

Autoridades del Ministerio



Presidencia de la Nación
Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología

PRESIDENTE DE LA NACION
Dr. Néstor Carlos KIRCHNER

MINISTRO DE EDUCACION
Lic. Daniel F. FILMUS

SECRETARIO DE EDUCACION
Prof. Alberto Estanislao SILEONI

SECRETARIO DE POLITICAS UNIVERSITARIAS
Dr. Juan Carlos PUGLIESE

SECRETARIA DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION PRODUCTIVA
Ing. Tulio Abel DEL BONO

SUBSECRETARIA DE EQUIDAD Y CALIDAD
Prof. Mirta A. BOCCHIO de SANTOS

SUBSECRETARIO DE COORDINACION ADMINISTRATIVA
Lic. Alejandro J. MORDUCHOWICZ

DIRECTORA EJECUTIVA DEL INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACION
TECNOLOGICA
Prof. María Rosa ALMANDOZ

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

Autoridades de la BNM

DIRECCIÓN

Lic. Graciela Teresa PERRONE

COORDINACIÓN GENERAL

Lic. Silvia Adriana MEI

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Coordinadora: Lic. Graciela AYOS

Responsable: Bcaria. Marta Isabel LAGO

COORDINACIÓN DE ADMINISTRACION

Coordinador: Lic. Víctor FARÍAS

COORDINACIÓN DE COMUNICACIONES

Coordinadora: Lic. Silvia Adriana MEI

COORDINACIÓN PEDAGÓGICA

Coordinadora: Lic. Adriana Mercedes REDONDO

COORDINACIÓN DE SALAS ESPECIALES E INVESTIGACIÓN

Coordinadora: Lic. Ana DIAMANT

COORDINACIÓN TÉCNICA

Responsable: Marta GONZÁLEZ DEL VALLE

PROCESOS TÉCNICOS

Coordinadora: Lic. Alexandra MURILLO MADRIGAL

INDICE

	Página
I. INTRODUCCIÓN	5
II. NOS PRESENTAMOS	6
II. 1 - QUIÉNES SOMOS	6
II. 2 - NUESTRA HISTORIA	6
II. 3 - NUESTRA MISIÓN	7
II. 4 - NUESTROS OBJETIVOS	8
III. NUESTROS RECURSOS	9
IV. DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS	11
V. SERVICIOS QUE BRINDAMOS	12
V. 1 - SERVICIOS CENTRALES DE LA BNM	12
V. 2 - SERVICIOS OFRECIDOS DESDE LA WEB	14
V.3 - ¿DE QUÉ MATERIAL SE DISPONE EN CADA BASE DE DATOS Y CUÁLES SON LAS CLAVES DE BÚSQUEDA EXISTENTES? ..	15
V.4 - ¿CUÁLES SON LAS MODALIDADES DE CONSULTA?	16
V.5 - ¿CÓMO SE PUEDEN VALORAR LOS FONDOS DE LA BNM? ...	18
VI. DERECHOS Y OBLIGACIONES EN RELACIÓN A NUESTROS SERVICIOS	19
VII. ORIENTACIÓN AL USUARIO	21
VIII. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	23
VIII. 1- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	23
VIII. 2- COMITÉ DE USUARIOS	23
VIII. 3- GRUPO FOCAL	24
VIII. 4- FORO	24
VIII. 5 - SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS	24
IX. NORMAS QUE FUNDAMENTAN NUESTRA ACTIVIDAD	26

X. PRINCIPALES ORGANISMOS CON LOS QUE INTERACTUAMOS	28
XI. NUESTROS ATRIBUTOS DE CALIDAD	31
XII. NUESTROS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SU MEDICIÓN	33
XII. 1 - ESTÁNDARES DE CALIDAD LOS SERVICIOS ESENCIALES ...	33
XII.2 - ESTANDARES DE CALIDAD DE ACCESO A NUESTROS SERVICIOS	40
XII.3 - ESTANDARES DEL PUNTO DE CONTACTO	41
XII.4 - ESTANDARES DEL SISTEMA DE INFORMACION	43
XII.5 - ESTANDARES DEL SISTEMA DE PARTICIPACION DE NUESTROS USUARIOS	47
XIII. NUESTRO COMPROMISO DE MEJORA PARA EL AÑO 2005	49
MEJORAS EN LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS ESENCIALES	49
MEJORAS EN LOS ASPECTOS TECNOLOGICOS PARA LA OBTENER UNA MAYOR CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	51
MEJORAS EN ACCIONES DE CAPACITACION	51
MEJORAS EN EL SISTEMA DE INFORMACION	52
MEJORAS EN INFORMACION QUE FACILITE EL ACCESO A LOS SERVICIOS	53
MEJORAS EN EL SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	54
MEJORAS EN LA GESTION PARA MEJORAR LOS SERVICIOS	54
XIV. RESPONSABLES DE AREAS Y SERVICIOS	57
XV. LOS INTEGRANTES DE LA BNM NOS COMPROMETEMOS CON NUESTROS USUARIOS A DAR CUMPLIMIENTO DE LA PRESENTE CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO	61
XVI. INFORMACIONES COMPLEMENTARIAS	62
XVII. NUESTRAS REDES Y SUBREDES: SNIE Y BIBLIOTECAS PEDAGÓGICAS	63
RED DE BIBLIOTECAS PEDAGÓGICAS	64
CENTROS DEL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACION EDUCATIVA (SNIE)	69

I. INTRODUCCIÓN

El acceso a la información y el conocimiento debe ser considerado como un derecho esencial. La posibilidad de no verse marginado detrás de las vallas que imponen las brechas de la exclusión del desarrollo intelectual, necesario para la participación activa en las arenas socioeconómicas del siglo XXI, debe estar al alcance de todos. El acceso a la información y el conocimiento debe ser un servicio universal, continuo, general, equitativo y debe ser brindado con la calidad que merece nuestra ciudadanía desde la esfera pública.

Conscientes del papel que debemos jugar las bibliotecas en este sentido –y con mayor razón desde los espacios gubernamentales- la BNM viene diseñando y desarrollando políticas públicas de gestión de la información en el sistema educativo. El objetivo es continuar brindando espacios de acceso y producción de conocimiento y construir junto con sus redes federales y las bibliotecas de escuelas e institutos de formación docente, un Consorcio Nacional de Información Educativa, al mismo tiempo que se propone preservar la memoria de la educación argentina en anaqueles, pixeles y bytes.

Es por ello que nuevamente la BNM renueva y amplía su compromiso para brindar espacios de información in-situ y virtuales para la formación de ciudadanos. Se busca así, acelerar esfuerzos para contribuir a tal propósito con accesos modernos y rápidos a servicios de calidad que sean brindados con equidad, destinados a los miembros de la comunidad educativa y a todo usuario que lo disponga.

De esta manera, la BNM y su gente -en el marco de la gestión de políticas públicas de educación del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología- asume el desafío de firmar su Tercera Carta Compromiso con el Ciudadano, carta integral que involucra a casi todos los proyectos, unidades de información y áreas especiales abarcadas por esta histórica institución bajo el lema “Biblioteca Nacional de Maestros: una política pública de calidad y equidad dirigida a las necesidades de información y conocimiento de la ciudadanía en la comunidad educativa”.

Lic. Graciela Perrone
Directora de la Biblioteca Nacional de Maestros

II. NOS PRESENTAMOS

II. 1 - QUIÉNES SOMOS

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

La organización comprende dos unidades primarias de información: la Biblioteca Nacional de Maestros y el Centro Nacional de Información y Documentación Educativa. Ambas coordinan un consorcio de información cuya acción federal se traduce en el Sistema Nacional de Información Educativa (SNIE), que nuclea 24 Centros Jurisdiccionales y la Red Nacional de Bibliotecas Pedagógicas compuesta por 52 bibliotecas pedagógicas situadas en bibliotecas provinciales y populares. A partir del Proyecto BERA, también se suman a nuestras redes los sistemas de bibliotecas escolares y especializadas de los sistemas jurisdiccionales.

II. 2 - NUESTRA HISTORIA

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

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

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

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

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

El Centro de Información para la Transformación Educativa (C.I.T.E) por Resolución Ministerial N° 2607 del 30 de diciembre de 1998 pasa a depender de la Biblioteca Nacional de Maestros, brindando apoyo telemático al flujo de comunicación del consorcio y a través de su línea telefónica gratuita responde las demandas de información de toda la comunidad educativa nacional.

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

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

A partir de diciembre de 2002 se han incorporado a nuestra institución el Centro de Documentación Internacional de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (UNESCO) y el Centro de Recursos, Documentación e Información (CREDI) de la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI).

II. 3 - NUESTRA MISIÓN

La Biblioteca Nacional de Maestros como parte del desarrollo de una política pública de promoción de la gestión de la información en el ámbito educativo debe comprometerse para lograr calidad y equidad en el acceso a la información y el conocimiento de la ciudadanía.

Nuestra misión es:

- Conformarnos en la institución líder, coordinadora y administradora de un consorcio de información, dirigida a la comunidad educativa.
- Participar en el diseño y ejecución de políticas nacionales de homogeneización y estandarización de los procedimientos para el procesamiento y la transferencia de los contenidos y registros de información entre los sistemas nacionales y con las unidades de información de otros países.
- Extender el alcance de estas políticas en el ámbito público a nivel educativo, para favorecer las condiciones de acceso al conocimiento con calidad y equidad, difundiendo el uso de las nuevas tecnologías para la información y comunicación.
- Desarrollar espacios de consulta virtual que favorecerán cada vez más a los docentes, bibliotecarios y alumnos en la medida en que los canales de telecomunicación sean los apropiados y el acceso preferencial a Internet se hagan realidad desde la misma escuela y/o comunidad.
- Crear instancias de desarrollo y modernización de los sistemas de bibliotecas escolares y especializadas del sistema educativo nacional.
- Alentar la actualización de las unidades de información que conforman el consorcio con tecnología de avanzada que impacten en nuevas visiones para los usuarios, pero que al mismo tiempo satisfagan sus demandas reales.
- Preservar y recuperar, en distintos soportes, la Memoria de la Educación Argentina.

II. 4 - NUESTROS OBJETIVOS

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

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

Convertir los fondos antiguos en patrimonios activos y socializables a través de las nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC's).

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

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

Desarrollar y actualizar nuestras redes federales (SNIE, Bibliotecas Pedagógicas) y las bibliotecas escolares de todo el país.

Promover, junto con la Biblioteca Nacional, la Biblioteca del Congreso, la Comisión Nacional Protectora de las Bibliotecas Populares (CONABIP), el Archivo General de la Nación y la red de bibliotecas universitarias, un sistema bibliotecario nacional y una política bibliotecaria federal integrada.

Participar en redes nacionales e internacionales de bibliotecas.

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

III. NUESTROS RECURSOS

Con el propósito de lograr efectividad y transparencia frente a la comunidad en su conjunto, informamos que el presupuesto total anual de la Biblioteca es de \$2.100.000, partida que incluye los gastos destinados a transferencias a las redes federales.

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

Los datos a relevar son:

- Docentes: por nivel de desempeño
- Estudiantes: por nivel
- Investigadores: por lugar de procedencia
- Bibliotecarios
- Profesionales
- Funcionarios del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología
- Otros usuarios
- Cantidad de usuarios según categoría
- Usuarios que nos visitan por primera vez
- Cantidad de Usuarios por área
- Cantidad de usuarios de Internet según categoría
- Cantidad de usuarios según franja horaria
- Cantidad de usuarios que ingresan al CEDOC, Sala de Lectura, Sala Americana, Mediateca, Hemeroteca
- Cantidad de servicios consultados
- Tipo de consulta
- Títulos consultados
- Libros consultados
- Cantidad de Asesoramientos pedagógicos brindados
- Cantidad de credenciales otorgadas mensualmente según tipo de usuario
- Cantidad de préstamos mensuales de libros
- Cantidad de préstamos mensuales de videos
- Cantidad de videos y CD ROM consultados
- Cantidad de videos copiados a instituciones
- Cantidad de servicios de Consulta Remota

De nuestras redes federales se relevan:

- Perfil de usuario que consulta la biblioteca
- Soporte consultado
- Tipo de consulta (in situ / remota)
- Cantidad de préstamos realizados

Además, se implementa una metodología para la estimación de los costos de la gestión de cada una de las bibliotecas que participan en el Proyecto BERA.

Todos 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.

IV. DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS

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

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

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

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

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

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), Cámara Argentina del Libro, Cámara Argentina de Publicaciones.

V. 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:

V.1 - SERVICIOS CENTRALES DE LA BNM

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

Los servicios centrales a disposición de los usuarios son:

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

- **Asistencia técnica:** dirigida a las unidades de información integrantes de nuestras redes federales y a las bibliotecas escolares y especializadas de todo el país. Consiste en un servicio de consultoría para aquellos bibliotecarios que solicitan ayuda en relación a la tecnología instalada a través de modalidades presenciales y virtuales.
- **Asistencia bibliotecológica:** dirigida a las unidades de información integrantes de nuestras redes federales y a las bibliotecas escolares y especializadas de todo el país. Consiste en el asesoramiento y acompañamiento a aquellos bibliotecarios que solicitan ayuda en aspectos teóricos y prácticos de índole bibliotecológica que se presentan habitualmente.
- **Capacitación a bibliotecarios escolares:** se brinda a través del Proyecto de Desarrollo de Bibliotecas Escolares y a solicitud de distintas instituciones provinciales interesadas.
- **Capacitación presencial en servicio:** se brinda a través de un sistema de pasantías, capacitación a personal técnico de bibliotecas que lo soliciten en el marco de acuerdos bilaterales.
- **Utilización gratuita de computadoras, utilitarios de MS-Office y acceso a Internet:** dirigido a docentes, bibliotecarios, investigadores y todo aquel estudiante que deba realizar un trabajo monográfico (con carta del profesor). El tiempo estipulado de acceso a Internet es de 60 minutos diarios para cada usuario.
- **Visitas guiadas:** se realizan a solicitud de instituciones educativas, desde primer ciclo de EGB, además de Institutos de Formación Docente y Bibliotecológica. Para ello se destinan dos días a la semana, turnos mañana, tarde y vespertino. Para una mejor atención, los visitantes no deben exceder el número de veinte por cada visita.
- **Centro de Información Itinerante (CII):** la BNM ofrece a instituciones educativas la Colección del CII, compuesta por 1.770 volúmenes especializados en la temática educativa, para su exhibición y consulta en eventos que organicen.
- **Alerta Bibliotecológico:** mensualmente la BNM envía, por correo electrónico un listado con las novedades incorporadas a la biblioteca.
- **Boletín electrónico BNM Noticias:** mensualmente la BNM distribuye, por correo electrónico, un boletín con noticias institucionales y notas vinculadas a la bibliotecología, pedagogía y tecnología.
- **Profiling:** es un servicio vía web que le permitirá al usuario registrado, definir su propio perfil, eligiendo los temas de su interés para que el sistema le informe sobre novedades cada vez que se conecte al servicio.

V.2 - SERVICIOS OFRECIDOS DESDE LA WEB

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

- En la barra izquierda se pone a disposición para cada uno de los servicios presenciales - Sala de Lectura, Sala para Investigadores, Centro Nacional de Documentación e Información Educativa, Hemeroteca, Mediateca y Biblioteca, Museo Archivo R. Levene - las siguientes opciones: información general y de servicios, catálogo del material y enlaces de interés. En el caso del Centro de Información Telemática Educativa además ofrece un sistema de preguntas y respuestas más frecuentes del servicio para que pueda consultarse en línea.

- La barra superior cuenta con las siguientes secciones:
 - **"Catálogos"** con la totalidad de las bases de datos en línea.
 - **"Proyectos"** presenta los sectores:
 - "Historia de la educación argentina" con la base de datos del Monitor de la Educación, material bibliográfico histórico en texto completo, exposiciones virtuales y enlaces relacionados con el tema.
 - "Conservación" presenta las acciones implementadas sobre la conservación y preservación del material bibliográfico.
 - "Multiculturalismo" exhibe un listado de artículos sobre el tema y analíticas de los mismos.
 - "Mercosur Educativo" contiene los documentos digitalizados el Mercosur Educativo.
 - **"Espacio Pedagógico"** pone a disposición diferentes propuestas dirigidas a profesionales de la educación:
 - "Paquetes de Contenido" son propuestas didácticas en base a material digitalizado,
 - "Sitios de Interés" brinda enlaces a Sitios Web organizados temáticamente.
 - "Glosario" ofrece un listado de términos pedagógicos con sus definiciones.
 - "El rincón del editor en la BNM" pone a disposición la digitalización de la tapa e índice, una síntesis del contenido y algunos párrafos significativos de novedades editoriales con enlaces a las obras que de cada autor se encuentran en la BNM.
 - **"Redes"** presenta los consorcios de información impulsados por la institución ya consolidados: "SNIE: Sistema Nacional de Información Educativa" y "Red de Bibliotecas Pedagógicas" y otra red que se está conformando "Bibliotecas Escolares". Esta cuenta con diversos recursos electrónicos sobre bibliotecología, agenda de eventos nacionales e internacionales e información sobre el Proyecto BERA (Bibliotecas Escolares y Especializadas de la República Argentina).

- **"Institucional"** es el sector destinado a difundir información como la historia, misión y visión, el organigrama, la calidad, las estadísticas, el reglamento y los servicios de la BNM.

V.3 - ¿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 1334 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 8670 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 6236 títulos, 101 cassettes de audio, 567 CD-ROMs y 175 disketes. 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). Se espera que para mayo del 2003 esté concluida.
7. LEVENE: base de datos en construcción. En esta primera etapa contiene la producción bibliográfica del Dr. Ricardo Levene.

V.4 - ¿CUÁLES SON LAS MODALIDADES DE CONSULTA?

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

La **consulta presencial** o “**in situ**” se brinda en cada una de las áreas prestadoras de servicios destinados al público general y a los docentes, bibliotecarios e investigadores, de manera especial.

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

- **Sitio Web:** en él se puede ingresar a la Biblioteca Digital. Ofrece propuestas de acceso al fondo bibliográfico, así como material digitalizado que se puede recuperar en texto completo y que comprende: documentos educativos, imágenes, libros de colecciones especiales, índices de publicaciones y videos, así como una selección temática de sitios de interés para incorporar el uso de Internet a las propuestas didácticas cotidianas.
- **Sala de Lectura:** se puede consultar la base de datos BINAM (material bibliográfico), y solicitar búsquedas bibliográficas y envíos de listados (vía e-mail, correo postal o fax).
- **Sala Americana:** se puede consultar la base de datos sobre material histórico BINAM (material bibliográfico), y solicitar búsquedas bibliográficas y reserva de material especializado para investigadores.
- En la **Biblioteca Museo y Archivo “Dr. Ricardo Levene”** se puede acceder a la base de datos HISTO (obras de Ricardo Levene)
- **Centro de Información para la Transformación Educativa (CITE):** se pueden realizar consultas sobre programas y proyectos del Ministerio de Educación, servicios de la BNM y diferentes temáticas relacionadas con el sistema educativo nacional.
- **Mediateca:** se pueden consultar las bases de datos bibliográficas y catálogos multimediales digitalizados y solicitar búsquedas selectivas de información, reserva telefónica o por correo electrónico del préstamo institucional de videos.

- **Hemeroteca:** se da el acceso a la Hemeroteca Digital, con los índices de las revistas digitalizadas y búsquedas bibliográficas.
- **Sala del tesoro:** contiene la colección personal de Leopoldo Lugones y los ejemplares más valiosos del fondo bibliográfico de la BNM. Son más de 6500 ejemplares publicados entre comienzos del siglo XVI y principios del XIX.
- **Sala Colmo:** se compone de los fondos de la biblioteca privada del Dr. Alfredo Colmo, quien había estudiado la carrera de abogacía en la BNM, y en su testamento donó a la misma, los libros de su biblioteca particular.
- **Centro Nacional de Información Documental Educativa:** se realizan búsquedas documentales especializadas, documentos digitalizados producidos en las diferentes áreas del Ministerio, reserva de material para préstamo interbibliotecario. En materia de Legislación se puede acceder a la base de datos NORMAS (legislación nacional educativa).
- **Centro de Documentación Internacional de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (UNESCO):** se puede consultar documentación sobre Educación, Ciencia y Cultura de la UNESCO y otros organismos internacionales. Se realizan búsquedas bibliográficas a través de bases de datos, consulta vía remota por correo electrónico y fax, acceso a bases de datos en CD ROM, reproducción y envío de información solicitada, confección de bibliografías especializadas.
- **Centro de Recursos, Documentación e Información (CREDI) de la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI):** se puede consultar el fondo bibliográfico de Educación y Cultura de los países que integran la OEI. Se realiza consulta e información bibliográfica en línea, consulta a base de datos propia, difusión selectiva de información, cooperación institucional.

V.5 - ¿CÓMO SE PUEDEN VALORAR LOS FONDOS DE LA BNM?

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

- **Libros antiguos:** aquellos con más de 100 años desde la fecha de su publicación que, al estar sujetos a ciertas limitaciones en cuanto a su venta y circulación, en general, se encuentran agotados. La BNM posee en sus Salas Especiales 28.965 volúmenes. Lo que representa un fondo muy apreciado por investigadores de todas las disciplinas.
- **Libros arcaicos:** producidos inmediatamente después de los incunables. En forma general se denominan de esta manera a los libros editados entre 1501 y 1530. La BNM cuenta con algunas obras comprendidas en esta clasificación, por ejemplo un Salterio editado 1516 en Génova por Agostino Giustiniani.
- **Incunables bonaerenses:** primeros libros editados en la Argentina, son los correspondientes a la Imprenta de los Niños Expósitos. La BNM posee 30 libros.
- **Libros objeto:** libros considerados de lujo por el tipo de materiales con que están hechos y por la esmerada presentación de los mismos.
- **Libros raros:** libros que, por la materia de la que tratan, el corto número de sus ejemplares impresos o conservados, su antigüedad u otra característica o circunstancia, se convierten en una excepción. Por ejemplo la Encyclopédie, ou dictionnaire raisonné des sciences, des arts et des métiers, pas une société des gens de lettres de Diderot y D'Alembert (1751-1772).
- **Colecciones personales:** libros que han pertenecido a una persona importante dentro de la vida cultural de una nación. Por ejemplo, la Biblioteca Personal de Leopoldo Lugones (Director de la Biblioteca Nacional de Maestros entre 1918 y 1935) y la Biblioteca Personal de Alfredo Colmo (Jurisconsulto argentino que vivió entre 1878 y 1934).
- **Libros autografiados:** libros con dedicatorias manuscritas de los autores a alguna persona en especial. Por ejemplo, en la Biblioteca Personal de Leopoldo Lugones se encuentran 227 libros dedicados al escritor.

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; periódicamente se efectúa la limpieza de libros con elementos especiales y el control de humidificación de las diferentes salas.

VI. DERECHOS Y OBLIGACIONES EN RELACIÓN A NUESTROS SERVICIOS

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

LOS DERECHOS DEL USUARIO

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

LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO

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

NO SE PERMITE EN TODO EL AMBITO DE LA BNM

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

VII. ORIENTACIÓN AL USUARIO

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

PUERTA DE ACCESO

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

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

HORARIOS DE ATENCIÓN DE LAS ÁREAS PRESTADORAS DE SERVICIOS

Sala de Lectura	Lunes a viernes de 8.30 a 21 horas Sábados: 9 a 14 horas.
Mediateca	Lunes a viernes de 9 a 18 horas.
Sala Americana	Lunes a viernes de 9 a 17 horas
Hemeroteca	Lunes a viernes de 9 a 18.30 horas
Centro de Documentación	Lunes a viernes de 10.30 a 18.30 horas
Centro de la UNESCO	Lunes a viernes de 10.30 a 18.30 horas
Centro de la OEI	Lunes a viernes de 10.30 a 18.30 horas
CITE	Lunes, miércoles y viernes de 9 a 13 horas / Martes y jueves de 9 a 17 horas

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

CENTRO DE INFORMACIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN EDUCATIVA (CITE)

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

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

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

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

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

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

VIII. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

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

VIII.1- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

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

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

Simultáneamente, se lleva a cabo una **encuesta virtual anual** con los usuarios remotos de nuestro sitio web. Se puede acceder a la misma a través de la página de la BNM.

VIII.2- COMITÉ DE USUARIOS

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

VIII.3 - GRUPO FOCAL

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

VIII.4 - FORO

Para atender consultas técnico bibliotecológicas referidas al soft de gestión Aguapey, brindamos el servicio del Foro Aguapey. Se puede acceder al mismo a través del sitio web de la BNM, para ello es necesario contar con un password institucional, que se entrega con el CD de Aguapey. Respondemos el 100% de las consultas formuladas.

VIII.5 - SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

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

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

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

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

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

La **modalidad remota** ofrece diversas opciones:

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

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

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

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

LEGISLACION ESPECIAL

- A partir del mandato constitucional de 1853 nace la primera Ley de Educación Común N° 1420, sancionada el 8 de julio de 1884. En su artículo 66 dispone la creación - en la Capital - de una biblioteca pública para maestros.
- El Decreto N° 7.779 de 1870 dispone la formación de una oficina que la Ley de Presupuesto ha establecido en el Departamento de Instrucción Pública con el nombre de Biblioteca y Reparto de Libros.
- La Ley Federal de Educación N° 24.195, del 14 de abril de 1993, dispone que el Estado nacional deberá fijar los lineamientos de la política educativa respetando los principios de libertad e igualdad, en el proceso educativo. Asimismo, la norma impone a padres y tutores la obligación de respetar y hacer respetar a sus hijos las normas de convivencia de la unidad educativa. En el capítulo 1 art. 53 inciso i: “administrar los servicios educativos propios y los de apoyo y asistencia técnica al sistema- entre ellos, los de planeamiento y control; evaluación de calidad; estadística, investigación, información y documentación; educación a distancia, informática, tecnología, educación satelital, radio y televisión educativa- en coordinación con las provincias y la Municipalidad de Buenos Aires”.
- La Ley de Educación Superior N° 24.521, sancionada el 20 de julio de 1995, anuncia el derecho de todos los estudiantes a acceder al sistema sin discriminaciones, a asociarse libremente, a la igualdad de oportunidades y a recibir información, entre otros.

LEGISLACION CIVIL

Leyes

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

NUESTRO REGLAMENTO

- Por Resolución N°1014/2001, de fecha 8/11/2001, el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología resuelve aprobar el Reglamento de Servicios para el funcionamiento de la Biblioteca Nacional de Maestros, el cual rige, a partir de ese momento, las actividades que corresponden a los servicios que brinda a la comunidad educativa.

X. PRINCIPALES ORGANISMOS CON LOS QUE INTERACTUAMOS

ÁMBITO NACIONAL

- Archivo Gral. de la Nación
- Archivo y Museo Histórico del Banco de la Provincia de Buenos Aires
- Asociación Argentina de Cultura
- Asociación de Bancos de Argentina
- Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina (ABGRA)
- Asociación de Coordinadores de Redes Argentinas de Información (RECIARIA)
- Asociación de Televisión Educativa Iberoamericana (ATEI)
- Biblioteca Central de la Universidad del Litoral
- Biblioteca Círculo de oficiales de las Fuerzas Armadas
- Biblioteca de Ciegos
- Biblioteca del Congreso de la Nación
- Biblioteca del Docente
- Biblioteca Facultad de Derecho
- Biblioteca Facultad de Diseño y Urbanismo
- Biblioteca Nacional
- Boletín Oficial
- Bolsa de Comercio
- Cámara de Senadores de la Nación
- Cámara Argentina de Publicaciones
- Cámara Argentina del Libro
- Caminos de Tiza
- Cancillería Argentina
- Casa Natal y Museo Sarmiento de la Provincia de San Juan
- Centro Argentino de Información Científica y Tecnológica (CAICYT)
- Centro de Diseño, Producción y Evaluación de Recursos Multimediales para el Aprendizaje (CEDIPROE)
- Centro Nacional de Educación Tecnológica (CENET)
- Centro de Administración de Derechos Reprográficos (CADRA)
- Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Armadas
- Círculo Militar
- Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO)
- Colegio de Traductores Públicos
- Comisión de Educación de Cámara de Diputados de la Nación
- Comisión Nacional de Monumentos y Lugares Históricos
- Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares (CONABIP)
- Consejo Superior de Educación Católica (CONSUDEC)
- Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET)
- Consejo del Menor y la Familia
- Consejo Nacional de la Mujer
- Correo Argentino
- Corte Suprema de Justicia
- Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU)
- Dirección Gral. del Libro y Promoción de la Lectura
- Dirección Nacional de Tecnología Informática
- Dirección Nacional del Derecho del Autor
- EDUCABLE
- EDUCAR
- Escribanía General de Gobierno – Ministerio de Justicia
- Escuela de Posgrado Ciudad Argentina (EPOCA)
- Facultad de Filosofía y Humanidades
- Facultad de Medicina
- Facultad de Filosofía y Letras
- Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO)
- Fondo Nacional de las Artes
- Foro 21
- Fundación El Libro
- Fundación Antorchas
- Fundación Cinemateca Argentina
- Fundación Fondo Nacional de las Artes

- Fundación Gestar
- Fundación Mempo Giardinelli
- Fundación Gestión y Desarrollo
- Fundación Memoria del Holocausto
- Fundación Santillana
- FUNDAR – Educación a Distancia
- Gobierno de la Ciudad de Bs. A s.
- Hospital Garrahan
- Hospital Santojani
- Instituto Cultural Argentino Norteamericano (ICANA)
- Imagen Satelital
- Imagen y Deporte
- Instituto contra la Discriminación
- Instituto Cultural Iberoamericano (ICI)
- Instituto Goethe
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC)
- Instituto Nacional de la Administración Pública - Centro de Documentación (INAP)
- Instituto Tecnológico de Buenos Aires (ITBA)
- Jefatura de Gabinete de Ministros
- Juzgado Nacional en lo Criminal y Correccional
- Ministerio de Desarrollo Social
- Ministerio de Economía y Producción
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social
- Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos
- Municipalidad de Alte. Brown
- Municipalidad de Quilmes
- Museo de la Casa Rosada
- Museo Histórico Nacional
- Museo Histórico Sarmiento
- Museo Pío Collivadino
- Museo Roca
- Palacio de las Letras
- Parque España: Capacitación y auditoría en digitalización
- Presidencia de la Nación
- Programas del Ministerio de Educación
- Red de Redes de Información Económica y Social (UNIRED)
- Revista Ensayos y Experiencias
- Revista Novedades Educativas
- Secretaría de Cultura de la Nación
- Sistema de Información Universitaria (SIU)
- Sociedad Argentina de Información (SAI)
- Sociedad del Estado Ejército Argentino
- Subsecretaría de la Gestión Pública
- Universidad Argentina de la Empresa (UADE)
- Unión Latina
- Universidad Católica Argentina (UCA)
- Universidad de Buenos Aires (UBA)
- Universidad de San Andrés
- Universidad de San Martín
- Universidad del Museo Social Argentino
- Universidad del Salvador
- Universidad Torcuato Di Tella
- Universidad Tres de Febrero

ÁMBITO INTERNACIONAL

- Agregaduría Cultural de la Embajada de los Países Bajos
- Asociación de Bibliotecas Americanas (ALA)
- Biblioteca Nacional de Chile
- Biblioteca Nacional de Uruguay
- British Library
- Centro de Recursos Informativos de la Embajada de Estados Unidos
- College of William & Mary, Williamsburg, Virginia - Estados Unidos
- Comisión de Intercambio Educativo entre Estados Unidos y Argentina (Comisión Fulbright)
- Embajada de Canadá
- Embajada de México
- Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA)
- Instituto de Cultura Española
- Instituto Interamericano de Planificación Educativa (IIPPE)
- International Bureau of Education (IBE) – UNESCO
- Library of Congress - Estados Unidos
- Mercosur Educativo
- Ministerio de Educação do Brasil
- Ministerio de Educación de Chile
- Ministerio de Educación, Cultura y Deportes de Bolivia
- Ministerio de Educación y Ciencia de España
- Ministerio de Educación y Cultura de Paraguay
- Ministerio de Educación y Cultura de Uruguay
- National Library Board - Singapore
- Organización de Estados Iberoamericanos (OEI)
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO)
- Organización de Estados Americanos (OEA)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- REDUC (Universidad Católica de Chile)
- REDUC (Universidad Católica de Córdoba)
- Servicio de Información de la Embajada de Estados Unidos
- Sistema de Información y Comunicación del MERCOSUR (SIC)
- Stockholm Institute of Education
- UNESCO Brasil
- UNESCO Uruguay
- Universidad de Venezuela
- Universidad de Salamanca – España – Servicio de Bibliotecas
- Universidad de Stanford – Mexican, American, Iberoamerican Collections - California – USA

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

XI. NUESTROS ATRIBUTOS DE CALIDAD

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

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

- **Seguridad:** desarrollo de una gestión que le brinde al usuario la tranquilidad de sentirse "en buenas manos" cuando utiliza los servicios, tanto en lo relacionado con el espacio físico, como con la confidencialidad en el tratamiento de información personal.
- **Comunicación y Capacidad de respuesta:** dar una respuesta oportuna y apropiada dentro de los tiempos establecidos, a manejarse con puntualidad y rapidez y a facilitar el contacto con la institución, siendo ágil y procurando establecer una buena comunicación.
- **Protección del Patrimonio Educativo y Cultural:** resguardo y conservación del patrimonio cultural bibliográfico de la comunidad para garantizar el acceso a la información.
- **Integración y creación de nuevas modalidades de transmisión de la información y conocimiento:** desarrollo de nuevos productos y servicios para la democratización de la información que generen mejoramientos en la gestión de otras bibliotecas, contemplando su heterogeneidad y los diversos niveles de apropiación tecnológica alcanzados por ellas.
- **Solidaridad:** apoyo a usuarios individuales u organizacionales que no tienen posibilidades de acceder a la información y el conocimiento a través de otros canales, favoreciendo procesos de inclusión social.

XII. NUESTROS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SU MEDICIÓN

XII. 1 - ESTÁNDARES DE CALIDAD LOS SERVICIOS ESENCIALES

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>1. CONSULTA RÁPIDA</p> <p>Facilitamos la consulta del material disponible de la BNM "in situ"</p>	<p>El tiempo de demora desde el momento en que el usuario solicita el material hasta que se lo entregamos, en la banda horaria de mayor afluencia de público, no excederá de:</p> <p>Mediateca: 5 minutos</p> <p>Sala Americana: 10 minutos</p> <p>Sala Sarmiento: 25 minutos</p> <p>Sala Colmo: 24 horas</p> <p>Centro de Documentación: 10 minutos</p> <p>Hemeroteca: 5 minutos.</p> <p>Sala del Tesoro: 48 horas</p>	<p>100% de cumplimiento de los tiempos previstos. (consideradas mensualmente)</p> <p>Porcentaje de respuestas positivas referidas a tiempo de espera obtenidas en la encuesta de satisfacción.</p>	<p>Tiempo de respuesta para satisfacer las consultas de material in situ.</p> <p>Grado de satisfacción del usuario.</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>2. CONSULTA REMOTA</p> <p>Disponibilidad de nuestro sitio web con todas sus opciones a nuestros usuarios remotos.</p>	<p>Garantizamos, la visualización de nuestro sitio web las 24 hs. todos los días del año.</p>	<p>Cantidad de horas comprometidas / Cantidad de horas en funcionamiento del sitio web. (Consideradas mensualmente).</p>	<p>Accesibilidad al sitio Web de la BNM.</p>
<p>3. PRÉSTAMOS A DOMICILIO</p> <p>Realizamos préstamos a domicilio de libros de Sala de Lectura (ubicados en las Estanterías Abiertas) a usuarios acreditados, por el término de 7 días.</p>	<p>Satisfaremos el 100% de las solicitudes de préstamos a domicilio a los usuarios, siempre que se cumplan las condiciones del préstamo automatizado, a saber: la credencial esté habilitada, el sistema esté funcionando, se retiren sólo 3 libros por vez y quede un ejemplar de resguardo en la BNM.</p>	<p>N° de préstamos efectuados / N° total de préstamos solicitados (considerados mensualmente).</p>	<p>Capacidad de respuesta a solicitudes de préstamo a domicilio</p>
<p>4. PRÉSTAMOS DE VIDEOS</p> <p>Realizamos préstamos a domicilio de videos a las instituciones ubicadas en un radio de 100 Km.</p>	<p>Satisfaremos el 100% de las solicitudes de préstamos de videos siempre que se cumplan las condiciones del préstamo, a saber: lo soliciten instituciones educativas ubicadas en un radio de 100 Km., a través de un usuario docente con credencial y se retiren un máximo de 2 videos por semana.</p>	<p>N° de préstamos realizados / N° total de solicitudes recibidas (considerados mensualmente).</p>	<p>Capacidad de respuesta a solicitudes de préstamo de videos</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>5. PRÉSTAMOS INTERBIBLIOTECARIOS</p> <p>Efectuamos préstamos interbibliotecarios a usuarios institucionales de Sala de Lectura y Sala Americana.</p>	<p>Contestaremos el 100% de las solicitudes que se nos formulen.</p> <p>Satisfaremos el 100 % de las solicitudes de préstamos que se nos formulen, siempre que el material esté disponible para el préstamo.</p>	<p>N° total de solicitudes contestadas en término/ N° de solicitudes formuladas (consideradas mensualmente).</p> <p>N° de préstamos efectuados/ N° de préstamos solicitados. (Considerados mensualmente).</p>	<p>Capacidad de respuesta a solicitudes de préstamos interbibliotecarios</p>
<p>6. REFERENCIA ESPECIALIZADA</p> <p>Brindamos referencia especializada al usuario presencial, consistente en el asesoramiento con indicaciones realizado por personal especializado, con el fin de brindar la selección del material bibliográfico de su interés.</p>	<p>Responderemos 100% de consultas en un plazo máximo de:</p> <p>Sala de lectura: 2 horas</p> <p>Centro de Documentación: ½ hora</p> <p>Hemeroteca: ½ hora</p> <p>Mediateca: 1 hora</p> <p>Sala Americana: 1 hora</p> <p>Material de Salas Especiales en depósito: 48 hs.</p>	<p>N° de respuestas dadas en el tiempo establecido para cada servicio/ N° de usuarios que consultan. (Considerados mensualmente).</p> <p>Se incluye una pregunta en la encuesta de satisfacción de usuarios respecto al servicio.</p>	<p>Tiempo de respuesta para las consultas de referencia especializada</p> <p>Grado de satisfacción del usuario.</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>7. COPIA DE VIDEOS</p> <p>Copiamos videos en Mediateca a las instituciones educativas que lo soliciten.</p>	<p>Satisfaremos el 100% de las copias de videos en un plazo máximo de 30 días, desde el momento en que se solicita hasta que la institución realiza la entrega.</p> <p>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 copias de videos entregados en el plazo establecido / N° de solicitudes realizadas. (Considerados mensualmente).</p> <p>N° de quejas con relación al servicio de copiado de videos a instituciones. (Considerados mensualmente).</p>	<p>Tiempo de entrega de material</p> <p>Calidad en la copia de videos</p>
<p>8. ASISTENCIA TÉCNICA Y BIBLIOTECOLÓGICA.</p> <p>Brindamos asistencia técnica y bibliotecológica en relación al soft de gestión Aguapey a las necesidades planteadas por los bibliotecarios que se comunican en forma remota con la BNM.</p>	<p>Satisfaremos el 100% de las consultas en un plazo que no exceda las 24 horas.</p>	<p>N° de consultas respondidas en 24 horas / N° total de consultas formuladas. (Consideradas mensualmente).</p>	<p>Tiempo de respuesta para las consultas remotas</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>9. UTILIZACIÓN DE PCs Y UTILITARIOS</p> <p>Posibilitamos a los usuarios acreditados la utilización de PCs, Internet y utilitarios de MS-Office para la confección de sus trabajos.</p>	<p>Disponemos del uso de PCs, Internet y utilitarios, garantizando para cada uno de los utilitarios, un resultado no menor del 80%.</p> <p>Realizaremos 2 controles diarios en Sala de Lectura y 1 control diario para Sala Americana.</p>	<p>Cantidad de controles que arrojen resultados afirmativos de funcionamiento/ Cantidad de controles que arrojen resultados negativos de funcionamiento. (Consideradas mensualmente).</p> <p>N° de quejas relativas al servicio. (consideradas mensualmente).</p>	<p>Disponibilidad de los equipos informáticos y sus utilitarios</p>
<p>10. MEDIATECA.</p> <p>Actualizamos los programas educativos existentes en la Mediateca por convenio con la señal ATEI (Asociación de Televisión Iberoamericana).</p>	<p>Se actualiza mensualmente el fondo multimedial con la incorporación a través del copiado del 100% de los títulos de los programas emitidos por ATEI no existentes en la BNM.</p> <p>Se actualiza mensualmente la Base Media a través del procesamiento de los títulos de los programas copiados de la emisión de ATEI.</p>	<p>Cantidad de títulos copiados / cantidad total de títulos emitidos por la señal ATEI no existentes en la BNM (considerados mensualmente).</p> <p>Cantidad de títulos procesados / cantidad total de títulos copiados de la emisión de ATEI (considerados mensualmente).</p>	<p>Actualización del material de Mediateca</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>11. SISTEMA DE RECLAMO DE MATERIAL</p> <p>Reclamaremos el material bibliográfico otorgado en préstamo a los usuarios que no hayan cumplido en tiempo y forma la devolución del mismo.</p>	<p>Reclamaremos el 100 % de material bibliográfico otorgado en préstamo adeudado por los usuarios.</p> <p>1° instancia: llamado telefónico.</p> <p>2° instancia: Envío de carta de reclamo.</p> <p>3° instancia: Intimación de la Dirección.</p> <p>4° instancia: Derivación a la Dirección de Asuntos Jurídicos del MECyT.</p>	<p>Cantidad de libros recuperados / cantidad de libros adeudados (considerado mensualmente).</p>	<p>Capacidad de recuperar el patrimonio bibliográfico.</p>
<p>12. CONSULTA DE BASES DE DATOS</p> <p>Realizamos la carga de material bibliográfico en distintos soportes.</p>	<p>Garantizaremos la carga mensual de:</p> <p>Libros/títulos:</p> <p>de educación: 250 títulos generales: 400 títulos indización libros del Tesoro: 100 controles de signatura topográfica, inventario y/o asignación de descriptores</p>	<p>Cantidad de material cargado / cantidad de material comprometido (en cada uno de los soportes, mensualmente)</p>	<p>Capacidad de carga del material comprometido en distintos soportes</p>

	<p>Control de Autoridades personales: 150</p> <p>Material Multimedial (videos, CD ROMs): 60 programas (sujeto al ingreso de material)</p> <p>Documentos educativos: 50 documentos (puede variar de acuerdo a cantidad de ingreso de material)</p> <p>Legislación educativa, carga retrospectiva 1982-1990: 23 resoluciones.</p> <p>Legislación educativa actualizada: 70 resoluciones.</p> <p>Publicaciones periódicas: 70 analíticas.</p> <p>Documentos del Centro de Documentación de UNESCO: 100 documentos</p> <p>Documentos OEI: de acuerdo a los documentos enviados por OEI central mensualmente.</p>		
--	---	--	--

XII.2 - ESTANDARES DE CALIDAD DE ACCESO A NUESTROS SERVICIOS

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>13. AUTOCONSULTA</p> <p>Posibilitamos que los usuarios consulten, por sí mismos, nuestras bases de datos "in situ".</p>	<p>Disponemos de PCs para la autoconsulta garantizando el 100% de su funcionamiento.</p> <p>Sala de Lectura: 6 PC</p> <p>Sala Americana: 1 PC</p> <p>Centro de Documentación: 1 PC</p>	<p>Cantidad de horas - máquina funcionando correctamente / cantidad de horas - máquina totales (consideradas mensualmente).</p> <p>N° de quejas relativas al servicio de autoconsulta. (Consideradas mensualmente).</p>	<p>Accesibilidad a la autoconsulta</p>
<p>14. ESTANTERÍA ABIERTA.</p> <p>Facilitamos a todos los usuarios el acceso a las "Estanterías Abiertas" en Sala de Lectura.</p>	<p>Disponemos de 38.000 volúmenes para la consulta en las Estanterías Abiertas, excepto los que se están consultando en la Sala o se encuentran en calidad de préstamo.</p>	<p>El 100% de los libros que no se encuentran en préstamo o consulta, están disponibles para el usuario.</p> <p>N° de quejas referidas al servicio de estanterías abiertas (consideradas mensualmente).</p>	<p>Disponibilidad del material de estantería abierta.</p>

XII.3 - ESTANDARES DEL PUNTO DE CONTACTO

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>15. ORIENTACIÓN EN PUERTA DE ACCESO.</p> <p>En la puerta de acceso orientamos en forma presencial al público al ingresar a la BNM sobre los servicios que ofrecemos, registramos sus datos y efectuamos un control de seguridad.</p>	<p>Se orientará al 100% de las personas que se acerquen a la puerta de acceso</p> <p>El tiempo medio de espera para ser atendido será de diez minutos en el horario de mayor afluencia (lun. a vier. De 13.30hs. a 17.00 hs).</p>	<p>100% de personas atendidas</p> <p>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> <p>Se incluye una pregunta en la Encuesta de Satisfacción de Usuarios respecto al servicio.</p>	<p>Accesibilidad al organismo expresada como tiempo medio para el ingreso al mismo.</p>
<p>16. ORIENTACIÓN DE USUARIOS</p> <p>En los diferentes servicios orientamos a los usuarios en la búsqueda en base de datos y localización del material de su interés.</p>	<p>Técnicos y profesionales brindarán atención al usuario en los diferentes servicios durante el horario de atención al público.</p>	<p>N° de quejas y sugerencias relativas a la orientación (consideradas mensualmente).</p> <p>Se incluye una pregunta en la Encuesta de Satisfacción de Usuarios respecto al servicio.</p>	<p>Adecuada orientación en la búsqueda del material solicitado</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>17. IDENTIFICACION DEL PERSONAL DE ATENCION A USUARIOS</p> <p>Nos identificaremos previamente en la atención telefónica en todos los servicios de atención al usuario.</p>	<p>Nos identificaremos en el 100% de los llamados atendidos en cada servicio de atención a usuarios.</p>	<p>Cantidad de controles en los que el personal se identifique/ cantidad de controles totales por cada servicio. (considerados mensualmente)</p>	<p>Cumplimiento de la identificación.</p>

XII.4 - ESTANDARES DEL SISTEMA DE INFORMACION

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>18. CITE: CONSULTAS.</p> <p>En el CITE (Centro de Información para la Transformación Educativa) atendemos consultas telefónicas.</p>	<p>Responderemos inmediatamente el 100% de las consultas telefónicas. Cuando su complejidad lo amerite, se averiguará la respuesta en el área del Ministerio que corresponda, en cuyo caso el plazo máximo de respuesta será de dos días hábiles.</p>	<p>Total de respuestas dadas en el tiempo estipulado / total de consultas recibidas. (Consideradas mensualmente).</p>	<p>Tiempo de respuesta ante consultas telefónicas.</p>
<p>19. CONSULTAS POR CORREO ELECTRÓNICO.</p> <p>Contestamos las consultas de usuarios individuales e institucionales que llegan por correo electrónico.</p>	<p>Respondemos el 100% de las consultas en un plazo que no exceda:</p> <p>Sala de Lectura: 48 hs.</p> <p>Sala Americana: 24 hs.</p> <p>Centro de Documentación: 24 hs.</p> <p>Mediateca: 24 hs.</p> <p>Hemeroteca: 24 hs.</p> <p>Coordinación Pedagógica: 48 hs.</p> <p>CITE: 24 hs.</p>	<p>N° de consultas respondidas en los plazos establecidos / N° total de consultas formuladas (consideradas mensualmente).</p>	<p>Tiempo de respuesta ante consultas a través de correo electrónico.</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>20. VISITAS GUIADAS</p> <p>Ofrecemos visitas guiadas destinadas a docentes y grupos de alumnos a partir del nivel de la Educación General Básica.</p>	<p>Satisfaremos el 100% de los pedidos de visitas guiadas que se nos formulen. Cumplida la formalidad, se otorgan inmediatamente.</p>	<p>N° total de pedidos satisfechos / N° total de pedidos formulados (considerados mensualmente).</p>	<p>Capacidad de respuesta a las solicitudes de visitas guiadas</p>
<p>21. DIFUSION DE CARTA COMPROMISO</p> <p>Difundimos el material elaborado sobre la Carta Compromiso con el Ciudadano a nuestros usuarios en puntos de contacto, visitas guiadas, sitio web.</p>	<p>Difundiremos el 100% del material elaborado sobre Carta Compromiso con el ciudadano.</p>	<p>N° total de material distribuido</p>	<p>Capacidad de difundir material sobre la carta compromiso a los usuarios in situ y remotos.</p>
<p>22. DIFUSION DE ACTIVIDADES Y PRODUCTOS</p> <p>Difundimos las actividades en las que participa la BNM y los productos que elabora a todos los usuarios</p>	<p>Difundiremos el 100% de las actividades y eventos de la BNM a través de la cartelera de usuarios.</p> <p>Difundiremos el 100% de los productos elaborados por la BNM a través de la cartelera de usuarios.</p>	<p>N° total de actividades y eventos en los que participa la BNM publicados en cartelera</p> <p>N° de productos elaborados por la BNM difundidos en cartelera</p>	<p>Capacidad de difundir entre los usuarios información relacionada con actividades y eventos en los que participa la BNM y los productos elaborados por la institución</p>

SERVICIO	ESTÁNDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>23. FORO VIRTUAL</p> <p>Atención del Foro técnico bibliotecológico de Aguapey.</p>	<p>Respondemos el 100% de las consultas formuladas en el término de 48 hs. En caso de que el especialista a cargo se encuentre cumpliendo tareas de capacitación en el interior el plazo será de 96 hs.</p>	<p>N° de consultas contestadas en el plazo establecido / N° de consultas formuladas (consideradas mensualmente)</p>	<p>Tiempo de respuesta ante consultas a través del Foro Virtual.</p>
<p>24. ACCESO A CONTENIDOS DE PAGINA WEB</p> <p>A través del sitio web se puede acceder a la consulta remota de distintos contenidos.</p>	<p>Garantizamos la visualización actualizada mensualmente de los siguientes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paquetes de contenido: 5 piezas. Cada pieza incluye: digitalización de textos y/o imágenes de libros antiguos o de reproducción permitida y una propuesta didáctica con: su descripción, la especificación a trabajar y, en algunos casos la recomendación de enlaces a sitios web relacionados con la temática. - Rincón del Editor: 20 piezas (siempre que ingresen ese total de libros). Cada pieza incluye: la digitalización de la tapa, índice y, en algunos casos, cuadros significativos, un resumen y 3 párrafos del mismo. También incluye: la incorporación de un 	<p>Cantidad de contenidos visualizados / cantidad de material comprometido (en cada una de las temáticas, mensualmente).</p>	<p>Disponibilidad de contenidos actualizados en el sitio web para la consulta remota.</p>

	<p>enlace al catálogo de la BNM para visualizar otros libros del autor.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hemeroteca digital: digitalización de índices y portadas de publicaciones periódicas pertenecientes al proyecto UNIRED "Padrinazgo". 60 páginas (incluye índice y portada) - Legislación educativa retrospectiva años 1982-1990: 305 páginas. - Legislación educativa actualizada: 140 páginas. - Libros de Lectura: 300 páginas - Historia de la Educación Argentina: 400 páginas - Exposiciones virtuales: el 100 % de los títulos expuestos. (tapa, imágenes) - Recursos electrónicos de la opción "Bibliotecas Escolares" (en la sección Redes Federales): incluye al menos 15 enlaces mensuales. - Sitios de interés de la sección "Espacio Pedagógico": incluye al menos 17 enlaces mensuales. 		
--	---	--	--

XII.5 - ESTANDARES DEL SISTEMA DE PARTICIPACION DE NUESTROS USUARIOS

MECANISMOS DE PARTICIPACION

SERVICIO	ESTANDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>25. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</p> <p>Confeccionamos una encuesta de satisfacción de usuarios sobre todos nuestros servicios</p>	<p>Anualmente:</p> <p>a) tomaremos una encuesta referida a la satisfacción de usuarios.</p> <p>b) publicaremos los resultados finales en nuestra cartelera de usuarios y en el sitio Web.</p>	<p>Una encuesta realizada en el año.</p> <p>Publicación de los resultados de la encuesta.</p>	<p>Nivel de satisfacción sobre los diversos servicios que presta la organización.</p>
<p>26. COMITÉ DE USUARIOS</p> <p>Usuarios acreditados realizarán una evaluación del grado de cumplimiento de los servicios y compromisos de la BNM.</p>	<p>Semestral:</p> <p>a) convocaremos a usuarios acreditados de todos los servicios a monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos.</p> <p>b) publicaremos los resultados finales en nuestra cartelera de usuarios y en el sitio Web.</p>	<p>Conformación de dos comités de usuarios en el año.</p> <p>Publicación de los resultados de los comités de usuarios.</p>	<p>Grado de cumplimiento de los diversos servicios que presta la organización.</p>

SERVICIO	ESTANDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>27. GRUPOS FOCALES</p> <p>Grupos de usuarios calificados (docentes, bibliotecarios, investigadores y funcionarios de la BNM) participarán de reuniones con la finalidad de conocer sus opiniones en relación a los servicios.</p>	<p>Semestral:</p> <p>a) convocaremos a usuarios calificados para participar de los grupos focales.</p> <p>b) publicaremos los resultados finales en nuestra cartelera de usuarios y en el sitio Web.</p>	<p>Conformación de dos grupos focales en el año.</p> <p>Publicación de los resultados de los grupos focales.</p>	<p>Nivel de satisfacción de los usuarios calificados sobre los diversos servicios que presta la organización.</p>

SISTEMA DE CONSULTAS Y RECLAMOS

SERVICIO	ESTANDAR	INDICADOR	QUE SE MIDE
<p>28. SISTEMA DE QUEJAS.</p> <p>Respondemos las sugerencias y/o quejas de usuarios que nos llegan por distintas vías.</p>	<p>Respondemos el 100% de las sugerencias / quejas en un plazo de 72 horas.</p>	<p>Cantidad de quejas respondidas en término/ el número total de quejas formuladas.</p>	<p>Tiempo de respuesta ante sugerencias formuladas</p>

XIII. NUESTRO COMPROMISO DE MEJORA PARA EL AÑO 2005

MEJORAS EN LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS ESENCIALES

- I. Durante el 2005, realizaremos paulatinamente la visualización breve en formato Marc de los registros de la **base KARDEX** (publicaciones periódicas), siguiendo las pautas establecidas por el Centro Argentino de Información Científica y Tecnológica (CAICYT).
- II. Durante el 2005, en la **Hemeroteca** se incluirán debajo de cada título, los siguientes datos: ISSN, editor institucional y las existencias de las publicaciones periódicas (años, volúmenes y números).
- III. A partir de enero de 2005 realizaremos la **migración a formato MARC** de la base **LEVENE**, el proceso finalizará en el mes de marzo. Con esto posibilitaremos el acceso a registros Marc de la colección más completa de escritos realizados por el historiador argentino.
- IV. A partir de diciembre de 2004 un bibliotecario se encargará de la catalogación, indización, organización y reubicación de libros ubicados en **Sala Colmo**. Para una optimización del servicio de Salas Especiales, haremos el proceso documentario a razón de 1200 libros por trimestre.
- V. Durante el 2005 realizaremos las provisiones referentes a la realización de **transferencias financieras** (según disponibilidad presupuestaria) a Bibliotecas y Unidades de Información de nuestras Redes Federales, según suscripción de Actas Complementarias. Esos fondos serán aplicados para la adquisición de material bibliográfico y/o equipos informáticos y multimediales.
- VI. Durante el 2005 continuaremos con las actividades de **extensión cultural** destinadas a los usuarios de nuestra biblioteca. Realizaremos mensualmente, de abril a noviembre, una **Tertulia Americana** que consiste en un encuentro que brinda la posibilidad de acceso a libros antiguos, primeras ediciones, ejemplares autografiados y dedicados, colecciones únicas en el país habitualmente no disponibles para consulta.
- VII. Durante el 2005 continuaremos **exponiendo material bibliográfico** perteneciente al patrimonio de la BNM organizado temática o cronológicamente en las **vitriñas** de acceso a la biblioteca y al MECyT.
- VIII. Durante el 2005 realizaremos tres **exposiciones** sobre Historia de la Educación en Argentina, desarrolladas por la BNM, que podrán ser visitadas por los usuarios en el sector destinado a las mismas en el Hall de Entrada de la Biblioteca.

- IX.** A partir de diciembre de 2004, continuaremos realizando **ejercicios de capacitación en protección civil**, a fin de entrenar al personal en las modalidades de actuación en situaciones de emergencia y prevención de riesgos, salvaguardando su integridad física, la de los ciudadanos que concurren a utilizar nuestros servicios, y el resguardo de la documentación a nuestro cargo.
- X.** A partir de enero de 2005 pondremos en nuestra **web el catálogo de la base RARE**. Este catálogo permitirá la consulta al acervo más valioso de la institución que cuenta con exquisitas ediciones antiguas sobre el descubrimiento y la conquista de América.
- XI.** A partir de marzo de 2005 pondremos en nuestra **web el catálogo de la UNESCO** en formato MARC **y el catálogo de la OEI** podrá ser consultado también virtualmente. Con esta etapa finalizaremos la puesta en la web de todos nuestros catálogos.
- XII.** A partir de diciembre de 2004 **trasladaremos el módulo de catalogación de Aguapey a un sistema open source**. Con esto nos proponemos expandir nuestro programa a diferentes plataformas.
- XIII.** A partir de diciembre de **2004 incluiremos en cada registro del catálogo de libros un link “Cómo citar este recurso”** que permitirá la visualización de distintos estilos de citas bibliográficas. Esto generará un valor agregado de particular interés para los usuarios que consultan nuestra bibliografía.
- XIV.** Nos comprometemos a realizar el **inventario del fondo bibliográfico del Centro Nacional de Información y Documentación Educativa** que posee aproximadamente 28.000 documentos contenidos en 310 estanterías, en el término de un (1) año a partir de octubre de 2004 con una meta de cumplimiento de 75 estanterías cada tres (3) meses, con un informe trimestral de avance.
- XV.** Durante el 2005 para mejorar las áreas de servicios realizaremos **la rotación del personal de Sala de Lectura y el Centro de Documentación**.
- XVI.** Durante el 2005 realizaremos en **Sala Americana** acciones de **preservación de materiales** que por efecto de su uso reiterado o de su antigüedad presenten afecciones en su estado. Estableceremos sobre los mismos, maniobras de protección con materiales que no afecten su estructura.
- XVII.** Durante el 2005 se realizará la primera **revisión formal de Descriptores Controlados y Propuestos**.
- XVIII.** Para garantizar el acceso a largo plazo del patrimonio, durante el 2005 la BNM llevará adelante el **Proyecto: Área de Preservación y Conservación**. Las acciones a realizarse serán: taller de restauración; entrenamiento del personal en las diferentes tareas del proyecto; monitoreo medioambiental.

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

- XIX.** Durante el 2005, realizaremos la planificación y adquisición de equipamiento **tecnológico**, con el objetivo de:
- Dotar de equipos informáticos y multimediales a la BNM, entre los que se incluyen: estaciones de trabajo, servidores, notebooks, impresoras para funcionamiento en red, a fin de reponer parte del stock que se encuentra desgastado y ajustarlo a las necesidades de demandas de los usuarios.
 - Adquirir placas para el tratamiento de videos, con miras a poner en marcha en el ámbito de la Coordinación Técnica, la primera fase referente a la realización de procesamiento de contenidos de videos, que posteriormente serán “bajados” y copiados en formato digital, para favorecer su consulta remota.
 - Ampliar la capacidad de almacenamiento de contenidos digitales, ya que se prevé la ejecución del Proyecto Memoria de la Educación, que prevé la realización de la digitalización de Colecciones Valiosas para su disposición a la consulta en página web.
 - Realizar la adquisición de equipamiento especial para seguridad de las instalaciones, tales como pedestales de acceso, instalación de cámaras de video en lugares neurálgicos, sistemas de inventarios automatizados de materiales bibliográficos; con la finalidad de prever la seguridad y conservación del acervo histórico y bibliográfico –en algunos casos ejemplares únicos-, que posee la BNM.
- XX.** A partir de diciembre de 2004 se continuará realizando la **revisión semanal** de los scanners para mantener en condiciones óptimas el equipamiento destinado al proceso de digitalización.
- XXI.** A partir de enero de 2005 equiparemos a la **Sala de Capacitación** de la BNM como sala de conferencias.

MEJORAS EN ACCIONES DE CAPACITACION

- XXII.** Durante el 2005 continuaremos realizando las **jornadas de sensibilización** con las jurisdicciones que demanden ser incluidas en el **Proyecto BERA**.
- XXIII.** A partir del año 2005 diseñaremos acciones y actividades de **capacitación** en el área de **Gestión del Conocimiento** para nuestro personal y las unidades de información que conforman el consorcio.

XXIV. Durante el 2005, continuaremos las acciones iniciadas en el año 2002 orientadas a la implementación del **proyecto "Desarrollo y actualización del sistema de gestión de la información AGUAPEY en bibliotecas escolares y especializadas"** destinado a las instituciones pertenecientes al nivel de Educación Básica y Superior no universitaria de gestión pública y privada. Para ello se propone continuar la capacitación de bibliotecarios escolares y especializados así como también, distribuir materiales en todos los establecimientos, cuyas jurisdicciones participen de los convenios firmados con las autoridades de la Secretaría de Educación del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. En aquellas jurisdicciones en las que se ya se dio el contenido técnico bibliotecológico se avanzará en la capacitación de los módulos de gestión del conocimiento y calidad, en la fase instrumental del costeo del proyecto y en el módulo pedagógico (Promoción de la Lectura y Biblioteca y Comunidad). Además, se ampliarán las modalidades de capacitación: express, por proyecto, universo total y a distancia.

MEJORAS EN EL SISTEMA DE INFORMACION

XXV. A partir de diciembre de 2004, continuaremos incorporando **información estadística** que refleje a nuestros usuarios el desarrollo alcanzado por la BNM. Además, se visualizarán los registros estadísticos significativos de nuestras redes federales (Centros de Documentación y Bibliotecas Pedagógicas).

XXVI. A partir de diciembre de 2004, continuaremos profundizando el **contenido de las visitas guiadas** a partir del desarrollo de trípticos para estudiantes de profesorado y bibliotecología, con actividades para generar una reflexión sobre el valor de nuestro patrimonio cultural y su cuidado. Además, se elaborará un instrumento de evaluación de visitas para los docentes que participan y se analizarán sus resultados.

XXVII. A partir de enero de 2005 **traduiremos nuestro sitio web al inglés y los materiales de difusión.** Esto permitirá proyectar e insertar nuestra biblioteca en el ámbito internacional.

XXVIII. En el transcurso del año 2005 realizaremos un **portal web** para el **Proyecto BERA** y otro para el **SNIE.**

XXIX. Durante el año 2005 editaremos un **boletín electrónico** interno mensual sobre **gestión del conocimiento.**

XXX. Durante el 2005 incrementaremos la **difusión de las acciones desarrolladas por la BNM** en la comunidad educativa y los distintos medios de comunicación.

XXXI. Durante el 2005 publicaremos un **tutorial** del soft Aguapey y cinco **cuadernillos** de la serie "Biblioteca Escolar HOY".

- XXXII.** Durante el 2005 se diseñará el **Proyecto Memoria de la Educación Argentina** en el que se amplían el Proyecto Historia de la Educación Argentina (HEA) y se agregará un archivo fotográfico físico y digital, un archivo multimedial y un banco de fuentes primarias de imágenes, textos antiguos y documentos.
- XXXIII.** Durante el 2005 elaboraremos un **Plan de Difusión del material de la Hemeroteca** para el usuario docente. Las acciones a realizarse serán: realización de un tríptico; implementación de una planilla de rastreabilidad del proceso de las investigaciones; actualización del catálogo de publicaciones periódicas en el sitio web.
- XXXIV.** El **Centro de Documentación Internacional de UNESCO**, se compromete a elaborar la **Primera Guía Bibliográfica** sobre los temas que trata la UNESCO. Esta Primera Guía corresponde a Patrimonio Mundial con fuente completa de la colección “El Correo de la UNESCO” para su difusión y colocación en la web.

MEJORAS EN INFORMACION QUE FACILITE EL ACCESO A LOS SERVICIOS

- XXXV.** Durante el 2005 completaremos la **señalética** correspondiente a la Sala de Lectura e instrumentaremos la realización de un panel indicador de las áreas de la BNM a instalar en el Hall de Entrada.
- XXXVI.** Durante el 2005, colocaremos **carteles de color y laminados** (suplantando los carteles blanco y negro del 2003) completando al menos un módulo por mes en las estanterías abiertas de **Sala de Lectura**, de tal manera que a los usuarios se les facilite la localización del material de su interés para convertirlos en usuarios independientes en cuanto al acceso a las estanterías y a los libros. La colocación de carteles es un proceso continuo, ya que a medida que crece la colección (es decir, se suman nuevos ejemplares) la ubicación de los libros en las estanterías abiertas va modificándose.
- XXXVII.** A partir de diciembre de 2004, el **personal** que esté en contacto directo con nuestros usuarios continuará **identificado** de manera visible para que el usuario pueda conocer el responsable de la prestación del servicio, generando mayor confianza y seguridad.
- XXXVIII.** A partir de diciembre de 2004 continuaremos informando a nuestros usuarios remotos en **nuestra página web** un sector acerca del incremento de material digitalizado. La información será actualizada en forma mensual.
- XXXIX.** A partir de diciembre de 2004, continuaremos incorporando contenidos en nuestro sitio web en el sector específico dedicado a **exposiciones virtuales**. Las mismas son incorporadas para su consulta remota una vez finalizadas las exposiciones presenciales realizadas en la BNM.

- XL.** Durante el 2005, continuaremos brindando a los usuarios el **Servicio de Alerta Bibliográfico**. El mismo consiste en enviar mensualmente el listado de los libros que la BNM incorporó a su fondo bibliográfico durante el mes. El usuario interesado en recibir dicho listado debe suscribirse por correo electrónico.

MEJORAS EN EL SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- XLI.** Durante el 2005 continuaremos con las **acciones de extensión de la Carta Compromiso** con un Centro de Documentación a determinar integrante de nuestras redes. 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.

MEJORAS EN LA GESTION PARA MEJORAR LOS SERVICIOS

- XLII.** Durante el año 2005 se consolidará el **proceso administrativo** fortaleciendo las siguientes áreas: a) Recursos Humanos, b) Control Patrimonial, incluyendo en el mismo a la Biblioteca Levene y la organización física del Centro de Información Itinerante (CII), c) Pasajes y Viáticos, con el objetivo de asegurar la presencia de equipos de capacitación de la BNM en las distintas jurisdicciones
- XLIII.** Durante el 2005 se consolidará el proceso de la gestión administrativa consolidando el **proceso de planificación** de acuerdo a las pautas establecidas en el Plan Estratégico de la Institución de tal manera que los circuitos administrativos sean quienes garanticen el inicio, seguimiento y evaluación de los expedientes a través de los cuales se gestionan las diferentes demandas de esta Institución ante otras instancias del Ministerio.
- XLIV.** Durante el 2005 se ejecutará un proceso administrativo que garantice la optimización de la firma de **Actas Complementarias a los Convenios Marco vigentes y futuros**, y la ejecución de las transferencias de los recursos financieros que fueron presupuestados y que tienen como objetivo fortalecer las acciones que se están desarrollando a los fines de consolidar la extensión de los servicios bibliográficos y multimediales de las unidades de información integrantes de las redes federales coordinadas por la BNM.
- XLV.** Durante el 2005 se creará una **base de datos** que permitirá estimar los **costos de las distintas coordinaciones** a fin de racionalizar el gasto operativo y proveer información a los fines de la toma de decisiones de la Dirección.

- XLVI.** Durante el 2005 se automatizará el **seguimiento de las notas y remitos** que en forma independiente se gestionan en el área de Administración.
- XLVII.** A partir de diciembre de 2004, se desarrollará una logística para la distribución masiva de **material bibliográfico donado** por editoriales de acuerdo a los perfiles de las instituciones educativas.
- XLVIII.** A partir del año 2005 diseñaremos un proyecto de **Gestión del Conocimiento**. En el mismo se determinarán las fases y la extensión del mismo, y se definirán los pasos a seguir, los usuarios y los escenarios.
- XLIX.** A partir de marzo del 2005 crearemos los **mapas del conocimiento** de cada una de las áreas de la organización. Para ello se recopilará toda la documentación necesaria en las distintas áreas de la Biblioteca. También se investigará la utilización de software apropiado para llevar a cabo esta tarea.
- L.** Durante el 2005, **descentralizaremos la producción y el pegado de contenidos en la web por área.**
- LI.** Durante el año 2005 procederemos a desarrollar una **sistematización de los procesos que se dan entre el área de Diseño y otras áreas de la BNM**. Los procesos y personas involucradas son: Producción del material (autor), Corrección (corrector), Diseño (diseñador), Presupuesto / Proveedores (Administración).
- LII.** En el año 2005 crearemos un **documento** con las normas a tener en cuenta en relación a la **usabilidad y navegabilidad de nuestro sitio web**. Las normas allí establecidas serán tenidas en cuenta en el diseño y mantenimiento del mismo.
- LIII.** A partir del año 2005 se iniciará la implementación de una **Intranet**. Para ello se investigarán distintos software open source (en código abierto y gratuitos) para determinar el que se utilizará para este proyecto.
- LIV.** A partir de enero de 2005 implementaremos los **nuevos módulos del soft Aguapey** en la BNM; esto nos permitirá homogeneizar y normalizar nuestros procedimientos. Asimismo, estas actualizaciones enriquecerán el soft Aguapey BERA y Aguapey DOC en las unidades de información en el sistema educativo.
- LV.** Durante el 2005 optimizaremos el diseño del **Sistema de Calidad** ya instalado en la BNM tendiente a lograr la gestión de Calidad Total. Se realizarán informes trimestrales.
- LVI.** A partir de diciembre de 2004 realizaremos una **reunión de Calidad** mensual en la que participará la **Alta Gerencia**.
- LVII.** Durante el 2005 realizaremos reuniones mensuales para la **evaluación del Sistema de Calidad**.

- LVIII.** Durante el 2005 realizaremos reuniones mensuales entre el Equipo de Calidad y los **Responsables de Calidad** por área.
- LIX.** Durante el 2005 realizaremos una **reunión mensual por cada una de las áreas de la BNM** en dónde se tratarán temas referidos a **Gestión de Calidad**.
- LX.** A partir de diciembre de 2004, cada una de las áreas de servicio continuará con la realización de **talleres internos de reflexión** destinados al personal de la BNM, sobre la forma de resolver situaciones concretas que se plantean en el contacto directo con el usuario, tales como casos estándares, de excepción o emergencia, a fin de lograr mejor información y trato personal.
- LXI.** Durante el 2005 **cada área consolidará trimestralmente los procedimientos** referidos a su competencia, con el fin de homogeneizar los manuales de procedimientos y los flujos de procesos en los diferentes sectores de la BNM.
- LXII.** Durante el 2005 conformaremos una **base de datos** con la carga actual y retrospectiva de la información contenida en las planillas de **Tiempos de Dirección**.
- LXIII.** Se diseñará una planilla de **rastreabilidad de usuarios investigadores** en la que se registrarán datos referidos a: nombre y apellido, institución de referencia/pertenencia, temática central de la investigación, temáticas de búsqueda, características generales, Director/tutor, fecha de inicio y finalización de la misma, soporte de publicación, motivo de elección de la BNM. La misma se adaptará a cada espacio de consulta de la institución (Sala Americana, Sala de Lectura, Hemeroteca, Mediateca, Centro de Documentación y Museo Levene) y se realizará el seguimiento referido al desarrollo de la investigación.
- LXIV.** A partir de diciembre de 2004 para mejorar la información resultante de la consulta remota, además de registrar los datos obtenidos por los contadores de visitas, **listaremos las temáticas más consultadas** en las bases BINAM, MEDIA y CEDOC (correspondientes a libros, documentos y material multimedial). Para realizar un análisis más detallado de las consultas se implementará una base de datos de registro de consultas.
- LXV.** A partir de diciembre de 2004 continuaremos con el **resguardo de la información digital**. El proceso incluye backup nocturno, resguardo diario y archivo en CD- ROM con un circuito de seguridad predeterminado.
- LXVI.** A partir de diciembre de 2004, continuaremos con procedimiento para el **resguardo de la información** que se recaba diariamente acerca de la cantidad **de libros y temáticas consultadas en Sala de Lectura**. Este proceso se llevará a cabo mensualmente en soporte informático.

XIV. RESPONSABLES DE AREAS Y SERVICIOS

Directora

Lic. Graciela Teresa Perrone

Pizzurno 953 PB (C1020ACA)

Buenos Aires – Argentina

Te.: (011) 4129-1275 /1272

Fax: (011) 4129-1268

E-mail: bnminfo@me.gov.ar

Coordinación General Coordinación de Comunicaciones

Lic. Silvia Adriana Mei

Te.: (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 Lago

Pizzurno 935 - Subsuelo

(011) 4129-1299 (atención)

(011) 4129-1294 (legislación)

E-mail: bnmcentro@me.gov.ar

Coordinación Pedagógica

Lic. Adriana Mercedes Redondo

Te.: (011) 4129-1278

E-mail: aredondo@me.gov.ar

Coordinación de Procesos Técnicos

Coordinadora: Lic. Alexandra Murillo Madrigal
Responsable a/c: Lic. Laura González del Valle

Te.: (011) 4129-1245
E-mail: amurillo@me.gov.ar

Coordinación Técnica

Responsable a/c: Marta González del Valle

Te.: (011) 4129-1206
E-mail: mgdelvalle@me.gov.ar

Centro de Información sobre la Transformación Educativa (CITE)

Responsable a/c: Bcaria. Marta Lago

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

Mediateca

Responsable a/c: Bcaria. Nidia Bertuna

Te.: (011) 4129-1289
E-mail: mteca@me.gov.ar

Sala de Lectura

Responsable general a/c: Bcario. Fernando Ariel López
Responsable turno mañana: Beatriz Ghirardi
Responsable turno tarde: Lic. Graciela Rivero

Te.: (011) 4129-1286
E-mail: bnmsala@me.gov.ar

Salas Especiales e Investigación

Coordinadora: Lic. Ana Diamant

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

Coordinación de Administración

Coordinador: Lic. Víctor Farías
Responsable de Presupuesto: Christian Campos

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

Legislación Educativa

Responsable a/c: Bcaria. Emma Díaz

Te.: (011) 4129-1294
E-mail: ediaz@me.gov.ar

Contenidos en Página Web

Responsable a/c: Lic. Graciela Perrone

Te.: (011) 4129-1275
<http://www.bnm.me.gov.ar>
E-mail (consulta): bnminfo@me.gov.ar

Diseño Gráfico Institucional

Responsable a/c: Patricia Fortes

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

Calidad Institucional

Responsables a/c: Lic. Silvia Adriana Mei y Lic. María Graciela Rodríguez
Flores Fernández Rivera

Te.: (011) 4129-1241
E-mail: bnmcom@me.gov.ar

Prensa

Responsable a/c: Flores Fernández Rivera

Te.: (011) 4129-1241
E-mail: bnmprensa@me.gov.ar

Centro de Documentación Internacional (UNESCO) Centro de Recursos, Documentación e Información CREDI (OEI)

Responsable a/c: Lic. Graciela Ayo

Pizzurno 935 - Subsuelo
Te.: (011) 4129-1299
E-mail: bnmcentro@me.gov.ar

Museo y Archivo “Dr. Ricardo Levene”

Responsable a/c: Lic. Graciela Perrone

Te.: (011) 4801-9807 / 4129-1275
Pacheco de Melo 2134
E-mail: bimulevene@me.gov.ar

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

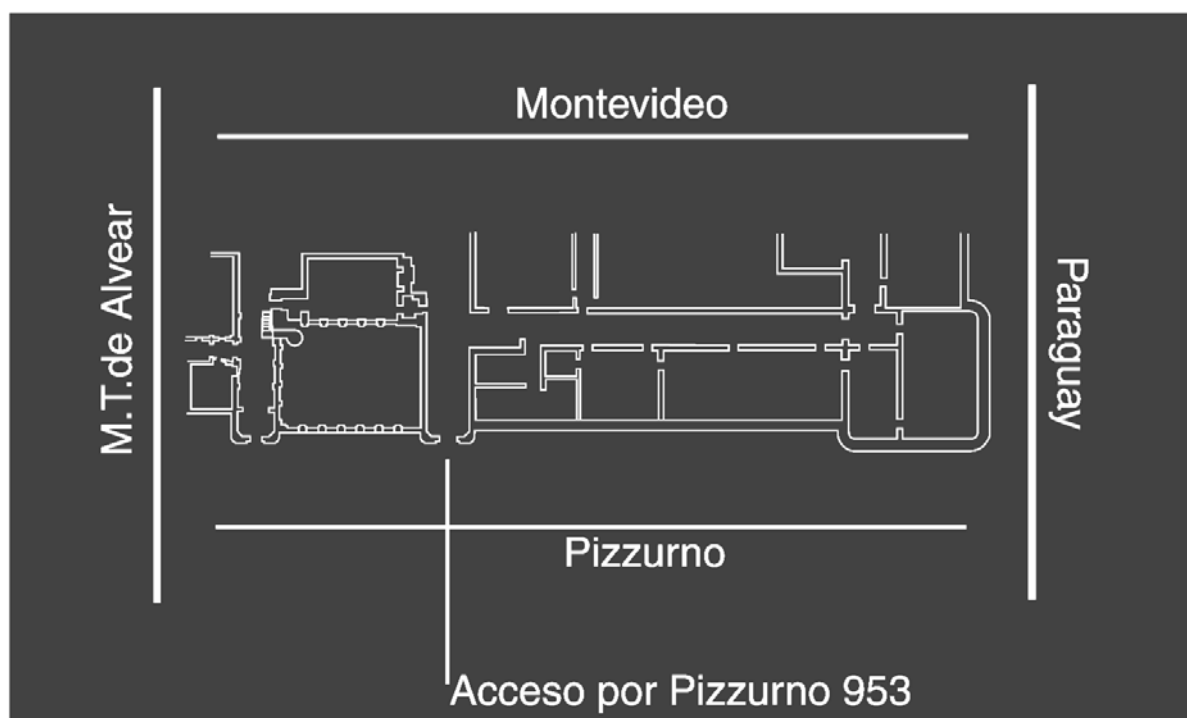
ACOSTA, CATALINA
ALCOBRE, MARIANA
ANDRADE LESSA, MARCIO LUIS
ANDRADE, MARTA ISABEL
ARCOMANO, EDIT MILAGROS
AYOS, GRACIELA
BANEGAS, NORBERTO DANIEL
BARNECHE, SANTINA BLANCA
BERTUNA, NIDIA AZUCENA
CAMPOS, CHRISTIAN EMILIO
CASAMAYOU, MARIA FELISA
CASAS, SANDRA
CIUFFOLI CLARA
COSSE LARGHERO, ISABELLA
DE DONATIS, MARIA TERESA
DESMARET, KARINA
DI PAOLA, ALICIA CECILIA
DIAMANT, ANA ESTELA
DIAZ, EMMA LUJAN
DIMATTIA, MARIA EUGENIA
DUARTE, NORMA LIDIA
ESPOSITO, VIVIANA JORGELINA
ETCHELECU, JUAN ALBERTO
FALLAS, MAURICIO
FARIAS, VICTOR
FERNANDEZ RIVERA, FLORENCIA
FERNANDEZ PAUPY, JAVIER
FORNAROLI, MARIA EUGENIA
FORT, ARIEL
FORTES PEREYRO, PATRICIA
GAMARNIK, RAQUEL
GARCIA BARRAL, NICOLAS
GHIRARDI, BEATRIZ
GONZALEZ DEL VALLLE, LAURA
GONZALEZ DEL VALLLE, MARTA

GONZALEZ, EMMA MARIA
GROSSI, MARIA CRISTINA
HERRERA POSSE, ANDREA
IGLESIAS, FERNANDO
JACOBZON, RENE
JALABERT, SONIA GRACIELA
JUSTINIANO, MA. DE LOS ANGELES
LENCINAS, JULIA MAXIMA
LOPEZ, KARINA LUCIA
LOPEZ, FERNANDO ARIEL
MAI, ADA
MASRI GALLI, ANDREA CECILIA
MEI, SILVIA ADRIANA
MURILLO MADRIGAL, ALEXANDRA
PALAZZO, DANIEL ALEJANDRO
PAZ, MARTIN
PEREA, MARIA ROSA
PEREZ, MARIA ELIZABETH
PERRONE, GRACIELA TERESA
PONCE, WALTER ANDRES
REDONDO, ADRIANA MERCEDES
RETAMAR, ROSA ESTHER
RIVERSO, GRACIELA VICENTA
RODRIGUEZ, MARIA GRACIELA
RODRIGUEZ, AMANCIO
RUBIO, JAVIER FRANCISCO
RUZO, JOSE ANDRES
SAGARIA, MARIA EUGENIA
SAUCEDO, MARIO OMAR
SCONDRAS, MARCELA VIVIANA
TENUTTO, MARTA ALICIA
TIRATEL, MARIANA
VAZQUEZ ACOSTA, EDUARDO
VIÑA, MARIA EUGENIA

XVI. INFORMACIONES COMPLEMENTARIAS

Cómo llegar a la Biblioteca Nacional de Maestros:

Pizzurno 953 PB – C1020ACA – Ciudad Autónoma de Buenos Aires

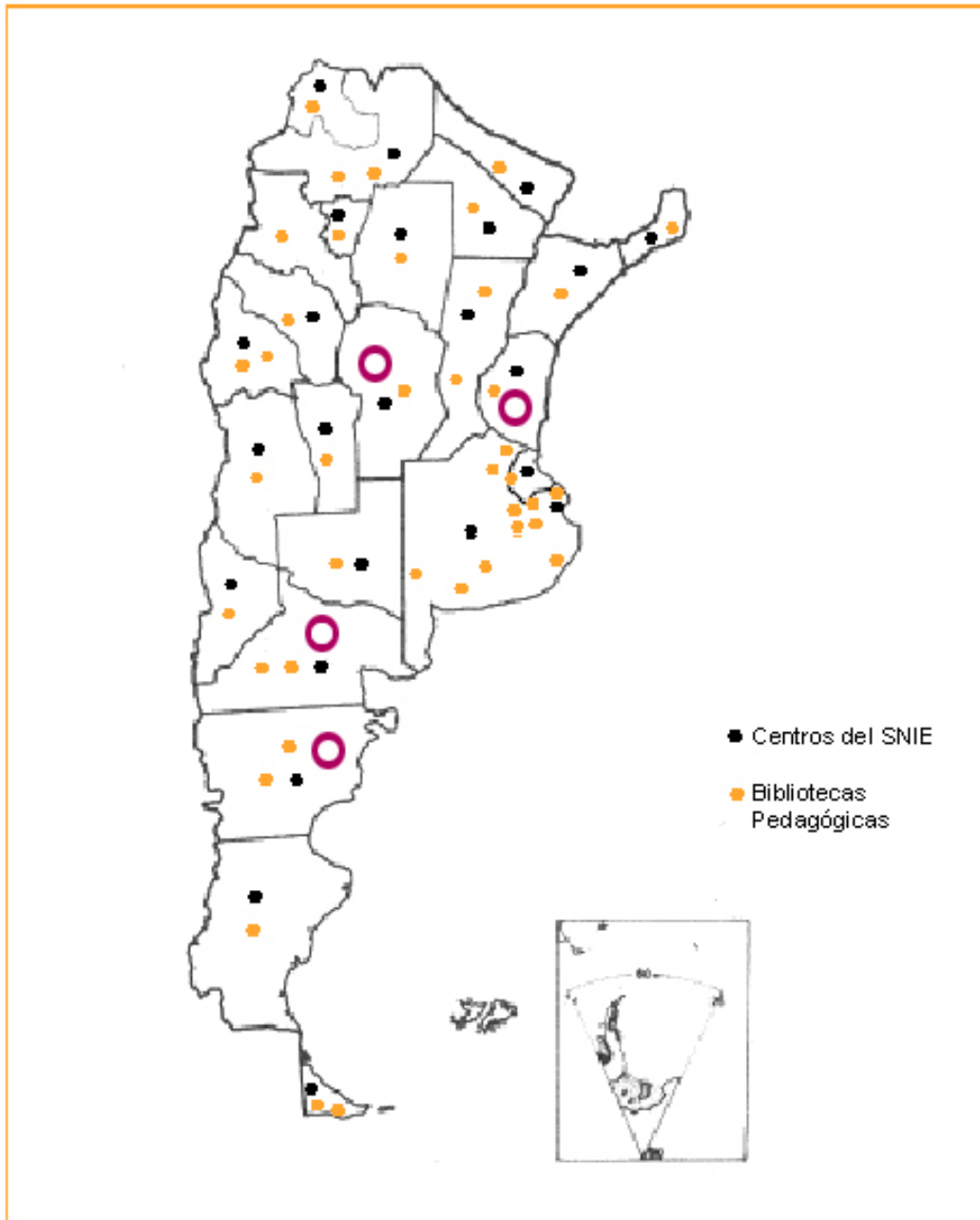


Medios de transporte que lo acercan a la BNM:

Subte: Línea D – Estación Callao

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

XVII. NUESTRAS REDES Y SUBREDES: SNIE Y BIBLIOTECAS PEDAGÓGICAS



- CENTROS DEL SNIE
- BIBLIOTECAS PEDAGÓGICAS
- SUBSISTEMAS DE REDES

RED DE BIBLIOTECAS PEDAGÓGICAS

JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL/FAX	CORREO ELECTRONICO / SITIO WEB	RESPONSABLE
CIUDAD DE BUENOS AIRES	Biblioteca del Docente	Av. Entre Ríos 1349 (1133) Buenos Aires	Tel: 4305-7202/7219 4305-7204	infobibleduc@netizen.com.ar Internet: www.buenosaires.gov.ar/educacion/	Mabel Stilman Kolesas
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular Provincial "Gral. José de San Martín"	Calle 47 N° 510 3° Piso (1900) La Plata	Tel: (0221) 425-4954 421-9160 0800-222-6226	dirbi@ed.gba.gov.ar	Norma A. Paini
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular Municipal "Esteban Adrogué"	La Rosa 974 (1846) Adrogué	Tel: 4214-1246	biblioadrogué@speedy.com.ar	Adriana Perazzo
BUENOS AIRES	Asociación Biblioteca Popular "Bernardino Rivadavia"	Avda. Colón 31 (8000) Bahía Blanca	Tel: (0291) 455-4055 Fax: 455-9677	abr@criba.edu.ar	Néstor Cazzaniga
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular Pública "Mariano Moreno"	Belgrano 450 (1876) Bernal – Quilmes	Tel: 4259-4740	mylca77@hotmail.com	Myriam Cabado
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular Pública Municipal "Domingo F. Sarmiento"	Moreno 811 (6230) Gral. Villegas	Tel: (03388) 42-3611 42-2705	biblio@servicoopsa.com.ar	Patricia Luján Bargero
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular "Bernardino Rivadavia"	A. del Valle 199 (1640) Martínez	Tel: 4792-9458	bpbrmartinez@ciudad.com.ar	Héctor Arias
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular "Delta del Paraná"	Muelle Escuela N° 10, vía Tigre. Río Carabelas (1648) Islas de San Fernando	Tel: 4728-2843 / Fax: 4728-7843	bibliodelta@abacoweb.com	Irma Méndez
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular "Mariano Moreno"	Humahuaca 254 - Tapiales (1770) - La Matanza	Tel/Fax: 4442- 5835	bibliomoreno@yahoo.com.ar	Lucía Velozo
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular "Domingo F. Sarmiento"	Av. Libertador 440 (1648) Tigre	Tel: 4749-5767 / Fax: 4749-1973	bibliotigre@fibertel.com.ar	Cristina Rodelli

BUENOS AIRES	Biblioteca Popular "Vicente Cacuri"	Hipólito Yrigoyen 143 (7500) Tres Arroyos	Tel: (02983) 42-6650 Fax: 42-7105	bibliotecacacuri@hotmail.com	Ana Karina Pecker
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular "Bernardino Rivadavia"	Roca 241 (1653) Villa Ballester	Tel/Fax: 4767-8597	bibliotecarivadavia@yahoo.es	Graciela Gago
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular y Sociedad de Fomento "Domingo F. Sarmiento"	Tte. Gral. J. D. Perón 3065 (1822) Valentín Alsina	Tel: 4228-3676	bibliotecasarmiento@yahoo.com.ar Internet: www.bsarmiento.com.ar	Claudia Casuso
BUENOS AIRES	Instituto de Formación Docente y Técnica N°15 "Berta Marquehosse"	Lavalle y Rivadavia (2804) Campana	Tel: (03489) 422931	isfdyt15@yahoo.com.ar	María Isabel Fernández
CATAMARCA	Biblioteca Popular "Manuel Ponferrada"	E. Ares de Vildoza 29 Cuartel Cinco- Barrio La Chacarita (4700) San Fernando del Valle de Catamarca	Tel: (03833) 430540 /429840/ 430650	biblio_ponferrada@hotmail.com	Luis Daniel Coronel
CHACO	Biblioteca Pública Popular "Prof. Leopoldo Herrera"	Julio A. Roca 158 (3500) Resistencia	Tel/Fax: (03722) 43-0240	bib.herrera@ecomchaco.com.ar	María Cristina Nussbaum
CHUBUT	Biblioteca Pedagógica N°6 y circuito de Bibliotecas Pedagógicas	Mitre 1046 (9120) Puerto Madryn	Tel: (02965) 454496 / 456909	lim_bp6@infovia.com.ar Internet: http://biblioteca.unp.edu.ar/bibliop/ http://biblioteca.unp.edu.ar/lectura/ http://biblioteca.unp.edu.ar/biblioteca_escolar http://www.aguapey-chubut.com.ar	Luisa Isabel Martínez
CHUBUT	Biblioteca Pedagógica Nro 1 Rawson	Alejandro Maíz 110 (9103) Rawson	Tel: (02965) 481273 y 482914 Fax del Ministerio 481245	bibped1@mcyech.org.ar	Nardy Mardones
CHUBUT	Biblioteca Pedagógica Nro 2 Trelew	Rawson 209 (9100)Trelew	Tel: (02965) 421182/422259 Fax: (02965) 424273	biptrelew@infovia.com.ar	Norma Vegas
CHUBUT	Biblioteca Pedagógica Nro 3 Esquel	Volta 1210 casa 2 (9200) Esquel	Tel: (02945) 450501	magarpri@ciudad.com.ar	Marina Claudia García Prieto

CHUBUT	Biblioteca Pedagógica Nro 4 Comodoro Rivadavia	Yrigoyen 748 (Esc. N°1) (9000) Comodoro Rivadavia	Tel: (0297) 441099	pilarbentue@yahoo.com.ar	Pilar Redondo
CORDOBA	Biblioteca Provincial del Maestro	Santa Rosa 751 2° Piso (5000) Córdoba	Tel: (0351) 433-2393	bibliomaestrocba@nt.com.ar Internet: www.cba.gov.ar Programa Volver a Leer	Graciela Bialek
CORDOBA	Biblioteca del Docente – San Francisco	Escuela FASTA Inmaculada Concepción Saenz Peña 1151 San Francisco	Tel: (03564) 424556		Emilse Bertaina de Forsile
CORDOBA	Biblioteca Pedagógica Escuela Hospitalaria "Atrapasueños"	Hospital de Niños de la Santísima Trinidad Bajada Pucará esquina Ferroviarios - Barrio Crisol Norte (5014) Córdoba	Tel: (0351) 4942790 / 156-578554	nelidiaz@hotmail.com	Nely Diaz
CORDOBA	Biblioteca del Docente - Cosquín	Escuela Eduvigis Grau de Llabres - General Mosconi esq. Catamarca (5166) Cosquín	Tel.: (03541) 459629	heolico@hotmail.com	Alicia Giambelluca
CORDOBA	Biblioteca del Docente – Río Primero	Inspección Zonal 2130 (En Escuela Miriam Haiquel de Andrés) Pablo Robert 142 (5127) Río Primero	Tel: (03574) 421272		Graciela Noemí Resta
CORRIENTES	Biblioteca Central "Profesor José Fidanza"	Plácido Martínez 1224 (3400) Corrientes	Fax: (03783) 424264 (Ministerio)	mirtamantilla@hotmail.com	Mirta Mantilla
ENTRE RIOS	Biblioteca Pedagógica "Profesor Filiberto Reula"	Belgrano 165 (3100) Paraná	Tel/Fax: (0343) 431-9962	bibreula@yahoo.com	María Virginia Waldner
ENTRE RIOS	Biblioteca Pedagógica Colón	Balcarce 203 (3280) Colón	Tel: (03447) 421682 / 424426		Cristina Peralta
ENTRE RIOS	Biblioteca Pedagógica Concordia	La Rioja y Alberdi (3200) Concordia	Tel: (0345) 4225597 / 4251038		Olga Caputto
ENTRE RIOS	Biblioteca Pedagógica Gualedguaychú	Colombo 961 (2820) Gualedguaychú	Tel: (03346) 426038 / 424987	bibloetchehoven@yahoo.com.ar	Marta Watter

FORMOSA	Biblioteca Popular Pública Municipal "Don José de San Martín"	Roque Sáenz Peña y San Lorenzo (3606) Pirané	Tel: (03717) 46-1797	biblisamartin@hotmail.com	Elma Tellier
JUJUY	Biblioteca Popular "Domingo F. Sarmiento"	Gob. Tello 391 (4500) San Pedro de Jujuy	Tel: (03884) 42-3127	sar0771bbpp@hotmail.com	Delia Gramajo
LA RIOJA	Biblioteca Popular "Asociación Mariano Moreno"	9 de Julio 59 (5300) La Rioja	Tel: (03822) 427501 Fax: 03822-427501	bibmamo@ciudad.com.ar	Marcela Mercado Luna
LA PAMPA	Biblioteca Popular "Clemente Andrada"	Avda. Roca y Villegas (6300) Santa Rosa	Tel: (02954) 435388	biblo262@cpenet.com.ar	Norma Pierini de Lonegro
MENDOZA	Biblioteca Pedagógica anexa al CEDOC Centro Provincial de Información Educativa	Isabel La Católica 370 – 1er. piso (5500) Mendoza	Tel./Fax: (0261) 424-4924	monin89@hotmail.com	Norma Rodríguez Guerrero
MISIONES	Biblioteca Popular "D. F. Sarmiento"	Gobernador Barreiro 610 (3360) Oberá	Tel: (03755) 42-5832	bibpopsarmiento@yahoo.com.ar	Blanca Esther Ríos de Barchuk
NEUQUEN	Biblioteca Pedagógica anexa al CEDOC	Belgrano y Colón P. B. (8300) Neuquén	Tel: (0299) 449-361/4362/4356	cdieng@neuquen.gov.ar	Haydee Sandoval
RIO NEGRO	Biblioteca Provincial del Maestro y Red de Bib. Pedagógicas (anexa al CEDOC)	Alvaro Barros 439 (8500) Viedma	Tel: (02920) 42-1558 /5221/ 2231	bibliomae@educacion.rionegro.gov.ar	Sergio Galván
RIO NEGRO	"Asociación Biblioteca Popular Sarmiento"	Centro Cívico S/Nº (8400) Bariloche	Tel/Fax: (02944) 42- 2674	bibpop@bariloche.com.ar bibpedagogica@bariloche.com.ar	Norma Badino
SALTA	Biblioteca Popular Provincial "Dr. Victorino De La Plaza"	Caseros 962 (4400) Salta	Tel: (0387) 4212884 / 4215133	bibplaza@hotmail.com	Miguel Angel Cáceres
SALTA	Biblioteca Popular "Juan B. Alberdi"	San Martín 386 (4560) Tartagal	Tel: (03875) 42-4750	biblioteca_popular_j.b.a@yahoo.com.ar	Leoncio Rioja
SAN JUAN	Biblioteca Popular y Pedagógica "José Chirapozú"	Caseros 298 (s) subsuelo Municipalidad de San Juan	Tel: (0264) 4228716	bibchirapozu_sj@yahoo.com.ar	Lila Ruth Montilla

SAN JUAN	Biblioteca del Magisterio "Monseñor Pablo Cabrera"	Santa Fe 107 (Este) (5400) San Juan	Tel: (0264) 422-4401 Fax: 421-0801	biblioteca_del_magisterio@uolsinectis.com.ar	Alicia María Kirby
SAN LUIS	Biblioteca e Instituto de Cultura Popular "Bernardino Rivadavia"	Avda. Mitre 1636 (5730) Villa Mercedes	Tel /Fax: (02657) 437212	brivadavia@arnet.com.ar	Julio A. Domeniconi
SANTA CRUZ	Biblioteca Pública Provincial "Juan Hilarión Lenzi" Complejo Cultural Santa Cruz	José Ingenieros 60 (9400) Río Gallegos	Tel/Fax: (02966) 42-6548	bibliosantacruz@topmail.com.ar	Mirta Susana Hernández
SANTA FE	Biblioteca Popular "Domingo F. Sarmiento"	San Martín 2839 (3000) Santa Fe	Tel: (0342) 457-2974	bibpop@ceride.gov.ar	María del Carmen Depetris
SANTA FE	Biblioteca Popular Pedagógica Infantil "Eudoro Díaz"	Alem 3078 (2000) Rosario	Tel: (0341) 472-8662	bibliotecaeudorod@hotmail.com	Beatriz Liliana Blasco
SANTIAGO DEL ESTERO	Biblioteca Provincial "9 de Julio"	Buenos Aires 131 (4200) Santiago del Estero	Tel: (0385) 421-2964		Noemí del Valle Luna de González
TIERRA DEL FUEGO	Biblioteca Popular "Domingo F. Sarmiento"	San Martín 1589 (9410) Ushuaia	Tel: (02901) 42-3103 / 43-3940	bibliotecasarmiento@tierradelfuego.org.ar	Adriana Díaz de Tabares
TIERRA DEL FUEGO	Biblioteca Popular Infanto Juvenil	Pioneros Fueguinos 880 Barrio Chacra 2 (9420) Río Grande	Tel: (02964) 44-3889	bibliotecaij@hotmail.com	Miguel Ángel Araya
TUCUMAN	Biblioteca Popular "Ricardo Rojas"	J.B. Alberdi 1021 (4152) Aguilares	Tel: (03865) 48-2300	bibricardorojas@yahoo.com.ar	Carlos Domingo Valdez

CENTROS DEL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACION EDUCATIVA (SNIE)

JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL./FAX	CORREO ELECTRONICO / SITIO WEB	RESPONSABLE
CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES	Centro Nacional de Información Educativa Núcleo Coordinador	Pizzurno 935 - Subsuelo 1020 Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Tel.: 4129-1299/1224 Fax: (011) 4129-1299	bnmcentro@me.gov.ar Internet: www.bnm.me.gov.ar	Graciela Ayos
BUENOS AIRES	Centro de Documentación e Información	Diagonal 73 N° 1910 1900 La Plata	Tel.: (0221) 4838777 / 4249508 Fax: (0221) 4838777 / 4295267 / 4838969	dite@ed.gba.gov.ar cendi_subdireccion@ed.gba.gov.ar Internet: www.abc.gov.ar/docentes/recursospedagogicos/cendi	Claudia C. Bracchi
CATAMARCA	Centro de Documentación - Área de Gestión de Información e Investigación	San Martín 464 – 1° Piso - 4700 San Fernando del Valle de Catamarca	Tel.: (03833) 437747 Fax: (03833) 437560	ndelapuerta@arnet.com.ar	Adriana R. del Valle Saadi
CORDOBA	Centro de Documentación	Santa Rosa 751 - 2do. Piso 5000 Córdoba	Tel.: (0351) 4331677 Fax: (0351)4331674/76	cdocuddpe@tutopia.com	Gloria Azucena Olmedo
CORRIENTES	Centro de Documentación e Información Educativa y Biblioteca Central "J. Fianza"	Plácido Martínez 1224 3400 Corrientes	Tel./Fax: Ministerio: (03783) 424264	mirtamantilla@hotmail.com Internet: www.mecc.edu.ar	Mirta Gladys Mantilla de Da Cruz
CHACO	Centro de Documentación e Información	Salta 43 - 1er. Piso 3500 Resistencia	Tel.: (03722) 449552 Fax: (03722) 453001	dcomcecyt@ecomchaco.com.ar Internet: www.chaco.gov.ar/meccyt/direcciondocumentacion	Delia Felisa Canela de Castro
CHUBUT	Centro Provincial de Información Educativa	Mariano Moreno 323 9103 Rawson	Tel.: (02965) 484042 Fax: Secretaría: (02965) 482345	cpie@mcyeach.org.ar deliaa@chubut.edu.ar Internet: www.chubut.edu.ar	Delia Mabel Andrade

ENTRE RIOS	Centro de Documentación e Información Educativa	Córdoba y Laprida - 1er. Piso 3100 Paraná	Tel.: (0343) 4209315 Fax: Planeamiento: (0343) 4209313 / Estadística: 4209312	hsolari@entrieros.gov.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.: Ministerio: (03717) 420717 / Subsecretaría: (03717) 426380 Fax: (03717) 431540	proco@radar.com.ar	Nidia Susana Alegre
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES (GCBA)	Centro de Información Documental Educativa	Bartolomé Mitre 1249 - P.B. 1036 Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Tel.: (011) 4372-6782 Fax: (011) 4371-6435	cinde@buenosaires.esc.edu.ar Internet: www.buenosaires.gov.ar/educacion/planeamiento/cinde.asp	Martha Rodríguez
JUJUY	Centro Provincial de Documentación e Información Educativa	Av. Santibañez 1602 - 2do. Piso - Of. 6 4600 San Salvador de Jujuy	Tel.: (0388) 4221344/5 Fax: (0388) 4221360	cdocumentacion@mejujuy.gov.ar estadisticas@mejujuy.gov.ar cppjujuy@imagine.com.ar	Miguel Angel Tejerina
LA PAMPA	Centro Provincial de Información Educativa - Area de Información y Documentación	O'Higgins 660 6300 Santa Rosa	Tel.: (02954) 438119 / 453444/5 Fax: (02954) 453444	infodoc@mce.lapampa.gov.ar cdoc@mce.lapampa.gov.ar ralvarez@mce.lapampa.gov.ar Internet: www.lapampa.rffdc.edu.ar	Rodolfo José Alvarez
LA RIOJA	Centro Provincial de Documentación e Información Educativa	Copiapó 163 5300 La Rioja	Tel./Fax: (03822) 426631	cenpdi@yahoo.com.ar	Iris Tala Blanco de Soteras
MENDOZA	Centro Provincial de Información Educativa y Biblioteca Pedagógica - Centro de Promoción de la Lectura y la Información de Mendoza	Isabel La Católica 370 - 1er. Piso - "Escuela 4-111 Ing. Pablo Nogués" 5500 Mendoza	Tel./Fax: (0261) 4244924	edelcampo@mendoza.gov.ar	Norma Planas

MISIONES	Centro de Documentación e Información Educativa	Centro Cívico - Edificio 3 - 1er. Piso 3300 Posadas	Tel.: (03752) 447365 Fax: (03752) 447364	dgomez@me.misiones.gov.ar ericamog@yahoo.com.ar ericamog@hotmail.com Internet: www.me.misiones.gov.ar	Daniel Esteban Gómez Erica Mogdans
NEUQUEN	Centro de Documentación e Información Educativa	Belgrano y Colón - P.B. 8300 Neuquén	Tel.: (0299) 4494361/2 - Fax: (0299) 4494200 Int. 4498	cdieng@neuquen.gov.ar cdieng_legis@neuquen.gov.ar Internet: www.cpeneuquen.edu.ar/cedien	Haydeé Sandoval
RIO NEGRO	Centro Provincial de Información Educativa - Biblioteca Provincial del Maestro	Alvaro Barros 439 (y Rivadavia) - P.B. 8500 Viedma	Tel.: (02920) 421558 / 425221 / 425231 Int. 51 Fax: (02920) 422431 / 425201	bibliomae@educacion.rionegro.gov.ar Internet: www.rn.rffdc.edu.ar	Sergio Galván
SALTA	Centro Provincial de Información Educativa	Centro Cívico Grand Bourg - Block 1 - P.B. 4400 Salta	Tel.: (0387) 4324425 Fax: (0387) 4360410	cdiesa@edusalta.gov.ar Internet: www.edusalta.gov.ar	Elisa del Carmen Espeche
SAN JUAN	Centro de Documentación e Información Educativa	Mendoza 138 (Norte) - P.B. 5400 San Juan	Tel.: (0264) 4277375 / 4210284 Fax: (0264) 4277375	planeamiento@sanjuan.edu.ar dir_planeamiento@hotmail.com	María Elena Corrales Albarracín
SAN LUIS	Centro de Información Educativa y Educación a Distancia	Ayacucho 935 - 3er. Piso 5700 San Luis			
SANTA CRUZ	Centro Provincial de Información Educativa	José Ingenieros 640 9400 Río Gallegos	Tel.: (02966) 425102 Fax: (02966) 437496	ciesantacruz@yahoo.com.ar cie@spse.com.ar Internet: www.spse.com.ar	María Gloria Ros
SANTA FE	Centro Provincial de Información Educativa	Pte. Arturo Illia 1153 – 2º Piso - 3000 Santa Fe	Tel./Fax: (0342) 4571999	inforeduc@educacionssf.gov.ar	Ana María Ahumada
SANTIAGO DEL ESTERO María Carolina Cáceres de Weyenbergh	Centro de Documentación e Información Educativa (CEDIESE)	Jujuy y Absalon Rojas (Altos) 4200 Santiago del Estero	Tel.: (0385) 4213188 Fax: (0385) 4215240	cabse@wayranet.com.ar	

TIERRA DEL FUEGO	Centro de Información y Documentación Educativa (CINDE)	Onas 475 - Tira 6 - Casa 41 - 9410 Ushuaia	Tel.: (02901) 441473 - Fax: Subsecretaría: (02901) 441408	cinde@educ.ar	Carlos Eduardo Candino
TUCUMAN	Centro de Documentación e Información Educativa	Avda. Sarmiento 850 (esq. Junin) - Playa de Estacionamiento 4000 San Miguel de Tucumán	Tel.: (0381) 4219764 - Fax: (0381) 4221467 / 4211736	cendietuc@hotmail.com Internet: www.edunet.tm.rffdc.edu.ar	María Amelia D'Andrea de Pérez
SADOP		Carlos Calvo 836 1102 Ciudad A. de Bs As	Tel./Fax: (011) 4307-6021/23	incape@sadop.edu.ar marinab@sadop.edu.ar	Fabián Otero (Director INCAPE)