

**FORMULARIOS PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS DE P. C. y A.**

**1.- INSTITUCIÓN U ORGANISMO OFERENTE**

|  |  |
|--|--|
| DENOMINACIÓN: GESTION DE CALIDAD EN BIBLIOTECAS - CARTA DE SERVICIOS                     | DEPENDENCIA: MECCyT<br>Representante Gubernamental CONABIP<br>Referente Político Programa BERA   |
| DOMICILIO:<br>MEECYT BOCH 99<br>PROGRAMA BERA Y CONABIP: MITRE 171<br>RESISTENCIA, CHACO | TELÉFONO: 03783-15320986<br>03725-499109<br>03725-15490345   |
| FAX: .....   | E-MAIL: <a href="mailto:amiacostav@hotmail.com">amiacostav@hotmail.com</a><br><a href="mailto:Ubaldojuarez_440@hotmail.com">Ubaldojuarez_440@hotmail.com</a> |

DATOS DEL RESPONSABLE DE LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA  
 (Consignar los datos del docente que se desempeñe como responsable del Departamento/ Programa de extensión de la institución oferente de la propuesta y/o Responsable del Proyecto presentado).

|   |
|---|
| APELLIDO Y NOMBRE: AMALIA BEATRIZ ACOSTA  |
| CARGO: REFERENTE GUBERNAMENTAL ANTE CONABIP - COMISION NACIONAL PORTECTORA DE BIBLIOTECAS POPULARES |
| DOMICILIO: Mza. 53 Pc 12 - Bº 30 Viv. Capitán Solari . Chaco  |
| TELÉFONO: 03725-499109 - cel: 03725-15490345 ..... FAX: .....                                       |
| E-MAIL: <a href="mailto:amiacostav@hotmail.com">amiacostav@hotmail.com</a>                          |

|  |
|--|
| APELLIDO Y NOMBRE: JUAREZ, PASCUAL UBALDO  |
| CARGO: REFERENTE POLITICO PROGRAMA BERA - BIBLIOTECAS ESCOLARES Y ESPECIALIZADAS DE LA REPUBLICA ARGENTINA |
| DOMICILIO: MENDOZA 440 - RESISTENCIA - CHACO   |
| TELÉFONO :03783 - 15320986 ..... FAX: .....  |
| E-MAIL: <a href="mailto:ubaldojuarez_440@hotmail.com">ubaldojuarez_440@hotmail.com</a>                     |

**DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

|  |
|--|
| SEDE PREVISTA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO: BIBLIOTECA ESCOLAR "NICOLAS AVELLANEDA" .....                               |
| DOMICILIO: NECOCHEA 470 - RESISTENCIA - CHACO<br>CP: 3500 .....  |
| TELÉFONO: 03722 - 15307278 ..... FAX: ..... E-MAIL: .....  |
| DISPONIBILIDAD DE EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA:<br>10 MESAS<br>40 SILLAS<br>PIZARRON<br>COMPUTADORA E IMPRESORA<br>..... |

**FORMULARIO PARA EL DICTADO DE CURSOS PARA EL P. C. y A**

2.- **PROPUESTA**

|   |
|---|
| NIVEL, CICLO, MODALIDAD O TRAYECTO OPCIONAL A QUE SE DIRIGE:<br><i>(Según la procedencia actual y/o proyectada de los docentes definidos como destinatarios).</i> |
| BIBLIOTECAS   |
| ÁREA/S o DISCIPLINA/S <i>(completar este ítem acorde con los Diseños Curriculares Provinciales y/o los NAP según nivel o ciclo que corresponda).</i>              |
| GESTION DE CALIDAD EN BIBLIOTECAS   |

| PROFESOR/ES DICTANTE/S      |            |                         |   |
|-----------------------------|------------|-------------------------|---|
| APELLIDO Y NOMBRE           | DNI        | FUNCIÓN Y CARGA HORARIA | TELÉFONO - E-MAIL   |
| LIC. BALBUENA, ELISA NOEMI  | 20.090.660 | CAPACITADOR             | 03722-423281 – 15684689<br><a href="mailto:elisanbalbuena@hotmail.com">elisanbalbuena@hotmail.com</a> |
| BIB. DÁLIA, SONIA           | 11.482.397 | CAPACITADOR             | 03722-474423<br>03722-15642924  |
| LIC. JUAREZ; PASCUAL UBALDO | 12.061.858 | CAPACITADOR             | 03783-15320986<br><a href="mailto:Ubaldojuarez_440@hotmail.com">Ubaldojuarez_440@hotmail.com</a>      |
| LIC. OBREGON, ALICIA        | 14.595.855 | CAPACITADOR             | 03722-15307278  |

## **DESARROLLO DE LA PROPUESTA:**

### **DENOMINACION:**

*“GESTION DE CALIDAD EN BIBLIOTECAS: CARTA DE SERVICIOS”*

### **JUSTIFICACION:**

Las instituciones están protagonizando un tiempo histórico particular, una de cuyas características fundamentales es la rapidez con que se suceden los cambios. Este dinamismo concierne a lo social, científico-tecnológico, económico y a sus relaciones mutuas, haciendo más complejo el contexto en que han de desenvolverse tanto las personas como organizaciones públicas y privadas.

La sociedad postindustrial ha traspasado el umbral de la llamada sociedad de la información y el conocimiento y avanza hacia la primacía de la inteligencia del saber como principales factores de progreso social y económico. En este sentido, la educación y la formación refuerzan su condición de elementos de carácter estratégico y la mejora de la calidad educativa se convierte entonces en un objetivo fundamental. Lo cierto es que si no se produjeran cambios profundos en el seno de las comunidades educativas, las mismas tendrían dificultades para educar en estos nuevos tiempos que plantean una dinámica de aprendizaje e innovación constante.

La adaptación organizacional de cualquier institución a este entorno cambiante no constituye un proceso espontáneo o automático. Exige la determinación y la idoneidad de los actores que liderarán los nuevos escenarios del aprendizaje y demanda una nueva concepción de los enfoques y estrategias que tendrá la gestión educativa. Una gestión de calidad que se traduzca en una necesidad real de toda institución educativa que quiera cumplir con su misión de altos logros en la producción del conocimiento.

Las bibliotecas que integran el sub-sistema bibliotecario de la provincia, pueden experimentar la construcción de procesos de calidad en la producción de servicios y productos de información, implementando una Carta de Servicios que se constituye como un elemento idóneo para promover la mejora continua institucional haciendo explícita, la responsabilidad de la institución ante el usuario, quien es el destinatario final de las prácticas cotidianas.

El desarrollo de estándares e indicadores para la constatación de la medición de los compromisos adquiridos con los usuarios, que se consolidan con el diseño y firma de la Carta de Servicios, proveerán también algunos lineamientos de calidad “modelo” para la construcción de los sistemas jurisdiccionales de bibliotecas en nuestro país.

Si bien, las Cartas de Servicios, en sí mismas, no garantizarán la apertura de nuevos horizontes institucionales en la biblioteca, requerirán también, del compromiso y el apoyo de la comunidad en la que funciona, de otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales, de directivos, docentes y alumnos del propio establecimiento y de las instituciones circundantes.

**DESTINATARIOS:** Bibliotecarios del Sub-sistema Bibliotecario Provincial

**CUPO:** 40 bibliotecarios en función

### **OBEJTIVOS:**

#### **OBEJTIVO GENERAL:**

- Impartir herramientas teóricas sobre gestión de calidad institucional.

#### **OBEJTIVOS ESPECIFICOS:**

- Comunicar componentes fundamentales de una carta de servicios.
- Transmitir metodologías para llevar a cabo la redacción de una Carta de Servicios en cada biblioteca.

## **CONTENIDOS:**

1. Concepto de Gestión de Calidad, su historia.
2. Sistemas, procesos y herramientas de calidad: Sistema de Calidad, ¿Qué es un proceso? Estructura del Proceso de calidad. Herramientas de Mejora Continua.
3. Cómo lograr una Gestión de Calidad en Bibliotecas: factores facilitadores y obstaculizadores para desarrollar un Sistema de Calidad. Hacia la Calidad Real.
4. Carta de Servicios: sus características. Objetivos. Componentes: Definición de la misión, visión y valores de la biblioteca, descripción de los servicios que ofrece, identificación de las diferentes tipologías de usuarios, identificación de los responsables de los servicios, descripción de las formas de acceso a los servicios y productos, enumeración de los derechos y obligaciones de los usuarios, explicitación de los estándares de calidad ofrecidos, explicitación del procedimiento para la presentación de quejas y mecanismos de compensación implementados, información sobre las formas de participación de los usuarios, explicitación de compromisos de mejora institucionales.

## **MODALIDAD DE TRABAJO:**

- Exposición teórica y trabajo grupal en taller.

## **ACTIVIDADES DE AUTOAPRENDIZAJE:**

- Realización de encuestas.
- Realización de reuniones del equipo de profesionales bibliotecarios para el abordaje de los componentes de
- Detección de dificultades en los procesos principales de la biblioteca.
- Elaboración de propuestas de mejora.

## **BIBLIOGRAFIA CONSULTADA Y SUGERIDA:**

1. BERNILLON, A. CERRUTTI, O. 1992. Implantar y gestionar la Calidad Total. 2ª. ed. Barcelona, Gestión 2000.
2. BOSCH JOVER, M. La gestión del conocimiento en el medio digital: viejos problemas de tratamiento de información y aspectos nuevos. Facultad de Humanidades. Universidad de mar del Plata.  
<http://eprints.rclis.org/archive/00005867/01/ArtMelaCienciasInf.pdf>
3. PERRONE, G.; MEI, S.; RODRIGUEZ, G. 2006. CALIDAD. Gestión de Calidad de Unidades de Información: Bibliotecas Escolares y Centros de Documentación. Buenos Aires : El Ministerio. 18p. (La Biblioteca Escolar en la Escuela de Hoy ; 3)
4. PONJUAN DANTE, G. Gestión. Gestión de información, gestión del conocimiento...gestión del futuro. Ciencias de la Información (La Habana) 30(3):43-53. septiembre de 1999.
5. RICO, R. R. 1998. Total Customer Satisfaction. Buenos Aires : Machi Grupo Editor.
6. RODRIGUEZ, G., GIRALDO, C. Certificación de calidad para la Biblioteca Pública: una experiencia para compartir. 69º th. General Conference and Council. Berlín, 1-9 agosto de 2000.

## **MATERIALES DIDACTICOS:**

- Se distribuirá material elaborado por la Biblioteca Nacional de Maestros que se constituirá en una guía para la elaboración de la Carta de Servicios.

## **RECURSOS MATERIALES:**

- Cañón y pantalla.
- PowerPoint para el desarrollo de los temas.
- Entrega de bibliografía de lectura obligatoria grabados en CD-ROM.

## **CRONOGRAMA: (Curso semipresencial)**

### **Clases presenciales:**

- 31 de mayo de 2008: 6 horas reloj, 9 horas didácticas.
  - 7 de junio de 2008: 6 horas reloj, 9 horas didácticas.
  - 21 de junio de 2008: 6 horas reloj, 9 horas didácticas.
  - 5 de julio de 2008: 6 horas reloj, 9 horas didácticas.
- TOTAL DE HORAS PRESENCIALES:** 36 horas didácticas.

### **Clases semipresenciales:**

- 2 al 6 de junio de 2008: 15 horas didácticas.
  - 9 de junio al 20 de junio: 15 horas didácticas.
  - 23 de junio de 2008 al 4 de julio de 2008: 24 horas didácticas.
- TOTAL DE HORAS SEMIPRESENCIALES:** 54 horas didácticas.

**Fecha de presentación de la versión definitiva de la Carta de Servicios:** 04 de agosto de 2008.

**Fecha prevista para la recuperación del trabajo de evaluación:** 9 de agosto de 2008.

## **DURACION DEL CURSO:**

- **90 horas didácticas discriminadas de la siguiente manera:**
  1. **36 horas didácticas presenciales.**
  2. **54 horas didácticas semipresenciales.**

## **HORARIOS:**

- **Clases presenciales:** 08:00 a 14:00 horas.
- **Clases semipresenciales:** según disponibilidad horaria del cursante

## **CERTIFICADOS:**

- De Asistencia y Aprobación.
- 

## **CONDICIONES PARA LA EXTENSIÓN DE CERTIFICADOS:**

- De Asistencia: con el 80% de asistencia
- Semipresencial con el 100% de asistencia y la presentación de los trabajos requeridos por los capacitadores.

## **SEDE PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES:**

Biblioteca Nicolás Avellaneda  
Necochea 470 – Resistencia – Chaco

## **EVALUACION DE LOS APRENDIZAJES:**

Se evaluarán los aprendizajes a través de la realización de la Carta de Servicios de cada biblioteca. La misma deberá responder a los criterios pautados durante el desarrollo de las instancias de capacitación presenciales. Se prevé una instancia de recuperación en caso de que algún cursante no alcance los estándares fijados.

## **CONSIGNAS DE TRABAJO**

### **CONSIGNA 1:**

- 1.- Elaborar un listado de las herramientas que la biblioteca posee para determinar la gestión de calidad y de qué manera las implementa.
- 2.- Socializar la información.

### **CONSIGNA 2:**

- 1.- Elaborar un cuestionario para determinar las diferentes tipologías de usuarios, tanto reales como potenciales.

### **CONSIGNA 3:**

- 1.- Realizar un diagnóstico de la institución teniendo en cuenta los aspectos positivos y negativos.
- 2.- Exponer los resultados.

### **CONSIGNA 4:**

- 1.- Sintetizar la historia de la biblioteca en la cual se desempeña.
- 2.- Definir los objetivos, la misión y los valores de la institución.-
- 3.- Describir los servicios que presta de manera sintética.
- 4.- Identificar las diferentes tipologías de usuarios.
- 5.- Identificar los responsables de los servicios.
- 6.- Describir la forma de acceso a los diferentes servicios.

### **CONSIGNA 5:**

- 1.- Consultar el Reglamento interno de préstamos al público de la institución a la que pertenece e identificar los derechos y obligaciones de los usuarios, si no los tiene, redactarlos.
- 2.- Seleccionar uno de los servicios que la biblioteca tiene diseñados, elaborar los estándares e indicadores de calidad.
- 3.- Tomando como punto de partida el diagnóstico realizado en la consigna de trabajo 2, elaborar los compromisos de mejora.

### **CONSIGNA 6:**

- 1.- Ensamblar todos los elementos que componen la carta de servicios trabajados en un solo documento y construir la Carta de Servicios de la institución a la que representa, tomando como guía ejemplificadora, la Carta elaborada por la Biblioteca Nacional de Maestros.

CURRÍCULUM VITAE ABREVIADO

Antecedentes personales

Nombre y Apellido: ELISA NOEMI BALBUENA  
Lugar y fecha de nacimiento: Resistencia, 29 de Enero de 1968.  
Documento: D.N.I. 20.090.660  
Tel.: 423281 – 15684689  
Correo electrónico: [elisanbalbuena@hotmail.com](mailto:elisanbalbuena@hotmail.com)

Antecedentes profesionales:

Estudios universitarios cursados en la UNNE:

Bibliotecaria ( N° de Registro 91146)  
Licenciatura en Bibliotecología y Documentación (N° de Reg. 132267)

Antigüedad en el servicio bibliotecario: 18 años 10 meses

Asistió a numerosos cursos de Perfeccionamiento y capacitación, jornadas , congresos, encuentros, foros, talleres relacionados con la especialidad

Coordinadora de los siguientes Cursos de Perfeccionamiento docente :

- I Jornada Provincial para bibliotecarios org. Por Dirección de currículo - 1992.
- II Jornada Provincial para bibliotecarios org. Por Dirección de perfeccionamiento docente – 1993.
- I Jornadas Nacionales y III Jornadas provinciales para bibliotecarios organizado por la Dirección de Bibliotecas – 1994.
- II Jornadas Nacionales y IV Jornadas provinciales para bibliotecarios organizado por la Dirección de Bibliotecas – 1995.

Cursos de Perfeccionamiento docente dictado:

- AGUAPEY, auspiciado por Red Federal de Formación Docente Continua - 2005.

**BIB. DALLIA, SONIA LIDIA**

CURRÍCULUM VITAE ABREVIADO

Antecedentes personales:

Nombre y Apellido: SONIA LIDIA DALIA  
Lugar y fecha de nacimiento: Laguna Paiva (Santa Fe), 18 de marzo de 1955.  
Domicilio Particular:  
Documento: D. N. I.; 11.482.397  
TEL.: 03722-474423 - 15642924

- Bibliotecaria egresada de la Universidad Nacional de Misiones.
- Realizó diversos cursos de la especificidad.
- Organizadora de Jornadas Provinciales y Nacionales para Bibliotecarios.
- Capacitadora Software AGUAPEY.DOC diseñado por la Biblioteca Nacional de Maestros.
- Coautor anteproyecto Reglamento de Bibliotecas del Subsistema Bibliotecario Provincial.

- Actualmente se desempeña como Directora Titular de la Biblioteca Escolar de Primera Categoría "Enrique Lynch Arribálzaga" de la ciudad de Resistencia.

**LIC. JUÁREZ, PASCUAL UBALDO**

CURRÍCULUM VITAE ABREVIADO

Antecedentes personales:

Nombre y Apellido: PASCUAL UBALDO JUAREZ

Lugar y fecha de nacimiento: Corzuela, Chaco, 17 de mayo de 1958

Documento: D. N. I.; 12,061.858

TEL.: 03783 - 15320986

Correo electrónico: [ubaldojuarez\\_440@hotmail.com](mailto:ubaldojuarez_440@hotmail.com)

- Bibliotecario egresado del Instituto de Nivel Terciario "San Fernando Rey" de la ciudad de Resistencia, Chaco.
- Licenciado en Bibliotecología y Documentación egresado de la Facultad De Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Diploma de Graduado Distinguido como graduado de la carrera de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación. Diploma otorgado por la Universidad Nacional de Mar del Plata, Ordenanza de Consejo Superior N° 264/92.
- Realizó numerosos cursos, jornada, congresos, simposios y talleres relacionados con la especialidad.
- Capacitador software Aguapey diseñado por la Biblioteca Nacional de Maestros.
- Profesor Dictante curso de Capacitación Aguapey, auspiciado por Red Federal de Formación Docente Continua - 2005.
- Ex Director de la Biblioteca Central de la Provincia "Profesor Leopoldo Herrera"
- Referente Jurisdiccional bibliotecológico ante el proyecto BERA (Bibliotecas Escolares y Especializadas de la Republica Argentina) designado por el Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología de la Provincia del Chaco durante los años 2006-2007.
- Vicedirector de 1ª categoría en la Biblioteca Central de la Provincia "Profesor Leopoldo Herrera", de la ciudad de Resistencia, Chaco.
- Referente Político Proyecto BERA (Bibliotecas Escolares y Especializadas de la República Argentina) MECCyT, Chaco, 2008.
- Recibió curso de capacitación en Gestión de Calidad en Bibliotecas: Carta de Servicios, dictado por las Licenciadas Silvia Mei y Graciela Rodríguez, de la Biblioteca Nacional de Maestros, Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Antecedentes personales

Nombre y Apellido: ALICIA NORMA OBREGON

Lugar y fecha de nacimiento: Enrique Urien, 29 de mayo de 1962

Documento: D.N.I. 14.595.855

Tel.:

- BIBLIOTECARIA, egresada del Instituto de Nivel Terciario de Villa Ángela. Registro N°. 56978
- LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN, egresada de la Universidad Nacional del Nordeste. Registro N° 108102.
- Curso sobre Gestión de Calidad en Bibliotecas; Carta de Servicios. Resol N° 790/03, del Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología, dictado por profesionales de la Biblioteca Nacional de Maestros.
- Directora de la Biblioteca Escolar "Nicolás Avellaneda" de la ciudad de Resistencia, Chaco.