csic.es
Archivo: 914203017- ext.158 / archivo@rjb.csic.es
Banco de Germoplasma: 914203017- ext.183 / indexseminum@rjb.csic.es
Unidad Técnica Apoyo a la Investigación (UTAI): 914203017- ext.160 / utai@rjb.csic.es
Microscopía Electrónica de Barrido: 914203017- ext.160 / microbarrido@rjb.csic.es
Protocolo y Relaciones Externas: 914203017- ext.176 y 177 / protocolo@rjb.csic.es
Sociedad Amigos RJB: 91 420 04 38 (laborables de 16:00 a 19:00 h. / amigosrjb@rjb.csic.es

SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

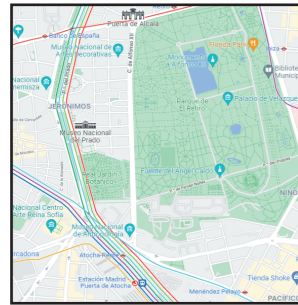
Sede electrónica:

<https://sede.csic.gov.es/quejas-y-sugerencias>

· Acceder CON certificado digital: requiere tener instalado Autofirma, que se puede descargar en:

<http://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>

· Acceder SIN certificado digital: 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.



www.rjb.csic.es
INSTAGRAM @rjbotanico
FACEBOOK @realjardinbotanicocsic
TWITTER @rjbotanico

Real Jardín Botánico
Plaza de Murillo, 2
28014 Madrid

La Vicedirección de Cultura Científica, responsable de la carta de servicios, será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos establecidos y de impulsar las correspondientes acciones de mejora. culturacientifica@rjb.csic.es

HORARIOS

De lunes a domingo: enero-febrero 10:00 h a 18:00 h; marzo 10:00 h a 19:00 h; abril 10:00 h a 20:00 h mayo-junio-julio-agosto 10:00h a 21:00h; septiembre 10:00h a 20:00h; octubre 10:00h a 19:00h; noviembre-diciembre 10:00h a 18:00 h. El desalojo del Jardín se iniciará quince minutos antes de la hora de cierre y será anunciado por un silbato.

El RJB permanecerá cerrado el 25 de diciembre, el 1 de enero y por condiciones meteorológicas adversas. Se anunciará en la página web.

La venta de entradas y el acceso al Jardín son posibles hasta treinta minutos antes de la hora de cierre.

TARIFAS

Entrada completa: 6 euros (Jardín y todas las exposiciones)
Entrada sencilla: 4 euros (Jardín y exposición en el Invernadero de los Bonsáis)
Entrada completa reducida: 3 euros
Entrada sencilla reducida: 1 euro
Billete individual completo para visitantes en grupos (de 10 o más personas): 4 euros
Billete individual sencillo para visitantes en grupos (de 10 o más personas): 2 euros
Entrada gratuita: cada martes después de las 14:00. Previa acreditación, consultar web.

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

Metro: Línea 1 – Atocha RENFE / Estación del Arte

Autobuses (parada Prado / Jardín Botánico):
1, 2, 3, 5, 6, 9, 10, 14, 15, 19, 20, 26, 27, 32, 34, 37, 45, 51, 52, 53, 59, 74,
85, 86, 146, 150, 202, C1, C2, 001

Cercanías RENFE - Estación de Atocha. Líneas: C-3, C-4, C-5,
C-8, C-8a, C-8b

Aparcamientos públicos más cercanos:
Estación de Atocha y Plaza de las Cortes
C/ Sánchez Bustillo, 1 (aparcamiento mixto)
El RJB no dispone de aparcamiento para el público

Para consultar la carta de servicios del RJB completa puede descargársela en el siguiente enlace:

e-NIPO: 833-22-026-0



REAL JARDÍN BOTÁNICO

CARTA DE SERVICIOS 2021-2024



El Real Jardín Botánico es un museo vivo y un centro de investigación sobre la biodiversidad vegetal y fúngica que pertenece al Consejo Superior de Investigaciones Científicas y depende del Ministerio de Ciencia e Innovación.

Tras su creación en 1755 por el rey Fernando VI, en 1781, bajo el reinado de Carlos III, pasó a ocupar su actual ubicación en el Paseo del Prado. El recinto del RJB está delimitado 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 (actual puerta de acceso).

El RJB tiene como misión principal promover el conocimiento, la conservación y el disfrute de las plantas y del medio en el que viven. La exhibición de plantas vivas y las colecciones del Herbario MA son un testigo actual e histórico de la diversidad vegetal en nuestro planeta.

UNIDADES Y SERVICIOS

Herbario

El herbario puede ser visitado por científicos y por personal ajeno al RJB, previa petición a la persona responsable.

El préstamo de ejemplares se ofrece exclusivamente a otros herbarios e instituciones botánicas reconocidas. Los préstamos se solicitan a través de un correo escrito a: herbario@rjb.csic.es

Archivo y Biblioteca

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 con bibliotecas externas.

Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación (UTAI)

Ofrece los siguientes servicios:

- Microscopía Electrónica de Barrido. 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). Laboratorio de Sistemática Molecular (LSM). Se presta a investigadores adscritos a entidades públicas y/o privadas.

Banco de Germoplasma

- Servicio de Intercambio de semillas. El RJB participa en intercambios con instituciones nacionales y extranjeras. También se ofrece a instituciones públicas o privadas a través de la correspondiente solicitud por correo postal o por correo electrónico a la direccción: indexseminum@rjb.csic.es

Unidad de Programas Educativos y Unidad de Comunicación y Divulgación Científica

- Integran los servicios de educación, divulgación y comunicación de la ciencia del RJB. Está dirigido tanto a público especializado como a público general, público escolar, medios de comunicación e instituciones públicas o privadas.

Actividades educativas:

Visitas guiadas al Jardín para escolares y público.

Talleres botánicos dirigidos a alumnos de educación infantil, primaria, secundaria, bachillerato, formación profesional, público adulto y familias.

Cursos de carácter educativo en aspectos relativos a la botánica y el medio ambiente.

Desarrollo y edición de contenidos educativos e interpretativos como itinerarios autoguiados y otras publicaciones didácticas para público general y adaptadas a diferentes categorías de público.

Actos y exposiciones culturales temporales y de Plantas vivas.

Reserva de actividades: pueden hacerse a través de correo electrónico inforjrb@rjb.csic.es o a través de la página web www.rjb.csic.es

Servicio de alquiler de espacios: La solicitud de reserva puede realizarse a través del correo electrónico protocolo@rjb.csic.es o por teléfono.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Derechos

- 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.

Deberes

- Guardar las normas de respeto básicas hacia el resto de usuarios y el personal del jardín.
- Respetar las plantas íntegramente.
- Hacer un uso correcto y apropiado de las instalaciones, equipamiento, recursos y servicios del RJB.
- Conservar el *ticket* de entrada hasta el final de la visita.
- Cumplir con los horarios de desalojo, incluido 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 ambiente adecuado para todos los visitantes, el RJB 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.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- 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.

INDICADORES DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Porcentaje de solicitudes de información general, contestadas en el plazo establecido.
- Porcentaje de peticiones de información y reserva de actividades para grupos escolares y de particulares, contestadas en el plazo establecido.
- Porcentaje de peticiones de intérprete en lengua de signos española para las actividades educativas del RJB, contestadas en el plazo establecido
- Porcentaje de peticiones de información y acceso por parte de investigadores al Herbario, contestadas en el plazo establecido.
- Porcentaje de peticiones de información y acceso por parte de investigadores al Banco de Germoplasma (incluye el Servicio de Intercambio de Semillas) contestadas en el plazo establecido.
- Porcentaje de peticiones de información y acceso por parte de investigadores a la Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación-UTAI (incluye el Laboratorio de Sistemática Molecular-LSM y el Servicio de Microscopía Electrónica), contestadas en el plazo establecido.

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

- A través del Sistema de Quejas y Sugerencias previsto en este documento.
- Herramientas de la web social del RJB.
- Actividades culturales, de cooperación profesional o social promovidas por el RJB.
- La participación a través de la Sociedad de Amigos del RJB y demás asociaciones interesadas en el Jardín.
- Anualmente se realizarán encuestas a los usuarios del RJB al objeto de recoger su opinión y sugerencias.

Plazos de contestación a quejas o sugerencias:

Recibida la queja o sugerencia, se informará al interesado en el plazo de veinte 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 diez 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.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

En caso de incumplimiento de los compromisos, la Dirección / Vicedirección del RJB remitirá, de forma personalizada, una carta de disculpa por los compromisos insatisfechos, indicando que se tomarán las medidas oportunas para subsanar la deficiencia.

En ningún caso, las quejas, sugerencias o reclamaciones derivadas del incumplimiento de los compromisos manifestados en esta carta de servicios darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración General del Estado.