



AUTORIDADES DEL MINISTERIO

Presidencia de la Nación
Ministerio de Educación de la Nación
Subsecretaría de Educación Básica

PRESIDENTE DE LA NACIÓN

Dr. Fernando De la Rúa

MINISTRO DE EDUCACIÓN

Lic. Andrés Guillermo Delich

SECRETARIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Dr. Juan Carlos Gottifredi

SECRETARIA PARA LA TECNOLOGÍA, CIENCIA Y LA INNOVACIÓN PRODUCTIVA

Dra. Adriana Piuggrós

SUBSECRETARIO DE EDUCACIÓN BÁSICA

Lic. Gustavo Iaies

SUBSECRETARIO DE COORDINACIÓN

Dr. Carlos María Varas

DIRECTOR EJECUTIVO DE TECNOLOGÍA EDUCATIVA

Ing. Mario De Casas

DIRECTORA DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE MAESTROS

Lic. Graciela Teresa Perrone

AUTORIDADES DE LA BNM

DIRECTORA DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE MAESTROS

Lic. Graciela Teresa Perrone

COORDINADORA GENERAL

Lic. Silvia Adriana Mei

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Coord.. Lic. Graciela Ajos

Responsable: Bibl. Marta Isabel Lago

COORD. PEDAGÓGICA

Lic. Adriana Mercedes Redondo

COORDINACIÓN TÉCNICA

Responsable: Lic. Alejandro Pablo Murgia

Diego Ernesto Vélez

SALA DE LECTURA

Responsables: Andrea Cecilia Masri Galli

Bibl. Hilda Smargiassi

MEDIATECA

Responsable: Lic. Nidia Azucena Bertuna

HEMEROTECA

Marcela Scondras

PROCESOS TÉCNICOS

coord.. Lic. Alexandra Murillo Madrigal

CITE

Responsables: Lic. Flavia Vanina Propper

Lic. Andrea Cecilia Herrera Posse

Biblioteca Nacional de Maestros

Programa Carta Compromiso con el Ciudadano

En la Biblioteca Nacional de Maestros

Responsable Político del Programa

Lic. Graciela Teresa PERRONE

Responsable Técnico del Programa

Lic. Silvia Adriana MEI

En el Programa Carta Compromiso con el Ciudadano

Coordinador del Programa Carta Compromiso

Lic. Eduardo HALLIBURTON
Lic. Patricia BAXENDALE

Coordinador del Programa Carta Compromiso en la BNM

Prof. Víctor LOREFICE

Consultor del Programa Carta Compromiso

Lic. Nora GORROCHATEGUI

INDICE

	Pág.
I Introducción	3
II Nos presentamos	4
III Servicios que brindamos	10
IV Destinatarios de nuestros servicios	20
V Normas que fundamentan nuestra actividad	21
VI Organismos con los que interactuamos	23
VII Derechos y obligaciones con relación a nuestros servicios	24
VIII Participación y colaboración de los usuarios	26
IX Nuestros compromisos de calidad	28
X Nuestros estándares de calidad y su medición	29
XI Nuestro compromiso de mejora para el período 2001-2002	39
XII Responsables de los servicios de la BNM	45
XIII Informaciones complementarias	49

I. INTRODUCCIÓN

Cuando en 1993 la Biblioteca Nacional de Maestros nuevamente abrió su maciza puerta de entrada después de dos décadas de hacer ingresar a sus usuarios por una pequeña puerta lateral, sentimos que habíamos hecho honor a aquellos hombres de la generación del ochenta que la pensaron como una institución moderna, metropolitana, que brindaría un espacio abierto a los docentes que iban a modelar a los futuros ciudadanos de una nación de geografía intensa y hombres libres.

Hoy en día la marca de la BNM ha traspasado fronteras domésticas y regionales y es una institución paradigmática para el acceso y la gestión de la información y el conocimiento, especialmente en los escenarios que conforman la comunidad educativa nacional.

Somos un gran equipo. Todos y cada uno han puesto su idoneidad profesional, su compromiso y su amor por hacer posible lo que se crea y se produce cada día para que nuestros usuarios-ciudadanos, in situ y remotos, tengan el espacio para ejercitar uno de sus principales derechos: el de educarse e informarse.

Profesionales y técnicos provenientes de las más diversas disciplinas con sus competencias confluyen en la producción de bienes públicos con transparencia y calidad. Nos esmeramos para que cada línea de acción sea un referente para las unidades de información en el sistema educativo.

Conscientes de la responsabilidad que se asume al diseñar, implementar y desarrollar un proyecto institucional en el locus público, nuestra misión está sustentada por valores que exigen un uso racional de los recursos asignados para lograr las metas que nos llevan a plasmar nuestra visión y las sugerencias realizadas por los distintos usuarios que demandan nuestros servicios.

Pero además de ser “la biblioteca de los maestros” y también cumplir funciones de biblioteca metropolitana y federal, queremos demostrar con nuestra propuesta institucional que el Estado puede ofrecer servicios y productos de calidad a los ciudadanos que con su contribución y consenso permiten avanzar en el fortalecimiento de la gestión pública.

II. NOS PRESENTAMOS

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos un Organismo que depende de la Subsecretaría de Educación Básica dentro del Ministerio de Educación. Nuestra misión principal es mantener la Biblioteca Nacional de Maestros (en adelante BNM) como centro de referencia nacional para la gestión de la información y del conocimiento dentro del sistema educativo.

La organización comprende dos unidades primarias de información: la Biblioteca Nacional de Maestros y el Centro Nacional de Información Documental 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 40 bibliotecas pedagógicas situadas en bibliotecas provinciales y populares. Desde hace algún tiempo nos encontramos promoviendo además, el desarrollo de las bibliotecas escolares en los establecimientos educativos nacionales de todo el país.

El Centro de Información sobre la Transformación Educativa (CITE), creado en 1997, da el apoyo telemático al flujo de comunicación dentro de este consorcio, constituyéndose su 0-800, en la línea que tiene el Ministerio para responder a las demandas de información de toda la comunidad educativa nacional.

Por resolución ministerial N° 898 del 30/05/97 el Museo, Archivo y Biblioteca Ricardo Levene se incorpora a la BNM; contiene un fondo bibliográfico de alrededor de 12.000 volúmenes especializado en historia argentina e hispanoamericana, sociología, historia del derecho y de las ideas. Se posee además, el archivo personal del Dr. Ricardo Levene que incluye un variado corpus documental que corresponde a su producción intelectual: manuscritos, notas, apuntes de clase, correspondencia, fotografías y “libros de recortes”.

NUESTRA HISTORIA

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

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

Casi un siglo después, el 4 de julio de 1960 por el Decreto N° 7518 se crea el Centro Nacional de Documentación e Información Educativa, en la jurisdicción del Ministerio de Educación y Justicia, con dependencia directa de la Subsecretaría de

Educación, con el nombre de Departamento de Documentación e Información Educativa. Más adelante por Decreto N° 4502 del 23 de mayo de 1962, se modifica la denominación de Departamento por la de Centro Nacional.

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

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

El Centro de Información para la Transformación Educativa (C.I.T.E) por Resolución Ministerial N° 2607 de fecha 30 de diciembre de 1998 pasa a depender de la Biblioteca Nacional de Maestros.

El Dr. Ricardo Levene (h) dona en 1991 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" que por resolución ministerial N° 898 del 30 de mayo de 1997 se incluye a ésta dentro del ámbito de la Biblioteca Nacional de Maestros.

NUESTRA MISIÓN

La Biblioteca Nacional de Maestros en el marco de un proceso de transformación de la escuela argentina debe comprometerse para lograr calidad y equidad en el acceso a la información y el conocimiento a toda la ciudadanía.

Nuestra misión es:

- Conformarnos en la institución líder, coordinadora y administradora de un consorcio de información, dirigida a la comunidad educativa.
- Participar en el diseño de políticas nacionales de homogeneización y estandarización de los procedimientos para el procesamiento y la transferencia de los contenidos y registros de información entre los sistemas nacionales y las unidades de información de otros países.
- Extender el alcance de estas políticas en el ámbito público para lograr el acceso al conocimiento con calidad y equidad, difundiendo el uso de las nuevas tecnologías para la información y comunicación.
- Desarrollar instancias de consulta virtual que favorecerán cada vez más a los docentes en la medida en que los canales de telecomunicación sean los apropiados y el acceso preferencial a Internet se hagan realidad desde la misma escuela.

¿CUÁLES SON NUESTROS OBJETIVOS?

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

En nuestro caso, ser los coordinadores de este consorcio significa realizar acciones tales como: conservar, producir, diseminar y administrar información sobre educación, actualizada y en tiempo real que permita a todos aquellos actores que están involucrados de una manera u otra con el quehacer educativo, hacer uso del mismo en espacios reales y virtuales para su capacitación, actualización, utilización en el aula y en la biblioteca escolar.

Dichas acciones se enmarcan en el objetivo de crear un ámbito de altas competencias en lo teórico y empírico que pueda servir como ejemplo de la gestión de la información en educación, y como efecto de demostración.

¿CUÁLES SON NUESTRAS FUNCIONES?

Están enmarcadas en las acciones que le corresponden, explicitadas en el Decreto 1274/96 que aprueba la estructura organizativa del Ministerio de Educación.

Acciones:

- Transformar y mantener la Biblioteca Nacional de Maestros en un centro de referencia bibliográfica y metodológica activa y participativa para el docente y su nuevo rol en un proceso de cambio del Sistema Educativo Nacional.
- Fijar y aplicar las normas de funcionamiento que posibiliten la prestación, supervisión, custodia y conservación de un servicio público de lectura y consulta.
- Encuadrar al Centro Nacional de Información Educativa en un marco nacional e internacional en donde pueda integrarse a las entidades bibliotecarias y de información.
- Clasificar, registrar y difundir la existencia y movimiento de las obras y volúmenes de la biblioteca.
- Programar el incremento de títulos y volúmenes de obras de acuerdo con los requerimientos de los usuarios.
- Promover, junto con la Biblioteca Nacional, las bibliotecas públicas populares y la red de biblioteca universitarias, un sistema bibliotecario nacional y una política bibliotecaria federal integrada.

Emanadas del Decreto 1274/96 se destacan las funciones desarrolladas en relación con:

- Conservación y preservación del material bibliográfico e histórico.
- Desarrollo y actualización de nuestras redes federales (SNIE, Bibliotecas Pedagógicas) y de las bibliotecas escolares de todo el país.
- Facilitar el acceso a la información bibliográfica en los diferentes soportes a la comunidad educativa de nuestro país.
- Formación de usuarios en el uso de nuestros servicios.
- Difusión de nuestras acciones a la comunidad educativa.
- Referencia general y especializada para el docente.
- Elaboración de materiales de capacitación.
- Elaboración de materiales de difusión.
- Investigación y desarrollo de productos bibliográficos en soporte multimedial, electrónico y digital.
- Desarrollo de vínculos interinstitucionales en los ámbitos educativos y bibliotecológicos a nivel nacional e internacional.
- Participación en redes nacionales e internacionales de bibliotecas.

¿CUÁLES SON NUESTROS RECURSOS?

Con el propósito de lograr efectividad y transparencia frente a nuestros usuarios y a la comunidad en su conjunto, especificamos la forma en que se distribuyen los recursos de la Biblioteca a fin de relacionarlos con los servicios que prestamos y con los objetivos que orientan nuestra acción.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS DISTINTOS INCISOS EN EL PRESUPUESTO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DE MAESTROS

INCISO	DETALLE	EN %
1	GASTOS DE PERSONAL DE PLANTA	38,82
2-3	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	30,19
4	BIENES DE USO (MATERIAL BIBLIOGRÁFICO)	6,27
	BIENES DE USO (EQUIPAMIENTO)	16,20
5 (*)	TRANSFERENCIAS (MATERIAL BIBLIOGRÁFICO)	5,10
	TRANSFERENCIAS (EQUIPAMIENTO)	3,42
TOTAL		100,00

PRESUPUESTO TOTAL: \$ 2.074.912

(*) Esta partida está conformada por los gastos destinados a transferencias a las redes federales.

En consonancia con esta línea de pensamiento es que relevamos datos estadísticos con el propósito de tener un conocimiento más acabado de nuestros usuarios y de los servicios que ofrecemos.

Hasta 1997 la institución realizaba un relevamiento de datos de usuarios -a través de una planilla diaria en Sala de Lectura- para contabilizar la cantidad de personas que ingresaban, permitiendo diferenciar distintos tipos de usuarios.

A partir de este antecedente, pensamos mejorar y enriquecer este instrumento, con la finalidad de conocer mejor a nuestros usuarios y adaptar nuestros servicios a sus necesidades. Para ello, diagramamos y elaboramos planillas consensuadas con el personal de cada área que brinda servicios, para poder recuperar información que dé cuenta de la especificidad de la labor desarrollada.

Los datos a relevar son:

- Docentes: por nivel de desempeño
- Estudiantes: por nivel
- Investigadores: por lugar de procedencia
- Funcionarios
- Otros usuarios
- Cantidad de usuarios según categoría
- Usuarios según categoría que nos visitan por primera vez

- Cantidad de servicios
- Temáticas consultadas
- Títulos consultados
- Tipo de consulta
- Cantidad de credenciales otorgadas mensualmente
- Cantidad de préstamos mensuales de libros
- Cantidad de videos y CD-ROMs consultados
- Cantidad de videos copiados a instituciones
- Turno de concurrencia (mañana, tarde, noche)

Hasta 1997 la institución realizaba un relevamiento de datos de usuarios -a través de una planilla diaria en Sala de Lectura- para contabilizar la cantidad de personas que ingresaban, permitiendo diferenciar distintos tipos de usuarios.

A partir de este antecedente, pensamos mejorar y enriquecer este instrumento, con la finalidad de conocer mejor a nuestros usuarios y adaptar nuestros servicios a sus necesidades. Para ello, diagramamos y elaboramos planillas consensuadas con el personal de cada área que brinda servicios, para poder recuperar información que dé cuenta de la especificidad de la labor desarrollada.

Los datos a relevar son:

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

Estos datos, una vez procesados, graficados y analizados, constituyen la base que nos permite tomar mejores decisiones institucionales sobre lectores atendidos, servicios bibliográficos, servicios de documentación, servicios de difusión, biblioteca escolar asistida, unidad federal asistida.

III. SERVICIOS QUE BRINDAMOS

Para la mejor prestación de nuestros servicios, en carácter de Biblioteca pública y gratuita, ponemos a disposición de nuestros usuarios información sobre los servicios que brindamos y sus modalidades, algunas características de las instalaciones y de nuestro personal.

SERVICIOS CENTRALES DE LA BNM

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

Los servicios centrales a disposición de los usuarios son:

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

- **Asistencia técnica:** dirigida a las unidades de información integrantes de nuestras redes federales y a las bibliotecas escolares de todo el país. Consiste en un servicio de consultoría para aquellos bibliotecarios que solicitan ayuda en relación a la tecnología instalada.
- **Asistencia bibliotecológica:** dirigida a las unidades de información integrantes de nuestras redes federales y a las bibliotecas escolares de todo el país. Consiste en el asesoramiento y acompañamiento a aquellos bibliotecarios que solicitan ayuda en aspectos teóricos y prácticos que se presentan habitualmente.
- **Capacitación a bibliotecarios escolares:** se brinda a través del Programa Nacional de Capacitación de la BNM y a solicitud de distintas instituciones provinciales interesadas.
- **Capacitación presencial en servicio:** se brinda a través de un sistema de pasantías, capacitación a personal técnico de bibliotecas que lo soliciten en el marco de acuerdos bilaterales.
- **Utilización gratuita de computadoras, utilitarios de MS-Office y acceso a Internet:** dirigido a docentes, bibliotecarios, investigadores y todo aquel estudiante que deba realizar un trabajo monográfico (con carta del profesor). El tiempo estipulado de acceso a Internet es de 60 minutos diarios para cada usuario.
- **Visitas guiadas:** se realizan a solicitud de instituciones educativas, desde primer ciclo de EGB, además de Institutos de Formación Docente y Bibliotecológica. Para ello se destinan dos días a la semana, turnos mañana, tarde y vespertino. Para una mejor atención, los visitantes no deben exceder el número de veinte por cada visita.
- **Centro de Información Itinerante (CII):** la BNM ofrece a instituciones educativas la Colección del CII, compuesta por 1.770 volúmenes especializados en la temática educativa, para su exhibición y consulta en eventos que organicen.

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

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

1. BINAM: base de datos que contiene el acervo bibliográfico de la BNM consistente en LIBROS. Posee 120.000 registros. Se puede consultar por AUTOR, TÍTULO, DESCRIPTORES TEMÁTICOS (TEMAS) e IDIOMA.

2. CEDOC: base de datos de los documentos albergados en el CENTRO DE DOCUMENTACIÓN del Ministerio. Posee 24.000 registros de interés educativo. Incluye algunos registros analíticos con resúmenes. Se puede consultar por AUTOR, TÍTULO y DESCRIPTORES TEMÁTICOS (TEMAS).
3. KARDEX: base de datos que contiene la existencia total de publicaciones periódicas especializadas en educación con un total de 1.146 títulos.
4. NORMAS: base de datos que contiene la normativa a nivel nacional de interés educativo. Esto incluye leyes, decretos, resoluciones ministeriales, y otros tipos de normas. Además, resúmenes y la normativa digitalizada en texto completo en formato PDF. Posee más de 7000 normas. Puede buscarse por NRO. DE NORMA, AÑO, y TEMA.
5. MEDIA: base de datos que contiene todo el material multimedial de la biblioteca. Son alrededor de 6000 programas de video, casi 100 cassettes de audio, 335 CD-ROMs. Se puede consultar por AUTOR, TÍTULO, DESCRIPTORES TEMÁTICOS (TEMAS).
6. RARE: base de datos en construcción. Posee la totalidad de libros raros, valiosos y la biblioteca personal de Leopoldo Lugones. Constituye el tesoro de la BNM (no disponible por el momento).
7. LEVENE: base de datos en construcción. En esta primera etapa contiene la producción bibliográfica del Dr. Ricardo Levene.

¿CUÁLES SON LAS MODALIDADES DE CONSULTA?

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

La **consulta presencial** o “in situ” se brinda en cada uno de las áreas prestadoras de servicios destinados al público general.

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

Sitio Web: en él se puede ingresar a la Biblioteca Digital. Ofrece propuestas de acceso al fondo bibliográfico, así como material digitalizado que se puede recuperar

en texto completo y que comprende: documentos educativos, imágenes, libros de colecciones especiales, índices de publicaciones y videos, así como una selección temática de sitios de interés para incorporar el uso de Internet a las propuestas didácticas cotidianas.

Sala de Lectura: se puede consultar la base de datos BINAM (material bibliográfico), y solicitar búsquedas bibliográficas y envíos de listados (vía e-mail, correo postal o fax).

Sala Americana: se puede consultar la base de datos sobre material histórico BINAM (material bibliográfico), y solicitar búsquedas bibliográficas y reserva de material especializado para investigadores

En la **Biblioteca Museo y Archivo “Dr. Ricardo Levene”** se puede acceder a la base de datos HISTO (obras de Ricardo Levene)

Centro de Información para la Transformación Educativa (CITE): se pueden realizar consultas sobre programas y proyectos del Ministerio de Educación, servicios de la BNM y diferentes temáticas relacionadas con el sistema educativo nacional.

Mediateca: se pueden consultar las bases de datos bibliográficas y catálogos multimediales digitalizados y solicitar búsquedas selectivas de información, reserva telefónica o por correo electrónico del préstamo institucional de videos.

Hemeroteca: se da el acceso a la Hemeroteca Digital, con los índices de las revistas digitalizadas y búsquedas bibliográficas.

Sala del tesoro: contiene la colección personal de Leopoldo Lugones y los ejemplares más valiosos del fondo bibliográfico de la BNM. Son más de 6500 ejemplares publicados entre comienzos del siglo XVI y principios del XIX.

Sala Colmo: se compone de los fondos de la biblioteca privada del Dr. Alfredo Colmo, quien había estudiado la carrera de abogacía en la BNM, y en su testamento donó a la misma, los libros de su biblioteca particular.

Centro Nacional de Información Documental Educativa: se realizan búsquedas documentales especializadas, documentos digitalizados producidos en las diferentes áreas del Ministerio, reserva de material para préstamo interbibliotecario. En materia de Legislación se puede acceder a la base de datos NORMAS (legislación nacional educativa).

¿CÓMO SE DISTRIBUYEN LOS LIBROS, DOCUMENTOS, MATERIAL MULTIMEDIAL?

Para brindar nuestros servicios ofrecemos a los usuarios el acceso gratuito a información distribuida en unidades físicas tales como, libros, documentos y material

multimedial en distintos soportes. En el Centro de Documentación se encuentran 1.146 títulos de revistas, 24.000 documentos y 7.000 normas. En la BNM existe una variedad de alternativas para satisfacer los requerimientos de nuestros usuarios.

Cantidad de piezas bibliográficas por tipo de soporte
(ingresadas en las bases de datos: BINAM, MEDIA, LEVENE)

SOPORTES	CANTIDAD DE PIEZAS
Libros	112.633
Videos	5.632
Casetes	94
CD-ROMs	335
Disquetes	140
Videodiscos	18
TOTAL	118.852

La información del cuadro siguiente pretende llevar a su conocimiento el esfuerzo que estamos realizando para actualizar el ingreso de registros en la BNM, destacando también que dichos registros son efectuados observando estrictamente las normas internacionales en materia bibliotecológica. Hay que destacar que entre fines de 1993 y comienzos de 1994 se llevó a cabo una primera fase de carga de todos los materiales existentes en la BNM a modo de inventario automatizado.

Cantidad de registros creados y procesados en la BNM desde 1993 hasta junio de 2001 (ingresados en las bases de datos: BINAM, MEDIA y LEVENE)

AÑO DE INGRESO	CANTIDAD DE REGISTROS
Sin fecha	5.905
1993	20.710
1994	17.482
1995	10.540
1996	8.328
1997	11.828
1998	8.490
1999	12.042
2000	16.803
2001	6.725
TOTAL	118.853

¿CÓMO SE PUEDEN VALORAR LOS FONDOS DE LA BNM?

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

- Libros antiguos, o sea con más de 100 años de existencia que, al estar sujetos a ciertas limitaciones en cuanto a su venta y circulación, los convierten en libros generalmente agotados. La BNM posee en sus Salas Especiales 28.965 volúmenes. Lo que representa un fondo muy apreciado por investigadores de todas las disciplinas.
- Libros arcaicos: producidos inmediatamente después de los incunables. En forma general se denominan de esta manera a los libros editados entre 1501 y 1530. La BNM posee en su Sala del Tesoro 30 libros.
- Incunables bonaerenses: primeros libros editados en la Argentina, son los correspondientes a la Imprenta de los Niños Expósitos. La BNM posee 30 libros.
- Libros objeto: libros considerados de lujo por el tipo de materiales con que están hechos y por la esmerada presentación de los mismos.
- Libros raros: libros que, por la materia de la que trata, 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 de Diderot y D'Alambert (1751-1772)
- Libros personales: libros que han pertenecido a una persona importante dentro de la vida cultural de una nación. Por ejemplo, la Biblioteca Personal de Leopoldo Lugones (Director de la Biblioteca Nacional de Maestros entre 1918 a 1935) y la Biblioteca Personal de Alfredo Colmo (Jurisconsulto argentino que vivió entre 1878 y 1934, donó su biblioteca privada a la BNM)
- Libros autografiados: libros con dedicatorias de los autores a alguna persona en especial. Por ejemplo, en la Biblioteca Personal de Leopoldo Lugones se encuentran 227 libros.

La BNM se encuentra desarrollando políticas de conservación y preservación. Se han realizado acciones puntuales para garantizar que los fondos se encuentren libres de plagas; se han restaurado más de setenta obras del Tesoro elegidas según su valor y estado de conservación.

SERVICIOS DE ACCESO Y ORIENTACIÓN

PUERTA DE ACCESO

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

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

HORARIOS DE ATENCIÓN DE LAS ÁREAS PRESTADORAS DE SERVICIOS

Sala de Lectura Lunes a viernes de 8.30 a 21 horas
Sábados: 9 a 14 horas.

Mediateca Lunes a viernes de 9 a 18 horas.

Sala Americana Lunes a viernes de 9 a 17 horas

Hemeroteca Lunes a viernes de 9 a 18.30 horas

Centro de Documentación Lunes a viernes de 10.30 a 18.30 horas

CITE Lunes a viernes de 9 a 18.30 horas

PARA MEJOR INFORMACIÓN DE NUESTROS USUARIOS

CONTENIDOS DEL SITIO WEB ACTUAL (<http://www.bnm.me.gov.ar>)

Ofrecemos, a través de nuestro sitio Web, la consulta remota de las bases de datos (libros, documentos, revistas, multimedia), información sobre sus servicios, contenidos relacionados con las redes federales que forman parte del consorcio de información educativa de la Biblioteca, proyectos centrados en la presentación de material en texto completo, tales como “El Monitor de la Educación”, “Historia de la Educación Argentina”, “El libro de lectura y texto en la escuela argentina”, listados de sitios de interés agrupados por áreas temáticas, elaboración de propuestas didácticas en base a material digitalizado, espacio institucional con información relacionada con la biblioteca como organización (historia, organigrama, misión y visión) entre otras

posibilidades. Asimismo, constituye una vía de comunicación con los usuarios por la posibilidad de contactarse por correo electrónico para realizar consultas y/o sugerencias.

CENTRO DE INFORMACIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN EDUCATIVA (CITE)

Su objeto es brindar información, orientación y difusión sobre la Transformación Educativa, originada a partir de la sanción de la Ley Federal de Educación. Para ello, instalamos una línea telefónica gratuita (0-800-666-6293) y un correo electrónico (cite@me.gov.ar) para poder generar una comunicación abierta desde cualquier punto del país, incluso desde los más aislados.

La actividad del CITE está dirigida a toda aquella persona o entidad interesada en recibir información sobre los siguientes temas:

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

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

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

La repercusión de este servicio llega a la comunidad educativa de todo el país para brindar información a través de las siguientes modalidades: telefónica (en forma gratuita), personal o vía correo electrónico.

DESCRIPCIÓN DE NUESTRAS INSTALACIONES

La Biblioteca ha sido puesta en valor y reinaugurada en 1998. Respetando las características arquitectónicas del edificio, de fines del siglo XIX, se integró su estilo neoclásico con elementos de diseño contemporáneo, generando ambientes estéticos y funcionalmente valiosos. Cada área de prestación de servicios cuenta además con la calefacción/refrigeración adecuada para crear una atmósfera propicia para la lectura y/o el estudio.

En la Sala de Lectura ofrecemos a nuestros lectores 130 cómodos asientos y un lugar para discapacitados. Existen 8 PCs a disposición de los usuarios con acceso a Internet y a los utilitarios de Office. Disponemos de una línea telefónica para atender consultas externas.

En Mediateca contamos con 4 televisores y 4 videocaseteras para la consulta del material pertinente. También disponemos de un televisor con lector de discos ópticos que permite el trabajo en grupo; además de una línea telefónica para recibir consultas.

El Centro Nacional de Información Educativa está ubicado en el Subsuelo del edificio del Ministerio de Educación, en Pizzurno 935. Contamos con cuatro salones para diversos usos (atención al público, fondo documental, oficina y correo) con capacidad de 20 sillas. Dispone de tres aparatos telefónicos para que los usuarios accedan a su servicio.

En Sala Americana contamos con 8 mesas para lectores, 8 sillones para lectores, 25 sillas, 2 escritorios de atención y 4 escritorios simples, 1 mesa de trabajo, 3 computadoras en uso para personal de Sala, 1 computadora en uso para pasantes de la Comisión Sarmiento, 3 computadoras en instalación para investigadores, 1 scanner en instalación para investigadores, 2 impresoras.

La Hemeroteca se encuentra en un espacio anexo a la puerta de entrada a la BNM. Sus dimensiones son acordes a sus necesidades. Cuenta con 2 mesas para la consulta de 8 personas sentadas cómodamente, y con 12 sillas giratorias y en buen estado. En esta Sala se encuentran las revistas de los dos últimos años. El volumen más importante de la colección perteneciente a los años anteriores, está ubicado en el depósito del Centro de Documentación, lugar éste distante del espacio destinado a la atención de usuarios.

Disponemos de un teléfono con salida al exterior habilitado para consultas externas. Las dos PCs cuentan con correo electrónico.

Para la lectura de microfichas disponemos de una máquina lectora con fotocopidora y de otras dos sencillas.

Las publicaciones periódicas se hallan expuestas en muebles contenedores-expositores de madera.

Cabe señalar que dado que nuestros usuarios suelen pasar varias horas utilizando nuestros servicios, disponemos de salas de lectura silenciosas, amoblamiento cómodo y buena iluminación para hacer más placentera su estadía en la Biblioteca.

PERFIL PROFESIONAL DE NUESTRO PERSONAL

Treinta y seis personas brindan servicios en forma directa a nuestros usuarios. Doce de ellos son bibliotecarios universitarios y/o terciarios, dieciséis son profesionales de diversas especialidades y el resto es personal con nivel educativo secundario.



Todos prestan sus servicios con atención, consideración, respeto y amabilidad, dado que están en contacto directo con nuestros usuarios.

También contamos con veintiocho profesionales y diez auxiliares, que si bien no están en vinculación directa con los usuarios, realizan tareas de apoyo técnico y logístico que permite la satisfactoria prestación de nuestros servicios, haciéndolos confiables para nuestros usuarios.

IV. DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS

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

Denominamos “usuarios” a quienes la BNM ofrece todos sus servicios de manera gratuita. Sugerimos para una atención más eficiente tramitar la credencial respectiva. Se identifican cinco categorías de usuarios, ellas son:

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

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

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

V. NORMAS QUE FUNDAMENTAN NUESTRA ACTIVIDAD

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

NORMAS DE LA CONSTITUCION NACIONAL

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

LEGISLACION ESPECIAL

- A partir del mandato constitucional de 1853 nace la primera Ley de Educación Común N° 1420, sancionada el 8 de julio de 1884. En su art. 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.

- 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 igualdad de oportunidades y a recibir información, entre otros.

LEGISLACION CIVIL

Leyes

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

VI. ORGANISMOS CON LOS QUE INTERACTUAMOS

Ámbito Internacional	Ámbito Nacional
<ul style="list-style-type: none"> • Organización de Estados Iberoamericanos (OEI). • Instituto Interamericano de Planificación Educativa (IIPPE). • Organización Internacional del Trabajo (OIT). • Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas (IFLA). • Asociación de Bibliotecas Americanas (ALA). • Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO). • Sistema de Información Cualitativa y Comunicación del Mercosur: participación en Ministerios de Educación de Paraguay, Brasil y Uruguay. • Ministerio de Educación de España. • Universidad de Venezuela. • Library of Congress. USA • Servicio de Información de la Embajada de Estados Unidos <p>Otros Organismos y Empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parque España: Capacitación y auditoría en digitalización. • Sociedad del Estado Ejército Argentino. • Empresas que han facilitado tecnología innovadora o donaciones: SUN Microsystems, Informix, 3M, Scanner • Librería Clásica y Moderna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas del Ministerio de Educación. • Biblioteca Nacional • Ministerios Nacionales (Ministerio de Economía y Trabajo – Secretaría de Desarrollo Social). • Secretaría de Cultura de la Nación. • Consejo del Menor y la Familia. • Consejo Nacional de la Mujer. • Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina (ABGRA). • Comisión Protectora de Bibliotecas Populares (CONABIP). • Sociedad Argentina de la Información (SAI). • Red de Redes Argentinas (RECIARIA). • Sistema de Información Universitaria (SIU). Integrantes: BNM, Universidad de Río Cuarto, Universidad Nacional del Sur, Universidad de Quilmes, Biblioteca Mayor de Córdoba. • Universidad de Buenos Aires (UBA). • Universidad de San Martín. • Universidad de Luján. • Ministerios de Educación Provinciales. • Fundación El Libro. • Cámara del Libro • Editoriales. • Centros de Documentación Jurisdiccionales. • Bibliotecas Provinciales y Populares. • Bibliotecas Públicas del GCBA • Biblioteca Municipal del Docente. Centros de Información de la Provincia de Buenos Aires (CIEs).

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

VII. DERECHOS Y OBLIGACIONES CON RELACIÓN A NUESTROS SERVICIOS

Las normas de acceso a los servicios que brinda nuestra organización tienen como objeto garantizar la democratización de la información y el uso equitativo de los recursos.

LOS DERECHOS DEL USUARIO

- Acceder en forma libre y gratuita a los servicios e instalaciones de la BNM.
- Utilizar los servicios que brinda la Biblioteca en sus dos modalidades:
 - in situ: consultas sobre temas de su interés, en las diversas salas, mediante los diferentes soportes técnicos.
 - remotos: consultas a través de Internet, e-mail, teléfono y fax.
- Asociarse a la institución
- Acceder a la credencial: se solicitan distintos requisitos según tipo de usuario:
 - Fotocopia de la primera y segunda hoja del Documento Nacional de Identidad (D; I; M; B)
 - Fotocopia del recibo de sueldo (D; M)
 - Constancia de la institución en la que se desempeña o del Instituto de Formación Docente en el que estudia (D; I; B)
 - Si es investigador independiente deberá presentar a la Dirección una nota personal.
- Acceder al préstamo personal de libros respecto de determinados usuarios.
- Acceder al préstamo interbibliotecario.
- Recibir un trato cortés y eficiente del personal especializado.
- Permanecer en un ambiente agradable, apto para el desarrollo de su actividad en todo el ámbito de la BNM.
- Disponer de un sistema de quejas de fácil acceso.

LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO

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

NO SE PERMITE EN TODO EL AMBITO DE LA BNM

- Ingresar con envases, comidas, bebidas, mascotas y/o elementos que puedan ocasionar daño a las personas o al patrimonio de la institución.
- Mantener actitudes que impidan a otros usuarios continuar utilizando el servicio.
- Retirar material de las salas.
- Fumar.
- Utilizar teléfonos celulares y grabadores o radios sin audífonos.
- 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.

VIII. PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS USUARIOS

ENCUESTA

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.

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

Esta encuesta, que se realiza anualmente, aporta información sobre la relación del usuario con los servicios que brindamos, permitiéndole la posibilidad de manifestarse acerca de la opinión que le merece tanto la atención como la calidad de la prestación recibida en ellos. El cuestionario es entregado durante una semana a una muestra de usuarios por personal de las diferentes áreas de Atención al Público. Una vez completados los formularios respectivos, son remitidos por cada área al sector de Coordinación de Comunicaciones donde se analiza y procesa.

Se publican los resultados 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.

En el transcurso del presente año comienza a implementarse la misma en las Bibliotecas Pedagógicas que conforman nuestra Red de Bibliotecas Pedagógicas y en los Centros de Documentación que integran el Sistema Nacional de Información Educativa. Se realiza la recepción en el área de Coordinación de Comunicaciones, sector responsable del procesamiento y del análisis sectorizado según las diferentes regiones, lo que permitirá una evaluación más exhaustiva sobre la satisfacción de los usuarios en nuestras redes federales y promover así líneas de acción más acordes a las necesidades propias de cada comunidad educativa.

SISTEMA DE QUEJAS, 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.

Esta información se procesa y analiza. Las mejoras que se puedan implementar son comunicadas a los usuarios a través de la cartelera ubicada en el hall de entrada de la institución.

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

La **modalidad remota** ofrece diversas opciones:

- telefónica: mediante llamada gratuita al 0800-6666293
- fax: enviando su queja/sugerencia al 4129-1553
- correo postal: carta dirigida a la Coordinación de Comunicaciones, Biblioteca Nacional de Maestros, Pizzurno 953 PB, Bs. As., Argentina, (C1020ACA).
- correo electrónico: mediante e-mail a la dirección sugerenciasbnm@me.gov.ar o a través de la página de Internet en el sitio <http://www.bnm.me.gov.ar>.

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

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

Las quejas son tratadas confidencialmente.

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

En caso de insatisfacción con esta respuesta el usuario puede dirigirse a la señora Directora por la vía administrativa correspondiente, obteniendo su respuesta en el término de 7 días hábiles. Si aún no le satisface la respuesta a su reclamo, en esta instancia y sin perjuicio del agotamiento del recurso administrativo para el inicio de la vía judicial, podrá hacer la correspondiente presentación ante el Defensor del Pueblo de la Nación, Lic. D. Eduardo Mondino. La Defensoría del Pueblo se encuentra ubicada en: Montevideo 1244 (CP 1018) Capital Federal, sus teléfonos son: (011) 4619-1600/1601/1602.

IX. NUESTROS COMPROMISOS DE CALIDAD

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

Transparencia: nos comprometemos a rendir cuenta y dar respuesta públicamente por la eficacia de la gestión y sus resultados. Este compromiso está respaldado por un sistema administrativo claro, estructurado sobre la base de métodos, procedimientos y principios éticos en nuestro accionar.

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

Confiabilidad: nos comprometemos a ejecutar los servicios en forma cuidadosa y segura, siendo coherentes en la gestión, cumpliendo con lo prometido, puntual en nuestras citas y dando explicaciones que se sustenten en los hechos. Este compromiso está sostenido a partir de una gestión por procesos en el marco de un sistema de calidad.

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

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

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

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

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

X. NUESTROS ESTANDARES DE CALIDAD Y SU MEDICIÓN

LOS **SERVICIOS CENTRALES** QUE BRINDA NUESTRA BIBLIOTECA SON LOS SIGUIENTES:

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADOR
<p>1. CONSULTA “IN SITU”</p> <p>Facilitamos la consulta del material disponible de la BNM “in situ”</p> <p>Mediateca</p> <p>Sala Americana (solo para usuarios acreditados)</p> <p>Sala Sarmiento (solo para usuarios acreditados)</p> <p>Sala Colmo (solo para usuarios acreditados)</p> <p>Centro de Documentación</p> <p>Hemeroteca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • para las revistas que están ubicados en Sala de Consulta • para las revistas que están ubicados en Depósito <p>Sala del Tesoro (solo para investigadores acreditados y autorizados por la dirección)</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>El tiempo de demora desde el momento en que el usuario solicita el material hasta que se lo entregamos, en la banda horaria de mayor afluencia de público, no excederá de:</p> <p>5 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>25 minutos</p> <p>48 horas</p> <p>20 minutos</p> <p>5 minutos.</p> <p>30 minutos.</p> <p>48horas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de consultas satisfechas en el tiempo establecido/ cantidad total de consultas efectuadas (consideradas mensualmente) • Cantidad de quejas recibidas por demora en la consulta. (consideradas mensualmente) • Muestreo observacional

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADOR
<p>2. CONSULTA REMOTA</p> <p>A través de nuestro sitio web, se puede efectuar la consulta remota de nuestras bases de datos (libros, documentos, revistas, multimedia), información sobre sus servicios, contenidos relacionados con las redes federales que forman parte del consorcio de información educativa que coordinan la BNM y el Centro Nacional de Información Educativa.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Siempre se accederá al sitio web. En caso que haya alguna dificultad aparecerá una advertencia al usuario.</p> <p>Garantizamos, en la base MEDIA (material multimedial), una respuesta efectiva al 95% de las consultas remotas, correctamente formuladas, mientras haya acceso a los servidores locales y del Ministerio. El 5% restante incluye errores en el diseño del sistema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colocamos un cartel de advertencia en el 100% de los casos en que alguno de los servicios no se encuentre disponible. • Consultas que reciban como respuesta “no se encontraron resultados” y ésta sea correcta / consulta que reciban como respuesta “no se encontraron resultados” (x 100) (considerados mensualmente).
<p>3. PRÉSTAMOS A DOMICILIO</p> <p>Realizamos préstamos a domicilio de libros de la “zona rápida” a usuarios acreditados, por el término de 7 días.</p>	<p>Capacidad de respuesta</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>Garantizamos el préstamo a domicilio a los usuarios con credencial habilitada durante las 65 horas semanales que atiende la BNM.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N° de préstamos efectuados / N° total de préstamos solicitados (considerados mensualmente). • N° de quejas recibidas por préstamos a domicilio (considerados mensualmente)
<p>4. PRÉSTAMOS DE VIDEOS</p> <p>Realizamos préstamos a domicilio de videos a las instituciones ubicadas en un radio de 100 km.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Satisfaremos el 100% de las solicitudes de préstamos de videos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N° de préstamos realizados / N° total de solicitudes recibidas (considerados mensualmente).

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADOR
<p>5. PRÉSTAMOS INTERBIBLIOTECARIOS</p> <p>Efectuamos préstamos interbibliotecarios a usuarios institucionales</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Contestaremos 100% de las solicitudes que se nos formulen.</p> <p>Satisfaremos el 100 %de las solicitudes de préstamos que se nos formulen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> N° total de solicitudes contestadas / N° de solicitudes formuladas (consideradas mensualmente). <p>N° de préstamos efectuados/ N° de préstamos solicitados (considerados mensualmente).</p>
<p>6. LISTADOS BIBLIOGRÁFICOS</p> <p>Confeccionamos listados bibliográficos, a solicitud de usuarios e instituciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sala de Lectura Sala Americana Coordinación Pedagógica Hemeroteca Mediateca Centro de Documentación 	<p>Competencia</p> <p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Realizaremos la búsqueda, en al menos una base de datos por solicitud</p> <p>Confeccionaremos un 90% de los listados solicitados considerando el tiempo transcurrido entre que un usuario hace una petición hasta que recibe una respuesta.</p> <p>48 horas</p> <p>72 horas</p> <p>72 horas</p> <p>24 horas</p> <p>24 horas</p> <p>1 hora</p>	<p>Consulta de al menos una base de datos por solicitud.</p> <p>N° total de peticiones satisfechas en el tiempo establecido/ N° total de peticiones formuladas (consideradas mensualmente).</p>

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADOR
<p>7. REFERENCIA ESPECIALIZADA</p> <p>Brindamos referencia especializada al usuario presencial, consistente en el asesoramiento con indicaciones con el fin de brindar la selección del material bibliográfico de su interés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sala de lectura • Centro de Documentación • Hemeroteca • Sala Americana • Mediateca 	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Responderemos 100% de consultas en un plazo máximo de:</p> <p>2 horas</p> <p>½ hora</p> <p>3 horas</p> <p>1 hora</p> <p>1 hora</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N° de respuestas dadas en el tiempo establecido para cada servicio/ N° de usuarios que consultan (considerados mensualmente). • Se incluye una pregunta en la encuesta de satisfacción de usuarios respecto al servicio.
<p>8. COPIA DE VIDEOS</p> <p>Copiamos videos en Mediateca a las instituciones educativas que lo soliciten.</p>	<p>Confiabilidad</p>	<p>Garantizamos que el 100% de los videos copiados sean fidedignos de acuerdo al original.</p> <p>Garantizamos un control de calidad de los videos copiados en el 100 % de los casos.</p>	<p>N° de quejas en relación al servicio de copiado de videos a instituciones. (considerados mensualmente).</p>

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADOR
<p>9. ASISTENCIA TÉCNICA Y BIBLIOTECOLÓGICA.</p> <p>Brindamos asistencia técnica y bibliotecológica a las necesidades planteadas por los bibliotecarios escolares que se comunican en forma remota con la BNM.</p>	Capacidad de respuesta	Satisfaremos el 100% de las consultas en un plazo que no exceda las 72 horas.	N° de consultas respondidas en 72 horas / N° total de consultas formuladas (consideradas mensualmente).
<p>10. UTILIZACIÓN DE PCs Y UTILITARIOS</p> <p>Posibilitamos a los usuarios acreditados la utilización de PCs y utilitarios de MS-Office para la confección de sus trabajos.</p>	Accesibilidad	Disponemos de al menos una PC durante las 65 horas semanales que abre la BNM. Cada usuario tendrá un máximo de una hora diaria de utilización.	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de horas/ PC disponibles / cantidad de horas máquina totales (consideradas mensualmente). • N° de quejas con relación al servicio de utilización de PCs.
<p>11. VISITAS GUIADAS</p> <p>Ofrecemos visitas guiadas destinadas a docentes y grupos de alumnos a partir del nivel de la Educación General Básica.</p>	Capacidad de respuesta	Satisfaremos el 95% de los pedidos de visitas guiadas que se nos formulen, cumplida la formalidad, se otorgan inmediatamente.	N° total de pedidos satisfechos / N° total de pedidos formulados (considerados mensualmente).

A FIN DE FACILITAR EL **ACCESO** A NUESTROS SERVICIOS:

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADOR
<p>12. 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>Competencia</p>	<p>Se brindará orientación al usuario por técnicos y profesionales en los diferentes servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N° de quejas y sugerencias relativas a la orientación (consideradas mensualmente). <p>Se incluirá una pregunta en la encuesta de satisfacción de usuarios respecto al servicio</p>
<p>13. AUTOCONSULTA</p> <p>Posibilitamos que los usuarios consulten, por sí mismos, nuestras bases de datos “in situ”.</p>	<p>Accesibilidad</p>	<p>Disponemos de 4 PCs durante las 65 horas semanales que abre sus puertas la BNM</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de horas-máquina funcionando correctamente / cantidad de horas-máquina totales (consideradas mensualmente). • N° de quejas relativas al servicio de autoconsulta (consideradas mensualmente).

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADOR
<p>14. ESTANTERÍA ABIERTA.</p> <p>Facilitamos a todos los usuarios el acceso a la “estantería abierta”, en Sala de Lectura.</p>	<p>Accesibilidad</p>	<p>Disponemos de 38.000 volúmenes para la consulta en estantería abierta, excepto los que se están consultando en la Sala o se encuentran en calidad de préstamo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El 100% de los libros que no se encuentran en préstamo o consulta, están disponibles para el usuario. • N° de quejas referidas al servicio de estanterías abiertas (consideradas mensualmente). • Se incluye una pregunta en la encuesta de satisfacción de usuarios respecto al servicio
<p>15. MEDIATECA.</p> <p>Actualizamos los programas educativos existentes en la Mediateca por compra o convenio.</p>	<p>Actualización</p>	<p>Se actualiza el fondo multimedial con la incorporación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por compra, al menos 500 programas anuales. - Por convenio, 40 programas mensuales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de videos incorporados / cantidad total de videos del fondo multimedial (considerados anualmente). • Cantidad de videos incorporados / cantidad total del fondo multimedial (considerados mensualmente).

CON LA FINALIDAD DE **INFORMAR** A NUESTROS USUARIOS ACERCA DE NUESTROS SERVICIOS:

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADOR
<p>16. 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>Accesibilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</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>	<ul style="list-style-type: none"> • 100% de personas atendidas • N° de usuarios que son atendidos dentro de un plazo de diez minutos / N° de usuarios que ingresan a la BNM en el horario de mayor afluencia (considerados mensualmente).
<p>17. CITE: CONSULTAS.</p> <p>En el CITE (Centro de Información para la Transformación Educativa) atendemos consultas telefónicas o por carta</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Responderemos inmediatamente el 100% de las consultas telefónicas. Cuando su complejidad lo amerite, se averiguará la respuesta en el área del Ministerio que corresponda, en cuyo caso el plazo máximo de respuesta será de dos días hábiles. Las consultas por carta serán respondidas en el plazo de 72 horas.</p>	<p>Total de respuestas dadas en el tiempo estipulado / total de consultas recibidas. (Consideradas mensualmente).</p>
<p>18. CONSULTAS POR CORREO ELECTRÓNICO.</p> <p>Contestamos las consultas de usuarios individuales e institucionales que llegan por correo electrónico.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Enviaremos un “acuse de recibo” dentro de las 24 horas de recibidas.</p> <p>Respondemos el 100% de las consultas en un plazo que no exceda las 48 horas desde que son formuladas.</p>	<p>N° de consultas respondidas en los plazos establecidos / N° total de consultas formuladas (consideradas mensualmente).</p>

SERVICIO	ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADOR
<p>19. SISTEMA DE QUEJAS.</p> <p>Respondemos las sugerencias y/o quejas de usuarios que nos llegan por distintas vías</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Respondemos el 100% de las sugerencias / quejas en un plazo de 72 horas.</p>	<p>Cantidad de quejas respondidas / el numero total de quejas formuladas.</p>
<p>20. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</p> <p>Confeccionamos una encuesta de satisfacción de usuarios sobre todos nuestros servicios</p>	<p>Competencia</p>	<p>Anualmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tomaremos una muestra de 100 casos • publicaremos los resultados finales en nuestra cartelera de usuarios y en el sitio Web 	<p>Una encuesta realizada y publicados sus resultados.</p>

XI. NUESTRO COMPROMISO DE MEJORA PARA EL PERÍODO 2001-2002

MEJORAS EN LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS

- A partir de agosto del 2001, se agilizarán las gestiones a fin de obtener la aprobación definitiva del Reglamento de Servicios de la Biblioteca Nacional de Maestros. En él se establecen los derechos y las obligaciones recíprocas que se generan en la relación usuario - biblioteca, con lo cual los usuarios se beneficiarán al conocer explícitamente las normas que regulan la utilización de los servicios de la BNM.
- A partir de agosto de 2001, realizaremos en el Centro de Documentación, la carga retrospectiva en base de datos legislativa correspondiente a los años 1971- 1981, a razón de 40 resoluciones mensuales, con la finalidad de brindar a nuestros usuarios información legislativa en forma más ágil.
- A partir de agosto de 2001, diseñaremos el sistema de mejora del ordenamiento de los libros disponibles en la “estantería abierta” de Sala de Lectura, teniendo como meta el ordenamiento de un sector mensualmente, comenzando por los especializados en educación. Comenzaremos a implementar el programa de mejora de la “estantería abierta” a partir de setiembre de 2001, con el propósito de facilitar el acceso de nuestros usuarios a los 38000 volúmenes que les ofrecemos por este medio.
- A partir de agosto de 2001, en Sala Americana reubicaremos, para una mejor accesibilidad al fondo bibliográfico, 2500 libros por trimestre en las estanterías según área temática, completando un total de 10000 libros reubicados para agosto del 2002.
- Durante el segundo semestre del año 2001, continuaremos realizando las tramitaciones correspondientes a fin de poner en marcha programas de adquisición de equipamiento y tecnologías para lograr mejoras en la prestación de nuestros servicios, cuyos efectos podrán ser percibidos, durante el primer trimestre del 2002. Tales equipos producirán mejoras en:
 - La potenciación en la capacidad de almacenamiento de datos y mayor velocidad de procesamiento de la red a fin de generar: el aumento en la cantidad de personas atendidas vía internet, el incremento en la cantidad de piezas digitalizadas full-text, en puestos de consulta en sala de lectura, mayor capacidad de cómputo y aumento de seguridad en la red e introducción de métodos de resguardo de información.
 - El proceso de tratamiento de material audiovisual a fin de generar la digitalización de videos con pasaje de formato analógico a formato digital,

puesta en web de material digital, incremento en la capacidad de consulta del material de la mediateca.

- La ampliación del instrumental de diseño, animación y enriquecimiento del contenido de nuestra página web, a fin de generar la obtención de mayores calidades en las páginas exhibidas en la Web, introducción de instancias de animación (Flash) con imágenes de movimiento.
- A partir de agosto del 2001, realizaremos la proyección de acciones en materia de adquisición de equipamiento y tecnologías, para el año 2002, cuyos efectos podrán ser percibidos, durante el segundo semestre del 2002. Tales equipos serán:
 - Impresoras-red, ampliadores de memoria y discos rígidos (mayor capacidad de almacenamiento de datos), a fin de producir la introducción de métodos de impresión de páginas en cada oficina con optimización de costos, mejoras en la calidad de las impresiones, optimizar la capacidad de prestación de las unidades de trabajo por ampliación de memoria y discos rígidos.
 - Unidades de trabajo para reponer el equipamiento obsoleto en Sala de Lectura, a fin de conservar la capacidad instalada de puestos para la consulta de usuarios externos.
 - Implementación de un sistema de correo interno a fin de lograr la mejora en los procesos de comunicación interna y colaboración en equipo.
 - Incorporación de software para el manejo y acceso remoto a equipos informáticos, a fin de lograr la utilización de métodos de relevamiento y diagnóstico de problemas y fallas.
 - Incorporación de software y métodos estadísticos para efectuar estimación y proyección en la cantidad de usuarios que asisten al servicio a fin de generar la introducción de métodos cuantitativos de predicción y/o regresión, optimización de uso de los recursos, previendo mejoras en el gasto y posibilidad de evaluación de impactos por acciones emprendidas, cuyos efectos podrán ser percibidos durante el primer semestre del 2002.
- A partir de setiembre del 2001, realizaremos las provisiones para las acciones de adquisición y/o renovación de equipos en el ámbito de las redes federales y sus correspondientes acciones de transferencia, tales como:
 - Adquisición y transferencia a los 24 Centros de Documentación y a 7 Bibliotecas Pedagógicas provinciales de equipamiento informático (computadoras e impresoras), a fin de reponer parte del stock de equipos con los que trabajan estas bibliotecas, para adaptarlos a mejores prestaciones a usuarios y otorgar mayor capacidad de almacenamiento de la información educativa, cuyos efectos se percibirán durante el primer semestre del 2002.

- Adquisición y transferencia a 40 bibliotecas pedagógicas y a las 30000 bibliotecas escolares de todo el país, material bibliográfico en diversos soportes, a fin de dotar a estas unidades de información con kits de materiales para desarrollar y automatizarlas, contribuyendo de esta manera a la democratización de la información, cuyos efectos se percibirán durante todo el año 2002.

- A partir de setiembre de 2001 ampliaremos el registro de consultas efectuadas en nuestras bases de datos. El registro de consultas consiste en una base de datos donde se almacena cada una de las consultas que los usuarios realizan en las bases bibliográficas. Actualmente, el registro está implementado solamente para las consultas en la base de la Mediateca. Incorporaremos las bases correspondientes a: libros, documentos, legislación y publicaciones periódicas, una por trimestre. La información almacenada por este método permitirá: conocer de una manera más precisa el tipo de material que necesitan los usuarios y detectar errores, tanto en las bases de datos como en el sistema de consulta.

- A partir del segundo semestre de 2001 para una mejor preservación y conservación del material histórico microfilmaremos y digitalizaremos El Monitor de la Educación Común, las Memorias del Ministerio de Educación desde el siglo XIX hasta mediados del siglo XX y los textos escolares de los siglos XIX y XX.

- A partir de setiembre de 2001, realizaremos 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.

- A partir de setiembre de 2001, iniciaremos la planificación de las actividades de seguimiento de los proyectos elaborados por Directores de Escuela y Bibliotecarios Escolares de Salta Capital, presentados durante la capacitación impartida por agentes de la BNM, entre agosto y noviembre del 2000, relativas a la aplicación del Tesoro de Educación (OIE), uso de Microsis y administración y gestión de bibliotecas. Nuestra finalidad es continuar con las acciones de fortalecimiento institucional de las organizaciones que forman parte de nuestro sistema.

- A partir del segundo semestre de 2001, continuaremos las acciones iniciadas en el año 2000 orientadas a la implementación del proyecto “Desarrollo y actualización del sistema de gestión de la información en bibliotecas escolares” destinado a las instituciones pertenecientes al nivel de Educación Básica. Para ello se están elaborando materiales de formación pedagógica y bibliotecológica entre los que se incluye un soft de gestión de bibliotecas escolares, que serán distribuidos gratuitamente a 30000 establecimientos escolares de todo el país.

- A partir del segundo semestre de 2001, comenzaremos a realizar actividades de extensión cultural destinadas a los usuarios de nuestra biblioteca.

MEJORAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS

- Durante el segundo semestre del 2001 pondremos en línea una nueva versión de nuestro sitio Web, que poseerá un sistema de navegación para realizar consultas en forma muy sencilla y manteniendo una estética representativa de la institución. Para lograr este objetivo, comenzamos a trabajar desde el mes de marzo, durante el mes de mayo definimos el sistema de navegación y la estética, en junio comenzamos a trabajar el tema de los contenidos y la presentación gráfica de los mismos, durante julio estamos incorporando contenido. Estimamos que a fines del mes de agosto se encontrará finalizado el prototipo del sitio Web para ser lanzado on - line en su versión final en los primeros días de septiembre. A fines de ese mes se encontrará disponible la interfaz de los diferentes soportes en la base de datos, para realizar búsquedas articulando las opciones de los diferentes soportes.
- Durante el segundo semestre del 2001, en la página Web, mejoraremos la organización y visualización del material existente en imágenes y texto completo y aumentaremos la cantidad de futuros materiales en los siguientes rubros:
 - Legislación educativa
 - Imágenes de nuestras colecciones históricas
 - Videos educativos
 - Textos completos de reproducción autorizada.
- A partir de agosto de 2001 incorporaremos elementos de señalética, a fin de orientar a los usuarios, en la puerta de acceso hacia los distintos servicios y colocaremos información sobre los derechos y obligaciones de los usuarios en las mesas de trabajo de las diferentes salas.
- A partir de agosto de 2001 realizaremos ejercicios trimestrales de defensa civil a fin entrenar al personal en las modalidades de actuación en situaciones de emergencia y prevenir riesgos, salvaguardando su seguridad, la de los ciudadanos que concurren a utilizar nuestros servicios y de la documentación a nuestro cargo.
- A partir de agosto de 2001 colocaremos carteles en Sala de Lectura de tal manera que a los usuarios se les facilite la localización del material de su interés para convertirlos en usuarios independientes en cuanto al acceso a la estantería abierta.
- A partir de agosto de 2001 el personal que esté en contacto directo con nuestros usuarios deberá identificarse de manera visible para que el usuario pueda conocer el responsable de la prestación del servicio, generando mayor confianza y seguridad.

- A partir de setiembre de 2001 realizaremos las adecuaciones necesarias en la Sala de Lectura, para habilitar dos espacios disponibles para discapacitados motores con acceso a mesa.
- A partir de octubre de 2001 registraremos las credenciales que son habilitadas diariamente mediante el programa de actualización de credenciales, con el propósito de facilitar a los usuarios el acceso a nuestros servicios , habilitando las credenciales con la máxima celeridad posible.

MEJORAS EN EL SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- A partir de agosto del 2001 fortaleceremos los vínculos interinstitucionales con las instituciones que conforman el SNIE y la Red de Bibliotecas Pedagógicas, promoviendo la firma de convenios con dos de ellas: Biblioteca Popular Domingo Faustino Sarmiento, del Partido de Tigre (Pcia. De Buenos Aires), y el Centro de Documentación e Información de Resistencia (Pcia. de Chaco).

El propósito de tales convenios será la redacción y firma de sus propias Carta Compromiso, durante el primer semestre del año 2002, contando con nuestra asistencia técnica. La finalidad es el fortalecimiento del sistema, los beneficios de incorporar mejoras en la calidad de la prestación de los servicios de las Bibliotecas elegidas y ejercitar capacidades de liderazgo institucional, para nuestra BNM, en la transformación de una cultura orientada al ciudadano.

- A partir de julio del 2001 diseñaremos un programa denominado “Tardes Abiertas”, en las que se invitará a los usuarios de la BNM, con anticipación a través de la cartelera y, en forma directa a los usuarios que se encuentren en la BNM, el primer viernes de cada mes, a participar de una reunión cuyo propósito principal será crear un ámbito de intercambio entre los usuarios y los responsables de los servicios de la BNM. Se pretende informar a los usuarios de los esfuerzos que se realizan para asegurar la prestación de los servicios así como de las limitaciones existentes y efectuar consultas sobre sus necesidades y expectativas, a fin de incorporarlas como elemento indicativo en el proceso de toma de decisiones de la BNM.
- A partir de agosto del 2001 estudiaremos los mecanismos institucionales tendientes a incorporar “voluntarios usuarios” para la colaboración en la prestación de algunos servicios. La propuesta estará terminada para los primeros días del mes de octubre y se comenzará a implementar durante la segunda quincena del mes de octubre. El propósito es involucrar directamente a los usuarios acreditados en la prestación de algunos servicios.
- A partir de agosto del 2001 elaboraremos una propuesta de creación de un Comité de Seguimiento y Monitoreo de los compromisos asumidos ante la comunidad a través de esta Carta Compromiso, conformado por usuarios acreditados, con vistas

a que inicie sus actividades durante el mes de octubre. El propósito consiste, en que sean los usuarios de los servicios que efectúen una evaluación de la satisfacción del grado de cumplimiento de los compromisos de la BNM, desde su propio punto de vista, como una muestra concreta de la transparencia de nuestro accionar y de la voluntad de mejorar los servicios que ofrecemos.

- A partir de agosto del 2001 publicaremos en la cartelera de usuarios de las medidas tomadas por la institución para la corrección de los problemas o errores detectados a través de este medio, a fin de mejorar la información a los usuarios sobre nuestros servicios.
- A partir de agosto de 2001 habilitaremos un enlace en la página web para efectuar consultas vinculadas con la Carta Compromiso con el Ciudadano a efectos de facilitar la comunicación.
- A partir de agosto de 2001 incorporaremos en forma sistemática en el CITE la información sobre los servicios que presta la BNM.
- Con el compromiso institucional de aprender de nuestros errores realizaremos un estudio relativo a la mejorara del sistema de quejas. Asimismo, incluiremos ante cualquier falta del servicio alguna forma de resarcimiento a los usuarios. El beneficio de la instrumentación de un sistema formal de quejas redundará en la mejor prestación de nuestros servicios en aquellos puntos que, a través del sistema de quejas, señalen nuestros usuarios.



XII. RESPONSABLES DE LOS SERVICIOS DE LA BNM

Directora

Lic. Graciela Teresa Perrone
Pizzurno 953 PB (C1020ACA)
Buenos Aires – Argentina
Teléfono: (011) 4129-1275 /1272
Fax: (011) 4129-1268
e-mail: informacion@server1.bnm.mcy.gov.ar

Coordinación General y de Comunicaciones

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

Centro Nacional de Información Documental Educativa

Coordinadora: Lic. Graciela Ayo
Responsable a/c: Bcaria. Marta Andrade de Lagos
Legislación: Bcaria. Emma Luján Díaz

Pizzurno 935 - Subsuelo
(011) 4129-1299 (atención)
(011) 4129-1294 (legislación)
e-mail: informacion@server1.bnm.gov.ar

Coordinación Pedagógica

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

Coordinación de Procesos Técnicos

Lic. Alexandra Murillo Madrigal

Te.: 4129-1245

e-mail: amurillo@me.gov.ar

Coordinación Técnica

Responsables a/c:

Lic. Alejandro Murgia

Sr. Diego Vélez

Te.: (011) 4129-1206

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

Centro de Información sobre la Transformación Educativa

Responsable a/c:

Lic. Flavia Propper

Lic. Andrea Herrera Posse

Pizzurno 935 - Subsuelo

Línea gratuita: 0800-666-6293

Tel: (011) 4129-1553

e-mail: cite@me.gov.ar

Mediateca

Responsable a/c:

Bcaria. Nidia Bertuna

E-mail: mteca@me.gov.ar

Sala de Lectura

Responsable a/c:

Bcaria. Andrea Masri Galli

Bcaria. Hilda Smargiassi

E-mail: bnmsala@me.gov.ar



Sala Americana

Responsable: Prof. Rosa Biondi

Te.: (011) 4129-1284

E-mail: bnmsa@me.gov.ar

Hemeroteca

Responsable a/c: Bcaria. Marcela Scondras

Te.: (011) 4129-1281

E-mail: hteca@me.gov.ar

Consulta Remota

Página Web

<http://www.bnm.me.gov.ar>

Biblioteca Digital

<http://www.buscar.bnm.mcy.gov.ar>

E-mail (consulta)

informacion@server1.bnm.me.gov.ar

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

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

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



XIII. INFORMACIONES COMPLEMENTARIAS

RED DE BIBLIOTECAS PEDAGOGICAS

BIBLIOTECAS POPULARES

- PROVINCIA DE BUENOS AIRES

Biblioteca Popular Municipal “Esteban Adrogué”

La Rosa 974 (1846) Adrogué

Tel/Fax: 4214-1246

biblio@abaconet.com.ar

Asociación Biblioteca Popular “Bernardino Rivadavia”

Avda. Colón 31 (8000) Bahía Blanca

Tel: (0291) 455-4055 Fax: 455-9677

bibliotecarivadavia@mail.freenet.com.ar

Biblioteca Popular Pública “Mariano Moreno”

Belgrano 450 (1876) Bernal - Quilmes

Tel: 4259-1039 Fax: 4259-4740

biblioteca@lamoreno.org.ar bib002@rcc.com.ar

Biblioteca Popular Pública Municipal “Domingo F. Sarmiento”

Moreno 811 (6230) Gral. Villegas

Tel: (03388) 42-3611 / 42-2705

biblio@servicoopsa.com.ar

Biblioteca Popular “Bernardino Rivadavia”

A. Del Valle 199 (1640) Martínez

Tel: 4792-9458

Biblioteca Popular “Delta del Paraná”

Muelle Escuela N° 10, vía Tigre. Río Carabelas

(1648) Islas de San Fernando

Tel: 4728-2843 / Fax: 4728-7843

bib33@impsat1.com.ar

Biblioteca Popular “Mariano Moreno”

Humahuaca 254 - Tapiales (1770) - La Matanza

Tel/Fax: 4442-5835

Biblioteca Popular “Domingo F. Sarmiento”

Av. Libertador 440 (1648) Tigre

Tel: 4749-9921 / Fax: 4749-1973

bibliotigre@fibertel.com.ar



Biblioteca Popular “Vicente Cacuri”

Hipólito Yrigoyen 143 (7500) Tres Arroyos

Tel: (02983) 42-6650 Fax: 42-7105

bibliotecacacuri@hotmail.com

Biblioteca Popular y Sociedad de Fomento “Domingo F. Sarmiento”

Tte. Gral. J. D. Perón 3065 (1822) Valentín Alsina

Tel: 4228-3676

bibliotecasarmiento@yahoo.com.ar

Biblioteca Popular “Bernardino Rivadavia”

Roca 241 (1653) Villa Ballester

Tel/Fax: 4767-8597

bibliotecarivadavia@yahoo.es

- PROVINCIA DE CATAMARCA

Biblioteca Popular “Manuel Ponce”

E. de Vildoza 29 (4700) Cuartel Cinco- Barrio La Chacarita

San Fernando del Valle de Catamarca

Tel: (03833) 43-0650

- PROVINCIA DEL CHACO

Biblioteca Popular “Prof. Leopoldo Herrera”

Julio A. Roca 158 (3500) Resistencia

Tel/Fax: (03722) 43-0240

bib.herrera@ecomchaco.com.ar

- PROVINCIA DE FORMOSA

Biblioteca Popular Pública Municipal “Don José de San Martín”

Roque Saenz Peña y San Lorenzo (3606) Pirané

Tel: (03717) 46-1797 Fax: (03717) 46-1200

bibisanmartin@hotmail.com

- PROVINCIA DE JUJUY

Biblioteca Popular “Domingo F. Sarmiento” incorp. Bib. Pedag.

Gob. Tello 391 (4500) San Pedro de Jujuy

Tel: (03884) 42-3127

- PROVINCIA DE LA RIOJA

Biblioteca Popular “Asociación Mariano Moreno”

9 de Julio 59 (5300) La Rioja

Telefax: (03822) 42-7501

Bibmamo@infovia.com.ar



- PROVINCIA DE LA PAMPA

Biblioteca Popular “Clemente Andrada”

Avda. Roca y Villegas (6300) Santa Rosa

Tel: (02954) 43-5388

biblo262@cpenet.com.ar

- PROVINCIA DE MISIONES

Biblioteca Popular “D. F. Sarmiento”

Gobernador Barreiro 610 (3360) Oberá

Tel: (03755) 44-2583

bibpopsarmiento@yahoo.com.ar

- PROVINCIA DE RIO NEGRO

Biblioteca Popular “Asociación Biblioteca Sarmiento”

Centro Cívico S/Nº (8400) Bariloche

Tel: (02944) 42-2674 / 43-0701

bibpop@bariloche.com.ar

- PROVINCIA DE SAN JUAN

Biblioteca Popular “José Chirapozú”

Caseros 298 (s) subsuelo - Municipalidad de San Juan

Tel: 0264 4228716

Biblioteca del Magisterio "Monseñor Pablo Cabrera"

Santa Fe 107 (E)

(5400) San Juan

Tel: (0264) 422-4401

- PROVINCIA DE SAN LUIS

Biblioteca Popular “Bernardino Rivadavia”

Avda. Mitre 1636 (5730) Villa Mercedes

Telefax: (02657) 43-7212

- PROVINCIA DE SANTA CRUZ

Biblioteca Popular “Juan Hilarión Lenzi”

Complejo Cultural Santa Cruz

José Ingenieros 60 (9400) Río Gallegos

Tel: (02966) 42-9479 Fax: 42-6548

bibliosantacruz@topmail.com.ar



- PROVINCIA DE TIERRA DEL FUEGO

Biblioteca Popular “Domingo F. Sarmiento”

San Martín 1589 (9410) Ushuaia

Tel: (02901) 42-3103 / 43-3940

biblioteca@iname.com

Biblioteca Popular Infanto Juvenil

Pioneros Fueguinos 880 Barrio Chacra 2 (9420) Río Grande

Tel: (02964) 44-3889

- PROVINCIA DE TUCUMAN

Biblioteca Popular “Ricardo Rojas”

J.B. Alberdi 1021 (4152) Aguilares

Tel: (03865) 482300

ricardorojas@arnet.com.ar

BIBLIOTECAS PUBLICAS PROVINCIALES

- PROVINCIA DE BUENOS AIRES

Biblioteca Popular Provincial “Gral. José de San Martín”

Calle 47 N° 510 3° Piso (1900) La Plata

Tel: (0221) 425-4954 / 421-9160

0800-2226226

dirbi@ed.gba.gov.ar

- PROVINCIA DE CORDOBA

Biblioteca Provincial de Maestros

Santa Rosa 751 2° Piso (5000) Córdoba

Tel: (0351) 433-2393

bibliomaestrocba@nt.com.ar

- PROVINCIA DE CORRIENTES

Biblioteca Central “Profesor José Fianza”

Plácido Martínez 1224 (3400) Corrientes

Fax: (03783) 42-4264 (Ministerio)



- PROVINCIA DEL CHUBUT

Biblioteca Pedagógica N°6 y circuito de Bibliotecas Pedagógicas

Mitre 1046 (9120) Puerto Madryn
Casilla de Correo N° 256
Tel: (02965) 45-4496 / 45-6909
bipmadryn@cpsarg.com
<http://biblioteca.unp.edu.ar/bibliop>

Biblioteca Pedagógica N°4

Hipólito Yrigoyen 748. 2° Piso. Escuela N°1
(9000) Comodoro Rivadavia
Tel: 0297 44-1099

- PROVINCIA DE ENTRE RÍOS

Biblioteca Pedagógica “Profesor Filiberto Reula”

Belgrano 165 (3100) Paraná
Tel/Fax: (0343) 431-9962 431-2322/1699 int.30
bibfreula@entrieros.rffdc.edu.ar

- PROVINCIA DE MENDOZA

**Biblioteca Pedagógica anexa al CEDOC
Centro Provincial de Información Educativa**

Avda. Circunvalación y Libertador - Parque General San Martín (5500) Mendoza
Tel/Fax: (0261) 423-7621 – 438-1803

- PROVINCIA DEL NEUQUEN

Biblioteca Pedagógica anexa al CEDOC

Alberdi 385 (8300) Neuquén
Tel: (0299) 442-2482 Fax: 442-4557
cdienq@infovia.com.ar

- PROVINCIA DE RIO NEGRO

Biblioteca Provincial del Maestro y Red de Bib. Pedagógicas (anexa al CEDOC)

Alvaro Barros 439 (8500) Viedma
Tel: (02920) 42-2999
postmaster@bibmae.rn.rffdc.edu.ar
<http://www.rn.rffdc.edu.ar>



BIBLIOTECAS PUBLICAS PROVINCIALES POPULARES

- PROVINCIA DE SALTA

Biblioteca Popular Provincial “Dr. Victorino De La Plaza”

Caseros 962 (4400) Salta

Tel: (0387) 421-2884

biplaza@hotmail.com

- PROVINCIA DE SANTA FE

Biblioteca Popular “Domingo F. Sarmiento”

San Martín 2839 (3000) Santa Fe

Tel: (0342) 457-2974

bibpop@ceride.gov.ar

Biblioteca Popular Pedagógica Infantil “Eudoro Díaz”

Alem 3078 (2000) Rosario

Tel: (0341) 472-8662

Fax ME: (0341) 472-8634

SNIE - SISTEMA NACIONAL DE INFORMACION EDUCATIVA Núcleos Básicos

<p>Centro Nacional de Información Educativa Núcleo Coordinador Biblioteca Nacional de Maestros Ministerio de Educación de la Nación Pizzurno 953 - P.B. / 1020 Ciudad de Buenos Aires Tel.: (011) 4129-1272/1275 Fax: (011) 4129-1268 E-Mail: información@server1.bnm.mcy.gov.ar Internet: http://www.bnm.me.gov.ar</p> <p>Buenos Aires Centro de Documentación e Información Diagonal 73 N° 1910 1900 La Plata Tel.: (0221) 4838777 / 4249508 Fax: (0221) 4838777 E-Mail: dite@ed.gba.gov.ar Internet: http://www.ed.gba.gov.ar/cdi/cdi.htm</p> <p>Catamarca Centro Provincial de Documentación Prado 492 - 2do. Piso / 4700 San Fernando del Valle de Catamarca Tel./Fax: (03833) 437559 E-Mail: cdoc@catamarca.rffdc.edu.ar</p> <p>Córdoba Centro de Documentación e Información Educativa Tucumán 360 - 6to. Piso / 5000 Córdoba Tel.: (0351) 4331676/1672/1674 Fax: (0351) 4331677 E-Mail: bibliomaestrocb@nt.com.ar</p>	<p>Mendoza Centro Provincial de Información Educativa Av. De la Circunvalación y Libertador. Escuela Eva Perón Parque General San Martín / 5500 Mendoza Tel.: (0261) 4237621 - Fax: (0261) 4294101 E-Mail: biped@mendoza.rffdc.edu.ar</p> <p>Misiones Centro de Documentación e Información Educativa Centro Cívico - Edificio 3 - 1er. Piso / 3300 Posadas Tel.: (03752) 447365 - Fax: (03752) 439903 E-Mail: dgomez@me.misiones.gov.ar Internet: www.me.misiones.gov.ar</p> <p>Neuquén Centro de Documentación e Información Educativa Alberdi 385 / 8300 Neuquén Tel./Fax: (0299) 4422482 E-Mail: cdienq@infovia.com.ar / cdienq@neuquen.com.ar Internet: www.neuquen.gov.ar</p> <p>Río Negro Centro Provincial de Información Educativa Alvaro Barros 439 (y Rivadavia) - P.B. / 8500 Viedma Tel.: (02920) 421558 / 425221 / 425231 E-Mail: bibliomae@rionegro.rffdc.edu.ar / bibmae@rionegro.rffdc.edu.ar Internet: www.rn.rffdc.edu.ar</p>
--	---

<p>Corrientes</p> <p>Centro Provincial de Documentación e Información Educativa Plácido Martínez 1224 / 3400 Corrientes</p> <p>Tel.: Centro: (03783) 421666; Ministerio: (03783) 478209; Subsecretaría: (03783) 425546 - Fax: Ministerio: (03783) 424264; Subsecretaría: (03783) 478212</p> <p>E-Mail: cabcn@corrientes.rffdc.edu.ar</p> <p>Chaco</p> <p>Centro de Documentación e Información Salta 43 - 1er. Piso / 3500 Resistencia</p> <p>Tel.: (03722) 449552 Fax: (03722) 453001</p> <p>E-Mail: ddocmeccyt@ecomchaco.com.ar</p> <p>Chubut</p> <p>Centro Provincial de Información Educativa</p> <p>Mariano Moreno 323 / 9103 Rawson</p> <p>Tel.: (02965) 484042 - Fax: Secretaría: (02965) 482345</p> <p>E-Mail: cpie@mcyeach.org.ar</p> <p>Internet: www.mcyeach.org.ar</p> <p>Entre Ríos</p> <p>Centro de Documentación e Información Educativa</p> <p>Córdoba y Laprida - 1er. Piso / 3100 Paraná</p> <p>Tel.: (0343) 4221345 - Fax: Gobernación: (0343) 4314165 / 4316705 / 4310225</p> <p>E-Mail: cdieer@entrierios.rffdc.edu.ar</p> <p>Internet: www.er.rffdc.edu.ar</p> <p>Formosa</p> <p>Centro de Documentación y Biblioteca</p> <p>Av. 25 de Mayo 58 (Altos) / 3600 Formosa</p> <p>Tel.: (03717) 426380 - Fax: (03717) 431540</p>	<p>Salta</p> <p>Centro Provincial de Información Educativa</p> <p>Centro Cívico Grand Bourg - Block 1 - P.B. / 4400 Salta</p> <p>Tel.: (0387) 4360360 int. 425 - Fax: (0387) 4360410</p> <p>E-Mail: cdiesa@salta.rffdc.edu.ar</p> <p>Internet: www.salta.gov.ar</p> <p>San Juan</p> <p>Centro de Documentación e Información Educativa</p> <p>Mendoza 138 (Norte) - P.B. / 5400 San Juan</p> <p>Tel./Fax: (0264) 4277375 - Fax: (0264) 4211122 del Ministro</p> <p>E-Mail: dirplaneamiento@sanjuan.sj.rffdc.edu.ar</p> <p>San Luis</p> <p>Centro de Información Educativa y Educación a Distancia</p> <p>Ayacucho 935 - 3er. Piso / 5700 San Luis</p> <p>Tel.: (02652) 423737 int. 16/17</p> <p>E-Mail: lmarrero@sanluis.rffdc.edu.ar</p> <p>Santa Cruz</p> <p>Centro Provincial de Información Educativa</p> <p>José Ingenieros 640 / 9400 Río Gallegos</p> <p>Tel.: (02966) 425102; Of. de al lado: (02966) 431216; Consejo: (02966) 420562 / 420592</p> <p>E-Mail: cie@spse.com.ar</p> <p>Internet: www.spse.com.ar</p> <p>Santa Fe</p> <p>Centro Provincial de Información Educativa</p> <p>Pte. Arturo Illia 1153 - 2do. Piso / 3000 Santa Fe</p> <p>Tel.: (0342) 4571999</p> <p>E-Mail: savogin@santafe.rffdc.edu.ar</p>
--	--

<p>Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (GCBA) Centro de Información Educativa Bartolomé Mitre 1249 - P.B. / 1036 Ciudad de Buenos Aires Tel.: (011) 4372-6782 E-Mail: ceninfed@capital.rffdc.edu.ar Internet: www.buenosaires.gov.ar</p> <p>Jujuy Centro Provincial de Información Educativa Escuela Normal "Juan Ignacio Gorriti" - Independencia 747 / 4600 San Salvador de Jujuy E-Mail: memaldo@imagine.com.ar</p> <p>La Pampa Centro Provincial de Documentación Educativa O'Higgins 660 / 6300 Santa Rosa Tel.: (02954) 453444/5 - Fax: (02954) 453672 E-Mail: cdoc@lapampa.rffdc.edu.ar Internet: www.lapampa.rffdc.edu.ar</p> <p>La Rioja Centro Provincial de Documentación e Información Educativa Copiapó 163 / 5300 La Rioja Tel./Fax: (03822) 426631</p>	<p>Santiago del Estero Centro Provincial de Información Educativa Jujuy y Absalon Rojas (Alto) / 4200 Santiago del Estero Tel.: (0385) 4213188 - Fax: (0385) 4215240 E-Mail: planea@santiago.rffdc.edu.ar</p> <p>Tierra del Fuego Centro de Información y Documentación Educativa (CINDE) Onas 475 - Tira 6 - Casa 40 / 9410 Ushuaia Tel.: (02901) 430390 - Fax: (02901) 423131 / 423409 / 421115 / 435809 E-Mail: cinde@tierradelfuego.org.ar</p> <p>Tucumán Centro de Documentación e Información Educativa Avda. Sarmiento esq. Junin / 4000 San Miguel de Tucumán Tel.: (0381) 4219764 - Fax: (0381) 4221467 E-Mail: cendoc@tucuman.rffdc.edu.ar / cendoc2@tucuman.rffdc.edu.ar Internet: www.edunet.tm.rffdc.edu.ar</p> <p>SADOP Carlos Calvo 836 / 1102 Ciudad de Buenos Aires Tel./Fax: (011) 4307-6021/23 E-Mail: sadop@overnet.com.ar</p>
---	--

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES (GCBA)
 Centro de Información Educativa
 Bartolomé Mitre 1249 - P.B.1036 - Ciudad de Buenos Aires
 Tel.: (011) 4372-6782
 Correo electrónico: ceninfed@capital.rffdc.edu.ar
 Internet: www.buenosaires.gov.ar
 Lic. Marta Rodríguez



BUENOS AIRES

Centro de Documentación e Información

Diagonal 73 N° 1910 1900 La Plata Tel.: (0221) 4838777 / 4249508 - Fax: (0221) 4838777

Correo electrónico: dite@ed.gba.gov.ar

Internet: <http://www.ed.gba.gov.ar/cdi/cdi.html>

Prof. Brígida Alcántara

CATAMARCA

Centro Provincial de Documentación

Prado 492 - 2do. piso

4700 San Fernando del Valle de Catamarca

Tel./Fax: (03833) 437559

Correo electrónico: cdoc@catamarca.rffdc.edu.ar

Adriana R. del V. Saadi

CORDOBA

Centro de Documentación e Información Educativa

Tucumán 360 - 6to. piso

5000 Córdoba

Tel.: (0351) 4331676/1672/1674 - Fax: (0351) 4331677

Correo electrónico: bibliomaestrocba@nt.com.ar

Miguel Angel Terre

CORRIENTES

Centro Provincial de Documentación e Información Educativa Plácido Martínez 1224

3400 Corrientes

Tel.: Centro: (03783) 421666; Ministerio: (03783) 478209; Subsecretaría: (03783) 425546 -

Fax: Ministerio: (03783) 424264; Subsecretaría: (03783) 478212

Correo electrónico: cabcn@corrientes.rffdc.edu.ar

Carmen Morales de Pont Riera

CHACO

Centro de Documentación e Información

Salta 43 - 1er. Piso

3500 Resistencia

Tel.: (03722) 449552 - Fax: (03722) 453001

Correo electrónico: ddocmeccyt@ecomchaco.com.ar

Delia Felisa Canela de Castro

CHUBUT

Centro Provincial de Información Educativa

Mariano Moreno 323

9103 Rawson

Tel.: (02965) 484042 - Fax: Secretaría: (02965) 482345

Correo electrónico: cpie@mcyech.org.ar



Internet: <http://www.chubut.edu.ar>
Ana María Navarro de Pontiliano

ENTRE RIOS

Centro de Documentación e Información Educativa
Córdoba y Laprida - 1er. piso
3100 Paraná
Tel.: (0343) 4221345 - Fax: Gobernación: (0343) 4314165 / 4316705 / 4310225
Correo electrónico: cdieer@entrieros.rffdc.edu.ar
Internet: www.er.rffdc.edu.ar
Hugo Ramón Solari

FORMOSA

Centro de Documentación y Biblioteca
Av. 25 de Mayo 58 (Altos)
3600 Formosa
Tel.: (03717) 426380 - Fax: (03717) 431540
Bibliotecaria Nidia Susana Alegre

JUJUY

Centro Provincial de Información Educativa
Escuela Normal "Juan Ignacio Gorriti" - Independencia 747
4600 San Salvador de Jujuy
Correo electrónico: memaldo@imagine.com.ar
Esther Baño de Maldonado

LA PAMPA

Centro Provincial de Documentación Educativa
O'Higgins 660
6300 Santa Rosa
Tel.: (02954) 453444/5 - Fax: (02954) 453672
Correo electrónico: cdoc@lapampa.rffdc.edu.ar
Internet: www.lapampa.rffdc.edu.ar
Mirta Torres

LA RIOJA

Centro Provincial de Documentación e Información Educativa
Copiapó 163
5300 La Rioja
Tel./Fax: (03822) 426631
Iris Tala Blanco de Soteras

MENDOZA

Centro Provincial de Información Educativa
Av. De la Circunvalación y Libertador. Escuela Eva Perón



Parque General San Martín
5500 Mendoza
Tel.: (0261) 4237621 - Fax: (0261) 4294101
Correo electrónico: biped@mendoza.rffdc.edu.ar
María Angela Sosa

MISIONES

Centro de Documentación e Información Educativa
Centro Cívico - Edificio 3 - 1er. piso
3300 Posadas
Tel.: (03752) 447365 - Fax: (03752) 439903
Correo electrónico: dgomez@me.misiones.gov.ar
Internet: www.me.misiones.gov.ar
Lic. Esteban Daniel Gómez

NEUQUEN

Centro de Documentación e Información Educativa
Alberdi 385
8300 Neuquén
Tel./Fax: (0299) 4422482
Correo electrónico: cdienq@infovia.com.ar / cdienq@neuquen.com.ar
Internet: www.neuquen.gov.ar
Laura Barbé

RIO NEGRO

Centro Provincial de Información Educativa
Alvaro Barros 439 (y Rivadavia) - P.B.
8500 Viedma
Tel.: (02920) 421558 / 425221 / 425231
Correo electrónico: bibliomae@rionegro.rffdc.edu.ar / bibmae@rionegro.rffdc.edu.ar
Internet: www.rn.rffdc.edu.ar
Edda Basiaco

SALTA

Centro Provincial de Información Educativa
Centro Cívico Grand Bourg - Block 1 - P.B.
4400 Salta
Tel.: (0387) 4360360 int. 425 - Fax: (0387) 4360410
Correo electrónico: cdiesa@salta.rffdc.edu.ar
Internet: www.salta.gov.ar
Ing. Ceferina González

SAN JUAN

Centro de Documentación e Información Educativa
Mendoza 138 (Norte) - P.B.
5400 San Juan



Tel./Fax: (0264) 4277375 - Fax: (0264) 4211122 del Ministro
Correo electrónico: dirplaneamiento@sanjuan.sj.rffdc.edu.ar
Hebe Bernardita Rodríguez

SAN LUIS

Centro de Información Educativa y Educación a Distancia
Ayacucho 935 - 3er. Piso
5700 San Luis
Tel.: (02652) 423737 int. 16/17
Correo electrónico: lmarrero@sanluis.rffdc.edu.ar
Lidia Broky

SANTA CRUZ

Centro Provincial de Información Educativa
José Ingenieros 640
9400 Río Gallegos
Tel.: (02966) 425102; Of. de al lado: (02966) 431216; Consejo: (02966) 420562 / 420592
Correo electrónico: cie@spse.com.ar
Internet: www.spse.com.ar
María Gloria Ros

SANTA FE

Centro Provincial de Información Educativa
Pte. Arturo Illia 1153 - 2do. piso
3000 Santa Fe
Tel.: (0342) 4571999
Correo electrónico: savogin@santafe.rffdc.edu.ar
Ana María A. de Savogin

SANTIAGO DEL ESTERO

Centro Provincial de Información Educativa
Jujuy y Absalon Rojas (Alto)
4200 Santiago del Estero
Tel.: (0385) 4213188 - Fax: (0385) 4215240
Correo electrónico: planea@santiago.rffdc.edu.ar
María Carolina Cáceres de Weyenbergh

TIERRA DEL FUEGO

Centro de Información y Documentación Educativa (CINDE)
Onas 475 - Tira 6 - Casa 40
9410 Ushuaia
Tel.: (02901) 430390 - Fax: (02901) 423131 / 423409 / 421115 / 435809
Correo electrónico: cinde@tierradelfuego.org.ar
Carlos Eduardo Candino

**TUCUMAN**

Centro de Documentación e Información Educativa

Avda. Sarmiento esq. Junin

4000 San Miguel de Tucumán

Tel.: (0381) 4219764 - Fax: (0381) 4221467

Correo electrónico: cendoc@tucuman.rffdc.edu.ar ; cendoc2@tucuman.rffdc.edu.ar

Internet: www.edunet.tm.rffdc.edu.ar

María Amelia D'Andrea de Pérez

SADOP

Carlos Calvo 836

1102 Ciudad de Buenos Aires

Tel./Fax: (011) 4307-6021/23

Correo electrónico: sadop@overnet.com.ar

Lic. Fabián Otero (DIRECTOR INCAPE)