

## **NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA BIBLIOTECA DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN EUROPEA DE LA COMUNIDAD DE MADRID.**

### **I.- NORMAS GENERALES**

#### **1. Disposiciones Generales**

### **II- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

1. Acceso y Estancia
2. Horario

### **III.- DERECHOS DE LOS USUARIOS**

### **IV.- SERVICIOS A LOS USUARIOS (Normas de funcionamiento y uso)**

1. Servicio de información.
2. Servicio de consulta y lectura en Sala.
3. Servicio de préstamo
  - 3.1. servicio de préstamo personal
  - 3.2. servicio de préstamo colectivo
  - 3.3. servicio de préstamo interbibliotecario
4. Servicio de Internet
5. Sugerencias bibliográficas del usuario
6. Servicio de Reprografía
7. Servicio de Mediateca



## NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

### I. NORMAS GENERALES

#### 1. Disposiciones Generales

El Centro de Documentación Europea (en adelante el Centro), es un órgano dependiente de la Dirección General de Cooperación con el Estado y la Unión Europea (Consejería de Presidencia) de la Comunidad de Madrid.

Este Centro de Documentación Europea contiene una biblioteca cuya prestación de servicio y funcionamiento se rige por las presentes normas.

El uso de los servicios bibliotecarios implicará la aceptación por parte de los usuarios, de las normas que aquí se establecen.

Existirá a disposición de los usuarios mecanismos para presentar quejas, reclamaciones y sugerencias que serán trasladadas a la Dirección General y a los órganos administrativos que correspondan.

### II.- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Todos los ciudadanos que utilicen los servicios del Centro deberán observar las siguientes normas:

#### 1. Acceso y Estancia.

-Utilizar adecuadamente las instalaciones, los servicios y los fondos del Centro, así como respetar el trabajo de los demás usuarios y del personal del Centro.

-No se podrá comer, beber o fumar.

-No se podrá escribir, subrayar o dañar de algún modo, los libros, las revistas, los periódicos o cualquier otro tipo de documentos.

-No se estropearán o maltratarán ninguno de los bienes muebles o inmuebles que integran el conjunto del Centro.

-Deberán desconectarse los teléfonos móviles en la sala.

-No podrá abandonarse el puesto de la sala por un período de tiempo superior a media hora, dejando en el lugar efectos personales. El Centro no se hará responsable, en ningún caso, de las pertenencias personales que los usuarios dejen en sus instalaciones.



- Mantener un comportamiento correcto hacia el personal del Centro y hacia el resto de los usuarios.
- Identificarse, mediante la presentación del carné de identidad, para hacer uso de los servicios que así lo requieran o a petición del personal del Centro.
- No se podrán utilizar cámaras fotográficas o de video, sin autorización expresa de la Dirección.
- Los niños deberán estar, en todo momento, acompañados por un adulto que se responsabilizará de su comportamiento.
- Los usuarios del Centro deberán atenerse a las medidas de seguridad que en cada momento se establezcan.
- Los libros se devolverán de conformidad con las normas que en el presente documento se establecen.
- Pagar las reproducciones u otros servicios que, en su caso, comporten un coste económico para el usuario.

En caso del incumplimiento de estas normas, los responsables del Centro podrán adoptar las medidas precisas, entre ellas, invitar al usuario al abandono de la sala, la suspensión de la condición de usuario por el período de tiempo que se determine o la reposición del material que en su caso hubiese sido devuelto incompleto o deteriorado por parte del usuario.

## 2. Horario

- El horario del Centro figurará en lugar bien visible de su entrada.
- El horario del Centro, con carácter general, será el siguiente:  
De lunes a viernes: de 9:00 a 14:00 horas.
- No obstante se podrán establecer horarios especiales, con carácter provisional, si se estima que existe una mayor necesidad de los usuarios por circunstancias extraordinarias apreciadas por el Centro. Este horario especial será aprobado por la Dirección General, con detalle del plazo de su implantación, y comunicado a los usuarios mediante su publicación en nuestro portal web “Madrid en el mundo”:  
<http://comunidad.madrid/servicios/madrid-mundo>



### III.- DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios del Centro tendrán los siguientes derechos:

- derecho de acceso a los servicios e instalaciones de la biblioteca de forma libre y gratuita.
- derecho al conocimiento claro y preciso, mediante la adecuada publicidad, de las normas de funcionamiento del Centro, así como de sus instalaciones, servicios y actividades.
- derecho a la intimidad y al anonimato. Los datos personales recogidos para la prestación del servicio serán tratados de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679, de Protección de Datos. El responsable del tratamiento es el Director General de Asuntos Europeos y con la Unión Europea, Consejería de Presidencia. Delegado de Protección de datos [protecciondatospresidencia@madrid.org](mailto:protecciondatospresidencia@madrid.org)

El personal de las bibliotecas no revelará a terceras personas la identidad de los usuarios ni los materiales que utilicen (Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual de marzo de 1999).

-derecho a la formulación de las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento y servicios de la biblioteca por los mecanismos siguientes:

- Buzón de sugerencias que, en formato tanto físico como electrónico, estarán a disposición de los usuarios y de cuya forma de utilización serán debidamente informados.  
<http://www.comunidad.madrid/servicios/informacion-atencion-ciudadano/sugerencias-quejas-gradecimientos> ;
- Mediante correo electrónico a la siguiente dirección: [cde@madrid.org](mailto:cde@madrid.org);

- derecho a conocer el horario del Centro. Derecho a entrar y permanecer en el horario que se establece en la Norma II.2.

-derecho a recibir una atención cordial y correcta por parte del personal del Centro.

- derecho a obtener del Centro, los servicios que se determinan en el siguiente epígrafe y con las limitaciones que se establecen en estas Normas.



#### **IV.- SERVICIOS A LOS USUARIOS: (normas de funcionamiento y uso)**

##### **1.- Servicio de Información: información bibliográfica y de referencia especializada en temas de la Unión Europea.**

Este servicio se ofrece de manera presencial en el Centro, telefónicamente o por correo electrónico, con el fin de satisfacer las necesidades informativas de los usuarios, tanto de carácter puntual (datos concretos) como otras más elaboradas (referencia o consultas bibliográficas específicas).

La información a solicitar puede ser muy variada:

- Información general sobre la Biblioteca y sus servicios: normas de acceso, servicios, organización y localización de fondos bibliográficos, horarios, normativa de funcionamiento, actividades, etc.
- Ayuda en la utilización de los recursos de información de la Biblioteca: catálogo web de las bases de datos, acceso a las redes de información nacionales e internacionales a través de Internet, colección de referencia, recursos web especializados, etc.
- Orientación y búsquedas de información: atención de preguntas, consultas y peticiones de información, de carácter práctico, sobre temática europea.
- Búsquedas bibliográficas especializadas en temática europea.

Se podrá atender telefónicamente consultas breves, puntuales y esporádicas, de tipo general. Las consultas más especializadas deberán hacerse de forma presencial o por carta, fax o correo electrónico.

##### **2.- Consulta en sala**

###### **a) Definición**

Mediante este servicio la Biblioteca facilita el acceso a sus fondos en sus propias instalaciones durante un tiempo limitado al horario de apertura de la misma.

###### **b) Organización**

El fondo bibliográfico está organizado según una clasificación temática específica de la Unión Europea.

Existe una zona de libre acceso, en la que los usuarios pueden acceder directamente a las monografías, obras de referencia y publicaciones periódicas y un depósito cuyos libros hay que solicitar previamente al bibliotecario del Centro para su consulta.



### 3.- Servicio de Préstamo

Este servicio permite retirar materiales fuera de la biblioteca. Para hacer uso de este servicio es requisito previo darse alta como usuario del Centro.

Quedan excluidos de este servicio, los documentos siguientes:

- materiales de consulta y referencia,
- los últimos números de las publicaciones periódicas,
- materiales que por motivos de conservación hagan desaconsejable el préstamo (obras raras, valiosas, antiguas...),

En particular, para el servicio de préstamo interbibliotecario quedan excluidos:

- libros que tengan un formato que desaconseje su envío por correo y no resulte tampoco aconsejable su traslado por otros medios y
- obras muy demandadas por los usuarios para los demás tipos de préstamo.

No obstante, por causas especiales, el Centro se reserva el derecho de poder especificar en un momento determinado, que materiales quedan excluidos del servicio de préstamo.

Existen tres tipos de préstamos:

- Préstamo personal
- Préstamo colectivo
- Préstamo interbibliotecario.

#### 3.1. Préstamo personal

##### a) *Usuarios:*

El servicio de préstamo personal e individual, que posibilita la retirada de materiales bibliográficos y audiovisuales que tengan la condición de prestables, estará dirigido a todos los ciudadanos españoles o extranjeros que posean carnet de identidad, carnet de conducir, pasaporte, o identificación oficial homologable para el caso de los usuarios no españoles. Los menores de edad que posean carnet de identidad o similar, podrán ser usuarios del servicio siempre que cuenten con autorización expresa de uno de sus progenitores o tutor, a excepción de los menores de 14 años que no podrán ser usuarios de este servicio.

##### b) *Condiciones de préstamo:*

Se prestarán un máximo de tres materiales que tengan la condición de prestables, con independencia de su formato:

- Material audiovisual: la duración del préstamo será de 7 días naturales, sin posibilidad de renovación.



- Materiales bibliográficos: la duración del préstamo será de 30 días naturales, sin posibilidad de renovación.

Las condiciones de préstamo podrán modificarse en periodos especiales (vacaciones, verano, etc.). Dichos cambios serán hechos públicos con suficiente antelación en las instalaciones de la Biblioteca.

Podrán realizarse reservas de libros en las siguientes condiciones:

- Sólo se pueden reservar un máximo de 3 libros prestados a cada usuario. Quedan excluidos audiovisuales y revistas
- Las reservas se podrán hacer a través del Catálogo de la Biblioteca en internet.
- La reserva se hará efectiva desde el momento de la devolución y se mantendrá hasta tres días hábiles después del día de activación
- En caso de no recoger el material en el tiempo prefijado, se asignará automáticamente al siguiente lector, y el usuario perderá su opción de reserva.
- La no recogida del material reservado no implica sanción alguna.

c) *Solicitudes:*

La solicitud de este servicio siempre será en forma presencial.

d) *Devoluciones:*

Los usuarios podrán devolver los ejemplares prestados dentro del plazo establecido. Cuando el último día del plazo de préstamo sea un día no laborable, dicho plazo se entenderá prorrogado al primer día laborable siguiente.

Cualquier persona podrá devolver un ejemplar prestado a otro usuario en su nombre. No se considerarán devueltos los ejemplares depositados en mostradores, mesas, carros o cualquier otro lugar mientras no hayan sido procesados por el personal de la Biblioteca.

La responsabilidad sobre los ejemplares prestados hasta el momento de procesar la devolución, es del usuario a quién se hayan prestado.

El incumplimiento de los plazos de devolución de los documentos dará lugar a la suspensión provisional de la condición de usuario por un plazo igual al retraso producido en su devolución.

La no devolución y la negativa a la reposición de los materiales perdidos o deteriorados podrán dar lugar a la anulación de la condición de usuario hasta la reposición o devolución de los documentos, sin perjuicio de la adopción de las medidas legales oportunas por parte del titular de la biblioteca. En todo caso, el ejemplar repuesto debe ser original y nuevo.



Cuando un usuario devuelva un ejemplar, no podrá volver a llevárselo prestado hasta el día siguiente. Esta medida se establece con el fin de facilitar el acceso al préstamo al mayor número de usuarios posibles.

### 3.2. Préstamo colectivo

Está dirigido al préstamo de un conjunto o lote de materiales bibliográficos y audiovisuales, que tengan la condición de prestables, a las entidades que se indican.

#### a) *Usuarios a los que está destinado:*

Pueden ser usuarios de este servicio las entidades públicas y las asociaciones o colectivos de carácter cultural o social (colegios, institutos, hospitales, centros de acogida, de mayores, de jóvenes, de mujeres, de estudios, etc.) de la región, legalmente constituidos y sin fines de lucro, que lo soliciten de acuerdo con las presentes Normas.

#### b) *Condiciones de préstamo:*

Se prestarán un máximo de 25 materiales con independencia de su formato. La duración del préstamo será de un mes, con posibilidad de renovación por una vez durante otro mes, salvo que exista algún otro usuario interesado en cualquiera de los documentos. Para ello regirán las normas que, sobre el tema, se establecen en la modalidad de préstamo personal.

#### c) *Solicitudes:*

El servicio podrá solicitarse a través del formulario de nuestra página web, pudiendo utilizarse también otros medios como el correo electrónico, el fax o el correo postal.

#### d) *Devoluciones:*

Se aplicará las mismas normas que sobre devoluciones y prórrogas, rigen para la modalidad de préstamo personal.

### 3.3. Préstamo interbibliotecario

#### a) *Usuarios*

Podrá hacer uso del servicio cualquier biblioteca o centro de documentación dependientes de entidades u organismos públicos situados en territorio estatal.

#### b) *Condiciones del préstamo:*

-El plazo de préstamos será de un mes, con posibilidad de renovación por una vez durante otro mes. Para ello regirán las normas que, sobre el tema, se establecen en la modalidad de préstamo personal.



-Consulta y préstamo a domicilio por parte de la biblioteca receptora: el Centro permite el préstamo personal, por parte de las bibliotecas receptoras, de los documentos suministrados por préstamo interbibliotecario. Sólo en los casos en que se especifique, las obras deberán consultarse dentro de la biblioteca receptora. En todo caso, será la biblioteca receptora la responsable de la integridad del documento.

-Coste del servicio: El servicio de préstamo de obras a otras bibliotecas se ofrece de manera gratuita, ya se realice mediante correo certificado o por cualquier otra forma de envío.

-El Centro podrá reproducir para su préstamo documentos excluidos, siempre que se cumplan las estipulaciones de la legislación en materia de propiedad intelectual y derechos de autor y los procedimientos de reproducción solicitados no pongan en peligro la integridad de la obra.

*c) Solicitudes:*

El servicio podrá solicitarse a través de correo electrónico, el fax o correo postal.

*e) Plazos de envío:*

Las contestaciones se realizarán por teléfono o e-mail. Cuando se deniegue la solicitud, se informará en un breve plazo al solicitante

*e) Devoluciones:*

Se aplicará las mismas normas que sobre devoluciones y prórrogas, rigen para la modalidad de préstamo personal.

En todo caso, las devoluciones deberán hacerse en sobres acolchados y por correo certificado. Los materiales deberán ser debidamente empaquetados y devueltos en el mismo estado de conservación que tenían cuando se prestaron, por lo que se valorará por la biblioteca receptora el idóneo sistema de envío del material.

La pérdida o deterioro de una obra prestada obliga a la reposición inmediata de otro ejemplar de la obra perdida o deteriorada. La biblioteca receptora se responsabilizará de la pérdida o deterioro del material enviado por el Centro.

#### **4. Servicio de Internet**

El Centro ofrece puntos de acceso a Internet que se utilizarán para búsquedas relacionadas con temas de la Unión Europea y para búsquedas en catálogos del propio Centro o de otras bibliotecas.



Asimismo estará disponible una zona wifi de conexión de internet.

Normas de uso:

- Se pueden guardar las búsquedas en Compact disc u otros dispositivos externos.
- Se permite el uso de dispositivos externos de almacenamiento de información con la finalidad de que el usuario pueda acceder a información relacionada con la Unión Europea.
- El usuario debe comprometerse a respetar en todo momento la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y a hacer un uso adecuado del servicio.
- La biblioteca no se responsabilizará en ningún caso de la información que se pueda recuperar o a la que puedan acceder o enviar los usuarios, a través de los puestos de Internet.

### **5.-Sugerencias bibliográficas del usuario**

- El servicio de sugerencias bibliográficas es un servicio ocasional a través del cual se puede solicitar la adquisición de un documento, tales como libros, revistas, etc., que, siendo de interés general, la biblioteca no tenga entre sus fondos.
- La biblioteca estudiará la propuesta y no se compromete a adquirir las obras sugeridas. Su aceptación dependerá de varios factores como la política de adquisiciones y disponibilidad presupuestaria.
- Una vez que el material se reciba en el Centro, se procederá a comunicar su disponibilidad a la persona que lo propuso y se le reservará durante los 4 días siguientes al del aviso, para su préstamo.
- La solicitud se podrá realizar a través del Buzón de Sugerencias al que se refiere el punto III de las presentes Normas.

### **6.- Servicio de Reprografía**

El Servicio de reprografía será prestado de conformidad con la normativa vigente en la materia.



## **7.-Servicio de Mediateca**

El Centro ofrece puntos informáticos mediante los cuales se podrá utilizar el material o multimedia del que dispone la biblioteca y que fundamentalmente está formado por cursos de idiomas y por DVDs relativos a la Unión Europea.

El tiempo disponible para el usuario dependerá de la demanda del servicio existente en cada momento.

En ningún caso se podrán utilizar materiales ajenos al Centro ni reproducir o grabar por ningún medio los materiales utilizados.

Madrid, a la fecha de la firma

**EL DIRECTOR GENERAL DE COOPERACIÓN CON  
EL ESTADO Y LA UNIÓN EUROPEA**

