

INSTITUTO LATINOAMERICANO  
DE LA COMUNICACION  
EDUCATIVA

## **Políticas de servicio**

**Centro de Documentación para América Latina**

**Políticas de servicio**

Centro de Documentación para América Latina (CEDAL)

<http://cedal.ilce.edu.mx>

Correo electrónico:

[cedal@ilce.edu.mx](mailto:cedal@ilce.edu.mx)

Facebook:

<http://www.facebook.com/ilce.ecedal>

7ª. Edición junio de 2013

D.R. © ILCE 1987

**Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa**

Avenida Canal de Miramontes No. 2549, Planta Baja,

Col. Prados de Coyoacán, Delegación Coyoacán,

C.P. 04810, México, D. F.

<http://www.ilce.edu.mx>

# Contenido

<b>Presentación</b>	<b>4</b>
<b>Objetivos</b>	<b>6</b>
<b>Capítulo I</b>	
Del objetivo, propósitos y funciones	<b>7</b>
<b>Capítulo II</b>	
De los servicios	<b>9</b>
<b>Capítulo III</b>	
De los usuarios	<b>13</b>
<b>Capítulo IV</b>	
De los derechos	<b>16</b>
<b>Capítulo V</b>	
De las obligaciones	<b>19</b>
<b>Capítulo VI</b>	
De las sanciones	<b>22</b>
<b>Capítulo VII</b>	
Del préstamo interbibliotecario	<b>24</b>
<b>Artículos transitorios</b>	<b>28</b>

# Presentación

El Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa (ILCE) es un organismo internacional, con autonomía de gestión, personalidad jurídica y patrimonio propios, destinado a servir a los países de América Latina y el Caribe en diversos campos de la educación.

El ILCE fue creado en 1956 mediante un acuerdo firmado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y el Gobierno de México. Su objetivo inicial era contribuir al mejoramiento de la educación a través del uso de medios y recursos audiovisuales, principalmente películas y filminas. De ahí que su primer nombre fuera Instituto Latinoamericano de la Cinematografía Educativa.

La evolución de las necesidades educativas de América Latina y el Caribe y los avances tecnológicos en el campo audiovisual, dieron lugar a un proceso de evaluación interna de la Institución y como consecuencia, en 1969, amplía sus funciones y cambia de nombre por el de Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa, mismo que conserva hasta la fecha.

Durante la década de los 70's el ILCE orienta sus funciones al fortalecimiento de la colaboración regional; se estructura entonces un Convenio de Cooperación<sup>1</sup> que modifica la naturaleza jurídica del Instituto y transforma sus objetivos a fin de dirigir sus labores hacia el campo de la tecnología y la comunicación educativas.

En virtud de este Convenio, el ILCE queda conformado por trece países miembros, incorporándose uno más en marzo de 2009 sumando así catorce:

- |               |                        |
|---------------|------------------------|
| . Bolivia     | . Honduras             |
| . Colombia    | . México               |
| . Costa Rica  | . Nicaragua            |
| . Ecuador     | . Panamá               |
| . El Salvador | . Paraguay             |
| . Guatemala   | . Venezuela            |
| . Haití       | . República Dominicana |

---

<sup>1</sup> MEXICO/ILCE: Convenio de Cooperación de los países de América Latina y el Caribe para reestructurar al Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa (ILCE): México, ILCE 1979.

# Objetivos

El Convenio de Cooperación de 1978, establece como objetivos:

- . La cooperación regional en la investigación, experimentación, producción y difusión de materiales audiovisuales.
- . La formación y capacitación de recursos humanos en el área de la tecnología educativa.
- . La recopilación de materiales y documentación audiovisuales.
- . Los demás que convengan a los Estados miembros<sup>2</sup>.

Para alcanzar el tercer objetivo, el ILCE cuenta con una entidad denominada "Centro de Documentación para América Latina" (CEDAL).

De estos objetivos se desprenden los propósitos y funciones que el ILCE debe cumplir en coordinación con los países que lo constituyen.

---

<sup>2</sup> Convenio de Cooperación, op. cit., pág. 9.

## Capítulo I

# Del Objetivo, Propósitos y Funciones

### **Artículo 1o.**

El objetivo del CEDAL es integrar, organizar, administrar y difundir los materiales impresos, audiovisuales, electrónicos y multimedia especializados en: tecnología educativa, comunicación educativa, educación abierta y a distancia, que apoyen los programas, proyectos e investigaciones que realice o coordine el ILCE, mediante el suministro de información selectiva.

### **Artículo 2o.**

Además de los propósitos y funciones coincidentes con su objetivo, señalados para el Instituto en los artículos 3o. 4o. y 5o. de su Convenio de Cooperación del ILCE, el Centro de Documentación para América Latina tendrá las siguientes:

1. Definir, analizar, evaluar y priorizar los requerimientos bibliográficos y documentales de las diversas áreas técnicas del ILCE, mediante la aplicación de instrumentos adecuados para recabar información sobre dichas necesidades.

2. Promover la adquisición de libros, revistas técnicas, documentos originales y materiales audiovisuales de consulta especializada, relacionados con la educación a distancia, la comunicación y tecnología educativas.
3. Promover y actualizar relaciones interinstitucionales adecuadas, tanto nacionales como internacionales, para la realización de préstamos interbibliotecarios y el acopio de la producción de materiales impresos, audiovisuales y multimedia.
4. Difundir periódicamente por los medios impresos y electrónicos la reseña de nuevas adquisiciones
5. Procesar técnicamente la información, de acuerdo con los lineamientos de la biblioteconomía.
6. Proporcionar los servicios de consulta y préstamo a usuarios internos y externos del ILCE.
7. Agilizar los controles de organización de la información, así como del uso y aprovechamiento de los servicios otorgados, mediante la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

**Artículo 3o.**

Para el cumplimiento de su objetivo y realización de los propósitos y funciones, el CEDAL estará estructurado como mínimo, por dos áreas: una que corresponderá a los materiales audiovisuales y multimedia; la otra a los documentos impresos.

## Capítulo II

# De los Servicios

### Artículo 4o.

Los servicios que proporciona el CEDAL, son los siguientes:

- I. Orientación Bibliográfica, Documental y Audiovisual
- II. Consulta Interna
- III. Préstamo Externo
- IV. Préstamo Interbibliotecario
- V. Custodia
- VI. Consulta Documental en Microfichas
- VII. Consulta y Préstamo de Filminas y Diapositivas
- VIII. Consulta y Préstamo de los Programas de Televisión Educativos de la Videoteca "Premio Japón"
- IX. Catálogo en línea
- X. CEDAL Digital

**Artículo 5o.**

Por orientación bibliográfica, documental y audiovisual, se entenderá el apoyo que reciba el usuario para facilitarle, la localización de un tema específico en un material determinado.

**Artículo 6o.**

Consulta interna, es la utilización que el usuario efectúe de los materiales dentro de las instalaciones del CEDAL.

**Artículo 7o.**

Préstamo externo, es la utilización que dé el usuario a los materiales del CEDAL fuera de las instalaciones del mismo, sujetándose a las disposiciones que emanen de estas Políticas de Servicio.

**Artículo 8o.**

Préstamo interbibliotecario, es el intercambio de material informativo que se efectúa con bibliotecas o centros de documentación instituciones oficiales, privadas y académicas, que manejan temas afines o relacionados con el desarrollo de la tecnología educativa en México y países de América Latina y el Caribe.

**Artículo 9o.**

Custodia es el préstamo por tres meses que se otorgará exclusivamente a funcionarios del Instituto, que por la naturaleza de las actividades que desarrollan en el área a su

cargo, requieran de la consulta permanente de materiales especializados, siempre y cuando se de cumplimiento en su oportunidad al artículo 27 del capítulo cinco referente a las obligaciones de los usuarios de estas Políticas de Servicio.

**Artículo 10o.**

Consulta documental en microfichas es la utilización que el usuario efectúa del material microfilmado, empleando para ello el lector de microfichas existente en el CEDAL.

**Artículo 11o.**

Consulta y préstamo de filminas y diapositivas es la utilización que el usuario efectúa de estos materiales audiovisuales, dentro de las instalaciones del CEDAL, con los medios que éste le proporciona.

**Artículo 12o.**

Consulta y préstamo de los materiales de la Videoteca "Premio Japón" integrada por programas de televisión y sus guiones, para usuarios internos e instituciones interesadas.

Los primeros podrán tener acceso a los videos con su credencial de usuario del CEDAL.

Las instituciones solicitantes deberán firmar una carta compromiso sobre las formas de uso de los materiales.

**Artículo 13o.**

Catalogo en Línea es la consulta que realiza el usuario en las bases de datos existentes en el CEDAL, para recuperación de información bibliográfica, hemerográfica y documental y audiovisual en la especialidad de comunicación y tecnología educativas.

**Artículo 14o.**

CEDAL Digital contiene la producción editorial del ILCE en texto completo, disponible a través de Internet a todos los usuarios internos y externos del Instituto, interesados en los temas de la especialidad del acervo.

**Artículo 15o.**

Los servicios anteriormente descritos, serán proporcionados por el personal del CEDAL de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 hrs., a excepción de los días feriados que marca la Ley Federal del Trabajo.

### De los Usuarios

#### Artículo 16o.

Los materiales existentes en el CEDAL estarán a disposición de todo aquel que desee consultarlos, para tal efecto se reconocerán dos tipos de usuarios:

1. Usuarios internos, serán aquellos que laboren en el ILCE y que tengan credencial debidamente acreditada y actualizada por la Dirección Recursos Humanos del Instituto.
2. Usuarios Externos, serán quienes se identifiquen como estudiantes, docentes, especialistas, analistas y/o investigadores, técnicos, etc. de organismos públicos y privados, con credencial actualizada expedida por el área de control de personal de su institución. En este grupo se integran también el público en general que solicite el servicio, previa identificación vigente.

**Artículo 17o.**

A los empleados del ILCE se les otorgará una credencial de la que el CEDAL conservará copia en su archivo. La del usuario servirá para los trámites de consulta y préstamo de los materiales, hasta la fecha de su vencimiento en que tramitará renovación de vigencia.

En caso de cometer violación a las Políticas de Servicio y a petición del titular del área deberá devolverse para cancelación del servicio.

Los requisitos para extender la credencial del CEDAL son:

- a) Carta compromiso firmada por el interesado
- b) Dos fotografías recientes tamaño infantil
- c) Comprobante de domicilio oficial: recibo telefónico, predial, luz o agua
- d) Credencial de elector o pasaporte vigente.

Los usuarios externos y público en general, tendrán derecho únicamente al servicio de consulta interna, previa identificación oficial con fotografía reciente.

**Artículo 18o.**

La vigencia de las credenciales será, en términos generales de un año a partir de la fecha de su expedición, salvo los casos siguientes:

- I. Para asesores / tutores y alumnos de los posgrados que imparte el ILCE, la credencial tendrá vigencia de seis meses, renovable previa confirmación del Centro de Estudios en Comunicación y Tecnologías Educativas (CECTE).

A los empleados del ILCE se les otorgará una credencial en original y copia. El original para resguardo y la copia servirá para el control de los usuarios, debiéndola reintegrar a solicitud del CEDAL y/o a su vencimiento.

- II. Para instructores y estudiantes de los diversos talleres, cursos y diplomados que se impartan en el ILCE, la vigencia de la credencial será de un mes.
- III. Para investigadores externos que estén desarrollando trabajos para el ILCE, las credenciales tendrán vigencia durante el período de duración asignado al proyecto, previo acuerdo con el responsable del mismo.

En todos los casos, después del término de la vigencia marcada en la credencial cuando se requiera hacer uso nuevamente de los servicios del CEDAL, el usuario tendrá que tramitarla nuevamente.

## Capítulo IV

### De los Derechos

#### **Artículo 19o.**

Los usuarios tendrán derecho a solicitar los servicios que establecen estas Políticas de Servicio en su artículo 4o.

#### **Artículo 20o.**

Para dar servicio a los usuarios, se establecerán tres tipos de préstamo externo.

1. Ordinario por cinco días hábiles.
2. Extraordinario de seis a ocho días hábiles.
3. Custodia por tres meses.

#### **Artículo 21o.**

Los citados períodos de préstamo podrán renovarse por términos iguales, siempre y cuando no existan solicitudes en espera de la información que se trate, no permitiéndose más de tres renovaciones consecutivas.

**Artículo 22o.**

El préstamo ordinario se otorgará a los usuarios del ILCE hasta por un máximo de cinco publicaciones simultáneamente.

**Artículo 23o.**

El préstamo extraordinario se otorgará a bibliotecas y centros de información de instituciones oficiales, privadas y académicas hasta por un máximo de cinco publicaciones

**Artículo 24o.**

El préstamo por custodia se otorgará únicamente a funcionarios del Instituto hasta por un máximo de tres publicaciones.

**Artículo 25o.**

Los diccionarios, enciclopedias, almanaques, anuarios estadísticos índices y demás materiales comprendidos en la Sección de Consulta, así como las revistas, incluyendo los números atrasados no podrán ser, por ningún motivo, objeto de préstamo externo. Su consulta se realizará únicamente en las instalaciones del CEDAL, igual tratamiento se dará al material de Restricción, es decir, del que sólo exista un ejemplar en el acervo y sea de consulta constante.

**Artículo 26o.**

Los usuarios en general podrán hacer sugerencias por escrito para mejorar los servicios del CEDAL, o bien dirigir sus quejas al titular del mismo.

# De las Obligaciones

### **Artículo 27o.**

Los usuarios del ILCE deberán devolver los materiales que tengan en su poder, con motivo de préstamos externos, una semana antes de que inicien sus periodos vacacionales o alguna licencia mayor de quince días.

### **Artículo 28o.**

Ninguna publicación podrá estar sujeta a préstamo externo a partir de la fecha en que se inicie cualquier periodo vacacional.

### **Artículo 29o.**

En caso de renuncia al ILCE, o de licencia para ausentarse del mismo por más de quince días, deberá solicitarse al CEDAL una constancia de **NO ADEUDO**. Los estudiantes del CECTE deberán recabar esta misma constancia al término de cualquier taller o módulo de la maestría que imparte el ILCE.

**Artículo 30o.**

Todos los usuarios tienen la obligación de regresar en buen estado el material de consulta al vencer el plazo del préstamo externo o en el momento de que éste sea requerido por el CEDAL. En caso de consulta interna, al concluir el horario de labores.

**Artículo 31o.**

Los usuarios serán responsables de los daños y deterioros que sufra el material durante el tiempo de su préstamo, debiendo reponer o sufragar el importe de las reparaciones, mismo que será determinado por el titular del CEDAL, de acuerdo con la Coordinación de Administración y Finanzas del ILCE.

**Artículo 32o.**

El material objeto del préstamo externo, deberá entregarse a más tardar a las 19:30 hrs. del día hábil en el que el plazo concluya.

**Artículo 33o.**

No se permitirá el acceso o estancia a las instalaciones del CEDAL a personas cuyo propósito no sea, específicamente, solicitar los servicios que se enlistan en estas Políticas de Servicio.

**Artículo 34o.**

Los usuarios que hagan uso del servicio de consulta en las instalaciones del CEDAL, deberán abstenerse de hablar en voz alta o de producir ruido que distraiga la atención de los demás usuarios, debiendo observar un comportamiento que propicie un ambiente adecuado para el estudio.

**Artículo 35o.**

Ningún usuario podrá ingerir alimentos, bebidas, fumar, concertar o realizar actos de comercio, tales como: compra, venta o demostración de mercancías en las instalaciones del CEDAL.

**Artículo 36o.**

Los usuarios deberán evitar situaciones embarazosas al personal del CEDAL, al **NO** solicitar servicios o excepciones no contempladas en estas Políticas de Servicio.

### De las Sanciones

#### **Artículo 37o.**

Los usuarios que por cualquier causa no entreguen a tiempo los materiales que se encuentren en su poder, con motivo de uno o varios préstamos externos, pagarán la multa que para este efecto se asigne por cada título por día de retraso, sin excepción.

#### **Artículo 38o.**

Al usuario que incurra en más de tres ocasiones en cualquiera de los retrasos o situaciones señaladas en el capítulo de las obligaciones, le serán suspendidos los derechos que le otorga el mismo, por el plazo de un mes. En el caso de ser sancionado dos veces por la misma causa, se le suspenderá el servicio por tres meses y en la tercera ocasión que esto suceda la suspensión será definitiva.

#### **Artículo 39o.**

Al usuario que se conduzca de manera impropia dentro de las instalaciones del CEDAL se le invitará en primera instancia, a abandonar el local; en caso de reincidencia podrá ser suspendido temporal o definitivamente en sus

derechos, sin perjuicio de ser reportado al área o institución de la que provenga, o consignado a las autoridades competentes, según amerite la falta cometida.

**Artículo 40o.**

En caso de que el usuario extravíe el material sujeto de préstamo, deberá restituirlo de inmediato o pagar su precio comercial en efectivo, siempre y cuando sea posible adquirir dicho material.

**Artículo 41o.**

Si el material extraviado o dañado es insustituible, el titular del CEDAL decidirá, de acuerdo con las Políticas de Servicio aplicables al caso, la adquisición de uno o mas volúmenes para compensar la pérdida, esto además de la suspensión temporal o definitiva del servicio, considerando la magnitud del daño ocasionado al ILCE.

**Artículo 42o.**

Cualquier usuario que incurra en una o varias de las faltas que especifican estas Políticas de Servicio, será suspendido en los derechos que las mismas le otorgan hasta en tanto no sea cubierta la sanción correspondiente.

### Del Préstamo Interbibliotecario

#### **Artículo 43o.**

El préstamo interbibliotecario, es un servicio entre el CEDAL, las bibliotecas y centros de documentación de organismos e instituciones del sector o conexos, así como con universidades, centros de investigación y otras entidades debidamente acreditadas, de conformidad con lo que establece el Reglamento de la Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior e Investigación (ABIESI), para este caso.

#### **Artículo 44o.**

El préstamo interbibliotecario será formalizado mediante un convenio bilateral, firmado por las autoridades competentes en cada caso, en el que queden claramente especificadas las condiciones generales bajo las cuales se llevará a cabo el intercambio, de acuerdo con los reglamentos internos de cada biblioteca.

#### **Artículo 45o.**

Las instituciones podrán solicitar hasta cinco volúmenes simultáneamente, por un plazo no mayor de ocho días

hábiles, salvo autorización especial a este respecto del titular del CEDAL.

**Artículo 46o.**

La biblioteca que solicite un préstamo de este tipo, deberá comprometerse a su devolución puntual, en la fecha de vencimiento; en caso de requerir una ampliación de plazo, lo solicitará con dos días de anticipación al vencimiento, misma que será aceptada en caso de que no exista lista de espera por dicho material.

**Artículo 47o.**

A las bibliotecas que utilicen este servicio y que en repetidas ocasiones no cumplan con la devolución en los términos establecidos se les suspenderá el mismo, por un lapso sujeto a la consideración del titular del CEDAL.

**Artículo 48o.**

El responsable de la recepción documental en las bibliotecas que operan préstamos interbibliotecarios con el CEDAL, deberá revisar cuidadosamente el material objeto de préstamo e indicar de inmediato cualquier deterioro del mismo, a fin de evitar la responsabilidad posterior y el pago o reposición del material respectivo.

#### **Artículo 49o.**

Además de los ya establecidos, los requisitos para el préstamo de material audiovisual: filminas, diapositivas y videocasetes serán los siguientes:

- a) Presentar la solicitud en papel membretado, dirigida al titular del CEDAL, a excepción del material de la Videoteca "Premio Japón" que requiere el establecimiento de un convenio.
- b) Especificar el motivo de la solicitud.
- c) La solicitud deberá incluir el siguiente párrafo: "Nuestra Institución se hará responsable por el deterioro, maltrato o pérdida que pueda sufrir el material audiovisual a partir del momento de ser recibido hasta su devolución".
- d) Debe incluir además la presentación y datos de la persona encargada de recoger y entregar el material así como la firma del director y el sello de la institución solicitante.
- e) La persona encargada de recoger y entregar material, objeto del préstamo, deberá dejar una identificación actualizada.

#### **Artículo 50º**

Las presentes Políticas de Servicio estarán sujetas a revisión periódica para actualizarlas, tomando en consideración las sugerencias emanadas y evaluadas de la aplicación del artículo 23o. Capítulo IV de este documento y

las sugerencias, ordenamientos y observaciones de las autoridades del ILCE.

**Artículo 51o.**

Los puntos no previstos en estas Políticas de Servicio, quedarán sujetas para su resolución al criterio del titular del CEDAL y de las autoridades superiores del ILCE.

## Artículos Transitorios

**PRIMERO.-** Las presentes Políticas de Servicio fueron aprobadas por la Unidad de Asuntos Jurídicos del Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa, el 1o. de abril de 2013

**SEGUNDO.-** Estas Políticas de Servicio entraran en vigor al día siguiente de su aprobación y su observación será obligatoria para el personal del ILCE y los usuarios de los servicios del CEDAL.

La edición consta de 500 ejemplares  
más sobrantes para reposición.

Se terminó de imprimir en junio de 2013  
en los Talleres del ILCE, México, D.F.

La producción estuvo a cargo del Centro de Documentación para América Latina  
(CEDAL)