



Autoridades del Ministerio



Presidencia de la Nación
Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología

PRESIDENTE DE LA NACIÓN

Dr. Néstor Carlos KIRCHNER

MINISTRO DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Lic. Daniel F. FILMUS

SECRETARIO DE EDUCACIÓN

Lic. Juan Carlos TEDESCO

SECRETARIO DE POLÍTICAS UNIVERSITARIAS

Lic. Daniel Alberto MALCOLM

SECRETARIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN PRODUCTIVA

Ing. Tulio Abel DEL BONO

SUBSECRETARIA DE EQUIDAD Y CALIDAD

Lic. Alejandra BIRGIN

SUBSECRETARIO DE PLANEAMIENTO EDUCATIVO

Lic. Osvaldo DEVRIES

SUBSECRETARIO DE COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Lic. Gustavo IGLESIAS

DIRECTORA EJECUTIVA DEL INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA

Prof. María Rosa ALMANDOZ

DIRECTORA DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE MAESTROS

Lic. Graciela T. PERRONE



Autoridades de la BNM

DIRECCIÓN

Lic. Graciela Teresa PERRONE

COORDINACIÓN GENERAL

Lic. Silvia Adriana MEI

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Coordinadora: Lic. Graciela AYOS

Responsable: Bcaria. Marta Isabel Andrade de LAGO

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

COORDINACIÓN TÉCNICA

Equipo Técnico Colegiado



ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	1
NOS PRESENTAMOS	2
1 - QUIÉNES SOMOS	2
2 - NUESTRA HISTORIA	2
3 - NUESTRA MISIÓN	4
4 - NUESTROS OBJETIVOS	5
¿CÓMO SE PUEDEN VALORAR LOS FONDOS DE LA BNM?	6
DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS	7
DERECHOS Y OBLIGACIONES EN RELACIÓN A NUESTROS SERVICIOS	8
NORMAS QUE FUNDAMENTAN NUESTRA ACTIVIDAD	10
SERVICIOS QUE BRINDAMOS	12
PUNTOS DE CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN CON LOS USUARIOS	16
SISTEMA DE INFORMACION DE NUESTROS SERVICIOS	19
NUESTRAS ESTADÍSTICAS	20
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	22
1- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	22
2- COMITÉ DE USUARIOS	23
3- GRUPOS FOCALES	23
4- FORO	23
5 - SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS	23
PRINCIPALES ORGANISMOS, INSTITUCIONES Y EMPRESAS CON LOS QUE INTERACTUAMOS	25
NUESTROS ATRIBUTOS DE CALIDAD	28
NUESTROS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SU MEDICIÓN	30
1. ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ESENCIALES.....	30



2. ESTÁNDARES DE LOS SERVICIOS EN LOS PUNTOS DE CONTACTO.....	42
3. ESTÁNDARES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	44
4. ESTÁNDARES DEL SISTEMA DE PARTICIPACIÓN DE NUESTROS USUARIOS.....	46
NUESTROS COMPROMISOS DE MEJORA PARA EL PERÍODO 2006-2007.....	48
A. MEJORAS EN LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS ESENCIALES	48
1. ACCESIBILIDAD.....	48
2. CONSERVACIÓN.....	49
3. DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICs).....	50
4. DIFUSIÓN.....	50
B. MEJORAS EN LOS ASPECTOS TECNOLÓGICOS PARA OBTENER UNA MAYOR CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.....	51
C. MEJORAS EN LOS PUNTOS DE CONTACTO.....	51
D. MEJORAS EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	52
1. INFORMACIÓN.....	52
2. COMUNICACIÓN.....	52
E. MEJORAS EN LA GESTIÓN PARA MEJORAR LOS SERVICIOS.....	53
1. ADMINISTRACIÓN.....	53
2. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	54
- GESTIÓN.....	54
- ACCIONES DE CAPACITACIÓN.....	54
3. GESTIÓN DE CALIDAD.....	55
4. GESTIÓN DE COMPRAS Y DONACIONES.....	55
RESPONSABLES DE ÁREAS 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	63
RED DE BIBLIOTECAS PEDAGÓGICAS	69
CENTROS DEL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACION EDUCATIVA (SNIE)	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 resguardo 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

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 (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 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.

Además, 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.

Asimismo, 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, Ciencia y Tecnología 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 en 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, Ciencia y Tecnología 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, Ciencia y Tecnología 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 cooperativo 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, Ciencia y Tecnología 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.

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:

- Conformar una institución líder, coordinadora y administradora de un consorcio de información sobre educación y 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 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.

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, Ciencia y Tecnología de la Nación.

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.

Convertir los fondos antiguos en patrimonios activos y socializables a través de bibliotecas digitales especializadas.

Desarrollar en forma continua políticas de conservación y preservación del patrimonio de la institución.

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.

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 en educación.

Para concretizarlos la institución cuenta con un presupuesto total anual de \$2.100.000, partida que incluye los gastos destinados a transferencias para las redes federales.

¿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, en 1516, en Génova, por Agostino Giustiniani o el de Ulrico Schmidl 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).

- **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 una considerable cantidad de servicios satisfactorios para los diferentes tipos de usuarios que la visitan diariamente:

Se identifican diferentes 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, a los miembros que conforman nuestros sistemas federales. Los centros de documentación, y las bibliotecas pedagógicas y las bibliotecas de la Comunidad Aguapié, 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, 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, mediante los diferentes soportes técnicos.
 - **remotos**: consultas a través de correo, Internet, e-mail, teléfono y fax.
- Asociarse a la institución.
- Acceder a la credencial: de acuerdo al tipo de credencial solicitada (D: Docentes, B: Bibliotecarios, I: Investigadores, M: personal del Ministerio) los usuarios deben cumplir con los distintos requisitos relacionados con la documentación a presentar:
 - Certificado de domicilio (D, B, I y M: personal contratado del Ministerio).
 - 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 (para usuarios cuya credencial lo amerita).
- 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 se le señalen 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 o 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 CONSTITUCION 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.

LEGISLACIÓN 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.



SERVICIOS 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.

Los **servicios presenciales** a disposición de los usuarios son:

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

Los **servicios remotos** a disposición de los usuarios son:

La **consulta remota** es una modalidad de prestación de algunos servicios 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 todos los usuarios que cuenten con conexión a Internet, para brindar el servicio de consulta a las bases de datos en la Web y el acceso a documentos en texto

completo. Hoy se cuenta con diferentes herramientas disponibles de producción, visualización y consulta de información y contenidos.

Los contenidos del **sitio web** de la BNM (<http://www.bnm.me.gov.ar>) se encuentran organizados hasta la fecha en las siguientes secciones:

- **“Catálogos”** con la totalidad de las bases de datos en línea.

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

1. **LIBROS:** base de datos que contiene el acervo bibliográfico de la BNM consistente en LIBROS. Posee 123.000 registros.
2. **DOCUMENTOS:** base de datos de los documentos albergados en el CENTRO DE DOCUMENTACIÓN del Ministerio. Posee 24.000 registros de interés educativo. Incluye algunos registros analíticos con resúmenes. Se puede acceder al texto completo de algunos documentos en formato pdf.
3. **PUBLICACIONES PERIÓDICAS:** base de datos que contiene la existencia total de publicaciones periódicas en su mayoría especializadas en educación, con un total de 1334 títulos.
4. **LEGISLACIÓN EDUCATIVA:** 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. Posee más de 8670 normas.
5. **MULTIMEDIAL:** base de datos que contiene todo el material multimedial de la biblioteca. Son alrededor de 8775 títulos, 106 cassettes de audio, 567 CD-ROMs y 175 diskettes.
6. **SALA DEL TESORO:** base de datos que posee la totalidad de libros raros, valiosos y la biblioteca personal de Leopoldo Lugones. Constituye el tesoro de la BNM.
7. **HISTO:** base de datos que cuenta con 8.000 registros de libros y revistas. Es una biblioteca especializada en Historia Argentina y Latinoamericana, Historia del Derecho, Sociología y enseñanza de la Historia (BIMULEVENE: Biblioteca, Museo y Archivo Doctor Ricardo Levene).
8. **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 Maestros. Por constituirse en Biblioteca depositaria de la UNESCO en el país, cuenta para su consulta con material bibliográfico,



documentos y publicaciones de dicho organismo. Asimismo, con el aporte documental de otros organismos internacionales tales como: CEPAL, OIT, OMS, OEA. Este catálogo cuenta con aproximadamente 3.800 registros.

9. PROMSE: la BNM puso a disposición el catálogo de textos escolares distribuidos por el MECyT en el marco del Programa de Mejoramiento del Sistema Educativo (PROMSE) 2004-2005. La distribución de textos se hizo dentro de lo estipulado por el subprograma 1 de Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación, subcomponente 2: Apoyo a la Equidad. Este subcomponente tiene por objetivo estimular la permanencia, promoción y egreso de la Escolarización Obligatoria y de la Educación Polimodal, o de su actual equivalente, de los alumnos que están en riesgo de abandonar el sistema educativo, pertenezcan a familias que se encuentren en situación de indigencia y/o pobreza, y estén cursando 8º y 9º de la EGB y el nivel Polimodal o sus actuales equivalentes.
 10. LEVENE: base de datos en construcción. Contiene el fondo documental del archivo personal de Doctor Ricardo Levene (p) (BIMULEVENE: Biblioteca, Museo y Archivo Doctor Ricardo Levene).
 11. BRASLAVSKY: contiene el fondo constituido por libros, documentos, revistas, fichas y diapositivas de la biblioteca personal de la Doctora Cecilia Braslavsky.
- **“Proyectos”** presenta los sectores:
 - "Memoria 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.
 - "Mercosur Educativo" contiene los documentos digitalizados del Mercosur Educativo.
 - **“Espacio Pedagógico”** pone a disposición diferentes propuestas dirigidas a profesionales de la educación:
 - "*Paquetes de Contenido*" son propuestas didácticas en base a material digitalizado.
 - "*Recursos para Portafolios*": son propuestas didácticas creadas en base a material digitalizado (con preponderancia de imágenes, colecciones antiguas pertenecientes a la BNM) en las que se invita a trabajar con la metodología del portafolio.
 - "*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 obra, donadas por las editoriales, que de cada autor se encuentran en la BNM.

PUNTOS DE CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN CON LOS USUARIOS

❖ Puerta de acceso

Cuando los usuarios se acercan personalmente a nuestra Biblioteca los recibimos en el mostrador 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 folletería explicativa.

❖ 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 , base PROMSE (Programa de Mejoramiento del Sistema Educativo), Sala del Tesoro y Levene.

- **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.
- **Sala Americana:** se puede consultar el fondo bibliográfico histórico de la biblioteca, solicitar búsquedas bibliográficas y reserva de material especializado para investigadores.
- **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 Telefónico Educativo:** 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 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, 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

❖ 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, Ciencia y Tecnología 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 DE NUESTROS SERVICIOS

❖ **Presenciales**

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

❖ **Remotos**

En la **Web**

- **“Foro virtual”**
- “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 proyecto 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.

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 según categoría: Docentes: por nivel de desempeño; Estudiantes: por nivel; Investigadores: por lugar de procedencia; Bibliotecarios, Profesionales, Funcionarios del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología; otros usuarios.
- Cantidad mensual de usuarios que nos visitan por primera vez.
- 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 y 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, referencias especializadas.
- Servicios in situ en Mediateca: Cantidad de préstamos y copias de videos, confección de listados bibliográficos, 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 la página 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 de material multimedial (videos, CD), acceso a Internet y préstamos (domiciliarios, interbibliotecarios e interinstitucionales).
- Consultas remotas: Telefónicas, vía Mail.
- Producción catalográfica por soporte y crecimiento de las bases de datos.
- Piezas digitalizadas.

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.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

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 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 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.

Durante el 2005 hemos realizado 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.

Además se realiza una **encuesta virtual** con los usuarios remotos de nuestro sitio Web. Se puede 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 - GRUPOS FOCALES

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 4129-1268
- 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 de 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

- 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
- 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
- EDUC.AR
- 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 (UBA)
- Facultad de Filosofía y Letras (UBA)
- 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



- Fundación Fondo Nacional de las Artes
- Fundación Gestar
- Fundación Mempo Giardinelli
- Fundación Gestión y Desarrollo
- Fundación Memoria del Holocausto
- Fundación OSDE
- Fundación Santillana
- Fundación Telefónica Argentina
- FUNDAR – Educación a Distancia
- Fundación Empresaria para la Calidad y la Excelencia (FÚNDECE)
- Gobierno de la Ciudad de Bs. A s.
- Hospital Garrahan
- Hospital Santojani
- Instituto Cultural Argentino Norteamericano (ICANA)
- Imagen Satelital
- Imagen y Deporte
- Instituto de Estudios Avanzados para las Américas INEAMI
- Instituto contra la Discriminación
- Instituto Cultural Iberoamericano (ICI)
- Instituto Goethe
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC)
- Instituto Nacional de la Administración Pública - Centro de Documentación (INAP)
- Instituto Tecnológico de Buenos Aires (ITBA)
- IPACE
- Jefatura de Gabinete de Ministros
- Juzgado Nacional en lo Criminal y Correccional
- Linux Collage
- **Ministerios Nacionales:**
- Ministerio de Desarrollo Social
- Ministerio de Economía y Producción
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social
- Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos
- Municipalidad de Alte. Brown
- Municipalidad de Quilmes
- Museo de la Casa Rosada
- Museo Histórico Nacional
- Museo Histórico Sarmiento
- Museo Pío Collivadino
- Museo Roca
- Palacio de las Letras
- Parque España: Capacitación y auditoría en digitalización
- Premio Nacional a la Calidad
- Presidencia de la Nación
- Programas del Ministerio de Educación
- Red de Redes de Información Económica y Social (UNIRED)
- Revista Ensayos y Experiencias
- Revista Novedades Educativas
- Secretaría de Cultura de la Nación
- Sistema de Información Universitaria (SIU)
- Sociedad Argentina de Información (SAI)
- Sociedad del Estado Ejército Argentino
- Subsecretaría de la Gestión Pública
- Telefónica Empresas
- 3 M Argentina S.A.C.I.F.I.A.
- Universidad Argentina de la Empresa (UADE)
- Universidad Autónoma de Entre Ríos
- Universidad Nacional de Entre Ríos
- Universidad Tecnológica Nacional (UTN) - Facultad Regional Delta
- Unión Latina
- Universidad Católica Argentina (UCA)
- Universidad de Buenos Aires (UBA)
- Universidad de San Andrés
- Universidad de Nacional de San Martín (UNSAM)
- Universidad del Museo Social Argentino
- Universidad del Salvador
- Universidad Torcuato Di Tella
- Universidad Tres de Febrero
- Virtual Educa



ÁMBITO INTERNACIONAL

- Agregaduría Cultural de la Embajada de los Países Bajos
- Asociación de Bibliotecas Americanas (ALA)
- 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 - Massachusset - 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
- Nacional 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</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 los:</p> <p>Mediateca: 5 minutos</p> <p>Sala Americana: 10 minutos</p> <p>Sala Sarmiento: 1 hora</p> <p>Sala Colmo: 24 horas</p> <p>Centro de Documentación: 10 minutos</p> <p>Hemeroteca: 5 minutos.</p> <p>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>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<p>1.2. CONSULTA REMOTA</p> <p>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. 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</p> <p>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>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.</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>
<p>1.4. PRÉSTAMOS DE VIDEOS</p> <p>Realizamos préstamos a domicilio de videos a las instituciones ubicadas en un radio de 100 Km.</p>	<p>Satisfaremos el 100% de las solicitudes de préstamos de videos 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 satisfechas / Total de solicitudes efectuadas por usuarios) x 100</p>	<p>Capacidad de respuesta a solicitudes de préstamo de videos</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<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. Contestaremos el 100% de las solicitudes que se nos formulen.</p> <p>1.5.2. Satisfaremos 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>Responderemos 100% de consultas en un plazo máximo de:</p> <p>Sala de lectura: 1 hora</p> <p>Centro de Documentación: ½ hora</p> <p>Hemeroteca: ½ hora</p> <p>Mediateca: 1 hora</p> <p>Sala Americana: 1 hora</p> <p>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>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<p>1. 7. COPIA DE VIDEOS</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 Satisfaremos el 100% de las copias de videos 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 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</p>
<p>1.8. 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>Satisfaremos 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>1.9. UTILIZACIÓN DE COMPUTADORAS Y UTILITARIOS</p> <p>Para usuarios acreditados disponemos del uso de computadoras con disquetera, lectora de CD-ROM, utilitarios de Office y/o su equivalente en Open Source y con acceso a Internet.</p>	<p>Se garantiza el uso de computadoras con el equipamiento especificado a todos los usuarios acreditados que lo soliciten.</p>	<p>Porcentaje de cumplimiento del procedimiento del control de calidad (N° de controles realizados/ N° de controles previstos) x 100</p> <p>Realizaremos 2 controles diarios en Sala de Lectura y 2 controles diarios para Sala Americana.</p>	<p>Disponibilidad de los equipos informáticos y sus utilitarios</p>
<p>1.10. 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 el fondo multimedial con la incorporación del 100% de los títulos pertinentes de los programas emitidos por ATEI no existentes en la BNM.</p>	<p>Porcentaje de nuevos títulos copiados de programas emitidos por ATEI (Cantidad de nuevos títulos copiados emitidos por ATEI / Total de nuevos títulos emitidos por ATEI) x 100</p>	<p>Actualización del material de Mediateca</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<p>1.11. 01. 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>Reclamaremos 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>1.11.02. 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>Recuperaremos el 100% de los libros morosos.</p> <p>Esta medición se realiza por trimestre vencido.</p>	<p>Porcentaje de libros recuperados (cantidad de libros recuperados / cantidad de libros adeudados) X 100.</p> <p>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>1.12. ACTUALIZACIÓN DE BASES DE DATOS</p> <p>Realizamos la carga de material bibliográfico en distintos soportes.</p>	<p>Garantizaremos la carga mensual de:</p> <p>Libros/títulos:</p> <p>Educación: 250 títulos (Indización, Clasificación y Catalogación)</p> <p>Generales: 400 títulos (libros, monografías y analíticas) (Indización, Clasificación y Catalogación)</p> <p>Sala Colmo: 250 registros. (libros, monografías y analíticas) (Indización y catalogación)</p> <p>Control de Autoridades personales: 150</p> <p>Sala del Tesoro: (RARE): 235 (Dimensiones)</p> <p>Material Multimedial: 80 (videos, CD ROMs, DVD, disquetes) se priorizarán los programas emitidos por la Señal ATEI (Indización y Catalogación)</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>

	<p>Documentos educativos: 50 documentos (puede variar de acuerdo a cantidad de ingreso de material)</p> <p>Legislación educativa actualizada: 40 resoluciones (de acuerdo a emisión del Ministerio)</p> <p>Convenios del Ministerio con otras instituciones: 30 convenios (de acuerdo a emisión del Ministerio).</p> <p>Publicaciones periódicas: 70 analíticas.</p> <p>Documentos del Centro de Documentación Internacional de UNESCO: 60 registros de 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>		
--	---	--	--

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<p>1.13. RESGUARDO DEL PATRIMONIO INSTITUCIONAL (LIBROS)</p> <p>Disponemos de un procedimiento escrito para detectar fallas en el funcionamiento de los pedestales de seguridad ubicados en el hall de acceso a la institución</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>1.14. 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</p> <p>Sala Americana: 1 computadora</p> <p>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>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<p>1.15. FORO VIRTUAL AGUAPEY</p> <p>Atención del Foro técnico bibliotecológico de Aguapey.</p>	<p>1.15.1. 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>1.15.2. 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>1.16. 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>
<p>1.17. 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 las solicitudes de visitas guiadas que se nos formulen. De acuerdo a la capacidad disponible, se otorgan inmediatamente.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes de visitas guiadas satisfechas en el plazo establecido</p> <p>(Cantidad de solicitudes de visitas guiadas satisfechas en el plazo establecido /Total de solicitudes) x100</p> <p>(Considerados mensualmente).</p>	<p>Capacidad de respuesta a las solicitudes de visitas guiadas</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<p>1.18. 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 (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. - Hemeroteca digital: 60 digitalizaciones incluyendo índices y portadas de publicaciones periódicas. - Legislación educativa retrospectiva periodo 1997-2000: 548 páginas. - Legislación Educativa actualizada: 300 páginas (de acuerdo a emisión del Ministerio) 	<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>

	<ul style="list-style-type: none">- Historia 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) - Recursos electrónicos de la opción “Bibliotecas Escolares” (en la sección Redes Federales): incluye la revisión de la existencia de 15 sitios actuales y modificación de la interfase actual. - Sitios de interés de la sección “Espacio Pedagógico”: revisión de la existencia de 12 sitios actuales y la inclusión de 5 sitios nuevos.		
--	---	--	--

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>Se orientará al 100% de las personas que se acerquen a la puerta de acceso</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>Porcentaje de usuarios atendidos dentro del plazo (N° de usuarios que son atendidos dentro del plazo previsto / N° de usuarios que ingresan a la BNM) x 100</p> <p>Se incluye una pregunta relativa al servicio en la encuesta anual de satisfacción de usuarios.</p>	<p>Accesibilidad al organismo expresada como tiempo medio para el ingreso al mismo.</p> <p>Grado de satisfacción del usuario.</p>
<p>2.2. 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>Se incluye una pregunta relativa al servicio en la encuesta de satisfacción de usuarios.</p>	<p>Grado de satisfacción del usuario.</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<p>2.3. IDENTIFICACIÓN TELEFÓNICA DEL PERSONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS</p> <p>Nos identificaremos previamente en la atención telefónica en todos los servicios de atención al usuario.</p>	<p>Nos identificaremos en el 100% de los llamados telefónicos atendidos en cada servicio de atención a usuarios.</p>	<p>Porcentaje de casos en los que el personal se identifica (Cantidad de casos en los que el personal se identifica / cantidad de controles totales por cada servicio) x 100</p>	<p>Cumplimiento de la identificación</p>
<p>2.4. IDENTIFICACIÓN VISIBLE DEL PERSONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS</p> <p>Garantizaremos la identificación visible del personal de atención a usuarios.</p>	<p>Realizaremos controles periódicos de la identificación del personal de atención al público.</p>	<p>Porcentaje de controles en los que el personal se encuentra identificado (Cantidad de controles en los que el personal se encuentra identificado / Total de controles por cada servicio) x 100</p>	<p>Cumplimiento de la identificación presencial.</p>

3. ESTÁNDARES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<p>3.1. CITE: CONSULTAS</p> <p>En el CITE (Centro de Información Telefónico Educativo) atendemos consultas telefónicas de las distintas direcciones y programas del MECyT y consultas referidas al Programa BERA.</p>	<p>Responderemos inmediatamente el 100% de las consultas telefónicas.</p> <p>De acuerdo a la temática requerida, se derivará la respuesta al área del Ministerio que corresponda.</p>	<p>Porcentaje de consultas telefónicas atendidas en el plazo establecido (Cantidad de consultas telefónicas atendidas en el plazo establecido / Total de consultas telefónicas) x 100</p>	<p>Capacidad de respuesta ante consultas telefónicas.</p>
<p>3.2. 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>Difundiremos 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>Porcentaje de actividades, eventos y productos en los que participa la BNM publicados en cartelera de usuarios y/o en la página Web. (Cantidad de actividades, eventos y productos en los que participa la BNM publicados en cartelera de usuarios y/o en la página Web / total de actividades, eventos y productos en los que participa la BNM) x 100</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>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<p>3.3. BOLETÍN ELECTRÓNICO</p> <p>Difusión y envío del Boletín Electrónico BNM Noticias.</p>	<p>Difundiremos mensualmente el Boletín Electrónico BNM Noticias a las distintas listas de difusión incluyendo medios de comunicación.</p>	<p>Porcentaje de cumplimiento de la periodicidad propuesta</p>	<p>Capacidad de difusión del Boletín electrónico</p>
<p>3.4. 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.</p> <p>Sala Americana: 24 hs.</p> <p>Centro de Documentación: 24 hs.</p> <p>Mediateca: 24 hs.</p> <p>Hemeroteca: 24 hs.</p> <p>Coordinación Pedagógica: 24 hs.</p> <p>CITE: 24 hs.</p> <p>UNESCO: 24 hs.</p> <p>OEI: 24 hs.</p> <p>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>Semestral:</p> <p>a) convocaremos a usuarios calificados para participar de los grupos focales.</p> <p>b) publicaremos los resultados finales en nuestra cartelera de usuarios y en el sitio Web.</p>	<p>Conformación de dos grupos focales 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) realizaremos 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) publicaremos los resultados finales en nuestra cartelera de usuarios y en el sitio Web.</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>

SERVICIO	ESTANDAR	INDICADOR	QUÉ SE MIDE
<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>Semestral:</p> <p>a) convocaremos a usuarios acreditados de todos los servicios a monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos.</p> <p>b) publicaremos los resultados finales en nuestra cartelera de usuarios y en el sitio Web.</p>	<p>Conformación de dos comités 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>
<p>4.4. SISTEMA DE QUEJAS</p> <p>Respondemos las sugerencias y/o reclamos de usuarios que nos llegan vía telefónica, presencial y electrónica.</p>	<p>Respondemos el 100% de las sugerencias / reclamos en un plazo de 72 horas.</p>	<p>Porcentaje de quejas respondidas en término (Cantidad de quejas respondidas en el plazo establecido / Cantidad total de quejas recibidas) x 100</p>	<p>Capacidad de respuesta ante sugerencias formuladas.</p>



NUESTROS COMPROMISOS DE MEJORA PARA EL PERÍODO 2006/2007

A. MEJORAS EN LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS ESENCIALES

1. Accesibilidad

- 1.1. Realizaremos la migración a formato **MARC** de la base Convenios y realizaremos el catálogo correspondiente en la web.
- 1.2. Permitiremos que de todos los catálogos de la BNM en **formato MARC**, se pueda realizar la **catalogación** por copia a través del Software Aguapey desde las bibliotecas del Programa BERA.
- 1.3. Realizaremos la **migración a formato MARC** de la **base** correspondiente a la **Revista El Monitor de la Educación**, y además ofreceremos dicho **catálogo en la web**, lo que permitirá acceder a los textos digitalizados.
- 1.4. Realizaremos la **base unificada** de todos los catálogos de la BNM para su acceso desde OPACS, in situ y Web.
- 1.5. Realizaremos el rediseño de los catálogos, mejorando y ampliando los **criterios de búsqueda** ya sean simples o avanzados. Además mejoraremos y ampliaremos los formatos de visualización con la incorporación nuevos campos.
- 1.6. Continuaremos la **revisión formal de descriptores controlados y propuestos** para la indización de los materiales en los registros bibliográficos.
- 1.7. Realizaremos el control de **autoridades personales** en los registros bibliográficos correspondientes a la **base RARE**. (Sala del Tesoro).
- 1.8. Realizaremos el **catálogo virtual** de las obras de la **Sala del Tesoro** correspondientes al **siglo XVI**.
- 1.9. Implementaremos un **Sistema de Control de Estanterías abiertas**, como resultado de la aplicación de la **Metodología Six Sigma** al proceso de protección del patrimonio bibliográfico.
- 1.10. Continuaremos brindando a los usuarios el **servicio de Alerta Bibliográfico** 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.
- 1.11. Continuaremos brindando a los usuarios el **servicio de Alerta Bibliográfico** 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.
- 1.12. Continuaremos con **la producción y el pegado de contenidos en la web** desde nuevas áreas de la BNM.
 - 1.13. Continuaremos **listando 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 implementaremos una base de datos de registro de consultas.
 - 1.14. Colocaremos **soportes móviles y carteles laminados** (suplantando los carteles blanco y negro) en las estanterías abiertas de **Sala de Lectura**, completando un módulo por trimestre (de acuerdo al presupuesto asignado)
 - 1.15. En relación al **Proyecto Memoria de la Educación Argentina**, en el que se amplía el Proyecto de Historia de la Educación Argentina (HEA), continuaremos trabajando en la realización de un banco de imágenes y en la catalogación de las mismas.
 - 1.16. Realizaremos la **actualización de la Guía Bibliográfica** sobre temas de la UNESCO. Esta guía corresponde a Patrimonio Mundial.
 - 1.17. Realizaremos **el pegado en la Web** de la **Guía Bibliográfica del Patrimonio Mundial de la UNESCO**.
 - 1.18. Realizaremos **una base de autoridades** para poder normalizar la entrada de autores personales, institucionales y descriptores.

2. Conservación

- 2.1. Continuaremos realizando en **Sala Americana** acciones de **preservación de materiales** que por efecto de su uso reiterado o de su antigüedad presenten afecciones en su estado. Estableceremos sobre los mismos, maniobras de protección con materiales que no afecten su estructura. También **capacitaremos a los usuarios** sobre el manejo y conservación de las condiciones de uso de los materiales de la sala.
- 2.2. Continuaremos realizando el **Taller de Conservación y Restauración de materiales bibliográficos**. Realizaremos el entrenamiento del personal de la Institución (Fase II). Organizaremos relevamientos para la valoración de colecciones y de piezas bibliográficas; con el fin de articular un plan de intervención de acuerdo a parámetros de uso, valor y riesgo de deterioro.
- 2.3. Comenzaremos a realizar los **masters en DVD** de los videos originales de la colección ATEI.



- 2.4. A partir del 2006 continuaremos con el **resguardo de la información digital**. El proceso incluye backup nocturno, resguardo diario en cintas DLT con circuito de seguridad predeterminado.

3. Desarrollos de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs)

- 3.1. Agregaremos campos para ser bajados en las **hojas de entrada** del software Aguapey por las bibliotecas participantes del Programa BERA, mejorando y completando formatos de visualización.
- 3.2. Completaremos el instructivo para el uso de librerías **isis-dll** en el Software **Aguapey**.
- 3.3. Realizaremos el **script de migración** del formato **FOCAD a MARC 21** para permitir la conexión de dicha base de datos al Software Aguapey.
- 3.4. Implementaremos los **nuevos módulos del software Aguapey** en la BNM. Asimismo, estas actualizaciones enriquecerán el soft Aguapey BERA y Aguapey DOC en las unidades de información en el sistema educativo.

4. Difusión

- 4.1. Continuaremos con las actividades de **extensión cultural** destinadas a los usuarios de nuestra biblioteca. Realizaremos mensualmente, una **Tertulia Americana** 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.
- 4.2. Continuaremos **exponiendo material bibliográfico** perteneciente al patrimonio de la BNM organizado temática o cronológicamente en las **vitriñas** de acceso a la biblioteca y al MECyT.
- 4.3. Realizaremos **dos exposiciones virtuales** sobre Historia de la Educación en Argentina.
- 4.4. Realizaremos un **tríptico** acerca del **Proyecto de Memoria de la Educación Argentina** para difundir en la comunidad educativa.



B. MEJORAS EN LOS ASPECTOS TECNOLÓGICOS PARA OBTENER UNA MAYOR CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

1. Realizaremos la planificación y adquisición de equipamiento **tecnológico**, con el objetivo de:
 - Dotar de **equipos informáticos y multimediales** a la BNM, que se encuentran desgastados y ajustarlos a las demanda de los usuarios.
 - Adquisición de **equipamiento especial** para seguridad de las instalaciones y de un sistema de inventario automatizado de materiales bibliográficos que permitirá mayor seguridad para la conservación del acervo histórico bibliográfico, que posee la BNM.
 - Realizar la adquisición de equipamiento especial para seguridad de las instalaciones que posee la BNM.
2. Continuaremos las gestiones para equipar la **Sala de Capacitación** de la BNM de tal manera que pueda también ser utilizada como sala de conferencias.
3. Durante el 2006 prestaremos el servicio de **escaneo** y envío por correo electrónico de la **información específica** solicitada por los investigadores usuarios del material de **Sala Americana**.
4. Realizaremos la implementación de un **sistema de copia de videos** de la **Programación ATEI** con placa digital en 24 hs.

C. MEJORAS EN LOS PUNTOS DE CONTACTO

1. 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.
2. Centralizaremos **el correo postal de la BNM** unificando el despacho del mismo de todas las áreas.
3. Continuaremos con la aplicación de la planilla de **rastreabilidad de usuarios investigadores**. La misma será llevada a cabo por cada espacio de consulta de la institución (Sala Americana, Sala de Lectura, Hemeroteca, Mediateca, Centro de Documentación y Museo Levene) y se realizará el seguimiento referido al desarrollo de cada investigación.



D. MEJORAS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. Información

- 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 editando el **boletín electrónico** interno mensual sobre **gestión del conocimiento**.
- 1.3. Realizaremos un **desayuno de trabajo con periodistas**/responsables de distintos medios de comunicación con el objetivo de profundizar el contacto con los mismos y difundir las actividades de la BNM.
- 1.4. Publicaremos nuevos **cuadernillos de la serie “La Biblioteca Escolar en la Escuela de HOY”**.
- 1.5. Incorporaremos en el **Portal BERA** los proyectos, actividades y producciones de cada Jurisdicción participante, como herramientas de trabajo cooperativo.
- 1.6. 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, Ciencia y Tecnología.

2. Comunicación

- 2.1. Continuaremos profundizando el **contenido de las visitas guiadas** a partir del desarrollo de trípticos para estudiantes de profesorado, con actividades para generar una reflexión sobre el valor de nuestro patrimonio cultural y su cuidado.
- 2.2. Continuaremos la **traducción de nuestro sitio web al idioma inglés y los materiales de difusión**. Esto permitirá proyectar e insertar nuestra biblioteca en el ámbito internacional.
- 2.3. Difundiremos los productos y novedades que realiza a BNM a través de **dos Gacetillas de Prensa mensuales** que serán enviadas a los medios de comunicación.
- 2.4. Difundiremos el sitio de novedades, prensa y el boletín electrónico a través de la **creación de un señalador** que será distribuido entre los distintos usuarios de la BNM.

- 2.5. Incorporaremos al sitio Web de la BNM una **sección de Novedades y Prensa** en donde se colocarán los boletines electrónicos, gacetillas, noticias de la BNM, publicaciones de otros medios, novedades y direcciones de contactos.
- 2.6. Elaboraremos un **tríptico trilingüe** (español, inglés y portugués) sobre la historia del Palacio Sarmiento para ser entregado a visitantes nacionales y extranjeros que se acerquen a la BNM.
- 2.7. Realizaremos **difusión de las actividades** de la BNM a los **investigadores acreditados** en la misma. Además realizaremos la difusión de actividades académicas, culturales y artísticas producidas por otras instituciones y consideradas de interés para los investigadores.
- 2.8. Publicaremos regularmente en el **Boletín “Buenos Aires en la Escuela”**, editado por la Secretaría de Educación, las **actividades de extensión** que realiza la BNM.
- 2.9. Realizaremos **acciones de sensibilización** acerca del uso de los servicios del **Centro Nacional de Documentación**, en los distintos programas del MECyT. Las mismas consistirán en reuniones de visitas, distribución de folletería y difusión de un mailing acerca de la información de los servicios.
- 2.10. Diseñaremos **un nuevo espacio virtual** para el sector de **Hemeroteca**.
- 2.11. Continuaremos realizando las **jornadas de sensibilización** con las jurisdicciones que demanden ser incluidas en el **Programa BERA**.

E. MEJORAS EN LA GESTIÓN PARA MEJORAR LOS SERVICIOS

1. Administración

- 1.1. Perfeccionaremos el **proceso administrativo** fortaleciendo las siguientes áreas:
 - a) Recursos Humanos; b) Control Patrimonial, incluyendo en el mismo a la Biblioteca Levene y la organización física del Centro de Información Itinerante (CII); c) Pasajes y Viáticos, con el objetivo de asegurar la presencia de equipos de capacitación de la BNM en las distintas jurisdicciones.
- 1.2. Consolidaremos el **proceso de la gestión administrativa** adecuando el proceso de planificación de acuerdo a las pautas establecidas en el plan estratégico de la institución de tal manera que los circuitos administrativos garanticen el inicio, seguimiento y evaluación de los expedientes a través de los cuales se gestionan las diferentes demandas ante otras instancias del Ministerio. Semanalmente mantendremos actualizada la información sobre el estado de los expedientes en nuestra Intranet BNM gestión.

- 1.3. Continuaremos mejorando el proceso administrativo para la firma de **Actas Complementarias a los Convenios Marco** y la ejecución de las transferencias comprendidas en ellas, que tiene como objetivo fortalecer las acciones que se desarrollan para consolidar la extensión de los servicios bibliográficos y multimediales de las unidades de información integrantes de las redes federales coordinadas por la BNM.

2. Gestión del Conocimiento

A. Gestión

- 2.1. Continuaremos con la implementación del proyecto de **Gestión del Conocimiento**. En el mismo determinaremos las fases y la extensión del mismo, y se definirán los pasos a seguir, los usuarios y los escenarios.
- 2.2. Iniciaremos la profundización en el uso de la **Intranet** para mejorar la gestión virtual.

B. Acciones de Capacitación

- 2.3. Diseñaremos acciones y actividades de **capacitación** en el área de **Gestión del Conocimiento** para nuestro personal y las unidades de información que conforman el consorcio.
- 2.4. Continuaremos con la **capacitación a bibliotecarios escolares y especializados** dentro del marco del Programa BERA.
- 2.5. Realizaremos la **capacitación de los módulos de gestión del conocimiento y calidad, y talleres sobre el rol de capacitador** (Promoción de la Lectura y Biblioteca y Comunidad). Además continuaremos con la implementación de las modalidades de capacitación: express y por proyecto, de acuerdo a la demanda. También 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.



3. Gestión de Calidad

- 3.1. Continuaremos desarrollando la **sistematización de los procesos que se dan entre el área de Diseño y otras áreas de la BNM**. Los procesos y personas involucradas son: Producción del material (autor), Corrección (corrector), Diseño (diseñador), Presupuesto / Proveedores (Administración).
- 3.2. Optimizaremos el diseño del **Sistema de Calidad** ya instalado en la BNM tendiente a lograr la gestión de Calidad Total.
- 3.3. Continuaremos realizando las **reuniones de Calidad** mensuales en la que participará la **Alta Gerencia**.
- 3.4. Continuaremos realizando reuniones mensuales para la **evaluación del Sistema de Calidad**.
- 3.5. Continuaremos realizando reuniones mensuales el **Equipo de Calidad** con la **Red de Responsables de Calidad** por área.
- 3.6. Continuaremos en cada una de las áreas de servicio con la realización de **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.
- 3.7. Continuaremos la carga y consolidación de la información contenida en las planillas de **Tiempos de Dirección**.

4. Gestión de Compras y Donaciones

- 4.1. Continuaremos con la logística implementada para la distribución masiva de **material bibliográfico donado** por editoriales de acuerdo a los perfiles de las instituciones educativas.
- 4.2. Mejoraremos la **gestión de los circuitos** que permita la **compra** mensual de **material bibliográfico por presupuesto especial**.



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

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

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

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
<http://www.bnm.me.gov.ar>
E-mail (consulta): bnminfo@me.gov.ar

Coordinación de Administración

Responsable de Transferencias y Convenios: Lic. Roberto Peralta
Responsable de Presupuesto: Christian Campos
Responsable Administrativo: Lic. Daniel Palazzo

Te.: (011) 4129-1231
E-mail: campos@me.gov.ar
dpalazzo@me.gov.ar
rperalta@me.gov.ar

Centro Nacional de Información Documental Educativa

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

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: María Rosa Perea
E-mail: mperea@me.gov.ar

Centro de Recursos Documentales e informáticos (OEI)

Responsable: Amancio Rodríguez
Pizzurno 935 - Subsuelo
Te.: (011) 4129-1299
E-mail: crediba@oei.org.ar

Centro de Información Telefónico Educativo (CITE)

Responsable a/c: Bcaria. Marta Andrade de Lago

Línea gratuita: 0800-666-6293
Te.: (011) 4129-1299 / 1294
E-mail: cite@me.gov.ar

Sala de Lectura

Responsable general de servicios: Bcaria. María Belén Portela
Responsable turno mañana: Beatriz Ghirardi
Responsable turno tarde: Lic. Fernando Ariel López
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



Hemeroteca

Responsable a/c: Bcaria. Marcela Scondras

Te.: (011) 4129-1281
E-mail: hteca@me.gov.ar

Diseño Gráfico Institucional

Responsable a/c: D.G Patricia Fortes

Te.: (011) 4129-1215
E-mail: pfortes@me.gov.ar

Prensa y Difusión

Responsable a/c: Mariana Marsico

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

Secretaría Privada

Responsables: Prof. Edith Arcomano
Prof. Viviana Espósito
Sra. Emma González
Te.: (011) 4129-1275
E-mail: bnmsecre@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
ANDRADE, MARTA ISABEL
ARCOMANO, EDIT MILAGROS
AYOS, GRACIELA
BANEGAS, NORBERTO DANIEL
BARNECHE, SANTINA BLANCA
BERTUNA, NIDIA AZUCENA
CALARCO, ALEJANDRA ROMINA
CAMPOS, CHRISTIAN EMILIO
CASAMAYOU, MARIA FELISA
CASAS, SANDRA
CORTADELLAS, DIEGO A.
DE DONATIS, MARIA TERESA
DESMARET, KARINA
DIAMANT, ANA ESTELA
DIAZ, EMMA LUJAN
DIMATTIA, MARIA EUGENIA
DI PAOLA, ALICIA CECILIA
DUARTE, NORMA LIDIA
ERAZO, BEATRIZ L.
ESPÓSITO, VIVIANA JORGELINA
ETCHELECU, JUAN ALBERTO
FERNANDEZ PAUPY, JAVIER
FORNAROLI, MARIA EUGENIA
FORT, ARIEL
FORTES PEREIRO, PATRICIA
GAMARNIK, RAQUEL
GHIRARDI, BEATRIZ
GONZALEZ DEL VALLE, MARTA
GONZALEZ, EMMA MARIA
GROSSI, MARIA CRISTINA
HERRERA POSSE, ANDREA

IGLESIAS, FERNANDO
JACOBZON, RENE
JALABERT, SONIA GRACIELA
LATORRES, MIRTA K.
LENCINAS, JULIA MAXIMA
LÓPEZ, MARÍA GUADALUPE
LÓPEZ, FERNANDO ARIEL
LÓPEZ, KARINA LUCIA
MAI, ADA
MARSICO, MARIANA
MEI, SILVIA ADRIANA
MURILLO MADRIGAL, ALEXANDRA
PALAZZO, DANIEL ALEJANDRO
PAZ, MARTIN
PERALTA, ROBERTO
PEREA, MARIA ROSA
PEREZ, MARIA ELIZABETH
PERRONE, GRACIELA TERESA
PONCE, WALTER ANDRES
PORTELA, MARIA BELEN
REDONDO, ADRIANA MERCEDES
RETAMAR, ROSA ESTHER
RIVERSO, GRACIELA VICENTA
RAMOS, MARIO
ROCHA, SILVIA S.
RODRÍGUEZ, AMANCIO
RODRÍGUEZ, GABRIEL
RODRÍGUEZ, MARIA GRACIELA
RUÍZ, MARIO ABEL
SAGARÍA, MARIA EUGENIA
SAUCEDO, MARIO OMAR
SCONDRAS, MARCELA VIVIANA
TIRATEL, MARIANA
TRAMONTÍN, JORGE D.
VIÑA, MARIA EUGENIA



INFORMACIONES COMPLEMENTARIAS

Cómo llegar a la Biblioteca Nacional de Maestros:

Pizzurno 953 PB – C1020ACA – Ciudad Autónoma de Buenos Aires



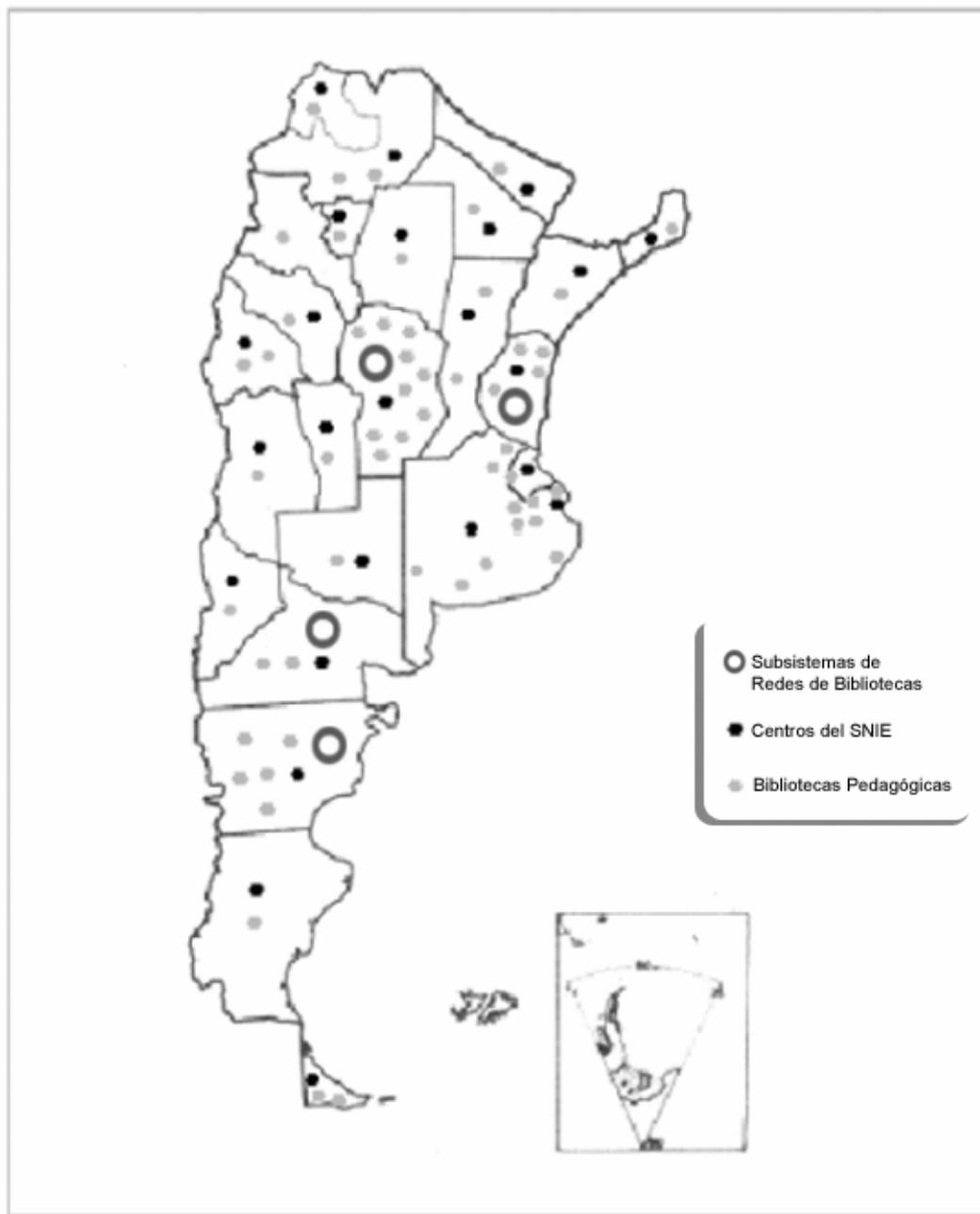
Medios de transporte que lo acercan a la BNM:

Subte: Línea D – Estación Callao

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



NUESTRAS REDES Y SUBREDES: SNIE Y BIBLIOTECAS PEDAGÓGICAS



RED DE BIBLIOTECAS PEDAGÓGICAS

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	(0221) 425-4954 421-9160 0800-222-6226	dirbi@ed.gba.gov.ar	Norma A. Paini
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	(0291) 455-4055 Fax: 455-9677	abr@criba.edu.ar	Néstor Cazzaniga
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular Pública "Mariano Moreno"	Belgrano 450 (1876) Bernal – Quilmes	4259-4740	lamoreno@keko.com.ar la_morenoar@yahoo.com.ar	Leonor Nayar
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular Pública Municipal "Domingo F. Sarmiento"	Moreno 811 (6230) Gral. Villegas	(03388) 42-3611 42-2705	biblio@servicoopsa.com.ar	Patricia Luján Bargero
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@abacoweb.com	Irma Méndez
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular "Mariano Moreno"	Humahuaca 254 - Tapiales (1770) - La Matanza	Tel/Fax: 4442- 5835	bibliomoreno@yahoo.com.ar	Lucía Velozo
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular "Domingo F. Sarmiento"	Av. Libertador 440 (1648) Tigre	4749-5767 Fax: 4749-1973	info@bpstigre.com.ar cristinarodelli@yahoo.com.ar	Cristina Rodelli
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular "Vicente Cacuri"	Hipólito Yrigoyen 143 (7500) Tres Arroyos	(02983) 42-6650 Fax: 42-7105	bcacuri@yahoo.com.ar	Ana Karina Pecker

BUENOS AIRES	Biblioteca Popular "Bernardino Rivadavia"	Roca 241 (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 www.winisis.com.ar	Gabriela Szymuda
BUENOS AIRES	Instituto de Formación Docente y Técnica N°15 "Berta Marquehosse"	Lavalle y Rivadavia (2804) Campana	(03489) 422931	isfdyt15@yahoo.com.ar bpn4115@yahoo.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 ubaldojuarez_440@hotmail.com	Pascual Ubaldo Juárez
CHUBUT	Biblioteca Pedagógica N° 6 y circuito de Bibliotecas Pedagógicas	Mitre 1046 (9120) Puerto Madryn	(02965) 454496 / 456909	bipmadryn@speedy.com.ar http://www.bipmadryn.com.ar http://www.madryn-lee.com.ar http://www.aguapey-chubut.com.ar	Luisa Isabel Martínez
CHUBUT	Biblioteca Pedagógica Nro 1 Rawson	Alejandro Maíz 110 (9103) Rawson	(02965) 481273 / 482914 Fax del Ministerio 481245	biprawson@chubut.gov.ar biprawson@mailtelefonica.com.ar	Nardy Mardones
CHUBUT	Biblioteca Pedagógica Nro 2 Trelew	Rawson 209 (9100)Trelew	(02965) 421182/422259 Fax: (02965) 424273	biptrelew@infovia.com.ar	Norma Vega
CHUBUT	Biblioteca Pedagógica Nro 3 Esquel	Brown 505 (9200) Esquel	(02945) 450501	magarpri@ciudad.com.ar bibliotecap3@yahoo.com.ar	Marina Claudia García Prieto
CHUBUT	Biblioteca Pedagógica Nro 4 Comodoro Rivadavia	Yrigoyen 748 (Esc. N°1) (9000) Comodoro Rivadavia	(0297) 441099	mariafabrello@uolsinectis.com.ar	María de los Ángeles Fabrello

CÓRDOBA	Biblioteca Provincial del Maestro	Santa Rosa 751 2° Piso (5000) Córdoba	(0351) 433-2393	bibliomaestrocba@miinet.com.ar www.cba.gov.ar Programa Volver a Leer	Graciela Bialet
CÓRDOBA	Biblioteca del Docente – San Francisco	Escuela FASTA Inmaculada Concepción Saenz Peña 1151 San Francisco	(03564) 424556	robertoporcile@hotmail.com	Emilse Esther Lucía Bertaina
CÓRDOBA	Biblioteca del Docente – Río Tercero	Escuela Manuel Belgrano Furrier 150 B° norte (5850) Río Tercero			Lía Inés Peralta
CÓRDOBA	Biblioteca del Docente - Cosquín	Escuela Eduvigis Grau de Llabres - General Mosconi esq. Catamarca (5166) Cosquín	(03541) 459629	heolico@hotmail.com	Alicia Giambelluca
CÓRDOBA	Biblioteca del Docente – Río Primero	Inspección Zonal 2130 (En Escuela Miriam Haiquel de Andrés) Pablo Robert 142 (5127) Río Primero	(03574) 421272	inspeccion@zona2130.com.ar	Graciela Noemí Resta
CÓRDOBA	Biblioteca del Docente – Bell Ville	Sede de inspección DEIP Zona 3310 Córdoba y San Martín (entrepiso Banco de Córdoba) (2550) Bell Ville			Miriam Moyano
CÓRDOBA	Biblioteca del Docente – Río Cuarto	Escuela pcial. de Bellas Artes Líbero Pierini Dirección de proyectos y políticas educativas en Río Cuarto Av España 151 (5800) Río Cuarto			Silvia David
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			Miriam Mercado
CÓRDOBA	Biblioteca del Docente – Cruz del Eje	Escuela Ernesto Bavio Pellegrini 150 (5280) Cruz del Eje			Miriam Mercado
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 Silvia Gómez
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	(03447) 421682 / 424426		Cristina Peralta
ENTRE RÍOS	Biblioteca Pedagógica Concordia	Catamarca 224 (3200) Concordia	(0345) 4225597 / 251038		Olga Caputto
ENTRE RÍOS	Biblioteca Pedagógica Gualaguaychú	Colombo 961 (2820) Gualaguaychú	(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	(03717) 46-1797	biblisanmarin@hotmail.com	Carlos Hugo Ruiz Díaz
JUJUY	Biblioteca Popular “Domingo F. Sarmiento”	Gob. Tello 391 (4500) San Pedro de Jujuy	(03884) 42-3127	sar0771bbpp@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	Maria Eugenia Italiani
MENDOZA	Biblioteca Pedagógica anexa al CEDOC Centro Provincial de Información Educativa	Isabel La Católica 370 – 1er. piso (5500) Mendoza	Tel./Fax: (0261) 424-4924	cechaab@yahoo.com.ar bpedagogica@mendoza.edu.ar	Celia Alejandra Chaab

MISIONES	Biblioteca Popular "D. F. Sarmiento"	Gobernador Barreiro 610 (3360) Oberá	(03755) 42-5832	bibpopsarmiento@yahoo.com.ar	Blanca Esther Ríos de Barchuk
NEUQUÉN	Biblioteca Pedagógica anexa al CEDOC	Belgrano y Colón P. B. (8300) Neuquén	(0299) 449-4361/ 4362/ 4356	cdieng@neuquen.gov.ar	Susana Zanin
RÍO NEGRO	Biblioteca Provincial del Maestro y Red de Bib. Pedagógicas (anexa al CEDOC)	Alvaro Barros 439 (8500) Viedma	Tel/ Fax: (02920) 42-1558/ 5221/ 2231	bibliomae@educacion.rionegro.gov.ar	Sergio Galván
RÍO NEGRO	"Asociación Biblioteca Popular Sarmiento"	Centro Cívico S/Nº (8400) Bariloche	Tel/Fax: (02944) 42- 2674	bibpop@bariloche.com.ar bibpedagogica@bariloche.com.ar	Norma Badino
SALTA	Biblioteca Popular Provincial "Dr. Victorino De La Plaza"	Caseros 962 (4400) Salta	(0387) 421- 2884/ 5133	bibplaza@hotmail.com	Miguel Angel Cáceres
SALTA	Biblioteca Popular "Juan B. Alberdi"	San Martín 386 (4560) Tartagal	(03875) 42-4750	biblioteca_popular_j.b.a@yahoo.com.ar	Leoncio Rioja
SAN JUAN	Biblioteca Popular y Pedagógica "José Chirapozú"	Caseros 298 (s) subsuelo Municipalidad de San Juan	(0264) 422-8716	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
SANTA CRUZ	Biblioteca Pública Provincial "Juan Hilarión Lenzi" Complejo Cultural Santa Cruz	José Ingenieros 60 (9400) Río Gallegos	Tel/Fax: (02966) 42-6548	bibliosantacruz@infovia.com.ar	Mirta Susana Hernández
SANTA FE	Biblioteca Popular "Domingo F. Sarmiento"	San Martín 2839 (3000) Santa Fe	(0342) 457-2974	bibpop@ceride.gov.ar	María del Carmen Depetris
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 Popular "Domingo F. Sarmiento"	San Martín 1589 (9410) Ushuaia	(02901) 42-3103 / 43-3940	bibliotecasarmiento@tierradelfuego.org.ar	Eduardo Luna
TIERRA DEL FUEGO	Biblioteca Popular Infanto Juvenil	Pioneros Fueguinos 880 Barrio Chacra II (9420) Río Grande	(02964) 44-3889	bibliotecaij@hotmail.com	Miguel Ángel Araya Nubia Liliana Lezama
TUCUMÁN	Biblioteca Popular "Ricardo Rojas"	J.B. Alberdi 1021 (4152) Aguilares	(03865) 48-2300	bibricardorojas@yahoo.com.ar	Adriana Llorente

CENTROS DEL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACION EDUCATIVA (SNIE)

JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL./FAX	CORREO ELECTRONICO / 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	(0221) 4838777 / 4249508 Fax: (0221) 4838777 / 4295267 / 4838969	dite@ed.gba.gov.ar cendi_subdireccion@ed.gba.gov.ar www.abc.gov.ar/docentes/recursospedagogicos/cendi	Claudia C. Bracchi
CATAMARCA	Centro de Documentación - Área de Gestión de Información e Investigación	San Martín 464 – 1° Piso - 4700 San Fernando del Valle de Catamarca	(03833) 437747 Fax: (03833) 437560	darutti@hotmail.com centrodocat@yahoo.com.ar	Dario Rutti
CÓRDOBA	Centro de Documentación	Santa Rosa 751 - 2do. Piso 5000 Córdoba	(0351) 4331674/76 Fax: (0351)4331674/76	cdocuddpe@tutopia.com	Graciela D'Luca de Bialet
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	Salta 43 - 1er. Piso 3500 Resistencia	(03722) 449552 Fax: (03722) 453001	Meduc.documentacion@ecomchaco.com.ar www.chaco.gov.ar/meccyt/direccion/documentacion	Mónica H. Danesi
CHUBUT	Centro Provincial de Información Educativa	Mariano Moreno 323 9103 Rawson	(02965) 484042 Fax: Secretaría: (02965) 482345	cpie@chubut.edu.ar www.chubut.edu.ar	María Cristina Velasco

ENTRE RÍOS	Centro de Documentación e Información Educativa	Córdoba y Laprida - 1er. Piso 3100 Paraná	(0343) 4209315 Fax: Planeamiento: (0343) 4209313 / Estadística: 4209312	hsolari@entrieros.gov.ar www.er.rffdc.edu.ar	Hugo Ramón Solari
FORMOSA	Centro de Documentación y Biblioteca	Av. 25 de Mayo 58 (Altos) 3600 Formosa	Ministerio: (03717) 420717 / Subsecretaría: (03717) 426380 Fax: (03717) 431540	biblioteca@mcy-fca.gov.ar	Paulina Beatriz Rojas
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES (GCBA)	Centro de Información Documental Educativa	Bartolomé Mitre 1249 - P.B. 1036 Ciudad Autónoma de Buenos Aires	(011) 4372-6782 Fax: (011) 4371-6435	cinde@buenosaires.esc.edu.ar www.buenosaires.gov.ar/educacion/planeamiento/cinde.asp	Martha Rodríguez
JUJUY	Centro Provincial de Documentación e Información Educativa	Av. Santibañez 1602 - 2do. Piso - Of. 6 4600 San Salvador de Jujuy	(0388) 4221395 Fax: (0388) 4221360	cdocumentacion@mejujuy.gov.ar	Cristina Rojas
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	Rodolfo José Álvarez
LA RIOJA	Centro Provincial de Documentación e Información Educativa	Copiapó 163 5300 La Rioja	Tel./Fax: (03822) 426631	cenpdi@yahoo.com.ar	Iris Tala Blanco de Soteras
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	Norma Planas
MISIONES	Centro de Documentación e Información Educativa	Centro Cívico - Edificio 3 - 1er. Piso 3300 Posadas	(03752) 447368 Fax: (03752) 447364	centrodoc1@hotmail.com centrodoc1@yahoo.com.ar www.me.misiones.gov.ar	Nidia Maqueda

NEUQUÉN	Centro de Documentación e Información Educativa	Belgrano y Colón - P.B. 8300 Neuquén	(0299) 4494361/2 - Fax: (0299) 4494200 Int. 4498	cdieng@neuquen.gov.ar cdieng_legis@neuquen.gov.ar www.cpeneuquen.edu.ar/cedien	Susana Hilda Zanin
RIO NEGRO	Centro Provincial de Información Educativa - Biblioteca Provincial del Maestro	Álvaro Barros 439 (y Rivadavia) - P.B. 8500 Viedma	(02920) 421558 / 425221 / 425231 Int. 166 Fax: (02920) 422431 / 425201	bibliomae@educacion.rionegro.gov.ar www.rn.rffdc.edu.ar	Sergio Galván
SALTA	Centro Provincial de Información Educativa	Centro Cívico Grand Bourg - Block 1 - P.B. 4400 Salta	(0387) 4324425 Fax: (0387) 4360410	eliespeche@educ.ar www.edusalta.gov.ar	Elisa del Carmen Espeche
SAN JUAN	Centro de Documentación e Información Educativa	Mendoza 138 (Norte) - P.B. 5400 San Juan	(0264) 4277375 / Fax: (0264) 4277375	dirdeplaneamiento@yahoo.com.ar	María Elena Corrales Albarracín
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.spse.com.ar	María Gloria Ros
SANTA FE	Centro Provincial de Información Educativa	Pte. Arturo Illia 1153 – 2º Piso - 3000 Santa Fe	Tel./Fax: (0342) 4571999	inforeduc@educacionsf.gov.ar	Silvia Cebils
SANTIAGO DEL ESTERO	Centro de Documentación e Información Educativa (CEDIESE)	Jujuy y Absalon Rojas (Altos) 4200 Santiago del Estero	(0385) 4213188 Fax: (0385) 4215240	cediese@planeducsgo.edu.ar	María Carolina Cáceres de Weyenbergh
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	Marcela Alejandra Álvarez
TUCUMÁN	Centro de Documentación e Información Educativa	Avda. Sarmiento 850 (esq. Junin) - Playa de Estacionamiento 4000 San Miguel de Tucumán	(0381) 4219764 - Fax: (0381) 4221467 / 4211736	cendietuc@hotmail.com www.edunet.tm.rffdc.edu.ar	María Amelia D'Andrea de Pérez

SADOP		Pte. Perón 2625 1º Piso Oficina 2. Cuidad Autónoma de Buenos Aires	Tel./Fax: (011) 5941-5593	incape@sadop.edu.ar marinab@sadop.edu.ar	Fabián Otero (Director INCAPE)
--------------	--	---	------------------------------	--	--------------------------------------

2006. Biblioteca Nacional de Maestros
Pizzurno 953 Ciudad Autónoma de Buenos Aires
C1020ACA
Teléfono: 4129-1272
e-mail: bnminfo@me.gov.ar

Compilación: Alejandra Romina Calarco
Diseño de tapa: DG Patricia Fortes Pereiro
Revisión: Lic. Adriana Redondo