



INDICE

	Pág.
I Introducción.....	2
II Nos presentamos.....	3
III Destinatarios de nuestros servicios.....	11
IV Servicios que brindamos.....	12
V Derechos y obligaciones con relación a nuestros servicios.....	19
VI Orientación al Usuario.....	21
VII Mecanismos de participación.....	23
VIII Normas que fundamentan nuestra actividad.....	26
IX Principales organismos con los que interactuamos.....	28
X Nuestros compromisos de calidad.....	30
XI Nuestro estándares de calidad y su medición.....	32
XII Nuestro compromiso de mejora para el período 2002-2003....	49
XIII Responsables de los servicios de la BNM.....	56
XIV Informaciones complementarias.....	60

I. INTRODUCCIÓN

La BNM comenzó una nueva etapa institucional a partir de julio de 2001 al firmar su primera Carta Compromiso con el Ciudadano. Una etapa que viró la mirada de nuestras acciones hacia un espejo donde se reflejaban las inquietudes de los ciudadanos con sus demandas de información y conocimiento, sus sugerencias, sus requerimientos, y las expectativas e ilusiones de encontrar en nuestros ámbitos la respuesta esperada.

Creemos haber cumplido con el desafío emprendido, sustentado por la trama de una cultura de trabajo compartida por todos y cada uno de los integrantes de la institución a pesar de estar atravesando momentos de cambio, de turbulencia, de crisis profunda que imponen nuevas reglas de juego para la estabilidad de los proyectos institucionales en la esfera pública.

La puerta maciza que abrió espacios reales de calidad y participación a los usuarios de la comunidad educativa, se traslada ahora hacia espacios remotos. Los esfuerzos y logros que desde 1995 viene sosteniendo la institución para extenderse más allá de la geografía y del reloj, tienen hoy un desafío mayor: el de acoplarse y ser la médula de nuestro segundo compromiso con el ciudadano, materializado en la carta que hoy formalizamos, cuyo eje es: ***el ciudadano en la virtualidad***.

Hemos ampliado nuestras esferas de acción, trasladando nuestro liderazgo y modelo de organización en gestión de la información, hacia nuestras redes federales y hacia el desarrollo de sistemas jurisdiccionales de bibliotecas escolares y especializadas. Nuestros futuros compromisos están dirigidos a acompañar a todas esas instituciones en el camino que ya hemos tomado, avanzando de este modo la democratización en el acceso a la información y al conocimiento en ámbitos de calidad y mejora continua.

La BNM quiere hoy mirar sus procesos de producción de bienes y servicios virtuales en el espejo de los ciudadanos. Ellos son quienes deben dar consenso a nuestras propuestas y quienes nos darán el aliento necesario para profundizar esta gestión innovadora en el ámbito público.



II. NOS PRESENTAMOS

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos un organismo que depende de la Subsecretaría de Equidad y Calidad del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. Nuestra misión principal es sostener y profundizar las acciones que posicionan a la Biblioteca Nacional de Maestros (en adelante BNM) como centro de referencia nacional para la gestión de la información y del conocimiento dentro del sistema educativo.

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 41 bibliotecas pedagógicas situadas en bibliotecas provinciales y populares. A ellas se suma desde hace dos años una trama institucional entrelazada íntimamente con el sistema educativo, que es la constituida por las bibliotecas escolares.

NUESTRA HISTORIA

Nuestro origen se remonta a 1870, cuando durante la presidencia de Domingo Faustino Sarmiento, se crea una Biblioteca y 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 centros de documentación de todo el país, siendo el Centro Nacional su Núcleo Coordinador.

En 1993, el Centro Nacional de Documentación e Información Educativa pasa a depender de la Biblioteca Nacional de Maestros.

El Centro de Información para la Transformación Educativa (C.I.T.E) por Resolución Ministerial N° 2607 del 30 de diciembre de 1998 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.

A partir de este año se han incorporado a nuestra institución el Centro de Documentación Internacional de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (UNESCO) por Resolución Ministerial N°542/02 y el Centro de Recursos, Documentación e Información (CREDI) de la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) cuyo Convenio de Cooperación se encuentra en trámite.

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 debe comprometerse para lograr calidad y equidad en el acceso a la información y el conocimiento de la ciudadanía.

Nuestra misión es:

- Conformarnos en la institución líder, coordinadora y administradora de un consorcio de información, dirigida a la comunidad educativa.
- Participar en el diseño y ejecución de políticas nacionales de homogeneización y estandarización de los procedimientos para el procesamiento y la transferencia de los contenidos y registros de información entre los sistemas nacionales y con las unidades de información de otros países.
- Extender el alcance de estas 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 virtual 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 hagan realidad desde la misma escuela y/o comunidad.
- Crear instancias de desarrollo y modernización de los sistemas de bibliotecas escolares y especializadas del sistema educativo nacional.

¿CUÁLES SON 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.

En nuestro caso, ser los coordinadores de este consorcio significa realizar acciones tales como: conservar, producir, diseminar 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 multimedial, electrónico y digital.

Encuadrar al Centro Nacional de Información Educativa en un marco nacional e internacional en donde pueda integrarse a las entidades bibliotecarias y de información documental educativa.

Desarrollar y actualizar nuestras redes federales (SNIE, Bibliotecas Pedagógicas) y las bibliotecas escolares y especializadas del sistema educativo nacional.

Apoyar junto con la Biblioteca Nacional, la Biblioteca del Congreso, la Comisión Nacional Protectora de las Bibliotecas Populares (CONABIP), el Archivo General de la Nación y la red de bibliotecas universitarias, las acciones que se desarrollen para la construcción de un sistema nacional de bibliotecas y una política bibliotecaria federal integrada.

Participar de las acciones consensuadas en RECIARIA como miembro coordinador de las redes que nos competen.

Participar en otras redes de bibliotecas nacionales e internacionales y apoyar las acciones de las asociaciones de bibliotecas internacionales.

Estos propósitos se enmarcan en un ámbito de altas competencias en lo teórico y empírico que pueda servir como efecto de demostración en la gestión de la información y el conocimiento especialmente en el ámbito educativo.

CUADRO SÍNTESIS DE OBJETIVOS, PROCESOS Y SERVICIOS DE LA BNM

OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	NÚCLEO DE SERVICIOS ESENCIALES	PROCESOS	PRODUCTO
<p>Conservar, producir, diseminar 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 del mismo en espacios reales y virtuales para su capacitación, actualización, utilización en el aula y en la biblioteca.</p>	<p>Consulta de material bibliográfico y multimedial.</p> <p>Consulta remota</p>	<p>Encuadernación. Restauración. Control de temperatura.</p> <p>Actualización de material bibliográfico y multimedial por compra, donación y canje.</p> <p>Procesamiento del material.</p> <p>Diseño y mantenimiento de condiciones ambientales adecuadas para el usuario en las diferentes salas de consulta.</p> <p>Atención personalizada del usuario.</p> <p>Diseño, carga y actualización de las bases</p>	<p>Volúmenes en condiciones físicas adecuadas Fondo bibliográfico y multimedial actualizado.</p> <p>Material clasificado y en condiciones de consulta por el usuario in situ y remoto.</p> <p>Salas de consulta en condiciones físicas y ambientales propicias para la lectura.</p> <p>Usuario satisfecho con la consulta o referido a otras fuentes de búsqueda.</p> <p>Usuario satisfecho</p>

	Préstamo de libros Préstamo de videos Préstamo interbibliotecario	Atención de solicitudes de libros, videos, préstamo interbibliotecario.	Libros y videos prestados a docentes e instituciones.
	Copia de videos.	Reproducción de videos de copia permitida	Videos reproducidos gratuitamente.
	Referencia.	Mantenimiento y actualización de bases de datos. Orientación de usuarios en el uso de servicios.	Bases de datos actualizadas. Usuarios orientados en el uso de servicios.
	Orientación bibliográfica. Confección de listados bibliográficos.	Atención de solicitudes de usuarios sobre temáticas específicas.	Listados bibliográficos elaborados de acuerdo a requerimientos.
	Asistencia técnica a las unidades de información integrantes de redes federales (centros de documentación y bibliotecas pedagógicas) y bibliotecas escolares y especializadas de todo el país.	Desarrollo de software para centros de documentación, bibliotecas pedagógicas y escolares. Consultoría para aquellos bibliotecarios que solicitan ayuda con relación a la tecnología instalada.	Software AGUAPEY a disposición de las redes federales y bibliotecas escolares. Integrantes de las redes federales y Bibliotecas escolares asistidos con relación a la tecnología instalada.

	Asistencia bibliotecológica a las unidades de información integrantes de redes federales y a las bibliotecas escolares de todo el país.	Asesoramiento y acompañamiento a aquellos bibliotecarios que solicitan ayuda en aspectos teóricos y prácticos que se presentan habitualmente.	Integrantes de las redes federales y bibliotecas escolares asistidos en aspectos teóricos y prácticos tales como: catalogación, clasificación e indización
	Capacitación a bibliotecarios escolares y especializados.	Ejecución del Proyecto de Desarrollo de Bibliotecas Escolares Elaboración de materiales de capacitación.	Personal técnico de bibliotecas escolares capacitado. Manuales de capacitación disponibles para bibliotecas escolares y especializadas.
	Capacitación presencial en servicio.	Sistema de pasantías y cursos de capacitación a personal técnico de bibliotecas que los soliciten en el marco de acuerdos bilaterales.	Personal técnico de bibliotecas escolares capacitado a través de pasantías y cursos.
	Utilización gratuita de computadoras y utilitarios y acceso a Internet para docentes.	Mantenimiento y renovación de equipos y software.	Usuarios satisfechos en el uso de utilitarios.
	Centro de Información Itinerante (CII)	Mantenimiento y actualización del Centro de Información Itinerante (CII)	Biblioteca especializada en la temática educativa a disposición de las instituciones educativas que la requieran.

	<p>Investigación y desarrollo</p> <p>Acceso a contenidos de la página Web</p>	<p>Desarrollo de contenidos pedagógicos.</p> <p>Digitalización de tapas, imágenes y selección de texto Pegado en página web.</p> <p>Control de calidad</p>	<p>Visualización de los contenidos pedagógicos incorporados a la página web.</p>
	<p>Visitas guiadas</p>	<p>Atención de solicitudes de pedidos de escuelas/Institutos de Formación Docente o Bibliotecológica</p>	<p>Usuario satisfecho</p>
	<p>Consulta remota de base de datos</p>	<p>Carga y actualización</p> <p>Control de calidad</p>	<p>Usuario remoto satisfecho</p>

¿CUÁLES SON NUESTROS RECURSOS?

Con el propósito de lograr efectividad y transparencia frente a la comunidad en su conjunto, informamos que el presupuesto total de la Biblioteca es de \$2.254.719, partida que incluye los gastos en personal y los recursos destinados a transferencias a las redes federales, el cual se ejecuta anualmente de acuerdo a las posibilidades de cupo de las partidas presupuestarias asignadas a la Secretaría de Educación de donde dependemos.

En consonancia con esta línea de pensamiento es que relevamos datos estadísticos en las áreas de servicios, entre otras, con la finalidad de tener un conocimiento más acabado de nuestros usuarios y de los servicios que ofrecemos para orientar de forma más certera el presupuesto de acuerdo a la información recabada.

Los datos a relevar son:

- Docentes: por nivel de desempeño
- Estudiantes: por nivel
- Investigadores: por lugar de procedencia
- Funcionarios del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología
- Otros usuarios
- Cantidad de usuarios según categoría
- Usuarios según categoría que nos visitan por primera vez
- Cantidad de servicios
- Temáticas consultadas
- Títulos consultados
- Tipo de consulta
- Cantidad de credenciales otorgadas mensualmente
- Cantidad de préstamos mensuales de libros
- Cantidad de videos y CD-ROM consultados
- Cantidad de videos copiados a instituciones
- Turno de concurrencia (mañana, tarde, noche)
- Cantidad de servicios de Consulta Remota

Estos datos, una vez procesados, graficados y analizados, constituyen la base que nos permite tomar mejores decisiones institucionales sobre lectores atendidos, servicios bibliográficos, servicios de documentación, servicios de difusión, biblioteca escolar asistida, unidad federal asistida. A estos servicios y productos in situ y remotos se le agregan ahora la medición de datos pertenecientes a nuestros escenarios remotos y virtuales.

III. DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS

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

Se identifican dos tipos de usuarios: público en general e instituciones.

Denominamos “usuarios” 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 jubilados, estudiantes que estén cursando los dos últimos años de una carrera de formación docente o el ciclo pedagógico en una carrera de grado.
- I (investigadores): incluye a los investigadores ligados a una institución o a los independientes.
- M (funcionarios y personal del Ministerio de Educación)
- U (usuarios generales): estudiantes y la comunidad en general
- B (bibliotecarios): incluye a los bibliotecarios en actividad y a aquellos que están cursando los dos últimos años de la carrera.

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

Entre las instituciones se incluyen también, organismos nacionales e internacionales, institutos superiores de formación docente, establecimientos educacionales, bibliotecas y centros especializados, universidades nacionales y privadas, fundaciones, editoriales y Organismos No Gubernamentales (ONGs).

A través de los nuevos desarrollos en los espacios virtuales, los usuarios de los mismos cobrarán una identidad particular.

IV. SERVICIOS QUE BRINDAMOS

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

SERVICIOS CENTRALES DE LA BNM

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.

Los servicios centrales a disposición de los usuarios son:

- **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 los usuarios docentes en actividad y jubilados, investigadores, bibliotecarios, estudiantes que estén cursando los dos últimos años de una carrera de formación docente o el ciclo pedagógico de una carrera de grado, o los dos últimos años de la carrera de bibliotecología, con la credencial respectiva, que se domicilien en un radio no mayor a 100 km. de la BNM. Permite retirar un máximo de 3 libros durante una semana.
- **Préstamo de videos:** dirigido a las instituciones educativas que lo soliciten, ubicadas en un radio no mayor de 100 km. de la BNM, y a través de un usuario docente con credencial. Se permite retirar un máximo de 2 videos por semana.
- **Copia de videos:** dirigido a instituciones educativas del país que soliciten el servicio de copiado de programas educativos de copia permitida, hasta un máximo de 5 cintas (10 horas de grabación) por vez.
- **Préstamo interbibliotecario:** se realizan préstamos de material bibliográfico y multimedial a las bibliotecas que lo solicitan de todo el país.
- **Referencia:** en cada servicio se brinda orientación al usuario en cuanto al material disponible en la BNM sobre las temáticas solicitadas.
- **Confección de listados bibliográficos:** a solicitud de los usuarios, cada área confecciona listados bibliográficos sobre temáticas específicas relacionadas con la educación.

- **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 con relación a la tecnología instalada.
- **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.
- **Capacitación a bibliotecarios escolares:** se brinda a través del Proyecto de Desarrollo de Bibliotecas Escolares y a solicitud de distintas instituciones provinciales interesadas.
- **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 (con carta del profesor). El tiempo estipulado de acceso a Internet es de 60 minutos diarios para cada usuario.
- **Visitas guiadas:** se realizan a solicitud de instituciones educativas, desde primer ciclo de EGB, además de Institutos de Formación Docente y Bibliotecológica. Para ello se destinan dos días a la semana, turnos mañana, tarde y vespertino. Para una mejor atención, los visitantes no deben exceder el número de veinte por cada visita.
- **Centro de Información Itinerante (CII):** la BNM ofrece a instituciones educativas la Colección del CII, compuesta por 1.770 volúmenes especializados en la temática educativa, para su exhibición y consulta en eventos que organicen.

SERVICIOS OFRECIDOS DESDE LA WEB

Los contenidos del sitio web de la BNM (<http://www.bnm.me.gov.ar>) se encuentran organizados en dos barras:

En la izquierda se pone a disposición para cada uno de los servicios presenciales - Sala de Lectura, Sala para Investigadores, Centro Nacional de Documentación e Información Educativa, Hemeroteca, Mediateca y Biblioteca, Museo Archivo R. Levene - las siguientes opciones: información general y de servicios, catálogo del material y enlaces de interés. En el caso del Centro de Información para la Transformación

Educativa además ofrece un sistema de preguntas y respuestas más frecuentes del servicio para que pueda consultarse on line.

La barra superior cuenta con las siguientes secciones:

“**Catálogos**”, con la totalidad de las bases de datos.

“**Proyectos**” presenta los sectores:

“Historia de la educación argentina” con la base de datos del Monitor de la Educación, material bibliográfico histórico en texto completo, exposiciones virtuales y enlaces relacionados con el tema.

“Conservación” presenta las acciones implementadas sobre la conservación y preservación del material bibliográfico.

“Multiculturalismo” exhibe un listado de artículos sobre el tema y analíticas de los mismos.

“Comisión Sarmiento” se encuentra aún en proceso de construcción.

“Mercosur Educativo” con material digitalizado sobre el tema.

“**Espacio Pedagógico**” pone a disposición diferentes propuestas dirigidas a profesionales de la educación:

“Paquetes de Contenido” son propuestas didácticas en base a material digitalizado,

“Sitios de Interés” brinda enlaces a Sitios Web organizados temáticamente.

“Glosario” ofrece un listado de términos pedagógicos con sus definiciones.

“El rincón del editor en la BNM” pone a disposición la digitalización de la tapa e índice, una síntesis del contenido y algunos párrafos significativos de novedades editoriales con enlaces a las obras que de cada autor se encuentran en la BNM.

“**Redes**” presenta los consorcios de información impulsados por la institución ya consolidados: “SNIE: Sistema Nacional de Información Educativa” y “Red de Bibliotecas Pedagógicas” y otra red que se está conformando “Bibliotecas Escolares”. Esta cuenta con diversos recursos electrónicos sobre bibliotecología.

“**Institucional**” es el sector destinado a difundir información como el organigrama, la historia, las estadísticas, el reglamento y los servicios de la BNM.

Debido a la complejidad del Sitio se incluyó un mapa del mismo con todas sus opciones desplegadas en una sola página. Para establecer comunicación con los

usuarios remotos se incorporó un **formulario para que envíen sus consultas y/o sugerencias**, un sector en el cual se informan las novedades y una opción sobre preguntas y respuestas más frecuentes respecto de los servicios presenciales y remotos.

¿DE QUÉ MATERIAL SE DISPONE EN CADA BASE DE DATOS Y CUÁLES SON LAS CLAVES DE BÚSQUEDA EXISTENTES?

Las siguientes bases se encuentran a disposición del público desde la Intranet (la Sala de Consulta) y también desde Internet.

1. BINAM: base de datos que contiene el acervo bibliográfico de la BNM consistente en LIBROS. Se puede consultar por AUTOR, TÍTULO, DESCRIPTORES TEMÁTICOS (TEMAS) e IDIOMA.
2. CEDOC: base de datos de los documentos albergados en el CENTRO DE DOCUMENTACIÓN del Ministerio. Incluye algunos registros analíticos con resúmenes. Se puede consultar por AUTOR, TÍTULO y DESCRIPTORES TEMÁTICOS (TEMAS).
3. KARDEX: base de datos que contiene la existencia total de publicaciones periódicas especializadas en educación.
4. NORMAS: base de datos que contiene la normativa a nivel nacional de interés educativo. Esto incluye leyes, decretos, resoluciones ministeriales, y otros tipos de normas. Además, resúmenes y la normativa digitalizada en texto completo en formato PDF. Puede buscarse por NRO. DE NORMA, AÑO, y TEMA.
5. MEDIA: base de datos que contiene todo el material multimedial de la biblioteca. Se puede consultar por AUTOR, TÍTULO, DESCRIPTORES TEMÁTICOS (TEMAS).
6. RARE: base de datos en construcción. Posee la totalidad de libros raros, valiosos y la biblioteca personal de Leopoldo Lugones. La Biblioteca Privada de Leopoldo Lugones está ya disponible en la página web. El tesoro de la BNM (Rare) está sólo disponible para la consulta de investigadores con acreditación especial.
7. LEVENE: base de datos en construcción. En esta primera etapa contiene la producción bibliográfica del Dr. Ricardo Levene.

¿CUÁLES SON LAS MODALIDADES DE CONSULTA?

Los servicios de consulta que ofrece la BNM pueden realizarse en forma presencial o “in situ” y remota.

La **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.

La **consulta remota** es una modalidad de prestación de algunos servicios tradicionales de la BNM. Surge a partir de la identificación de la necesidad de los usuarios, de ser beneficiados a través de la ampliación del área de cobertura de los servicios. Se orienta a quienes integran nuestro consorcio de información, y se ha convertido en un valioso medio para llegar a más escuelas y docentes. Con el desarrollo de las tecnologías se han incorporado en etapas sucesivas, primero la consulta remota mediante teléfono y fax, luego el servicio de la BBS y por último, la presencia en Internet con consulta a las bases de datos en la Web, el servicio de correo electrónico y el acceso a documentos en texto completo.

- **Sitio Web:** en él se puede ingresar a la Biblioteca Digital. Ofrece propuestas de acceso al fondo bibliográfico, 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.
- **Sala de Lectura:** se puede consultar la base de datos BINAM (material bibliográfico), y solicitar búsquedas bibliográficas y envíos de listados (vía e-mail, correo postal o fax).
- **Sala Americana:** se puede consultar la base de datos sobre material histórico BINAM (material bibliográfico), y solicitar búsquedas bibliográficas y reserva de material especializado para investigadores.
- En la **Biblioteca Museo y Archivo “Dr. Ricardo Levene”** se puede acceder a la base de datos HISTO (obras de Ricardo Levene)
- **Centro de Información para la Transformación Educativa (CITE):** 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:** se pueden consultar las bases de datos bibliográficas y catálogos multimediales digitalizados y solicitar búsquedas selectivas de información, reserva telefónica o por correo electrónico del préstamo institucional de videos.

- **Hemeroteca:** se da el acceso a la Hemeroteca Digital, con los índices de las revistas digitalizadas y 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:** se realizan búsquedas documentales especializadas, documentos digitalizados producidos en las diferentes áreas del Ministerio, reserva de material para préstamo interbibliotecario. En materia de Legislación se puede acceder a la base de datos NORMAS (legislación nacional educativa).

¿CÓMO SE PUEDEN VALORAR LOS FONDOS DE LA BNM?

Algunos elementos que se pueden tomar en cuenta a la hora de decir que nosotros tenemos en nuestra BNM libros valiosos se basan en que poseemos:

- Libros antiguos, o sea con más de 100 años de existencia que, al estar sujetos a ciertas limitaciones en cuanto a su venta y circulación, los convierten en libros generalmente 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 posee en su Sala del Tesoro 30 libros.
- 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).

- Libros 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) y la Biblioteca Personal de Alfredo Colmo (Jurisconsulto argentino que vivió entre 1878 y 1934, donó su biblioteca privada a la BNM).
- Libros autografiados: libros con dedicatorias de los autores a alguna persona en especial. Por ejemplo, en la Biblioteca Personal de Leopoldo Lugones se encuentran 227 libros a él dedicados.

La BNM se encuentra desarrollando políticas de conservación y preservación. Se han realizado acciones puntuales para garantizar que los fondos se encuentren libres de plagas; se realiza la limpieza de libros con elementos especiales y el control de humidificación de las diferentes salas. Hasta el presente se han restaurado más de setenta obras del Tesoro elegidas según su valor y estado de conservación.

V. 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, mediante los diferentes soportes técnicos.
 - remotos: consultas a través de Internet, e-mail, teléfono y fax.
- Asociarse a la institución
- Acceder a la credencial: se solicitan distintos requisitos según tipo de usuario:
 - Fotocopia de la primera y segunda hoja del Documento Nacional de Identidad (D; I; M; B)
 - Fotocopia del recibo de sueldo (D; M)
 - Constancia de la institución en la que se desempeña o del Instituto de Formación Docente en el que estudia (D; I; B)
 - Si es investigador independiente deberá presentar a la Dirección una nota personal.
- Acceder al préstamo personal de libros respecto de determinados usuarios.
- Acceder al préstamo interbibliotecario.
- Recibir un trato cortés y eficiente del personal especializado.
- 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 AMBITO 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 el servicio.
- Retirar material de las salas.
- 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.

VI. ORIENTACIÓN AL USUARIO

Con el objetivo de orientar a sus usuarios en la consulta, la BNM les ofrece un sistema de información a través de diversas modalidades:

PUERTA DE ACCESO

Cuando los usuarios se acercan personalmente a nuestra Biblioteca los recibimos en el mostrador de Informes. De acuerdo a sus necesidades lo 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, ya que son registrados por el colector de datos electrónico.

En Informes los asesoramos sobre todos los servicios que brinda la Biblioteca y pueden disponer de folletería explicativa.

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 9 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 a viernes de 9 a 18.30 horas

NUESTRO SITIO WEB: (<http://www.bnm.me.gov.ar>)

CENTRO DE INFORMACIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN EDUCATIVA (CITE)

Su objeto es brindar información, orientación y difusión sobre la Transformación Educativa, originada a partir de la sanción de la Ley Federal de Educación. Para ello, instalamos 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 toda aquella persona o entidad interesada en recibir información sobre los siguientes temas:

- Cambios producidos en el Sistema Educativo Argentino.
- Programas del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de Nación.
- Biblioteca Nacional de Maestros (servicios, horarios, material, etc.).

Las consultas son respondidas en el momento. En los casos que su complejidad lo amerite, se avisa al usuario que su consulta quedará 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 es derivado, brindándole los datos necesarios para que pueda continuar con su búsqueda.

La repercusión de este servicio 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.

VII. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

VII. 1- ENCUESTA Y COMITÉ DE USUARIOS

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:

ENCUESTA

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 qué 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, que se realiza anualmente, aporta información sobre la relación del usuario con los servicios que brindamos, permitiéndole la posibilidad de manifestarse acerca de la opinión que le merece tanto la atención como la calidad de la prestación recibida en 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 al sector de Coordinación de Comunicaciones donde se analiza y procesa.

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.

COMITÉ DE USUARIOS

Hemos impulsado la formación de un **Comité de Seguimiento y Monitoreo** de los Compromisos asumidos ante el ciudadano en la Carta. 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.

VII. 2 - 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, dentro de las primeras 24 horas, quien le da la respuesta correspondiente a su reclamo/sugerencia. Luego la información se procesa y analiza. Las mejoras que se puedan implementar son comunicadas, además, a los usuarios a través de la cartelera ubicada en el hall de entrada de la institución.

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

Otra instancia es plantear el reclamo oralmente ante las personas responsables de cada uno de los servicios.

La **modalidad remota** ofrece diversas opciones:

- telefónica: mediante llamada gratuita al 0800-6666293
- fax: enviando su queja/sugerencia al 4129-1268
- correo postal: carta dirigida a la Coordinación de Comunicaciones, Biblioteca Nacional de Maestros, Pizzurno 953 PB, Bs. As., Argentina, (C1020ACA).
- correo electrónico: mediante e-mail a la dirección sugerenciasbnm@me.gov.ar o a través de la página de Internet en el sitio <http://www.bnm.me.gov.ar>

Las quejas deben contener los datos personales, dirección, teléfono, fax, y en caso de poseer, dirección de correo electrónico.

Aquellas quejas, reclamos o sugerencias efectuadas por carta, requieren que estén firmadas por el emisor, para su consideración, a los efectos de posibilitar a la Institución, la ulterior notificación y respuesta.

Las quejas son tratadas confidencialmente.

Las consultas, sugerencias y los reclamos que formula el usuario sobre nuestros servicios reciben un acuse de recibo en el término de 72 horas hábiles y en los casos



que amerite una respuesta ampliatoria, la misma será dada por la Coordinación de Comunicaciones en el término de 7 días a partir de la recepción.

En caso de insatisfacción con esta respuesta el usuario puede dirigirse a la señora Directora por la vía administrativa correspondiente, obteniendo su respuesta en el término de 7 días hábiles. Si aún no le satisface 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 (CP 1018) Capital Federal, sus teléfonos son: (011) 4619-1600/1601/1602.

VIII. 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 CONSTITUCION NACIONAL

- El art. 14 establece el principio de libertad de enseñar y de aprender.
- El art. 5, a su vez, obliga a las provincias a asegurar la educación primaria de sus habitantes.
- El art. 31 dispone que el Congreso no dictará leyes que restrinjan la libertad de imprenta, con lo cual se protege el derecho a la información.
- El art. 16 contempla el principio de igualdad ante la ley.
- Los incisos 18 y 19 del art. 75 se relacionan con el bienestar general y ordenan al Estado proveer a la prosperidad del país, al progreso y a la ilustración de sus habitantes.
- El art. 75, en su inciso 22, contiene diversas declaraciones sobre la protección de los derechos del individuo – a la libertad, seguridad, informarse, acceder a la educación, la ciencia y la cultura- con fundamento en la dignidad de la persona humana. Se pueden citar: la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención Americana de Derechos Humanos y la Convención de los Derechos del Niño.

LEGISLACION 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. En el capítulo 1 art. 53 inciso i:

“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.

LEGISLACION CIVIL

Leyes

- 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.

NUESTRO REGLAMENTO

- Por Resolución N°1014/2001, de fecha 8/11/2001, el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología 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.

IX. PRINCIPALES ORGANISMOS CON LOS QUE INTERACTUAMOS

Ambito Internacional	Ambito Nacional
<ul style="list-style-type: none"> • Organización de Estados Iberoamericanos (OEI). • Organización de Estados Americanos (OEA). • Instituto Interamericano de Planificación Educativa (IIPPE). • Organización Internacional del Trabajo (OIT). • Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas (IFLA). • Asociación de Bibliotecas Americanas (ALA). • Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO). • Sistema de Información Cualitativa y Comunicación del Mercosur: participación Ministerios de Educación de Paraguay, Brasil y Uruguay. • Ministerio de Educación de España. • Universidad de Venezuela. • Library of Congress. USA • Servicio de Información de la Embajada de Estados Unidos. <p>Otros Organismos y Empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parque España: Capacitación y auditoría en digitalización. • Sociedad del Estado Ejército Argentino. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas del Ministerio de Educación. • Biblioteca Nacional • Ministerios Nacionales (Ministerio de Economía y Trabajo – Secretaría de Desarrollo Social). • Secretaría de Cultura de la Nación. • Consejo del Menor y la Familia. • Consejo Nacional de la Mujer. • Biblioteca Nacional. • Biblioteca del Congreso de la Nación. • Archivo General de la Nación. • Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina (ABGRA). • Comisión Protectora de Bibliotecas Populares (CONABIP). • Comisión de Educación de la Cámara de Diputados de la Nación. • Sociedad Argentina de la Información (SAI). • Red de Redes Argentinas (RECIARIA). • Sistema de Información Universitaria (SIU). Integrantes: BNM, Universidad de Río Cuarto, Universidad Nacional del Sur, Universidad de Quilmes, Biblioteca Mayor de Córdoba. • Universidad de Buenos Aires (UBA).

<ul style="list-style-type: none"> • Empresas que han facilitado tecnología innovadora o donaciones: SUN Microsystems, Informix, 3M, Scanner • Empresa Siderca (Campana) 	<ul style="list-style-type: none"> • Universidad de San Martín. • Universidad de Luján. • Universidad Tecnológica Nacional (Campana) • Ministerios de Educación Provinciales • Fundación El Libro. • Cámara del Libro • Editoriales nacionales y extranjeras. • Centros de Documentación Jurisdiccionales. • Bibliotecas Provinciales y Populares. • Bibliotecas Públicas del GCBA • Biblioteca Municipal del Docente. • Centros de Información de la Provincia de Buenos Aires (CIEs)
--	--

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.

X. NUESTROS COMPROMISOS 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:

Transparencia: nos comprometemos a rendir cuenta y dar respuesta públicamente por 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 en nuestro accionar.

Competencia: nos comprometemos a brindar los servicios con profesionales y/o personal altamente capacitado para la prestación de los mismos, demostrando en todas nuestras acciones el profundo conocimiento de las funciones que nos han sido encomendadas.

Confiabilidad: nos comprometemos a ejecutar los servicios en forma cuidadosa y segura, siendo coherentes en la gestión, cumpliendo con lo prometido, puntual en nuestras 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.

Equidad: nos comprometemos a dar el mismo trato ante situaciones idénticas a todos aquellos que se acerquen a la BNM en busca de información, a presentar reclamos, a emitir sugerencias o a plantear problemas en la prestación de los servicios que brindamos.

Capacidad de respuesta: nos comprometemos a dar una respuesta oportuna y apropiada dentro de los tiempos establecidos, a manejarnos con puntualidad y rapidez y a facilitar el contacto con nosotros, siendo ágiles y procurando establecer una buena comunicación.

Accesibilidad: nos comprometemos a implementar los medios necesarios para garantizar que todos los servicios que brindamos sean accesibles para todo ciudadano que los requiera, sin ningún tipo de limitación ni discriminación. Contemplaremos la accesibilidad en sus aspectos espaciales, teniendo en cuenta a aquellos con capacidades físicas diferentes; temporales, manteniendo un amplio horario de atención; cognoscitivos, tratando de brindar explicaciones e instrucciones comprensibles y facilitar los trámites; técnicos, habilitando la mayor cantidad de canales posibles para que el usuario pueda comunicarse con nosotros.

Cortesía: nos comprometemos a brindar atención a nuestros usuarios con consideración, respeto y amabilidad. Brindaremos especial atención a las personas con discapacidades o con dificultades para comprender la utilización de nuestros servicios.



Seguridad: nos comprometemos a llevar adelante una gestión que le brinde al usuario la tranquilidad de sentirse “en buenas manos” cuando utiliza los servicios de nuestra Biblioteca, tanto en lo relacionado con la dimensión física como a la confidencialidad en el tratamiento de información personal.

XI. NUESTROS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SU MEDICIÓN

ESTÁNDARES DE CALIDAD LOS SERVICIOS ESENCIALES ESTÁNDARES DE LOS SERVICIOS

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>1. CONSULTA RÁPIDA</p> <p>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 de:</p> <p>Mediateca: 5 minutos</p> <p>Sala Americana: 10 minutos</p> <p>Sala Sarmiento: 25 minutos</p> <p>Sala Colmo: 48 horas</p> <p>Centro de Documentación: 20 minutos</p> <p>Hemeroteca:</p> <p>para las revistas que están ubicados en Sala de Consulta: 5 minutos.</p> <p>para las revistas que están ubicados en Depósito: 30 minutos.</p> <p>Sala del Tesoro: 48horas</p>	<p>Cantidad de quejas recibidas por demora en la consulta. (consideradas mensualmente)</p> <p>100% de cumplimiento de los tiempos previstos (considerados mensualmente)</p>	<p>Tiempo de respuesta para satisfacer las consultas de material in situ.</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>2. CONSULTA REMOTA</p> <p>A través de nuestro sitio web, se puede efectuar la consulta remota de nuestras bases de datos (libros, documentos, revistas, multimedia).</p>	<p>Garantizamos, en las bases MEDIA (material multimedial), CEDOC (documentos) y BINAM (libros) una respuesta efectiva al 95% de las consultas remotas, correctamente formuladas, mientras haya acceso a los servidores locales y del Ministerio. El 5% restante incluye errores en el diseño del sistema.</p>	<p>Consultas que reciban como respuesta "no se encontraron resultados" y su formulación sea correcta / consulta que reciban como respuesta "no se encontraron resultados" (x 100) (considerados mensualmente).</p>	<p>Nivel de acceso para la consulta remota a través del sitio Web a nuestras bases de datos.</p>
<p>3. PRÉSTAMOS A DOMICILIO</p> <p>Realizamos préstamos a domicilio de libros de la "zona rápida" a usuarios acreditados, por el término de 7 días.</p>	<p>Satisfaremos el 100% de las solicitudes de préstamos a domicilio a los usuarios, siempre que se cumplan las condiciones del préstamo automatizado, a saber: la credencial esté habilitada, el sistema esté funcionando, se retiren sólo 3 libros por vez y quede un ejemplar de resguardo en la BNM. Garantizamos el préstamo a domicilio a los usuarios con credencial habilitada durante las 65 horas semanales que atiende la BNM.</p>	<p>N° de préstamos efectuados / N° total de préstamos solicitados (considerados mensualmente). N° de quejas recibidas por deficiencia del préstamo a domicilio.(considerados mensualmente)</p>	<p>Capacidad de respuesta a solicitudes de préstamo a domicilio</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>4. PRÉSTAMOS DE VIDEOS</p> <p>Realizamos préstamos a domicilio de videos a las instituciones ubicadas en un radio de 100 Km.</p>	<p>Satisfaremos mensualmente el 100% de las solicitudes de préstamos de videos</p>	<p>N° de préstamos realizados en término / N° total de solicitudes recibidas (considerados mensualmente).</p>	<p>Capacidad de respuesta a solicitudes de préstamo de videos</p>
<p>5. PRÉSTAMOS INTERBIBLIOTECA-RIOS</p> <p>Efectuamos préstamos interbibliotecarios a usuarios institucionales</p>	<p>Contestaremos mensualmente 100% de las solicitudes que se nos formulen.</p> <p>Satisfaremos mensualmente el 100% de las solicitudes de préstamos que se nos formulen.</p>	<p>N° total de solicitudes contestadas en término / N° de solicitudes formuladas (consideradas mensualmente).</p> <p>N° de préstamos efectuados en término / N° de préstamos solicitados. (Considerados mensualmente).</p>	<p>Capacidad de respuesta a solicitudes de prestamos interbibliotecarios</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>6. REFERENCIA ESPECIALIZADA</p> <p>Brindamos referencia especializada al usuario presencial, consistente en el asesoramiento con indicaciones con el fin de brindar la selección del material bibliográfico de su interés y confección de listados bibliográficos.</p>	<p>Responderemos 100% de consultas en un plazo máximo de:</p> <p>Sala de lectura: 2 horas Centro de Documentación: ½ hora Hemeroteca: 3 horas Sala Americana: 1 hora Mediateca: 1 hora</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N° de respuestas dadas en el tiempo establecido para cada servicio/ N° de usuarios que consultan. (Considerados mensualmente). • Se incluye una pregunta en la encuesta de satisfacción de usuarios respecto al servicio. • Cantidad de listados bibliográficos confeccionados por área de servicio. 	<p>Tiempo de respuesta para las consultas de referencia especializada.</p> <p>Grado de satisfacción del usuario.</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>7. COPIA DE VIDEOS</p> <p>Copiamos videos en Mediateca a las instituciones educativas que lo soliciten.</p>	<p>Garantizamos que el 100% de los videos copiados sean fidedignos de acuerdo al original.</p> <p>Garantizamos un control de calidad de los videos copiados en el 100 % de los casos.</p>	<p>N° de quejas con relación al servicio de copiado de videos a instituciones. (Considerados mensualmente).</p>	<p>Calidad en la copia de videos</p>
<p>8. ASISTENCIA TÉCNICA Y BIBLIOTECOLÓGICA</p> <p>Brindamos asistencia técnica y bibliotecológica a las necesidades planteadas por los bibliotecarios escolares que se comunican en forma remota con la BNM.</p>	<p>Satisfaremos el 100% de las consultas en un plazo que no exceda las 72 horas.</p>	<p>N° de consultas respondidas en 72 horas / N° total de consultas formuladas (Consideradas mensualmente).</p>	<p>Tiempo de respuesta para las consultas remotas</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>9. UTILIZACIÓN DE PCs Y UTILITARIOS</p> <p>Posibilitamos a los usuarios acreditados la utilización de PCs y utilitarios de MS-Office para la confección de sus trabajos.</p>	<p>Disponemos del uso de PC y utilitarios. Realizaremos 2 controles diarios, garantizando para cada uno de los utilitarios, un rendimiento no menor del 80%.</p>	<p>Cantidad de controles que arrojen resultados afirmativos de funcionamiento/ Cantidad total de controles de funcionamiento. (Consideradas mensualmente). N° de quejas con relación al servicio de utilización de PCs.</p>	<p>Disponibilidad de los equipos informáticos y sus utilitarios</p>
<p>10. MEDIATECA</p> <p>Actualizamos los programas educativos existentes en la Mediateca por convenio con la señal ATEI (Asociación de Televisión Iberoamericana).</p>	<p>Se actualiza mensualmente el fondo multimedial con la incorporación a través del copiado del 100% de los títulos de los programas emitidos por ATEI. Se actualiza mensualmente la Base Media a través del procesamiento de los títulos de los programas copiados de la emisión de ATEI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de títulos copiados en término / cantidad total de títulos emitidos por la señal ATEI (considerados mensualmente). • Cantidad de títulos procesados en término / cantidad total de títulos copiados de la emisión de ATEI (considerados mensualmente). 	<p>Actualización del material de mediateca</p>

ESTÁNDARES DE CALIDAD DE ACCESO A NUESTROS SERVICIOS:

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>11. AUTOCONSULTA</p> <p>Posibilitamos que los usuarios consulten, por sí mismos, nuestras bases de datos "in situ".</p>	<p>Disponemos de 4 PCs para consulta durante las 65 horas semanales que abre sus puertas la BNM</p>	<p>Cantidad de horas - máquina funcionando correctamente / cantidad de horas previstas - máquina totales (consideradas mensualmente). N° de quejas relativas al servicio de autoconsulta. (consideradas mensualmente).</p>	<p>Accesibilidad a la autoconsulta</p>
<p>12. ESTANTERÍA ABIERTA</p> <p>Facilitamos a todos los usuarios el acceso a la "estantería abierta", en Sala de Lectura.</p>	<p>Disponemos de 38.000 volúmenes para la consulta en estantería abierta, excepto los que se están consultando en la Sala o se encuentran en calidad de préstamo.</p>	<p>El 100% de los libros que no se encuentran en préstamo o consulta, están disponibles para el usuario. N° de quejas referidas al servicio de estanterías abiertas (consideradas mensualmente).</p>	<p>Disponibilidad del material de estantería abierta.</p>

ESTÁNDARES DEL PUNTO DE CONTACTO

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>13. ORIENTACIÓN DE USUARIOS</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>Técnicos y profesionales brindarán atención al usuario en los diferentes servicios durante el horario de atención al público.</p>	<p>N° de quejas y sugerencias relativas a la orientación (consideradas mensualmente).</p>	<p>Adecuada orientación en la búsqueda del material solicitado</p>
<p>14. 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>Se orientará al 100% de las personas que se acerquen al mostrador en el acceso de la institución.</p> <p>El tiempo medio de espera para ser atendido será de diez minutos en el horario de mayor afluencia (lun. a vier. De 13.30hs. a 17.00 hs).</p>	<p>100% de personas atendidas</p> <p>N° total de usuarios que son atendidos dentro de un plazo de diez minutos /</p> <p>N° total de usuarios que ingresan a la BNM en el horario de mayor afluencia (considerados mensualmente).</p>	<p>Accesibilidad al organismo expresada como tiempo medio para el ingreso al mismo.</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>15. IDENTIFICACION DEL PERSONAL DE ATENCION A USUARIOS</p> <p>En todos los servicios de atención al usuario, nos identificaremos previamente en la atención telefónica.</p>	<p>Nos identificaremos en el 100% de los llamados atendidos en cada servicio de atención a usuarios</p>	<p>Cantidad de controles en los que el personal se identifique/ cantidad de controles totales por cada servicio. (considerados mensualmente)</p>	<p>Cumplimiento de la identificación.</p>

ESTÁNDARES DEL SISTEMA DE INFORMACION

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>16. CITE: CONSULTAS</p> <p>En el CITE (Centro de Información para la Transformación Educativa) atendemos consultas telefónicas, presenciales o por carta.</p>	<p>Responderemos inmediatamente el 100% de las consultas telefónicas. Cuando su complejidad lo amerite, se averiguará la respuesta en el área del Ministerio que corresponda, en cuyo caso el plazo máximo de respuesta será de dos días hábiles.</p> <p>Las consultas por carta serán respondidas en el plazo de 72 horas.</p>	<p>Total de respuestas dadas en el tiempo estipulado / total de consultas recibidas. (Consideradas mensualmente).</p>	<p>Tiempo de respuesta ante consultas telefónicas, presenciales y por carta</p>
<p>17. CONSULTAS POR CORREO ELECTRÓNICO</p> <p>Contestamos las consultas de usuarios individuales e institucionales que llegan por correo electrónico.</p>	<p>Enviaremos un "acuse de recibo" dentro de las 24 horas de recibidas. Respondemos el 100% de las consultas en un plazo que no exceda las 48 horas desde que son formuladas.</p>	<p>N° de consultas respondidas en los plazos establecidos / N° total de consultas formuladas (consideradas mensualmente).</p>	<p>Tiempo de respuesta ante consultas a través de correo electrónico</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>18. VISITAS GUIADAS</p> <p>Ofrecemos visitas guiadas destinadas a docentes y grupos de alumnos a partir del nivel de la Educación General Básica.</p>	<p>Satisfaremos el 100% de los pedidos de visitas guiadas que se nos formulen, cumplida la formalidad, se otorgan inmediatamente.</p>	<p>N° total de pedidos satisfechos / N° total de pedidos formulados (considerados mensualmente).</p>	<p>Capacidad de respuesta a las solicitudes de visitas guiadas</p>
<p>19. DIFUSION DE CARTA COMPROMISO</p> <p>Difundimos la Carta Compromiso con el Ciudadano a nuestros usuarios en general en puntos de contacto y en visitas guiadas</p>	<p>Difundiremos en el punto de contacto y en las visitas guiadas el 100% del material elaborado sobre Carta Compromiso con el ciudadano, a los responsables institucionales.</p>	<p>N° total de material distribuido / N° total de material elaborado</p> <p>N de visitas que recibieron la totalidad de material disponible / N total de visitas</p>	<p>Capacidad de difundir la carta compromiso a los usuarios en los puntos de contacto y en las visitas guiadas.</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>20. DIFUSION DE ACTIVIDADES Y PRODUCTOS</p> <p>Difundimos las actividades en las que participa la BNM y los productos que elabora a todos los usuarios</p>	<p>Difundiremos el 100% de las actividades y eventos de la BNM a través de la cartelera de usuarios</p> <p>Difundiremos el 100% de los productos elaborados por la BNM a través de la cartelera de usuarios</p>	<p>Nº de actividades y eventos en los que participa la BNM / Nº de publicaciones actualizadas difundidas en cartelera</p> <p>Nº de productos elaborados por la BNM / Nº de publicaciones actualizadas difundidas en cartelera</p>	<p>Capacidad de difundir entre los usuarios información relacionada con actividades y eventos en los que participa la BNM y los productos elaborados por la institución</p>

ESTÁNDARES DEL SISTEMA DE PARTICIPACION DE NUESTROS USUARIOS

MECANISMOS DE PARTICIPACION

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>21. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</p> <p>Confeccionamos una encuesta de satisfacción de usuarios sobre todos nuestros servicios</p>	<p>Anualmente: a) tomaremos una muestra de 100 casos b) publicaremos los resultados finales en nuestra cartelera de usuarios y en el sitio Web.</p>	<p>Una encuesta realizada en el año</p> <p>Publicación de los resultados de la encuesta.</p>	<p>Nivel de satisfacción sobre los diversos servicios que presta la organización, tales como rapidez en la atención, accesibilidad en la estantería abierta, adecuada orientación en la búsqueda del material solicitado, actualización de base de datos bibliográficos estado de documentos, libros, revistas, videos, cd-ROM, infraestructura edilicia, horarios de atención.</p>



SISTEMA DE CONSULTAS Y RECLAMOS

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>22. SISTEMA DE QUEJAS</p> <p>Respondemos las sugerencias y/o quejas de usuarios que nos llegan por distintas vías</p>	<p>Respondemos el 100% de las sugerencias y/o quejas en un plazo de 72 horas.</p>	<p>Cantidad de quejas respondidas en término / el número total de quejas formuladas.</p>	<p>Tiempo de respuesta ante sugerencias formuladas</p>



SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>23. CONSULTA DE BASES DE DATOS</p> <p>Realizamos la carga de material bibliográfico en distintos soportes</p>	<p>Garantizaremos la carga mensual de al menos:</p> <p>Libros: de educación: 250 libros generales: 300 libros del Tesoro: 150 libros</p> <p>Material Multimedial (videos, CD ROMs): 60 programas</p> <p>Documentos educativos: 50 documentos (puede variar de acuerdo a cantidad de ingreso de material)</p> <p>Legislación educativa: Carga retrospectiva 1991-1996 de 320 resoluciones.</p> <p>Publicaciones periódicas: 50 analíticas</p> <p>Documentos del Centro de Documentación de Unesco: 100 documentos</p>	<p>Cantidad de material cargado / cantidad de material comprometido (en cada uno de los soportes, mensualmente)</p>	<p>Capacidad de carga del material comprometido en distintos soportes</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>24. ACCESO A CONTENIDOS DE PAGINA 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"> - Paquetes de contenido: 5 piezas. Cada pieza incluye: digitalización de textos y/o imágenes de libros antiguos o de reproducción permitida y una propuesta didáctica con: su descripción, la especificación a trabajar y, en algunos casos la recomendación de enlaces a sitios web relacionados con la temática. - Rincón del Editor : 20 piezas (siempre que ingresen ese total de libros). Cada pieza incluye: la digitalización de la tapa, índice y, en algunos casos, cuadros significativos, un resumen y 3 párrafos del mismo. También incluye: la incorporación de un enlace al catálogo de la BNM para visualizar otros libros del autor. 	<p>Cantidad de contenidos visualizados / cantidad de material comprometido (en cada una de las temáticas, medido mensualmente).</p>	<p>Disponibilidad de contenidos actualizados en el sitio web para la consulta remota.</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
	<ul style="list-style-type: none"> - Hemeroteca digital: 300 páginas (incluye índice y portada) - Documentos de Educación y Legislación educativa: 300 páginas - Libros de Lectura: 300 páginas - Historia de la Educación Argentina: 200 páginas - Exposiciones virtuales: el 100 % de los títulos expuestos. (tapa, imágenes) - Recursos electrónicos de la opción "Bibliotecas Escolares" (en la sección Redes Federales): incluye al menos 15 enlaces mensuales - Sitios de interés de la sección "Espacio Pedagógico": incluye al menos 16 enlaces mensuales. 		



XII. NUESTRO COMPROMISO DE MEJORA PARA EL PERÍODO 2002-2003

MEJORAS EN LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS ESENCIALES

- I. A partir de enero de 2003 realizaremos la **migración a formato MARC** de nuestras bases MEDIA, CEDOC, NORMAS y KARDEX (material multimedial, documentos, legislación y publicaciones periódicas). El proceso finalizará en el mes de marzo de 2003. Además, a partir del segundo trimestre de 2003 incorporaremos la migración de la base RARE (libros correspondientes a la Sala del Tesoro).
- II. A partir de enero de 2003, dedicaremos cuatro horas diarias de dos agentes de la institución, para la organización y **reubicación de los libros correspondientes a Sala Colmo**. Para una optimización del servicio de Salas Especiales, reubicaremos 2500 libros por trimestre según áreas determinadas, completando un total de 10.000 libros reubicados para septiembre de 2003.
- III. A partir de enero de 2003, colocaremos **tejuelos en material perteneciente a Sala Americana**. Con el objetivo de una mejor accesibilidad al fondo bibliográfico a través de la identificación de su ubicación colocaremos 60 tejuelos por día, lo que equivale a 1.200 por mes, 3.600 por trimestre, completando un total de 14.400 para septiembre de 2003.
- IV. A partir de enero de 2003 dedicaremos cuatro horas diarias de dos agentes de la institución, para la organización y **reubicación de los libros correspondientes a Sala Sarmiento**. Para una optimización del servicio de Salas Especiales, reubicaremos 1.200 libros por trimestre, completando un total de 4.800 libros reubicados para septiembre de 2003.
- V. A partir de enero de 2003, realizaremos un nuevo inventario del patrimonio bibliográfico de la Biblioteca Ricardo Levene. Durante el segundo semestre de 2003 se catalogarán las piezas bibliográficas, profundizándose el nivel de información suministrado.
- VI. A partir de enero de 2003, realizaremos las provisiones para las **acciones de adquisición y/o renovación de equipos** en el ámbito de las redes federales y sus correspondientes acciones de transferencia, tales como:
 - o Adquisición y transferencia a los 24 Centros de Documentación y a 9 Bibliotecas Pedagógicas provinciales de equipamiento informático (computadoras e impresoras), a fin de reponer parte del stock de equipos con los que trabajan estas bibliotecas, para adaptarlos a mejores prestaciones a usuarios y otorgar mayor capacidad de almacenamiento de la información educativa, cuyos efectos se percibirán durante el segundo semestre de 2003.

- Adquisición y transferencia a 41 bibliotecas pedagógicas de todo el país, material bibliográfico en diversos soportes, a fin de dotar a estas unidades de información con kits de materiales para desarrollar y automatizarlas, contribuyendo de esta manera a la democratización de la información, cuyos efectos se percibirán a partir de mediados del año 2003.
- VII. A partir de enero de 2003 y hasta septiembre de 2003, la institución se compromete a destinar no menos del 25% del presupuesto para la actualización bibliográfica a la **actualización de material multimedial**.
- VIII. A partir del mes de enero de 2003 se mejorará el **circuito de reclamo de material** a usuarios que no hayan cumplido en tiempo y forma la devolución del mismo. Siete días transcurridos después del primer vencimiento, se hará un recordatorio telefónico y en caso de no recibir respuesta se enviará una carta desde la Dirección de la BNM. La información recabada se utilizará como instrumento estadístico.
- IX. En el primer trimestre de 2003 consolidaremos en una sola base de datos todos los documentos relativos a la Transformación Educativa. Incorporaremos un enlace en nuestra página web.
- X. A partir de enero de 2003, continuaremos realizando **actividades de extensión cultural** destinadas a los usuarios de nuestra biblioteca.
- XI. A partir de enero de 2003 realizaremos un **ejercicio anual de defensa civil (simulacro de evacuación)**, a fin de entrenar al personal en las modalidades de actuación en situaciones de emergencia y prevenir riesgos, salvaguardando su seguridad, la de los ciudadanos que concurren a utilizar nuestros servicios y que participarán del simulacro si están en el edificio y la de la documentación a nuestro cargo.

MEJORAS EN LOS ASPECTOS TECNOLOGICOS PARA LA OBTENER UNA MAYOR CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- XII. Los compromisos referentes a la puesta en marcha de los **programas de adquisición de equipamiento y tecnología** asumidos en la firma de la Carta Compromiso del año 2001, no se han ejecutado a raíz del surgimiento de externalidades vinculadas a la difícil situación financiera que afecta a nuestro país en el período en curso, que generó sustanciales reducciones presupuestarias para los programas que dependen del Ministerio.

En función de lo expuesto, para el ejercicio en curso, se puso en marcha un programa reducido de compras que continuará durante el año 2003 cuyas finalidades consisten en:

- Procurar potenciar la capacidad de almacenamiento de datos y mayor velocidad de procesamiento de la red a fin de generar: el aumento en la cantidad de personas atendidas vía internet, el incremento en la cantidad de piezas digitalizadas full-text, en puestos de consulta en sala de lectura, mayor capacidad de cómputo y aumento de seguridad en la red e introducción de métodos de resguardo de información.
- Obtener mejoras en el proceso de tratamiento de material audiovisual a fin de generar la digitalización de videos con pasaje de formato analógico a formato digital, puesta en web de material digital, incremento en la capacidad de consulta del material de la mediateca.
- La ampliación del instrumental de diseño, animación y enriquecimiento del contenido de nuestra página web, a fin de generar la obtención de mayores calidades en las páginas exhibidas en la Web, introducción de instancias de animación (Flash) con imágenes de movimiento.

XIII. A partir de diciembre de 2002, realizaremos la proyección de acciones en materia de **adquisición de equipamiento y tecnologías**, para el año 2003, cuyos efectos podrán ser percibidos, durante el segundo semestre del 2003. Tales equipos serán:

- Unidades de trabajo para reponer el equipamiento obsoleto en Sala de Lectura, a fin de conservar la capacidad instalada de puestos para la consulta de usuarios externos.
- Implementación de un sistema de correo interno a fin de lograr la mejora en los procesos de comunicación interna y colaboración en equipo.
- Incorporación de software para el manejo y acceso remoto a equipos informáticos, a fin de lograr la utilización de métodos de relevamiento y diagnóstico de problemas y fallas.
- Incorporación de software y métodos estadísticos para efectuar estimación y proyección en la cantidad de usuarios que asisten al servicio a fin de generar la introducción de métodos cuantitativos de predicción y/o regresión, optimización de uso de los recursos, previendo mejoras en el gasto y posibilidad de evaluación de impactos por acciones emprendidas, cuyos efectos podrán ser percibidos durante el primer semestre del 2003

XIV. A partir del primer trimestre de 2003 realizaremos la **revisión diaria de los scanners** para mantener en condiciones óptimas el equipamiento destinado al proceso de digitalización.

XV. A partir de enero de 2003 instauraremos un nuevo circuito productivo que englobe las tareas de selección de **material a actualizar en nuestra página web**, su digitalización y posterior visualización. Este circuito permitirá optimizar el proceso para que el usuario pueda acceder al material en tiempo y forma.

MEJORAS EN ACCIONES DE CAPACITACION

- XVI. A partir del primer semestre de 2003, continuaremos las acciones iniciadas en el año 2002 orientadas a la **implementación del proyecto "Desarrollo y actualización del sistema de gestión de la información AGUAPEY en bibliotecas escolares y especializadas"** destinado a las instituciones pertenecientes al nivel de Educación Básica y Superior no universitaria de gestión pública y privada. Para ello se propone avanzar en la capacitación de bibliotecarios escolares y especializados así como también, distribuir materiales en todos los establecimientos, cuyas jurisdicciones participen de los convenios firmados con las autoridades de la Secretaría de Educación del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología.
- XVII. A partir de enero de 2003, continuaremos con al menos una **actividad de capacitación y seguimiento presencial de los proyectos elaborados por Directores de Escuela y Bibliotecarios Escolares de Salta Capital**, centrada en el manejo del software AGUAPEY, uso del formato marc y gestión de calidad. Nuestra finalidad es continuar con las acciones de fortalecimiento institucional de las organizaciones que forman parte de nuestro sistema.

MEJORAS EN EL SISTEMA DE INFORMACION

- XVIII. A partir de enero de 2003, incorporaremos mayor **información estadística** que refleje a nuestros usuarios el desarrollo alcanzado por la BNM. Además se visualizarán y medirán los registros estadísticos significativos de nuestras redes federales (Centros de Documentación y Bibliotecas Pedagógicas).
- XIX. A partir del mes de enero de 2003 profundizaremos el **contenido de las visitas guiadas** a partir del trabajo con materiales elaborados por la Coordinación Pedagógica, ajustados a cada nivel educativo, con actividades planteadas para generar una reflexión sobre el valor de nuestro patrimonio cultural y su cuidado. El material consistirá en: una reseña histórica sobre la BNM y trípticos para ser utilizados durante y posteriormente a la visita. En el transcurso del año 2003 se irán incorporando propuestas de participación de quienes concurren a la visita.
- XX. A partir de enero de 2003 continuaremos con la **publicación en la cartelera** de usuarios de las medidas tomadas por la institución para la corrección de los problemas o errores detectados a través de este medio, a fin de mejorar la información a los usuarios sobre nuestros servicios. Durante el presente ciclo **mejoraremos la estética y ubicación** de la cartelera.
- XXI. A partir de enero de 2003 habilitaremos un **enlace en la página web** para efectuar consultas vinculadas con la **nueva Carta Compromiso con el Ciudadano** a efectos de facilitar la comunicación.

MEJORAS EN INFORMACION QUE FACILITE EL ACCESO A LOS SERVICIOS

- XXII. A partir de enero de 2003 continuaremos con la incorporación de al menos un elemento de **señalética** por trimestre, a fin de orientar a los usuarios, en la puerta de acceso hasta concluir con la señalización institucional.
- XXIII. A partir de enero de 2003, **colocaremos carteles** completando al menos un módulo por mes en la **estantería abierta de Sala de Lectura** de tal manera que a los usuarios se les facilite la localización del material de su interés para convertirlos en usuarios independientes en cuanto al acceso a la estantería.
- XXIV. A partir de enero de 2003, el **personal** que esté en contacto directo con nuestros usuarios continuará **identificado** de manera visible para que el usuario pueda conocer el responsable de la prestación del servicio, generando mayor confianza y seguridad.
- XXV. A partir de enero de 2003 **incorporaremos en nuestra página web un sector** que informe a nuestros usuarios remotos acerca del incremento de material digitalizado. La información será actualizada en forma mensual.
- XXVI. A partir de enero de 2003, continuaremos incorporando contenidos en nuestro sitio web en el sector específico dedicado a **exposiciones virtuales**. Las mismas son incorporadas para su consulta remota una vez finalizadas las exposiciones presenciales realizadas en la BNM.
- XXVII. A partir de enero de 2003 cada área de servicio conformará una base de datos de usuarios frecuentes a quienes se les enviará en forma permanente información seleccionada especialmente de acuerdo a grupos de interés. (DSI, **Diseminación Selectiva de la Información**).
- XXVIII. A partir del mes de enero de 2003 entregaremos un ejemplar de la Segunda Carta Compromiso en nuestras visitas guiadas a los responsables de los establecimientos educativos, bibliotecológicos y visitantes especiales que concurren a la BNM.

MEJORAS EN EL SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- XXIX. A partir del primer trimestre de 2003 fortaleceremos los vínculos interinstitucionales con las instituciones que conforman el SNIE y la Red de Bibliotecas Pedagógicas, iniciando **acciones de extensión de la Carta Compromiso** con dos de ellas: Biblioteca Popular Domingo Faustino Sarmiento, del Partido de Tigre (Pcia. De Buenos Aires), y en un Centro de Documentación e Información a determinar.

La finalidad es el fortalecimiento del sistema, los beneficios de incorporar mejoras en la calidad de la prestación de los servicios de las Bibliotecas elegidas y ejercitar capacidades de liderazgo institucional, para nuestra BNM, en la transformación de una cultura orientada al ciudadano.

- XXX. A partir de enero de 2003, continuaremos en forma semestral con la actividad del **Comité de Seguimiento y Monitoreo de los compromisos** asumidos ante la comunidad a través de esta Carta Compromiso, conformado por usuarios acreditados, quienes se irán renovando anualmente. El propósito consiste, en que sean los usuarios de los servicios quienes efectúen una evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos de la BNM, desde su propio punto de vista, como una muestra concreta de la transparencia de nuestro accionar y de la voluntad de mejorar los servicios que ofrecemos.
- XXXI. Con el compromiso institucional de aprender de nuestros errores, mantendremos el **sistema de quejas**. Su beneficio redunda en la mejor prestación de nuestros servicios a partir de la corrección/ mejora aquellos puntos que, son señalados como deficitarios.
- XXXII. Con el propósito de ampliar los mecanismos de participación ciudadana convocaremos a grupos de usuarios calificados (docentes, bibliotecarios, investigadores y funcionarios de la BNM) a formar parte de grupos focales o técnica similar para conocer sus opiniones e inquietudes relativas a los servicios que se prestan y su mejoramiento. Esta actividad se desarrollará semestralmente.
- XXXIII. Durante el año 2003 realizaremos un foro virtual con cada una de las dos principales redes con las que interactuamos. El tema del foro será consensuado previamente con sus destinatarios.

MEJORAS EN LA GESTION PARA MEJORAR LOS SERVICIOS

- XXXIV. A partir de enero de 2003 se instrumentará un **procedimiento administrativo** para un lograr un mejoramiento con relación al control patrimonial del fondo bibliográfico y mobiliario antiguo.
- XXXV. A partir de enero de 2003 se pondrá en vigencia un **nuevo circuito** de planificación y ejecución **administrativa** para cumplimentar con efectividad la presencia de equipos de capacitación de la BNM en las distintas jurisdicciones. Además de conformar equipos ad-hoc que puedan responsabilizarse de otras tareas que surjan imprevistamente.
- XXXVI. A partir de enero de 2003 se mejorarán los **circuitos administrativos** para el inicio, seguimiento y concreción en tiempo y forma de expedientes iniciados en la BNM y que deben ser elevados a las distintas autoridades del Ministerio.

- XXXVII. A partir de enero de 2003 para mejorar la información resultante de la consulta remota, además de registrar los datos obtenidos por los contadores de visitas, **listaremos las temáticas más consultadas** en las bases BINAM, MEDIA y CEDOC (correspondientes a libros, documentos y material multimedial). Para realizar un análisis más detallado de las consultas se implementará un software de registro de consultas.
- XXXVIII. A partir de enero de 2003, cada una de las áreas de servicio realizará **talleres internos de reflexión** destinados al personal de la BNM, sobre la forma de resolver situaciones concretas que se plantean en el contacto directo con el usuario, tales como casos estándares, de excepción o emergencia, a fin de lograr mejor información y trato personal.
- XXXIX. Durante el primer trimestre de 2003 elaboraremos un **manual de procesos de digitalización** con el propósito de homogeneizar criterios mínimos a cumplir para todos los agentes que llevan cabo dicho proceso.
- XL. A partir de enero de 2003 iniciaremos acciones destinadas al **resguardo de la información digital**. El proceso incluye backup nocturno, resguardo diario y archivo en CD- ROM con un circuito de seguridad predeterminado.
- XLI. A partir de enero de 2003, procederemos a **resguardar** la información que se recaba diariamente acerca de la cantidad de libros y temáticas consultadas en Sala de Lectura. Este proceso se llevará a cabo dos veces por semana en soporte informático.

XIII. RESPONSABLES DE SERVICIOS

Directora

Lic. Graciela Teresa Perrone

Pizzurno 953 PB (C1020ACA)
Buenos Aires – Argentina
Teléfono: (011) 4129-1275 /1272
Fax: (011) 4129-1268
e-mail: bnminfo@me.gov.ar

Coordinación General y de Comunicaciones

Lic. Silvia Adriana Mei

Teléfono: (011) 4129-1278
e-mail: smei@me.gov.ar

Centro Nacional de Información Documental Educativa

Coordinadora: Lic. Graciela Ayo
Responsable a/c: Bcaria. Marta Andrade de Lagos

Pizzurno 935 - Subsuelo
(011) 4129-1299 (atención)
(011) 4129-1294 (legislación)
e-mail: bnminfo@me.gov.ar

Coordinación Pedagógica

Lic. Adriana Mercedes Redondo

Te.: (011) 4129-1278
e-mail: aredondo@me.gov.ar

Coordinación de Procesos Técnicos

Lic. Alexandra Murillo Madrigal
Te.: (011) 4129-1245
e-mail: amurillo@me.gov.ar

Coordinación Técnica

Responsables a/c: Lic. Alejandro Murgia
Sr. Diego Vélez

Te.: (011) 4129-1227
(011) 4129-1206

e-mail: amurgia@me.gov.ar ,
dvelez@me.gov.ar

Coordinación de Administración

Lic. Víctor Farías
Te.: (011) 4129-1328
E-mail: vfarias@me.gov.ar

Calidad Institucional

Responsable a/c: Lic. Silvia Adriana Mei
Lic. María Graciela Rodríguez
Lic. Marina Larraz
Te.: (011) 4129-1241
E-mail: bnmcom@me.gov.ar

Contenidos en Página Web

Responsable a/c: Lic. Flavia Propper
Te.: (011) 4129-1203
<http://www.bnm.me.gov.ar>
E-mail (consulta): Bnminfo@me.gov.ar

Centro de Información sobre la Transformación Educativa

Responsable a/c: Lic. Andrea Herrera Posse

Pizzurno 935 - Subsuelo
Línea gratuita: 0800-666-6293
Tel: (011) 4129-1553
E-mail: cite@me.gov.ar

Sala de Lectura

Responsable a/c: Bcaria. Andrea Masri Galli
Bcaria. Hilda Smargiassi
Te.: (011) 4129-1286
E-mail: bnmsala@me.gov.ar

Mediateca

Responsable a/c: Bcaria. Nidia Bertuna
Te.: (011) 4129-1289
E-mail: mteca@me.gov.ar

Sala Americana

Responsable: Prof. Rosa Biondi
Te.: (011) 4129-1284
E-mail: bnmsa@me.gov.ar

Hemeroteca

Responsable a/c: Bcaria. Marcela Scondras
Te.: (011) 4129-1281
E-mail: hteca@me.gov.ar

Legislación Educativa

Responsable a/c: Bcaria. Emma Díaz
Te.: (011) 4129-1294
E-mail: ediaz@me.gov.ar

Diseño Gráfico Institucional

Responsable a/c: Patricia Fortes Pereiro
Te.: (011) 4129-1215
E-mail: pfortes@me.gov.ar

Los integrantes de la BNM nos comprometemos con nuestros usuarios a dar cumplimiento de la presente CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO

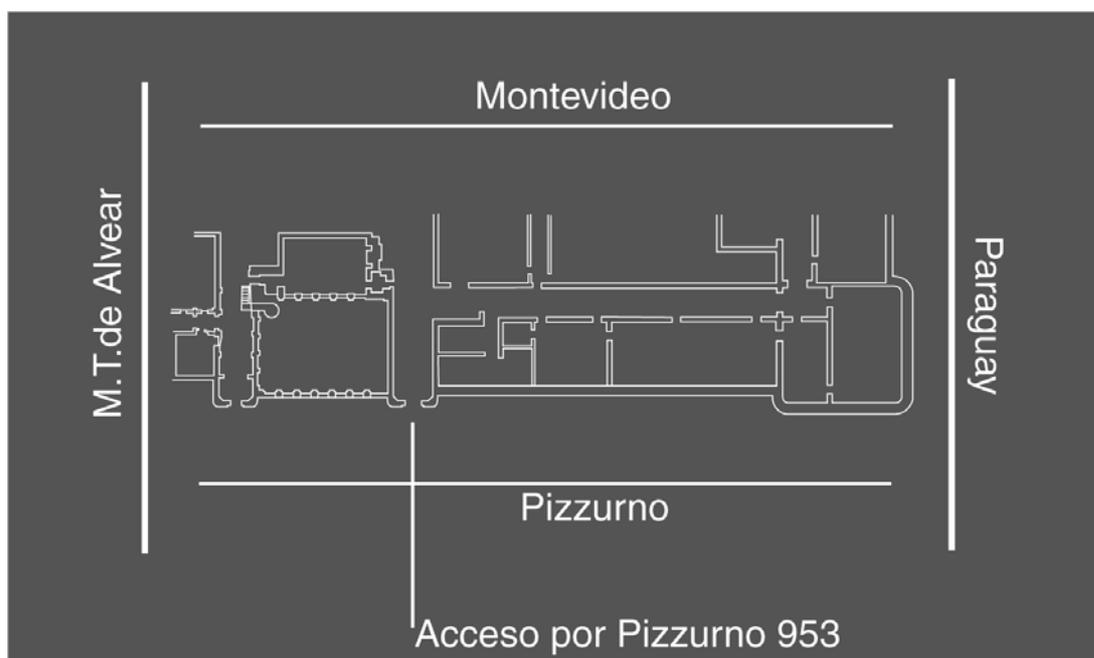
ACOSTA, CATALINA
ALCOBRE, MARIANA
ANDRADE, MARTA ISABEL
ARCOMANO, EDIT MILAGROS
ARREDONDO, JORGE HORACIO
AYOS, GRACIELA
BANEGAS, NORBERTO DANIEL
BARNECHE, SANTINA BLANCA
BASIACO, EDA
BERTUNA, NIDIA AZUCENA
BIFFI, GRACIELA MARTHA
BIONDI, ROSA ELISA
CAMPOS, CHRISTIAN EMILIO
CARDOZO, DARÍO
CASAMAYOU, MARÍA FELISA
CORTES, HAYDEE NELIDA
COSSE LARGHERO, ISABELLA
COUCINA, EMMA NICOLASA
D'ALESSANDRO, DORA EVA
DE DONATIS, MARÍA TERESA
DESMARET, KARINA ALEJANDRA
DÍAZ, CARLOS ROBERTO
DÍAZ, EMMA LUJAN
DI PAOLA, ALICIA
DUARTE, NORMA LILIA
ESPÓSITO, VIVIANA JORGELINA
ETCHELECU, JUAN ALBERTO
FALLAS MURILLO, MAURICIO
FARIAS, VICTOR
FERNANDEZ PAUPY, JAVIER
FORNAROLI, EUGENIA
FORTES PEREIRO, PATRICIA
GAMARNIK, RAQUEL
GARCÍA BARRAL, NICOLÁS
GHIRARDI, BEATRIZ ANETTI
GÓMEZ, FERNANDO JAVIER
GONZALEZ DEL VALLE, LAURA

GONZALEZ DEL VALLE, MARTA
GONZÁLEZ, EMMA MARÍA
GROSSI, MARIA CRISTINA
HERRERA POSSE, ANDREA
JACOBSON, RENE
JALABERT, SONIA GRACIELA
LARRAZ, MARINA MARIELA
LENCINA, JULIA MAXIMA
LÓPEZ, KARINA
MAI, ADA
MASRI GALLI, ANDREA CECILIA
MEI, SILVIA ADRIANA
MORACCI, HÉCTOR HORACIO
MURGIA, ALEJANDRO PABLO
MURILLO MADRIGAL, ALEXANDRA
OLEARI, ANA MÓNICA
PALAZZO, DANIEL ALEJANDRO
PAZ, MARTÍN
PEREA, MARIA ROSA
PEREZ, MARÍA ELIZABETH
PERRONE, GRACIELA TERESA
PONCE, WALTER ANDRÉS
PROPPER, FLAVIA VANINA
REDONDO, ADRIANA
RETAMAR, ROSA ESTHER
RIVERSO, GRACIELA VICENTA
RODRIGUEZ, MARIA GRACIELA
ROJAS, ORLANDO GERVASIO
RUBIO, JAVIER FRANCISCO
RUZO, JOSÉ ANDRÉS
SAGARÍA, MARIA EUGENIA
SCONDRAS, MARCELA VIVIANA
SMARGIASSI, HILDA
SAUCEDO, MARIO
VÁZQUEZ ACOSTA, EDUARDO
VÉLEZ, DIEGO ERNESTO
VIÑA, MARÍA EUGENIA

XIV. INFORMACIONES COMPLEMENTARIAS

Cómo llegar a la Biblioteca Nacional de Maestros

La Biblioteca Nacional de Maestros está ubicada en Pizzurno 953 - C1020ACA Capital Federal.



Medios de transporte que lo acercan a la Biblioteca Nacional de Maestros:

Subte: Línea D - estación Callao

Líneas de colectivos: 10 - 12 - 29 - 37 - 39 - 109 - 111 - 124 - 132 - 140 - 142 - 150 - 152.