

**Calificación obtenida en los Subcomponentes/Componentes para evaluar el Desarrollo  
del Programa  
desde 12/2007 hasta 01/2008**

Jurisdicción: Dirección Biblioteca Nacional de Maestros

Carta: 4ta. Carta Compromiso con el Ciudadano de la Biblioteca Nacional de Maestros

Período: 12/2007

| Estándar/Mejora                                                                 | Resultado Monitoreo                                                                           | Peso Relativo | Compo Resultado sin N/D                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Comp. Est. de Calidad de los Serv.- Subc. Serv. Esenciales</b>               |                                                                                               |               | <b>99,76%</b>  |
| -Estándar Cuantitativo                                                          |                                                                                               |               |                                                                                                   |
| 01.01.01. Mediateca: Consulta del material disponible de la BNM "in situ"       | 100,00%    | 1,20          |                                                                                                   |
| 01.01.02. Sala Americana: Consulta del material disponible de la BNM "in situ"  | 100,00%    | 1,20          |                                                                                                   |
| 01.01.03. Sala Sarmiento: Consulta del material disponible de la BNM "in situ"  | no corresponde medir                                                                          |               |                                                                                                   |
| 01.01.04. Sala Colmo: Consulta del material disponible de la BNM "in situ"      | 100,00%    | 1,20          |                                                                                                   |
| 01.01.05. CEDOC: Consulta del material disponible de la BNM "in situ"           | 100,00%  | 1,20          |                                                                                                   |
| 01.01.06. Hemeroteca: Consulta del material disponible de la BNM "in situ"      | 100,00%  | 1,20          |                                                                                                   |
| 01.01.07. Sala del Tesoro: Consulta del material disponible de la BNM "in situ" | 100,00%  | 1,20          |                                                                                                   |
| 01.02. Disponibilidad del sitio web                                             | 100,00%  | 1,20          |                                                                                                   |
| 01.03. Préstamos a domicilio de libros                                          | 100,00%  | 1,20          |                                                                                                   |
| 01.04. Préstamos de videos                                                      | no corresponde medir                                                                          |               |                                                                                                   |
| 01.05.01. Secretaría: Préstamos interbibliotecarios                             | 100,00%  | 1,20          |                                                                                                   |
| 01.05.02. Sala de Lectura: Préstamos interbibliotecarios                        | 100,00%  | 1,20          |                                                                                                   |
| 01.06.01. Referencia especializada en Sala de Lectura                           | 100,00%  | 1,20          |                                                                                                   |
| 01.06.02. Referencia especializada en el Centro de Documentación                | 100,00%  | 1,20          |                                                                                                   |
| 01.06.03. Referencia especializada en Hemeroteca                                | 100,00%  | 1,20          |                                                                                                   |
| 01.06.04. Referencia especializada en Mediateca                                 | 100,00%  | 1,20          |                                                                                                   |
| 01.06.05. Referencia especializada en Sala Americana                            | 100,00%  | 1,20          |                                                                                                   |

|                                                                                   |                      |                                                                                       |      |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------|--|
| 01.06.06. Referencia especializada de material en depósito en Salas Especiales.   | 100,00%              |     | 1,20 |  |
| 01.07.01. Tiempo para copia de videos                                             | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| 01.07.02. Control de calidad de copia de videos                                   | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| 01.08. Asistencia técnica y bibliotecológica                                      | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| 01.09.01 Utilización de Computadoras (Sala de Lectura)                            | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| 01.09.02 Utilización de Computadoras (Sala Americana)                             | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| 01.11.01. Procedimiento de reclamo de material                                    | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| 01.11.02. Recuperación de material adeudado                                       | 89,19%               |    | 1,20 |  |
| 01.12.01. Actualización de bases de datos (250 títulos de educación)              | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| 01.12.02. Actualización de bases de datos (400 títulos generales)                 | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| 01.12.03. Actualización de bases de datos (250 registros Sala Colmo)              | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| 01.12.04. Actualización de bases de datos (control de autoridades personales 150) | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| 01.12.05. Actualización de bases de datos (RARE): Sala del Tesoro 235 Dimensiones | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| 01.12.06. Actualización de bases de datos (Material multimedial 80)               | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| 01.12.07. Actualización de bases de datos (Documentos educativos)                 | 100,00%              |  | 1,20 |  |
| 01.12.08. Actualización de bases de datos (Legislación educativa)                 | 100,00%              |  | 1,20 |  |
| 01.12.10. Actualización de bases de datos (70 publicaciones periódicas)           | 95,24%               |  | 1,20 |  |
| 01.12.11. Actualización de bases de datos (60 registros UNESCO)                   | 100,00%              |  | 1,20 |  |
| 01.12.12. Actualización de bases de datos (60 registros de OEI)                   | 100,00%              |  | 1,20 |  |
| 01.13. Resguardo del patrimonio institucional (libros)                            | 95,95%               |  | 1,20 |  |
| 01.14.01. Autoconsulta de bases de datos "in situ" (Sala de Lectura)              | 99,71%               |  | 1,20 |  |
| 01.14.02. Autoconsulta de bases de datos "in situ" (Sala Americana)               | 100,00%              |  | 1,20 |  |
| 01.14.03. Autoconsulta de bases de datos "in situ" (CEDOC)                        | 100,00%              |  | 1,20 |  |
| 01.15.01. Disponibilidad del Foro Aguapey                                         | 100,00%              |  | 1,20 |  |
| 01.15.02. Respuestas a consultas en el Foro Aguapey                               | 100,00%              |  | 1,20 |  |
| 01.16. Estantería abierta                                                         | no corresponde medir |                                                                                       |      |  |
| 01.17. Visitas guiadas                                                            | 100,00%              |  | 1,20 |  |

|                                                                                             |                      |                                                                                       |      |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------|--|
| 01.18.01. Digitalización de contenidos (Rincón del Editor)                                  | 100,00%              |     | 1,20 |  |
| 01.18.02. Digitalización de contenidos (Hemeroteca)                                         | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| 01.18.03. Digitalización de contenidos (Legislación educativa retrospectiva)                | no corresponde medir |                                                                                       |      |  |
| 01.18.04. Digitalización de contenidos (Legislación educativa actualizada)                  | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| 01.18.05. Digitalización de contenidos (Historia de la Educación Argentina)                 | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| 01.18.06. Digitalización de contenidos (Exposiciones virtuales)                             | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| 01.18.07. Digitalización de contenidos (Recursos electrónicos)                              | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| 01.18.08. Digitalización de contenidos (Espacio Pedagógico)                                 | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| -Mejora Comprometida                                                                        |                      |                                                                                       |      |  |
| MC A.01.06 Revisión formal de descriptores controlados y propuestos                         | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| MC A.01.07 Control de autoridades personales                                                | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| MC A.01.08 Catálogo virtual de Sala del Tesoro - Siglo XVI                                  | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| MC A.01.09 Sistema de control de estanterías abiertas                                       | 100,00%              |    | 1,20 |  |
| MC A.01.10 Servicio de alerta bibliográfico de Sala de Lectura                              | 100,00%              |  | 1,20 |  |
| MC A.01.11 Servicio de alerta bibliográfico del Centro Nacional de Documentación            | 100,00%              |  | 1,20 |  |
| MC A.01.12 Producción y pegado de contenidos en la web                                      | 100,00%              |  | 1,20 |  |
| MC A.01.13 Listados de temáticas más consultadas en bases BINAM, MEDIA y CEDOC              | 100,00%              |  | 1,20 |  |
| MC A.01.14 Soportes móviles y carteles laminados en estanterías abiertas de sala de lectura | 100,00%              |  | 1,20 |  |
| MC A.01.15 Banco de imágenes del Proyecto Memoria de la Educación Argentina                 | 100,00%              |  | 1,20 |  |
| MC A.01.16 Actualización de la guía bibliográfica sobre temas de la UNESCO                  | 100,00%              |  | 1,20 |  |
| MC A.01.17 Pegado en la web de la Guía Bibliográfica del Patrimonio Mundial de la UNESCO    | 100,00%              |  | 1,20 |  |
| MC A.02.01 Acciones de preservación de materiales (Sala Americana)                          | 100,00%              |  | 1,20 |  |
| MC A.02.02 Taller de conservación y restauración de materiales bibliográficos               | 100,00%              |  | 1,20 |  |
| MC A.02.03 Masters en DVD de videos originales de la colección ATEI                         | 100,00%              |  | 1,20 |  |
| MC A.02.04 Resguardo de la información digital                                              | 100,00%              |  | 1,20 |  |

|                                                                                                    |                                                                                               |      |                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MC A.03.02 Instructivo para el uso de librerías isis-dll en el software Aguapey                    | no corresponde medir                                                                          |      |                                                                                                      |
| MC A.03.03 Script de migración del formato FOCAD a MARC 21                                         | no corresponde medir                                                                          |      |                                                                                                      |
| MC A.04.01 Tertulia Americana mensual                                                              | no corresponde medir                                                                          |      |                                                                                                      |
| MC A.04.02 Exposiciones en las vitrinas de acceso a la biblioteca y al MECyT                       | 100,00%    | 1,20 |                                                                                                      |
| MC A.04.03 Exposiciones virtuales sobre Historia de la Educación en Argentina                      | 100,00%    | 1,20 |                                                                                                      |
| MC A.04.04 Tríptico sobre el Proyecto de Memoria de la Educación Argentina                         | 100,00%    | 1,20 |                                                                                                      |
| MC B.03 Servicio de escaneo y envío de información a investigadores de Sala Americana              | 100,00%    | 1,20 |                                                                                                      |
| MC E.01.01 Perfeccionamiento del proceso administrativo                                            | 100,00%    | 1,20 |                                                                                                      |
| MC E.01.02 Consolidación del proceso de la gestión administrativa                                  | 100,00%    | 1,20 |                                                                                                      |
| MC E.01.03 Mejora del proceso administrativo para la firma de actas complementarias                | 100,00%    | 1,20 |                                                                                                      |
| MC E.02.01 Implementación del proyecto de Gestión del Conocimiento                                 | 100,00%    | 1,20 |                                                                                                      |
| MC E.02.02 Profundización del uso de la Intranet para mejorar la gestión virtual                   | 100,00%    | 1,20 |                                                                                                      |
| MC E.02.03 Actividades de capacitación en gestión del conocimiento                                 | 100,00%   | 1,20 |                                                                                                      |
| MC E.02.04 Capacitación a bibliotecarios escolares y especializados Programa BERA                  | 100,00%  | 1,20 |                                                                                                      |
| MC E.02.05 Capacitación de los módulos de gestión del conocimiento y calidad y talleres            | no corresponde medir                                                                          |      |                                                                                                      |
| MC E.03.02 Optimización del diseño del sistema de calidad                                          | 100,00%  | 1,20 |                                                                                                      |
| MC E.03.03 Reuniones de Calidad mensuales con participación de la Alta Gerencia                    | 100,00%  | 1,20 |                                                                                                      |
| MC E.03.04 Reuniones mensuales para la evaluación del Sistema de Calidad                           | 100,00%  | 1,20 |                                                                                                      |
| MC E.03.05 Reuniones mensuales del equipo de calidad con la red de responsables de calidad         | 100,00%  | 1,20 |                                                                                                      |
| MC E.03.06 Talleres internos de reflexión                                                          | 100,00%  | 1,20 |                                                                                                      |
| MC E.03.07 Carga y consolidación de información contenida en las planillas de Tiempos de Dirección | 100,00%  | 1,20 |                                                                                                      |
| MC E.04.01 Distribución masiva de material bibliográfico donado por editoriales                    | 100,00%  | 1,20 |                                                                                                      |
| MC E.04.02 Gestión de circuitos para compra mensual de material bibliográfico                      | 100,00%  | 1,60 |                                                                                                      |
| <b>Comp. Est. de Calidad de los Serv.-Subc. Pto. de Contacto</b>                                   |                                                                                               |      | <b>100,00% </b> |
| -Estándar Cuantitativo                                                                             |                                                                                               |      |                                                                                                      |

|                                                                                                  |                      |                                                                                       |       |                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 02.01. Orientación en puerta de acceso                                                           | 100,00%              |     | 25,00 |                                                                                                    |
| 02.03. Identificación telefónica del personal de atención a usuarios                             | 100,00%              |    | 25,00 |                                                                                                    |
| 02.04. Identificación visible del personal de atención a usuarios                                | 100,00%              |    | 25,00 |                                                                                                    |
| -Estándar no Cuantitativo                                                                        |                      |                                                                                       |       |                                                                                                    |
| 02.02. Orientación de usuarios en búsquedas                                                      | no corresponde medir |                                                                                       |       |                                                                                                    |
| -Mejora Comprometida                                                                             |                      |                                                                                       |       |                                                                                                    |
| MC C.01 Actualización en protección civil Seguridad de las personas y bienes                     | no corresponde medir |                                                                                       |       |                                                                                                    |
| MC C.03 Planilla de rastreabilidad de usuarios investigadores                                    | 100,00%              |    | 25,00 |                                                                                                    |
| <b>Comp. Sistema de Información y Comunicación</b>                                               |                      |                                                                                       |       | <b>100,00%</b>  |
| -Estándar Cuantitativo                                                                           |                      |                                                                                       |       |                                                                                                    |
| 03.01. Consultas telefónicas en el CITE (Centro de Información para la Transformación Educativa) | 100,00%              |    | 4,35  |                                                                                                    |
| 03.02. Difusión de actividades y productos                                                       | 100,00%              |    | 4,35  |                                                                                                    |
| 03.03. Boletín electrónico                                                                       | 100,00%              |    | 4,35  |                                                                                                    |
| 03.04.01. Sala de Lectura. Consultas por correo electrónico                                      | 100,00%              |    | 4,35  |                                                                                                    |
| 03.04.02. Sala Americana. Consultas por correo electrónico                                       | 100,00%              |   | 4,35  |                                                                                                    |
| 03.04.03. Centro de Documentación. Consultas por correo electrónico                              | 100,00%              |  | 4,35  |                                                                                                    |
| 03.04.04. Mediateca. Consultas por correo electrónico                                            | 100,00%              |  | 4,35  |                                                                                                    |
| 03.04.05. Hemeroteca. Consultas por correo electrónico                                           | 100,00%              |  | 4,35  |                                                                                                    |
| 03.04.06. Coordinación Pedagógica. Consultas por correo electrónico                              | 100,00%              |  | 4,35  |                                                                                                    |
| 03.04.07. CITE. Consultas por correo electrónico                                                 | 100,00%              |  | 4,35  |                                                                                                    |
| 03.04.08. UNESCO. Consultas por correo electrónico Estándar Cuantitativo                         | 100,00%              |  | 4,35  |                                                                                                    |
| 03.04.09. OEI. Consultas por correo electrónico                                                  | 100,00%              |  | 4,35  |                                                                                                    |
| 03.04.10. Legislación. Consultas por correo electrónico                                          | 100,00%              |  | 4,35  |                                                                                                    |
| -Mejora Comprometida                                                                             |                      |                                                                                       |       |                                                                                                    |
| MC D.01.01 Visualización de información estadística                                              | 100,00%              |  | 4,35  |                                                                                                    |
| MC D.01.02 Edición del boletín electrónico interno mensual sobre gestión del conocimiento.       | 100,00%              |  | 4,35  |                                                                                                    |
| MC D.01.04 Nuevos cuadernillos de la serie “La Biblioteca Escolar en la Escuela de HOY”.         | no corresponde medir |                                                                                       |       |                                                                                                    |
| MC D.01.05 Incorporación al portal BERA de proyectos, actividades y producciones                 | 100,00%              |  | 4,35  |                                                                                                    |

|                                                                                                      |                      |                                                                                     |      |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|--|
| MC D.01.06 Distribución de materiales referidos al Proyecto BERA                                     | 100,00%              |   | 4,35 |  |
| MC D.02.01 Desarrollo de trípticos para las visitas guiadas                                          | 100,00%              |  | 4,35 |  |
| MC D.02.02 Continuidad de la traducción del sitio web                                                | no corresponde medir |                                                                                     |      |  |
| MC D.02.03 Gacetillas de prensa mensuales a medios de comunicación                                   | 100,00%              |  | 4,35 |  |
| MC D.02.04 Creación y distribución de un señalador para difundir el sitio de novedades               | no corresponde medir |                                                                                     |      |  |
| MC D.02.06 Elaboración de tríptico trilingüe sobre la historia del Palacio Sarmiento                 | 100,00%              |  | 4,35 |  |
| MC D.02.07 Difusión de actividades a investigadores acreditados                                      | 100,00%              |  | 4,35 |  |
| MC D.02.08 Publicación de actividades de extensión en el Boletín "Buenos Aires en la Escuela"        | no corresponde medir |                                                                                     |      |  |
| MC D.02.09 Sensibilización sobre uso de los servicios del Centro Nacional de Documentación           | 100,00%              |  | 4,35 |  |
| MC D.02.10 Diseño de nuevo espacio virtual para el sector de Hemeroteca                              | 100,00%              |  | 4,30 |  |
| MC D.02.11 Jornadas de sensibilización con las jurisdicciones que demanden ser incluidas en el Progr | no corresponde medir |                                                                                     |      |  |

|                                                           |                |                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Comp. Particip. Ciudad.-Subc. Quejas y Sugerencias</b> | <b>100,00%</b> |  |
|-----------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

|                                        |         |                                                                                       |        |
|----------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| -Estándar Cuantitativo                 |         |                                                                                       |        |
| 04.04. Sistema de quejas y sugerencias | 100,00% |  | 100,00 |

|                                                            |                |                                                                                       |
|------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Comp. Particip. Ciudad.-Subc. Modalidades Particip.</b> | <b>100,00%</b> |  |
|------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

|                                 |                      |                                                                                       |        |
|---------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| -Estándar Cuantitativo          |                      |                                                                                       |        |
| 04.01. Grupos focales           | no corresponde medir |                                                                                       |        |
| 04.03. Comité de usuarios       | 100,00%              |  | 100,00 |
| -Estándar no Cuantitativo       |                      |                                                                                       |        |
| 04.02. Encuesta de satisfacción | no corresponde medir |                                                                                       |        |

Período: 01/2008

| Estándar/Mejora                                                                | Resultado Monitoreo | Peso Relativo | Compo Resultado sin N/D |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| <b>Comp. Est. de Calidad de los Serv.- Subc. Serv. Esenciales</b>              |                     |               |                         |
| -Estándar Cuantitativo                                                         |                     |               |                         |
| 01.01.01. Mediateca: Consulta del material disponible de la BNM "in situ"      |                     |               |                         |
| 01.01.02. Sala Americana: Consulta del material disponible de la BNM "in situ" |                     |               |                         |

|                                                                                   |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 01.01.03. Sala Sarmiento: Consulta del material disponible de la BNM "in situ"    |  |  |  |
| 01.01.04. Sala Colmo: Consulta del material disponible de la BNM "in situ"        |  |  |  |
| 01.01.05. CEDOC: Consulta del material disponible de la BNM "in situ"             |  |  |  |
| 01.01.06. Hemeroteca: Consulta del material disponible de la BNM "in situ"        |  |  |  |
| 01.01.07. Sala del Tesoro: Consulta del material disponible de la BNM "in situ"   |  |  |  |
| 01.02. Disponibilidad del sitio web                                               |  |  |  |
| 01.03. Préstamos a domicilio de libros                                            |  |  |  |
| 01.04. Préstamos de videos                                                        |  |  |  |
| 01.05.01. Secretaría: Préstamos interbibliotecarios                               |  |  |  |
| 01.05.02. Sala de Lectura: Préstamos interbibliotecarios                          |  |  |  |
| 01.06.01. Referencia especializada en Sala de Lectura                             |  |  |  |
| 01.06.02. Referencia especializada en el Centro de Documentación                  |  |  |  |
| 01.06.03. Referencia especializada en Hemeroteca                                  |  |  |  |
| 01.06.04. Referencia especializada en Mediateca                                   |  |  |  |
| 01.06.05. Referencia especializada en Sala Americana                              |  |  |  |
| 01.06.06. Referencia especializada de material en depósito en Salas Especiales.   |  |  |  |
| 01.07.01. Tiempo para copia de videos                                             |  |  |  |
| 01.07.02. Control de calidad de copia de videos                                   |  |  |  |
| 01.08. Asistencia técnica y bibliotecológica                                      |  |  |  |
| 01.09.01 Utilización de Computadoras (Sala de Lectura)                            |  |  |  |
| 01.09.02 Utilización de Computadoras (Sala Americana)                             |  |  |  |
| 01.11.01. Procedimiento de reclamo de material                                    |  |  |  |
| 01.11.02. Recuperación de material adeudado                                       |  |  |  |
| 01.12.01. Actualización de bases de datos (250 títulos de educación)              |  |  |  |
| 01.12.02. Actualización de bases de datos (400 títulos generales)                 |  |  |  |
| 01.12.03. Actualización de bases de datos (250 registros Sala Colmo)              |  |  |  |
| 01.12.04. Actualización de bases de datos (control de autoridades personales 150) |  |  |  |
| 01.12.05. Actualización de bases de datos (RARE): Sala del Tesoro 235 Dimensiones |  |  |  |

|                                                                              |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 01.12.06. Actualización de bases de datos (Material multimedial 80)          |  |  |  |
| 01.12.07. Actualización de bases de datos (Documentos educativos)            |  |  |  |
| 01.12.08. Actualización de bases de datos (Legislación educativa)            |  |  |  |
| 01.12.10. Actualización de bases de datos (70 publicaciones periódicas)      |  |  |  |
| 01.12.11. Actualización de bases de datos (60 registros UNESCO)              |  |  |  |
| 01.12.12. Actualización de bases de datos (60 registros de OEI)              |  |  |  |
| 01.13. Resguardo del patrimonio institucional (libros)                       |  |  |  |
| 01.14.01. Autoconsulta de bases de datos "in situ" (Sala de Lectura)         |  |  |  |
| 01.14.02. Autoconsulta de bases de datos "in situ" (Sala Americana)          |  |  |  |
| 01.14.03. Autoconsulta de bases de datos "in situ" (CEDOC)                   |  |  |  |
| 01.15.01. Disponibilidad del Foro Aguapey                                    |  |  |  |
| 01.15.02. Respuestas a consultas en el Foro Aguapey                          |  |  |  |
| 01.16. Estantería abierta                                                    |  |  |  |
| 01.17. Visitas guiadas                                                       |  |  |  |
| 01.18.01. Digitalización de contenidos (Rincón del Editor)                   |  |  |  |
| 01.18.02. Digitalización de contenidos (Hemeroteca)                          |  |  |  |
| 01.18.03. Digitalización de contenidos (Legislación educativa retrospectiva) |  |  |  |
| 01.18.04. Digitalización de contenidos (Legislación educativa actualizada)   |  |  |  |
| 01.18.05. Digitalización de contenidos (Historia de la Educación Argentina)  |  |  |  |
| 01.18.06. Digitalización de contenidos (Exposiciones virtuales)              |  |  |  |
| 01.18.07. Digitalización de contenidos (Recursos electrónicos)               |  |  |  |
| 01.18.08. Digitalización de contenidos (Espacio Pedagógico)                  |  |  |  |
| -Mejora Comprometida                                                         |  |  |  |
| MC A.01.06 Revisión formal de descriptores controlados y propuestos          |  |  |  |
| MC A.01.07 Control de autoridades personales                                 |  |  |  |
| MC A.01.08 Catálogo virtual de Sala del Tesoro - Siglo XVI                   |  |  |  |
| MC A.01.09 Sistema de control de estanterías abiertas                        |  |  |  |
| MC A.01.10 Servicio de alerta bibliográfico de Sala de Lectura               |  |  |  |



|                                                                                             |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| MC A.01.11 Servicio de alerta bibliográfico del Centro Nacional de Documentación            |  |  |  |
| MC A.01.12 Producción y pegado de contenidos en la web                                      |  |  |  |
| MC A.01.13 Listados de temáticas más consultadas en bases BINAM, MEDIA y CEDOC              |  |  |  |
| MC A.01.14 Soportes móviles y carteles laminados en estanterías abiertas de sala de lectura |  |  |  |
| MC A.01.15 Banco de imágenes del Proyecto Memoria de la Educación Argentina                 |  |  |  |
| MC A.01.16 Actualización de la guía bibliográfica sobre temas de la UNESCO                  |  |  |  |
| MC A.01.17 Pegado en la web de la Guía Bibliográfica del Patrimonio Mundial de la UNESCO    |  |  |  |
| MC A.02.01 Acciones de preservación de materiales (Sala Americana)                          |  |  |  |
| MC A.02.02 Taller de conservación y restauración de materiales bibliográficos               |  |  |  |
| MC A.02.03 Masters en DVD de videos originales de la colección ATEI                         |  |  |  |
| MC A.02.04 Resguardo de la información digital                                              |  |  |  |
| MC A.03.02 Instructivo para el uso de librerías isis-dll en el software Aguapey             |  |  |  |
| MC A.03.03 Script de migración del formato FOCAD a MARC 21                                  |  |  |  |
| MC A.04.01 Tertulia Americana mensual                                                       |  |  |  |
| MC A.04.02 Exposiciones en las vitrinas de acceso a la biblioteca y al MECyT                |  |  |  |
| MC A.04.03 Exposiciones virtuales sobre Historia de la Educación en Argentina               |  |  |  |
| MC A.04.04 Tríptico sobre el Proyecto de Memoria de la Educación Argentina                  |  |  |  |
| MC B.03 Servicio de escaneo y envío de información a investigadores de Sala Americana       |  |  |  |
| MC E.01.01 Perfeccionamiento del proceso administrativo                                     |  |  |  |
| MC E.01.02 Consolidación del proceso de la gestión administrativa                           |  |  |  |
| MC E.01.03 Mejora del proceso administrativo para la firma de actas complementarias         |  |  |  |
| MC E.02.01 Implementación del proyecto de Gestión del Conocimiento                          |  |  |  |
| MC E.02.02 Profundización del uso de la Intranet para mejorar la gestión virtual            |  |  |  |
| MC E.02.03 Actividades de capacitación en gestión del conocimiento                          |  |  |  |
| MC E.02.04 Capacitación a bibliotecarios escolares y especializados Programa BERA           |  |  |  |

|                                                                                                    |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| MC E.02.05 Capacitación de los módulos de gestión del conocimiento y calidad y talleres            |  |  |  |
| MC E.03.02 Optimización del diseño del sistema de calidad                                          |  |  |  |
| MC E.03.03 Reuniones de Calidad mensuales con participación de la Alta Gerencia                    |  |  |  |
| MC E.03.04 Reuniones mensuales para la evaluación del Sistema de Calidad                           |  |  |  |
| MC E.03.05 Reuniones mensuales del equipo de calidad con la red de responsables de calidad         |  |  |  |
| MC E.03.06 Talleres internos de reflexión                                                          |  |  |  |
| MC E.03.07 Carga y consolidación de información contenida en las planillas de Tiempos de Dirección |  |  |  |
| MC E.04.01 Distribución masiva de material bibliográfico donado por editoriales                    |  |  |  |
| MC E.04.02 Gestión de circuitos para compra mensual de material bibliográfico                      |  |  |  |
| <b>Comp. Est. de Calidad de los Serv.-Subc. Pto. de Contacto</b>                                   |  |  |  |
| -Estándar Cuantitativo                                                                             |  |  |  |
| 02.01. Orientación en puerta de acceso                                                             |  |  |  |
| 02.03. Identificación telefónica del personal de atención a usuarios                               |  |  |  |
| 02.04. Identificación visible del personal de atención a usuarios                                  |  |  |  |
| -Estándar no Cuantitativo                                                                          |  |  |  |
| 02.02. Orientación de usuarios en búsquedas                                                        |  |  |  |
| -Mejora Comprometida                                                                               |  |  |  |
| MC C.01 Actualización en protección civil Seguridad de las personas y bienes                       |  |  |  |
| MC C.03 Planilla de rastreabilidad de usuarios investigadores                                      |  |  |  |
| <b>Comp. Sistema de Información y Comunicación</b>                                                 |  |  |  |
| -Estándar Cuantitativo                                                                             |  |  |  |
| 03.01. Consultas telefónicas en el CITE (Centro de Información para la Transformación Educativa)   |  |  |  |
| 03.02. Difusión de actividades y productos                                                         |  |  |  |
| 03.03. Boletín electrónico                                                                         |  |  |  |
| 03.04.01. Sala de Lectura. Consultas por correo electrónico                                        |  |  |  |
| 03.04.02. Sala Americana. Consultas por correo electrónico                                         |  |  |  |
| 03.04.03. Centro de Documentación. Consultas por correo electrónico                                |  |  |  |
| 03.04.04. Mediateca. Consultas por correo electrónico                                              |  |  |  |
| 03.04.05. Hemeroteca. Consultas por correo electrónico                                             |  |  |  |

|                                                                                                      |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 03.04.06. Coordinación Pedagógica. Consultas por correo electrónico                                  |  |  |  |
| 03.04.07. CITE. Consultas por correo electrónico                                                     |  |  |  |
| 03.04.08. UNESCO. Consultas por correo electrónico Estándar Cuantitativo                             |  |  |  |
| 03.04.09. OEI. Consultas por correo electrónico                                                      |  |  |  |
| 03.04.10. Legislación. Consultas por correo electrónico                                              |  |  |  |
| -Mejora Comprometida                                                                                 |  |  |  |
| MC D.01.01 Visualización de información estadística                                                  |  |  |  |
| MC D.01.02 Edición del boletín electrónico interno mensual sobre gestión del conocimiento.           |  |  |  |
| MC D.01.04 Nuevos cuadernillos de la serie “La Biblioteca Escolar en la Escuela de HOY”.             |  |  |  |
| MC D.01.05 Incorporación al portal BERA de proyectos, actividades y producciones                     |  |  |  |
| MC D.01.06 Distribución de materiales referidos al Proyecto BERA                                     |  |  |  |
| MC D.02.01 Desarrollo de trípticos para las visitas guiadas                                          |  |  |  |
| MC D.02.02 Continuidad de la traducción del sitio web                                                |  |  |  |
| MC D.02.03 Gacetillas de prensa mensuales a medios de comunicación                                   |  |  |  |
| MC D.02.04 Creación y distribución de un señalador para difundir el sitio de novedades               |  |  |  |
| MC D.02.06 Elaboración de tríptico trilingüe sobre la historia del Palacio Sarmiento                 |  |  |  |
| MC D.02.07 Difusión de actividades a investigadores acreditados                                      |  |  |  |
| MC D.02.08 Publicación de actividades de extensión en el Boletín “Buenos Aires en la Escuela”        |  |  |  |
| MC D.02.09 Sensibilización sobre uso de los servicios del Centro Nacional de Documentación           |  |  |  |
| MC D.02.10 Diseño de nuevo espacio virtual para el sector de Hemeroteca                              |  |  |  |
| MC D.02.11 Jornadas de sensibilización con las jurisdicciones que demanden ser incluidas en el Progr |  |  |  |
| <b>Comp. Particip. Ciudad.-Subc. Quejas y Sugerencias</b>                                            |  |  |  |
| -Estándar Cuantitativo                                                                               |  |  |  |
| 04.04. Sistema de quejas y sugerencias                                                               |  |  |  |
| <b>Comp. Particip. Ciudad.-Subc. Modalidades Particip.</b>                                           |  |  |  |
| -Estándar Cuantitativo                                                                               |  |  |  |
| 04.01. Grupos focales                                                                                |  |  |  |

|                                 |  |  |  |
|---------------------------------|--|--|--|
| 04.03. Comité de usuarios       |  |  |  |
| -Estándar no Cuantitativo       |  |  |  |
| 04.02. Encuesta de satisfacción |  |  |  |