

2015-2018

Carta de Servicios

Real Jardín Botánico



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD



CSIC





NIPO: 723-15-006-6

D.L.: M-2034-2015

El Real Jardín Botánico fue inaugurado en 1781 por el rey Carlos III en su actual emplazamiento en el Paseo del Prado. 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.52-0000019.

El RJB asume con esta “Carta de Servicios” la obligación escrita y pública de garantizar la misión que tiene encomendada con la sociedad en las tres áreas de aplicación de su actividad:

- 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
- Desarrollar proyectos de investigación científica encaminados a mejorar el conocimiento de la diversidad de plantas y hongos, y difundirlo a través de artículos científicos en revistas internacionales así como en libros y monografías.
- Exhibir ordenadamente las colecciones en condiciones adecuadas, fomentando el acceso de visitantes e investigadores para su contemplación y estudio.

Su objetivo de calidad es la “mejora continua” de los servicios que ofrece al ciudadano, para lo que necesariamente promueve la implicación de éste a través de los canales de participación aquí definidos.

○ CENTRO DE INVESTIGACIÓN

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 para la investigación que aportan los herbarios, la biblioteca, el archivo y el banco de germoplasma. Como museo vivo, destacan la exhibición de colecciones científicas de plantas vivas, así como el desarrollo de programas públicos de difusión y divulgación científica dirigidos a escolares y público general.

○ SERVICIOS

○ Herbario

○ Acceso de los investigadores a los herbarios

El herbario del Real Jardín Botánico es una colección pública de uso restringido. Se trata del herbario más grande de España, y uno de los más representativos de Europa. Es de especial importancia la representación de ejemplares de la Península Ibérica, así como especímenes tipo americanos procedentes de las expediciones científicas.

○ 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 conservador de herbarios, por el director o conservador de la institución solicitante, quien se hará responsable de la conservación y devolución del material.

○ La Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación (UTAI)

Esta Unidad coordina el uso de instalaciones, espacios, aparatos y personal técnico de apoyo necesarios, para el desarrollo de las tareas de investigación en el centro. Puede ser usuario de la UTAI, además de los investigadores de plantilla, los vinculados al RJB con beca, contrato o acuerdo de colaboración.

Consta de: Laboratorio de Sistemática Molecular (LSM), Microscopía Electrónica de Barrido (MEB), Video-Microscopía de Alta Resolución, Fluorescencia y de Análisis y Procesamiento de Imágenes, e Invernadero de Investigación.

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

○ **Servicio de intercambio de semillas del banco de germoplasma**

El banco de germoplasma tiene un doble objetivo: por un lado, el apoyo a la colección de plantas vivas, y por otro, y más importante, la conservación *ex situ* de semillas silvestres. Publica anualmente el catálogo, *Index Seminum* donde se relacionan las semillas disponibles. El intercambio de semillas sólo se realiza con instituciones oficiales, a través correo postal o de una solicitud a la dirección de correo electrónico del banco (véase apartado de direcciones).

○ **Biblioteca y archivo**

La biblioteca y el archivo del Real Jardín Botánico constituyen uno de los centros de documentación botánica más antiguos e importantes de Europa.

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.

- 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 editadas por el Jardín que se encuentren disponibles.

○ **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 las 3 grandes tareas del centro como son la investigación, la conservación y la educación, así como al disfrute de los visitantes. 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.

○ **Actividades educativas**

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.

○ **Actividades para escolares**

Estas actividades se realizan a lo largo de todo el año, tienen una duración aproximada de una hora y media y están adaptadas a los distintos niveles educativos.

- Visitas guiadas al Jardín y talleres dirigidos a alumnos de Educación Infantil, Primaria, Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional.
- Servicio de orientación y recursos a disposición del profesorado.

○ **Actividades para público general y familias**

Con el objetivo de promover el conocimiento sobre vegetales y hongos y la importancia de su conservación, se ofrecen las siguientes actividades

- Talleres de familias, dirigidos a niños y adolescentes acompañados de adultos.
- Actividades para público general, donde se incluyen cursos, talleres, visitas guiadas al Jardín e itinerarios autoguiados.

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 educativas para particulares y grupos:

Las reservas pueden hacerse a través del correo electrónico y teléfono.

Se tramitarán a través del servicio información y reservas de la Unidad de Cultura Científica, asimismo la solicitud para acceder en grupo al RJB deberá ser tramitada a través de dicho servicio (véase apartado de direcciones).

○ **Gabinete de prensa**

Este servicio ofrece información del RJB a los medios de comunicación. A través de notas de prensa y noticias en la web institucional. Se atiende también a los medios de comunicación que lo solicitan.

○ **Utilización de espacios y visitas privadas**

La utilización de determinados espacios del RJB es posible realizando una solicitud previa al responsable del área de Relaciones Externas de Unidad de Cultura Científica del RJB. Las solicitudes son tramitadas por la Vicedirección de Cultura Científica y Documentación (véase apartado de direcciones).

○ **Exposiciones temporales**

El RJB 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 departamento responsable de las exposiciones es la Vicedirección de Cultura Científica y Documentación.

○ **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.

○ **COMPROMISOS 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 anuales periódicas 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.

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS

- % 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 los usuarios satisfechos o muy satisfechos, en los resultados de las encuestas periódicas realizadas a los usuarios y a los socios de la S.A.R.J.B.

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.

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

○ SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Formas de presentación:

- A través de la Sede electrónica del CSIC, <https://sede.csic.gob.es>
- Presencialmente, entregando el formulario en las Delegaciones del CSIC en las diferentes Comunidades Autónomas y en el Registro General del CSIC.
- Por correo postal, enviando el formulario a la atención de la Unidad de Calidad del CSIC en la C/ Serrano 117, 28006 Madrid.

○ UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Vicedirección de Cultura Científica y Documentación

Tel.: 91 420 30 17 • Fax: 91 420 01 57
vccd@rjb.csic.es

Información general Real Jardín Botánico

Tel. 91 420 30 17 • Fax: 91 420 01 57
inforjb@rjb.csic.es

Unidad de Cultura Científica

Tel: 91 420 30 17 . Fax: 91 420 01 57
culturacientifica@rjb.csic.es

Información y reservas de actividades educativas para particulares y grupos

Tel.: 91 420 04 38 (laborables de 9:00 a 14:00h)

Fax: 91 420 04 38 / 91 420 01 57

Reservas: reservas@rjb.csic.es

Herbario

Tel. 91 420 30 17 • Fax: 91 420 01 57

herbario@rjb.csic.es

Biblioteca

Tel. 91 420 30 17 • Fax: 91 420 01 57

biblio@rjb.csic.es

Archivo

Tel. 91 420 30 17 • Fax: 91 420 01 57

archivo@rjb.csic.es

Banco de Germoplasma

Tel. 91 420 30 17 • Fax: 91 420 01 57

indexseminum@rjb.csic.es

Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación (UTAI)

Tel. 91 420 30 17 • Fax: 91 420 01 57

utai@rjb.csic.es

Servicio de Microscopía Electrónica de Barrido

Tel. 91 420 30 17 . Fax: 91 420 01 57

microbarrido@rjb.csic.es

Reserva y alquiler de espacios

Tel. 91 420 30 17 • Fax: 91 420 01 57

relacionesexternas@rjb.csic.es

Sociedad de Amigos del Real Jardín Botánico

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

amigosrjb@rjb.csic.es

Centralita

Tel. 91 420 30 17

Sede Electrónica

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

Horarios y precios

El RJB abre todos los días excepto el 25 de diciembre y 1 de enero

Enero - Febrero	10:00h - 18:00h
Marzo	10:00h - 19:00h
Abril	10:00h - 20:00h
Mayo - Junio - Julio - Agosto	10:00h - 21:00h
Septiembre	10:00h - 20:00h
Octubre	10:00h - 19:00h
Noviembre - Diciembre	10:00h - 18:00h

Los cambios de horarios serán anunciados con antelación en la página web.

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

El horario de apertura del archivo es de lunes a viernes, de 9.00 a 14.00 horas.

Entrada general: 3,00 euros.

Reducción del 50% para estudiantes con carné.

La entrada es gratuita para menores de 10 años y mayores de 65 años, profesores debidamente acreditados, personal adscrito a Instituciones del CSIC, personas en situación oficial de desempleo, personas con discapacidad, de acuerdo con la definición que realiza el artículo 4.2 del Real Decreto Legislativo 1/2013. También podrá acceder de forma gratuita la persona que lo acompañe, siempre y cuando ésta sea imprescindible para que aquél pueda realizar su visita y Sociedad de Amigos del Jardín Botánico.

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

- C-3, C-4, C-5, C- 8, C-8a, C-8-b Estación de Atocha

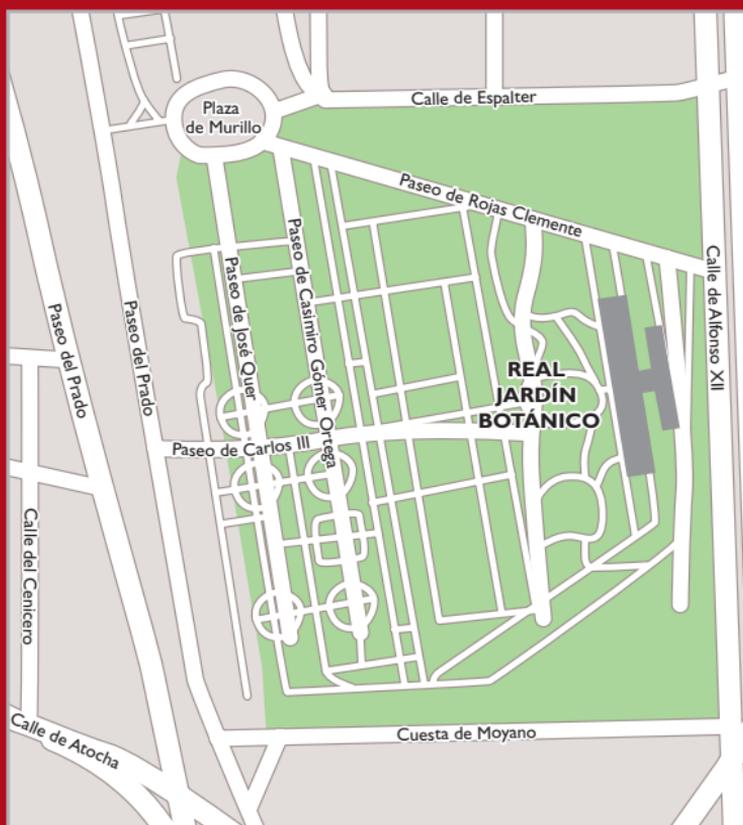
Metro

- Líneas 1 y 2, Estación de Atocha y Atocha-Renfe

REAL JARDÍN BOTÁNICO DE MADRID

Plaza de Murillo, 2
E-28014 Madrid (España)

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



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD



CSIC

