REAL JARDÍN BOTÁNICO

CARTA DE SERVICIOS

2025-2028

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN Y UNIVERSIDADES
CSIC
REAL JARDÍN BOTÁNICO

CARTA DE SERVICIOS

RJB-CSIC

2025-2028

REAL JARDÍN BOTÁNICO
Edita: CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS
E-NIPO: 155-25-107-6

ÍNDICE PAG.

1 DATOS GENERALES Y LEGALES 4
1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y OBJETIVOS DEL REAL JARDÍN BOTÁNICO 4
1.2 UNIDADES Y SERVICIOS 6
1.3 DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS 12
1.4 PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS 13
1.5 NORMATIVA REGULADORA 14
1.6 SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 15
2 COMPROMISOS DE CALIDAD 15
2.1 NIVELES DE CALIDAD 15
2.2 MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO, DE ACCESO AL SERVICIO Y MEJORA DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN 17
2.3 SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTION DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCION DE RIESGOS LABORALES 18
2.4 TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD 18
2.5 INDICADORES UTILIZADOS PARA EVALUAR LA CALIDAD Y SEGUIMENTO DE COMPROMISOS 19
2.6 EVALUACIÓN DE GRADO DE CUMPLIMIENTO 20
2.7 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO 20
3 DATOS COMPLEMENTARIOS. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA. CONTACTO TELEFÓNICO, TELEMÁTICO Y PRESENCIAL 20
3.1 DIRECCIÓN POSTAL, CORREOS ELECTRÓNICOS Y TELÉFONOS 20
3.2 HORARIO DE VISITAS Y TARIFAS 22
3.3 MEDIOS DE ACCESO AL REAL JARDÍN BOTÁNICO. FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO 23
3.4 IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS 24
3.5 PERIODO DE VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS 24
3.6 OTROS DATOS DE INTERÉS 24

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, estatus que mantiene hoy en día.

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 este 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 actualmente 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).

La finalidad de la colección de plantas vivas, que incluye unos 5700 taxones distribuidos en cuatro 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 ellos, se encuentran los que están los donados por el expresidente del Gobierno de España Felipe González en 1996.

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 sólo a los profesionales de la ciencia, sino también a toda la ciudadanía.
- 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 todos los públicos.
- 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. 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.

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. Herbario

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 250.000 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 https://rjb.csic.es/rjb-colecciones/herbario-ma/.

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. Unidades de 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://colecciones.rjb.csic.es

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 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.
- 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. 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), Microscopía de Alta Resolución, Fluorescencia, y de Análisis y Procesamiento de Imágenes, invernadero de investigación y un Laboratorio NGS de Genómica, con un equipo de análisis de biomoléculas de alta resolución y un equipo de ultrasonicación focalizada.

Los servicios que se ofrecen son los siguientes:

- Servicio de Microscopía Electrónica de Barrido. Especialistas 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 ultrasonicación focalizada.

  - Medición de alta precisión de concentración y tamaño de fragmentos de ADN.

1.2.4. Unidad Técnica de Informática para la Biodiversidad (UTIB)

La UTIB se encarga de dar soporte tecnológico especializado para la gestión de las colecciones biológicas de investigación.

Servicios:

- Asesoramiento a institutos y OPIs que alojan colecciones biológicas, repositorios o fondos documentales para investigación en la adopción o actualización de los modelos informáticos que mejor se adecúen a sus necesidades de curación, gestión y difusión de información científica.
- Soporte tecnológico a OPIs en el diseño de flujos de trabajo para sus funciones de gestión informática y adquisición digital de información, incluyendo apoyo a procesos de informatización, digitalización, georeferenciación, etc.

1.2.5. Banco de Germoplasma

El Banco de Germoplasma es el lugar en el que 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.

1.2.6 Unidad de Cultura Científica

La Unidad de Cultura Científica integra los servicios de educación, divulgación y atención al visitante del Real Jardín Botánico. Coordina también el servicio de Taquilla.
Sus actuaciones están dirigidas a toda la ciudadanía, abarcando desde el público especializado como al general, de todas las edades y capacidades, procedente de la educación formal reglada o del ámbito del ocio cultural, de instituciones públicas o 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. Sus objetivos fundamentales: 1) hacer más accesible el Jardín a sus visitantes y centros educativos, facilitando el acceso a la información botánica y favoreciendo el aumento del conocimiento científico de la sociedad; 2) divulgar la ciencia botánica y los resultados de las investigaciones que se realizan en el RJB; 3) concienciar sobre la importancia del mundo vegetal y su conservación y 4) contribuir al fomento de las vocaciones científicas.

Para lograr el alcance de dichos objetivos, la UCC desarrolla un extenso programa de actividades relacionadas con la botánica, que tiene como el objeto fomentar el interés por el mundo natural y, en concreto, por las plantas, entre las que caben destacar:

- Visitas guiadas
- Talleres botánicos
- Cursos
- Participación en grandes eventos de divulgación científica como la Feria de la Ciencia, la Semana de la Ciencia, La Noche Europea de los Investigadores e Investigadoras, el 11 de Febrero-Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia, así como en otros actos conmemorativos como el Día Internacional de los Museos, de la Fascinación por las plantas, del Niño y la Niña, de la Concienciación sobre el Autismo, etc.
- Itinerarios autoguiados y cartelería interpretativa.

Todas las actividades se articulan a través de diferentes programas y proyectos con el objetivo de alcanzar a diferentes colectivos y dar servicio a la sociedad diversa en la que vivimos:

- Programa para centros educativos y grupos.
- Programa para familias.
- Programa para público individual.
- Programa “Un Jardín para Tod@s”
- Programa “El Botánico en el Aula”
- Programa Empower Parents

Muchos de los programas y acciones se desarrollan en colaboración con otras instituciones, ya sean científicas o de la administración local o estatal, así como asociaciones culturales o de servicios sociales y museos con objetivos y filosofías similares a las del RJB-CSIC.

Además, desde la UCC se elaboran materiales de apoyo y recursos que se comparten a través de la página web o en formato físico en el desarrollo de las actividades. Estos materiales incluyen guías, cuadernos de campo, folletos, videos divulgativos, etc.
Por último, la UCC participa de forma activa en los actos, eventos y formaciones que se llevan a cabo coordinadas desde otras unidades, siempre que estos incluyan acciones divulgativas.
Más información y reservas a través de la página web www.rjb.csic.es o en el correo electrónico culturacientifica@rjb.csic.es
Más información y reservas para grupos escribiendo a culturacientifica@rjb.csic.es

1.2.7. Unidad de Protocolo y Relaciones Externas

1.2.7.1. 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 de la Dirección del RJB.

1.2.7.2.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 (Cátedra de Cavanilles e Invernadero de los Bonsáis). El programa de exposiciones depende de una comisión específica compuesta por personal del RJB tanto científico como técnico. El departamento responsable de la gestión de las exposiciones y actos culturales es la Unidad de Protocolo y Relaciones Externas (protocolo@rjb.csic.es).

1.2.8 Unidad de Comunicación

La Unidad de Comunicación del Real Jardín Botánico funciona como tal desde el año 2004, aunque con anterioridad el entonces Gabinete de Prensa ya desarrollaba la labor de comunicación del instituto y de su comunidad científica e investigadora con los medios de comunicación, y viceversa.

En la actualidad, estas funciones se han extendido hacia una participación activa en todos los proyectos de investigación y divulgación científica que dirige o coordina el RJB; y el mantener de forma permanente una coordinación informativa con el Gabinete de Comunicación del Consejo Superior de Investigaciones Científicas, así como con los gabinetes o comunicadores de otros centros e institutos del CSIC, y con los gabinetes de otras instituciones y entidades públicas y privadas.

Asimismo, la Unidad de Comunicación elabora dossiers informativos, genera notas y comunicados de prensa, prepara y/o coordina entrevistas, reportajes y grabaciones, y realiza materiales gráficos y audiovisuales. Igualmente, desde 2007 coordina la web institucional del RJB y el evento divulgativo “Maratón Científico” y desde 2008 coordina la publicación del Diario del Jardín Botánico. Además, elabora los contenidos de las redes sociales (YouTube, Facebook, X antes Twitter e Instagram).

Son tres sus objetivos principales: informar, interactuar y formar que se concretan en comunicar al ciudadano las labores que se realizan en el Jardín, las actividades de sus diferentes unidades y departamentos y los servicios públicos disponibles; transmitir el conocimiento generado por la comunidad científica y técnica; proporcionar herramientas para la difusión de la actividad divulgativa y educativa; y despertar el interés de la sociedad por el trabajo del RJB y la conservación de la biodiversidad vegetal y fúngica.

1.2.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, incluido en el 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, sugerencias o felicitaciones 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: del siguiente enlace: https://sede.csic.gob.es/quejas-y-sugerencias.

Presentación ordinaria, descargando el Formulario de Quejas y Sugerencias (PDF 115 KB) / Complaint Form (PDF 49 KB):

o Envío por correo postal a la siguiente dirección: Unidad de Calidad del CSIC, Calle Serrano 117, 28006 Madrid.

o Presencialmente en el registro del CSIC y en las oficinas de registros de cualquier Administración Pública.

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 Herbario, Banco de Germoplasma (que incluye el Servicio de Intercambio de Semillas) y Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación-UTAI (que incluye el Servicio de Laboratorio de Sistemática Molecular-LSM y el Servicio 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 5 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 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud en el Servicio de Medios de difusión y redes sociales de la Unidad de Comunicación.
- La Unidad de Comunicación se compromete a atender las solicitudes informativas de los medios de comunicación en un plazo máximo de 24 horas. Asimismo, se compromete a gestionar en el plazo máximo de 24 horas cuantas actuaciones y/o gestiones informativas lleguen a la Unidad relacionadas con las solicitudes informativas que lleguen directamente a otras unidades y personal del RJB por parte de los medios de comunicación.
- La Unidad de Comunicación, como organizadora del evento anual de divulgación científica Maratón científico, se compromete a difundir en el plazo máximo de 24 horas (días hábiles) a los centros del CSIC y las universidades públicas de la Comunidad de Madrid la convocatoria de este evento para su participación en el mismo, así como a grabar el 100% de las comunicaciones de dicho Maratón el día de su celebración y difundirlo en el plazo máximo de 72 horas (días hábiles) en su canal institucional de YouTube para conocimiento de toda la sociedad.
- La Unidad de Comunicación se compromete a elaborar y difundir entre los días 27 y 30 de cada mes una agenda online con el conjunto de esas actividades, y remitirla por correo electrónico en un 100% a sus listas de distribución (de visitantes en general y profesorado) en el plazo máximo de 24 horas desde su publicación.
- La Unidad de Comunicación se compromete a difundir el inicio y/o los resultados de todas esas acciones elaborando mensualmente como mínimo 5 dossiers de prensa, concertando al menos 2 entrevistas y realizando un mínimo de 30 grabaciones audiovisuales y/o fotografías para remitir a medios de comunicación, para publicar en la web institucional, en el podcast del Jardín, en el ‘Diario del Jardín Botánico’ y en las redes sociales YouTube, X, Facebook e Instagram.

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.

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 Museo 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 SEGUIMENTO 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 10 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 Servicio de Laboratorio de Sistemática Molecular-LSM y el Servicio de Microscopía Electrónica de Barrido), 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 5 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 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Porcentaje de solicitudes informativas de los medios de comunicación de información contestadas en el plazo entre 4 horas y 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Porcentaje de difusión del Maratón científico y de la grabación realizada del mismo.
- Porcentaje de difusión de la agenda de actividades en el periodo previsto.
- Porcentaje de notas de prensa realizadas cada mes, impactos en medios de comunicación de las noticias remitidas; porcentaje de visitas realizadas a la sección de noticias de la web institucional y de *likes* y/o interacciones mensuales en las redes sociales YouTube, X, Facebook e Instagram.

2.6. EVALUACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios se hará anualmente.

2.7. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos asumidos en esta carta podrán dirigir un escrito a la Dirección del Real Jardín Botánico, responsable de la Carta de Servicios, que les contestará por escrito en el plazo máximo de veinte días hábiles. La Dirección analizará las causas que provocaron el incumplimiento y pondrá en marcha las acciones correctivas para que no vuelva a producirse. Además, la Dirección enviará a la persona usuaria un escrito de explicación o disculpa donde también se informará de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia en el servicio prestado.

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

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

3.1. DIRECCIÓN POSTAL, CORREOS ELECTRÓNICOS Y TELÉFONOS

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

Página Web:http://www.rjb.csic.es

Teléfono: 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)
Tel.: 914200438 / Fax: 914200157 reservas@rjb.csic.es

Unidad de Archivo: Tel. 914203017- ext. 435715 Fax: 914200157 archivo@rjb.csic.es
El horario de apertura del Archivo es de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas, siempre que lo permita la presencia de personal responsable.

Unidad de Banco de Germoplasma: Tel. 914203017- ext. 435776/5 Fax: 914200157 indexseminum@rjb.csic.es

Unidad de Biblioteca: Tel. 914203017- ext. 435712 Fax: 914200157 biblio@rjb.csic.es
El horario de apertura de la Biblioteca es de lunes a viernes, de 9:00 a 14:30 horas, siempre que lo permita la presencia de personal responsable.
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.

Unidad de Comunicación: Tel. 914203017 – ext. 435796 Fax: 914200157
prensa@rjb.csic.es

Unidad de Cultura Científica: Tel. 914203017– ext. 435799 culturacientifica@rjb.csic.es

Unidad de Protocolo y Relaciones Externas:
Reserva y alquiler de espacios: Tel. 914203017- ext. 435803 Fax: 914200157 protocolo@rjb.csic.es

Unidad de Herbario: Tel. 914203017- ext. 435766/435768 (Fanerogamia); ext. 435758 (Criptogamia) Fax: 914200157 herbario@rjb.csic.es
Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación (UTAI): Tel. 914203017- ext.435763 Fax: 914200157 utai@rjb.csic.es

Servicio de Microscopía Electrónica de Barrido: Tel. 914203017- ext.435762 Fax: 914200157 microbarrido@rjb.csic.es

Unidad Técnica de Informática para la Biodiversidad (UTIB): Tel. 914203017- ext. 435731 Fax: 914200157 utib@rjb.csic.es

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; septiembre 10:00h a 20:00h; octubre 10:00h a 19:00h noviembre-diciembre 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, Cátedra de Cavanilles y del Invernadero de los Bonsáis deben desalojarse 30 minutos antes de la hora de cierre del Jardín.

Los precios públicos de entrada al Real Jardín Botánico y de actividades complementarias (exposiciones, visitas guiadas, talleres, etc.) pueden consultarse en el BOE núm. 99 del martes 23 de abril de 2024, Sec. III, Pág. 45477 (8168 Resolución de la Presidencia de la Agencia Estatal del Consejo Superior de Investigaciones Científicas).

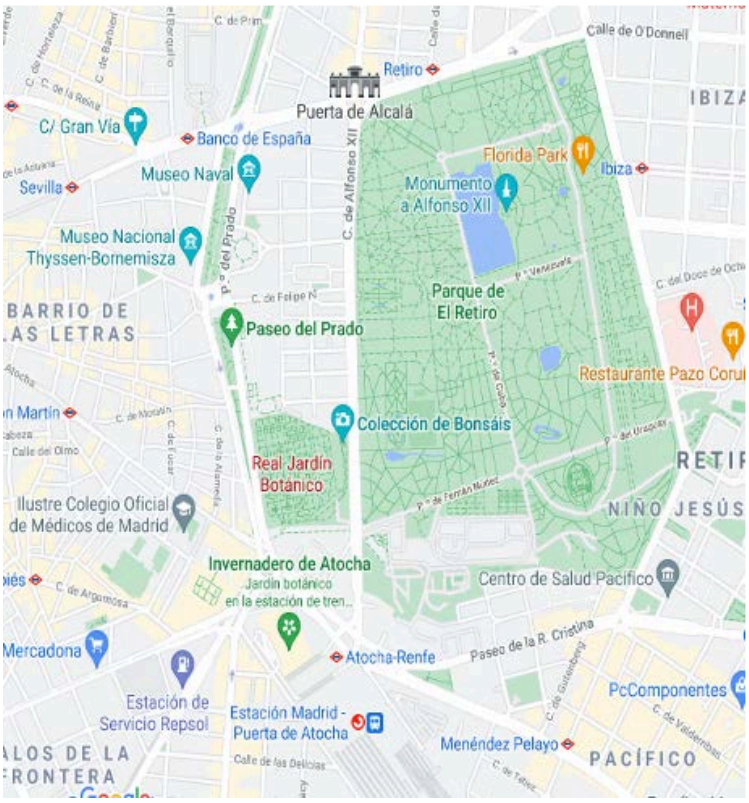
https://rjb.csic.es/wp-content/uploads/2024/08/BOE-A-2024-8168-Precios-publicos-entradas-RJB-CSIC.pdf

La venta de las entradas al Real Jardín Botánico se realizará en las taquillas situadas en la Puerta de acceso al Real Jardín Botánico, Plaza de Murillo 2, o a través de nuestra web www.rjb.csic.es, con el fin de facilitar su adquisición y dar un mejor servicio al visitante. También, se podrá realizar la venta de entradas para las exposiciones en el Pabellón Villanueva en el propio pabellón.
La entrada al Real Jardín Botánico (acceso al Jardín y las exposiciones del Invernadero de los Bonsáis y de la Cátedra de Cavanilles) será gratuita los martes desde las 10:00 a las 13:00 h.

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

Automóvil:
El Real Jardín Botánico no dispone 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
- Aparcamiento mixto Sánchez Bustillo. Calle Sánchez Bustillo 1. Plaza Juan Goytisolo. Museo Reina Sofía.



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:

- Línea 1

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

Unidad Responsable: Dirección del Real Jardín Botánico

Dirección: Plaza de Murillo 2, 28014 Madrid

Tel.: 91 420 3017

Fax: 91 420 0157

e-mail: direccion.rjb@csic.es

3.5. PERIODO DE VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS

El periodo de vigencia de esta Carta de Servicios es 2025-2028.

3.6. OTROS DATOS DE INTERÉS

Redes sociales institucionales

FACEBOOK @realjardinbotanicocsic

X (TWITER) @rjbotanico

INSTAGRAM @rjbotanico

YOUTUBE @RJBCSIC

Sede de la Sociedad de Amigos del Real Jardín Botánico: Tel.: 91 420 04 38 (martes y jueves de 16:00 19:00 h) amigosrjb@rjb.csic.es.