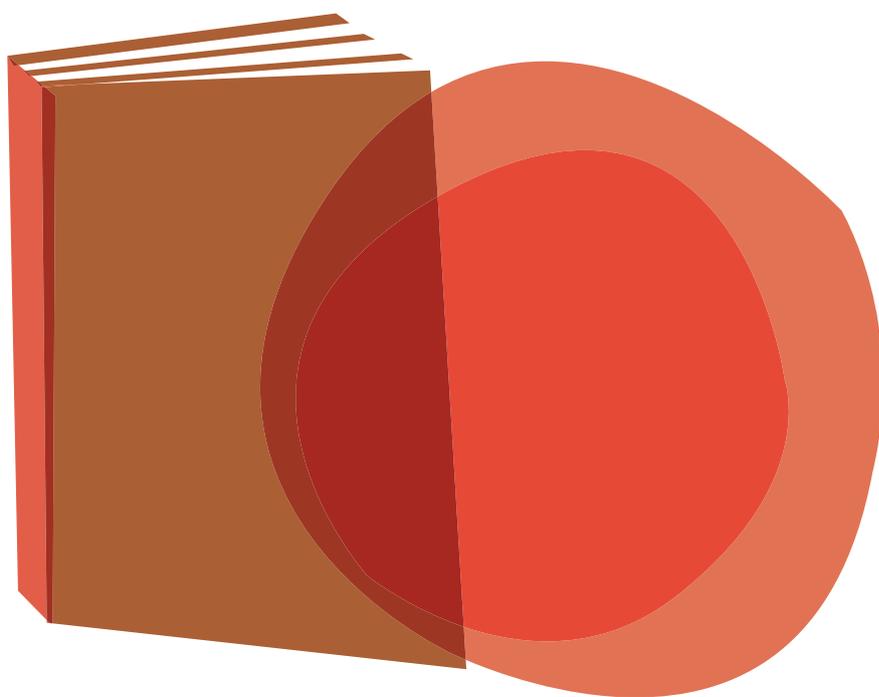


QUINTA CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO

BNM Biblioteca Nacional de Maestros



QUINTA CARTA
COMPROMISO
CON EL CIUDADANO



BNM

BIBLIOTECA NACIONAL DE MAESTROS

Autoridades del Ministerio

PRESIDENTA DE LA NACIÓN
Dra. Cristina FERNANDEZ

MINISTRO DE EDUCACIÓN DE LA NACIÓN
Lic. Juan Carlos TEDESCO

SECRETARIO DE EDUCACIÓN
Prof. Alberto Estanislao SILEONI

SECRETARIO DE POLÍTICAS UNIVERSITARIAS
Dr. Alberto Ricardo DIBBERN

SUBSECRETARIA DE EQUIDAD Y CALIDAD
Prof. Susana MONTALDO

SUBSECRETARIO DE PLANEAMIENTO EDUCATIVO
Lic. Osvaldo DEVRIES

SUBSECRETARIO DE COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
Arq. Daniel IGLESIAS

DIRECTORA EJECUTIVA DEL INSTITUTO NACIONAL
DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA
Prof. María Rosa ALMANDOZ

DIRECTORA DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE MAESTROS
Lic. Graciela Teresa PERRONE



Autoridades de la BNM

DIRECCIÓN

Lic. Graciela Teresa PERRONE

COORDINACIÓN GENERAL

Lic. Silvia Adriana MEI

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Coordinadora: Lic. Graciela AYOS

Responsable a/c: Docente Edda BASIACO

COORDINACIÓN DE CALIDAD

Coordinadoras: Lic. Silvia Adriana MEI /Lic. María Graciela RODRIGUEZ

COORDINACIÓN DE SALAS ESPECIALES E INVESTIGACIÓN

Coordinadora: Lic. Ana DIAMANT

COORDINACIÓN PEDAGÓGICA

Coordinadora: Lic. Adriana Mercedes REDONDO

COORDINACIÓN DE PROCESOS TÉCNICOS

Coordinadora: Lic. Alexandra MURILLO MADRIGAL

Responsable a/c: Lic. María Eugenia DIMATTIA

COORDINACIÓN TÉCNICA

Equipo Técnico Colegiado

BIBLIOTECA
NACIONAL
DE MAESTROS

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
NOS PRESENTAMOS	6
QUIÉNES SOMOS	6
NUESTRA HISTORIA	6
NUESTRA MISIÓN	8
NUESTROS OBJETIVOS	9
OBJETIVOS, PROCESOS Y SERVICIOS ESENCIALES	
DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE MAESTROS.....	11
¿CÓMO SE PUEDEN VALORAR LOS FONDOS DE LA BNM?	13
DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS	15
DERECHOS Y OBLIGACIONES EN RELACIÓN A NUESTROS	
SERVICIOS	16
NORMAS QUE FUNDAMENTAN NUESTRA ACTIVIDAD	18
SERVICIOS ESENCIALES QUE BRINDAMOS	20
PUNTOS DE CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN	
CON LOS USUARIOS.....	23
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
DE NUESTROS SERVICIOS	26
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	29
1. Encuesta de satisfacción	29
2. Comité de usuarios	29
3. Grupo focal	30
4. Foro	30
5. Sistema de reclamos y sugerencias	30
PRINCIPALES ORGANISMOS, INSTITUCIONES	
Y EMPRESAS CON LOS QUE INTERACTUAMOS.....	32
NUESTROS ATRIBUTOS DE CALIDAD	35
NUESTROS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SU MEDICIÓN.....	37
1. Estándares de calidad de los servicios esenciales.....	37
2. Estándares de los servicios en los puntos de contacto.....	45
3. Estándares del sistema de información y comunicación.....	46
4. Estándares del sistema de participación	
de nuestros usuarios.....	47

NUESTROS COMPROMISOS DE MEJORA PARA EL PERÍODO 2008 - 2009.....	49
A. MEJORAS EN LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS ESENCIALES.....	49
1. Accesibilidad y desarrollo de tecnologías de la información y comunicación (tic 's).....	49
2. Conservación.....	51
3. Administración.....	51
4. Acciones de capacitación	52
5. Gestión de calidad y gestión del conocimiento	52
6. Gestión de compras y donaciones	53
B. MEJORAS EN EL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	53
1. Información y comunicación.....	53
RESPONSABLES DE LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS	56
LOS INTEGRANTES DE LA BNM NOS COMPROMETEMOS CON NUESTROS USUARIOS A DAR CUMPLIMIENTO DE LA PRESENTE CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO	60
INFORMACIONES COMPLEMENTARIAS	61
NUESTRAS REDES Y SUBREDES:	
SNIE Y BIBLIOTECAS PEDAGÓGICAS	62
RED DE BIBLIOTECAS PEDAGÓGICAS	63
CENTROS DEL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN EDUCATIVA (SNIE).....	70
ANEXO CARTA COMPROMISO ELECTRÓNICA.....	74

INTRODUCCIÓN

La Biblioteca Nacional de Maestros emprende un nuevo desafío institucional al firmar esta Cuarta Carta de Compromiso con el Ciudadano. Un desafío que implica sostener la cantidad y calidad de los estándares comprometidos para los servicios y productos brindados hasta la fecha, un desafío que, además, permitirá profundizar mejoras en compromisos anteriores y mostrará nuevos desarrollos y acciones que deberán someterse a la luz de la transparencia pública.

Esta nueva Carta, como ya lo han hecho las anteriores, tiene el carácter de un instrumento de calidad integral, que abarca casi todas las áreas de la institución y gran parte de los procesos que sustentan los servicios esenciales de la misma, mejora los estándares ya alcanzados, proyectando hacer realidad los compromisos y la réplica de sus mejores prácticas en otras instituciones. Se funde y se complementa con otras herramientas que conforman nuestro Sistema de Calidad, lo cual nos permite hacer mayores esfuerzos por satisfacer las crecientes demandas genuinas de nuestros usuarios lectores, conformados por los distintos actores de la comunidad educativa nacional, dentro de diseños de políticas públicas de información basadas en la calidad y equidad.

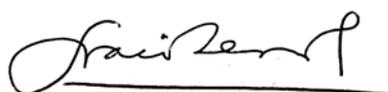
Siendo la innovación el motor constante de nuestra dinámica organizacional, en el marco de una gestión del conocimiento moderna y apropiada, el cambio producido en avances y mejoras requiere de renovados recursos, tecnología de punta y capacitación continua. El crecimiento sostenido de la BNM en sus servicios esenciales y en la expansión de sus acciones hacia redes federales de información educativa, no hubiera sido posible sin el sustento brindado por la trama de acciones, mediciones, compromisos y mejores prácticas, producto de la implementación de tres Cartas Compromiso con el Ciudadano consecutivas.

Con esta nueva Carta queremos comprometernos con acciones que tiendan a lograr una institución más sólida y madura, que asegure el res-

guardo de la impronta creativa generada por sus fundadores, y que la traduzca y traslade a las demandas renovadas de nuestros usuarios lectores de la comunidad educativa nacional, concientes de su derecho al acceso equitativo a una información accesible, disponible y confiable, tanto en espacios presenciales como virtuales.

Es crucial mencionar que los anteriores compromisos emprendidos y cumplidos, a través de este programa de la Subsecretaría de la Gestión Pública Nacional, no podrían haberse plasmado sin el apoyo de las distintas gestiones ministeriales, sin el liderazgo de sus responsables institucionales, y por sobre todo, sin la diaria dedicación y aporte de conocimiento de cada uno de los miembros que han trabajado y trabajan en la histórica Biblioteca Nacional de Maestros. Confiamos en todos ellos para comenzar hoy un nuevo trayecto.

Lic. Graciela Perrone
Directora de la Biblioteca Nacional de Maestros





NOS PRESENTAMOS

QUIÉNES SOMOS

La Biblioteca Nacional de Maestros tiende un puente entre el pasado institucional y los actores del sistema educativo de la actualidad. Depende de la Subsecretaría de Equidad y Calidad del Ministerio de Educación de la Nación. Su misión principal es sostener y profundizar las acciones que posicionan a la Biblioteca Nacional de Maestros (BNM) como centro de referencia nacional para la gestión de la información y del conocimiento dentro del sistema educativo, ofreciendo un abanico de servicios y productos con el objetivo de brindar un entorno innovador que facilite la formación de los actores de la comunidad educativa y la ciudadanía en general.

En los últimos quince años, la institución se ha transformado en un referente nacional para la gestión de la información en bibliotecas, archivos escolares, centros de documentación educativa y biblioteca pedagógicas de las distintas jurisdicciones nacionales.

La organización comprende dos unidades primarias de información: la Biblioteca Nacional de Maestros y el Centro Nacional de Información y Documentación Educativa. Ambas coordinan un consorcio de información cuya acción federal se traduce en el Sistema Nacional de Información Educativa (SNIE), que nuclea 24 Centros Jurisdiccionales y la Red Nacional de Bibliotecas Pedagógicas compuesta por 58 bibliotecas pedagógicas situadas en bibliotecas provinciales y populares. A partir del Programa Bibliotecas Escolares y Especializadas de la República Argentina (BERA), también se suman a nuestras redes los sistemas de bibliotecas escolares y especializadas de los sistemas jurisdiccionales.

A partir de la Resolución Ministerial n° 898/97, se le transfirió a la BNM la custodia de la Biblioteca, Museo y Archivo "Dr. Ricardo Levene", que cuenta con un fondo bibliográfico especializado en historia argentina e hispanoamericana, sociología, historia del derecho y de las ideas y el archivo personal del Dr. Ricardo Levene.

Por Resolución Ministerial N° 542/02 se ha incorporado a nuestra institución el Centro de Documentación Internacional de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (UNESCO) y por Resolución Ministerial N° 364/03 se aprobó el Modelo de Convenio y Acta Complementaria entre el Ministerio de Educación de la Nación y la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura que tiene por objeto el traslado del Centro de Recursos, Documentación e Información -CREDI- a dependencias de la Biblioteca Nacional de Maestros para su utilización y difusión por parte de docentes y especialistas.

NUESTRA HISTORIA

Nuestro origen se remonta a 1870, cuando durante la presidencia de Domingo Faustino Sarmiento, se crea una Biblioteca y Oficina de Reparto de Libros, con la finalidad de "cuidar escrupulosamente las publicaciones oficiales".

A partir de la sanción de la Ley de Educación Común N° 1420 de 1884, se la denomina Biblioteca Pública de Maestros, ya que debe cumplir la misión de Biblioteca Pedagógica.

Casi un siglo después, el 4 de julio de 1960 por el Decreto N° 7518 se crea el Centro Nacional de Documentación e Información Educativa, en la jurisdicción del Ministerio de Educación y Justicia, con el nombre de Departamento de Documentación e Información Educativa. Más adelante por Decreto N° 4502 del 23 de mayo de 1962, se modifica la denominación de Departamento por la de Centro Nacional.

En 1975 se firma el Acuerdo de Vaquerías a partir del cual se instituye el Sistema Nacional de Información Educativa (SNIE) formado por los 24 Centros Provinciales de Documentación de todo el país, siendo el Centro Nacional su Núcleo Coordinador.

Finalmente, por Resolución Ministerial N° 3396/93 el Centro Nacional de Documentación e Información Educativa pasa a depender de la Biblioteca Nacional de Maestros.

El Centro de Información Telefónico Educativo (CITE) por Resolución Ministerial N° 1553/99 pasa a depender de la Biblioteca Nacional de Maestros, brindando apoyo telemático al flujo de comunicación del consorcio y a través de su línea telefónica gratuita responde las demandas de información de toda la comunidad educativa nacional.

En 1991 el Dr. Ricardo Levene (h) dona al Estado Nacional material bibliográfico y documental además de una finca de su propiedad para que se conforme la Biblioteca, Museo y Archivo "Dr. Ricardo Levene".

Por RM N° 898 del 30 de mayo de 1997 se incluye a ésta dentro del ámbito de la Biblioteca Nacional de Maestros. Su fondo bibliográfico especializado en historia argentina e hispanoamericana, sociología, historia del derecho y de las ideas incluye además, el archivo personal del Dr. Ricardo Levene.

Por RM N° 1014/01 se aprueba el Reglamento de Servicios para la Biblioteca Nacional de Maestros. Se ordena su publicación en el Boletín Oficial.

Por RM N° 782/02 se crea la Comisión Argentina de Terminología en el MERCOSUR en el ámbito de la Subsecretaría de Equidad y Calidad.

Por RM N° 1206/02 se aprueba el Modelo de Convenio Marco entre el Ministerio de Educación de la Nación y Universidades y Centros Académicos de Gestión Pública o Privada, cuyo objeto es cooperar recíprocamente en la implementación de acciones que posibiliten el desarrollo de la gestión de la información de sus bibliotecas.

Por RM N° 366/03 se aprueba el Modelo de Convenio Marco entre el Ministerio de Educación de la Nación y EDUC.AR SE, cuyo objeto es cooperar recíprocamente en la implementación de acciones que posibiliten el desarrollo de la gestión de información en las unidades de información del sistema educativo.

Por Decreto N° 229 de fecha 8 de marzo del 2000 y la Disposición N° 1 D. BNM del 27 de diciembre de 2005 se crea el Comité de Calidad con la intención de dar cumplimiento a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el ámbito institucional.

Por RM N° 432 de fecha 2 de mayo de 2006 se crea el Programa Bibliotecas Escolares y Especializadas de la República Argentina, cuya misión es generar un espacio de referencia nacional articulador y promotor de acciones de sistematización y normalización en relación con la gestión de la información de bibliotecas escolares y especializadas, y conformar redes de bibliotecas basadas en el trabajo corporativo que, partiendo del nivel local sustenten redes provinciales y a futuro, una red nacional.

Por RM N° 1243/02 de fecha 5 de diciembre de 2002 se aprueba el modelo de Convenio Marco entre el Ministerio de Educación de la Nación y las jurisdicciones provinciales, cuyo objeto es cooperar recíprocamente en la implementación de acciones que posibiliten el desarrollo de la gestión de la



información en Bibliotecas Escolares y Especializadas del sistema educativo de cada jurisdicción, las Bibliotecas provinciales del Magisterio y/o Pedagógicas y Centros provinciales de Documentación e Información Educativa.

Por RM N° 1422 de fecha 14/09/07, se crea el Programa Nacional de Archivos Escolares, que se implementará en el ámbito de la Dirección de la Biblioteca Nacional de Maestros.

NUESTRA MISIÓN

La Biblioteca Nacional de Maestros como parte del desarrollo de una política pública de promoción de la gestión de la información en el ámbito educativo (Bibliotecas, archivos escolares y Centros de Documentación Educativa) debe comprometerse para lograr calidad y equidad en el acceso a la información y el conocimiento de la ciudadanía.

Nuestra misión es:

- ▶ Conformar una institución líder, coordinadora y administradora de un consorcio de información sobre educación y dirigida a la comunidad educativa con el propósito de constituirse en referente nacional.
 - ▶ Participar en el diseño y ejecución de políticas nacionales de homogeneización y estandarización de los procedimientos para el procesamiento y la transferencia de contenidos y registros de información entre los sistemas de información educativa locales, regionales y nacionales así como con unidades de información de otros países.
 - ▶ Extender el alcance de esas redes y políticas en el ámbito público a nivel educativo, para favorecer las condiciones de acceso al conocimiento con calidad y equidad, difundiendo el uso de las nuevas tecnologías para la información y comunicación.
 - ▶ Desarrollar espacios de consulta digital que favorecerán cada vez más a los docentes, bibliotecarios y alumnos en la medida en que los canales de telecomunicación sean los apropiados y el acceso preferencial a Internet se haga realidad desde la misma escuela y/o comunidad.
 - ▶ Desarrollar y gestionar espacios virtuales para brindar acceso a registros y texto completo de legislación, innovación, investigación, recursos didácticos y publicaciones periódicas sobre educación a través de los Centros de Documentación e Información de todo el país.
 - ▶ Crear instancias de desarrollo y modernización de los sistemas de bibliotecas escolares y especializadas del sistema educativo nacional.
 - ▶ Alentar la actualización de las unidades de información que conforman el consorcio con tecnología de avanzada que impacten en nuevas visiones para los usuarios, pero que al mismo tiempo satisfagan sus demandas reales.
 - ▶ Preservar y recuperar, en distintos soportes, la memoria de la educación argentina.
 - ▶ Promover la formación de ciudadanos lectores autónomos.
 - ▶ Desarrollar acciones de fomento de la lectura hacia docentes y bibliotecarios escolares como modelo lectores en cada comunidad educativa.
 - ▶ Organizar, conservar y acceder a la documentación de archivo escolares para poner en valor este tesoro que permitirá enriquecer la propia identidad de la institución escolar, de la comunidad y de la historia pedagógica –didáctica del país.
-

NUESTROS OBJETIVOS

En el marco de la Ley Federal de Educación la Biblioteca Nacional de Maestros y el Centro Nacional de Información Educativa tienen como objetivo el conformarse en las instituciones líderes de un consorcio de información educativa articulado desde el Ministerio de Educación de la Nación.

-
- ▶ En nuestro caso, ser los coordinadores de este consorcio significa realizar acciones tales como: conservar, producir, disseminar y administrar información sobre educación, actualizada y en tiempo real que permita a todos aquellos actores que están involucrados de una manera u otra con el quehacer educativo, hacer uso de la misma en espacios reales y virtuales para su capacitación, actualización, utilización en el aula y en la biblioteca escolar, propiciando la investigación y desarrollo de productos bibliográficos en soporte multi-medial, electrónico y digital.
 - ▶ Desarrollar en forma continua políticas de conservación y preservación del patrimonio de la institución.
 - ▶ Custodiar y gestar conciencia del patrimonio cultural y pedagógico existente en las escuelas promoviendo la creación de Archivos Escolares a partir de un conjunto de lineamientos comunes en las diferentes instituciones educativas.
 - ▶ Convertir los fondos antiguos en patrimonios activos y socializables a través de bibliotecas digitales especializadas.
 - ▶ Fortalecer al Centro Nacional de Información Educativa como núcleo coordinador y gestor del SNIE.
 - ▶ Actualizar y fortalecer las unidades de información que componen nuestras redes federales, redes de Bibliotecas Pedagógicas y Bibliotecas Escolares, Especializadas y jurisdiccionales que integran el programa BERA.

Promover, junto con la Biblioteca Nacional, la Biblioteca del Congreso, la Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares (CONABIP) y la Red de Bibliotecas Universitarias, un Sistema Nacional de Bibliotecas y una política bibliotecaria federal integrada.

Fortalecer y expandir las acciones que realiza el Programa BERA para profundizar el desarrollo de los Sistemas de Bibliotecas Escolares Especializadas y Jurisdiccionales de todo el país.

Participar en redes nacionales e internacionales de bibliotecas.

Consolidar un modelo de gestión organizacional, dinámico e innovador, dirigido al servicio del ciudadano informado, orientado a la réplica de nuestras mejores prácticas en la comunidad educativa, en las unidades de información así como también en otras organizaciones públicas.

Promover la investigación y el desarrollo de tecnologías de gestión de la información y el conocimiento con fuentes libres para ser luego transferidas a las diferentes unidades de información de nuestro sistema educativo.

- ▶ Replicar las mejores prácticas en las unidades de información de las Redes Federales.
- ▶ Estos propósitos se enmarcan en un ámbito de altas competencias en lo teórico y empírico que pueda servir como efecto de demostración de la gestión de la información en educación.
- ▶ Para concretizarlos la institución cuenta con un presupuesto total anual de \$4.040.988, partida que incluye los gastos destinados de transferencias a las redes federales, gastos de personal, bienes de uso, servicios (mantenimiento, reparaciones, pasajes y viáticos, pasantías, etc.) y bienes de consumo.

OBJETIVOS, PROCESOS Y SERVICIOS ESENCIALES DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE MAESTROS

OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	MACROPROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS	DESTINATARIOS
Facilitar el acceso a la información bibliográfica en los diferentes soportes a la comunidad educativa de nuestro país	ADQUISICIÓN	Adquisición de material bibliográfico y multimedial por compra, producción propia, donación, cesión de derechos o canje.	Fondo bibliográfico y multimedial actualizado. Referencia general y especializada.	Docentes Bibliotecarios Estudiantes, desde el primer año, de las siguientes carreras:
	PROCESAMIENTO TÉCNICO	Procesamiento técnico del material ingresado.	Consulta de material bibliográfico y multimedial presencial y remota.	Profesorados de cualquier nivel y especialidad, Bibliotecología y Documentación, Ciencias de la Educación, Psicología,
	REFERENCIA	Atención de solicitudes de consulta (presencial o remota) de material bibliográfico y multimedial.	Préstamo de material bibliográfico y multimedial.	Psicopedagogía, cursando Postgrados y Postítulos en educación y cualquier otra carrera con orientación en educación.
	PRÉSTAMO	Copia de videos / DVD´s autorizados.	Préstamo de videos a instituciones educativas.	
	REPRODUCCIÓN	Actualización y mantenimiento de bases de datos.	Copia autorizada de videos y DVD`s.	Investigadores institucionales o independientes
	MANTENIMIENTO	Mantenimiento de salas. Mantenimiento de computadoras y programas informáticos	Préstamo interbibliotecario Computadoras y programas informáticos a disposición de usuarios.	Funcionarios y personal del Ministerio de Educación de la Nación Usuarios generales: estudiantes y la comunidad en general

OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	MACROPROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS	DESTINATARIOS
<p>Desarrollar en forma continua políticas de preservación y conservación del patrimonio de la institución.</p>	<p>PRESERVACIÓN Y CONSERVACION DEL PATRIMONIO BIBLIOGRÁFICO</p>	<p>Planificación de la preservación</p> <p>Conservación preventiva.</p> <p>Conservación de intervención</p> <p>Capacitaciones y difusión</p>	<p>Diagnósticos y establecimiento de prioridades de intervención de acuerdo al valor y uso de las colecciones.</p> <p>Monitoreo y control medioambiental</p> <p>Manipulación de las colecciones</p> <p>Almacenamiento</p> <p>Control de plagas</p> <p>Plan de respuesta y rescate de colecciones ante emergencias</p> <p>Reprografía</p> <p>Material bibliográfico acondicionado para el acceso.</p> <p>Personal de la institución capacitado en los principios de conservación</p>	<p>Docentes</p> <p>Bibliotecarios</p> <p>Estudiantes, desde el primer año, de las siguientes carreras:</p> <p>Profesorados de cualquier nivel y especialidad, Bibliotecología y Documentación, Ciencias de la Educación, Psicología, Psicopedagogía, cursando Postgrados y Postítulos en educación y cualquier otra carrera con orientación en educación.</p> <p>Investigadores institucionales o independientes</p> <p>Funcionarios y personal del Ministerio de Educación de la Nación</p> <p>Usuarios generales: estudiantes y la comunidad en general</p>



OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	MACROPROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS	DESTINATARIOS
Convertir los fondos antiguos en patrimonios activos y socializados a través de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación	CONVERSIÓN DEL SOPORTE DE LA INFORMACIÓN	Digitalización de material. Actualización de la página web.	Material digitalizado y puesto a disposición de usuarios a través de la página web del organismo.	Docentes Bibliotecarios Estudiantes, desde el primer año, de las siguientes carreras: Profesorados de cualquier nivel y especialidad, Bibliotecología y Documentación, Ciencias de la Educación, Psicología, Psicopedagogía, cursando Postgrados y Postítulos en educación y cualquier otra carrera con orientación en educación. Investigadores institucionales o independientes Funcionarios y personal del Ministerio de Educación de la Nación Usuarios generales: estudiantes y la comunidad en general

OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	MACROPROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS / SERVICIOS	DESTINATARIOS
<p>Desarrollar y actualizar redes federales (SNIE, Bibliotecas Pedagógicas) y las bibliotecas escolares de todo el país</p>	<p>ASISTENCIA TÉCNICA Y BIBLIOTECOLÓGICA</p>	<p>Desarrollo de software para bibliotecas pedagógicas y escolares</p> <p>Desarrollo de planes de asesoramiento y asistencia con relación a la tecnología instalada y aspectos teórico-prácticos</p> <p>Desarrollo de material de apoyo</p>	<p>Software para bibliotecas pedagógicas y escolares</p> <p>Asistencia presencial y a distancia a redes federales y bibliotecas federales en relación con la tecnología instalada y aspectos teóricos.</p> <p>Material bibliográfico de apoyo en el uso del software</p>	<p>Responsables de Bibliotecas</p>
	<p>CAPACITACIONES</p>	<p>Elaboración de cursos de capacitación de personal técnico de bibliotecas escolares</p> <p>Elaboración de materiales de capacitación</p> <p>Desarrollo de contenidos pedagógicos en el sitio web del organismo</p>	<p>Capacitaciones destinadas al personal técnico de bibliotecas escolares</p> <p>Material de capacitación para redes federales</p> <p>Contenidos pedagógicos destinados a docentes de EGB</p>	<p>Responsables de Bibliotecas</p> <p>Bibliotecarios</p> <p>Estudiantes de carreras docentes</p>



¿CÓMO SE PUEDEN VALORAR LOS FONDOS DE LA BNM?

Algunos elementos que se pueden tomar en cuenta a la hora de hacer una valoración de los fondos bibliográficos de la BNM se basan en la existencia de:

- ▶ **Libros antiguos:** aquellos con más de 100 años desde la fecha de su publicación que, al estar sujetos a ciertas limitaciones en cuanto a su venta y circulación, en general, se encuentran agotados. La BNM posee en sus Salas Especiales 28.965 volúmenes. Lo que representa un fondo muy apreciado por investigadores de todas las disciplinas.
 - ▶ **Libros arcaicos:** producidos inmediatamente después de los incunables. En forma general se denominan de esta manera a los libros editados entre 1501 y 1530. La BNM cuenta con algunas obras comprendidas en esta clasificación, por ejemplo un Salterio editado 1516 en Génova por Agostino Giustiniani o el de Ulrico Schmidel editado en 1599.
 - ▶ **Incunables bonaerenses:** primeros libros editados en la Argentina, son los correspondientes a la Imprenta de los Niños Expósitos. La BNM posee 30 libros.
 - ▶ **Libros objeto:** libros considerados de lujo por el tipo de materiales con que están hechos y por la esmerada presentación de los mismos.
 - ▶ **Libros raros:** libros que, por la materia de la que tratan, el corto número de sus ejemplares impresos o conservados, su antigüedad u otra característica o circunstancia, se convierten en una excepción. Por ejemplo la Encyclopédie, ou dictionnaire raisonné des sciences, des arts et des métiers, pas une société des gens de lettres de Diderot y D'Alembert (1751-1772).
-

- ▶ **Colecciones personales:** libros que han pertenecido a una persona importante dentro de la vida cultural de una nación. Por ejemplo, la Biblioteca Personal de Leopoldo Lugones (Director de la Biblioteca Nacional de Maestros entre 1918 y 1935), la Biblioteca Personal de Alfredo Colmo (Jurisconsulto argentino que vivió entre 1878 y 1934) y la Biblioteca Personal de Cecilia Braslavsky (Pedagoga, Graduada en Ciencias de la Educación en la Facultad de Filosofía y Letras de LA UBA, Doctora por la Universidad de Leipzig, Alemania, que vivió entre 1952 y 2005), biblioteca personal de la escritora Alejandra Pizarnik (Poeta argentina nacida en Buenos Aires en 1936.Obtuvo su título en Filosofía y Letras por la Universidad de Buenos Aires y posteriormente viajó a Paris hasta 1964 donde estudió Literatura Francesa en La Sorbona y trabajó en el campo literario colaborando en varios diarios y revistas con sus poemas y traducciones de Artaud y Cesairé entre otros. Falleció en el año 1972) y biblioteca personal de la Prof Maria Hortensia Lacau (Maestra Normal Nacional, Profesora de Enseñanza Secundaria en Castellano y Literatura, autora polifacética de una extensa obra, nació el 30 de octubre de 1910 y falleció en la Ciudad de Buenos Aires el 12 de enero de 2006).
- ▶ **Libros autografiados:** libros con dedicatorias manuscritas de los autores a alguna persona en especial. Por ejemplo, en la Biblioteca Personal de Leopoldo Lugones se encuentran 227 libros dedicados al escritor.

ACCIONES DE CONSERVACIÓN Y PRESERVACIÓN

Cabe destacar que la BNM se encuentra desarrollando políticas de conservación y preservación. Se continúan realizando acciones para la consolidación del Taller de Conservación y Restauración de Materiales Bibliográficos y su implementación y organización. Además se realizarán relevamientos para la valoración de colecciones y piezas bibliográficas, con el fin de articular un plan de intervención de acuerdo a parámetros de uso, valor y riesgo de deterioro.



DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS

La BNM implementa una política de calidad orientada a ofrecer servicios satisfactorios para los usuarios que la visitan diariamente:

Se identifican diferentes tipos de usuarios: personales e institucionales y dentro de los primeros usuarios en general y usuarios socios.

- ▶ **U (usuarios generales)**: estudiantes y la comunidad en general

Denominamos “usuarios socios” a quienes la BNM ofrece todos sus servicios de manera gratuita. Sugerimos para una atención más eficiente tramitar la credencial respectiva. Se identifican cinco categorías de usuarios, ellas son:
- ▶ **D (docentes)**: comprende docentes en actividad y estudiantes, desde el primer año, de las siguientes carreras: profesorado de cualquier nivel y especialidad, Ciencias de la Educación, Psicología, Psicopedagogía, cursando Postgrados y postítulos en educación y cualquier otra carrera con orientación en educación.
- ▶ **J (docentes jubilados)**
- ▶ **I (investigadores)**: incluye a los investigadores ligados a una institución y a los independientes.
- ▶ **M (funcionarios y personal del Ministerio de Educación)**.
- ▶ **B (bibliotecarios)**: incluye a los bibliotecarios en actividad y a aquellos que están cursando la carrera.

Entre las instituciones, cabe destacar, en primer lugar, los miembros que conforman nuestros sistemas federales. Los centros de documentación y las bibliotecas pedagógicas y las bibliotecas de la Comunidad Aguapey tienen un status de usuario especial ya que acceden a todos los servicios descriptos en forma preferencial, a los que se agregan nuestros servicios de asistencia técnica y capacitación.

Podemos mencionar también a organismos nacionales e internacionales, institutos superiores de formación docente, establecimientos educacionales, bibliotecas y centros especializados, archivos, museos, universidades nacionales y privadas, fundaciones, editoriales y organismos no gubernamentales (ONG`s), Cámara Argentina del Libro, Cámara Argentina de Publicaciones.

DERECHOS Y OBLIGACIONES EN RELACIÓN A NUESTROS SERVICIOS

Conforme a lo establecido en el artículo 3 del decreto 229/2000, la BNM se compromete a lograr una mayor receptividad y mejor respuesta a las necesidades y expectativas de los ciudadanos en la prestación de los servicios. En este marco, los usuarios de los servicios que brinda la BNM, tienen los siguientes derechos y obligaciones:

LOS DERECHOS DEL USUARIO

- ▶ Acceder en forma libre y gratuita a los servicios e instalaciones de la BNM.
- ▶ Utilizar los servicios que brinda la Biblioteca en sus dos modalidades:
 - in situ:** consultas sobre temas de su interés en las diversas salas.
 - remotos:** consultas a través de Internet, e-mail, teléfono y fax.
- ▶ Asociarse a la institución (docentes en actividad y jubilados, bibliotecarios, estudiantes, investigadores, personal del Ministerio de Educación, comunidad en general). Los usuarios socios deben cumplir distintos requisitos relacionados con la documentación a presentar:
 - Fotocopia de una factura de servicios a su nombre (D, J, B, I y M).
 - Fotocopia de la primera y segunda hoja del Documento Nacional de Identidad o pasaporte, en caso de ser extranjeros (U, D, J, B, I y M).
 - Fotocopia del último recibo de sueldo, haber jubilatorio o nota del director del área donde se desempeña el personal contratado del Ministerio de Educación. Excepto estudiantes (D, J, B, y M).
 - Constancia de la institución en la que se desempeña, constancia de alumno regular del Instituto de formación docente en el que estudia o fotocopia del título docente en el caso de jubilados docentes. (D, J, I, B).
 - Nota de acreditación personal o institucional, según corresponda, dirigida a la directora de la BNM para el caso de investigadores (I).
- ▶ Acceder al préstamo personal de libros (para usuarios con credencial).
- ▶ Acceder al préstamo interbibliotecario.
- ▶ Recibir un trato cortés y eficiente del personal
- ▶ Permanecer en un ambiente agradable, apto para el desarrollo de su actividad en todo el ámbito de la BNM.
- ▶ Disponer de un sistema de quejas de fácil acceso.



LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO

- ▶ Presentar la credencial o el documento personal -vigente- que acredite su identidad, al ingresar a la BNM.
- ▶ Permitir que el personal de Seguridad revise sus pertenencias, susceptibles de inspección, y depositar los elementos que el mismo le señale en los anaqueles dispuestos a tal efecto.
- ▶ Observar una conducta adecuada al ámbito de estudio.
- ▶ Utilizar correctamente el material y los equipos.
- ▶ Respetar el tiempo estipulado para el uso de Internet y de computadoras.
- ▶ Dejar en el lugar indicado por el personal de la sala, el material solicitado cuando finalice la consulta, en las mismas condiciones en que fue recibido.

NO SE PERMITE EN TODO EL ÁMBITO DE LA BNM

- ▶ Ingresar con envases, comidas, bebidas, mascotas y/o elementos que puedan ocasionar daño a las personas o al patrimonio de la institución.
 - ▶ Mantener actitudes que impidan a otros usuarios continuar utilizando los servicios.
 - ▶ Retirar material de cada sala para ser consultado en otra área, sin la debida autorización.
 - ▶ Fumar.
 - ▶ Utilizar teléfonos celulares y grabadores o radios sin audífonos (en las salas de consulta).
 - ▶ Mutilar o dañar material y equipos, según lo establece el Código Penal en sus artículos 183 y 184.
 - ▶ Extraer cualquier material y/o equipos de la BNM sin la correspondiente autorización.
-

NORMAS QUE FUNDAMENTAN NUESTRA ACTIVIDAD

Nuestra Constitución Nacional de 1853, en forma genérica, establece un mandato desde su Preámbulo con el fin de promover el bienestar general y velar por el bien de la comunidad. A esta premisa adhieren los tratados, declaraciones y convenciones incorporados por la reforma del año 1994 a la Carta Fundamental que, según lo dispone el art. 31, tienen rango constitucional:

NORMAS DE LA CONSTITUCIÓN NACIONAL

- ▶ **El art. 5** se refiere a las Constituciones provinciales, sistema de las mismas y garantiza la administración de justicia, el régimen municipal y la educación primaria.

- ▶ **El art. 14** establece el derecho de enseñar y aprender.

- ▶ **El art. 16** contempla el principio de igualdad ante la ley.

- ▶ **El art. 32** establece que el Congreso no dictará leyes que restrinjan la libertad de imprenta, lo cual trae aparejado el derecho a la información.

- ▶ **El art. 42** especifica que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

- ▶ **El art. 75**, en sus incisos 18 y 19, se refiere al bienestar general y designa al Estado como proveedor de la prosperidad del país, el progreso y la ilustración de sus habitantes.

LEGISLACIÓN ESPECIAL

- ▶ A partir del mandato constitucional de 1853 nace la primera **Ley de Educación Común N° 1420**, sancionada el 8 de julio de 1884. En su artículo 66 dispone la creación - en la Capital - de una biblioteca pública para maestros.
- ▶ **El Decreto N° 7.779** de 1870 dispone la formación de una oficina que la Ley de Presupuesto ha establecido en el Departamento de Instrucción Pública con el nombre de Biblioteca y Reparto de Libros.
- ▶ **La Ley Federal de Educación N° 24.195**, del 14 de abril de 1993, dispone que el Estado nacional deberá fijar los lineamientos de la política educativa respetando los principios de libertad e igualdad, en el proceso educativo. Asimismo, la norma impone a padres y tutores la obligación de respetar y hacer respetar a sus hijos las normas de convivencia de la unidad educativa. El capítulo 1 art. 53 inciso i manifiesta: "administrar los servicios educativos propios y los de apoyo y asistencia técnica al sistema- entre ellos, los de planeamiento y control; evaluación de calidad; estadística, investigación, información y documentación; educación a distancia, informática, tecnología, educación satelital, radio y televisión educativa- en coordinación con las provincias y la Municipalidad de Buenos Aires".
- ▶ **La Ley de Educación Superior N° 24.521**, sancionada el 20 de julio de 1995, anuncia el derecho de todos los estudiantes a acceder al sistema sin discriminaciones, a asociarse libremente, a la igualdad de oportunidades y a recibir información, entre otros.
- ▶ **Ley de Educación Nacional N° 26206**, sancionada el 14 de diciembre de 2006 y promulgada el 27 de diciembre de 2006. Establece los nuevos lineamientos del Sistema Educativo Nacional. Educación de Gestión Privada. Docentes y su Formación. Políticas de Promoción de la Igualdad Educativa. Calidad de la Educación. Educación, Nuevas Tecnologías y Medios de Educación. Educación a Distancia y no Formal. Gobierno y Administración. Cumplimiento de los Objetivos de la Ley. Disposiciones Transitorias y Complementarias. Deroga la Ley 24195. Su artículo 91, establece: "El Ministerio de Educación de la Nación, en acuerdo con el Consejo Federal de Educación, fortalecerá las bibliotecas escolares existentes y asegurará su creación y adecuado funcionamiento en aquellos establecimientos que carezcan de las mismas. Asimismo, implementará planes y programas permanentes de promoción del libro y la lectura."

LEGISLACIÓN CIVIL

- ▶ **La Ley 17.671** de 1968 dispone que la presentación del Documento Nacional de Identidad (DNI) expedido por el Registro Nacional de las Personas será obligatoria en todas las circunstancias en que sea necesario probar la identidad de las personas.

RESOLUCIONES

- ▶ **Por Resolución N° 1014**, de fecha 8/11/2001, el Ministerio de Educación de la Nación resuelve aprobar el Reglamento de Servicios para el funcionamiento de la Biblioteca Nacional de Maestros, el cual rige, a partir de ese momento, las actividades que corresponden a los servicios que brinda a la comunidad educativa.
- ▶ **Por Resolución Ministerial N° 1422** de fecha 14/09/07, se crea el Programa Nacional de Archivos Escolares, que se implementará en el ámbito de la Dirección de la Biblioteca Nacional de Maestros

SERVICIOS ESENCIALES QUE BRINDAMOS

Para la mejor prestación de nuestros servicios, en carácter de Biblioteca pública y gratuita, ponemos a disposición de los usuarios información sobre los servicios que brindamos y sus modalidades:

Los servicios que presta la BNM están destinados principalmente a satisfacer la demanda de los docentes. Su diversidad ha ido surgiendo a lo largo del tiempo a iniciativa del organismo, fundamentalmente sobre la base de las demandas del público destinatario y de las tendencias generales adoptadas por bibliotecas referentes.

SERVICIOS PRESENCIALES:

Referencia general y especializada: en cada servicio se brinda orientación al usuario en cuanto al material disponible en la BNM sobre las temáticas solicitadas.

Referencia pedagógica integrada: Los docentes, bibliotecarios y estudiantes de carreras de formación docente podrán acceder a una referencia especializada en educación que les permitirá conocer integradamente sus posibilidades de acceso a la información en diversos soportes y desde las opciones que cada área de servicios de la Biblioteca les puede brindar.

Consulta de material bibliográfico y multimedial: los usuarios tienen la posibilidad de acceder a la búsqueda de información en todos los soportes.

Préstamo de libros: dirigido a usuarios docentes en actividad y jubilados, investigadores, bibliotecarios, estudiantes de profesorado de cualquier nivel y especialidad, Ciencias de la Educación, bibliotecología, Psicología, Psicopedagogía, cursando Postgrados y postítulos en educación y cualquier otra carrera con orientación en educación. Con la credencial respectiva, que se domicilien en un radio no mayor a 100 Km. de la BNM.

Préstamo de videos: dirigido a las instituciones educativas que lo soliciten, ubicadas en un radio no mayor de 100 Km. de la BNM.

Copia de videos y DVDs: dirigido a instituciones educativas del país que soliciten el servicio de copiado de programas educativos de copia permitida.

Préstamo interbibliotecario: se realizan préstamos de material bibliográfico y multimedial a las bibliotecas que lo solicitan de todo el país.

Asistencia técnica: dirigida a las unidades de información integrantes de nuestras redes federales y a las bibliotecas escolares y especializadas de todo el país. Consiste en un servicio de consultoría para aquellos bibliotecarios que solicitan ayuda en relación a la tecnología instalada a través de modalidades presenciales y virtuales. En el caso de las bibliotecas miembros de la Comunidad Aguapey, la asistencia específica se le ofrece a través del Foro que se encuentra en el Portal BERA.



Asistencia bibliotecológica: dirigida a las unidades de información integrantes de nuestras redes federales y a las bibliotecas escolares y especializadas de todo el país. Consiste en el asesoramiento y acompañamiento a aquellos bibliotecarios que solicitan ayuda en aspectos teóricos y prácticos de índole bibliotecológica que se presentan habitualmente. En el caso de las bibliotecas miembros de la Comunidad Aguapey, la asistencia específica se le ofrece a través del Foro que se encuentra en el Portal BERA.

Capacitación a bibliotecarios escolares: se brinda a través del Programa BERA y a solicitud de distintas instituciones interesadas a través de los convenios Marco firmados por las jurisdicciones.

Capacitación presencial en servicio: se brinda a través de un sistema de pasantías, capacitación a personal técnico de bibliotecas que lo soliciten en el marco de acuerdos bilaterales.

Utilización gratuita de computadoras, utilitarios de MS-Office y acceso a Internet: dirigido a docentes, bibliotecarios, investigadores y todo aquel estudiante que deba realizar un trabajo monográfico, respaldado por una nota institucional.

Visitas guiadas: Se realizan visitas guiadas dirigidas a alumnos y docentes de los niveles EGB1 a Polimodal, Institutos de formación docente y bibliotecológico. En ellas se trabaja con una propuesta didáctica particular para cada ciclo educativo, con actividades para desarrollar durante la visita y para el aula, cuyos ejes temáticos giran en torno al cuidado y protección del patrimonio cultural, el valor del libro y de las bibliotecas.

Centro de Información Itinerante (CII): la BNM ofrece a instituciones educativas la Colección del CII, compuesta por 1.204 volúmenes especializados en la temática educativa, para su exhibición y consulta en eventos que organicen o para respaldo bibliográfico de acciones de investigación y/o generación de material analítico o para respaldo bibliográfico de acciones de investigación y/o generación de material áulico.

Alerta Bibliotecológico: mensualmente la BNM envía, por correo electrónico un listado con las novedades incorporadas a la biblioteca.

Espacio de extensión a la comunidad: ciclo de charlas, encuentros culturales y/o presentación de libros, videos, revistas, destinados a los docentes y bibliotecarios.

SERVICIOS REMOTOS:

Con la finalidad de ampliar el universo de usuarios, la Biblioteca Nacional de Maestros (BNM) ofrece servicios virtuales a través de su sitio web, como por ejemplo, la consulta de los catálogos en línea, el acceso a documentos digitalizados en texto completo, y recursos didácticos destinados a los docentes. También, vía correo electrónico se ofrecen los servicios de Alerta bibliográfica y envío mensual de Boletín Electrónico BNM

Detalle de los servicios remotos:

- ▶ **Servicios vía correo electrónico:** Alerta bibliográfica y el Boletín Electrónico de la BNM
- ▶ **Servicios virtuales accesibles desde el sitio web de la BNM:**
 - **Consulta de catálogos en línea:** Esta sección del sitio provee acceso a los siguientes catálogos: libros, material multimedia, publicaciones periódicas, documentos, legislación educativa, CDI – UNESCO y material del Sistema Nacional de Información Educativa. También pueden consultarse en línea los catálogos de las Colecciones especiales BNM.
 - **Biblioteca digital:** A través de este espacio virtual, la BNM pone a disposición del público más de 1500 piezas digitalizadas, agrupadas en colecciones especiales, con el propósito de difundir y brindar acceso a su patrimonio histórico.
 - **Recursos Didácticos:** Propuestas didácticas dirigidas a profesionales de la educación, con la finalidad de acercar material bibliográfico y actividades sugeridas a los docentes.
 - **Sitios de interés:** Completo listado de enlaces ordenados por categorías temáticas entre los cuales se destacan bibliotecas nacionales y extranjeras, mediatecas y hemerotecas. También ofrece sitios recomendados para docentes y bibliotecarios.
 - **Glosario:** Glosario de términos vinculados al área educativa, especialmente desarrollado para docentes y de gran utilidad en la realización de sus actividades.
 - **Rincón del editor:** Novedades publicadas por diversas editoriales sobre temas vinculados al área educativa, elegidas y recomendadas por el Área Pedagógica de la BNM.
 - **Hemeroteca digital:** Portadas e índices digitalizados de importantes revistas nacionales y extranjeras que componen el fondo bibliográfico de la hemeroteca de la BNM.



PUNTOS DE CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN CON LOS USUARIOS

1. PUERTA DE ACCESO

Cuando los usuarios se acercan personalmente a nuestra Biblioteca los recibimos en el escritorio de Informes. De acuerdo a sus necesidades los derivamos al área correspondiente. El usuario se registra en una planilla habilitada para tal fin y es invitado a obtener su credencial, según su categoría. Los usuarios que poseen credencial, agilizan su trámite de entrada a la BNM.

En este sector se les informa sobre todos los servicios que brinda la Biblioteca y se entrega folletera explicativa.

2. CONSULTA PRESENCIAL O “in situ”

Se brinda en cada una de las áreas prestadoras de servicios destinados al público general y a los docentes, bibliotecarios e investigadores, de manera especial. Se cuenta con distintas salas desde donde se pueden consultar las bases de datos institucionales de libros, material multimedial, publicaciones periódicas, documentos, legislación educativa, documentos y revistas de UNESCO y PROMSE (Programa de Mejoramiento del Sistema Educativo), Sala del Tesoro y Levene.

- ▶ **Sala Americana:** se puede consultar el fondo bibliográfico histórico de la biblioteca, solicitar búsquedas bibliográficas y reserva de material especializado para investigadores.
 - ▶ **Sala de Lectura:** se puede consultar el fondo bibliográfico de uso frecuente tanto general como especializado en educación y se puede solicitar préstamo de libros, asesoramiento pedagógico, búsquedas bibliográficas, acceso a Internet y utilitarios de Office.
 - ▶ **Biblioteca, Museo y Archivo Dr. Ricardo Levene** contiene el fondo bibliográfico personal del Dr. Ricardo Levene (p) especializado en historia general, historia americana y argentina, literatura general, literatura argentina, derecho y sociología. Se puede reservar material especializado para investigadores.
 - ▶ **Centro de Información Telefónica:** se pueden realizar consultas sobre programas y proyectos del Ministerio de Educación, servicios de la BNM y diferentes temáticas relacionadas con el sistema educativo nacional.
 - ▶ **Mediateca:** contiene el fondo multimedia, se brinda asesoramiento especializado, búsquedas selectivas de información. Se reservan videos para el préstamo institucional tanto telefónicamente como por correo electrónico.
 - ▶ **Hemeroteca:** contiene el fondo de publicaciones periódicas. Se brinda asesoramiento especializado y se realizan búsquedas bibliográficas.
 - ▶ **Sala del tesoro:** contiene la colección personal de Leopoldo Lugones y los ejemplares más valiosos del fondo bibliográfico de la BNM. Son más de 6500 ejemplares publicados entre comienzos del siglo XVI y principios del XIX.
-

- ▶ **Sala Colmo:** se compone de los fondos de la biblioteca privada del Dr. Alfredo Colmo, quien había estudiado la carrera de abogacía en la BNM, y en su testamento donó a la misma, los libros de su biblioteca particular.
- ▶ **Centro Nacional de Información Documental Educativa:** contiene el fondo documental producido en las diferentes áreas del Ministerio, la memoria histórica de las distintas gestiones ministeriales y la legislación nacional. Se brinda asesoramiento, búsquedas especializadas, se realiza reserva de material para préstamo interbibliotecario
- ▶ **Centro de Documentación Internacional de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (UNESCO):** se puede consultar documentación sobre Educación, Ciencia y Cultura de la UNESCO y otros organismos internacionales. Se realizan búsquedas bibliográficas a través de bases de datos, reproducción y envío de información solicitada, confección de bibliografías especializadas.
- ▶ **Centro de Recursos, Documentación e Información (CREDI) de la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI):** se puede consultar el fondo bibliográfico de Educación y Cultura de los países que integran la OEI. Se realizan consultas de información bibliográfica en línea, consultas en la base de datos propia, difusión selectiva de información, cooperación institucional.

HORARIOS DE ATENCIÓN DE LAS ÁREAS PRESTADORAS DE SERVICIOS

Sala de Lectura

Lunes a viernes de 8.30 a 21 horas

Sábados: 9 a 14 horas.

Mediateca

Lunes a viernes de 9 a 18 horas.

Sala Americana

Lunes a viernes de 9 a 17 horas

Hemeroteca

Lunes a viernes de 10:30 a 18.30 horas

Centro de Documentación

Lunes a viernes de 10.30 a 18.30 horas

Centro de la UNESCO

Lunes a viernes de 10.30 a 18.30 horas

Centro de la OEI

Lunes a viernes de 10.30 a 18.30 horas

CITE

Lunes, miércoles y viernes de 9 a 13 horas

Martes y jueves de 9 a 17 horas

Museo Levene

Solicitar entrevista vía telefónica o por e-mail

3. CONSULTA REMOTA:

Se puede acceder a través de:

- ▶ Sitio Web: en él se puede ingresar a la página Web de la biblioteca. Ofrece acceso a los catálogos del fondo, así como material digitalizado que se puede recuperar en texto completo y que comprende: documentos educativos, imágenes, libros de colecciones especiales, índices de publicaciones y videos, así como una selección temática de sitios de interés para incorporar el uso de Internet a las propuestas didácticas cotidianas. <http://www.bnm.me.gov.ar>
- ▶ Correo electrónico: bnminfo@me.gov.ar
- ▶ Centro de Información Telefónico Educativo (CITE): 0-800-6666-293:

El objetivo de este último es brindar información, orientación y difusión. Para ello, contamos con una línea telefónica gratuita (0-800-666-6293) y un correo electrónico (cite@me.gov.ar) para poder generar una comunicación abierta desde cualquier punto del país, incluso desde los más aislados.

La actividad del CITE está dirigida a todas aquellas personas o entidades interesadas en recibir información sobre los siguientes temas:

- Programas del Ministerio de Educación de la Nación.
- Biblioteca Nacional de Maestros (servicios, horarios, material, etc.).

Las consultas son respondidas en el momento. En los casos en los que su complejidad lo amerite, se avisa al usuario que su consulta queda pendiente, se averigua en los ámbitos correspondientes y luego se le comunica la respuesta.

Cuando la información solicitada exceda el área de especificidad del servicio y, por lo tanto, no pueda darse una respuesta, el usuario será derivado, brindándole los datos necesarios para que pueda continuar con su búsqueda.

La repercusión de este servicio es nacional. El mismo llega a la comunidad educativa de todo el país para brindar información a través de las siguientes modalidades: telefónica (en forma gratuita),

personal o vía correo electrónico.

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS

1. PRESENCIALES

- ▶ Visitas guiadas
- ▶ Material de difusión institucional
- ▶ Participación en eventos tales como: seminarios, encuentros, Congresos, Feria del Libro, otros.

2. REMOTOS: En la Web

- ▶ **“Foro virtual”**: espacio de comunicación con los miembros de la comunidad AGUAPEY con el propósito de satisfacer sus inquietudes.
- ▶ Información sobre **“Servicios Presenciales”**: Sala de Lectura, Sala para Investigadores, Centro Nacional de Documentación e Información Educativa, Hemeroteca, Mediateca y Biblioteca, Museo Archivo R. Levene – Cada uno de ellos incluye las siguientes opciones: información general y de servicios, catálogo del material y enlaces de interés. En el caso del Centro de Información Telefónico Educativo además ofrece un sistema de preguntas y respuestas más frecuentes del servicio para que pueda consultarse en línea.
- ▶ **“Redes”** presenta los consorcios de información, ya consolidados e impulsados por la institución.
- ▶ **Portal SNIE**: “Sistema Nacional de Información Educativa”. El portal cuenta con los siguientes servicios: Novedades, Catálogo, Centros de Documentación, Eventos regionales y nacionales, Institucional, y demás información sobre el SNIE.
- ▶ **Portal BERA**: “Bibliotecas Escolares y Especializadas de la República Argentina”. El portal cuenta con los siguientes servicios: Novedades, Comunidad Aguapey y Foro Aguapey, Weblog BERA, Jurisdicciones, Recursos sobre Bibliotecología, Encuentros, Institucional, Información sobre las Jornadas Nacionales de Bibliotecarios Escolares, Agenda de eventos Nacionales, y demás información sobre el PROGRAMA BERA.
- ▶ **Sitio de la Red de Bibliotecas Pedagógicas**: En este sitio se puede acceder al conocimiento de los objetivos de la Red Nacional de Bibliotecas Pedagógicas, su ubicación por región geográfica, las estadísticas de cada unidad de información y el patrimonio bibliográfico común que se puede consultar en cada una de ellas.
- ▶ **“Institucional”** es el sector destinado a difundir información como la historia, misión y visión, el organigrama, la calidad, las estadísticas, el reglamento y los servicios de la BNM.
- ▶ **Boletín electrónico BNM Noticias**: mensualmente la BNM distribuye, por correo electrónico, un boletín con noticias institucionales y notas vinculadas a la bibliotecología, pedagogía y tecnología.

3. NUESTRAS ESTADÍSTICAS

Para obtener un conocimiento más acabado de nuestros usuarios, de los servicios y productos que ofrecemos se recaban los siguientes datos:

- ▶ Cantidad de usuarios mensual que nos visitan por primera vez.
 - ▶ Cantidad de usuarios según categoría: Docentes: por nivel de desempeño, Estudiantes: por nivel, Investigadores: por lugar de procedencia, Bibliotecarios, Profesionales, Funcionarios del Ministerio de Educación de la Nación, otros usuarios.
 - ▶ Cantidad de Usuarios por área: Sala de Lectura, Centro de Documentación e Información Educativa, Sala Americana, Mediateca, Hemeroteca.
 - ▶ Cantidad de usuarios según franja horaria.
 - ▶ Cantidad de servicios brindados (in situ / remotos).
 - ▶ Servicios in situ en Sala de Lectura: Cantidad de referencias especializadas realizadas, listados bibliográficos, acceso a Internet, préstamos interbibliotecarios y domiciliarios.
 - ▶ Servicios in situ en el Centro de Documentación: Cantidad de referencias especializadas realizadas, listados bibliográficos, consultas a la base de datos documental y asesoramiento personal.
 - ▶ Servicios in situ en Sala Americana: Cantidad de consultas en Sala Colmo, Sala Americana, Sala Sarmiento, Tesoro, acceso a Internet, servicio de scanner y referencias especializadas.
 - ▶ Servicios in situ en Mediateca: Cantidad de préstamos y copias de videos, confección de listados bibliográficos y referencias especializadas.
 - ▶ Servicios in situ en Hemeroteca: Confección de listados bibliográficos, referencias especializadas.
 - ▶ Visitas guiadas: cantidad de visitas guiadas y perfil del contingente de visitantes.
 - ▶ Credenciales nuevas: cantidad de credenciales nuevas y perfil de los usuarios que las solicitaron.
 - ▶ Servicios remotos brindados en las distintas áreas vía mail, fax, correo postal y teléfono.
 - ▶ Servicios remotos brindados en la página web: cantidad de visitas y cantidad de consultas a la base de datos bibliográfica, legislativa y documental.
 - ▶ Temáticas más consultadas en el Centro de Documentación, Sala de Lectura, Hemeroteca y links más visitados en el sitio web institucional.
-

De nuestras redes federales se relevan:

- ▶ Perfil de usuario que consulta la biblioteca:

Docentes por nivel de desempeño, estudiantes por nivel, investigadores, funcionarios, bibliotecarios, profesionales, usuarios en general.

- ▶ Tipo de consulta (in situ / remota).
- ▶ Consultas in situ: Cantidad de consultas en sala (consultas de libros, revistas, diarios y documentos), consultas material multimedial (videos, CD), acceso a Internet y préstamos (domiciliarios, interbibliotecarios e interinstitucionales).

- ▶ Consultas remotas: Telefónicas, vía Mail.

Desde el Programa BERA se releva:

- ▶ Cantidad de material distribuido (CD y Manuales).
- ▶ Cantidad de bibliotecarios capacitados (por la BNM y por las jurisdicciones).
- ▶ Cantidad de capacitaciones realizadas.
- ▶ Cantidad de Bibliotecas Escolares informatizadas.
- ▶ Inversión Nacional y Jurisdiccional para la Implementación del Programa.

Todos estos datos, una vez procesados y analizados, constituyen la base que nos permite tomar mejores decisiones institucionales sobre lectores atendidos, perfiles, servicios bibliográficos, servicios de documentación, servicios de difusión, biblioteca escolar asistida, unidad federal asistida, temática consultadas, necesidades.

- ▶ Cantidad de material distribuido (CD y Manuales).
- ▶ Cantidad de bibliotecarios capacitados (por la BNM y por las jurisdicciones).
- ▶ Cantidad de capacitaciones realizadas.
- ▶ Cantidad de Bibliotecas Escolares informatizadas.
- ▶ Inversión Nacional y Jurisdiccional para la Implementación del Programa.



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para nosotros es de fundamental importancia conocer qué opinión tienen los usuarios sobre los productos, los servicios y su funcionamiento, como una manera de orientar los esfuerzos hacia la mejora continua de nuestra gestión:

1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

De acuerdo con este principio, hemos implementado una **encuesta anual de satisfacción de usuarios** a través de la cual podemos conocer mejor sus necesidades y expectativas, permitiendo detectar que se debe corregir para su mejor atención. Hemos realizado dicha encuesta a usuarios de la BNM durante los tres últimos años, comparándose sus resultados.

Esta encuesta aporta información sobre la relación del usuario con los servicios que brindamos, permitiéndole la posibilidad de manifestar su opinión tanto sobre la atención como la calidad de la prestación recibida en cada uno de ellos. El cuestionario es entregado durante una semana a una muestra de usuarios por personal de las diferentes áreas de Atención al Público. Una vez completados los formularios respectivos, son remitidos por cada área a la Coordinación de Calidad.

Hemos incorporado la realización de encuestas parcializadas en las diferentes áreas de servicios.

Los resultados obtenidos se publican en la Cartelera de Usuarios ubicada en el hall central de la **BNM**, previa información de los mismos a la Dirección y a las diferentes áreas que conforman el organismo para su análisis.

Así mismo se realiza una **encuesta virtual** con los usuarios remotos de nuestro sitio Web, pudiendo acceder a la misma a través de la página de la BNM.

2. COMITÉ DE USUARIOS

Hemos impulsado la formación de un **Comité de Seguimiento y Monitoreo** de los Compromisos asumidos ante el ciudadano en la Carta Compromiso. El mismo está formado por usuarios acreditados y visitantes asiduos de nuestros servicios. Ellos, de acuerdo a planillas predeterminadas que les entregamos, efectúan una evaluación del grado de satisfacción con el cumplimiento de los servicios monitoreados, ayudándonos de esta manera a mejorar nuestra oferta. Dicho comité se reúne semestralmente.

3. GRUPO FOCAL

Realizamos reuniones con grupos de usuarios calificados (docentes, bibliotecarios, investigadores y funcionarios de la BNM) con la finalidad de conocer sus opiniones en relación a los servicios que se prestan en la BNM y sus posibilidades de mejora. Los mismos son organizados semestralmente.

4. FORO

Está destinado a la Comunidad Aguapey y su objetivo es atender consultas técnico bibliotecológicas referidas al soft de gestión Aguapey así como otros ligados al Programa BERA. Se puede acceder al mismo a través del sitio Web de la BNM, para ello debe completar el formulario de registro para ser dado de alta.

5. SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Las quejas y sugerencias de los usuarios sobre los servicios que brinda la institución, constituyen mecanismos de participación que colaboran en su mejora, comprometiendo al mismo tiempo al personal de la BNM a brindar un servicio de calidad:

Para conocer las sugerencias y reclamos de nuestros usuarios disponemos de dos modalidades de recepción: presencial y remota.

La **modalidad presencial** pone a disposición del usuario un **buzón de sugerencias** en cada uno de los servicios y puntos de contacto.

El usuario es contactado telefónicamente por nuestro personal, quien le brinda la información a su inquietud en tiempo real. Otra instancia se da en términos informales, coyunturales, a partir de la escucha de los reclamos o las sugerencias por parte de las personas responsables de cada uno de los servicios así como por los representantes de la Alta Dirección, en los casos solicitados.

Los resultados del buzón de sugerencias son comunicados a la Dirección y responsables de áreas.

La **modalidad remota** ofrece diversas opciones:

- ▶ Telefónica: mediante llamada gratuita al 0800-6666293
- ▶ Fax: enviando su queja/sugerencia al 4129-1231
- ▶ Correo postal: carta dirigida a la Coordinación de Calidad, Biblioteca Nacional de Maestros, Pizzurno 953 PB, Bs. As., Argentina, (C1020ACA).
- ▶ Correo electrónico: mediante e-mail a la dirección sugerenciasbnm@me.gov.ar, bnminfo@me.gov.ar o a través de la página de Internet en el sitio <http://www.bnm.me.gov.ar>

Las sugerencias y/o reclamos deben contener los datos personales, dirección, teléfono, fax, y en caso de poseer, dirección de correo electrónico.

Los reclamos o sugerencias efectuadas por carta, deben estar firmados por el emisor a los efectos de posibilitar a la Institución, la ulterior notificación y respuesta.

Todas las consultas, sugerencias y reclamos que formulan los usuarios sobre nuestros servicios reciben un acuse de recibo en el término de 72 horas hábiles y en los casos en los que amerite una respuesta ampliatoria, la misma será dada por la Coordinación de Calidad en el término de 7 días a partir de la recepción.

En caso que la información enviada en la respuesta fuera insuficiente el usuario puede dirigirse a la Dirección por la vía administrativa correspondiente, obteniendo su respuesta en el término de 7 días hábiles. Si aún no resulta satisfactoria la respuesta a su reclamo en esta instancia y sin perjuicio del agotamiento del recurso administrativo para el inicio de la vía judicial, podrá hacer la correspondiente presentación ante el Defensor del Pueblo de la Nación, Lic. D. Eduardo Mondino. La Defensoría del Pueblo se encuentra ubicada en: Montevideo 1244 (C1018ACB), Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sus teléfonos son: 0810.333.3762 - Fax: (11) 4819.1581 defensor@defensor.gov.ar.

La información recopilada a través del Sistema de Reclamos y Sugerencias se procesa y analiza en el área de Coordinación de Calidad para corregir, prevenir y rediseñar procesos y servicios. Los resultados son comunicados a la Dirección y responsables de áreas. Las mejoras que se pueden implementar son llevadas a cabo por la institución y son difundidas, además, a los usuarios, a través de la cartelera ubicada en el hall de entrada de la biblioteca.

PRINCIPALES ORGANISMOS, INSTITUCIONES Y EMPRESAS CON LOS QUE INTERACTUAMOS

ÁMBITO NACIONAL

- ▶ Academia Nacional de Geografía
- ▶ Archivo Gral. de la Nación
- ▶ Archivo y Museo Histórico del Banco de la Provincia de Buenos Aires
- ▶ Asociación Argentina de Cultura
- ▶ Asociación de Bancos de Argentina
- ▶ Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina (ABGRA)
- ▶ Asociación de Coordinadores de Redes Argentinas de Información (RECIARIA)
- ▶ Asociación de Televisión Educativa Iberoamericana (ATEI)
- ▶ Biblioteca Central de la Universidad del Litoral
- ▶ Biblioteca Círculo de oficiales de las Fuerzas Armadas
- ▶ Biblioteca de Ciegos
- ▶ Biblioteca del Congreso de la Nación
- ▶ Biblioteca del Docente
- ▶ Biblioteca Facultad de Derecho
- ▶ Biblioteca Facultad de Diseño y Urbanismo
- ▶ Biblioteca Nacional
- ▶ Boletín Oficial
- ▶ Bolsa de Comercio
- ▶ Cámara de Senadores de la Nación
- ▶ Cámara Argentina de Publicaciones
- ▶ Cámara Argentina del Libro
- ▶ Caminos de Tiza
- ▶ Cancillería Argentina
- ▶ Casa Natal y Museo Sarmiento de la Provincia de San Juan
- ▶ Centro Argentino de Información Científica y Tecnológica (CAICYT)
- ▶ Centro de Diseño, Producción y Evaluación de Recursos Multimediales para el Aprendizaje (CEDIPROE)
- ▶ Centro de Estudios Opinión Pública (CEOP)
- ▶ Centro Nacional de Educación Tecnológica (CENET)
- ▶ Centro de Administración de Derechos Reprográficos (CADRA)
- ▶ Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Armadas Círculo Militar
- ▶ Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO)
- ▶ Colegio de Traductores Públicos
- ▶ Comisión de Educación de Cámara de Diputados de la Nación
- ▶ Comisión Nacional de Monumentos y Lugares Históricos
- ▶ Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares (CONABIP)
- ▶ Consejo Superior de Educación Católica (CONSUDEC)
- ▶ Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET)
- ▶ Consejo del Menor y la Familia
- ▶ Consejo Nacional de la Mujer
- ▶ Conciencia- Asociación civil no partidaria
- ▶ Correo Argentino
- ▶ Corte Suprema de Justicia
- ▶ Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU)
- ▶ Dirección Gral. del Libro y Promoción de la Lectura
- ▶ Dirección Nacional de Tecnología Informática
- ▶ Dirección Nacional del Derecho del Autor
- ▶ EDUCABLE
- ▶ EDUCAR
- ▶ Embajada de los Estados Unidos -Sección Informativa y Cultural
- ▶ Embajada de Sudáfrica - BS.AS.
- ▶ Escribanía General de Gobierno- Ministerio de Justicia
- ▶ Escuela de Posgrado Ciudad Argentina (EPOCA)
- ▶ Facultad de Filosofía y Humanidades
- ▶ Facultad de Medicina
- ▶ Facultad de Filosofía y Letras
- ▶ Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO)
- ▶ Federación de Entidades Argentino Árabes (FEARAB)
- ▶ Fondo Nacional de las Artes
- ▶ Foro 21
- ▶ Fundación El Libro
- ▶ Fundación Antorchas

ÁMBITO INTERNACIONAL

- ▶ Academia Nacional de Geografía
- ▶ Archivo Gral. de la Nación
- ▶ Archivo y Museo Histórico del Banco de la Provincia de Buenos Aires
- ▶ Asociación Argentina de Cultura
- ▶ Asociación de Bancos de Argentina
- ▶ Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina (ABGRA)
- ▶ Asociación de Coordinadores de Redes Argentinas de Información (RECIARIA)
- ▶ Asociación de Televisión Educativa Iberoamericana (ATEI)
- ▶ Biblioteca Central de la Universidad del Litoral
- ▶ Biblioteca Círculo de oficiales de las Fuerzas Armadas
- ▶ Biblioteca de Ciegos
- ▶ Biblioteca del Congreso de la Nación
- ▶ Biblioteca del Docente
- ▶ Biblioteca Facultad de Derecho
- ▶ Biblioteca Facultad de Diseño y Urbanismo
- ▶ Biblioteca Nacional
- ▶ Boletín Oficial
- ▶ Bolsa de Comercio
- ▶ Cámara de Senadores de la Nación
- ▶ Cámara Argentina de Publicaciones
- ▶ Cámara Argentina del Libro
- ▶ Caminos de Tiza
- ▶ Cancillería Argentina
- ▶ Casa Natal y Museo Sarmiento de la Provincia de San Juan
- ▶ Centro Argentino de Información Científica y Tecnológica (CAICYT)
- ▶ Centro de Diseño, Producción y Evaluación de Recursos Multimediales para el Aprendizaje (CEDIPROE)
- ▶ Centro de Estudios Opinión Pública (CEOP)
- ▶ Centro Nacional de Educación Tecnológica (CENET)
- ▶ Centro de Administración de Derechos Reprográficos (CADRA)
- ▶ Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Armadas Círculo Militar
- ▶ Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO)
- ▶ Colegio de Traductores Públicos
- ▶ Comisión de Educación de Cámara de Diputados de la Nación
- ▶ Comisión Nacional de Monumentos y Lugares Históricos
- ▶ Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares (CONABIP)
- ▶ Consejo Superior de Educación Católica (CONSUDEC)
- ▶ Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET)
- ▶ Consejo del Menor y la Familia
- ▶ Consejo Nacional de la Mujer
- ▶ Conciencia- Asociación civil no partidaria
- ▶ Correo Argentino
- ▶ Corte Suprema de Justicia
- ▶ Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU)
- ▶ Dirección Gral. del Libro y Promoción de la Lectura
- ▶ Dirección Nacional de Tecnología Informática
- ▶ Dirección Nacional del Derecho del Autor
- ▶ EDUCABLE
- ▶ EDUCAR
- ▶ Embajada de los Estados Unidos -Sección Informativa y Cultural
- ▶ Embajada de Sudáfrica - BS.AS.
- ▶ Escribanía General de Gobierno- Ministerio de Justicia
- ▶ Escuela de Posgrado Ciudad Argentina (EPOCA)
- ▶ Facultad de Filosofía y Humanidades
- ▶ Facultad de Medicina
- ▶ Facultad de Filosofía y Letras
- ▶ Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO)
- ▶ Federación de Entidades Argentino Árabes (FEARAB)
- ▶ Fondo Nacional de las Artes
- ▶ Foro 21
- ▶ Fundación El Libro
- ▶ Fundación Antorchas
- ▶ Fundación Cinemateca Argentina
- ▶ Agregaduría Cultural de la Embajada de los

- 
- Países Bajos
- ▶ Asociación de Bibliotecas Americanas (ALA)
 - ▶ American University- Washington D.C
 - ▶ Banco del Libro de Caracas- Venezuela.
 - ▶ Biblioteca Nacional de Chile
 - ▶ Biblioteca Nacional de Perú (Sección Bibliotecas Académicas y Especializadas)
 - ▶ Biblioteca Nacional de Uruguay
 - ▶ British Library
 - ▶ Centro de Recursos Informativos de la Embajada de Estados Unidos
 - ▶ Centro de Investigación y Documentación Educativa - Ministerio de Educación y Ciencia - España (CIDE)
 - ▶ CERLALC
 - ▶ College of William & Mary, Williamsburg, Virginia - Estados Unidos
 - ▶ Comisión de Intercambio Educativo entre Estados Unidos y Argentina (Comisión Fulbright)
 - ▶ Embajada de Canadá
 - ▶ Embajada de México
 - ▶ Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA)
 - ▶ Instituto de Cultura Española
 - ▶ Instituto Interamericano de Planificación Educativa (IIPPE)
 - ▶ Instituto Nacional de Estudios e Pesquisas Educacionais - Ministerio de Educación - Brasil (INEPI)
 - ▶ International Bureau of Education (IBE) - UNESCO
 - ▶ Library of Congress - Estados Unidos
 - ▶ Mercosur Educativo
 - ▶ Ministerio de Educação do Brasil
 - ▶ Ministerio de Educación de Chile
 - ▶ Ministerio de Educación, Cultura y Deportes de Bolivia
 - ▶ MIT - Massachusetts - Institute of Technology - Language Department
 - ▶ Ministerio de Educación y Ciencia de España
 - ▶ Ministerio de Educación y Cultura de Paraguay
 - ▶ Ministerio de Educación y Cultura de Uruguay
 - ▶ National Library Board - Singapore
 - ▶ National Hispanic Cultural Center - Nueva México, USA
 - ▶ Organización de Estados Iberoamericanos (OEI)
 - ▶ Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO)
 - ▶ Organización de Estados Americanos (OEA)
 - ▶ Organización Internacional del Trabajo (OIT)
 - ▶ Red de Información e Investigación Educativa (REDINED) - España
 - ▶ Red de Bibliotecas del CISC de España (UNIRED)
 - ▶ REDUC (Universidad Católica de Chile)
 - ▶ REDUC (Universidad Católica de Córdoba)
 - ▶ Servicio de Información de la Embajada de Estados Unidos
 - ▶ Sistema de Información y Comunicación del MERCOSUR (SIC)
 - ▶ Stockholm Institute of Education
 - ▶ UNESCO Brasil
 - ▶ UNESCO Uruguay
 - ▶ Universidad de Guadalajara - México
 - ▶ Universidad Autónoma de México (IRESIE)
 - ▶ Universidad Pública de Navarra - España
 - ▶ Universidad de Venezuela
 - ▶ Universidad de Salamanca - España - Servicio de Bibliotecas
 - ▶ Universidad de Stanford - Mexican, American, Iberoamerican Collections - California - USA

La **BNM** mantiene con los organismos mencionados relaciones diversas vinculadas, entre otras, al intercambio de información y/o servicios, provisión de insumos, de tecnología, cooperación en proyectos de desarrollo conjunto, asistencia técnica y capacitación.

NUESTROS ATRIBUTOS DE CALIDAD

Nos comprometemos a mantener la calidad de las prestaciones de nuestros servicios tratando de responder a las necesidades y expectativas de sus destinatarios, sobre la base de los siguientes atributos:

- ▶ **Accesibilidad:** implementación de los medios necesarios para garantizar que todos los servicios que se brindan sean accesibles para todo ciudadano que los requiera, sin ningún tipo de limitación ni discriminación. Contempla la accesibilidad en sus aspectos:
 - a) espaciales, teniendo en cuenta a aquellos con capacidades físicas diferentes;
 - b) temporales, manteniendo un amplio horario de atención
 - c) cognoscitivos, tratando de brindar explicaciones e instrucciones comprensibles y facilitar los trámites necesarios para el uso de todos los servicios de la institución
 - d) técnicos, habilitando la mayor cantidad de canales posibles para que el usuario pueda comunicarse sin obstáculos con la institución.
- ▶ **Competencia:** prestación de los servicios con profesionales y/o personal altamente capacitado, demostrando en todas sus acciones el profundo conocimiento de las funciones que tiene encomendadas.
- ▶ **Comunicación y capacidad de respuesta:** dar una respuesta oportuna y apropiada dentro de los tiempos establecidos, manejarse con puntualidad y rapidez y facilitar el contacto con la institución.
- ▶ **Confiabilidad:** ejecución de los servicios en forma cuidadosa y segura, siendo coherente en la gestión, cumpliendo con lo prometido, puntual en las citas y dando explicaciones que se sustenten en los hechos. Este compromiso está sostenido a partir de una gestión por procesos en el marco de un sistema de calidad.
- ▶ **Cortesía:** atención a todos los usuarios con consideración, respeto y amabilidad. Brindando especial atención a las personas con discapacidades o con dificultades para comprender la utilización de nuestros servicios.
- ▶ **Equidad:** trato igualitario ante situaciones idénticas a todos aquellos que se acerquen a la BNM en busca de información, a presentar reclamos, a emitir sugerencias y/o a plantear problemas en la prestación de los servicios que se brindan.

- 
-
- ▶ **Integración y creación de nuevas modalidades de transmisión de la información y conocimiento:** desarrollo de nuevos productos y servicios para la democratización de la información que generen mejoramiento en la gestión de otras bibliotecas, contemplando su heterogeneidad y los diversos niveles de apropiación tecnológica alcanzados por ellas.
 - ▶ **Protección del Patrimonio Educativo y Cultural:** resguardo y conservación del patrimonio cultural bibliográfico de la comunidad para garantizar el acceso a la información.
 - ▶ **Seguridad:** desarrollo de una gestión que le brinde al usuario la tranquilidad de sentirse “en buenas manos” cuando utiliza los servicios, tanto en lo relacionado con el espacio físico, como con la confidencialidad en el tratamiento de información personal.
 - ▶ **Solidaridad:** apoyo a usuarios individuales u organizacionales que no tienen posibilidades de acceder a la información y el conocimiento a través de otros canales, favoreciendo procesos de inclusión social.
 - ▶ **Transparencia:** rendir cuentas y dar respuesta públicamente sobre la eficacia de la gestión y sus resultados. Este compromiso está respaldado por un sistema administrativo claro, estructurado sobre la base de métodos, procedimientos y principios éticos.
-

NUESTROS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SU MEDICIÓN

1. ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ESENCIALES

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<p>1.1. CONSULTA RÁPIDA Facilitamos la consulta del material disponible de la BNM "in situ"</p>	<p>El tiempo de demora desde el momento en que el usuario solicita el material hasta que se lo entregamos, en la banda horaria de mayor afluencia de público, no excederá los:</p> <p>Mediateca: 5 minutos Sala Americana: 10 minutos Sala Sarmiento: 1 hora Sala Colmo: 24 horas Centro de Documentación: 10 minutos Hemeroteca: 5 minutos. Sala del Tesoro: 48 horas</p>	<p>Porcentaje de consultas satisfechas en el plazo establecido (Cantidad de consultas satisfechas en el plazo establecido / Total de consultas) x 100</p>	<p>Capacidad de respuesta para satisfacer consultas de material in situ.</p>
<p>1.2. CONSULTA REMOTA Disponibilidad de nuestro sitio web con todas sus opciones a nuestros usuarios remotos.</p>	<p>Garantizamos la visualización de nuestro sitio web las 24 hs. todos los días del año.</p> <p>Siempre que la BNM cuente con la provisión de energía y red necesaria para el funcionamiento del mismo.</p>	<p>Porcentaje de horas de funcionamiento del sitio web (Cantidad de horas de funcionamiento del sitio web / Total de horas de funcionamiento en el período considerado) x 100</p>	<p>Accesibilidad al sitio Web de la BNM.</p>
<p>1.3. PRÉSTAMOS DE LIBROS Realizamos préstamos a domicilio de libros de Sala de Lectura (ubicados en las Estanterías Abiertas) a usuarios acreditados, por el término de 7 días.</p>	<p>Satisfacemos el 100% de las solicitudes de préstamos a domicilio a los usuarios, siempre que se cumplan las condiciones del préstamo automatizado, a saber:</p> <p>la credencial esté habilitada, el sistema esté funcionando, se retiren sólo 3 libros por vez y quede un ejemplar de resguardo en la BNM.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes de préstamos a domicilio satisfechas (Cantidad de solicitudes de préstamos a domicilio satisfechas/ Total de solicitudes efectuadas por usuarios) x 100</p>	<p>Capacidad de respuesta a solicitudes de préstamo de libros a domicilio</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<p>1.4. PRÉSTAMOS DE VIDEOS / CD's</p> <p>Realizamos préstamos a domicilio de videos a las instituciones ubicadas en un radio de 100 Km.</p>	<p>Satisfacemos el 100% de las solicitudes de préstamos de videos / CD's siempre que se cumplan las condiciones del préstamo, a saber: lo soliciten instituciones educativas ubicadas en un radio de 100 Km., a través de un usuario docente con credencial y se retiren un máximo de 3 videos por semana.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes de préstamos de videos satisfechas (Cantidad de solicitudes de préstamos de videos / CD's satisfechas / Total de solicitudes efectuadas por usuarios) x 100</p>	<p>Capacidad de respuesta a solicitudes de préstamo de videos / CD's</p>
<p>1.5. PRÉSTAMOS INTERBIBLIOTECARIOS</p> <p>Efectuamos préstamos interbibliotecarios a usuarios institucionales de Sala de Lectura y Sala Americana.</p>	<p>1.5.1. Contestamos el 100% de las solicitudes que se nos formulen.</p> <p>1.5.2. Satisfacemos el 100 % de las solicitudes de préstamos que se nos formulen, siempre que el material esté disponible para el préstamo.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes respondidas (Cantidad de solicitudes respondidas / Total de solicitudes recibidas) x 100</p> <p>Porcentaje de solicitudes de préstamos interbibliotecarios satisfechas (Cantidad de solicitudes de préstamos interbibliotecarios satisfechas / Total de solicitudes efectuadas por otras bibliotecas) x 100</p>	<p>Capacidad de respuesta a solicitudes de préstamos interbibliotecarios</p>
<p>1. 6. REFERENCIA ESPECIALIZADA</p> <p>Brindamos referencia al usuario presencial, consistente en el asesoramiento con indicaciones realizado por personal especializado, con el fin de brindar la selección del material bibliográfico de su interés.</p>	<p>Respondemos 100% de consultas en un plazo máximo de:</p> <p>Sala de lectura: 1 hora Centro de Documentación: ½ hora Hemeroteca: ½ hora Mediateca: 1 hora Sala Americana: 1 hora Material de Salas Especiales en depósito: 48 hs.</p>	<p>Porcentaje de consultas respondidas en el plazo establecido (Cantidad de consultas respondidas en el plazo establecido / Total de consultas recibidas) x 100</p> <p>Se incluye una pregunta relativa al servicio en la encuesta anual de satisfacción de usuarios</p>	<p>Capacidad de respuesta a consultas de referencia especializada</p> <p>Grado de satisfacción del usuario.</p>
<p>1.7 COPIA DE VIDEOS/ CD's</p> <p>Copiamos videos autorizados para las instituciones educativas que lo soliciten, con un máximo de 5 unidades a cada una de ellas.</p>	<p>1.7.1 Satisfacemos el 100% de las copias de videos / CD's en un plazo máximo de 30 días, desde el momento en que se solicita hasta que la institución realiza la entrega.</p> <p>1.7.2 Garantizamos que el 100% de los videos copiados sean fidedignos y de calidad de acuerdo al original.</p>	<p>Porcentaje de copias de videos / CD's entregados en el plazo establecido (N° de copias de videos entregados en el plazo establecido / N° de copias de videos entregadas) x 100</p> <p>Porcentaje de cumplimiento del procedimiento de control de calidad (N° de controles realizados/ N° de controles previstos) x 100</p>	<p>Capacidad de respuesta en la entrega de material</p> <p>Calidad en la copia de videos / CD's</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<p>1.8 RESGUARDO DE MATERIAL MULTIMEDIAL</p> <p>Realizaremos los masters del material multimedial (videos / DVD's) ingresado por compra o canje.</p>	<p>Garantizamos que el 100% del material ingresado se le realizará copia en DVD.</p>	<p>Porcentaje de material copiado (N° material ingresado / N° de material copiado) x 100</p>	<p>Capacidad de preservación de información</p>
<p>1.9 RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN DIGITAL</p> <p>Se continuará con el resguardo de la información digital. Back up incremental (DLT): copia de documentos modificados en el día. (tolerancia fallos 5 días hábiles atrás)</p>	<p>Garantizamos que el 100% de la información cargada diariamente en las pc's de la BNM por el término de 5 días.</p>	<p>Porcentaje de cumplimiento del procedimiento de control semanal (N° de controles realizados/ N° de controles previstos) x 100</p>	<p>Capacidad de preservación de información</p>
<p>1.10 ASISTENCIA TÉCNICA Y BIBLIOTECOLÓGICA SOBRE SOFTWARE AGUAPEY</p> <p>Brindamos asistencia técnica y bibliotecológica en relación al software de gestión Aguapey a las necesidades planteadas por los bibliotecarios que se comunican en forma remota con la BNM.</p>	<p>Satisfacemos el 100% de las consultas en un plazo que no exceda las 24 horas.</p>	<p>Porcentaje de consultas satisfechas en el plazo establecido (Cantidad de consultas satisfechas en el plazo establecido / Total de consultas recibidas) x 100</p>	<p>Capacidad de de respuesta a consultas remotas sobre Aguapey</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<p>1.12 SISTEMA DE RECLAMO DE MATERIAL MENSUAL</p> <p>Reclamaremos el material bibliográfico otorgado en préstamo a los usuarios que no hayan cumplido en tiempo y forma la devolución del mismo</p>	<p>Reclamamos el 100 % de material bibliográfico otorgado en préstamo adeudado por los usuarios mediante el siguiente procedimiento:</p> <p>1° instancia: llamado telefónico.</p> <p>2° instancia: envío de carta de reclamo.</p> <p>3° instancia: intimación de la Dirección.</p> <p>4° instancia: derivación a la Dirección de Asuntos Jurídicos del MECyT.</p>	<p>Porcentaje de libros morosos sobre los que se inició procedimiento de recuperación (Cantidad de libros morosos sobre los que se inició proceso de recuperación / cantidad de libros morosos) x 100</p>	<p>Capacidad de recuperación del patrimonio bibliográfico.</p>
<p>1.13 SISTEMA DE RECLAMO DE MATERIAL TRIMESTRAL</p> <p>Como resultado del procedimiento enunciado recuperaremos el material bibliográfico otorgado en préstamo a los usuarios y no devueltos en tiempo y forma.</p>	<p>Se cumple el 100% de las instancias de reclamo de los libros morosos. Esta medición se realiza por trimestre vencido.</p>	<p>Porcentaje de libros recuperados (cantidad de libros recuperados / cantidad de libros adeudados) X 100. Para esta medición se considera el total de casos acontecidos en el plazo de 90 días del trimestre calendario finalizado y dejando transcurrir un trimestre más para hacer efectivo el procedimiento de reclamo de material.</p>	<p>Capacidad de recuperación del patrimonio bibliográfico</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<p>1.14 ACTUALIZACIÓN DE BASES DE DATOS</p> <p>Realizamos la carga de material bibliográfico en distintos soportes.</p>	<p>Garantizamos la carga mensual de:</p> <p>Libros/títulos:</p> <p>Educación: 250 títulos (entre monografías y analíticas) (Indización, Clasificación y Catalogación y control de calidad)</p> <p>Generales: 400 títulos (entre monografías y analíticas) (Indización, Clasificación, Catalogación y control de calidad)</p> <p>Monitor de la Educación Común: 400 títulos (analíticas)</p> <p>Banco de imágenes: 200 imágenes (renombrado de archivos, catalogación, indización y control de calidad)</p> <p>Control de Autoridades personales: 150 registros</p> <p>Sala del Tesoro: (RARE): 200 (Dimensiones)</p> <p>Material Multimedial: 80 registros (videos, DVD 's, CD 's, disquetes) se priorizarán los programas emitidos por la Señal ATEI (Indización, Catalogación y clasificación)</p> <p>Documentos educativos: 100 documentos. De acuerdo a ingreso de material.</p> <p>Legislación educativa actualizada: 40 resoluciones (de acuerdo a la selección de la emisión del Ministerio)</p> <p>Publicaciones periódicas: 70 analíticas.</p> <p>Documentos del Centro de Documentación Internacional de UNESCO: 100 registros entre documentos y analíticas.</p> <p>Documentos OEI: 60 registros de documentos (periódicas, monográficas y analíticas), de acuerdo a los documentos enviados por OEI central.</p>	<p>Porcentaje de títulos cargados (Cantidad de títulos cargados / Cantidad de títulos comprometidos) x 100</p>	<p>Actualización de material en distintos soportes</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<p>1.15 RESGUARDO DEL PATRIMONIO INSTITUCIONAL (LIBROS)</p> <p>Disponemos de un procedimiento escrito para detectar fallas en el</p>	<p>Garantizamos el 100% de cumplimiento del procedimiento de resguardo del patrimonio a través de esta tecnología.</p>	<p>Porcentaje de controles efectuados (Cantidad de controles efectuados / Total de controles previstos) x 100</p> <p>Realizaremos 4 controles diarios con tres libros seleccionados al azar por vez</p>	<p>Efectividad en el cumplimiento del procedimiento de seguridad establecido</p>
<p>1.16 AUTOCONSULTA</p> <p>Posibilitamos que los usuarios consulten, por sí mismos, nuestras bases de datos "in situ".</p>	<p>Disponemos de computadoras para la autoconsulta garantizando el 100% de su funcionamiento.</p> <p>Sala de Lectura: 5 computadoras Sala Americana: 5 computadora Centro de Documentación: 1 computadora</p>	<p>Porcentaje de horas-máquina y aplicaciones funcionando correctamente (Cantidad de horas-máquina y aplicaciones funcionando correctamente / Cantidad total de horas de funcionamiento de computadoras) x 100</p>	<p>Accesibilidad a la autoconsulta</p>
<p>1.17 FORO VIRTUAL AGUAPEY</p> <p>Atención del Foro técnico-bibliotecológico de la comunidad Aguapey.</p>	<p>1.17.1. Garantizamos la disponibilidad del Foro las 24 horas todos los días del año. Siempre que la BNM cuente con la provisión de energía y red necesaria para el funcionamiento del mismo.</p> <p>1.17.2. Respondemos el 100% de las consultas formuladas en el término de 24 hs.</p>	<p>Porcentaje de horas de disponibilidad del Foro (Cantidad de horas de funcionamiento/ total de horas del periodo considerado)x 100</p> <p>Porcentaje de consultas satisfechas en el plazo establecido (Cantidad de consultas satisfechas en el plazo establecido / Total de consultas) x 100</p>	<p>Accesibilidad</p> <p>Capacidad de respuesta ante consultas a través del Foro Virtual.</p>
<p>1.18 ESTANTERÍA ABIERTA</p> <p>Facilitamos a todos los usuarios el acceso a las "Estanterías Abiertas" en Sala de Lectura.</p>	<p>Disponemos de 38.000 volúmenes para la consulta en las Estanterías Abiertas, excepto los que se están consultando en la Sala o se encuentran en calidad de préstamo</p>	<p>Resultados de la Encuesta Anual de Satisfacción de Usuarios relativa al nivel de satisfacción en relación al sistema de Estantería Abierta</p>	<p>Accesibilidad</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<p>1.20 DIGITALIZACIÓN PARA ACCESO A CONTENIDOS DE PÁGINA WEB</p> <p>A través del sitio web se puede acceder a la consulta remota de distintos contenidos.</p>	<p>Garantizamos la visualización actualizada mensualmente de los siguientes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rincón del Editor: 20 piezas (De acuerdo al ingreso de material) A partir del material procesado se incorpora resumen, selección de párrafo, digitalización acordada, subida a la web y enlaces al catálogo. - Hemeroteca digital: 60 digitalizaciones incluyendo índices y portadas de publicaciones periódicas. - Legislación Educativa actualizada: digitalización de 300 páginas (de acuerdo a la selección de la emisión del Ministerio) - Memoria de la Educación Argentina: digitalización de 250 páginas mensuales y preparación de 1200 páginas para pegar en la Web. - Exposiciones virtuales: el 100 % de los títulos expuestos. (tapa, imágenes) 	<p>Porcentaje acumulado de nuevos contenidos visualizados en la página web (Cantidad de nuevos contenidos visualizados acumulados / Total acumulado de contenidos comprometidos) x 100</p>	<p>Disponibilidad de contenidos actualizados en el sitio web para la consulta remota</p>

2. ESTÁNDARES DE LOS SERVICIOS EN LOS PUNTOS DE CONTACTO

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<p>2.1. ORIENTACIÓN EN PUERTA DE ACCESO</p> <p>En la puerta de acceso orientamos en forma presencial al público al ingresar a la BNM sobre los servicios que ofrecemos, registramos sus datos y efectuamos un control de seguridad.</p>	<p>Orientamos el 100% de las personas que se acerquen a la puerta de acceso.</p>	<p>Por encuesta de satisfacción (Porcentaje de respuestas positivas sobre el atributo considerado)</p>	<p>Grado de satisfacción del usuario.</p>
<p>2.2. COMPETENCIA E IDONEIDAD DEL PERSONAL</p> <p>En los diferentes servicios orientamos a los usuarios en la búsqueda en base de datos y localización del material de su interés.</p>	<p>En las áreas de atención al público, el personal involucrado en esas tareas posee las habilidades y/ o conocimientos necesarios para el desarrollo de las mismas.</p>	<p>Por encuesta de satisfacción (Porcentaje de respuestas positivas sobre el atributo considerado)</p>	<p>Grado de satisfacción del usuario.</p>
<p>2.4. TRATO Y DISPOSICIÓN DEL PERSONAL</p>	<p>Se mantiene un trato cordial, respetuoso y amable.</p>	<p>Por encuesta de satisfacción (Porcentaje de respuestas positivas sobre el atributo considerado)</p>	<p>Grado de satisfacción del usuario.</p>

3. ESTÁNDARES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<p>3.1 DIFUSIÓN DE ACTIVIDADES Y PRODUCTOS</p> <p>Difundimos las actividades en las que participa la BNM y los productos que elabora a todos los usuarios, incluyendo el Documento de Carta Compromiso con el Ciudadano</p>	<p>Difundimos el 100% de las actividades, eventos y productos de la BNM a través de la cartelera de usuarios y/o de la página Web.</p>	<p>Por encuesta de satisfacción (Porcentaje de respuestas positivas sobre el atributo considerado)</p>	<p>Grado de satisfacción del usuario.</p>
<p>3.2 BOLETÍN ELECTRÓNICO</p> <p>Difusión y envío del Boletín Electrónico BNM Noticias.</p>	<p>Difundimos mensualmente el Boletín Electrónico BNM Noticias a las distintas listas de difusión incluyendo medios de comunicación.</p>	<p>Porcentaje de boletines electrónicos publicados con la periodicidad establecida (Cantidad de boletines electrónicos publicados con la periodicidad establecida / Total de boletines electrónicos publicados) x 100</p>	<p>Capacidad de difusión del Boletín electrónico</p>
<p>3.3 CONSULTAS POR CORREO ELECTRÓNICO</p> <p>Contestamos las consultas de usuarios individuales e institucionales que llegan por correo electrónico.</p>	<p>Respondemos el 100% de las consultas en un plazo que no exceda:</p> <p>Sala de Lectura: 24 hs. Sala Americana: 24 hs. Centro de Documentación: 24 hs. Mediateca: 24 hs. Hemeroteca: 24 hs. Coordinación Pedagógica: 24 hs. CITE: 24 hs. UNESCO: 24 hs. OEI: 24 hs. Legislación: 24 hs.</p>	<p>Porcentaje de consultas electrónicas satisfechas en el plazo establecido (Cantidad de consultas electrónicas satisfechas en el plazo establecido / Total de consultas electrónicas) x 100</p>	<p>Capacidad de respuesta ante consultas a través de correo electrónico.</p>

4. ESTÁNDARES DEL SISTEMA DE PARTICIPACIÓN DE NUESTROS USUARIOS

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<p>4.1 GRUPOS FOCALES</p> <p>Grupos de usuarios calificados (docentes, bibliotecarios, investigadores y funcionarios de la BNM) participarán de reuniones con la finalidad de conocer sus opiniones en relación a los servicios.</p>	<p>Anualmente:</p> <p>a) convocamos a usuarios calificados para participar de los grupos focales.</p> <p>b) publicamos los resultados finales en nuestra cartelera de usuarios y en el sitio Web.</p>	<p>Conformación de un grupo focal en el año.</p> <p>Publicación de los resultados de los grupos focales.</p>	<p>Cumplimiento de realización de la modalidad de participación y publicación de sus resultados</p>
<p>4.2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</p> <p>Confeccionamos una encuesta de satisfacción de usuarios en cada uno de nuestros servicios</p>	<p>Anualmente:</p> <p>a) realizamos una encuesta referida a la satisfacción de usuarios cuyos temas principales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención en Puerta de Entrada - Sistema de Seguridad - Préstamo de material bibliográfico - Atención de las diferentes Salas - Disponibilidad de material <p>b) publicamos los resultados finales en nuestra cartelera de usuarios y en el sitio Web. Realizamos retroalimentación interna de los resultados obtenidos.</p>	<p>Encuesta realizada en cada uno de los servicios de la BNM.</p> <p>Publicación de los resultados de la encuesta.</p>	<p>Cumplimiento de realización de la modalidad de participación y publicación de sus resultados</p>
<p>4.3 COMITÉ DE USUARIOS</p> <p>Usuarios acreditados realizarán una evaluación del grado de cumplimiento de los servicios y compromisos de la BNM.</p>	<p>Anualmente:</p> <p>a) convocamos a usuarios acreditados de todos los servicios a monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos.</p> <p>b) publicamos los resultados finales en nuestra cartelera de usuarios y en el sitio Web.</p>	<p>Conformación de un comité de usuarios en el año.</p> <p>Publicación de los resultados de los comités de usuarios.</p>	<p>Cumplimiento de realización de la modalidad de participación y publicación de sus resultados.</p>

NUESTROS COMPROMISOS DE MEJORA PARA EL PERÍODO 2008 / 2009

A. MEJORAS EN LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS ESENCIALES

1. Accesibilidad y Desarrollos de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs):

La mejora en el acceso a la información permitirá al ciudadano que consulte los servicios de la biblioteca ya sea en forma presencial o remota a fin de beneficiarse de manera efectiva.

1.1. Continuaremos la **revisión formal de descriptores controlados y propuestos** para la indización de los materiales en los registros bibliográficos.

1.2. Realizaremos el control de autoridades personales en los registros bibliográficos correspondientes a la **base RARE**. (Sala del Tesoro).

1.3. Realizaremos los contenidos del **catálogo virtual** de las obras de la **Sala del Tesoro** correspondientes al **siglos XVII**, incluyendo las fichas técnicas y fotografías.

1.4. Continuaremos implementando el **Sistema de Control de Estanterías abiertas**, como resultado de la aplicación de la **Metodología Six Sigma** al proceso de protección del patrimonio bibliográfico.

1.5. Continuaremos brindando a los usuarios el servicio de Alerta Bibliográfica desde Sala de Lectura. El mismo consiste en enviar mensualmente el listado de los libros que la BNM incorporó a su fondo bibliográfico durante el mes. El usuario interesado en recibir dicho listado debe suscribirse por correo electrónico. bnmsala@me.gov.ar

1.6. Continuaremos brindando a los usuarios el **servicio de Alerta Bibliográfica** desde el **Centro Nacional de Documentación**. El mismo consiste en enviar las últimas novedades ingresadas en el Centro Nacional de Documentación. El usuario interesado en recibir dicho listado debe suscribirse por correo electrónico. bnmcentro@me.gov.ar

1.7. Realizaremos de la **actualización permanente de la Guía Bibliográfica del Patrimonio Mundial de la UNESCO**.

1.8. Incorporaremos mejoras en los **servicios virtuales** del sitio de la BNM, tendremos en cuenta los requerimientos de los usuarios para elaborar un diagnóstico y, a partir de los resultados obtenidos, realizaremos un rediseño del sitio.

1.9. Continuaremos optimizando los **sitios de interés** y actualizando los links correspondientes para mejorar su acceso.

1.10. Incorporaremos el **servicio de referencia pedagógico integrado** que permitirá al usuario docente / bibliotecario acceder a todos los recursos de información que posee la institución.

1.11. Incorporaremos las siguientes colecciones a la **Biblioteca digital**: Catálogo Siglo XVII (73 piezas), Hemeroteca digital, Banco de imágenes, Multimedia, Legislación educativa y Documentos educativos.

1.12. Diseñaremos el espacio virtual de **Recursos Didácticos** y la estructura pedagógica de los Portafolios que en él se incluyen.

1.13. Continuaremos prestando el servicio de **escaneo y envío por correo electrónico** de la información específica solicitada por los investigadores usuarios del material de Sala Americana.

1.14. Generaremos el Proyecto para la realización del **rediseño del Software** Aguapey BERA y Aguapey DOC.

1.15. Incorporaremos al archivo de **Legislación educativa retrospectiva** 15 resoluciones. (Años 1938-1945). Además de 72 páginas Normativa incluida en los Boletines del Ministerio de Justicia e Instrucción Pública de la Nación Argentina, en el período de 1938 a 1945.

1.16. Concretaremos el **Proyecto de Recuperación de la Legislación Educativa retrospectiva**: Planes de estudio del nivel secundario contenidos en los Boletines del Ministerio de Justicia e Instrucción Pública de la Nación Argentina (1939-1949).

1.17. Realizaremos también el **Proyecto del tratamiento de la colección especial Informes de Educación Común del Consejo Nacional de Educación**. Implementación: en dos cuatrimestres: 1er . Cuatrimestre del año: diseño del proyecto, 2do. Cuatrimestre: Implementación del proyecto.

1.18. Abordaremos el **Proyecto documentos electrónicos** del Ministerio de Educación de la Nación. Implementación: en dos cuatrimestres:

1.19. Ofreceremos a los usuarios docentes / bibliotecarios recursos electrónicos dentro de la opción "Bibliotecas escolares" (en la sección Redes Federales) del nuevo portal BERA .

1.20. Desarrollaremos una **plataforma E-learning** de capacitación masiva a bibliotecarios en relación a contenidos pedagógicos y técnico-bibliotecológicos.

2. Conservación:

La construcción de un espacio especialmente destinado al laboratorio de conservación permitirá el diagnóstico y tratamiento específico de las principales colecciones con el propósito de brindarle a los ciudadanos el acervo bibliográfico en las mejores condiciones.

2.1. Continuaremos realizando en **Sala Americana** acciones de **conservación de materiales** que por efecto de su uso reiterado o de su antigüedad presentan afecciones en su estado. Estableceremos sobre los mismos, maniobras de protección con materiales que no afecten su estructura. También capaci-

taremos a los usuarios sobre el manejo y conservación de las condiciones de uso de los materiales de la sala.

2.2. Realizaremos la construcción y equipamiento del **Laboratorio de Conservación y Restauración de materiales bibliográficos** donde se realizarán las tareas de intervención y puesta en valor físico de las colecciones, como así también las de capacitación de jóvenes conservadores.

2.3. Continuaremos realizando **diagnósticos** tanto de las condiciones del **edificio** como de los **servicios bibliotecarios** que fundamenten las acciones para la conservación preventiva de las colecciones. Avanzaremos con la planificación del rescate de colecciones en caso de emergencia.

2.4. Continuaremos con el relevamiento para el **diagnóstico de colecciones** que permita la planificación y posterior intervención de las mismas de acuerdo a parámetros de valor, uso y riesgo de deterioro.

3. Administración:

La puesta en práctica de distintas herramientas de calidad aplicadas a los procedimientos de gestión administrativa beneficiarán a los ciudadanos en la efectividad de la prestación de los servicios comprometidos.

3.1. Realizaremos un seguimiento mensual del estado general de todas las **transferencias** realizadas y del estado de avance a fin de informar a la Dirección de la BNM. Además se pondrá en práctica el monitoreo de la metodología Six Sigma para control de este proceso.

3.2. Reveremos los procedimientos y se agilizarán para cumplir en tiempo y forma con los plazos estipulados para el **seguimiento de pasajes y viáticos**.

3.3. Diseñaremos un **tablero de control** para poder contar con información actualizada del personal y mejorar el envío de la documentación al área de Recursos Humanos del Ministerio de Educación de la Nación.

3.4. Comenzaremos a trabajar en un **plan para el desarrollo de carrera** del personal.

4. Acciones de Capacitación:

Dirigir esfuerzos en pos de lograr mejores competencias en la comunidad educativa redundará en un mejor desempeño de los agentes que expandirán sus saberes en sus lugares de trabajo.

4.1. Continuaremos con el **desarrollo de capacitaciones para capacitadores** jurisdiccionales y **talleres sobre el rol de capacitador** en torno a los diversos ejes del programa BERA.

4.2. Realizaremos la **capacitación de los módulos de gestión del conocimiento y calidad**. Además continuaremos con la implementación de las modalidades de capacitación: express, por proyecto y a demanda. Continuaremos la capacitación destinada a instituciones privadas u oficiales no pertenecientes al sistema educativo, tales como ONGs, Centro de información y/o documentación, bibliotecas y otras.

4.3. Continuaremos ofreciendo a bibliotecarios **capacitaciones express** de acuerdo a la demanda sobre el Software Aguapey.

4.4. Continuaremos realizando la actualización en **protección civil**, a fin de entrenar al personal en las modalidades de actuación en situaciones de emergencia y prevención de riesgos, salvaguardando su integridad física, la de los ciudadanos que concurren a utilizar nuestros servicios, y el resguardo de la documentación a nuestro cargo. Además actualizaremos el Plan de Evacuación de la BNM supervisado por personal técnico especializado.

5. Gestión de Calidad y Gestión del conocimiento:

La profundización en la aplicación de herramientas de calidad, focalizadas hacia la participación interna de los integrantes de la institución y hacia el conocimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, permitirán la optimización de los servicios y productos a brindar.

5.1. Continuaremos realizando las **reuniones de Calidad** mensuales en la que participará la **Alta Gerencia**.

5.2. Continuaremos realizando reuniones mensuales para la evaluación del Sistema de Calidad.

5.3. Continuaremos realizando reuniones mensuales el **Equipo de Calidad** con la **Red de Responsables de Calidad** por área.

5.4. Continuaremos en cada una de las áreas de servicio con la realización de **talleres internos de reflexión** destinados al personal de la BNM.

5.5. Realizaremos una **encuesta de expectativas** a usuarios en las diferentes áreas de servicios, con la finalidad de recabar información acerca de las necesidades de nuestros usuarios.

5.6. Realizaremos el análisis de la **Encuesta de Clima Organizacional** llevada a cabo por la consultora Great Place to Work, en nuestra institución con la finalidad de instrumentar distintas estrategias de gestión de acuerdo a los resultados obtenidos.

5.7. Aplicaremos la metodología **Six Sigma** en los siguientes procesos: Control de altas y bajas de inventario, control de circulación interna de libros y reducción de demoras en el proceso de transferencias de fondos a las unidades de información.

5.8. Continuaremos trabajando en el desarrollo del **procedimiento “Gestión de Oferta de información”** con el propósito de certificarlo, bajo las **Normas ISO 9001:2000**.

5.9. Continuaremos con la implementación del **proyecto de Gestión del Conocimiento en la BNM**.

6. Gestión de Compras y Donaciones:

Dotar de un fondo bibliográfico y multimedial actualizado contribuirá a incrementar la oferta de información a los ciudadanos tanto de la BNM como de otras instituciones.

6.1. Continuaremos con las **donaciones a instituciones educativas de materiales provenientes de particulares**, en función de los pedidos recibidos.

6.2. Mejoraremos la **gestión de los circuitos** que permita la **compra** mensual de **material bibliográfico por presupuesto especial**.

B. MEJORAS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. Información y comunicación

Distintas estrategias de comunicación contribuirán a informar y difundir los servicios y productos realizados por la BNM tanto in situ como virtuales.

1.1. Continuaremos incorporando **información estadística** que refleje el desarrollo alcanzado por la BNM. Además, se visualizarán los registros estadísticos significativos de nuestras redes federales actualizados mensualmente. Ambas informaciones las publicaremos en la Web a los 15 días del mes siguiente.

1.2. Continuaremos trabajando en la elaboración de los nuevos **cuadernillos de la serie “La Biblioteca Escolar en la Escuela de HOY”**.

1.3. Rediseñaremos el **Portal BERA** (Programa Bibliotecas Escolares y Especializadas de la República Argentina).

1.4. Rediseñaremos el portal para el **Programa Nacional de Archivos Escolares**.

1.5. Realizaremos la distribución de materiales referidos al Programa BERA en todos los establecimientos, cuyas jurisdicciones participen de los convenios firmados con las autoridades de la Secretaría de Educación del Ministerio de Educación de la Nación.

1.6. Continuaremos con la producción de contenidos y actualización del **sitio web** de la BNM.

1.7. Continuaremos listando las temáticas más consultadas en las **bases BINAM, MEDIA, CEDOC y BIBLIOTECA DIGITAL** (correspondientes a libros, documentos, material multimedial y Monitor de la Educación). Se recolectará la información mensualmente y se publicará en la WEB y en la INTRANET.

1.8. Realizaremos el diseño de un **modelo de protocolo** para rescatar y organizar el archivo escolar en instituciones educativas.

1.9. Incorporaremos en el **Portal SNIE** los proyectos especiales de los Centros de Documentación de cada una de las jurisdicciones, así como también seguiremos distribuyendo las noticias de todo el sistema en la Gaceta del SNIE.

1.10. Realizaremos una **Tertulia Americana** (mensualmente de marzo a diciembre) que consiste en un encuentro que brinda la posibilidad de acceso a libros antiguos, primeras ediciones, ejemplares autografiados y dedicados, colecciones únicas en el país habitualmente no disponibles para consulta.

1.11. Continuaremos **exponiendo material bibliográfico** perteneciente al patrimonio de la BNM en las **vitrinas** de acceso a la biblioteca y al MECyT, organizado temática o cronológicamente.

1.12. Realizaremos **cuatro exposiciones virtuales** sobre Historia de la Educación en Argentina.

1.13. Rediseñaremos el **Boletín Electrónico BNM Noticias**.

1.14. Continuaremos realizando las jornadas de sensibilización con las jurisdicciones que demanden ser incluidas en el **Programa BERA**.

1.15. Diseñaremos y realizaremos de un **stand móvil** con el propósito de promocionar el organismo en relación a sus actividades y servicios en distintos eventos.

1.16. Realizaremos **acciones de sensibilización sobre los servicios que brinda el Centro de Documentación** en los distintos programas del Ministerio (Registro de reuniones de visitas y folletería distribuida).

1.17. Desarrollaremos un **proyecto para la coordinación y optimización de los servicios de información** para el docente in situ y virtual.

1.18. Profundizaremos el **diseño de las estrategias de comunicación**, con el objetivo de difundir las actividades de la BNM y otorgar visibilidad a la institución.

RESPONSABLES DE LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS

Directora

Lic. Graciela Teresa Perrone
Pizzurno 953 PB (C1020ACA)
Buenos Aires – Argentina
Te.: (011) 4129-1275 /1272
Fax: (011) 4129-1268
E-mail: bnminfo@me.gov.ar

Coordinación General

Lic. Silvia Adriana Mei
Te.: 4129-1278
E-mail: smei@me.gov.ar

Secretaría Privada

Responsable: Prof. Edith Arcomano
Prof. Viviana Espósito
Sra. Emma González
Te.: (011) 4129-1275
E-mail: bnmsecre@me.gov.ar

Coordinación Pedagógica

Lic. Adriana Mercedes Redondo
Te.: (011) 4129-1278
E-mail: aredondo@me.gov.ar

Coordinación de Calidad

Lic. Silvia Adriana Mei

Lic. Graciela Rodríguez

Te.: (011) 4129-1241

E-mail: smei@me.gov.ar

grodriguez@me.gov.ar

Coordinación de Salas Especiales e Investigación

Coordinadora: Lic. Ana Diamant

Te.: (011) 4129-1284

E-mail: bnmsa@me.gov.ar

Coordinación de Procesos Técnicos

Coordinadora: Lic. Alexandra Murillo Madrigal

Responsable a/c: Lic. Maria Eugenia Dimattia

Te.: (011) 4129-1245

E-mail: amurillo@me.gov.ar

Coordinación Técnica

Equipo Técnico Colegiado

Te.: (011) 4129-1206

Desarrollos Virtuales y Digitales

Responsable a/c: Lic. Graciela Perrone

Te.: (011) 4129-1203

www.bnm.me.gov.ar

E-mail: bnminfo@me.gov.ar

Coordinación de Administración

Responsable a/c de Presupuesto: Lic. Christian Campos

Responsable a/c Administrativo: Lic. Daniel Palazzo

Te.: (011) 4129-1231

E-mail: campos@me.gov.ar

dpalazzo@me.gov.ar

Centro Nacional de Información

Documental Educativa

Coordinadora: Lic. Graciela Ajos

Responsable a/c: Doc. Edda Basiaco

Pizzurno 935 - Subsuelo

(011) 4129-1299 (atención)

(011) 4129-1294 (legislación)

E-mail: bnmcentro@me.gov.ar

Legislación Educativa

Responsable a/c: Bcaria. Emma Díaz

Te.: (011) 4129-1294

E-mail: ediaz@me.gov.ar

Centro de Documentación Internacional (UNESCO)

Responsable a/c: Bcaria María Rosa Perea

E-mail: mperea@me.gov.ar

Centro de Recursos Documentales e informáticos (OEI)

Responsable a/c: Sr Amancio Rodríguez

Pizzurno 935 - Subsuelo

Te.: (011) 4129-1299

E-mail: crediba@oei.org.ar

Centro de Información

Telefónico Educativo (CITE)

Responsable a/c: Lic. Graciela Ayos

Línea gratuita: 0800-666-6293

Te.: (011) 4129-1299 / 1294

E-mail: cite@me.gov.ar

Hemeroteca

Responsable a/c: Lic. Graciela Ayos

Te.: (011) 4129-1281

E-mail: hteca@me.gov.ar

Sala de Lectura

Responsable general de servicios: Bcaria. María Belén Portela

Responsable turno mañana: Beatriz Ghirardi

Responsable turno tarde: Bcario. Daniel Canosa /

Bcario. Gabriel Rodriguez

Te.: (011) 4129-1286

E-mail: bnmsala@me.gov.ar

Mediateca

Responsable a/c: Lic. Nidia Bertuna

Te.: (011) 4129-1289

E-mail: mteca@me.gov.ar

Diseño Gráfico Institucional

Responsable a/c: DG. Javier Marcón

Te.: (011) 4129-1215

E-mail: jmarcon@me.gov.ar

Prensa y Difusión

Responsable a/c: Srta Mariana Mársico

Te.: (011) 4129-1203

E-mail: bnmprensa@me.gov.ar

Museo y Archivo “Dr. Ricardo Levene”

Responsable a/c: Lic. Graciela Perrone

Te.: (011) 4801-9807 / 4129-1275

Pacheco de Melo 2134

E-mail: bimulevene@me.gov.ar

LOS INTEGRANTES DE LA BNM NOS COMPROMETEMOS CON NUESTROS
USUARIOS A DAR CUMPLIMIENTO DE LA PRESENTE CARTA COMPROMISO
CON EL CIUDADANO

ACOSTA, CATALINA

ALCOBRE, MARIANA

ANDRADA, VALERIA

ANDRADE LESSA, MARCIO LUIS

ARCOMANO, EDIT MILAGROS

AYOS, GRACIELA

BANEGAS, NORBERTO DANIEL

BARNECHE, SANTINA BLANCA

BASIACO, EDDA

BERTUNA, NIDIA AZUCENA

CAMPOS, CHRISTIAN EMILIO

CANOSA, DANIEL

CASAMAYOU, MARIA FELISA

CHERVO, RUBEN

CORTADELLAS, DIEGO A.

DE DONATIS, MARIA TERESA

DESMARET, KARINA

DI GENNARO, PAULA

DI PAOLA, ALICIA CECILIA

DIAMANT, ANA ESTELA

DIAZ, EMMA LUJAN

DIMATTIA, MARIA EUGENIA

DUARTE, NORMA LIDIA

ERAZO, BEATRIZ L.

ESPOSITO, VIVIANA JORGELINA

ETCHELECU, JUAN ALBERTO

FERNANDEZ PAUPY, JAVIER

FORT, ARIEL

GAMARNIK, RAQUEL

GHIRARDI, BEATRIZ

GOMEZ, GUADALUPE

GONZALEZ DEL VALLLE, MARTA

GONZALEZ, EMMA MARIA

GROSSI, MARIA CRISTINA

GUERRA, PABLO

IGLESIAS, FERNANDO

IRAZABAL, MARÍA BELÉN

JACOBZON, RENE

JALABERT, SONIA GRACIELA

LATORRES, MIRTA K.

LATUF, MAGDALENA

LÓPEZ, KARINA LUCIA

LÓPEZ, MARÍA GUADALUPE

MAI, ADA

MARCON, JAVIER

MARSICO, MARIANA

MEI, SILVIA ADRIANA

ZURITA, OLGA

MUÑOZ, MARIANO

MURILLO MADRIGAL, ALEXANDRA

PALAZZO, DANIEL ALEJANDRO

PARADA, MARIANA

PAZ, MARTÍN

PELANDA, MARCELA

PEREA, MARIA ROSA

PEREZ, MARIA ELIZABETH

PERRONE, GRACIELA TERESA

PORTELA, MARIA BELEN

RAMOS, MARIO

REDONDO, ADRIANA MERCEDES

RETAMAR, ROSA ESTHER

RIVERSO, GRACIELA VICENTA

ROCHA, SILVIA S.

RODRIGUEZ, AMANCIO

RODRIGUEZ, GABRIEL

RODRIGUEZ, MARIA GRACIELA

RUIZ, MARIO ABEL

SAGARIA, MARIA EUGENIA

SAUCEDO, MARIO OMAR

SILVETTI, MARÍA ÁNGELA

TIRATEL, MARIANA

TRAMONTIN, JORGE D.

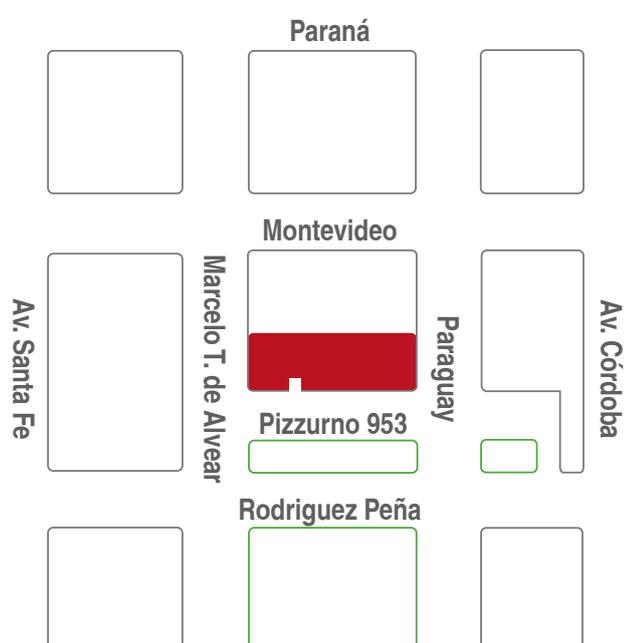
VALDEZ, GONZALO

VIÑA, MARIA EUGENIA

INFORMACIONES COMPLEMENTARIAS

Cómo llegar a la Biblioteca Nacional de Maestros?

Pizzurno 953 PB – C1020ACA – Ciudad Autónoma de Buenos Aires



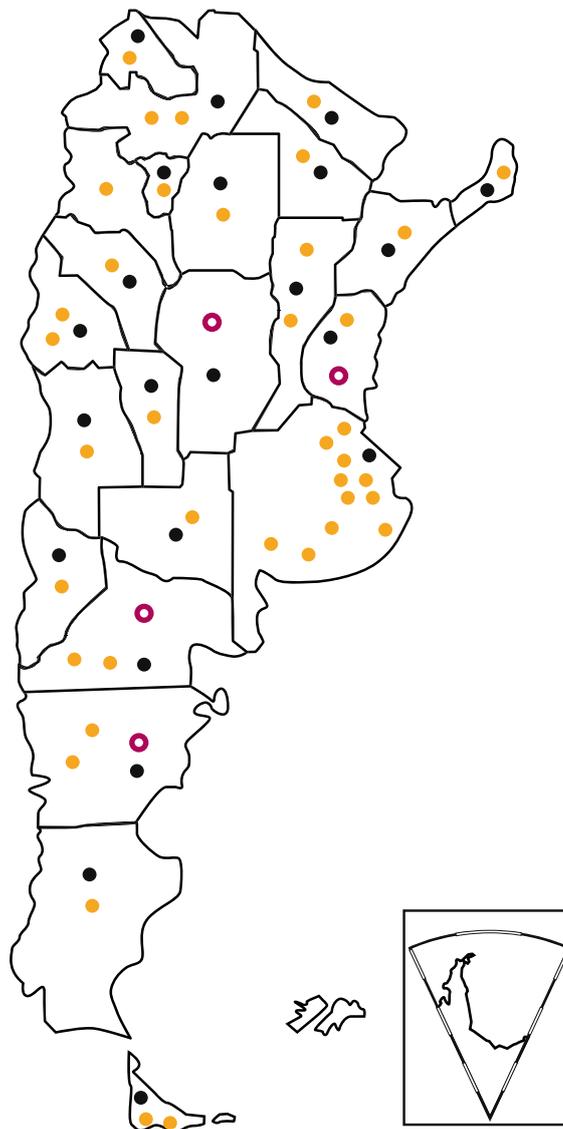
Medios de transporte que lo acercan a la BNM:

Subte: Línea D – Estación Callao

Líneas de Colectivos: 10 – 12 – 29 – 37 – 39 – 109 – 111 – 124 – 132
– 140 – 142 – 150 – 152

Pizzurno 953 PB – C1020ACA – Ciudad Autónoma de Buenos Aires

NUESTRAS REDES Y SUBREDES: SNIE Y BIBLIOTECAS PEDAGÓGICAS



- CENTROS DEL SNIE
- BIBLIOTECAS PEDAGÓGICAS
- SUBSISTEMAS DE REDES

JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL/FAX	CORREO ELECTRÓNICO / SITIO WEB	RESPONSABLE
CIUDAD DE BUENOS AIRES	Biblioteca del Docente	Av. Entre Ríos 1349 (1133) Buenos Aires	4305-7202/7219 4305-7204	bibleduc@buenosaires.edu.ar www.buenosaires.gov.ar/educacion/	Mabel Stilman Kolesas
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular Provincial "Gral. José de San Martín"	Calle 47 N° 510 3° Piso (1900) La Plata	Tel: (0221) 425-4954 / 425-1100 0800-222-6226	dir_bibliotecas@ic.gba.gov.ar	Norma A. Painsi
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular Municipal "Esteban Adrogué"	La Rosa 974 (1846) Adrogué	4214-1246	biblioadrogué@speedy.com.ar	Adriana Perazzo
BUENOS AIRES	Asociación Biblioteca Popular "Bernardino Rivadavia"	Avda. Colón 31 (8000) Bahía Blanca	Tel: (0291) 455-4055 Fax: 455-9677	abr@abr.org.ar www.abr.org.ar	Hilda Selva Vazquez de Fortunato
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular Pública "Mariano Moreno"	Belgrano 450 (1876) Bernal - Quilmes	Tel/Fax: 4259-4740 / 7992	lamoreno@keko.com.ar la_morenoar@yahoo.com.ar	Verónica Nayar
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular Pública Municipal "Domingo F. Sarmiento"	Moreno 811 (6230) Gral. Villegas	(03388) 42-3611 42-2705	biblio@servicoopsa.com.ar	Nieves Castillo
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular "Bernardino Rivadavia"	A. del Valle 199 (1640) Martínez	4792-9458	bpbrmartinez@ciudad.com.ar	Héctor Árias
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular "Delta del Paraná"	Muelle Escuela N° 10, vía Tigre. Río Carabelas (1648) Islas de San Fernando	4728-2843 / Fax: 4728-7843	bibliodelta@gmail.com	Irma Méndez
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular "Mariano Moreno"	Humahuaca 254 - Tapiales (1770) - La Matanza	Tel/Fax: 4442-5835	bibliomoreno@yahoo.com.ar	Verónica Tubazo / Alcira Corzo

JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL/FAX	CORREO ELECTRÓNICO / SITIO WEB	RESPONSABLE
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular "Vicente Cacuri"	Hipólito Yrigoyen 143 (7500) Tres Arroyos	(02983) 42-6650 Fax: 42-7105	bcacuri@tsas.com.ar	Ana Karina Pecker
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular "Bernardino Rivadavia"	Roca 3155 (1653) Villa Ballester	Tel/Fax: 4767-8597	bibliotecarivadavia@yahoo.es	Graciela Gago
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular y Sociedad de Fomento "Domingo F. Sarmiento"	Tte. Gral. J. D. Perón 3065 (1822) Valentín Alsina	4228-3676	bibliotecasarmiento@yahoo.com.ar bsarmientoconsultas@yahoo.com.ar www.winisis.com.ar/	Néstor Marchetti
BUENOS AIRES	Instituto de Formación Docente y Técnica N°15 / BPN N°41 Prof. Alberto Gauthier	Lavalle 342 (2804) Campana	Tel. (03489) 42-2931	bpn4115@yahoo.com.ar www.instsup15campana.com.ar	María Isabel Fernández
CATAMARCA	Biblioteca Popular "Manuel Ponferrada"	E. Ares de Vildoza 29 Cuartel Cinco- Barrio La Chacarita (4700) San Fernando del Valle de Catamarca	(03833) 430540 /429840/ 430650 15590145	biblio_ponferrada@hotmail.com	Luis Daniel Coronel
CHACO	Biblioteca Pública Popular "Prof. Leopoldo Herrera"	Julio A. Roca 158 (3500) Resistencia	Tel/Fax: (03722) 43-0240	bib.herrera@ecomchaco.com.ar	Pascual Ubaldó Juárez
CHUBUT	Biblioteca Pedagógica N° 6 y circuito de Bibliotecas Pedagógicas	Mitre 1046 (9120) Puerto Madryn	(02965) 454496 / 456909	bipmadryn@speedy.com.ar www.bipmadryn.com.ar www.chubut.edu.ar	Sandro Raúl Alcácer

JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL/FAX	CORREO ELECTRÓNICO / SITIO WEB	RESPONSABLE
CHUBUT	Biblioteca Pedagógica Nro 2 Trelew	Rawson 209 (9100) Trelew	(02965) 421182/ 422259 Fax: (02965) 424273	biptrelew@infovia.com.ar	Sixto Robles
CHUBUT	Biblioteca Pedagógica Nro 3 Esquel	Brown 505 (9200) Esquel	Tel: 02945-456215 TE RED: 5501 - 5159 TE-FAX: 540501	bibliotecap3@yahoo.com.ar	Marina Claudia García Prieto
CHUBUT	Biblioteca Pedagógica Nro 4 Comodoro Rivadavia	Yrigoyen 748 2 Piso (9000) Comodoro Rivadavia	Teléfono 0297 441099 / 4468099	bibped4@chubut.edu.ar	Graciela López
CÓRDOBA	Biblioteca Provincial del Maestro	Santa Rosa 751 2º Piso (5000) Córdoba	(0351) 433-2393	biblioteca.bpm@gmail.com www.redfederalcordoba.gov.ar/biblioteca	Fátima Serione
CÓRDOBA	Biblioteca del Docente – San Francisco	2do. Piso del Instituto FASTA “Inmaculada Concepción” Saenz Peña 1151 (2400) San Francisco	(03564) 424556	robertoporcile@hotmail.com	Claudia Patricia Demarchi
CÓRDOBA	Biblioteca del Docente – Río Tercero	Escuela Manuel Belgrano Furrrier 150 Bº norte (5850) Río Tercero			Norma Leticia Casalegno

JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL/FAX	CORREO ELECTRÓNICO / SITIO WEB	RESPONSABLE
CÓRDOBA	Biblioteca del Docente – Bell Ville	Sede de inspección DEIP Zona 3310 Córdoba y San Martín (entrepiso Banco de Córdoba) [2550] Bell Ville			Mabel Alonso; Marta Susana Arbarello
CÓRDOBA	Biblioteca del Docente – Río Cuarto	Sede de la Asociación Mutual del Docente Lavalle esq. Caseros (5800) Río Cuarto			Ana María Borgognone; Marta Raquel Cabral y María Inés Coco
CÓRDOBA	Biblioteca del Docente –Totoral	Escuela Normal Superior Villa Del Totoral Pte.Perón esq. República Argentina [5229] Totoral			Amelia Montivero
CÓRDOBA	Biblioteca del Docente –Villa Dolores	Escuela Dolores Aguirre de Funes Pedro Molina s/n B° Tradición (5870) Villa Dolores	03544-426421	bpvd@gmail.com	David A. Gazzo; Argelia A. Nieto
CÓRDOBA	Biblioteca del Docente – Cruz del Eje	Escuela Ernesto Bavio Pellegrini 150 (5280) Cruz del Eje			Victoria Aguirre
CORRIENTES	Centro de Documentación e Información educativa y Bibliotecas	Plácido Martínez 1224 (3400) Corrientes	Fax: (03783) 424264 (Ministerio) 03783 422438	cdiebiblioteca@yahoo.com.ar	Mirta Mantilla
ENTRE RÍOS	Biblioteca Pedagógica “Profesor Filiberto Reula”	Belgrano 165 (3100) Paraná	Tel/Fax: (0343) 431-9962	bibreula@yahoo.com	María Magdalena Albisu
ENTRE RÍOS	Biblioteca Pedagógica Colón	Balcarce 203 (3280) Colón	Tel: (03447) 421682	bibpellenc@yahoo.com.ar	Cristina Peralta

JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL/FAX	CORREO ELECTRÓNICO / SITIO WEB	RESPONSABLE
ENTRE RIOS	Biblioteca Pedagógica Concordia	Catamarca 286 (3200) Concordia	Tel: (0345) 4212180		Gabriela Rodríguez
ENTRE RÍOS	Biblioteca Pedagógica Galeguaychú	Colombo 961 (2820) Galeguaychú	(03346) 426038 / 424987	bibloetchegoyen@yahoo.com.ar	Marta Watter
FORMOSA	Biblioteca Popular Pública Municipal "Don José de San Martín"	Roque Sáenz Peña y San Lorenzo (3606) Pirané Tel: (03717) 46-1797	(03717) 46-1797	biblisanmarin@hotmail.com	Elma Nelly Tellier
FORMOSA	FORMOSA Biblioteca Anexa al Centro de Documentación - CEDOC	Av. 25 de Mayo 58 (Altos) (3600) Formosa	Tel: (03717) 436-426	bibliotecaescolar@formosa.gov.ar	Laura Yolanda Medina
JUJUY	Biblioteca Popular "Domingo F. Sarmiento"	Gob. Tello 391(y Alberdi) (4500) San Pedro de Jujuy	Tel: (03884) 42-3127	saro771bbpp@hotmail.com	Delia Gramajo
LA RIOJA	Biblioteca Popular "Asociación Mariano Moreno"	9 de Julio 59 (5300) La Rioja	(03822) 427501 Fax: (03822)27501	bibmamo@ciudad.com.ar marcelamluna@cuidad.com.ar	Marcela Mercado Luna
LA PAMPA	Biblioteca Popular "Clemente Andrada"	Avda. Roca y Villegas (6300) Santa Rosa	(02954) 435388	biblo262@cpenet.com.ar	Ebe Delia Uncal
MENDOZA	Biblioteca Pedagógica anexa al CEDOC Centro Provincial de Información Educativa	Isabel La Católica 370 - 1er. piso (5500) Mendoza	Tel./Fax: (0261) 424-4924	ceplim@yahoo.com.ar	Mónica Agostini

JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL/FAX	CORREO ELECTRÓNICO / SITIO WEB	RESPONSABLE
MISIONES	Biblioteca Pública De las Misiones	Centro Cívico - CH 172-3° Edif. 3° Piso (3300) Posadas	(03752) 447352/368 int. 117	biblioteca_delasmisiones@yahoo.com.ar	Iris A. Gómez; Erica Mogdans
NEUQUÉN	Biblioteca Pedagógica anexa al CEDOC	Belgrano y Colón P. B. (8300) Neuquén	Tel: (0299) 4494361/4362/4356	cdienq@neuquen.gov.ar	Susana Zanin
RÍO NEGRO	Biblioteca Provincial del Maestro y Red de Bib. Pedagógicas (anexa al CEDOC)	San Martín 437 (8500) Viedma	Tel. (02920) 42-5221	biibliomae@educacion.rionegro.gov.ar	Rossana Cortes
RÍO NEGRO	"Asociación Biblioteca Popular Sarmiento"	Centro Cívico S/Nº (8400) Bariloche	Tel/Fax: (02944) 42- 2674	bibpedagogica@bariloche.com.ar biblioteca@bariloche.com.ar	María Graciela Antognazza
SALTA	Biblioteca Popular Provincial "Dr. Victorino De La Plaza"	Caseros 962 (4400) Salta	Tel: (0387) 421-2884 / 421-5133	bibplaza@hotmail.com	Ariana Champagne
SALTA	Biblioteca Popular "Juan B. Alberdi"	San Martín 384 (4560) Tartagal	Tel: (03875) 42-4750	biblioteca_popular_j.b.a@yahoo.com.ar	Roxana Campos
SAN JUAN	Biblioteca Popular y Pedagógica "José Chirapozú"	Caseros 298 (s) subsuelo Municipalidad de San Juan	Tel: 0264 4228716	bibchirapozu_sj@yahoo.com.ar	Lila Ruth Montilla
SAN JUAN	Biblioteca del Magisterio "Monseñor Pablo Cabrera"	Santa Fe 107 (Este) (5400) San Juan	(0264) 422-4401 Fax: 421-0801	biblioteca_del_magisterio@uolsinectis.com.ar	Alicia María Kirby
SAN LUIS	Biblioteca e Instituto de Cultura Popular "Bernardino Rivadavia"	Avda. Mitre 1636 (5730) Villa Mercedes	Tel /fax: (02657) 437212	brivadavia@arnet.com.ar	Julio A. Domeniconi
SAN LUIS	Biblioteca Pedagógica "Rosendo Quiroga"	Av. Lafinur 997 (5700) San Luis	Tel. 02652-444-189 int. 240	biblioteca@ifdsanluis.edu.ar	Carolina Pinela

JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL/FAX	CORREO ELECTRÓNICO / SITIO WEB	RESPONSABLE
SANTA FE	Biblioteca Popular "Domingo F. Sarmiento"	San Martín 2839 (3000) Santa Fe	(0342) 457-2974	bibpop@ceride.gov.ar www.ceride.gov.ar/bibpop	Norma Ahumada
SANTA FE	Biblioteca Popular Pedagógica Infantil "Eudoro Díaz"	Alem 3078 (2000) Rosario	(0341) 472-8662	bibliotecaeudorod@hotmail.com	Beatriz Liliana Blasco
SANTIAGO DEL ESTERO	Biblioteca Provincial "9 de Julio"	Buenos Aires 131 (4200) Santiago del Estero	(0385) 421-2964	biblioteca9dejuliosgo@yahoo.com.ar	Noemí del Valle Luna de González
TIERRA DEL FUEGO	Biblioteca Pedagógica anexa al CINDE Centro de Información y Documentación Educativa	Onas 475 – Tira 6 – Casa 41 (9410) Ushuaia	Tel/fax: (02901) 441473	cinde@educ.ar cindeushuaia@yahoo.com.ar	Marcela Alejandra Alvarez
TIERRA DEL FUEGO	Biblioteca Popular Infante Juvenil	Pioneros Fueguinos 880 Barrio Chacra II (9420) Río Grande	(02964) 44-3889	bibliotecaj@hotmail.com	Miguel Ángel Araya

CENTROS DEL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACION EDUCATIVA (SNIE)

JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL/FAX	CORREO ELECTRÓNICO / SITIO WEB	RESPONSABLE
CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES	Centro Nacional de Información Educativa Núcleo Coordinador	Pizzurno 935 - Subsuelo 1020 Ciudad Autónoma de Buenos Aires	4129-1299/1224 Fax: (011) 4129-1299	bnmcentro@me.gov.ar www.bnm.me.gov.ar	Graciela Ayos
BUENOS AIRES	Centro de Documentación e Información	Diagonal 73 N° 1910 1900 La Plata	Tel.:(0221) 4277854/59-4238416 - Fax: (0221) 4838777 / 424508	dite@ed.gba.gov.ar/ cendi_subdireccion@ed.gba.gov.ar www.abc.gov.ar/docentes/CapacitacionDocente/Material Bibliografico/CENDIE/hoy/default.cfm	Prof. Jorge Levoratti
CATAMARCA	Centro de Documentación	Almafuerte N° 600 4700 San Fernando del Valle de Catamarca	Tel.: (03833) 455311 - Fax: (03833) 437772	darutti@hotmail.com / centrodocat@yahoo.com.ar	Lorena del Valle Galván
CÓRDOBA	Centro de Documentación	Santa Rosa 751 - 2do. Piso 5000 Córdoba	(0351) 4331674/76 Fax: (0351) 4331674/76	bibliomaestrocba@nt.com.ar	Gloria Olmedo
CORRIENTES	Centro de Documentación e Información Educativa y Biblioteca Central "J. Fidanza"	Plácido Martínez 1224 3400 Corrientes	Tel./Fax: Ministerio: (03783) 424264	mirtamantilla@hotmail.com www.mecc.edu.ar	Mirta Gladys Mantilla de Da Cruz
CHACO	Centro de Documentación e Información	Gobernador Bosch 99 (nave 9) 3500 Resistencia	Tel.: (03722) 453008 int. 4194/9197	meduc.documentacion@ecomchaco.com.ar www.chaco.gov.ar/meccyt/direcciondocumentacion	Prof. José Raúl Eduardo Simón
CHUBUT	Centro Provincial de Información Educativa	Mariano Moreno 323 9103 Rawson	(02965) 484042 Fax: Secretaría: (02965) 482345	cpie@chubut.edu.ar	María Cristina Velasco
ENTRE RÍOS	Centro de Documentación e Información Educativa	Córdoba y Laprida - 1er. Piso 3100 Paraná	Tel.: (0343) 4209315 - Fax: : Estadística (0343) 4209312	hsolari@entrerios.gov.ar www.entrierios.gov.ar/consejo	Hugo Ramón Solari

JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL/FAX	CORREO ELECTRÓNICO / SITIO WEB	RESPON-SABLE
FORMOSA	Centro de Documentación y Biblioteca	Av. 25 de Mayo 58 (Altos) 3600 Formosa	Tel./Fax: (03717) 436426/ 426000-1-2-3 Int. 186	bibliotecaescolar@formosa.gov.ar medina_lauraz2@yahoo.com www.formosa.gov.ar	Prof. Yolanda Laura Medina
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES (GCBA)	Centro de Información Documental Educativa	Esmeralda 55 Piso 1º Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Tel.: (011) 43434424	cinde@buenosaires.esc.edu.ar www.buenosaires.gov.ar/educacion/planeamiento/cinde.asp	Lic. Martha Rodríguez
JUJUY	Centro Provincial de Documentación e Información Educativa	Av. Santibañez 1602 - 2do. Piso - Of. 6 4600 San Salvador de Jujuy	Tel.: (0388) 4221395 - Fax: (0388) 4221344/5	cdocumentacion@mejujuy.gov.ar	Lic. Rafael Apesoa
LA PAMPA	Centro Provincial de Información Educativa - Área de Información y Documentación	O'Higgins 660 6300 Santa Rosa	(02954) 438119 / 453444/5 Fax: (02954) 453444	infodoc@mce.lapampa.gov.ar / cdoc@mce.lapampa.gov.ar / www.lapampa.rffdc.edu.ar	Lic. Juan Carlos Roveda
LA RIOJA	Centro Provincial de Documentación e Información Educativa	Copiapó 163 5300 La Rioja	Tel./Fax: (03822) 426631/2	cenpdi@yahoo.com.ar / cenpdi@larioja.gov.ar	Prof. Iris Tala Blanco
MENDOZA	Centro Provincial de Información Educativa y Biblioteca Pedagógica - Centro de Promoción de la Lectura y la Información de Mendoza	Isabel La Católica 370 - 1er. Piso - "Escuela 4-111 Ing. Pablo Nogués" 5500 Mendoza	Tel./Fax: (0261) 4244924	ceplim@yahoo.com.ar www.mendoza.edu.ar	Norma Planas
MISIONES	Centro de Documentación e Información Educativa	Centro Cívico - Edificio 3 - 1er. Piso 3300 Posadas	Tel.: (03752) 447385 Int. 141 - Fax: (03752) 447411/12	centrodoc1@yahoo.com.ar / centrodoc1@hotmail.com www.me.misiones.gov.ar	Nydia Maqueda
NEUQUÉN	Centro de Documentación e Información Educativa	Belgrano y Colón - P.B. 8300 Neuquén	(0299) 4494361/2 - Fax: (0299) 4494200 Int. 4498	cdienq@neuquen.gov.ar / cdienq_legis@neuquen.gov.ar www.cpeneuquen.edu.ar/cdien	

JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL/FAX	CORREO ELECTRÓNICO / SITIO WEB	RESPONSABLE
RIO NEGRO	Centro Provincial de Información Educativa - Biblioteca Provincial del Maestro	San Martín 437 8500 Viedma	Tel.: (02920) 421558 / 425221 / 425231 int. 166 - Fax: (02920) 422431 / 425201	bibliomae@educacion.rionegro.gov.ar www.rn.rffdc.edu.ar	Prof. Rosana Cortéz
RIO GRANDE	Centro de Información y Documentación Educativa Sub-Sede Río Grande	Fagnano n° 1173 (9420) Río Grande Tierra del Fuego	Te: (02964) 423744 Int. 3744	cinde_rg_2@yahoo.com.ar	Sr. Gustavo Burgos
SALTA	Centro Provincial de Información Educativa	Av. Los Incas s/n Centro Cívico Grand Bourg - Block 1 - P.B. 4400 Salta	Tel.: (0387) 4324425 - Fax: (0387) 4364012	eliespeche@educ.ar www.edusalta.gov.ar	Prof. Elisa del Carmen Espeche
SAN JUAN	Centro de Documentación e Información Educativa	Mendoza 138 (Norte) - P.B. 5400 San Juan	Tel.: (0264) 4277375 - Fax: (0264) 4277375	dirdeplaneamiento@yahoo.com.ar	Estela Martínez
SAN LUIS	Centro de Información Educativa y Educación a Distancia	Ayacucho 935 - 3er. Piso 5700 San Luis			
SANTA CRUZ	Centro Provincial de Información Educativa	José Ingenieros 640 9400 Río Gallegos	(02966) 425102 Fax: (02966) 437496	ciesantacruz@yahoo.com.ar www.santacruz.gov.ar	
SANTA FE	Centro Provincial de Información Educativa	Pte. Arturo Illia 1153 - 2do. piso 3000 Santa Fe	Tel./Fax: (0342) 4571999	inforeduc@educacionsf.gov.ar	Lic. Silvia Cibils

JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL/FAX	CORREO ELECTRÓNICO / SITIO WEB	RESPONSABLE
TIERRA DEL FUEGO	Centro de Información y Documentación Educativa (CINDE)	Onas 475 - Tira 6 - Casa 41 - 9410 Ushuaia	(02901) 441473 - Fax: Subsecretaría: (02901) 441408	cinde@educ.ar www.educaciontdf.com.ar	Lic: Marcela Alejandra Alvarez
TUCUMÁN	Centro de Documentación e Información Educativa	Avda. Sarmiento 850 (esq. Junin) - Playa de Estacionamiento 4000 San Miguel de Tucumán	Tel.: (0381) 4219764 - Fax: (0381) 4211736	cendietucuman@hotmail.com cendie@educaciontuc.gov.ar / centrotucu@hotmail.com.ar	Prof. Vilma Rosa del Valle Sánchez
SADOP		Pte. Perón 2625 1º Piso Oficina 2. Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Tel./Fax: (011) 5941-5593	incape@sadop.edu.ar / marinab@sadop.edu.ar	Fabián Otero (Director INCAPE)

ANEXO

CARTA COMPROMISO ELECTRÓNICA

1. ESPECIFICACIONES DE USO

El sitio web de la **BNM** funciona bajo GNU Linux con Apache web server.

Las páginas del sitio son generadas dinámicamente, es decir, en el mismo momento en que un usuario las solicita desde su navegador Web. Para esto se utiliza PHP, un lenguaje de programación especialmente diseñado para este tipo de tareas, y que es distribuido gratuitamente mediante la licencia GNU (software de dominio publico modificable).

Las bases de datos de la **BNM** son administradas con herramientas de la familia ISIS (puede obtener información sobre ellas visitando las páginas de UNESCO y BIREME). Para procesar las consultas a las bases a través de la Web, se utiliza WXIS (wwwisis 5.0), mientras que para las tareas de mantenimiento de las bases, se emplean algunos de los utilitarios CISIS. En ambos casos se trata de software desarrollado por BIREME/OPS/OMS.}

2. MAPA ELECTRÓNICO

SITIO WEB BNM: www.bnm.me.gov.ar			
El sitio web de la BNM ofrece la siguiente información a sus visitantes:	Información institucional: <ul style="list-style-type: none">▶ Historia de la biblioteca▶ Misión y visión▶ Preservación y conservación del patrimonio institucional▶ Gestión de Calidad▶ Reconocimientos▶ ORGANIGRAMA: contiene las áreas funcionales, sus responsables y el personal a cargo	De interés para el usuario: <ul style="list-style-type: none">▶ MAPA DEL SITIO▶ HORARIOS DE ATENCIÓN de todos los sectores▶ GUÍA DE CONTACTOS (direcciones, teléfonos, correos electrónicos y fax)▶ VERSIÓN EN IDIOMA INGLÉS de la página web.▶ REGLAMENTO para el uso de servicios.▶ REQUISITOS PARA TRAMITAR LA CREDENCIAL.▶ E –recursos: Glosario, Sitios de interés, Recursos didácticos, Hemeroteca Digital▶ WEBLOG DE NOVEDADES: Ofrece información acerca de actividades, proyectos y otros contenidos que la BNM desea comunicar: información institucional, notas sobre bibliotecología, pedagogía, gestión de la calidad, preservación, archivos escolares, entre otras temáticas. El weblog permite a los usuarios comentar las notas y realizar consultas y sugerencias.▶ ESPACIO DE DESTACADOS EN LA PÁGINA PRINCIPAL DEL SITIO WEB: ofrecen al usuario un acceso directo al: Sitio web MEDAR (Memoria de la Educación Argentina), Portal BERA (Bibliotecas Escolares y Especializadas de la República Argentina), sitio del SNIE (Sistema Nacional de Información Educativa), BNM Noticias y Biblioteca Digital.▶ PREGUNTAS FRECUENTES: esta sección otorga información sobre los servicios, en función de las consultas realizadas por los usuarios.	Transparencia: ESTADÍSTICAS: <ul style="list-style-type: none">▶ CANTIDAD DE USUARIOS según perfil y según área de servicios de la BNM▶ FRANJA HORARIA MÁS CONCURRIDA (mañana, tarde o noche)▶ CANTIDAD DE SERVICIOS BRINDADOS IN SITU Y REMOTOS▶ REFERENCIAS ESPECIALIZADAS Y LISTADOS BIBLIOGRÁFICOS realizados en las áreas de servicios.▶ DATOS ESPECÍFICOS SEGÚN ÁREA: Sala de Lectura, Centro de Documentación, Hemeroteca, Sala Americana y Mediateca.

SITIO WEB BNM: www.bnm.me.gov.ar

El sitio web de la BNM ofrece las siguientes opciones de interactividad con los usuarios:

Usuario –sitio:

- ▶ EMAIL POR INCONVENIENTES TÉCNICOS CON EL SITIO WEB Y CONSULTAS SOBRE ACCESIBILIDAD DEL SITIO:
glopez@me.gov.ar
- ▶ FORMULARIO EN LÍNEA DE CONSULTAS Y SUGERENCIAS:
sugerenciasbnm@me.gov.ar

Usuario –Institución:

- ▶ Weblog de novedades

- ▶ Vía correo electrónico:

DIRECCIÓN Y SECRETARÍA PRIVADA:

bnminfo@me.gov.ar y bnmsecre@me.gov.ar

Sala de lectura:

bnmsala@me.gov.ar

Sala Americana:

bnmsa@me.gov.ar

HEMEROTECA:

hteca@me.gov.ar

Mediateca:

mteca@me.gov.ar

Centro de Recursos Documentales e Informáticos de la Organización de Estados Iberoamericanos - CREDI-OEI: crediba@oei.org.ar

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN INTERNACIONAL UNESCO:

cdiunesco@me.gov.ar

CENTRO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICO EDUCATIVO (CITE):

cite@me.gov.ar

CENTRO NACIONAL DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EDUCATIVA (CENIDE):

bnmcentro@me.gov.ar

BIBLIOTECA, MUSEO, Y ARCHIVO DR. R. LEVENE:

bimulevene@me.gov.ar

PRENSA:

bnmprensa@me.gov.ar

Usuario –Usuario:

- ▶ ESPACIO VIRTUAL DE LA COMUNIDAD AGUAPEY: se encuentra dentro del Portal BERA. Contiene tutorial, actualizaciones del software de gestión bibliotecológica, foro de consultas y otros documentos de interés.

Catálogos:

- ▶ **LIBROS.** El catálogo ofrece al usuario el acceso a registros de catalogación original de material librario desde 1810 hasta la actualidad, que se encuentra en las distintas salas.
- ▶ **MULTIMEDIAL.** Pone a disposición de bibliotecarios, docentes, profesionales, estudiantes y público en general, un sector especializado en documentación audiovisual. El material de mediateca corresponde en gran medida a temas educativos, teóricos y prácticos, concebidos con el objetivo de desarrollar las competencias cognitivas básicas para el aprendizaje e información.
- ▶ **PUBLICACIONES PERIÓDICAS.** El Centro de Documentación pone a disposición de la comunidad, publicaciones periódicas especializadas en educación y temas afines. La Hemeroteca cuenta con más de 1600 títulos de publicaciones periódicas nacionales y extranjeras.
- ▶ **DOCUMENTOS:** Presenta la documentación bibliográfica y legislativa especializada en educación constituyendo la memoria viva del Ministerio de Educación. Su fondo bibliográfico contiene documentos técnicos y comerciales, datos estadísticos, legislación educativa, así como también informes y documentos originados en reuniones, congresos y conferencias de las distintas áreas del Ministerio de Educación y de otros organismos públicos y/o privados nacionales e internacionales. Ordenado por autores y temáticas.
- ▶ **LEGISLACIÓN EDUCATIVA.** La base de datos legislativa incorpora leyes, decretos, decisiones administrativas, resoluciones ministeriales y de Secretarías, y las Resoluciones del Consejo Federal de Cultura y Educación. La normativa incluye planes de estudios, creación de carreras, competencia de títulos, estatutos del docente nacional y provinciales, articulación entre Educación superior no Universitaria y Educación Universitaria, entre otros.
- ▶ **CDI UNESCO.** El Centro de Documentación Internacional UNESCO se establece en Argentina, con sede en Buenos Aires, el 30 de octubre de 1957 mediante Decreto Ley N° 13987. Actualmente cumple sus funciones en el ámbito del "Centro Nacional de Información y Documentación Educativa" de la Biblioteca Nacional de Maestro. Por constituirse en Biblioteca depositaria de la UNESCO en el país, cuenta para su consulta con material bibliográfico, documentos, libros y publicaciones de dicho organismo. Asimismo, con el aporte documental de otros organismos internacionales tales como: CEPAL, OIT, OMS, OEA.
- ▶ **CATÁLOGO DEL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN EDUCATIVA (SNIE).** Permite el acceso a la legislación educativa fundamental a nivel Nacional, a las leyes Provinciales de Educación y a los Estatutos docentes de las provincias. Este catálogo, es un producto cooperativo realizado con el aporte de los centros que conforman el Sistema. Está conformado por 6700 entradas, y contiene legislación hasta el año 2000.

Servicio –on line:

▶ RECURSOS DIDÁCTICOS:

La riqueza de las fuentes históricas que conforman el patrimonio de la BNM se pone al servicio de los docentes a través de una propuesta de construcción de portafolios. El material bibliográfico digitalizado es acompañando por un conjunto de actividades sugeridas que permiten abordar contenidos curriculares transversalmente y así favorecer la producción de conocimiento a través de un aprendizaje significativo. Las propuestas para la elaboración de portafolios se proponen favorecer:

- ▶ La lectura a través de la imagen.
- ▶ La utilización de fuentes primarias para producir conocimiento.
- ▶ El acceso a materiales digitalizados de nuestros fondos reservados.

Las propuestas están dirigidas a los siguientes niveles educativos: Nivel inicial, EGB 1, EGB 2, EGB 3, Polimodal, Formación docente.

Este proyecto intenta transformar imágenes y textos en información para ser apropiada por alumnos y docentes.

En el mismo sentido, se cuenta con paquetes de contenidos para los diversos niveles educativos y las distintas áreas curriculares.

- ▶ **PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO:** incluye el envío de material bibliográfico y videos a las bibliotecas de todo el país que lo solicitan a bnmsala@me.gov.ar o al teléfono 4129-1286.

SITIO WEB BNM: www.bnm.me.gov.ar

Servicios

Catálogos:

- ▶ PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA EDUCATIVO (PROMSE): Textos escolares distribuidos por el MECYT en el marco del Programa de Mejoramiento del Sistema Educativo (PROMSE) 2004 –2005.
- ▶ BIBLIOTECA PERSONAL LEOPOLDO LUGONES: Primeras ediciones de sus obras, recortes de sus artículos, libros autografiados por intelectuales, con anotaciones marginales de Lugones.
- ▶ BIBLIOTECA PERSONAL DEL HISTORIADOR DR. LEVENE: Fondo especializado en historia latinoamericana y derecho.
- ▶ BIBLIOTECA CECILIA BRASLAVSKY: Contiene la biblioteca personal de la docente, fondo sobre educación siglo XX, XXI y material inédito.
- ▶ SALA DEL TESORO: Exquisitas ediciones antiguas desde 1530.
- ▶ ESCUELA Y MEDIOS: este catálogo presenta los registros bibliográficos de 974 producciones estudiantiles correspondientes a los trabajos elaborados en el marco del Primer Certamen Nacional de Producciones Estudiantiles. Este Certamen surgió como una iniciativa del Ministerio de Educación de la Nación, a través del Programa Escuela y Medios para todas las escuelas medias públicas y privadas del país. El objetivo del Certamen consistió en fomentar la producción estudiantil, tanto escrita, como audiovisual o hipertextual, de modo que los alumnos se involucren en el armado de un medio de comunicación propio, que los represente e identifique. Al mismo tiempo, se trató de promover la comunicación dentro del curso, la escuela y también entre colegios. El Certamen incluyó cuatro categorías: radio, material audiovisual, revista y web. Un jurado especializado seleccionó las escuelas de todo el país cuyas producciones fueron calificadas como las de mayor creatividad y originalidad. Las producciones estudiantiles seleccionadas por el jurado fueron reflejadas en distintos medios de comunicación. De este modo, las revistas, programas de radio, de TV y página web elegidas por el jurado se publicaron en diarios y se emitieron por radio y televisión en todo el país.

Servicio –on line:

- ▶ SERVICIO DE ALERTA BIBLIOTECOLÓGICO: se envía por correo electrónico un listado con las novedades incorporadas a la Biblioteca. Para darse de alta se debe escribir a bnmsala@me.gov.ar o llamando al teléfono 4129-1286.
- ▶ SERVICIO DE ALERTA BIBLIOTECOLÓGICO CENIDE: El Centro de Documentación envía a sus usuarios y a los miembros de la red SNIE, las novedades incorporadas a su acervo bibliográfico. Puede inscribirse a bnmcentro@me.gov.ar o llamar al te. 4129-1224/1299
- ▶ HEMEROTECA DIGITAL: Pone a disposición del usuario portadas de las revistas y publicaciones periódicas más importantes y sus índices digitalizados
- ▶ RINCÓN DEL EDITOR: este espacio presenta las novedades publicadas por diversas editoriales sobre temas relacionados con la educación.
- ▶ MEMORIA DE LA EDUCACIÓN ARGENTINA (MEDAR): busca preservar y difundir los fondos de la BNM y contribuir a la investigación y al conocimiento del pasado de la educación en nuestro país.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Servicios

Centro de Información Telefónico Educativo (CITE)

línea telefónica gratuita
0800-666-6293

Información General:

Atiende consultas telefónicas sobre programas del Ministerio de Educación de la Nación, así como también brinda respuestas acerca del Programa BERA y sus responsables y los servicios que presta la BNM

Orientación:

Información sobre el uso de los servicios.

3. COMPROMISOS DE CALIDAD

La BNM se compromete a:

- ▶ Mantener la página web del organismo durante las 24 horas de los 365 días del año, salvo problemas ajenos a los sistemas de información, equipos o líneas de comunicaciones del organismo.
 - ▶ Verificar de manera permanente la corrección y exactitud de la información que se publica en la página web.
 - ▶ Responder el 100% de las consultas en un plazo que no exceda en:
 - Sala de Lectura: 24 horas.
 - Sala Americana: 24 horas.
 - Centro de Documentación: 24 horas.
 - Mediateca: 24 horas.
 - Hemeroteca: 24 horas.
 - Coordinación Pedagógica: 24 horas.
 - CITE: 24 horas.
 - UNESCO: 24 horas.
 - OEI: 24 horas.
 - Legislación: 24 horas.
 - ▶ Facilitar información y ayuda sobre los servicios a los usuarios que lo soliciten a través de los teléfonos del organismo.
-

4. LA BIBLIOTECA NACIONAL DE MAESTROS SE COMPROMETE A:

Garantizar la carga mensual en la página web de:

▶ **Libros / títulos:**

- Educación: 250 títulos (entre monografías y analíticas) (Indización, Clasificación y Catalogación y control de calidad)
- Generales: 400 títulos (entre monografías y analíticas) (Indización, Clasificación, Catalogación y control de calidad)

▶ **Monitor de la Educación Común:** 400 títulos (analíticas)

▶ **Banco de imágenes:** 200 imágenes (renombrado de archivos, catalogación, indización y control de calidad)

▶ **Control de Autoridades personales:** 150 registros

▶ **Sala del Tesoro:** (RARE): 200 (Dimensiones)

▶ **Material Multimedial:** 80 (videos, DVD´s, CD´s, disquetes) se priorizarán los programas emitidos por la Señal ATEI (Indización, Catalogación y clasificación)

▶ **Documentos educativos:** 100 documentos. De acuerdo a ingreso de material.

▶ **Legislación educativa actualizada:** 40 resoluciones (de acuerdo a la selección de la emisión del Ministerio)

▶ **Publicaciones periódicas:** 70 analíticas.

▶ **Documentos del Centro de Documentación Internacional de UNESCO:** 100 registros entre documentos y analíticas.

▶ **Documentos OEI:** 60 registros de documentos (periódicas, monográficas y analíticas), de acuerdo a los documentos enviados por OEI central.

Garantizar la disponibilidad del Foro Virtual Aguapey las 24 horas todos los días del año:

Siempre que la BNM cuente con la provisión de energía y red necesaria para el funcionamiento del mismo.

Garantizar la visualización actualizada mensualmente de los siguientes contenidos:

- ▶ Rincón del Editor: 20 piezas (De acuerdo al ingreso de material) A partir del material procesado se incorpora resumen, selección de párrafo, digitalización acordada, subida a la web y enlaces al catálogo.
 - ▶ Hemeroteca digital: 60 digitalizaciones incluyendo índices y portadas de publicaciones periódicas.
 - ▶ Legislación Educativa actualizada: digitalización de 300 páginas (de acuerdo a la selección de la emisión del Ministerio).
 - ▶ Memoria de la Educación Argentina: digitalización de 250 páginas mensuales y preparación de 1200 páginas para pegar en la Web.
 - ▶ Exposiciones virtuales: el 100 % de los títulos expuestos. (tapa, imágenes).
-





2008. Biblioteca Nacional de Maestros
Pizzurno 953 Ciudad Autónoma de Buenos Aires

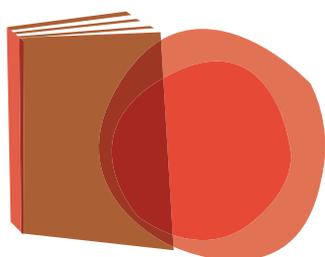
C1020ACA

Teléfono: 4129-1272 / 75

e-mail: bnminfo@me.gov.ar

Compilación: Valeria Andrada

Diseño: DG Javier Marcón



BNM “ Biblioteca Nacional de Maestros: una política pública para la gestión de la información educativa al servicio del ciudadano ”