

SEXTA CARTA

COMPROMISO CON EL CIUDADANO

Biblioteca Nacional de Maestros **BNM**

AUTORIDADES NACIONALES

PRESIDENTA DE LA NACION

Dra. Cristina FERNANDEZ de KIRCHNER

JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS

JEFE DE GABINETE DE MINISTROS

Cdor. Jorge Milton CAPITANICH

**SECRETARIA DE GABINETE Y
COORDINACION ADMINISTRATIVA**

Cra./ Dra. Laura Fabiana SAMBANCA

**SUBSECRETARIA DE GESTION Y
EMPLEO PUBLICO**

Cont. Da. Mónica Beatriz ZORILLA

**DIRECTORA DE LA OFICINA NACIONAL DE INNOVACION
DE GESTION**

Lic. Fernanda CLANCY

**DIRECTORA DE CALIDAD DE SERVICIOS Y
EVALUACION DE GESTION**

Lic. María Eugenia RIVEIRO

MINISTERIO DE EDUCACION DE LA NACION

MINISTRO DE EDUCACION

Prof. Alberto E. SILEONI

SECRETARIO DE EDUCACION

Lic. Jaime PERCZYK

JEFE DE GABINETE

A.S. Pablo URQUIZA

**SUBSECRETARIO DE EQUIDAD Y
CALIDAD EDUCATIVA**

Lic. Gabriel E. BRENER

**SUBSECRETARIA DE
COORDINACION ADMINISTRATIVA**

Arq. Daniel IGLESIAS

**DIRECTORA DE
LA BIBLIOTECA NACIONAL DE MAESTROS**

Lic. Graciela Teresa PERRONE

SEXTA CARTA

COMPROMISO CON EL CIUDADANO

Biblioteca Nacional de Maestros **BNM**



Programa
Carta Compromiso
con el Ciudadano

BIBLIOTECA
NACIONAL
DE MAESTROS



Ministerio de
Educación
Presidencia de la Nación



Secretaría de Gabinete y
Coordinación Administrativa
Jefatura de Gabinete de Ministros
Presidencia de la Nación

AUTORIDADES DE LA BNM

DIRECCION

Lic. Graciela Teresa PERRONE

COORDINACION INSTITUCIONAL

Lic. Silvia Adriana MEI

COORDINACION DE ADMINISTRACION

Responsable a/c de Presupuesto: Lic. Christian CAMPOS

Responsable a/c Administrativo: Lic. Mirta LATORRES

COORDINACION PEDAGOGICA

Responsable: Mg. Marcela IMPERIALE

COORDINACION DE SALAS ESPECIALES E INVESTIGACION

Coordinadora: Dra. Ana DIAMANT

COORDINACION DEL PROGRAMA MEMORIA DE LA EDUCACION ARGENTINA (MEDAR)

Coordinadora: Prof. Mariana ALCOBRE

COORDINACION DE PROCESOS TECNICOS

Coordinadora: Lic. Alexandra MURILLO MADRIGAL

Responsable a/c: Lic. María Eugenia DIMATTIA

COORDINACION TECNICA

Coordinadora: Lic. Graciela Teresa PERRONE

Responsable Desarrollos Virtuales y Digitales: Mg. Marta GONZALEZ DEL VALLE

COORDINACION DE REDES INFORMATICAS

Coordinador a/c: Edgardo BOMBARA

CENTRO NACIONAL DE INFORMACION DOCUMENTAL EDUCATIVA (CENIDE)

Coordinadora: Lic. Graciela AYOS

Responsable a/c: Prof. Edda BASIACO

COORDINACION DE REDES FEDERALES

Coordinadora: Lic. Graciela Teresa PERRONE

COMPILACION:

Lic. Silvia Adriana MEI

Srta. Andrea LIEBRECHT

DISEÑO: DG Javier MARCON

INDICE

6

INTRODUCCION

7

Nos presentamos

8

Nuestro camino

10

Nuestra Mision

11

Nuestros atributos de calidad

12

PRINCIPALES ORGANISMOS, INSTITUCIONES Y EMPRESAS CON LOS QUE INTERACTUAMOS

13

Ambito nacional

14

Colectivos

14

Ambito internacional

16

NUESTROS OBJETIVOS

18

Objetivos, procesos y servicios
esenciales de la biblioteca nacional
de maestros

20

¿Como se valoran los
fondos de la bnm?

21

Acciones de conservacion y
preservacion

22

DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS

23

Tipos de usuarios

23

Derechos y obligaciones en
relación a nuestros servicios

24

Normas que fundamentan
nuestra actividad

26

Servicios esenciales que brindamos

28

Puntos de contacto de la
organizacion con los usuarios

29

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS

31

Presenciales

31

Remotos

31

Nuestras estadísticas

33

MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

34

Sistema de sugerencias y reclamos

36

NUESTROS ESTANDARES DE CALIDAD

37

Estándares de calidad de
los servicios esenciales

44

Estándares de calidad de los
servicios de atención al ciudadano

45

Estándares del sistema de información
y comunicación

46

Estándares del sistema de
participación ciudadana

48

NUESTROS COMPROMISOS DE MEJORA PARA EL PERIODO 2014/2015

49

Mejoras en la calidad de nuestros
servicios esenciales

49

Mejoras en la calidad en el sistema
de información y comunicación

49

Mejoras en la calidad en el sistema
de atención al ciudadano

49

Mejoras en la calidad en el sistema
de participación ciudadana

50

RESPONSABLES

52

INTEGRANTES DE LA BNM

53

INFORMACION COMPLEMENTARIA

54

NUESTRAS REDES Y SUBREDES:
SNIE Y BIBLIOTECAS PEDAGÓGICAS

55

LISTADO DE LA RED DE
BIBLIOTECAS PEDAGOGICAS

60

LISTADO DE CENTROS DEL
SISTEMA NACIONAL DE
INFORMACION EDUCATIVA (SNIE)

INTRODUCCION

La Biblioteca Nacional de Maestros ha sostenido políticas de calidad institucional a lo largo de veinte años de gestión en democracia, en el marco de políticas públicas federales educativas que priorizan la inclusión, la diversidad y la calidad de los aprendizajes, con el objetivo de formar usuarios lectores autónomos, críticos, reflexivos y participativos para la construcción de una ciudadanía plena, en el ámbito de la Subsecretaría de Equidad y Calidad Educativa del Ministerio de Educación. Entre los hitos de ese largo camino se encuentra la firma e implementación de Cartas Compromiso con el Ciudadano, herramienta que asegura el cumplimiento de los objetivos comprometidos, tendientes a la satisfacción de la demanda de los servicios y productos ofrecidos. En esta oportunidad, presentamos nuestra Sexta Carta Compromiso con el Ciudadano la que constituye un nuevo desafío: por un lado, la sustentabilidad de la gestión institucional de calidad lograda con profundización y mejoras, y por el otro, la posibilidad de incluir nuevos desarrollos y acciones que deberán someterse a la luz de la transparencia pública.

Esta nueva Carta, como ya lo han hecho las anteriores, tiene el carácter de un instrumento de calidad integral, que abarca casi todas las áreas de la institución y gran parte de los procesos que sustentan los servicios esenciales de la misma, mejora los

estándares ya alcanzados, proyectando hacer realidad los compromisos asumidos y la réplica de sus mejores prácticas en otras instituciones. Se funde y se complementa con otras herramientas que conforman nuestro Sistema de Calidad, permitiendo hacer mayores esfuerzos por satisfacer las crecientes demandas de nuestros usuarios lectores, conformados por los distintos actores de la comunidad educativa nacional, comunidad que se extiende a lo largo y ancho de los territorios jurisdiccionales, llegando a sus geografías, tanto en servicios presenciales como virtuales.

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

En esta oportunidad queremos comprometernos con esta expansión cualitativa y cuantitativa que transita en

escenarios de lecturas y consultas, de nuevas tecnologías implementadas, de un nuevo marco legal nacional para el desarrollo sistémico de las unidades de información de nuestras redes federales, de espacios innovadores para el aprendizaje individual y colectivo, acciones que deben contar con una institución más sólida y madura que asegure el resguardo de la impronta histórica generada por sus fundadores.

Las distintas gestiones ministeriales que se han sucedido han impregnado con sello propio estas acciones. Durante la última década, se ha profundizado el compromiso acompañado de normativa específica y recursos, que permitieron lograr un mayor impacto en la aplicación de políticas públicas orientadas a garantizar el acceso equitativo de información disponible y confiable, en nuestros espacios de consulta dirigidos a la comunidad educativa de todo el país.

Es crucial mencionar que los anteriores compromisos emprendidos y cumplidos, a través de este Programa de la Subsecretaría de Gestión y Empleo Público, no podrían haberse plasmado sin el liderazgo de sus responsables institucionales, y por sobre todo, sin la diaria dedicación y aporte de conocimiento de cada uno de los miembros que han trabajado y trabajan en la histórica Biblioteca Nacional de Maestros. Con cada uno de ellos y ellas cumpliremos lo firmado en esta nueva Carta.



LIC. GRACIELA PERRONE
Directora de la Biblioteca
Nacional de Maestros

NOS PRESENTAMOS

QUIENES SOMOS | La Biblioteca Nacional de Maestros es una institución emblemática y más que centenaria que tiende un puente entre la memoria de la educación argentina y los nuevos escenarios de gestión de la información y el conocimiento al servicio de los actores del sistema educativo en la actualidad. Depende de la Subsecretaría de Equidad y Calidad del Ministerio de Educación de la Nación. Su misión principal es “constituirse como centro de referencia nacional y federal para la gestión de la información y el conocimiento y la formación lectora dentro del sistema educativo”, ofreciendo un abanico de servicios y productos con el objetivo de brindar un entorno innovador que facilite la formación de los actores de la comunidad educativa y la ciudadanía en general como lectores reflexivos, críticos y participantes de una ciudadanía plena.

Durante los últimos veinte años ha logrado plasmar su visión al “desarrollarse como institución líder en la gestión de la información y el conocimiento para la comunidad educativa en general, así como construir un modelo de aplicación para las unidades de información del sistema educativo, coordinar y articular las redes jurisdiccionales que ellas constituyan dentro de un sistema nacional con consenso federal”.

Tres grandes escenarios concentran las actividades de la institución: el primero - “In situ”- el de las consultas multisoporte de los usuarios lectores en los distintos puntos de contacto en donde acceden a los productos y servicios de información presenciales y remotos. El segundo ámbito -“Virtuales”- se concentra en la generación de recursos on-line para ofrecer contenidos especialmente diseñados y organizados en objetos digitales, ya sean desde las mismas fuentes de información pertenecientes al fondo bibliográfico almacenadas o, producidas desde los diferentes grupos técnicos y/ o profesionales de la institución para llegar a los usuarios lectores sin límite de espacio o de tiempo. Estos dos escenarios se entrelazan a

Bibliotecas escolares - Centros de documentación e información educativa - Museos Históricos de - Educación - Archivos Escolares - Bibliotecas Pedagógicas

Ámbitos de diseño y gestión de Políticas Públicas

Virtuales -
 Sitio Web - Catálogos on line - Referencia pedagógica - Biblioteca digital - Recursos didácticos - Sitios de interés - Banco de imágenes - Hemeroteca digital - Boletín electrónico - Portal de las Redes Federales - Repositorio digital - Foros Blogs - Redes sociales - Vocabulario on line

Consulta en salas - Préstamos a domicilio - Hemeroteca educativa - Mediateca - Referencia pedagógica - Acceso a internet - Catálogos automatizados - Visitas guiadas - Tertulias americanas - Lectores de libros electrónicos

través de los perfiles multiusuario que generan las transacciones de información. El tercer ámbito - “Redes federales”- es la articulación de políticas federales de gestión de la información hacia las bibliotecas escolares, los archivos y los museos históricos de educación, los centros de documentación educativa y las bibliotecas pedagógicas que se aglutinan en redes jurisdiccionales de información y consulta para la comunidad educativa.

La Dirección Biblioteca Nacional de Maestros se encuentra estructurada por las siguientes unidades de información:

- a) **Biblioteca Nacional de Maestros (BNM):** Las áreas sustantivas de la BNM son Dirección, Coordinación Institucional, Secretaría, Coordinación de Procesos Técnicos, Coordinación de Calidad Institucional, Coordinación Pedagógica, Coordinación de Gestión y Administración, Redes Informáticas, Coordinación de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Las áreas de servicios de la BNM son Sala de Lectura, Sala para Investigadores, Mediateca, Hemeroteca, Colección Pedagógica Itinerante (CPI), Colección Literaria Itinerante (CLI), Laboratorio de Conservación.
- b) **Centro Nacional de Información y Documentación Educativa (CENIDE):** dentro del mismo funcionan el Centro de Documentación Internacional de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (UNESCO) con el Centro de Recursos, Documentación e Información (CREDI) de la OEI (Organización de Estados Iberoamericanos), Centro de información telefónico educativo (CITE).
- c) **Biblioteca Museo y Archivo Dr. Ricardo LEVENE:** donada al Estado Nacional por el Dr. Ricardo Levene hijo.

Asimismo, la BNM amplía su acción hacia el ámbito de las unidades de información en el sistema educativo que participan en Redes Federales, el mismo está conformado por distintos programas: Programa BERA (Bibliotecas escolares y Especializadas de la República Argentina, Programa Archivos y Museos Históricos de Educación, a los que se le suma la Red de Bibliotecas pedagógicas y la coordinación del Sistema Nacional de Información Educativa, organismos que dependen de los Ministerios de Educación jurisdiccionales.

Dentro de los **Programas Especiales de la BNM** se encuentran: **Memoria de la Educación Argentina (MEDAR)** y el área de **Conservación** del patrimonio documental que inauguró su laboratorio de restauración en el año 2008.

NUESTRO CAMINO

1870

Nuestro origen se remonta a 1870, cuando durante la presidencia de Domingo Faustino Sarmiento, se crea una Biblioteca y Oficina de Reparto de Libros con la finalidad de "cuidar escrupulosamente las publicaciones oficiales". En esa época, la Biblioteca sólo se ocupaba de tramitar el canje y el despacho de suscripciones y publicaciones oficiales.

1884

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. Creada en el marco del proyecto modernizador impulsado por la generación del ochenta, del siglo XIX, el cual se caracterizó por darle un lugar central a su sistema educativo: dio un fuerte impulso a la alfabetización, a la construcción de escuelas, a la formación del personal docente, a la compra de libros y material didáctico, al estímulo de la lectura y a la creación de bibliotecas. En ese contexto, se insertó la Biblioteca Nacional de Maestros, desarrollando -a lo largo de más de un siglo- un rol específico en las políticas del Consejo Nacional de Educación y, posteriormente, del Ministerio de Educación.

1915

En 1915 asume el cargo de director el escritor argentino Leopoldo Lugones. En su gestión se adquirieron verdaderas joyas bibliográficas. Uno de sus mayores esfuerzos estuvo dedicado a la creación de una biblioteca destinada a los niños, que dio origen a la Sección Infantil. También, en este período, se inauguró la Sala Colmo con los fondos de la biblioteca privada del Dr. Alfredo Colmo.

1938

Luego de la muerte de Leopoldo Lugones se adquirió su biblioteca particular, que constituye uno de los tesoros más preciados de la institución, durante la gestión de Nicolás Coronado se continúa su obra, además de recibir importantes donaciones como las de los profesores Pablo A. Pizzurno y Mariano de Vedia. Comienzan varias décadas en la que se conserva la calidad en la atención al usuario y el cuidado de los fondos bibliográficos sin producirse innovaciones institucionales, técnicas y/o bibliotecológicas.

2001

La biblioteca en la construcción de un sistema de calidad institucional se adhiere al Programa Carta Compromiso con el Ciudadano, firmando su Primera Carta con la Subsecretaría de la Gestión Pública.

2002

Se crea la Comisión Argentina de Terminología en el MERCOSUR en el ámbito de la Subsecretaría de Equidad y Calidad, ámbito donde la Biblioteca participa activamente.

2006

Se crea el Programa Bibliotecas Escolares y Especializadas de la República Argentina (BERA), cuya misión es generar un espacio de referencia nacional articulador y promotor de acciones de sistematización y normalización en relación con la gestión de la información de bibliotecas escolares y especializadas, y conformar redes de bibliotecas basadas en el trabajo cooperativo que, partiendo del nivel local sustenten redes provinciales y una red nacional. Con la sanción de la Ley de Educación Nacional N° 26.206 la BNM logra su consolidación y expansión.

2010

Logra la primera certificación de la Norma ISO 9001:2008 aplicada a las actividades principales del proceso "Gestión de información a los usuarios" que comprende los procedimientos de actualización bibliográfica, procesamiento técnico y oferta de distintas fuentes de información.

1976-1983

Durante la dictadura la institución sufre un retroceso ya que la adquisición de materiales bibliográficos debió ajustarse a los criterios impuestos y se restringió -por censura- la oferta de los mismos a los usuarios. La tradicional puerta de acceso a la institución fue cerrada.

1984

Con el advenimiento de la democracia la biblioteca comienza a despertar de su letargo, se incorporaron las primeras computadoras, se inaugura el Aula Belgrano destinada al dictado de cursos de filosofía, didáctica escolar, literatura y charlas de actualidad. Se realizan los primeros registros automatizados y la lectura en tiempos de libertad impregna nuevamente sus salas.

1993/94

Se realiza el primer inventario completo de su fondo bibliográfico que da origen a la automatización de su catálogo a través del OPAC, para ponerlo a disposición de los usuarios. El Centro Nacional de Documentación e Información Educativa y el Centro de Información Telefónico Educativo (CITE) pasan a depender de la Biblioteca Nacional de Maestros. El Sistema Nacional de Información Educativa (SNIE) pasa a ser coordinado por la Dirección de la Biblioteca Nacional de Maestros. Con la reforma educativa de este período la biblioteca comienza a recuperar su rol histórico de ser la "biblioteca de todos los maestros". Se reabre su histórica puerta de acceso.

1997/98

Se incluye en el ámbito de la Biblioteca Nacional de Maestros el fondo bibliográfico especializado en historia argentina e hispanoamericana, sociología, historia del derecho y de las ideas y el archivo personal del Dr. Ricardo Levene. De esta manera, se conforma la "Biblioteca, Museo y Archivo "Dr. Ricardo Levene". Se realiza la puesta en valor de la BNM a través de la remodelación de toda su infraestructura y la constante incorporación de las últimas tecnologías, ofreciendo a los usuarios un servicio renovado en su totalidad: Biblioteca Digital, consultas remotas, actualización de los fondos bibliográficos y de los servicios para enfrentar el desafío de la era informática y de las nuevas necesidades educativas.

2012

Se inaugura el Repositorio institucional del Ministerio de Educación con la coordinación de la BNM. Se pone a disposición del usuario una herramienta de control terminológico: Vocabularios en educación argentina. Ambas estrategias integran el Gobierno electrónico. Se obtiene el Premio Nacional a la Calidad.

2013

Se crea el Programa Nacional de Archivos Escolares y Museos Históricos de Educación. La Biblioteca expande sus acciones hacia el interior del país a través de redes federales como el SNIE y BERA, Programa Nacional de Archivos Escolares y Museos Históricos de Educación y hacia arenas regionales, conformando el Sistema de Comunicación e Información (SIC) en el Mercosur Educativo. Se obtiene una segunda certificación de la norma ISO 9001: 2008 aplicada al proceso: "Fortalecimiento institucional a las unidades de información de las Redes Federales".

En la actualidad, la BNM es un referente de toda la comunidad educativa nacional con su permanente actualización bibliográfica en distintos soportes y desarrollos virtuales que ofrece a través de su sitio web, con la finalidad de construir diferentes escenarios de lectura, formación de usuarios y acceso al conocimiento.

Con la reciente sanción de la Ley 26.917 será potenciado su accionar ya que la misma promueve la creación del Sistema Nacional de Bibliotecas Escolares y Unidades de Información Educativas, en el marco de lo prescripto por la Ley de Educación Nacional N° 26.206.

NUESTRA MISION

Constituirnos como centro de referencia nacional y federal para la gestión de la información y el conocimiento y la formación lectora dentro del sistema educativo.

Para ello se propone:

- Conformarse en una institución líder, generadora de políticas públicas nacionales en gestión de la información y el conocimiento y de formación lectora dirigidas a la comunidad educativa en general, con el propósito de constituirse en un modelo innovador para las unidades de información del sistema educativo nacional coordinadas desde redes jurisdiccionales.
- Ser órgano de aplicación de la Ley 26917 (Ley de Sistema Nacional de Bibliotecas Escolares y Unidades de Información Educativas) con el objeto de crear instancias de desarrollo y modernización de los sistemas de bibliotecas escolares y especializadas además de otras unidades de información, integrantes del sistema educativo nacional
- Participar en el diseño y ejecución de políticas nacionales de homogeneización y estandarización de los procedimientos para el procesamiento y la transferencia de contenidos y registros de información entre los sistemas de información educativa locales, regionales y nacionales así como con unidades de información de otros países.
- Extender el alcance de esas redes y políticas en el ámbito público a nivel educativo, para favorecer las condiciones de acceso al conocimiento con calidad y equidad, difundiendo el uso de las nuevas tecnologías para la información y comunicación.
- Promover la formación de ciudadanos como lectores autónomos.
- Ley 26917-Decreto 30/ del 9de enero del 2014. Firmas : Presidenta Cristina Fernández de Kirchner, el Jefe de Gabinete de Ministros Jorge Capitanich y el Ministro de Educación Alberto Sileoni.
- Desarrollar espacios de consulta digital que favorezcan a los docentes, bibliotecarios y estudiantes en pos de la promoción de la lectura en múltiples soportes y la producción de conocimiento individual y colectivo.
- Desarrollar y gestionar espacios virtuales para brindar acceso a registros y textos completos de legislación, innovación, investigación, recursos didácticos y publicaciones periódicas sobre educación, difundiendo y socializando tanto fondos propios como aquellos que sean permitidos por la propiedad intelectual.
- Preservar y recuperar, en distintos soportes, la memoria de la educación argentina. Organizar, conservar y acceder a la documentación de archivos escolares para poner en valor este tesoro que permitirá enriquecer la propia identidad de la institución escolar, de la comunidad y de la historia pedagógica-didáctica del país.

NUESTROS 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 los servicios sean accesibles para todos los ciudadanos que los soliciten.

Capacidad de respuesta: dar una respuesta oportuna y apropiada dentro de los tiempos establecidos.

Competencia: prestación de los servicios con personal altamente capacitado, demostrando en todas sus acciones el profundo conocimiento de las funciones que tiene encomendadas.

Comprensión: atención al usuario en sus diversas necesidades con empatía y capacidad de escucha.

Compromiso: involucramiento personal e institucional para la prestación de servicios de calidad.

Comunicación: elección de canales efectivos para una correcta transmisión de información a los usuarios.

Confiabilidad: prestación de los servicios en forma cuidadosa y segura.

Cortesía: atención a todos los usuarios con amabilidad, respeto y consideración.

Equidad: igualdad de trato a los distintos tipos de usuarios en la prestación de los servicios.

Respeto: consideración en el trato hacia las distintas personas que concurren a la institución.

Seguridad: disponibilidad de adecuadas condiciones medioambientales que brinden al usuario la tranquilidad de sentirse “en buenas manos” tanto en lo relacionado al espacio físico, como a la confidencialidad en el tratamiento de información personal.

Solidaridad: capacidad de escuchar y resolver las necesidades de usuarios individuales u organizaciones en situaciones de dificultad, favoreciendo procesos de inclusión social.

Transparencia: dar respuesta públicamente sobre la gestión y sus resultados.

**PRINCIPALES
ORGANISMOS,
INSTITUCIONES Y
EMPRESAS
CON LOS QUE
INTERACTUAMOS**

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

AMBITO NACIONAL

- Academia Nacional de Ciencias de Buenos Aires
- Academia Nacional de Educación
- Academia Nacional de Geografía
- Academia Nacional de la Historia
- Academia Porteña del Lunfardo
- Archivo General de la Nación (AGN)
- Archivo y Museo Históricas del Banco de la Provincia de Buenos Aires Dr. Arturo Jauretche
- Asociación Conciencia
- Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina (ABGRA)
- Asociación de Historia Oral de la República Argentina
- Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AYSA)
- Banco Central de la República Argentina
- Biblioteca Argentina para Ciegos
- Biblioteca del Congreso de la Nación Argentina
- Boletín Oficial de la República Argentina
- Bolsa de Comercio de Buenos Aires
- Cámara Argentina de Publicaciones
- Cámara Argentina del Libro (CAL)
- Canal Encuentro
- Canal Paka-Paka
- Casa Argentina en París. Biblioteca Julio Cortázar
- Casa Natal y Museo Sarmiento de la Provincia de San Juan
- Centro Argentino de Información Científica y Tecnológica (CAICYT)
- Centro Argentino de Información Deportiva (CENAR)
- Centro Cultural de la Cooperación Floreal Gorini
- Centro de Administración de Derechos Reprográficos (CADRA)
- Centro de Diseño, Producción y Evaluación de Recursos Multimediales para el Aprendizaje (CEDIPROE)
- Centro de Estudios de Estado y Sociedad (CEDES)
- Centro de Estudios Opinión Pública (CEOP)
- Centro Nacional de Educación Tecnológica (CENET)
- Colegio de Traductores Públicos de la Ciudad de Buenos Aires
- Colegio Mayor Argentino en Madrid. Biblioteca Manuel Belgrano. Centro de Documentación de Derechos Humanos Eduardo Luis Duhalde
- Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU)
- Comisión Nacional de Monumentos y Lugares Históricos
- Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares (CONABIP)
- Congreso de la Nación Argentina
- Consejo Nacional del Menor y la Familia
- Consejo Federal de Inversiones (CFI)
- Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO)
- Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET)
- Consejo Nacional de la Mujer
- Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Consejo Superior de Educación Católica (CONSUDEC)
- Correo Argentino
- Corte Suprema de Justicia de la Nación
- Educ.ar
- Escribanía General del Gobierno de la Nación
- Espacio Memoria y Derechos Humanos (Ex ESMA)
- Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO)
- Fondo Antiguo Compañía de Jesús. Laboratorio de Conservación Nicolás Yapuguay
- Fondo Nacional de las Artes
- Foro 21
- Fundación Antorchas
- Fundación ARCOR
- Fundación El Libro
- Fundación Empresaria para la Calidad y la Excelencia (FUNDECE)
- Fundación Garrahan
- Fundación Marambio

-
- Fundación OSDE
 - Fundación Santillana
 - Fundación Telefónica
 - Fundación Vida Silvestre Argentina
 - Goethe Institut (Buenos Aires)
 - Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)
 - Instituto de Neurología Cognitiva (INECO)
 - Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET)
 - Instituto Nacional de Formación Docente (INFOD)
 - Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP)
 - Instituto Profesional Argentino para la Calidad y Excelencia (IPACE)
 - Instituto Universitario Nacional del Arte (IUNA)
 - Jefatura de Gabinete de Ministros. Subsecretaría de Gestión y Empleo Público
 - Ministerio de Cultura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Programa Bibliotecas para Armar
 - Ministerio de Cultura de la Nación
 - Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación
 - Ministerio de Educación de la Nación
 - Ministerio de Industria de la Nación
 - Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación
 - Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de la Nación
 - Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación
 - Museo Evita
 - Museo Histórico Provincial de Rosario Dr. Julio Marc
 - Museo de Arte Español Enrique Larreta
 - Museo Roca
 - Parque Nacional Mburucuyá
 - Programa Carta Compromiso con el Ciudadano
 - Provincia Seguros
 - Red de Redes Argentinas (RECIARIA)
 - Universidad Abierta Interamericana (UAI)
 - Universidad Argentina de la Empresa (UADE)
 - Universidad Católica Argentina (UCA)
 - Universidad de Belgrano (UB)
 - Universidad de Buenos Aires (UBA)
 - Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES)
 - Universidad de Morón
 - Universidad de Palermo (UP)
 - Universidad de San Andrés
 - Universidad del Salvador
 - Universidad FASTA (Mar del Plata)
 - Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo (UMET)
 - Universidad Nacional de Chilecito
 - Universidad Nacional de Córdoba (UNC)
 - Universidad Nacional de Cuyo
 - Universidad Nacional de General San Martín (UNSAM)

- Universidad Nacional de General Sarmiento
- Universidad Nacional de La Pampa
- Universidad Nacional de La Plata (UnLP)
- Universidad Nacional de Lanús
- Universidad Nacional de Luján
- Universidad Nacional de Moreno
- Universidad Nacional de Quilmes
- Universidad Nacional de San Luis
- Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF)
- Universidad Nacional del Comahue
- Universidad Nacional del Litoral
- Universidad Pedagógica de la Provincia de Buenos Aires (UNIPE)
- Universidad ISalud
- Universidad Tecnológica Nacional (UTN)
- Universidad Torcuato Di Tella

COLECTIVOS

- Archivos Escolares
- Bibliotecas Comunitarias
- Bibliotecas de Asociaciones Civiles
- Bibliotecas de Universidades Privadas
- Bibliotecas de Universidades Públicas
- Bibliotecas Escolares
- Bibliotecas Especiales
- Bibliotecas Municipales
- Bibliotecas Pedagógicas
- Bibliotecas Populares
- Bibliotecas Provinciales
- Centros de Documentación Provinciales y Municipales
- Centros de Documentación e Información Educativa Provinciales
- Institutos Terciarios Provinciales
- Ministerios de Educación Provinciales
- Museos de las Escuelas
- Redes de Información de la República Argentina
- Secretarías de Educación y Cultura
- Unidades de Información del Sistema Educativo Nacional

AMBITO INTERNACIONAL

- Alianza Internacional para la Memoria del Holocausto (AIMH)
- American Library Association (ALA)
- Asociación Internacional de Historia Oral (IOHA) – International Oral History Association

-
- Banco del Libro de Caracas (Venezuela)
 - Biblioteca del Centro de Información de las Naciones Unidas para Argentina y Uruguay (CINU)
 - Biblioteca Nacional de Chile
 - Biblioteca Nacional de España
 - Biblioteca Nacional de Perú
 - Biblioteca Nacional de Uruguay
 - British Library
 - Centro de Investigación y Documentación Educativa (CIDE, España)
 - Centro Paula Souza (San Pablo, Brasil)
 - Centro de Referencia Educativa Mario Covas (San Pablo, Brasil)
 - Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe (CERLALC)
 - College of William & Mary (Williamsburg, Virginia, Estados Unidos)
 - Comisión de Intercambio Educativo entre Estados Unidos y Argentina (Comisión Fulbright)
 - Conferencia Internacional Permanente para la Historia de la Educación (ISCHE)
 - Congreso Iberoamericano de Historia de la Educación Latinoamericana (CIHELA)
 - Embajada de Canadá
 - Embajada de los Estados Unidos
 - Embajada de Panamá
 - Embajada de Sudáfrica
 - Great Place to Work Institute Argentina
 - Instituto de Cultura Española
 - Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación (IIPE)
 - Instituto Nacional de Estudios e Pesquisas Educacionais (INEPI) (Brasil)
 - International Bureau of Education (IBE)
 - International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)
 - Library of Congress (Estados Unidos)
 - Massachusetts Institute of Technology (MIT). Language Department
 - Mercosur Educativo
 - Ministerio de Educação do Brasil
 - Ministerio de Educación de Chile
 - Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (España)
 - Ministerio de Educación y Cultura (Paraguay)
 - Ministerio de Educación y Cultura (Uruguay)
 - National Hispanic Cultural Center (Estados Unidos)
 - Organización de Estados Americanos (OEA)
 - Organización de Estados Iberoamericanos (OEI)
 - Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO)
 - Organización Internacional del Trabajo (OIT)
 - Organización Internacional para el Libro Juvenil (IBBY) (Uruguay)
 - Organización Panamericana de la Salud (OPS)
 - Pontificia Universidad Católica de San Pablo (Brasil)
 - Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC (España)
 - Red de Información e Investigación Educativa (REDINED) (España)
 - Sistema de Información y Comunicación del MERCOSUR (SIC)
 - UNESCO
 - Universidad Autónoma de México
 - Universidad Bolivariana de Venezuela
 - Universidad de Campinas (Brasil)
 - Universidad de Castilla-La Mancha (España)
 - Universidad Católica de Chile
 - Universidad Complutense (España)
 - Universidad de Guadalajara (México)
 - Universidad de Jaén (España)
 - Universidad de Laval (Québec)
 - Universidad de Leipzig (Alemania)
 - Universidad de Salamanca (España)
 - Universidad de Stanford (Estados Unidos)
 - Universidad de Valencia (España)
 - Universidad del Estado de Santa Catarina (Brasil)
 - Universidad Federal de Minas Gerais (Brasil)
 - Universidad Federal del Estado de Río de Janeiro (Brasil)
 - Universidad Nacional de Colombia
 - Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) Centro de Investigaciones MANES (España)
 - Universität zu Köln (Alemania)

Estas actividades propias y aquellas generadas desde las unidades de información integradas en Redes Federales, según su especificidad, están comprendidas entre las de conservar, producir, diseminar y administrar información sobre educación, actualizada y en tiempo real, que permita a todos aquellos actores que estén involucrados de una manera u otra con el quehacer educativo, utilizarla en espacios reales y virtuales para su capacitación, actualización, uso en el aula y en la biblioteca escolar, propiciando la investigación y desarrollo pedagógico de diversos productos educativos y bibliográficos en soporte multimedial.

NUESTROS OBJETIVOS



En el marco de la Ley de Educación Nacional N° 26.206 la Biblioteca Nacional de Maestros y el Centro Nacional de Información Educativa tienen como objetivo principal conformarse como centro de referencia nacional y federal para la gestión de la información y el conocimiento dentro del sistema educativo, ofreciendo un abanico de servicios y productos en un entorno innovador que facilite la formación de los actores de la comunidad educativa y la ciudadanía en general, como lectores reflexivos, críticos y partícipes de una ciudadanía plena, ya sea a través de sus áreas de consulta, como también, coordinando, articulando y normalizando las actividades de las unidades de información del sistema educativo, reunidas en sistemas jurisdiccionales.

Para ello se propone:

1. Convertir los fondos antiguos en patrimonios activos y socializables a través de bibliotecas digitales especializadas.
2. Desarrollar en forma continua políticas de conservación y preservación del patrimonio de la institución.
3. Promover acciones que desarrollen en las comunidades educativas conciencia del patrimonio histórico educativo con el que cuentan, promoviendo la creación de archivos escolares y museos históricos de educación, a partir de un conjunto de lineamientos comunes en las diferentes instituciones educativas.
4. Fortalecer al Centro Nacional de Información Educativa como núcleo coordinador y gestor de los centros de documentación e información educativa jurisdiccionales (SNIE)
5. Actualizar y fortalecer las unidades de información que componen las redes de Bibliotecas Pedagógicas y Bibliotecas Escolares, Especializadas y jurisdiccionales que integran el programa BERA.
6. Promover la investigación y el desarrollo de tecnologías de gestión de la información y el conocimiento con fuentes libres para ser luego transferidas a las diferentes unidades de información de nuestro sistema educativo.
7. Promover, junto con la Biblioteca Nacional, la Biblioteca del Congreso, la Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares (CONABIP) y la Red de Bibliotecas Universitarias, un Sistema Nacional de Bibliotecas y una política bibliotecaria federal integrada.
8. Participar en redes nacionales e internacionales de bibliotecas.
9. Participar en el Grupo de Trabajo de Terminología educativa del MERCOSUR
10. Consolidar un modelo de gestión organizacional, dinámico e innovador, sustentado en prácticas de calidad, dirigido al servicio del ciudadano informado, orientado a la réplica de nuestras mejores prácticas en la comunidad educativa, en las unidades de información, así como también, en otras organizaciones públicas.
12. Los propósitos mencionados, se enmarcan en un ámbito de alta competencia en lo teórico y empírico que pueda servir como efecto de demostración de la gestión de la información en el ámbito de la educación.
13. Para llevarlos a cabo, la institución cuenta con un presupuesto total anual constante **Programa 35 - Tesoro Nacional** que incluye los gastos destinados de transferencias de fondos a las unidades de información integrantes de las redes federales, gastos de personal, bienes de uso, bienes de consumo y servicios (mantenimiento, reparaciones, pasajes y viáticos, pasantías, capacitaciones y asistencias técnicas).

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

<p>OBJETIVOS DE LA ORGANIZACION</p>	<p>FACILITAR EL ACCESO A LA INFORMACION EN DIFERENTES SOPORTES A LA COMUNIDAD EDUCATIVA DE NUESTRO PAÍS</p>
<p>MACRO-PROCESOS</p>	<p>Adquisición, procesamiento técnico, referencia, préstamo, reproducción, mantenimiento/sopORTE técnico</p>
<p>PROCESOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de material bibliográfico y multimedial por compra, producción propia, donación, cesión de derechos o canje. • Procesamiento técnico del material ingresado. • Atención de solicitudes de consulta (presencial o remota) de material bibliográfico y multimedial. • Copia de videos / DVD's autorizados. • Reprografía según acuerdos establecidos. • Actualización y mantenimiento de bases de datos. • Mantenimiento de salas. • Mantenimiento de computadoras y programas informáticos.
<p>PRODUCTOS/ SERVICIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fondo bibliográfico y multimedial actualizado. • Catálogo en línea y en terminales de autoconsulta en Sala de lectura. • Referencia general y especializada. • Consulta presencial y remota de material bibliográfico, hemerográfico, documental y multimedial. • Préstamo de material bibliográfico y multimedial. • Préstamos de material hemerográfico y documental a Funcionarios. • Préstamo de videos a instituciones educativas. • Copia autorizada de videos y DVD's. • Fotocopia y digitalización de obras monográficas y hemerográficas para ser incorporadas en la Biblioteca Digital. • Préstamo interbibliotecario. • Salas en condiciones físicas y ambientales propicias para la lectura. • Computadoras y programas informáticos a disposición de usuarios.
<p>DESTINATARIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes. • Bibliotecarios. • Estudiantes de carreras de grado y postgrado en Educación o con relación a la misma. • Investigadores institucionales y/o independientes. • Funcionarios y personal del Ministerio de Educación de la Nación. • Usuarios generales: estudiantes y la comunidad en general.

DESARROLLAR Y SOSTENER POLITICAS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO DE LA INSTITUCIÓN	DESARROLLAR Y ACTUALIZAR REDES FEDERALES (BERA, SNIE, BIBLIOTECAS PEDAGOGICAS, ARCHIVOS ESCOLARES Y MUSEOS HISTORICOS DE EDUCACION	
Preservacion y conservacion del patrimonio bibliografico, hemerográfico y digital	Asistencia tecnica y Bibliotecologica	Capacitaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de la preservación. • Conservación preventiva. • Conservación de intervención. • Capacitaciones y difusión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de software para bibliotecas pedagógicas y escolares. • Desarrollo de planes de asesoramiento y asistencia técnica. • Desarrollo de material de apoyo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de instancias de capacitación, formación y/o actualización destinadas a responsables de unidades de información de las Redes Federales en sus distintos ejes de acción. • Elaboración de materiales de capacitación.
<ul style="list-style-type: none"> • Diagnósticos y establecimiento de prioridades de intervención de acuerdo al valor y uso de las colecciones. • Monitoreo y control medioambiental. • Manipulación de las colecciones. • Almacenamiento . • Control de plagas. • Plan de respuesta y rescate de colecciones ante emergencias. • Digitalización de materiales con fines de conservación • Material bibliográfico acondicionado para el acceso. • Personal de la institución capacitado en los principios de conservación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Software para bibliotecas pedagógicas y escolares. • Asistencia presencial y a distancia a las unidades de información de las Redes Federales en relación a uso del Software Aguapey, Organización de Archivos Escolares y Museos Históricos de Educación. • Material bibliográfico de apoyo en el uso del Software Aguapey. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones destinadas al personal técnico de bibliotecas escolares. • Material de capacitación para redes federales. • Contenidos pedagógicos destinados a docentes de EGB.
<ul style="list-style-type: none"> • Docentes. • Bibliotecarios. • Estudiantes de carreras de grado y postgrado en Educación o con relación a la misma. • Investigadores institucionales o independientes. • Funcionarios y personal del Ministerio de Educación de la Nación. • Usuarios generales: estudiantes y la comunidad en general. 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de las unidades de información de las Redes Federales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliotecarios. • Estudiantes de carreras docentes.

¿COMO SE VALORAN 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 ARCAICOS

Producidos inmediatamente después de los incunables. En forma general se denominan de esta manera a los libros editados entre 1501 y 1530. La obra más antigua data del año 1516.

INCUNABLES BONAERENSES

Primeros libros editados en la Argentina entre 1780 y 1830. Son los correspondientes a la Imprenta de los Niños Expósitos, la Imprenta de la Independencia, la Imprenta de M.J. Gandarillas entre otras. La BNM posee 30 ejemplares.

LIBROS ANTIGUOS

Son libros de más de 100 años de antigüedad desde su fecha de publicación que, en general, muchos de ellos se encuentran agotados. También informes históricos de gestión educativa: Memorias de Instrucción Pública, Educación común en la Capital, Provincias y Territorios Nacionales y El Monitor de la Educación Común. La BNM posee en sus Salas Especiales 28.965 volúmenes de los mismos, lo que representa un fondo muy apreciado por investigadores de todas las disciplinas.

LIBROS RAROS

Libros excepcionales por la materia de la que tratan, el escaso número de sus tiradas o su escasez, su antigüedad u otra característica. La BNM posee, entre otras, la Encyclopédie, ou dictionnaire raisonné des sciences, des arts et des métiers, de Diderot y D'Alembert (1751-1772) y Vera historia, admirandae civisdam navigationis de Ulrico Schmidel editado en 1599.

LIBROS OBJETO

Libros valorados como objetos de arte por el tipo de materiales con que están hechos y el arte que se ha incorporado a los mismos.

LIBROS AUTOGRAFIADOS

Libros con dedicatorias manuscritas de los autores. Un caso relevante es la biblioteca personal de Leopoldo Lugones con 227 libros dedicados al escritor.

COLECCIONES PERSONALES

Libros que han pertenecido a personas relevantes de la educación y cultura argentina. La BNM posee las bibliotecas personales del escritor Leopoldo Lugones, quien fuera director de la Biblioteca Nacional de Maestros, del jurista y diplomático Alfredo Colmo, de las pedagogas Cecilia Braslavsky y Berta Perelstein de Braslavsky y de las educadoras María Hortensia Lacau y Mabel Manacorda de Rosetti, entre otras. También se encuentra en la biblioteca una importante colección de libros que pertenecieron a la escritora Alejandra Pizarnik, legados por Ana Becciu.

LIBROS ELECTRONICOS

La BNM, a través de su Biblioteca Digital, difunde y brinda acceso a colecciones de su fondo antiguo, totalizando más de 10.000 piezas. Estas obras pertenecen al dominio público y fueron digitalizadas siguiendo estándares de preservación y normativas de derecho de autor. Además se incorporan títulos en formato digital (EPub y PDF) con y sin DRM para su consulta en las PCs disponibles en sala y en lectores de libros electrónicos con tecnología de tinta líquida.

ACCIONES DE CONSERVACION Y PRESERVACION

La Biblioteca Nacional de Maestros desarrolla políticas de conservación y preservación, las mismas se implementan con la colaboración de todo el personal de la biblioteca. El área de Conservación es uno de los espacios más jóvenes de la Biblioteca Nacional de Maestros, está dotado de equipamiento apropiado para la realización de diagnósticos de conservación de libros y documentos albergados en ella y además, para la aplicación de procedimientos que mejoren la condición o aminoren los procesos de deterioro detectados.

Se restauran anualmente numerosas obras de gran valor patrimonial y textos de colecciones generales. Mediante relevamientos documentales periódicos se planifican las restauraciones y prioridades de intervención de acuerdo al valor, uso y riesgo de deterioro.

Además, se llevan a cabo capacitaciones en distintas modalidades a la comunidad educativa en general, la elaboración de contenidos y el material didáctico pertinente que acompaña a las mismas.



BNM Preservación



Material didáctico perteneciente a una de las campañas de preservación iniciadas por la BNM.

DESTINATARIOS DE NUESTROS SERVICIOS

La BNM implementa una política de calidad orientada a ofrecer servicios satisfactorios para los usuarios que la visitan y utilizan sus servicios diariamente en forma gratuita.

TIPOS DE USUARIOS

Usuarios In Situ: Pueden ser usuarios en general y usuarios socios. Denominamos usuario general a toda persona que solicite los servicios in situ de esta BNM, sea nativa o extranjera, con domicilio en el país o transeúnte, sin exclusión de ningún tipo, posea o no credencial de socio. Usuario socio es todo usuario que habiendo presentado los requisitos necesarios posee credencial de la Biblioteca Nacional de Maestros. Incluye las siguientes categorías de acreditación:

- **U (USUARIOS GENERALES):** estudiantes y la comunidad en general.
- **D (DOCENTES):** comprende docentes en actividad y estudiantes, desde el primer año, de las siguientes carreras: profesorado de cualquier nivel y especialidad, Ciencias de la Educación, Psicología, Psicopedagogía, cursando Postgrados y postítulos en educación y cualquier otra carrera con orientación en educación que vivan en un radio no mayor a 100 Km. de la BNM.
- **B (BIBLIOTECARIOS):** incluye a los bibliotecarios en actividad y a aquellos que están cursando la carrera, desde el primer año, que vivan en un radio no mayor a 100 Km. de la BNM.
- **J (DOCENTES JUBILADOS)**
- **I (INVESTIGADORES):** incluye a los investigadores avalados por una institución y a los investigadores independientes especialmente acreditados.
- **M (FUNCIONARIOS Y PERSONAL DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN).**

Usuarios Virtuales:

Son aquellos ciudadanos pertenecientes a la comunidad educativa y ciudadanos en general que acceden a servicios y productos de la institución a través de las vías remotas (correo electrónico, teléfono) y del sitio web.

Usuarios integrantes de la Redes Federales:

Son aquellos usuarios pertenecientes a unidades de información que solicitan asistencias técnicas, bibliotecológicas y capacitaciones en distintas temáticas y modalidades.

También organismos nacionales e internacionales, organismos no gubernamentales (ONG's), fundaciones, empresas, editoriales y otras instituciones públicas y privadas pueden demandar nuestros servicios.

DERECHOS Y OBLIGACIONES EN RELACION 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

ACCESO A USUARIOS CON CREDENCIAL GENERAL

- Acceder en forma libre y gratuita a los servicios e instalaciones confortables y seguras de la BNM.
- Utilizar los servicios que brinda la Biblioteca en sus dos modalidades:
 - a) **in situ:** consultas sobre temas de su interés en las diversas salas de consulta.
 - b) **remota:** consultas a través de Internet, e-mail, teléfono y fax.
- Disponer del sistema de reclamos y sugerencias.

ACCESO A USUARIOS CON CREDENCIAL ESPECIALIZADA

- Asociarse a la institución (docentes en actividad y jubilados, bibliotecarios, estudiantes de profesorado y carreras docentes, investigadores, personal del Ministerio de Educación). Los usuarios socios deben cumplir distintos requisitos relacionados con la documentación a presentar:
 - a) Fotocopia de una factura de servicios a su nombre (D, J, B, I y M).
 - b) Fotocopia de la primera y segunda hoja del Documento Nacional de Identidad o pasaporte, en caso de ser extranjeros (U, D, J, B, I y M).
 - c) Fotocopia del último recibo de sueldo, haber jubilatorio o nota del director del área donde se desempeña el personal contratado del Ministerio de Educación. Excepto estudiantes (D, J, B, y M).
 - d) Constancia de la institución en la que se desempeña, constancia de alumno regular del Instituto de Formación Docente en el que estudia o fotocopia del título docente en el caso de jubilados docentes. (D, J, I, B).
 - e) Nota de acreditación personal o institucional, según corresponda, dirigida a la directora de la BNM para el caso de investigadores (I).

Les permite acceder a los siguientes servicios:

- Acceder al préstamo personal de libros (para usuarios con credencial).
- Acceder al préstamo interbibliotecario (para instituciones y unidades de información)
- Disponer del sistema de reclamos y sugerencias.

LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO

- Presentar la credencial o el documento personal -vigente- que acredite su identidad, al ingresar a la BNM.
- Respetar las normas de seguridad para el acceso y egreso de la BNM.
- 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.
- Los usuarios acreditados deberán informar y documentar cualquier cambio en los datos de su acreditación para mantener al día la base de datos de usuarios.

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 los servicios.
- Retirar material de cada sala para ser consultado en otra área sin la debida autorización.
- Fumar.
- Utilizar teléfonos celulares y grabadores o radios sin audífonos (en las salas de consulta).
- Mutilar o dañar material y equipos, según lo establece el Código Penal en sus artículos 183 y 184.
- Extraer cualquier material y/o equipos de la BNM sin la correspondiente autorización.

NORMAS QUE FUNDAMENTAN NUESTRA ACTIVIDAD

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

NORMAS DE LA CONSTITUCION NACIONAL

- **El art. 5** se refiere a las Constituciones provinciales, siste-

ma de las mismas y garantiza la administración de justicia, el régimen municipal y la educación primaria.

- **El art. 14** establece el derecho de enseñar y aprender.
- **El art. 16** contempla el principio de igualdad ante la ley.
- **El art. 32** establece que el Congreso no dictará leyes que restrinjan la libertad de imprenta, lo cual trae aparejado el derecho a la información.
- **El art. 42** especifica que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.
- **El art. 75**, en sus incisos 18 y 19, se refiere al bienestar general y designa al Estado como proveedor de la prosperidad del país, el progreso y la ilustración de sus habitantes.

LEGISLACION ESPECIAL

- 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.
- 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.
- La Ley Federal de Educación **N° 24.195**, del 14 de abril de 1993, dispone que el Estado nacional deberá fijar los lineamientos de la política educativa respetando los principios de libertad e igualdad, en el proceso educativo. Asimismo, la norma impone a padres y tutores la obligación de respetar y hacer respetar a sus hijos las normas de convivencia de la unidad educativa. El capítulo 1 art. 53 inciso y manifiesta: "administrar los servicios educativos propios y los de apoyo y asistencia técnica al sistema, entre ellos, los de planeamiento y control, evaluación de calidad, estadística, investigación, información y documentación, educación a distancia, informática, tecnología, educación satelital, radio y televisión educativa en coordinación con las provincias y la Municipalidad de Buenos Aires".
- La Ley de Educación Superior **N° 24.521**, sancionada el 20 de julio de 1995, anuncia el derecho de todos los estudiantes a acceder al sistema sin discriminaciones, a

asociarse libremente, a la igualdad de oportunidades y a recibir información, entre otros.

- Ley de Educación Nacional **N° 26.206**, sancionada el 14 de diciembre de 2006 y promulgada el 27 de diciembre de 2006. Establece los nuevos lineamientos del Sistema Educativo Nacional. Educación de Gestión Privada. Docentes y su Formación. Políticas de Promoción de la Igualdad Educativa. Calidad de la Educación. Educación, Nuevas Tecnologías y Medios de Educación. Educación a Distancia y no Formal. Gobierno y Administración. Cumplimiento de los Objetivos de la Ley. Disposiciones Transitorias y Complementarias. Deroga la Ley **N° 24195**. Su artículo 91, establece: “El Ministerio de Educación de la Nación, en acuerdo con el Consejo Federal de Educación, fortalecerá las bibliotecas escolares existentes y asegurará su creación y adecuado funcionamiento en aquellos establecimientos que carezcan de las mismas. Asimismo, implementará planes y programas permanentes de promoción del libro y la lectura.”
- Ley de Sistema Nacional de Bibliotecas Escolares y Unidades de Información Educativas **N° 26.917** promulgada el 09 de enero de 2014

LEGISLACION CIVIL

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

RESOLUCIONES

- A partir de la Resolución Ministerial **N° 898/97**, se le transfirió a la BNM la custodia de la Biblioteca, Museo y Archivo “Dr. Ricardo Levene”, que cuenta con un fondo bibliográfico especializado en historia argentina e hispanoamericana, sociología, historia del derecho y de las ideas y el archivo personal del Dr. Ricardo Levene.
- La Resolución Ministerial **N° 246/00**, resuelve que todo material bibliográfico que no sea de utilidad para el sector en el que se encuentra, deberá ser remitido al Centro Nacional de Información Documental Educativa, dependiente de la Biblioteca Nacional de Maestros, para su examen y decisión sobre el destino final a asignarsele.
- Por Resolución Ministerial **N° 1014/01**, se aprueba el Reglamento de Servicios para el funcionamiento de la Biblioteca Nacional de Maestros, el cual rige, a partir de ese momento, las actividades que corresponden a los servicios que brinda a la comunidad educativa.
- Por Resolución Ministerial **N° 782/02** se crea la Comisión Argentina de Terminología en el MERCOSUR, en el ámbito de la Subsecretaría de Equidad y Calidad.
- La Resolución Ministerial **N° 542/02** resuelve trasladar la sede del Centro de Documentación Internacional dependiente de la Comisión Nacional Argentina de Cooperación con la Unesco al Centro Nacional de Información y Documentación Educativa de la Biblioteca Nacional de Maestros.
- Por Resolución Ministerial **N° 1206/02** se aprueba Modelo de Convenio Marco entre el Ministerio de Educación de la Nación y Universidades y Centros Académicos de Gestión Pública o Privada, cuyo objeto es cooperar recíprocamente en la implementación de acciones que posibiliten el desarrollo de la gestión de la información de sus bibliotecas.
- Por Resolución Ministerial **N° 1243/02** se aprueba el modelo de Convenio Marco entre el Ministerio de Educación de la Nación y las jurisdicciones provinciales, cuyo objeto es cooperar recíprocamente en la implementación de acciones que posibiliten el desarrollo de la gestión de la información en Bibliotecas Escolares y Especializadas del sistema educativo de cada jurisdicción, las Bibliotecas provinciales del Magisterio y/o Pedagógicas y Centros provinciales de Documentación e Información Educativa.
- Por Resolución Ministerial **N° 542/02** se ha incorporado a nuestra institución el Centro de Documentación Internacional de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (UNESCO) y por Resolución Ministerial **N° 364/03** se aprobó el Modelo de Convenio y Acta Complementaria entre el Ministerio de Educación de la Nación y la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura que tiene por objeto el traslado del Centro de Recursos, Documentación e Información -CREDI- a dependencias de la Biblioteca Nacional de Maestros para su utilización y difusión por parte de docentes y especialistas.
- La Resolución Ministerial **N° 364/03**, aprueba el modelo de Convenio y Acta Complementaria entre el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología y la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), que tiene por objeto el traslado del Centro de Recursos, Documentación e Información (CREDI), a dependencias de la Dirección de Biblioteca Nacional de Maestros para su utilización y difusión por parte de docentes y especialistas.
- Por Resolución Ministerial **N° 366/03** se aprueba el Modelo de Convenio Marco entre el Ministerio de Educación de la Nación de la Nación y EDUC.AR SE, cuyo objeto es cooperar recíprocamente en la implementación de acciones que posibiliten el desarrollo de la gestión de información en las unidades de información del sistema educativo.
- Por Resolución Ministerial **N° 432/06** se crea el Programa Bibliotecas Escolares y Especializadas de la República Argentina, cuya misión es generar un espacio de referencia nacional articulador y promotor de acciones de sistematización y normalización en relación con la gestión de la información de bibliotecas escolares y especializadas, y conformar redes de bibliotecas basadas en el trabajo

- cooperativo que, partiendo del nivel local sustenten redes provinciales y a futuro, una red nacional.
- Por Resolución Ministerial **N° 1422/07** se crea el Programa Nacional de Archivos Escolares, que se implementará en el ámbito de la Dirección de la Biblioteca Nacional de Maestros.
 - La Resolución Ministerial **N° 227/10**, aprueba el modelo de Convenio Marco entre el Ministerio de Educación y el Centro de Administración de Derechos Reprográficos Asociación Civil (CADRA).
 - Por Resolución Ministerial **N° 211/10**, se actualizó el Reglamento de Servicios de la Biblioteca Nacional de Maestros.
 - La Resolución Ministerial **N° 1320/12** establece que todo documento impreso, multimedial y audiovisual que se genere en el Ministerio de Educación, deberá ser enviado en DOS (2) ejemplares a la Dirección Biblioteca Nacional de Maestros y determina que todo documento digital o que fuera digitalizado y producido por las distintas áreas de este Ministerio, deberá ser depositado en el Repositorio Institucional del Ministerio de Educación, debiéndose para ello el cumplimiento de las normas del Manual de Uso y Aplicación de la Marca del citado organismo
 - Por Resolución Ministerial **N° 717/13**, se incorpora al Programa Nacional de Archivos Escolares la temática referida a museos y archivos, modificándose su denominación por la siguiente: Programa Nacional de Archivos Escolares y Museos Históricos de Educación

SERVICIOS ESENCIALES QUE BRINDAMOS

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

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

SERVICIOS PRESENCIALES:

Referencia general y especializada:

En cada servicio se brinda orientación al usuario en cuanto al material disponible en la BNM sobre las temáticas solicitadas.

Referencia pedagógica integral:

Los docentes, bibliotecarios y estudiantes de carreras de formación docente podrán acceder a una referencia especializada en educación que les permitirá conocer integralmente sus posibilidades de acceso a la información en

diversos soportes y desde las opciones que cada área de servicios de la Biblioteca les puede brindar.

Consulta de material bibliográfico, hemerográfico, multimedial y documental:

Los usuarios tienen la posibilidad de acceder a la búsqueda de información en todos los soportes.

Prestamo de libros:

Dirigido a usuarios socios de las categorías D - B - I y M

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

Prestamo interbibliotecario:

Se realizan préstamos de material bibliográfico y multimedial a las bibliotecas que lo solicitan de todo el país.

Copia de videos y DVDs:

Dirigido a instituciones educativas del país que soliciten el servicio de copiado de programas educativos de copia permitida.

Servicio de Reprografía:

Comprende las digitalizaciones, fotografías y fotocopias de materiales autorizados para su reproducción. Se brinda en: Sala de Lectura, Sala Americana, Hemeroteca y CeNIDE

Utilización gratuita de computadoras, utilitarios de MS-Office y acceso a Internet:

Dirigido a usuarios socios y generales en turnos estipulados.

Visitas guiadas: Se realizan visitas guiadas dirigidas a alumnos, docentes y bibliotecarios de los niveles inicial, primario, secundario, terciario y universitario. En ellas se trabaja con una propuesta didáctica particular para cada nivel educativo que puede incluir actividades para desarrollar durante la visita y para el aula, cuyos ejes temáticos giran en torno al cuidado y protección del patrimonio cultural, el valor del libro y de las bibliotecas. También se desarrollan visitas guiadas a grupos e invitados especiales nacionales y extranjeros

Actividades de extensión a la comunidad: ciclo de charlas, tertulias, ateneos, conversatorios, encuentros culturales y/o presentación de libros, videos, revistas, destinados a docentes y bibliotecarios.

SERVICIOS A DISTANCIA:

Asistencia técnica: dirigida a las unidades de información integrantes de nuestras Redes Federales y a las bibliotecas escolares y especializadas de todo el país. Consiste

en un servicio de consultoría para aquellos bibliotecarios que solicitan ayuda en relación a la tecnología instalada a través de modalidades presenciales y virtuales. En el caso de las bibliotecas miembros de la Comunidad Aguapey, la asistencia específica se ofrece a través del Foro que se encuentra en el Portal BERA.

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

Capacitación a bibliotecarios escolares e integrantes de las demás unidades de información de las Redes Federales: se brinda a través del Programa BERA y a solicitud de distintas instituciones interesadas a través de los Convenios Marco firmados por las jurisdicciones.

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

Colección Pedagógica Itinerante (CPI): La BNM ofrece a instituciones educativas la Colección Pedagógica Itinerante (CPI) que se organiza en 8 ejes temáticos, vinculan materiales bibliográficos de relevancia educativa para su exhibición y consulta en eventos, para respaldo bibliográfico de acciones de investigación y/o generación de material analítico para el aula.

SERVICIOS VIRTUALES y REMOTOS:

Con la finalidad de ampliar el universo de usuarios, la Biblioteca Nacional de Maestros (BNM) ofrece servicios remotos a través del correo electrónico y teléfono y servicios virtuales a través de su sitio web.

Servicios remotos vía correo electrónico y teléfono: Envío de Alerta bibliográfica y Boletín Electrónico de la BNM, respuestas a consultas de referencia general, respuestas a sugerencias y reclamos.

Servicios y contenidos virtuales: Accesibles desde el sitio web de la BNM (<http://www.bnm.me.gov.ar>):

- **Catálogos en línea:** Esta sección del sitio provee acceso a los siguientes catálogos: libros, material multimedia, publicaciones periódicas, documentos, legislación educativa, CDI – UNESCO y material del Sistema Nacional de

Información Educativa. También pueden consultarse en línea los catálogos de las Colecciones especiales BNM.

- **Biblioteca digital:** A través de este espacio virtual, la BNM pone a disposición del público más de 1500 piezas digitalizadas, agrupadas en colecciones especiales, con el propósito de difundir y brindar acceso a su patrimonio histórico.
- **Recursos Didácticos:** Propuestas didácticas dirigidas a profesionales de la educación, con la finalidad de acercar material bibliográfico y actividades sugeridas a los docentes.
- **Novedades y noticias:** Información actualizada acerca de actividades, proyectos y otros contenidos que la BNM desea informar, creando de este modo un canal dinámico de comunicación con sus usuarios y el público en general que visita el sitio.
- **Acceso a los diferentes Programas y Redes Federales que coordina la BNM:** MEDAR, BERA, Archivos y Museos Escolares, SNIE
- **Sitios de interés:** Completo listado de enlaces ordenados por categorías temáticas entre los cuales se destacan bibliotecas nacionales y extranjeras, mediatecas y hemerotecas. También ofrece sitios recomendados para docentes y bibliotecarios.
- **Directorio de unidades de información en educación y ciencias sociales:** El Directorio proporciona datos sobre más de 1.300 unidades de información especializadas en educación y ciencias sociales. Incluye bibliotecas pedagógicas, universitarias, de institutos de formación docente, centros de documentación e información, institutos de investigación, archivos históricos provinciales, centros de investigación públicos y privados, fundaciones, organismos no gubernamentales, museos, etc. Permite buscar unidades de información por provincia, área temática del fondo, etc. Permite recuperar la información solicitada, indicando los datos de contacto y los sitios web de las unidades que dan acceso al catálogo de los fondos contenidos.
- **Hemeroteca digital:** Portadas e índices digitalizados de importantes revistas nacionales y extranjeras que componen el fondo bibliográfico de la hemeroteca de la BNM.
- **Vocabulario en Educación Argentina:** Recurso terminológico con aplicación Web para gestionar y utilizar los vocabularios especializados en educación; permite definir, jerarquizar y sistematizar la terminología utilizada en educación en todo el país; con acceso abierto y sin restricciones de uso al conjunto de datos gubernamentales, en formatos estructurados, contextualizados semánticamente que facilitan el acceso y aumentan el grado de precisión en la recuperación documental para el conjunto de la comunidad educativa y todos aquellos que lo necesiten. Es un recurso en permanente construcción merced al trabajo colectivo de un equipo interdisciplinario conformado por biblio-

tecólogos, especialistas en educación y profesionales de otras disciplinas del ME.

- **Repositorio Institucional del Ministerio de Educación:** La Biblioteca Nacional de Maestros ha impulsado y liderado la creación del Repositorio Institucional del Ministerio de Educación de la Nación Argentina. El Repositorio es un sistema de información que almacena, organiza, preserva, da acceso y difunde la producción intelectual de las áreas y dependencias que conforman el Ministerio desde los orígenes del sistema educativo nacional. Se pueden encontrar allí objetos de aprendizaje, normativa sobre educación, informes de gestión, audios, videos, material de prensa, material docente, publicaciones, instructivos, material gráfico, entre otros, totalizando más de 33.000 documentos.
- **Foros:** espacio de comunicación e intercambio con bibliotecólogos, museólogos, archivólogos y documentalistas que pertenecen a las distintas redes que coordina la BNM.
- **Redes Sociales:** La Biblioteca Nacional de Maestros marca presencia en las dos redes sociales más visitadas: Facebook (<https://www.facebook.com/bibliomaestros>) y Twitter (@bnmaestros). Desde ambas mantenemos comunicación en tiempo real con nuestros usuarios para informarles de actividades, acontecimientos, eventos y novedades.
- **Acceso a información institucional sobre la Biblioteca y sus servicios.**

PUNTOS DE CONTACTO DE LA ORGANIZACIÓN CON LOS USUARIOS

Puerta de acceso

Cuando los usuarios se acercan personalmente a la Biblioteca, se los recibe en el escritorio de Informes. De acuerdo a sus necesidades se los deriva al área correspondiente. El usuario se registra en una planilla habilitada para fines estadísticos y se lo informa acerca del trámite para obtener su credencial, según su categoría. Los usuarios que poseen credencial, agilizan su trámite de ingreso a la BNM.

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

Consulta Presencial o "in situ"

Se brinda en cada una de las áreas de servicios al lector destinados al público general y a los docentes, bibliotecarios e investigadores, de manera especial. Se cuenta con distintas salas desde donde se pueden consultar las bases de datos de libros, material multimedial, publicaciones periódicas, documentos, legislación educativa, documentos y revistas de UNESCO Sala del Tesoro, Colecciones especiales y Biblioteca, Museo y Archivo Dr. Ricardo Levene.

• **Sala de Lectura:**

Se puede consultar el fondo bibliográfico de uso frecuente tanto general como especializado en educación y se puede solicitar préstamo de libros, asesoramiento pedagógico, búsquedas bibliográficas, acceso a Internet, wifi y utilitarios de Office, búsquedas en bases de datos remotas, consultas a través de correo electrónico, acreditación de socios.

• **Sala Americana:**

Se puede consultar el fondo bibliográfico histórico de la biblioteca, solicitar búsquedas bibliográficas y reserva de material especializado para investigadores, reprografía a través de cámara digital sin flash (la sala cuenta con un dispositivo lumínico para tal fin) o escaner portátil, acceso a dos computadoras para investigadores acreditados, wifi, consultas, búsquedas y reservas a través de correo electrónico y referencia especializada.

• **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, jurista, quien en agradecimiento a su concurrencia a la BNM durante sus años de estudio, donó a la misma, los libros de su biblioteca particular. Incluye fondos antiguos de textos escolares y libros de lectura.

• **Mediateca:**

Contiene el fondo multimedia, se brinda asesoramiento especializado, búsquedas selectivas de información. Se reservan videos para el préstamo institucional tanto telefónicamente como por correo electrónico.

• **Hemeroteca:**

Contiene el fondo de publicaciones periódicas. Se brinda asesoramiento especializado, se realizan búsquedas bibliográficas.

• **Centro Nacional de Información y Documentación Educativa (CeNIDE):**

Contiene el fondo documental producido en las diferentes áreas del Ministerio, la memoria histórica de las distintas gestiones ministeriales y la legislación nacional. Se brinda asesoramiento, búsquedas especializadas, se realiza reserva de material para préstamo interbibliotecario.

• **Centro de Documentación Internacional de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (UNESCO):**

se puede consultar documentación sobre Educación, Ciencia y Cultura de la UNESCO y otros organismos internacionales. Se realizan búsquedas bibliográficas a través de bases de datos, reproducción y envío de información solicitada, confección de bibliografías especializadas.

• **Centro de Recursos, Documentación e Información**

(CREDI) de la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI):

se puede consultar el fondo bibliográfico de Educación y Cultura de los países que integran la OEI. Se realizan consultas de información bibliográfica en línea, consultas en la base de datos propia, difusión selectiva de información, cooperación institucional.

- **Biblioteca, Museo y Archivo Dr. Ricardo Levene:** contiene el fondo bibliográfico personal del Dr. Ricardo Levene (p) especializado en historia general, historia americana y argentina, literatura general, literatura argentina, derecho y sociología. Se puede reservar material especializado para investigadores.
- **Centro de Información Telefónica (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 (0800-666-6293).

HORARIOS DE ATENCION DE LAS AREAS PRESTADORAS DE SERVICIOS

Sala de Lectura	Lunes a viernes: 8:30 a 21:00 Sábados: 9:00 a 14:00
Mediateca	Lunes a viernes: 10:00 a 17:00
Sala Americana	Lunes a viernes: 9:00 a 17:00
Hemeroteca	Lunes a viernes: 9:00 a 17:00
Centro de Documentación (CENIDE)	Lunes a viernes: 10:30 a 18:30
Fotocopiadora	Lunes a viernes: 10:00 a 11:45 16:30 a 20:30 Sábados: 10:00 a 13:00
Centro de la UNESCO	Lunes a viernes: 10:30 a 18:30
Centro de la OEI	Lunes a viernes: 10:30 a 18:30
CITE	Lunes, miércoles y viernes: 9:00 a 13:00

Consulta remota

Se puede acceder a través de:

- **Sitio Web:** en él se puede ingresar a la página Web de la biblioteca. Ofrece acceso a los catálogos del fondo, así como material digitalizado que se puede recuperar en texto completo y que comprende: documentos educativos, imágenes, libros de colecciones especiales, índices de publicaciones y videos, así como una selección temática de sitios de interés para incorporar el uso de Internet a las propuestas didácticas cotidianas.
<http://www.bnm.me.gov.ar>
- **Correo electrónico:** solicitud de información: bnminfo@me.gov.ar; consultas, quejas y sugerencias: sugerenciasbnm@me.gov.ar
- **Centro de Información Telefónica Educativo (CITE):** 0-800-666-6293
El objetivo de este último es brindar información, orientación y difusión. Para ello, contamos con una línea telefónica gratuita (0-800-666-6293) y un correo electrónico (cite@me.gov.ar) para poder generar una comunicación abierta desde cualquier punto del país. La actividad del CITE está dirigida a todas aquellas personas o entidades interesadas en recibir información sobre los siguientes temas:
 - Programas del Ministerio de Educación de la Nación.
 - Biblioteca Nacional de Maestros (servicios, horarios, material, etc.).

SISTEMA DE INFORMACION Y COMUNICACION DE NUESTROS SERVICIOS

SERVICIOS

PRESENCIALES

- Carteleras
- Visitas guiadas
- Distribución de material de difusión institucional
- Participación en eventos tales como: seminarios, encuentros, congresos, ferias, etc. para informar sobre los servicios que ofrece la institución

REMOTOS: En la Web

- **“Foro virtual”:**
Espacio de comunicación con los miembros de la comunidad AGUAPEY con el propósito de satisfacer sus inquietudes.
- **Información sobre “Servicios Presenciales”:**
Sala de Lectura, Sala para Investigadores, Centro Nacional de Documentación e Información Educativa, Hemeroteca, Mediateca y Biblioteca, Museo Archivo R. Levene – Cada uno de ellos incluye las siguientes opciones: información general y de servicios, catálogo del material y enlaces de interés. En el caso del Centro de Información Telefónico Educativo además ofrece un sistema de preguntas y respuestas más frecuentes del servicio para que pueda consultarse en línea.
- **“Redes Federales”**
Presenta las Redes Federales de información educativa, ya consolidados e impulsados por la institución:

a) Portal SNIE:

“Sistema Nacional de Información Educativa”. El portal cuenta con los siguientes servicios: Novedades, Catálogo, Centros de Documentación en el país, Eventos regionales y nacionales e información Institucional entre otros.

b) Portal BERA:

“Bibliotecas Escolares y Especializadas de la República Argentina”. El portal cuenta con los siguientes servicios: Novedades, Comunidad Aguapey y Foro Aguapey, Weblog BERA, Jurisdicciones, Recursos sobre Bibliotecología, Encuentros, Información sobre las Jornadas Nacionales de Bibliotecarios Escolares, Agenda de eventos Nacionales, y demás información sobre el proyecto BERA.

c) Sitio de la Red de Bibliotecas Pedagógicas:

En este sitio se puede acceder al conocimiento de los objetivos de la Red Nacional de Bibliotecas Pedagógicas, su ubicación por región geográfica, las estadísticas de cada unidad de información y el patrimonio bibliográfico común que se puede consultar en cada una de ellas.

d) Portal Archivos Escolares:

“Programa Nacional de Archivos Escolares y Museos Históricos de Educación” El portal cuenta con: la descripción de los objetivos del Programa, las Jurisdicciones nacionales que abarca, la Información acerca de capacitaciones, encuentros, jornadas y seminarios y Noveda-

des relacionadas a Archivos.

e) Portal Museos Históricos de Educación:

“Programa Nacional de Archivos Escolares y Museos Históricos de Educación” El portal cuenta con: la descripción de los objetivos del Programa, la Información acerca de encuentros y jornadas y Novedades relacionadas a Museos.

f) Portal MEDAR:

Memoria de la Educación Argentina. El portal cuenta con los siguientes ejes de trabajo: Historia e investigación (contiene fuentes históricas digitalizadas) Publicaciones educativas (publicación de colecciones de revistas educativas que integran el fondo histórico de la BNM) Archivos escolares, Museos históricos de la educación, Exposiciones virtuales, Proyectos especiales y Sitios de interés.

• Institucional:

Es el sector destinado a difundir información como la historia, misión y visión, el organigrama, herramientas de calidad, estadísticas, el Reglamento y los servicios de la BNM.

• Boletín electrónico BNM Noticias:

Mensualmente la BNM distribuye por correo electrónico, un boletín con noticias institucionales y notas vinculadas a la bibliotecología, pedagogía y tecnología.

- **Redes Sociales:** La Biblioteca Nacional de Maestros marca presencia en las dos redes sociales más visitadas: **Facebook** (<https://www.facebook.com/bibliomaestros>) y **Twitter** (@bnmaestros). Desde ambas mantenemos comunicación en tiempo real con nuestros usuarios para informarles de actividades, acontecimientos, eventos y novedades.

NUESTRAS ESTADISTICAS

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

- Usuarios por genero
- Cantidad de usuarios al mes que nos visitan por primera vez.
- Cantidad de usuarios según categoría
- Cantidad de usuarios por área: Sala de Lectura, Centro de Documentación e Información Educativa, Sala Americana, Mediateca, Hemeroteca.
- Cantidad de usuarios según franja horaria.
- Cantidad de servicios brindados (in situ / remotos).
- Servicios in situ en Sala de Lectura: Cantidad de listados bibliográficos, acceso a Internet, préstamos interbibliotecarios y domiciliarios, fotocopias realizadas.
- Servicios in situ en el Centro de Documentación: Cantidad de referencias especializadas realizadas, listados bibliográficos, consultas a la base de datos documental y asesoramiento personal, temáticas más consultadas, fotocopias realizadas.
- Servicios in situ en Sala Americana: Cantidad de consultas en Sala Colmo, Sala Americana, Sala Sarmiento, Tesoro, acceso a Internet, servicio de scanner y referencias especializadas, temáticas más consultadas.

-
- Servicios in situ en Mediateca: Cantidad de préstamos y copias de videos, confección de listados bibliográficos y referencias especializadas, temáticas más consultadas.
 - Servicios in situ en Hemeroteca: Confección de listados bibliográficos, referencias especializadas, temáticas más consultadas.
 - Visitas guiadas: cantidad de visitas guiadas y perfil de los visitantes.
 - Credenciales nuevas: cantidad de credenciales nuevas y perfil de los usuarios que las solicitaron.
 - Servicios remotos brindados en las distintas áreas vía correo electrónico, fax, correo postal y teléfono.
 - Cantidad de visitas al sitio web institucional
 - Cantidad de accesos a los catálogos ofrecidos en la web institucional

De nuestras redes federales se relevan:

- Perfil de usuario que consulta la biblioteca: Docentes por nivel de desempeño, estudiantes por nivel, investigadores, funcionarios, bibliotecarios, profesionales, usuarios en general.
- Tipo de consulta (in situ / remota).
- Consultas in situ: Cantidad de consultas en sala (consultas de libros, revistas, diarios y documentos), consultas material multimedial (videos, CD), acceso a Internet y préstamos (domiciliarios, interbibliotecarios e interinstitucionales).
- Consultas remotas: telefónicas, vía mail.

Desde el Programa BERA se releva:

- Cantidad de material distribuido (CD del software Aguapey, descargas del software Aguapey desde el sitio de la BNM, manuales, tutoriales, cuadernillos de la colección "La biblioteca escolar en la escuela de hoy").
- Cantidad de bibliotecarios capacitados (por la BNM y por los equipos jurisdiccionales) a través de las modalidades presenciales y a distancia (virtual y por videoconferencia).
- Cantidad de capacitaciones realizadas a través de las modalidades presenciales y a distancia (virtual y por videoconferencia).
- Inversión nacional y jurisdiccional para la implementación del Programa.

Todos estos datos, una vez procesados y analizados, constituyen la base que nos permite tomar mejores decisiones institucionales y elaborar líneas de acción para las unidades de información asistidas, temáticas consultadas, servicios bibliográficos, servicios de documentación, servicios de comunicación y difusión.

MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

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

ENCUESTA DE SATISFACCION

De acuerdo con este principio, hemos implementado una encuesta anual de satisfacción de usuarios a través de la cual podemos conocer más exhaustivamente su nivel de satisfacción y necesidades, ésto nos permite detectar qué aspectos de los servicios se deben mejorar. Hemos realizado esta encuesta a usuarios frecuentes de la BNM desde el año 1999.

El cuestionario es entregado a una muestra de usuarios por personal de las diferentes áreas de Atención al Público. Luego de ser completados, son remitidos por cada área a la Coordinación de Calidad quien es la responsable de su procesamiento.

Los resultados obtenidos se publican en la Cartelera de Usuarios ubicada en el hall central y en el sitio web de la BNM, previo tratamiento de los mismos en el Comité de Calidad conformado por la Dirección y las diferentes áreas que integran el organismo.

ENCUESTA DE EXPECTATIVAS

La BNM realiza anualmente una Encuesta de Expectativas a aquellas personas que ingresan por primera vez a la institución para detectar sus expectativas con respecto a los servicios brindados en la misma. Se toma desde el año 2008. Los ejes que la constituyen son: infraestructura, servicios, materiales de consulta y atención al usuario.

El cuestionario es administrado por personal del área de Calidad y entregado a la totalidad de usuarios en el hall de ingreso de la institución. Luego de ser completados, son procesados por la Coordinación de Calidad.

Los resultados obtenidos se publican en la Cartelera de Usuarios ubicada en el hall central y en el sitio web de la BNM, previo tratamiento de los mismos en el Comité de Calidad.

COMITE DE USUARIOS

La BNM convoca un Comité de Seguimiento y Monitoreo de los Compromisos asumidos ante el ciudadano en la Carta Compromiso. El mismo está formado por usuarios acre-

ditados 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 anualmente.

GRUPO FOCAL

La BNM realiza 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 nuevos proyectos a llevar a cabo. Los mismos son organizados anualmente.

FORO

Está destinado a la Comunidad Aguapey y su objetivo es crear una red que donde se puedan compartir sus experiencias, asistencia técnica en relación a las dificultades y soluciones con respecto a las utilidades del soft, actualizaciones y tutoriales, además de atender consultas técnico bibliotecológicas y otras ligadas al Programa BERA. Se puede acceder al mismo a través del sitio Web de la BNM.

SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Las sugerencias y quejas 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 de los usua-

rios un **buzón de sugerencias** en cada uno de los servicios y puntos de contacto. Los usuarios, además tienen siempre la posibilidad de expresar verbalmente sus inquietudes al personal de atención.

La **modalidad remota** ofrece diversas opciones:

- **Telefónica:** mediante llamada gratuita al 0800-666-6293
- **Fax:** enviando su queja/sugerencia al 4129-1231
- **Correo electrónico:** sugerenciasbnm@me.gov.ar
- **Redes Sociales:**
Facebook: www.facebook.com/bibliomaestros
Twitter: ([@bnmaestros](https://twitter.com/bnmaestros))
- **Correo postal:** carta dirigida a la Coordinación de Calidad, Biblioteca Nacional de Maestros, Pizzurno 953 PB, Bs. As., Argentina, (C1020ACA).

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

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

Todas las sugerencias y reclamos que formulan los usuarios sobre nuestros servicios reciben un acuse de recibo en el término de 5 días hábiles. Son tratadas y analizadas en el Comité de Calidad. En el caso de reclamos se establece un plan de acción y -si amerita- se le brinda al usuario una respuesta ampliatoria.

En el caso que la respuesta enviada fuera insuficiente, el usuario puede dirigirse a la Dirección por la vía administrativa correspondiente, obteniendo una devolución a su inquietud 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, Dr. Anselmo Sella. La **Defensoría del Pueblo** se encuentra ubicada en: Suipacha 365 (C1008AAG) Ciudad Autónoma de Buenos Aires. **Sus teléfonos son:** 0810-333-3762 - Fax: (11) 4819.1581. **Correo electrónico:** defensor@defensor.gov.ar.

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

NUESTROS ESTANDARES DE CALIDAD

1. ESTANDARES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ESENCIALES

SERVICIO	1.1 REFERENCIA ESPECIALIZADA LA BNM BRINDA ASESORAMIENTO AL USUARIO PRESENCIAL PROPORCIONANDOLE UNA SELECCIÓN ESPECIALIZADA DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO PERTINENTE A SU BUSQUEDA.			1.2 CONSULTA DE MATERIALES HISTORICOS EN SALA AMERICANA PERTENECIENTE AL FONDO DE LAS SALAS ESPECIALES: SALA COLMO, SALA SARMIENTO, SALA DEL TESORO		
ESTANDAR Mejora comprometida/ Compromiso cuantitativo	1.1.1 El plazo máximo para la entrega del material solicitado en Hemeroteca no excederá de 20 minutos.	1.1.2 El plazo máximo para la entrega del material solicitado en el Centro de Documentación no excederá de 20 minutos.	1.1.3 El plazo máximo para la entrega del material solicitado en Sala Americana no excederá de 20 minutos.	1.2.1 El plazo máximo de demora, para la entrega del material solicitado perteneciente a Sala Sarmiento, no excederá de 48 horas.	1.2.2 El plazo máximo de demora, para la entrega del material solicitado perteneciente a Sala Colmo, no excederá de 48 horas.	1.2.3 El plazo máximo de demora, para la entrega del material solicitado perteneciente a Sala Tesoro, no excederá de 72 horas.
INDICADOR	Porcentaje de materiales entregados en el plazo establecido (Cantidad de materiales entregados en el plazo establecido / Cantidad total de materiales solicitado para el periodo de monitoreo) x 100.	Porcentaje de materiales entregados en el plazo establecido (Cantidad de materiales entregados en el plazo establecido / Cantidad total de materiales solicitado para el periodo de monitoreo) x 100	Porcentaje de materiales entregados en el plazo establecido (Cantidad de materiales entregados en el plazo establecido / Cantidad total de materiales solicitado para el periodo de monitoreo) x 100.	Porcentaje de materiales entregados en el plazo establecido (Cantidad de materiales entregados en el plazo establecido / Cantidad total de materiales solicitado para el periodo de monitoreo) x 100.	Porcentaje de materiales entregados en el plazo establecido (Cantidad de materiales entregados en el plazo establecido / Cantidad total de materiales solicitado para el periodo de monitoreo) x 100.	Porcentaje de materiales entregados en el plazo establecido (Cantidad de materiales entregados en el plazo establecido / Cantidad total de materiales solicitado para el periodo de monitoreo) x 100.
QUE SE MIDE	Capacidad de respuesta.	Capacidad de respuesta.	Capacidad de respuesta.	Capacidad de respuesta.	Capacidad de respuesta.	Capacidad de respuesta.

SERVICIO	1.3 PRESTAMOS DE MATERIAL SE REALIZAN PRESTAMOS A DOMICILIO DE MATERIALES EN DIVERSOS SOPORTES		1.4 COPIA DE VIDEOS / CD'S Y DVD'S	1.5 SERVICIO DE DIGITALI- ZACION DE MATERIALES PARA LA CONSULTA VIRTUAL EN BIBLIOTECA DIGITAL	1.6 SERVICIO DE ESCANEAO Y ENVIO DE MATERIAL HISTORICO DE EDUCACION DE SALA AMERICANA PARA INVESTIGADORES
ESTANDAR Mejora comprometida/ Compromiso cuantitativo	<p>1.3.1 El plazo de resolución de las solicitudes de préstamos de material multimedial (videos / CD's) de las instituciones educativas ubicadas en un radio de hasta 100 Km, es en el momento (previa presentación de la documentación requerida).</p>	<p>1.3.2 El plazo de resolución de las solicitudes de préstamos a domicilio de libros, es en el momento (siempre que el usuario tenga la credencial habilitada para este servicio).</p>	<p>El plazo máximo de entrega de hasta 5 copias de videos-de reproducción permitida a las instituciones educativas que lo soliciten no excederá de 7 días. En todos los casos se realiza el control de calidad de la copia (fidelidad respecto a la original).</p>	<p>Publicación mensual de 350 páginas de material digitalizado en la biblioteca digital sobre la Producción intelectual del historiador Ricardo Levene padre.</p>	<p>El plazo de resolución de las solicitudes de escaneo de material en Sala Americana no excederá de 24 horas.</p>
INDICADOR	<p>Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo previsto, (Cantidad de solicitudes resueltas en el plazo / Cantidad total de solicitudes para el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo previsto, (Cantidad de solicitudes resueltas en el plazo previsto / Cantidad total de solicitudes para el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo previsto, (Cantidad de solicitudes resueltas en el plazo / Cantidad total de solicitudes para el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Porcentaje de materiales publicados en el plazo previsto, (Cantidad de materiales publicados en el plazo previsto / Cantidad total de material para el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes de escaneo resueltas en el plazo establecido, (Cantidad de solicitudes resueltas en el plazo establecido / Cantidad total de escaneos para el periodo de monitoreo) x 100</p>
QUE SE MIDE	<p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>

1.7 SERVICIO DE ESCANEADO Y ENVÍO DE MATERIAL EN HEMEROTECA	1.8 MONITOREO DE PROCESOS DE APOYO BAJO METODOLOGÍA "SIX SIGMA"		1.9 TRATAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE MATERIALES	1.10 RESTAURACIÓN DE LIBROS EN CIRCULACIÓN	1.11 RESTAURACIÓN DE LA ENCICLOPEDIA FRANCESA
<p>El plazo de resolución de las solicitudes de escaneo de material, autorizado para su reproducción, recibidas de docentes e investigadores en Hemeroteca no excederá de 24 horas.</p>	<p>1.8.1 Monitoreo mensual de las variables que intervienen en el Proceso "Control de circulación interna de materiales bibliográficos" permitiendo evitar faltantes de libros en la institución.</p>	<p>1.8.2 Monitoreo mensual de las etapas correspondientes al Proceso "Transferencia de fondos hacia las distintas unidades de información (bibliotecas, centros de documentación, archivos y museos de escuela) integrantes de las redes federales" permitiendo mejorar la eficiencia administrativa del proceso.</p>	<p>Tratamiento mensual de conservación a 40 libros de textos históricos de educación pertenecientes a la Sala Colmo.</p>	<p>El tiempo máximo para la restauración de libros de consulta y préstamo y su devolución a la Sala de Lectura a disposición de los usuarios, no excederá de 15 días.</p>	<p>Restauración mensual de 2 ejemplares, de un total de 34 volúmenes, de la Enciclopedia de Diderot y D'Alembert Siglo XVIII (1° Edición).</p>
<p>Porcentaje de solicitudes de escaneo resueltas en el plazo establecido (Cantidad de solicitudes resueltas en el plazo establecido / Cantidad total de escaneos para el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Porcentaje de variables controladas (Total de variables monitoreadas en el tiempo previsto / Total de variables a monitorear) x 100.</p>	<p>Porcentaje de etapas cumplidas (Total de etapas cumplidas en el tiempo previsto / Total de etapas planificadas) x 100.</p>	<p>Porcentaje de restauraciones realizadas en el plazo previsto (Cantidad de restauraciones realizadas en el plazo previsto / Cantidad total de restauraciones para el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Porcentaje de restauraciones realizadas en el plazo previsto (Cantidad de restauraciones realizadas en el plazo previsto / Cantidad total de restauraciones para el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Porcentaje de restauraciones realizadas en el plazo previsto (Cantidad de restauraciones realizadas en el plazo previsto / Cantidad total de restauraciones para el periodo de monitoreo) x 100.</p>
<p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>

SERVICIO	1.12 ASEGURAMIENTO DE LAS CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES PARA LA CONSERVACION DE LOS MATERIALES	1.13 CALIBRACION DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION	1.14 EDICION DE VIDEOS INSTITUCIONALES	1.15 FUNCIONAMIENTO DEL FORO AGUAPEY
ESTANDAR Mejora comprometida/ Compromiso cuantitativo	<p>Mantenimiento de los rangos óptimos de temperatura y humedad (Temperatura 18° y 22°; Humedad 40% y 60%) en las áreas que albergan materiales históricos: Sala del Tesoro, Sala Americana y Sala Colmo para la adecuada conservación de los materiales, realizando para ello controles diarios y un informe mensual del promedio obtenido.</p>	<p>Calibración anual los instrumentos de medición de condiciones medioambientales (Luxómetro manual TES 1332, Dataloggers Hobbos, Estación meteorológica) que utiliza el personal del área de Conservación.</p>	<p>El plazo máximo para la edición de los videos de la tertulia mensual y su incorporación al Repositorio Institucional no excederá de 20 días desde la realización de la misma.</p>	<p>Mantenimiento óptimo del Foro para las consultas referidas al uso del Software de gestión para bibliotecas "Aguapey", todos los días del año.</p>
INDICADOR	<p>Porcentaje de temperatura y humedad promedio en rango óptimo (Cantidad de promedios obtenidos con resultados óptimos/ Cantidad total de promedios obtenidos) X100.</p>	<p>Porcentaje de calibraciones realizadas en el plazo previsto.</p>	<p>Porcentaje de ediciones de videos incorporados en el plazo establecido (Cantidad de ediciones de videos incorporados en el plazo establecido / Cantidad total de ediciones de videos para el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Porcentaje de verificaciones positivas respecto al funcionamiento del foro (Cantidad de verificaciones positivas / Cantidad total de verificaciones para el periodo de monitoreo) x 100.</p>
QUE SE MIDE	Capacidad de respuesta.	Capacidad de respuesta.	Capacidad de respuesta.	Accesibilidad.

1.16 ACTIVIDADES DE EXTENSION				1.17 ASISTENCIA TECNICA Y BIBLIOTECOLOGICA HACIA LAS REDES FEDERALES
<p>1.16.1 Realización de 9 Tertulias (posibilidad de acceso guiado por un especialista invitado a libros habitualmente no disponibles para la consulta) anuales desde Sala Americana, dirigidas a investigadores, funcionarios, docentes y abiertas a la comunidad en general.</p>	<p>1.16.2 Realización de 3 Conversatorios (intercambio entre pares, especialistas de una temática en común) anuales desde Sala Americana, dirigidos a investigadores, funcionarios, docentes y abiertos a la comunidad en general.</p>	<p>1.16.3 Realización de 3 Ateneos (puesta a disposición del público los avances originales de distintas investigaciones) anuales desde Sala Americana dirigidos a investigadores, funcionarios, docentes y abiertos a la comunidad en general.</p>	<p>1.16.4 Organización de 4 exposiciones anuales, abiertas a la comunidad, referidas a la difusión de publicaciones periódicas educativas históricas y actuales de la Hemeroteca.</p>	<p>1.17.1 El plazo máximo de respuesta a las consultas por asistencia técnica en el uso del Software de Gestión para bibliotecas "Aguapey" recibidas por vía remota, no excederá de 48 horas.</p>
<p>Porcentaje de Tertulias realizadas en el plazo establecido (Cantidad de tertulias realizadas en el plazo establecido / Cantidad total de tertulias planificadas para el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Porcentaje de Conversatorios realizados en el plazo establecido (Cantidad de actividades realizadas en el plazo establecido / Cantidad total de conversatorios planificados para el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Porcentaje de Ateneos realizados en el plazo establecido (Cantidad de ateneos realizados en el plazo establecido / Cantidad total de ateneos planificados para el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Porcentaje de Exposiciones realizadas en el plazo establecido (Cantidad de Exposiciones realizadas en el plazo establecido / Cantidad total de Exposiciones planificadas para el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido (N° de Asistencias técnicas realizadas en el plazo previsto/ N° total de Asistencias técnicas solicitadas para el periodo de monitoreo) x 100.</p>
<p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>

SERVICIO	<p style="text-align: center;">1.17</p> <p style="text-align: center;">ASISTENCIA TECNICA Y BIBLIOTECOLOGICA HACIA LAS REDES FEDERALES</p>			
ESTANDAR Mejora comprometida/ Compromiso cuantitativo	<p>1.17.2 El plazo máximo de respuesta a las consultas por asistencia técnica en Conservación de materiales recibidas por vía remota, no excederá de 48 horas.</p>	<p>1.17.3 El plazo máximo de respuesta a las consultas por asistencia técnica en el desarrollo de Museos y Archivos de Escuelas recibidas por vía remota, no excederá de 48 horas.</p>	<p>1.17.4 El plazo máximo de respuesta a las consultas por asistencia técnica en la aplicación de herramientas de Calidad institucional, recibidas por vía remota, no excederá de 48 horas.</p>	<p>1.17.5 El plazo máximo de respuesta a las consultas por asistencia técnica en Promoción de la lectura recibidas por vía remota, no excederá de 48 horas.</p>
INDICADOR	<p>Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido (N° de Asistencias técnicas realizadas en el plazo previsto/ N° total de Asistencias técnicas solicitadas para el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido (N° de Asistencias técnicas realizadas en el plazo previsto/ N° total de Asistencias técnicas solicitadas para el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido (N° de Asistencias técnicas realizadas en el plazo previsto/ N° total de Asistencias técnicas solicitadas para el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido (N° de Asistencias técnicas realizadas en el plazo previsto/ N° total de Asistencias técnicas solicitadas para el periodo de monitoreo) x 100.</p>
QUE SE MIDE	Capacidad de respuesta.	Capacidad de respuesta.	Capacidad de respuesta.	Capacidad de respuesta.

1.18

CAPACITACIONES A DISTINTAS UNIDADES DE INFORMACION DEL SISTEMA EDUCATIVO

<p>1.18.1 Realización de 20 Capacitaciones anuales en la modalidad presencial dirigidas a Bibliotecas, Centros de Documentación, Archivos y Museos de Escuelas en diversas temáticas.</p>	<p>1.18.2 Realización de 9 capacitaciones anuales en la modalidad a distancia (videoconferencia) dirigidas a Bibliotecas, Centros de Documentación, Archivos y Museos de Escuelas, en diversas temáticas.</p>	<p>1.18.3 Realización de 5 capacitaciones anuales en la modalidad virtual, a través de la plataforma e-learning, dirigidas a Bibliotecas, Centros de Documentación, Archivos y Museos de Escuelas, en diversas temáticas.</p>	<p>1.18.4 Realización de capacitaciones virtuales a demanda a través de la plataforma e-learning dirigidas a Bibliotecas, Centros de Documentación, Archivos y Museos de Escuelas, en diversas temáticas.</p>
<p>Porcentaje de capacitaciones realizadas en el plazo establecido (N° de capacitaciones realizadas en el plazo establecido /N° total de capacitaciones para el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Porcentaje de capacitaciones realizadas en el plazo establecido (N° de capacitaciones realizadas en el plazo establecido /N° total de capacitaciones para el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Porcentaje de capacitaciones realizadas en el plazo establecido (N° de capacitaciones realizadas en el plazo establecido /N° total de capacitaciones para el periodo de monitoreo) x 100.</p>	<p>Porcentaje de capacitaciones demandadas y realizadas (N° de capacitaciones realizadas/ N° de capacitaciones demandadas en el periodo de monitoreo) x 100.</p>
<p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>

2. ESTANDARES DE LOS SERVICIOS DE ATENCION AL CIUDADANO

SERVICIO	2.1 ORIENTACION EN PUERTA DE ACCESO	2.2 CALIDAD DE LA INFORMACION BRINDADA	2.3 TRATO Y DISPOSICION DEL PERSONAL
ESTANDAR Mejora comprometida/ Compromiso cuantitativo	Orientación a los usuarios que ingresan en la puerta de acceso, respecto de los servicios que se ofrecen en sus distintas salas.	Información y asesoramiento de calidad a los usuarios brindado por personal especializado.	Atención con equidad a los usuarios en los diferentes servicios, a través de un trato cordial, respetuoso y amable.
INDICADOR	Porcentaje de respuestas positivas sobre el servicio considerado (Cantidad de respuestas positivas sobre el atributo considerado / Cantidad total de repuestas sobre el atributo considerado para el periodo de monitoreo) x 100.	Porcentaje de respuestas positivas sobre el atributo considerado (Cantidad de respuestas positivas sobre el atributo considerado / Cantidad total de repuestas sobre el atributo considerado para el periodo de monitoreo) x 100.	Porcentaje de respuestas positivas sobre el atributo considerado (Cantidad de respuestas positivas sobre el atributo considerado / Cantidad total de repuestas sobre el atributo considerado para el periodo de monitoreo) x 100.
QUE SE MIDE	Grado de satisfacción del usuario.	Grado de satisfacción del usuario.	Grado de satisfacción del usuario.

3. ESTANDARES DEL SISTEMA DE INFORMACION Y COMUNICACION

<p>3.1</p> <p>INFORMACION ESTADISTICA</p>	<p>3.2</p> <p>INFORMACION COLOCADA EN CARTELERAS DEL HALL DE INGRESO</p>	<p>3.3</p> <p>INFORMACION ACTUALIZADA EN SITIO WEB</p>
<p>Procesamiento y publicación mensual en el sitio web de las estadísticas de los servicios in situ y virtuales más significativos como así también las estadísticas de asistencias técnicas y capacitaciones brindadas a las Redes Federales.</p>	<p>Actualización mensual de la información que se considera de interés para el usuario en las carteleras ubicadas en el ingreso y en los accesos a las distintas salas de atención.</p>	<p>Actualización mensual del portal Novedades del sitio web, mediante la incorporación de información significativa en tiempo y forma.</p>
<p>Porcentaje de información de estadísticas publicadas en el plazo previsto. $(\text{Cantidad de información de estadísticas publicadas en el plazo previsto} / \text{Cantidad total de información de estadísticas para el periodo de monitoreo}) \times 100$.</p>	<p>Porcentaje de actualizaciones realizadas en el plazo previsto. $(\text{Cantidad de actualizaciones realizadas en el plazo previsto} / \text{Cantidad total de actualizaciones para el periodo de monitoreo}) \times 100$.</p>	<p>Porcentaje de actualizaciones realizadas en el plazo previsto. $(\text{Cantidad de actualizaciones realizadas en el plazo previsto} / \text{Cantidad total de actualizaciones para el periodo de monitoreo}) \times 100$.</p>
<p>Comunicación.</p>	<p>Comunicación.</p>	<p>Comunicación.</p>

4. ESTANDARES DEL SISTEMA DE PARTICIPACION CIUDADANA

SERVICIO	4.1 RAPIDEZ EN LA RESPUESTA DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS		4.2 REALIZACION DE GRUPOS FOCALES	4.3 COMITE DE USUARIOS
ESTANDAR Mejora comprometida/ Compromiso cuantitativo	<p>4.1.1 El plazo máximo para la respuesta a reclamos de usuarios, independientemente de la vía de ingreso, no excederá de 5 días hábiles, desde su recolección semanal.</p>	<p>4.1.2 El plazo máximo para la respuesta a sugerencias de usuarios, independientemente de la vía de ingreso, no excederá de 5 días hábiles, desde su recolección semanal.</p>	<p>Realización de 1 grupo focal anual dirigido a bibliotecarios, docentes, archiveros y museólogos para tratar las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incorporación de libros electrónicos como soporte para la lectura - Integración de centros de memoria en las escuelas - Automatización de los servicios de préstamo y consulta. 	<p>Realización de un "Comité de Usuarios" anual integrado por usuarios acreditados para verificar el cumplimiento de los estándares comprometidos en los distintos servicios. Los resultados se difunden en las carteleras y en el sitio web.</p>
INDICADOR	<p>Porcentaje de reclamos respondidos en el plazo previsto. (Cantidad de reclamos respondidos en el plazo previsto / Cantidad de total de reclamos, para el periodo de monitoreo) x 100</p>	<p>Porcentaje de sugerencias respondidos en el plazo previsto. (Cantidad de sugerencias respondidos en el plazo previsto / Cantidad de total de sugerencias, para el periodo de monitoreo) x 100</p>	<p>Porcentaje de grupos focales realizados (Cantidad de grupos focales realizados / Cantidad de grupos focales comprometidos para el periodo de monitoreo) x 100</p>	<p>Porcentaje de comité de usuarios realizados y publicados (Cantidad de comités de usuarios realizados y publicados/ Cantidad de comité de usuarios comprometidos para el periodo de monitoreo) x 100</p>
QUE SE MIDE	<p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>	<p>Capacidad de respuesta.</p>

<p style="text-align: center;">4.4</p> <p style="text-align: center;">ENCUESTA DE SATISFACCION A USUARIOS</p>	<p style="text-align: center;">4.5</p> <p style="text-align: center;">ENCUESTA DE EXPECTATIVAS</p>
<p>Realización de una encuesta anual para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios brindados. Los resultados se difunden en las carteleras y en el sitio web.</p>	<p>Realización de una encuesta anual para relevar las expectativas de los usuarios que visitan la institución por primera vez. Los resultados se difunden en las carteleras y en el sitio web.</p>
<p>Porcentaje de encuesta anual realizada (cantidad de encuestas realizada en el plazo previsto/ cantidad total de encuesta planificada para el periodo de monitoreo) X 100.</p>	<p>Porcentaje de encuesta anual realizada (cantidad de encuestas realizada en el plazo previsto/ cantidad total de encuesta planificada para el periodo de monitoreo) X 100.</p>
<p>Nivel de satisfacción de los servicios.</p>	<p>Nivel de expectativas con respecto a los servicios.</p>



**NUESTROS
COMPROMISOS
DE MEJORA PARA
EL PERIODO
2014/2015**

MEJORAS EN LA CALIDAD

DE NUESTROS SERVICIOS ESENCIALES

MC N°1: Mejorar la oferta de capacitaciones con la modalidad e-learning y su alcance en las jurisdicciones.

MC N°2: Mejorar y extender los servicios presenciales destinados a usuarios acreditados.

MC N°3: Mejorar el circuito de donaciones destinadas a las distintas unidades de información del sistema educativo.

MC N°4: Monitorear la instalación y puesta en marcha del nuevo Software de gestión bibliotecaria y las actividades que deriven del mismo.

MC N°5: Monitorear la preservación de materiales de Mediateca para la consulta y difusión.

MC N°6: Extender el servicio de consulta de lectoras de libros electrónicos hacia el préstamo para el segundo semestre del 2014.

MC N°7: Implementar el Sistema de Autopréstamo de libros.

MC N°8: Monitorear la publicación en el Repositorio Institucional del Ministerio de Educación, los documentos elaborados por distintas áreas ministeriales sobre la temática educativa y el envío del material impreso, si corresponda, al Cenide.

MC N°9: Replicar la experiencia del Repositorio Institucional del Ministerio de Educación en los Centros de documentación e información educativa de las distintas jurisdicciones del país según demanda.

MC N°10: Institucionalizar en las distintas áreas del Ministerio de Educación el Vocabulario en Educación Argentina desarrollado por la BNM.

MC N°11: Concertar acciones con organismos, instituciones y fundaciones dedicadas a la preservación del medioambiente.

MC N°12: Actualizar el catálogo de la BNM a través de la carga de material bibliográfico en distintos soportes utilizando el nuevo Software de gestión para bibliotecas.

MC N°13: Elaborar un documento conteniendo los criterios de Evaluación de Proyectos, para la implementación ó adecuación de las Tecnicaturas en Bibliotecología, presentados desde las distintas jurisdicciones, que requieren validez nacional.

MC N° 14: Monitorear la implementación de las Tecnicaturas en Bibliotecología presentadas por las distintas jurisdicciones, una vez aprobadas.

MC N°15: Gestionar la firma de actas de adhesión al Programa

Nacional de Archivos Escolares y Museos Históricos de Educación en todo el territorio nacional, con el propósito de constituir una red de Archivos y Museos.

MC N°16: Crear el Centro de bibliografía sobre Leopoldo Lugones, conteniendo todo el material escrito y/o referido al escritor, quien fuera Director de la BNM en el período 1915-1938.

MC N°17: Crear el Centro de Digitalización de la BNM.

EN EL SISTEMA DE INFORMACION Y COMUNICACION

MC N°18: Implementar nuevas estrategias de acción en el área de Prensa y Comunicación.

MC N°19: Especializar las visitas guiadas de acuerdo al perfil de la institución solicitante.

MC N°20: Diseñar un nuevo circuito para la elaboración de materiales de capacitación y difusión en distintas temáticas.

EN EL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO

MC N°21: Mejorar el circuito de ingreso de usuarios con el propósito de lograr una mejora en su atención.

EN EL SISTEMA DE PARTICIPACION CIUDADANA

MC N° 22: Actualizar el diseño y contenido de la "Encuesta De Satisfacción de Usuarios".

RESPONSABLES

COORDINACIONES Y AREAS DE LA BIBLIOTECA

Directora

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

Secretaría Privada

Prof. Edith Arcomano
Sra. Verónica Acevedo
Sra. Catalina Acosta
Tel: (011) 4129-1272/5
E-mail: bnmsecr@me.gov.ar

Coordinación Institucional

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

Coordinación de Administración

Responsable a/c de Presupuesto: Lic. Christian Campos
Responsable a/c Administrativo: Lic. Mirta Latorres
Tel: (011) 4129-1231
E-mail: campos@me.gov.ar
mlatorres@me.gov.ar

Coordinación de Calidad

Lic. Graciela Perrone
Lic. Silvia Adriana Mei
Tel: (011) 4129-1241/78
E-mail: smei@me.gov.ar

Documentación Institucional

Srta. Andrea Liebrecht
Tel: (011) 4129- 1241
E-mail: calidadbnm@me.gov.ar

Coordinación Pedagógica

A/C: Mg. Marcela Imperiale
Tel: (011) 4129-1000 int. 7334
E-mail: mimperiale@me.gov.ar

Coordinación de Procesos Técnicos

Coordinadora: Lic. Alexandra Murillo Madrigal
Responsable a/c: Lic. Maria Eugenia Dimattia
Tel: (011) 4129-1245
E-mail: amurillo@me.gov.ar
medimattia@me.gov.ar

Coordinación de Tecnologías y Servicios

A/C: Lic Graciela Teresa Perrone

Desarrollos Virtuales y Digitales

Responsable: Mg. Marta González del Valle
Tel: (011) 4129-7039
E-mail: mgdelvalle@me.gov.ar

Area de Comunicación

Lic. Ana Sabrina Castillo
Lic. Marysol Falbo
Tel: (011) 4129-1211
E-mail: acastillo@me.gov.ar
mfalbo@me.gov.ar

Area de Prensa y Difusión

Responsable a/c: Lic. Eugenia Viña
Tel: (011) 4129-1215
E-mail: bnmprensa@me.gov.ar

Area de Diseño Gráfico

Responsables:
DG Javier Marcon
DG Sebastián Sierra
Tel: (011) 4129-1203
E-mail: ssierra@me.gov.ar
jmarcon@me.gov.ar

Coordinación de Redes Informáticas

Responsable: Anl: Edgardo Bombara
Tel: (011) 4129-1206
E-mail: ebombara@me.gov.ar

Programa MEDAR

Responsable: Prof. Mariana Alcobre
Tel: (011) 4129-1245
E-mail: malcobre@me.gov.ar
bnmmedar@me.gov.ar

Laboratorio de Conservación

Responsable: Bcaria. Cinthia Sánchez
Tel: (011) 4129-1553
E-mail: csanchez@me.gov.ar

Proyectos Especiales

Coordinadora a/c: Lic. Graciela Teresa Perrone

DE LAS AREAS DE SERVICIOS

Centro Nacional de Información**Documental Educativa****Coordinadora:** Lic. Graciela Ayos**Responsable a/c:** Prof. Edda Basiaco

Pizzurno 935 - Subsuelo

Tel:(011) 4129-1299**E-mail:** bnmcentro@me.gov.ar**Legislación Educativa**

Responsable a/c: Bcaria. Gisela Flores

Tel: (011) 4129-1294**E-mail:** gflores@me.gov.ar**Centro de Información****Telefónico Educativo (CITE)****Responsable a/c:** Lic. Graciela Ayos**Línea gratuita:** 0800-666-6293**Tel:** (011) 4129-1299 / 1294**E-mail:** cite@me.gov.ar**Centro de Documentación Internacional (UNESCO) y Recursos Documentales e informáticos (OEI)**

Responsable a/c: Bcario. Amancio Rodríguez

Pizzurno 935 - Subsuelo

Tel: (011) 4129-1299**E-mail:** amrodriguez@me.gov.ar
crediba@oei.org.ar**Sala de Investigadores****Coordinadora:** Dra. Ana Diamant**Tel:** (011) 4129-1284**E-mail:** bnmsa@me.gov.ar**Sala del Tesoro****Responsable:** Lic. Martin Paz**Tel:** (011) 4129-1132**E-mail:** mpaz@me.gov.ar**Sala de Lectura****Responsable turno mañana:** Bcario.: Alejandro Micalucci**Responsable turno tarde:** Bcaria.: Mariana Lagar**Tel:** (011) 4129-1286**E-mail:** bnmsala@me.gov.ar**Hemeroteca****Responsable a/c:** Mg. Marcela Imperiale**Tel:** (011) 4129-1000 int.7334**E-mail:** hteca@me.gov.ar**Mediateca****Responsable a/c:** Lic. Nidia Bertuna**Tel:** (011) 4129-1289**E-mail:** mteca@me.gov.ar**Museo y Archivo "Dr. Ricardo Levene"****Responsable a/c:** Lic. Graciela Teresa Perrone**Tel:** (011) 4801-9807 / 4129-1275

Pacheco de Melo 2134

E-mail: bimulevene@me.gov.ar

DE LAS REDES FEDERALES DE INFORMACION

Programa BERA**Coordinadora:** Lic. Graciela Teresa Perrone**Responsable:** Lic. Guadalupe Gómez**Tel:** (011) 4129-1281**E-mail:** bnmbera@me.gov.ar**Bibliotecas Pedagógicas****Coordinadora:** Lic. Graciela Teresa Perrone**Responsable:** Pablo Guerra**Tel:** (011) 4129-1281**E-mail:** bnmpedagogicas@me.gov.ar**SNIE**

(Sistema Nacional de Información y Documentación Educativa)

Coordinadora: Lic. Graciela Teresa Perrone

Graciela Ayos

Tel: (011) 4129-1299**E-mail:** bnmcentro@me.gov.ar**Archivos Escolares y Museos Históricos de Educación**

Responsable: Prof. Mariana Alcobre

Tel.: (011) 4129-1250

E-mail: bnmmuseos@me.gov.ar

INTEGRANTES DE LA BNM

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

ACEVEDO, VERONICA SILVIA
ACOSTA, CATALINA
ALCOBRE, MARIANA
ALMADA, JULIETA
ARCOMANO, EDIT MILAGROS
ARZOLA, ROMINA
AYOS, GRACIELA
BACINELLO, GRACIELA
BANEGAS, NORBERTO DANIEL
BASIACO, EDDA
BERTUNA, NIDIA AZUCENA
BOMBARA, EDGARDO DAMIAN
CAMPOS, CHRISTIAN EMILIO
CASTILLO, ANA SABRINA
CASAMAYOU, MARIA FELISA
CHERVO, RUBEN CLAUDIO EFRAIN
DE DONATIS, MARIA TERESA
DI GENNARO, PAULA CAROLINA
DE LORENZO, ROMINA
DIMATTIA, MARIA EUGENIA
DIAMANT, ANA ESTELA
DOMINGUEZ, LUCIANO
ERAZO, BEATRIZ
ETCHELECU, JUAN
FALBO, MARYSOL
FLORES, GISELA
FORT, ARIEL
FEDRIGO, ERNESTINA
GARCILAZO, EUGENIA
GARZON, ZAIDA
GRAVES, GABRIEL PATRICIO
GOMEZ, GUADALUPE
GONZALEZ DEL VALLE, MARTA
GROSSI, MARIA CRISTINA

GUERRA, PABLO
IGLESIAS, FERNANDO
IMPERIALE, MARCELA
IRAZABAL, MARIA BELEN
JOOS, ALEJANDRO
LAGAR, MARIANA
LATORRES, MIRTA
LIEBRECHT, ANDREA
LOPEZ, KARINA
MACHADO, CAROLINA
MAESTRI, JUAN
MARCON, JAVIER
MEI, SILVIA ADRIANA
MICALUCCI, ALEJANDRO OSCAR
MUÑOZ, MARIANO
MURILLO MADRIGAL, ALEXANDRA
NACACH, LIDIA
PARADA, MARIANA
PAZ, MARTIN
PERRONE, GRACIELA
PONS, GONZALO
RETAMAR, ROSA ESTHER
RODRIGUEZ, AMANCIO
ROSON, ANABELLA
RUTZ, GUILLERMO
SAGARIA, MARIA EUGENIA
SALINOVIC, MARIANA
SALVATORI, VERONICA
SANCHEZ, CINTHIA
SAUCEDO, MARIO
SIERRA, GERARDO SEBASTIAN
TIRATEL, MARIANA
VALDEZ, GONZALO
VIÑA, MARIA EUGENIA

INFORMACION COMPLEMENTARIA

Cómo llegar a la Biblioteca Nacional de Maestros:

Pizzurno 953 PB – C1020ACA – Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Medios de transporte que lo acercan a la BNM:

Subte:

Línea D – Estación Callao

Líneas de Colectivos:

10 – 12 – 29 – 37 – 39 – 109 – 111 – 124 – 132 – 140 – 142 –
150 – 152

NUESTRAS REDES Y SUBREDES: SNIE Y BIBLIOTECAS PEDAGOGICAS



BIBLIOTECAS ESCOLARES DEL PROGRAMA BERA



SNIE CENTROS DE DOCUMENTACION E INFORMACION EDUCATIVA



REDES FEDERALES COORDINADAS POR LA BNM



BIBLIOTECAS PEDAGOGICAS

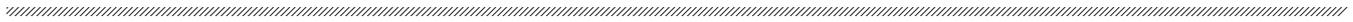
LISTADO DE LA RED DE BIBLIOTECAS PEDAGOGICAS

JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL / FAX	CORREO ELECTRONICO SITIO WEB	RESPONSABLE
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular Provincial "Gral. José de San Martín"	Calle 47 N° 510 3° Piso (1900) La Plata	(0221) 425-4954 / 425-1100 0800-222-6226	dir_bibliotecas@ ic.gba.gov.ar	Norma A. Painsi
BUENOS AIRES	Asociación Biblioteca Popular "Bernardino Rivadavia"	Avda. Colón 31 (8000) Bahía Blanca	(0291) 455-4055 Fax: (0291) 455-9677	abr@abr.org.ar www.abr.org.ar	Hilda Selva Vázquez de Fortunato
BUENOS AIRES	Asociación Cultural Biblioteca Popular Pública "Mariano Moreno"	Belgrano 450 (1876) Bernal - Quilmes	(011) 4259-4740 / 7992	lamorenobernal@ yahoo.com.ar www.lamoreno.com	Juan Pablo Marcet
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular "Bernardino Rivadavia"	A. del Valle 199 (1640) Martínez	(011) 4792-9458	bpbrmartinez@ ciudad.com.ar	Héctor Arias
BUENOS AIRES	Biblioteca Popular "Domingo F. Sarmiento"	Av. Libertador 440 (1648) Tigre	(011) 4749-5767 Fax: (011) 4749-1973	info@bpstigre.com.ar	Hernán Martín
BUENOS AIRES	Instituto de Formación Docente y Técnica N° 15 / BPN N° 41 Prof. Alberto Gauthier	Lavalle 342 (2804) Campana	(03489) 42-2931	bpn4115@ yahoo.com.ar www.instsup15cam- pana.com.ar	María Isabel Fernández
CHACO	Biblioteca Pública Popular "Prof. Leopoldo Herrera"	Julio A. Roca 276 (3500) Resistencia	(03624) 43-0240	contacto@ bibliotecaherrera.com.ar bibliotecaherrera11. blogspot.com.ar	Carolina Verónica Bruzuela
CHUBUT	Biblioteca Pedagógica N° 1 Rawson	Alejandro Maíz 110 (9103) Rawson	(0280) 448-1273 / 448-2914	biprawson@ yahoo.com.ar www.chubut.edu.ar/ blogs/bp1	Carolina Rocha



JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL / FAX	CORREO ELECTRONICO SITIO WEB	RESPONSABLE
CHUBUT	Biblioteca Pedagógica N° 2 Trelew	Rawson 209 (9100) Trelew	(0280) 442-2259 / 442-1182	bip2trelew@ yahoo.com.ar www.chubut.edu.ar/ blogs/bp2	Patricia Roxana Mancuche
CHUBUT	Biblioteca Pedagógica N° 3 Esquel	Brown 505 (9200) Esquel	(02945) 456215 / 450501	bibliotecap3@ yahoo.com.ar www.chubut.edu.ar/ blogs/bp3	Marina Claudia García Prieto
CHUBUT	Biblioteca Pedagógica N° 4 Comodoro Rivadavia	Av. Rivadavia 2168 (9000) Comodoro Rivadavia	(0297) 444-1099	biblioteca4cr@ gmail.com www.chubut.edu.ar/ blogs/bp4	Graciela López
CHUBUT	Biblioteca Pedagógica N° 5 Sarmiento	Pellegrini y San Martín (9020) Sarmiento	(0297) 489-3648	bp5regionv@ gmail.com www.chubut.edu.ar/ blogs/bp5	María Esther Sarasola
CHUBUT	Biblioteca Pedagógica N° 6 Puerto Madryn	Mitre 1046 (9120) Puerto Madryn	(0280) 445-4496	bipmadryn@ speedy.com.ar www.bipmadryn. com.ar www.chubut.edu.ar/ blogs/bp6	Graciela Troncoso
CHUBUT	Biblioteca Pedagógica N° 7 Lago Puelo	Remigio Nogués s/n (colegio N° 765) (9020) Lago Puelo	(0280) 49-9498	bibregion1@ gmail.com www.chubut.edu.ar/ blogs/bp7	Claudia Riva
CIUDAD DE BUENOS AIRES	Biblioteca del Docente	Av. Entre Ríos 1349 (1133) Buenos Aires	(011) 4305-7202 / 7219	directorabd@gmail. com / bibleduc@ buenosaires.edu.ar www.buenosaires.gov. ar/areas/educacion/ bibleduc	Mabel Stilman Kolesas
CORDOBA	Biblioteca Provincial del Maestro	Santa Rosa 751 2° Piso (5000) Córdoba	(0351) 433-2393	biblioteca.bpm@ gmail.com www.igualdady- calidadcba.gov.ar/ SIPEC-CBA/sitio%20 biblioteca/bibliotecap- provincial.html www.bibliotecabpm. blogspot.com.ar	Fátima Serione

JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL / FAX	CORREO ELECTRONICO SITIO WEB	RESPONSABLE
CORDOBA	Biblioteca Pedagógica - San Francisco	Avenida Libertador Norte 896 (2400) San Francisco	(03564) 44-3716	biblio_pedagogicasan- francisco@ yahoo.com.ar www.bibliopeda- gogicasanfrancisco. blogspot.com	Claudia Patricia Demarchi
CORDOBA	Biblioteca Pedagógica - Rio Tercero	Escalabrini Ortiz 830 (5850) Rio Tercero	(3571) 63-9718	adrianaramos177@ hotmail.com	Adriana Ramos
CORDOBA	Biblioteca Pedagógica - Cosquín	Sarmiento 942 (5166) Cosquín	(03541) 45-8152	maestrosdecosquin@ yahoo.com.ar	Josefina Ruth Bascary
CORDOBA	Biblioteca Pedagógica - Rio Primero	Pablo Robert 142 (5127) Rio Primero	(03574) 42-9612	inspeccion@ zona2130.com.ar	Gloria del Carmen Ruatta-Claudia Yolanda Machado
CORDOBA	Biblioteca Pedagógica - Bell Ville	Calle Córdoba y San Martín (2550) Bell Ville	(03537) 42-1053	bibliotecapedagogica- bellville@hotmail.com www.bibliote- capedagogicabellville. blogspot.com.ar	Viviana Mabel Alonso
CORDOBA	Biblioteca Pedagógica - Rio Cuarto	Humberto Primo 524 (5800) Rio Cuarto	(0358) 467-2923/2922	bibliotecapedagogicarc@ hotmail.com	Ana María Tabasso
CORDOBA	Biblioteca Pedagógica - Villa del Totoral	Pte.Perón esq. República Argentina (5229) Totoral	(03524) 47-2066	bptotal@live.com	Ana Maria Pereyra



JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL / FAX	CORREO ELECTRONICO SITIO WEB	RESPONSABLE
CORDOBA	Biblioteca Pedagógica - Villa Dolores	Pedro C. Molina S/N (5870) Villa Dolores	(03544) 42-6421	bpdol@gmail.com	Argelia Alejandra Nieto
CORDOBA	Biblioteca Pedagógica - Cruz del Eje	Pellegrini 150 (5280) Cruz del Eje	(03549) 42-6799	luzvieramendez@ yahoo.com.ar	Maria Victoria Aguirre
CORDOBA	Biblioteca Pedagógica - Morteros	Mariano Moreno 17 (2421) Morteros	(035262) 40-4047	bpmoteros@ yahoo.com.ar normacerutti@ coopmorteros.com.ar	Norma Cerutti
CORRIENTES	Centro de Documen- tación e Información Educativa y Biblioteca Pedagógica "Profesor José Fianza"	Plácido Martínez 1224 (3400) Corrientes	(03783) 42-4264	cdiebiblioteca@ yahoo.com.ar	Mirta Mantilla
ENTRE RIOS	Biblioteca Pedagógica "Profesor Filiberto Reula"	Belgrano 165 (3100) Paraná	(0343) 431-9962	bibreula@yahoo.com	María Magdalena Albisu
ENTRE RIOS	Biblioteca Pedagógica "Celia Pellenc"	Bolívar e/Sanguinetti y Ramírez (3280) Colón	(03447) 423340 / 421460	bibpellenc@ yahoo.com.ar	Cristina Gloria Peralta
ENTRE RIOS	Biblioteca Pedagógica Concordia	Consejal Veiga y Urdinarrain (3200) Concordia	(0345) 421-2180	gsrdg@hotmail.com	Gabriela Rodríguez

JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL / FAX	CORREO ELECTRONICO SITIO WEB	RESPONSABLE
ENTRE RIOS	Biblioteca Pedagógica "Ana Etchegoyen"	Colombo 961 (2820) Gualeduaychú	(03446) 42-7903 / 42-6038	bibloetchegoyen@ yahoo.com.ar	Cristina Velzi
FORMOSA	Biblioteca Popular Pública Municipal "Don José de San Martín"	Roque Sáenz Peña y San Lorenzo (3606) Pirané	(03717) 46 - 1797	biblisanmarin@ hotmail.com	Elma Nelly Tellier
FORMOSA	Centro de Documentación y Biblioteca	Av. 25 de Mayo 58 (3600) Formosa	(03717) 43-6426 / 42-6000/1-9 Int.: 147	bibliotecaescolar@ formosa.gov.ar	Pedro Coronel
MISIONES	Biblioteca Pública De las Misiones	Ruta Nacional 12 y Acceso Oeste (3300) Posadas	(03752) 45-8201 FAX 44-7360	biblioteca_delasmisiones@ yahoo.com.ar www.centrodelaconocimiento.misiones.gov.ar	Liliana Rojas Erica Mogdans
NEUQUÉN	Centro de Documentación e Información Educativa y Biblioteca Pedagógica	Belgrano y Colón P. B. (8300) Neuquén	(0299) 44-94361/62	cdienq@ neuquen.gov.ar	Sonia Rosa Rojido
RIO NEGRO	Biblioteca Provincial del Maestro	San Martín 435 (8500) Viedma	(02920) 42-8719	bibliomae@ educacion.rionegro.gov.ar	Virginia León
RIO NEGRO	"Asociación Biblioteca Popular Sarmiento"	Centro Cívico S/Nº (8400) Bariloche	(02944) 42-2674	bibpedagogica@ bariloche.com.ar biblioteca@ bariloche.com.ar	Eduardo Malagamba

LISTADO DE CENTROS DEL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACION EDUCATIVA (SNIE)

JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL / FAX	CORREO ELECTRONICO / SITIO WEB	RESPONSABLE
BUENOS AIRES	Dirección Centro de Documentación e Información Educativa	Diagonal 73 N° 1910 La Plata 1900	(0221) 4277854 / 59 / 4238416 Fax (0221) 483-8777 - 424-9508 / 423-8416	rgagliano@ ed.gba.gov.ar dite@ ed.gba.gov.ar privada_cendie@ ed.gba.gov.ar	Director Prof. Rafael GAGLIANO
CATAMARCA	Centro de Documentación e Información Educativa	Almafuerte N° 600 San Fernando del Valle de Catamarca	4700 (03833) 455311 / 448925	centrodocat@ yahoo.com.ar lore_galvan78@ hotmail.com	Jefa de Departamento Lorena del Valle GALVÁN
CORDOBA	Centro de Documentación e Información Educativa	Santa Rosa 751 - 2do. Piso Córdoba 5000	(0351) 4462400 - int. 1013 Fax (0351) 4462400 - int. 1002	cendiecba@ hotmail.com azucena.2020@ outlook.com	Arch. Gloria Azucena OLMEDO
CORRIENTES	Centro de Documentación e Información Educativa y Bibliotecas	Plácido Martínez 1224 Corrientes 3400		mirtamantilla@ hotmail.com cediebiblioteca@ yahoo.com.ar	Prof. Mirta Gladys MANTILLA
CHACO	Centro de Documentación e Información	Gobernador Bosch 99 (nave 9) Resistencia 3500	(03624) 453008 int. 4194/9197 - 414984	meduc.documentacion@ ecomchaco.com.ar	Director Prof. José Raúl Eduardo SIMÓN
CHUBUT	Centro Provincial de Información Educativa	Moreno 323 (9103) Rawson	Fax (0280) 4481816 / 4484042	cpiechubut@ gmail.com macvelasco@ gmail.com	Directora Bcaria. María Cristina VELASCO
ENTRE RIOS	Centro de Documentación e Información Educativa	Córdoba y Laprida - 1° Piso Paraná 3100	Fax (0343) 420-9315 / 420-9315	hsolari@ entrierios.gov.ar	Director Prof. Hugo Ramón SOLARI
FORMOSA	Centro de Documentación y Biblioteca del Ministerio de Cultura y Educación	Av. 25 de Mayo 58 Formosa 3600	Fax 03717-43-6426	bibliotecaescolar@ formosa.gov.ar petruspebeco@ yahoo.com.ar	Prof. Pedro Bernardo CORONEL

JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL / FAX	CORREO ELECTRONICO / SITIO WEB	RESPONSABLE
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES (GCBA)	Centro de Institución: Información y Documentación Educativa	Esmeralda 55 Piso 1° Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Teléfono-Fax 4-343-4424 4-339-1717	cinde@buenosaires.gov.ar	Directora Lic. Martha RODRÍGUEZ
JUJUY	Centro Provincial de Documentación e Información Educativa	Jorge Newbery n° 602, 3° piso. B° Bajo Gorriti. (4600) San Salvador de Jujuy	(0388) 42-4930	monicaflores@live.com.ar	Mónica Silvina FLORES
LA PAMPA	Centro Provincial de Información Educativa	O'Higgins 660 Santa Rosa. (6300)	Fax (02954) 453444 /453445 Int. 118.	cedoc@mce.lapampa.gov.ar	sin designación
LA RIOJA	Centro Provincial de Información Educativa	Buenos Aires 553 La Rioja (5300)	Teléfono / Fax: (03822) 468525	cenpdi@yahoo.com.ar talablanca@hotmail.com	Prof. Iris TALA BLANCO
MENDOZA	Centro Provincial de Información Educativa	Casa de Gobierno cuerpo central, 2° subsuelo Mendoza (5500)	Teléfono / Fax: (0261) 4492846		sin designación
MISIONES	Centro de Información y Documentación Educativa	Centro Cívico 3° Edif. 1° Piso Posadas (3300)	(03764) 44-7385 Fax: (03764) 44-7412	centrodoc@yahoo.com.ar	Nydia Beatriz MAQUEDA
NEUQUEN	Centro de Documentación e Información Educativa - Anexo Biblioteca Pedagógica	Colón y Belgrano Neuquén (8300)	Teléfono / Fax: (0299) 4494361/62	cdienq@neuquen.gov.ar	Lic. Sonia Rosa ROJIDO
RIO NEGRO	Centro Provincial de Información Educativa - Biblioteca Provincial del Maestro - Anexo Biblioteca Pedagógica	San Martín 435	(02920) 428719	centrorionegro@hotmail.com	sin designación
SALTA	Centro de Documentación e Información Educativa de Salta	Av. Los Incas S/N Centro Cívico Grand Bourg. Ministerio de Educación Ciudad de Salta 4400	Teléfono / Fax: (0387) 432-4425 - 432-4250	cdiesa@gmail.com	Lic. Mónica BEARZI



JURISDICCION	NOMBRE	DIRECCION	TEL / FAX	CORREO ELECTRONICO / SITIO WEB	RESPONSABLE
SAN JUAN	Centro Provincial de Documentación e Información Educativa	Avda. Libertador General San Martín y España. Centro Cívico 2º P. Ciudad de San Juan (5400)	(0264) 4305728 Fax (0264) 4305729	cpie@sanjuan.edu.ar	Lic. Bernardita RODRÍGUEZ CASTRO
SANTA CRUZ	Centro de Información Educativa y Biblioteca Pedagógica	José Ingenieros 640 Río Gallegos (9400)	Teléfono-Fax (02966) 425102 / 439-290	ciesantacruz@yahoo.com.ar	sin designación
SANTIAGO DEL ESTERO	Centro de Documentación e Información Educativa	Absalon Rojas Nº 562 Santiago del Estero 4200	(0385) 4213188 Int. 12 Fax (0385) 4215240	adriana.sanchez@santiagodelesterogov.ar adriananoemisanchez@yahoo.com.ar	Adriana Noemí SANCHEZ
TIERRA DEL FUEGO	Centro de Información y Documentación Educativa	Barrio 60 Viviendas - Tira 6 - Casa 41 Ushuaia 9410	(02901) 441473 Fax (02901)441473	cindeushuaia@yahoo.com.ar; cinde@educ.ar	E. BURGOS
Sub- Sede RIO GRANDE	Centro de Información y Documentación Educativa. División Río Grande	Don Bosco nº 910 Provincia de Tierra del Fuego	(02964) 42-3441/9420	estebang.burgos@gmail.com cinde_rg_2@yahoo.com.ar	Sr. Esteban Gustavo BURGOS
TUCUMAN	Centro de Documentación e Información Educativa	Avda. Sarmiento 850 (esq. Junín) - Playa de Estacionamiento San Miguel de Tucumán 4000	Fax (0381) 421-1736	vilagusanchez1@hotmail.com cendie@educaciontuc.gov.ar	Directora Prof. Vilma Rosa del Valle SANCHEZ
SUBSISTEMAS Sindicato Argentino de Docentes Particulares SADOP	INCAPE	Pte. Perón 2625 1º P of.2 Ciudad Autónoma de Buenos Aires (1040)	Teléfono - Fax 5941-5500 int. 581	incape@sadop.edu.ar santiago.machado@sadop.edu.ar	Santiago MACHADO
Instituto Nacional de Formación Docente INFD	CEDOC- CENTRO DE DOCUMENTACION INFD	Lavalle 2540 1 piso CABA (C1052AAF)	011-49592200 int. 4306 Fax 011-49592234	cpincolini@infed.edu.ar cedoc@infed.edu.ar www.cedoc.infed.edu.ar	Coordinadora Centro Documentación INFD Lic. Cecilia PINCOLINI

2014

Biblioteca Nacional de Maestros

Pizzurno 953 Ciudad Autónoma de
Buenos Aires - C1020ACA
Teléfono: 4129-1272 / 75
E-mail: bnminfo@me.gov.ar

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

**ARGENTINA
NOS INCLUYE**



Programa
Carta Compromiso
con el Ciudadano

**BIBLIOTECA
NACIONAL
DE MAESTROS**

Ejemplar de distribución gratuita. Prohibida su venta.