

2018

BCN-PG-9.3 RG-001

**INFORME DE
REVISIÓN POR LA
DIRECCIÓN**

ÍNDICE

<u>ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</u>	5
<u>ESTADO DE LAS ACCIONES DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIAS</u>	6
<u>CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES AL SGC</u>	10
<u>INFORMACIÓN SOBRE DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGC</u>	12
<u>OBJETIVOS DE CALIDAD Y DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS</u>	12
<u>PROCESOS ESTRATÉGICOS</u>	16
<u>PROCESOS REFERENCIALES Y BÁSICOS PARA EL USUARIO</u>	20
<u>Información al Usuario, Referencia y Préstamo, Fotocopias y Escaneo</u>	20
<u>Información al Usuario</u>	20
<u>Referencia y préstamos</u>	24
<u>Referencia General</u>	24
<u>Servicios Legislativos</u>	74
<u>Referencia Hemerográfica</u>	86
<u>Fotocopias y Escaneo</u>	98
<u>Procesos Técnicos</u>	107
<u>PROCESOS DE SERVICIOS</u>	123
<u>Actividades y Eventos Culturales</u>	123
<u>Bibliomóvil</u>	140
<u>Microfilmación y Digitalización</u>	146
<u>Traducciones</u>	155
<u>Investigaciones y Publicaciones</u>	163
<u>Protagonistas y Espacios de la Cultura Argentina</u>	163
<u>Servicios Legislativos</u>	166
<u>“Colección Perón”</u>	173
<u>Colecciones de Editorial</u>	178
<u>PROCESOS DE PRODUCCIÓN</u>	180



<u>PROCESOS DE APOYO</u>	191
<u>Mantenimiento de hardware y redes</u>	191
<u>Contaduría, Compras, Administración y RRHH</u>	205
<u>Gestión Operativa</u>	234
<u>Asesoría Jurídica</u>	236
<u>Jardín Materno Infantil</u>	239
<u>Seguridad</u>	243
<u>PROCESOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA</u>	245
<u>SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y RETROALIMENTACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES</u>	259
<u>RESULTADO DE AUDITORÍAS</u>	291
<u>ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS</u>	296
<u>SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</u>	299
<u>OPORTUNIDADES DE MEJORA</u>	299
<u>NECESIDADES DE CAMBIOS EN EL SGC</u>	299
<u>NECESIDADES DE RECURSOS</u>	300



1. ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

1.1 ESTADO DE LAS ACCIONES DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

Información documentada

- Migrar paulatinamente la información documentada hacia la Norma ISO 9001:2015.

Se logró migrar una gran proporción de los documentos del sistema (Ver tratamiento de OB-18-005 en punto 2.3.4. No conformidades y acciones correctivas). Se prevé alcanzar la totalidad en este período.

- Sensibilizar, desde la perspectiva de la gestión del conocimiento, sobre la necesidad de revertir la hiperdocumentación del Sistema, distinguiendo los conocimientos necesarios y útiles, de aquellos superfluos e inútiles.

Se abordó el problema de la hiperdocumentación en cada uno de los talleres que dictó el DSGG (Desvíos, Información Documentada, Indicadores, Análisis y Planificación) y en las Auditorías Internas.

En lo específicamente concerniente a los Indicadores de Gestión de la calidad, se realizó un relevamiento integral que permitió detectar aquellos que resultaban irrelevantes y trabajar con los sectores correspondientes para mejorar las estrategias de medición de los respectivos procesos.

- Crear un índice general de documentos, que facilite el seguimiento cuantitativo de la información documentada del sistema, tendiente a la disminución planificada de documentos.

Debido a los grandes cambios de estructura en el organigrama de la BCN, que afectó a 9 (nueve) Direcciones y 8 (ocho) Subdirecciones, y las tareas de documentación asociadas a esas modificaciones, se pospuso la realización del índice general de documentos. El mismo se desprenderá de la actualización proyectada de la interfaz del repositorio.

- Propiciar, desde la perspectiva de la gestión de la información documentada, distintas acciones tendientes a profundizar el enfoque por procesos.

A partir del año 2017, dentro del Departamento de Sistemas de Gestión de la Calidad, se conformaron parejas encargadas de la atención de los procesos. Cada una de estas parejas releva la información documentada desde la perspectiva de proceso. Esta especialización del conocimiento resulta instancia preparatoria de futuros planes de trabajo.

El relevamiento integral de los indicadores, por su parte, permitió agruparlos y abordarlos por proceso, lo que resulta también punto de apoyo para futuras acciones.

- Gestionar mejoras al Repositorio, tendientes al enfoque por proceso y a la practicidad del soporte.



Se solicitó a la Dirección Planeamiento y Modernización, área encargada del mantenimiento del repositorio, una serie de mejoras para el uso de la interfaz. Las mismas aún no se han podido implementar. La mejora queda pendiente para el próximo período.

Auditorías Internas

- Realizar reuniones con el equipo de auditores internos, dirigidas a la puesta en común de las debilidades y fortalezas halladas, y para orientar estratégicamente el proceso de auditorías futuras.

Durante el período 2018 se formalizaron reuniones tendientes a lograr una puesta en común de las debilidades y fortalezas halladas en las AI. Los encuentros con los auditores, tanto líderes como acompañantes fueron tres, los mismos se realizaron en diferentes momentos y aprovechando las auditorías que se iban sucediendo en el año en curso. Estas instancias de capacitación fueron de gran ayuda para aunar los criterios sobre cómo evaluar los cambios de la nueva versión de la Norma ISO 9001. Respecto del equipo auditor se puede concluir que, teniendo en consideración la concurrencia a las instancias de capacitación y la evolución en la redacción de los informes de auditorías, se ha producido una madurez en la comprensión de los cambios y la manera de afrontar los hallazgos.

Todo lo mencionado en el párrafo anterior se contrasta de manera objetiva, teniendo en cuenta los resultados de las AI, con la maduración del SGC en cuanto a la incorporación de las herramientas de análisis de riesgo y la planificación realizadas por los procesos que conforman la Organización. En dicha situación se está trabajando en el período 2019, de acuerdo a lo planificado.

- Realizar seguimiento de las OM detectadas por los Auditores Internos, dirigido a comprobar si las mismas fueron implementadas con éxito dentro de la Organización.

El análisis que arroja el resultado de las AI da cuenta que, si bien los sectores auditados han recibido auspiciosamente las OM que se propusieron en ocasión de relevar los procesos, se refleja una aplicación tardía en la puesta en marcha de las acciones correspondientes.

De acuerdo a los datos relevados hasta el 29 de marzo del 2019, en relación a las OM detectadas en Auditorías Internas, se observa que surgieron 81 OM, de las cuales:

- ❖ 24 fueron tratadas e implementadas
- ❖ 23 fueron tratadas y en proceso de implementación
- ❖ 33 no recibieron aún tratamiento
- ❖ Sólo 1 fue desestimada

- Propiciar acciones tendientes a la unificación de criterios.

Además de las reuniones con los auditores internos que se informara precedentemente, se han formalizado una gran cantidad de encuentros con los procesos para acordar la unificación de criterios en cuanto a los cambios introducidos por la nueva versión de la Norma. Dichos acercamientos a los procesos están documentados con los correspondientes registros de participación BCN-PG-011 RG 004 que forman parte los documentos del SGC.



- Propiciar, desde el proceso de Auditorías Internas, distintas acciones tendientes a profundizar el enfoque por procesos.

Durante el período 2018 y en la planificación 2019 se ha profundizado la necesidad y conveniencia de la comprensión por parte de los procesos de trabajar por procesos, prueba de ello se puede considerar el planteamiento realizado en el programa de AI y las propuestas de parte de los auditores dentro del coloquio establecido en el acto de las auditorías. Cabe reconocer que, si bien la Organización va madurando en cuanto a dicho objetivo el mismo dista de estar consolidado.

Desvíos

- Dictado de Curso-taller sobre Desvíos, con realización de tratamientos supervisada y puesta en común.

Se realizaron tres cursos, con una asistencia estimada en 50 personas.

- Revisar íntegramente el proceso de documentación de desvíos, tendiente a la simplificación de las acciones. Considerar la posible migración hacia soporte en línea (Drive).

Se simplificaron las acciones de registro, unificando en un solo registro (antes había 3) el tratamiento de los desvíos. Se migró la información documentada a una carpeta compartida en la red del DSGC.

- Propiciar, desde la perspectiva de la gestión de desvíos, distintas acciones tendientes a profundizar el enfoque por procesos.

Se revisó el BCN-DCG-DSGC-PT-002 “Carga y cierre de desvíos, OM y AC”, incorporando la columna “Proceso” en el listado de desvíos. Esto permite el relevamiento específico.

Se confeccionó, como instancia preparatoria de las auditorías internas, listado de desvíos abiertos organizados por proceso, para que en cada ocasión todas las áreas interactuantes de un proceso determinado reciban información sobre el estado de los desvíos.

- Evaluar la migración desde el correo institucional hacia correos gratuitos (Gmail) tendiente a la funcionalidad, integración de herramientas digitales y capacidad de almacenamiento.

Se migró a Gmail el correo correspondiente al proceso de Indicadores. Se someterá a prueba durante el primer semestre. La evaluación de su funcionalidad decidirá la ampliación a otras cuentas (Documentos, Desvíos, Departamento).

Equipos de Mejoramiento de Proceso

- Concientizar sobre la ventaja de trabajar aunadamente para compartir la información documentada en cuanto a planificación, FODA, AMFE, partes interesadas pertinentes, análisis de contexto y objetivos comunes.



Se conformó **EMP Evaluación y Mejora**, con participación del Departamento de Gestión de la Calidad (dependiente de la Dirección Coordinación General) y el Departamento Asuntos Académicos (dependiente de la Subdirección Relaciones Institucionales). Este equipo tiene como objetivo específico la mejora del proceso de evaluación de la satisfacción de los Usuarios.

Se logró el resultado previsto en el **EMP Adquisición de Bienes y Servicios**.

Se encuentra en proceso de concreción, en el caso del **EMP Realización de eventos**.

Se continuará con este objetivo y se abordarán otras estrategias para la consolidación del enfoque por procesos (ver “Oportunidades de Mejora” en las “Salidas” de este informe).

- Gestionar cursos de trabajo en equipo para los distintos referentes de los procesos.

Este objetivo se desestimó, en atención a que la figura del Referente, funcional al proceso de implementación de la versión 2015 de la IRAM/ISO 9001, no se extendió al proceso de mejora. Se sostiene el objetivo para el 2019, aplicado a los líderes de las áreas interactuantes en un mismo proceso.

- Dictar cursos y realizar talleres, en consideración de las debilidades del sistema y las necesidades de las diferentes áreas que interactúan en la realización de los procesos.

Se abordó esta perspectiva en el caso de los cursos realizados sobre Herramientas de Análisis y Planificación, articulando con el Departamento de Capacitación la especificidad de las convocatorias requeridas. Se tuvo en cuenta para ello las áreas a las que se dirigían, como así también los perfiles de participación necesarios. Esta experiencia resultó positiva y es extensible a otros cursos, que se abordarán en el próximo período.

Informe de revisión por la Dirección

- Trabajar con la Alta Dirección y con cada una de las áreas que forman parte de la organización, en la mejora del proceso de revisión.

Se profundizó en el conocimiento sobre este requisito de la Norma, mediante el análisis comparativo de casos y su aplicación concreta a la BCN, tomando en cuenta rasgos sobresalientes de su cultura organizacional.

Se confeccionó una guía orientativa para la presentación de los informes confeccionados en las diferentes áreas.

Se sensibilizó sobre la importancia de esta instancia en las múltiples ocasiones de interacción.

Se incorporaron nuevos objetivos de calidad y se reformularon otros para su mejor redacción. Este tema está en permanente análisis para la mejora continua.

Se proyecta para el 2019 la realización de cursos de capacitación sobre este requisito normativo.



1.2 CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES AL SGC

Si bien la dirección estratégica respecto del SGC de la Biblioteca no ha variado, sí se han suscitado algunas cuestiones externas e internas que merecen atención.

Contexto externo:

- Resolución del Senado de la Nación que exime al Instituto IRAM de continuar siendo el ente certificador de las normas ISO implementadas en la BCN. **-DP 0276/18 del 21/08/2018 –** (Medida política)

Si bien la presente Disposición no fue dictada para el ámbito de la Biblioteca, la misma se hizo eco por existir el rumor que dicha medida podría ser extendida a nuestra Organización. La consecuencia de tal situación derivó en inseguridades respecto de la continuación del SGC tal como se venía desarrollando hasta el momento.

- Falta de insumos.

La falta de insumos, que impacta en alguno de los procesos, es un cambio que afecta directamente al SGC. Dichos faltantes están expresados en las herramientas de análisis de riesgo de los sectores. Cabe destacar que muchas de las situaciones externas desfavorables que influyen en nuestra Organización, propiciaron el uso extremo del ingenio de los afectados para tratar de minimizar el impacto en los procesos.

- Falta de Presupuesto para capacitaciones específicas.

Las partidas presupuestarias asignadas a la BCN no fueron suficientes, en el período que se informa, para solventar capacitaciones específicas solicitadas por algunos procesos de la Organización.

Contexto Interno:

- Cambios en el organigrama de la Organización. Impacto en el repositorio y BCNSID (Sistema de Interno de Documentación).
- Reducción en la estructura.
- Retiro voluntario
- Reducción de posibilidad de acceder a cargos.

Los cambios en el organigrama, reducción de estamentos y cargos, no sólo impactaron en la codificación de los procedimientos (y asociada a ella todas las tareas asociadas a la gestión de la documentación) sino en la proyección de los empleados con relación a su crecimiento dentro de la



Institución. Esto último puede considerarse como una posible falta de motivación que puede llegar a impactar a futuro en el SGC.

Asimismo, mucho personal de mayor antigüedad optó por la posibilidad del Retiro Voluntario que fue instaurado durante el año 2018. Con la adhesión al mismo, un número importante del personal se alejó de la Organización y, en algunos casos, no se previó el traspaso del conocimiento de manera muy efectiva.



1.3 INFORMACIÓN SOBRE DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGC

1.3.1 OBJETIVOS DE CALIDAD Y DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Hacia fines del año 2018 se realizó la revisión número 23 del Manual de Calidad de la Biblioteca del Congreso de la Nación, de la cual surgieron modificaciones sobre la Política de la Calidad y sobre los Objetivos estratégicos. Los cambios, realizados en el contexto de la Revisión por la Dirección del año 2017, recogen los hallazgos surgidos de las instancias correspondientes de evaluación de desempeño del Sistema de Gestión.

POLÍTICA DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA DEL CONGRESO DE LA NACIÓN

La Biblioteca del Congreso de la Nación manifiesta, a través de su Política de Calidad, el compromiso de desarrollarse como institución especializada en proveer información de interés para la tarea parlamentaria y para la comunidad, y en el acceso a la cultura.

Para ello la organización procura:

- *Gestionar de manera eficiente los recursos necesarios para garantizar la preservación y conservación del fondo bibliográfico y documental de la BCN.*
- *Promover y gestionar la incorporación y actualización permanente del fondo bibliográfico y documental.*
- *Favorecer la democratización de la información, mediante el acceso gratuito de la comunidad parlamentaria y general al fondo bibliográfico y documental de la BCN.*
- *Ofrecer a los usuarios, mediante el uso de tecnologías innovadoras, acceso al acervo documental en formatos de vanguardia.*
- *Promover la capacitación permanente y continua de las personas que componen la organización, a fin de garantizar las competencias laborales necesarias para el logro de los objetivos.*
- *Cumplir con las expectativas y requerimientos de las partes interesadas pertinentes conforme al logro efectivo de los objetivos estratégicos sustentados en la Norma ISO 9001:2015, comprendiendo el contexto de la organización; promoviendo la mejora continua en la prestación de los servicios; y analizando riesgos y oportunidades.*
- *Favorecer y promover las distintas expresiones artísticas y actividades de índole cultural en el espacio de la BCN y en todo el país, acercando la cultura a la comunidad en general, de manera gratuita.*
- *Promover la cooperación con instituciones nacionales, regionales e internacionales, públicas o privadas, con el propósito de desarrollar programas de difusión y reciprocidad cultural.*
- *Cumplir con todos los requisitos establecidos en las normas, reglamentaciones y demás disposiciones aplicables a la organización.*



- *Realizar acciones orientadas a la aplicación de los principios expuestos en el [Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la Biblioteca Pública \(1994\)](#).*
- *[Promover la implementación de la Agenda 2030 sobre objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas.](#)*

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA BIBLIOTECA DEL CONGRESO DE LA NACIÓN

- *Promover la formación, capacitación y motivación permanente del personal, para mejorar la calidad de los servicios y aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.*
- *Facilitar el acceso a la información, gestionando políticas de conservación y restauración que promuevan la micro-filmación y la digitalización de nuestro acervo.*
- *Brindar asistencia a organismos públicos y privados en la microfilmación y digitalización de sus fondos documentales.*
- *Impulsar la cooperación y el intercambio con bibliotecas, e instituciones y organismos de la región.*
- *Promover y generar estrategias que contribuyan al proceso de despapelización.*
- *Mantener y adecuar, la infraestructura de la BCN, garantizando óptimas condiciones de trabajo de las personas, y de acceso de la comunidad a los diferentes servicios que la Biblioteca ofrece.*
- *Mantener actualizado el acervo bibliográfico de la BCN, en sus distintos soportes, procurando satisfacer las necesidades de los usuarios y superar sus expectativas, considerando los distintos grupos etarios y la diversidad cultural, reflejando las tendencias actuales y conservando el patrimonio cultural.*
- *Ampliar la prestación de los servicios de la BCN, desde una perspectiva federal, mediante la incorporación de herramientas tecnológicas que permitan el acceso remoto de los usuarios.*
- *Facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones culturales y artísticas.*
- *Brindar al Parlamento servicios de excelencia que faciliten la tarea legislativa, preservando la documentación e información histórica y generando herramientas para el acceso inmediato a información actualizada de interés, como así también disponer la traducción de textos que resulten necesarios para tal fin.*
- *Promover la presencia de la BCN en el territorio nacional a través de la propuesta del Bibliomóvil, generando actividades pedagógicas y culturales, y promocionando los servicios y productos que la Institución brinda a todo el país.*
- *Trabajar en pos del cumplimiento de los requisitos asociados a la certificación IRAM*

Cabe señalar, en el caso de la revisión de la Política de Calidad, la importancia de la inclusión del **Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la Biblioteca Pública** y la promoción de la implementación



de la **Agenda 2030 sobre objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas**, como directrices orientadoras para el desarrollo estratégico de la Organización.

La revisión de los Objetivos estratégicos, por su parte, se orientó hacia la ampliación de su alcance, procurando asimilar la multiplicidad de contribuciones de los diferentes objetivos de calidad de los procesos que hacia su realización se dirigen.

En ambos casos, se apuntó a propiciar la mejora de la planificación estratégica del desarrollo de la Organización.

Desde la implementación, en el año 2017, de la versión 2015 de la Norma IRAM/ISO 9001, la Alta Dirección de la BCN, a través de su Departamento de Gestión de la Calidad (ex Sub-Dirección de Sistema de Gestión de la Calidad) y de las áreas que conforman la Organización, ha venido trabajando ininterrumpidamente en la mejora del proceso de planificación y en la gestión del riesgo asociado al cumplimiento de los resultados previstos.

Durante el transcurso del año 2017 y la mitad del 2018, el acento del trabajo estuvo puesto en la correcta articulación de las herramientas de análisis y planificación. Desde la segunda mitad del 2018, por su parte, los esfuerzos están dirigidos a optimizar el desempeño de los procesos en lo concerniente a la mejora constante, de acuerdo a la determinación y cumplimiento de objetivos de calidad alineados la dirección estratégica de la organización. En la realización de este proyecto, los siete principios de la gestión de la calidad (enfoque al Usuario, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia, gestión de las relaciones) además de ser, por supuesto, fundamento de todo nuestro accionar, resultan en su aplicación cada vez más concretos y patentes en su contribución al ordenamiento de las acciones ejecutadas.

El presente Informe de Revisión por la Dirección cristaliza, en el momento de esta redacción (mes de abril del 2019), la capacidad alcanzada por el sistema de gestión de la calidad en el período 2018 respecto de la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la Organización. Surge de una elaboración de la información aportada por los responsables de las diferentes áreas que llevan a cabo los procesos que componen el sistema de gestión de la calidad. Recoge, de modo sintético y sistemático, el esfuerzo cotidiano de las Personas que cotidianamente contribuyen con su trabajo al desarrollo sostenido de nuestra Institución.

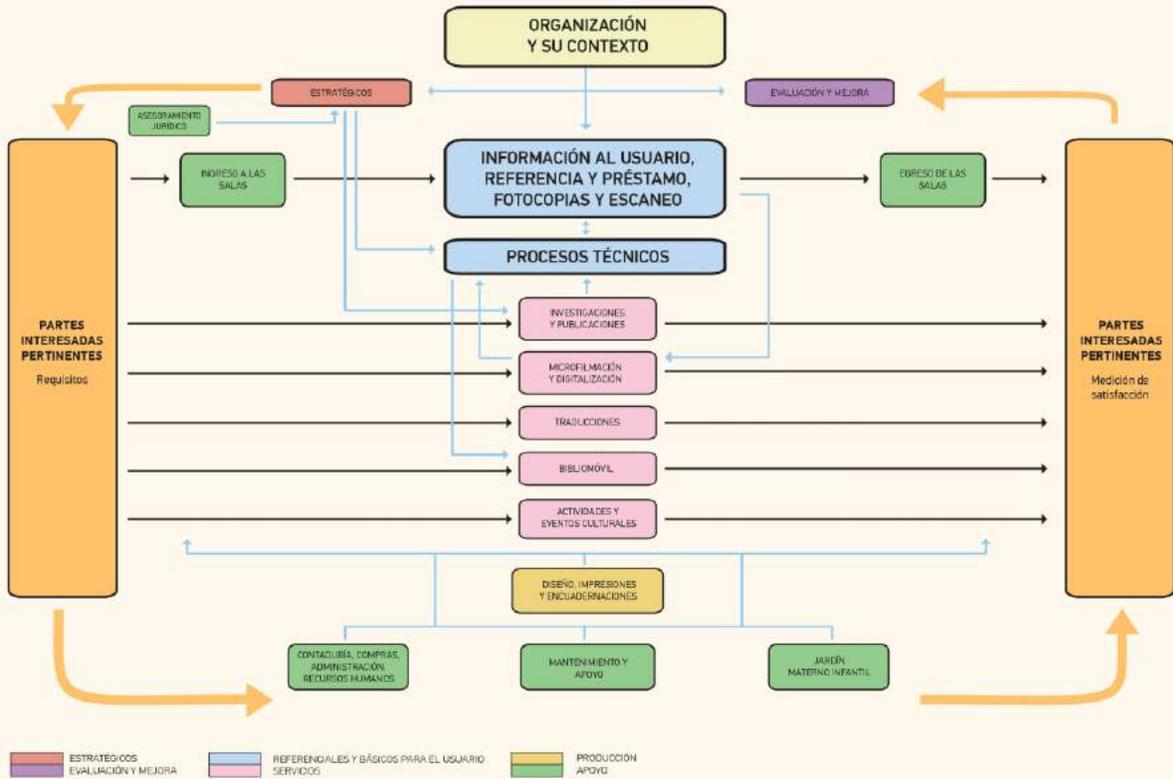


MAPA DE PROCESOS

BCN - MC
Rev 23



MAPA DE PROCESOS



1.3.1.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

- **Planificación**

En cumplimiento del requisito 6 de la versión 2015 de la Norma IRAM/ISO 9001, la Alta Dirección, a través de su Departamento de Sistema de Gestión de la Calidad (ex Sub-Dirección de Sistema de Gestión de la Calidad), redactó en el año 2017 un ***Procedimiento General de Planificación*** y un ***Procedimiento General de Análisis de contexto y Partes Interesadas***. De ambos procedimientos, complementados por el ya consolidado ***Procedimiento General de AMFE***, surgen los 4 registros a través de los cuales se documenta la planificación y el análisis de riesgo.

La Biblioteca del Congreso de la Nación decidió especificar estas herramientas a los niveles Dirección/Subdirección y Departamento/División. Esta decisión estuvo fundamentada en la necesidad de fortalecer las prácticas en todos los niveles de la organización, tomando en cuenta la heterogeneidad de los múltiples procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad como así también el profundo alcance de un rasgo patente de nuestra cultura organizacional, asociado al enfoque por organigrama.

- **Revisión por la Dirección**

El presente Informe de Revisión resulta de una elaboración -enfocada por procesos-, de la información de los resultados obtenidos en cada una de las áreas. En atención a recibir toda la información necesaria para su elaboración, en este período se confeccionó una guía orientativa para la presentación de las diferentes evaluaciones.

Se procuró por este medio, y a través de las interacciones de corrección necesarias, consolidar el cumplimiento del requisito 9.3 (Revisión por la Dirección) por parte de todas las autoridades delegadas por la Alta Dirección, como así también sensibilizar sobre los principios de gestión de la calidad asociados a la toma de decisiones basada en la evidencia, el liderazgo, la mejora y el enfoque por procesos.

Los diferentes informes recibidos por cada una de las áreas que componen el sistema de gestión son remitidos sin intervención alguna a la Alta Dirección y quedan a disposición de cualquier otra evaluación sucesiva.



- **Convenios de asistencia y cooperación**

Año 2017

- **7/03/2017 Convenio de asistencia y cooperación entre la BCN y el Municipio de San Antonio de Areco.**
- **7/03/2017 Convenio de asistencia y cooperación entre la BCN y el Municipio de Ramallo.**
- **8/03/2017 Convenio de digitalización entre la BCN y el Sr. Pablo Enrique Vicente** para que la “Colección Mayor Pablo Vicente” sea digitalizada, conservada y difundida a la comunidad.
- **22/05/2017. Convenio de asistencia y cooperación entre la BCN Y “El Centro de Estudios y Participación Ciudadana”**, destinado la realización de tareas de investigación, desarrollo, promoción, educación, capacitación y fomento en el marco de la conservación y difusión del material documental existentes en ambas instituciones.
- **19/10/2017. Convenio de asistencia y cooperación entre la BCN y la Sociedad Argentina de Hipertensión Arterial**, destinado la realización de tareas de investigación, desarrollo, promoción y fomento en el marco de la conservación y difusión del material documental existentes en ambas instituciones.
- **04/12/2017 Convenio de Intercambio electrónico de información entre la BCN y ANSES**, a fin de que la Biblioteca obtenga datos oficiales de la historia laboral y previsional del personal legislativo de planta permanente.
- **05/12/2017. Convenio de digitalización entre la BCN y la Sra. Dolores Bucich** para que la “Colección Bucich” sea digitalizada, conservada y difundida a la comunidad.

Año 2018

- **26/02/2018 Convenio de asistencia y cooperación entre la BCN y la “Asociación Argentina Narrada Comunidades y Libros”**, destinado a la realización de tareas de desarrollo, promoción y fomento de la lectura en el marco de las actividades culturales que se realizarán conjuntamente.
- **12/04/2018. Convenio de asistencia y cooperación entre la BCN y el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación**, tiene por objeto establecer entre las partes una relación de colaboración e intercambio recíproco, destinada fundamentalmente a la participación de la BCN en el **Tren Argentino**, realizando tareas de promoción de la lectura, educación y capacitación.
- **16/05/2018 Acuerdo de cooperación entre la BCN y el Sr. Gastón Galván** para el resguardo y donación gratuita del archivo histórico perteneciente a la Colección Avelino Fernández.



- **16/05/2018 Acuerdo de cooperación entre la BCN y la Sra. Mabel Clelia Di Leo** para el resguardo y donación gratuita del archivo histórico perteneciente al Archivo “Mabel Di Leo”.
- **11/07/2018 Convenio de asistencia y cooperación entre BCN y el Ministerio de Cultura del gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**, tiene por objeto establecer entre las partes una relación de colaboración e intercambio recíproco, destinada fundamentalmente a la realización de tareas de investigación, desarrollo y fomento en el marco de la conservación y difusión del material documental existentes en ambas instituciones.
- **30/07/2018 Convenio de comodato entre BCN y Sr. Bernardo Alberte (h)**, para que la “Colección del Mayor Bernardo Alberte” sea digitalizada, conservada y difundida a la comunidad.
- **28/08/2018 Convenio de asistencia y cooperación entre la BCN y Biblioteca Popular y Museo de Bellas Artes Domingo F. Sarmiento**, que tiene por objeto establecer entre las partes una relación de colaboración e intercambio recíproco, destinada fundamentalmente a la realización de tareas de investigación, desarrollo, promoción, educación, capacitación y fomento en el marco de la conservación y difusión del material documental existentes en ambas instituciones
- **03/09/2018 Convenio de asistencia y cooperación entre la BCN y la Biblioteca Nacional Mariano Moreno**, que tiene por objeto avanzar en líneas específicas de acción para optimizar y compartir recursos entre ambas instituciones, y la realización de actividades en conjunto, tanto a nivel bibliotecológico como en lo referente a la extensión cultural.
- **19/09/2018 Convenio de asistencia y cooperación entre la BCN y el Ministerio de Cultura del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires** que tiene por objeto establecer entre las partes una relación de colaboración e intercambio recíproco, destinada fundamentalmente a la realización de tareas de investigación, desarrollo, promoción, educación, capacitación y fomento en el marco de la conservación y difusión del material documental existentes en ambas instituciones.
- **20/10/2018: Convenio de colaboración entre la BCN, la Dirección Nacional de Dispositivos Territoriales del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y el Programa Argentina Narrada – Lectura y Narración Social**, para la implementación de un Programa Conjunto destinado a promover la lectura como elemento esencial del desarrollo sociocultural de la comunidad.
- **5/11/2018: Convenio de asistencia y cooperación con el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación de la provincia de Buenos Aires**, destinado a la realización de tareas de difusión y promoción de la ciencia, el libro y el arte, así como el asesoramiento recíproco para el aprovechamiento de las capacidades científicas, tecnológicas, investigación y socio-culturales.
- **06/12/2018 Convenio de asistencia y cooperación con la Biblioteca Departamental Jorge Garces Borrero de la República de Columbia.**
- **28/12/2018 Convenio de asistencia y cooperación con la Biblioteca Central del Poder Judicial de la provincia de Corrientes.**



Año 2019

- **Marzo 2019, CONVENIO CON LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y LAS ENTIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA “ANSES VA A TU TRABAJO”**, tiene por objeto crear una vía de comunicación directa con distintas Empresas, Organismos Públicos y Entidades Intermedias, a fin de facilitar la gestión de trámites previsionales y de asignaciones familiares de todos sus trabajadores / empleados / afiliados.
- **Marzo 2019 CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN DE ESTADOS IBEROAMERICANOS, PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA**, que tiene por objeto desarrollar actividades de apoyo administrativo, asistencia técnica, de investigación y capacitación y otras que en forma conjunta se juzguen prioritarias para la obtención de los fines compartidos.
- **Marzo 2019 CONVENIO CON “NACION SERVICIOS”**, para la instalación de TOTEMS S.U.B.E. (Terminales de Autoservicio) en la Sala Pública y Alsina para ser utilizados por empleados y usuarios.



1.3.1.2 PROCESOS REFERENCIALES Y BÁSICOS PARA EL USUARIO

1.3.1.2.1 INFORMACIÓN AL USUARIO, REFERENCIA Y PRÉSTAMO, FOTOCOPIAS Y ESCANEADO

1.3.1.2.1.1 INFORMACIÓN AL USUARIO

El proceso se encuentra a cargo del Departamento de Relaciones Públicas, dependiente de la Subdirección de Relaciones Institucionales. Destacan entre sus funciones:

- *Recibir y orientar al público usuario tanto en la Sala Pública de Lectura como en el Espacio Cultural.*
- *Recopilar, ordenar y promocionar la información que presentarán los folletos institucionales destinados a los lectores, los cuales son distribuidos a través de las mesas de informes.*
- *Recibir y procesar las consultas ingresadas a través de medios de comunicación: teléfono, WhatsApp, correo electrónico y directas de la página web.*

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Promover la formación, capacitación y motivación permanente de nuestro personal, para mejorar la calidad de nuestros servicios y aumentar la satisfacción de nuestros usuarios: Capacitar el 80% del personal y lograr que realicen como mínimo 2 cursos por año.**

Se logró capacitar el 72% de personal, no logrando el objetivo propuesto. (ver explicación y gráfico en “Datos del Proceso”).

- **Gestionar las acciones con las partes interesadas pertinentes, atendiendo al cumplimiento de sus requisitos y expectativas. Objetivo del indicador: Alcanzar un 80% en el grado de satisfacción de los Usuarios de Mesas de informes.**

Se logró alcanzar, con un promedio 97.45 (ver gráficos en “Datos del Proceso”).

- **Gestionar las actividades, entendiéndolas como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente: No tener más de 10 errores mensuales por sede.**

Si bien no se encontraron 10 errores que impactaran en el servicio, se está trabajando para detectarlos más claramente y, en el caso de tenerlos, repararlos inmediatamente con acciones inmediatas y/o capacitaciones.

- **Promover la incorporación de herramientas tecnológicas que contribuyan al proceso de despapelización: Mantener el 90 % de los registros del sector, en soporte virtual**



En cuanto a los registros que dependen exclusivamente del sector se logró el objetivo. Sin embargo, es una tarea con la que continuaremos en el 2019. (ver información detallada en “Datos del Proceso” (cuadro “Proceso de despapelización”))

- **Utilizar herramientas multimedia a fin de brindar información para captar usuarios remotos: Incorporación del nuevo servicio de Whatsapp**

Se logró implementar el servicio. Se trazó un indicador que mida la satisfacción del usuario de este servicio, con un objetivo asociado del 85 %. Las mediciones comienzan a regir en el año 2019.

- **Difundir las distintas expresiones culturales que ofrecen artistas, legitimando y promoviendo la función social de la BCN procurando la máxima satisfacción del público: Recabar información (encuesta eventos culturales) y evaluar grado de satisfacción en un 80%**

No se logró cumplir, quedando pendiente en el equipo de mejoramiento de proceso de Realización de Eventos.

- **Mantener para todos los procesos un enfoque continuo hacia la mejora: Implementar propuestas nuevas, mejoras en los servicios, mitigar riesgos y aprovechar oportunidades.**

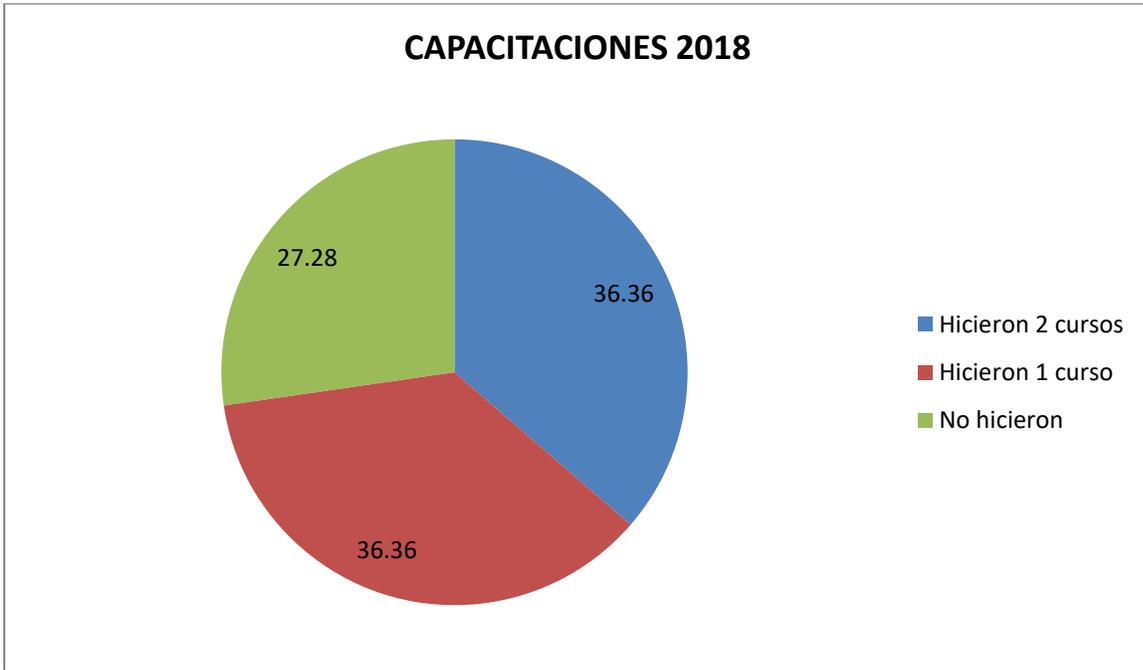
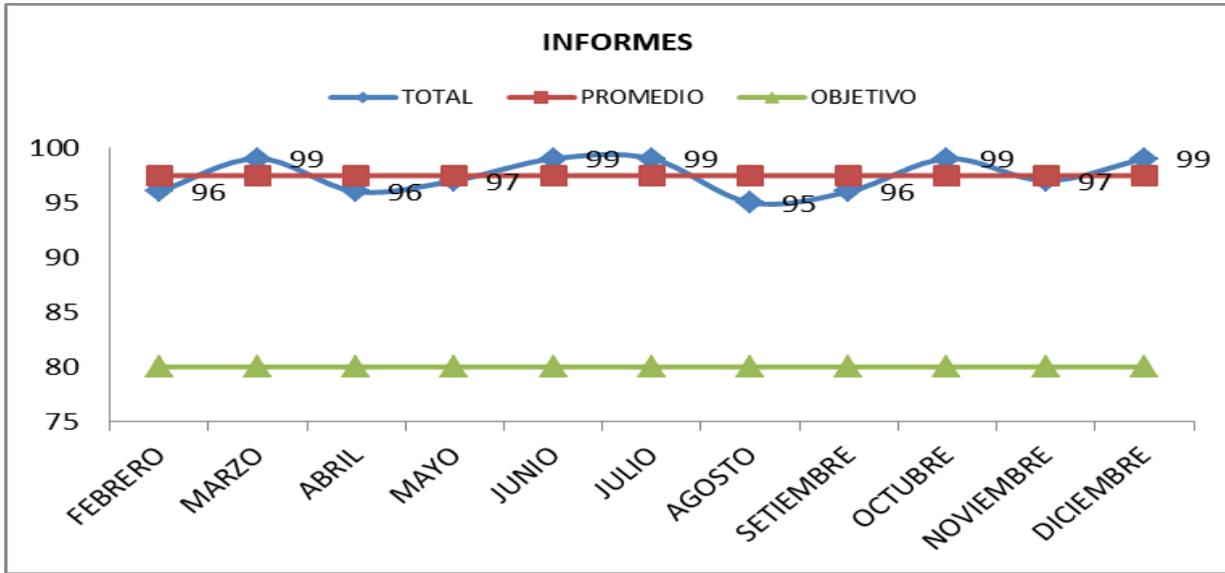
Es un objetivo constante propuesto en el sector. Se logra año a año un nuevo servicio o una mejora de los mismos.

Datos del Proceso

Proceso de despapelización

Registro de Actividades	Sistema de Novedades	Registro Correo Electrónico	Registro entrega de encuestas fin de semana	Registros normas iso-9001-20015	Registro Libro de Sugerencia	Memos enviados y recibidos
Despapelizado (solo virtual)	Solo en formato digital en Intranet	En proceso de despapelización, 2019 solo virtual	Solo planilla mensual Por firma del agente interviniente	Algunos solo en soporte virtual, con posibilidad de continuar ampliando	En SDI y falta firma electrónica para omitir envió en papel, falta agregar función de adjuntar archivo	En SDI y falta firma electrónica para omitir envió en papel





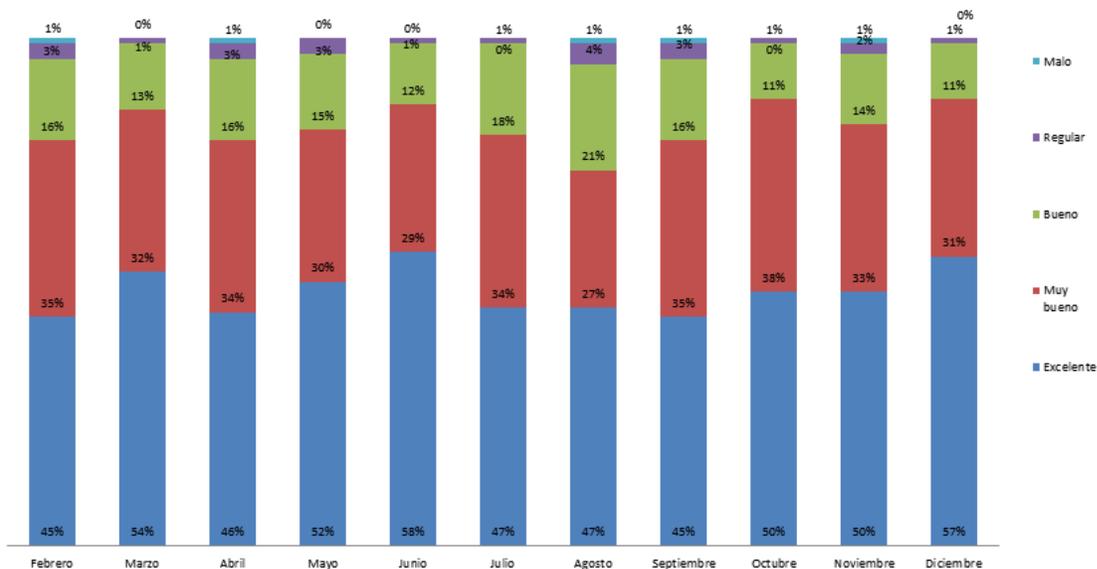
Con respecto a las capacitaciones, del 72% del personal que las realizó la mitad pudo hacer los dos cursos que habíamos aspirados, mientras que la otra mitad pudo efectuar uno solo. Y el resto, no hizo ninguna capacitación.



Son varios los motivos por los cuales no se pudo lograr el objetivo. **Entre ellos:**

- Personal con enfermedad prolongada
- Agentes de fin de semana que no tienen posibilidad de concurrir en la semana
- Cursos en las mismas franjas horarias
- Personal de tarde acotado
- 3 mostradores de atención al público imprescindibles de cubrir.

Resultados de la "Encuesta Permanente de Satisfacción a los Usuarios" Año 2018
- Informes Sala Pública - BCN-DCG-SRI-DRP-FI-006



Oportunidades de Mejora

Las oportunidades de mejora se fundamentan básicamente en la proactividad del grupo de trabajo y concientización de la mejora continua. Asimismo de la incorporación del usuario por los distintos canales (libro de sugerencias, WhatsApp, atención telefónica, personal, correo electrónico) y de la interacción con el resto del proceso.



1.3.1.2.1.2 REFERENCIA Y PRÉSTAMOS

1.3.1.2.1.2.1 Referencia General

El proceso se encuentra a cargo de la Dirección de Referencia General. Los servicios a su cargo se realizan en la Sala Pública de Lectura, ubicada en H. Yrigoyen 1750 y en la Sala de Colecciones Especiales, ubicada en el tercer piso del Palacio del Congreso.

Destacan entre las fortalezas del proceso:

- *Fondo documental*
- *Depósito Legal Ley 11723 “Régimen legal de la propiedad intelectual”.*
- *SIEP: Sistema de ingreso, egreso y préstamo.*
- *Amplitud horaria.*
- *Atención personalizada.*
- *Salas de gran espacio.*
- *Alto nivel de capacitación de los Recursos Humanos.*
- *Equipo interdisciplinario para evaluación de material bibliográfico susceptible de reproceso, baja o resguardo.*
- *Trabajo conjunto interdepartamental de relevamiento topográfico permanente.*
- *Estatus de Biblioteca Depositaria-Naciones Unidas*
- *Centro Referencial - Comunidad Europea.*

Desarrollo y mantenimiento de Colecciones

Este sub-proceso se encuentra a cargo de dos Departamentos, que tienen como misiones coordinar las tareas de evaluación de las obras que conforman el acervo bibliográfico, analizando las condiciones generales del material ubicado en los anaqueles (Departamento Mantenimiento de Colecciones) y procurando la relevancia, pertinencia y actualización del fondo bibliográfico (Departamento Desarrollo de Colecciones).

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Promover la formación y capacitación de las personas para mejorar la calidad de los servicios inherentes al Departamento**

Para el período 2018 no hubo capacitación específica, sí capacitaciones relacionadas con Calidad y se cumplió con el 100% de las capacitaciones en las que se inscribió el personal (eficacia de capacitación).

- **Promover la conservación y preservación de material bibliográfico**



Total de ingresos al Departamento (causas múltiples): 4405

Total de egresos (destinos múltiples, asociados a las causas): 5080

- **Cooperar en el mantenimiento del acervo bibliográfico pertinente y actualizado**

La sugerencia del material susceptible de ser intervenido para mejorar sus condiciones físicas, se realiza a partir de mayo.

LECTURA DE ANAQUELES: 34179 piezas bibliográficas

GUARDA DE MATERIAL: 4717

TEJUELADOS: 5409

- **Lograr el proceso de un 85 % o más del total del material recibido**

El objetivo se cumplió. Ver gráfico asociado.

- **Requerir la mejora edilicia que permitirá una mejor organización de los materiales bibliográficos con que trabaja este Departamento**

Hubo una reubicación de estanterías para acondicionar el espacio físico de guarda del material pendiente de baja patrimonial o de reproceso.

Proceso

BCN-DRG-PG-003-RG 004

DIRECCION REFERENCIA GENERAL

Subdirección USUARIOS ESPECÍFICOS

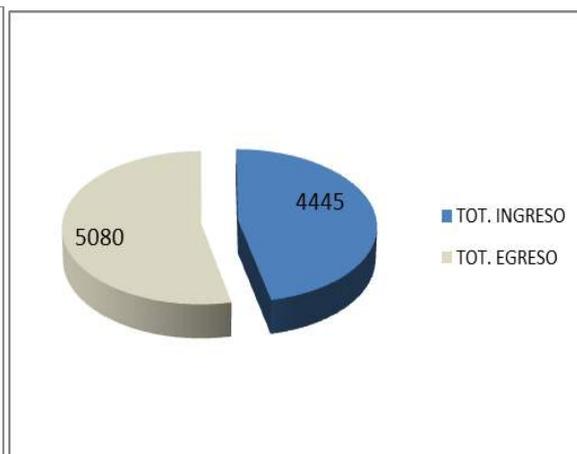
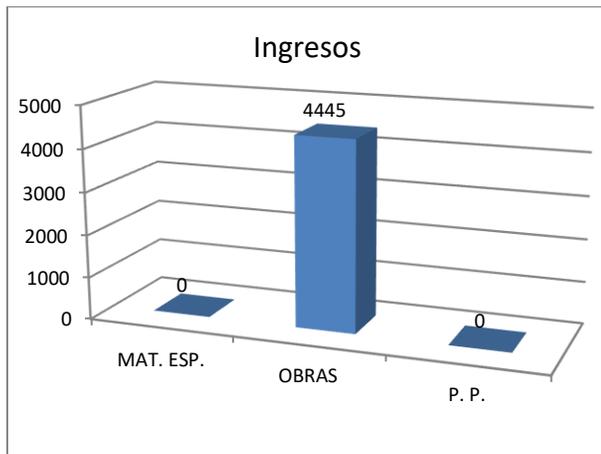
MANTENIMIENTO DE COLECCIONES

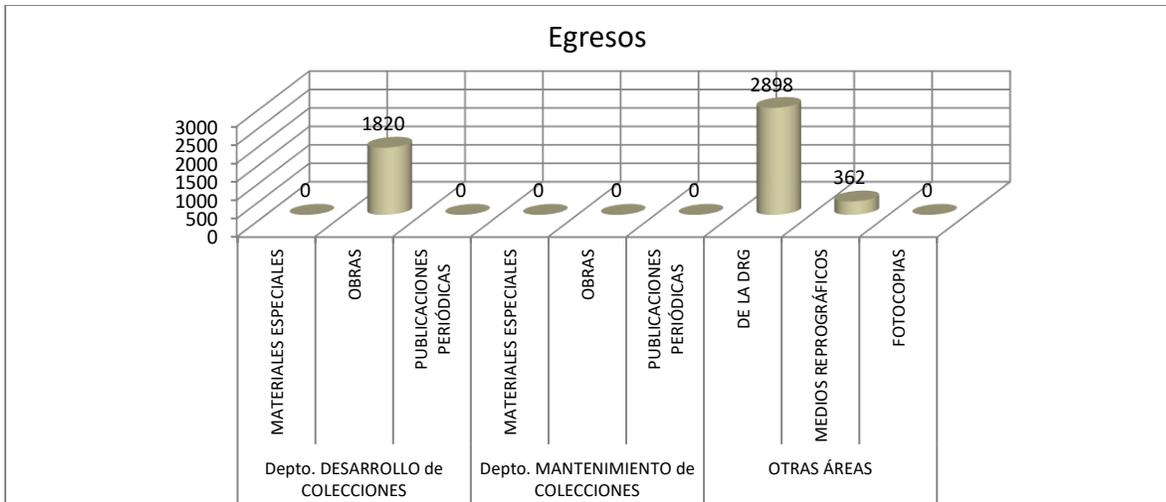


Movimiento de Colecciones
2018

MES	INGRESOS			EGRESOS											
	MAT. ESP.	OBRAS	P. P.	Depto. DESARROLLO de COLECCIONES			Depto. MANTENIMIENTO de COLECCIONES			OTRAS ÁREAS			TOT. INGRESO	TOT. EGRESO	
				MATERIAL ESPECIAL	OBRAS	OPERACIONES PERIÓDICAS	MATERIAL ESPECIAL	OBRAS	PUBLICACIONES PERIÓDICAS	DE LA DRG	MEDIOS REPROGRÁFICOS	FOTOCOPIAS			
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JULIO	0	685	0	0	768	0	0	0	0	0	572	98	0	685	1438
AGOSTO	0	1049	0	0	361	0	0	0	0	0	740	128	0	1049	1229
SEPTIEMBRE	0	842	0	0	164	0	0	0	0	0	404	0	0	842	568
OCTUBRE	0	991	0	0	262	0	0	0	0	0	577	136	0	991	975
NOVIEMBRE	0	806	0	0	106	0	0	0	0	0	605	0	0	806	711
DICIEMBRE	0	72	0	0	159	0	0	0	0	0	0	0	0	72	159
TOTAL	0	4445	0	0	1820	0	0	0	0	0	2898	362	0	4445	5080

Datos del sub-





BCN-DRG-PG-003-RG 005



DIRECCION REFERENCIA GENERAL

Subdirección USUARIOS ESPECÍFICOS

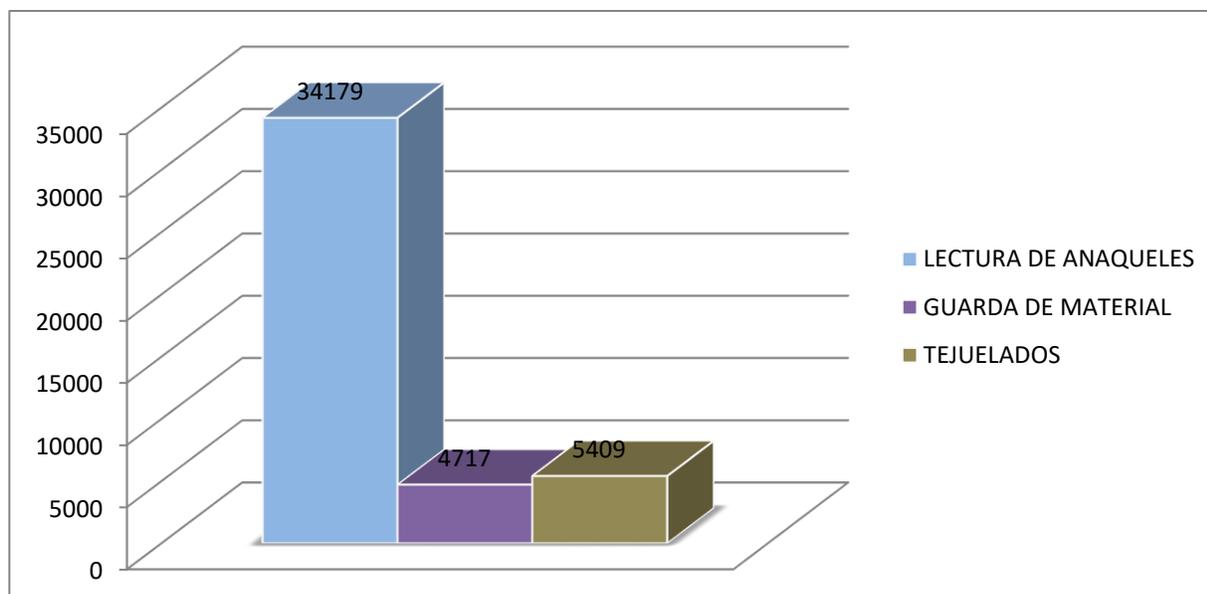
MANTENIMIENTO DE COLECCIONES

Mantenimiento de Colecciones

2018

FECHA	LECTURA DE ANAQUELES	GUARDA DE MATERIAL	TEJUELOS
ENERO	1000	0	0
FEBRERO	0	0	42
MARZO	526	526	0
ABRIL	315	315	0
MAYO	535	535	0
JUNIO	0	99	99
JULIO	16510	685	166
AGOSTO	12900	1245	292
SEPTIEMBRE	421	421	991
OCTUBRE	413	412	1168
NOVIEMBRE	403	404	1495
DICIEMBRE	1156	75	1156
34179	4717	5409	





Oportunidades de Mejora

Se destacan como oportunidades de mejora para el proceso, a instancia propia y del SGC, las siguientes:

- Seguimiento de solicitudes de infraestructura (PCs, climatización, adecuación en el tratamiento de plagas como hongos, ácaros y otros insectos)
- Trabajo conjunto en el relevamiento de anaqueles para el análisis de material faltante
- Evaluar propuestas para depurar el Catálogo identificando material faltante. Trabajo conjunto en el relevamiento de anaqueles.

Prestación del servicio en Sala Pública de Lectura

Departamento Sala Pública

Presta servicios en la Sala Pública de Lectura. En esta sala se ofrece a los usuarios una vasta colección de material bibliográfico impreso, conformada por obras de los distintos campos del conocimiento. Es el punto de acceso a la colección general de la biblioteca.

Para consultar los materiales, el usuario dispone del catálogo en línea, donde puede ubicar el material que desea, por diversas opciones de búsqueda.

Se brinda el servicio de préstamo de materiales para consulta in situ. Las consultas o sugerencias pueden realizarse personalmente o por correo electrónico.

<https://bcn.gob.ar/servicios/salas-y-horarios/sala-publica-de-lectura>

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados



- **Promover la formación, capacitación y motivación permanente de las personas para la calidad de sus servicios y aumentar la satisfacción de los usuarios.**

Se participó en capacitaciones referidas al Sistema de Gestión de la Calidad y a Office (Excel y Word). Se cumplió en su totalidad con la asistencia del personal. No se han solicitado capacitaciones específicas.

- **Satisfacer necesidades de los usuarios en cuanto a la búsqueda de material bibliográfico.**

En reiteradas oportunidades se ha puesto en marcha “Catálogo Back Up”, asentado en el registro BCN-DRG-DSLPI-IT-002-RG 001, ENCENDIDO DE BACK UP, permitiendo realizar referencias y/o utilización del catálogo por parte del usuario.

Ficha de indicador “Listado de material a reprocesar”)

Objetivo: Lograr un reprocesamiento mayor al 20% respecto de la lista de material a reprocesar

Primer semestre: 34 materiales enviados, 8 materiales recibidos

23.53% (objetivo cumplido)

Segundo semestre: 54 materiales enviados, 0 materiales recibidos

0.00 % (objetivo no cumplido)

- **Responder a las necesidades de los Legisladores, en cuanto a la solicitud de material bibliográfico.**

A través del préstamo al Salón Oficial, por medio del “SIEP”, se ha podido responder a las solicitudes del material bibliográfico.

- **Conservación y Restauración del acervo bibliográfico**

Lectura de anaqueles: 4833

Guarda de material: 837

Tejuela dos: 3928

- **Gestionar la sugerencia de compra de material bibliográfico concerniente para su actualización.**

SUGERENCIA PARA LA COMPRA: 20 obras

- **Producir trabajos de investigación que resulten de interés a los usuarios, teniendo presente sus demandas y requerimientos.**



Compilaciones bibliográficas confeccionadas:

“ELECCIONES” Asientos: 92 / Obras consultadas: 90

“VIOLENCIA FAMILIAR” Asientos: 122/Obras Consultadas: 125

“ABORTO” Asientos: 214/Obras Consultadas: 249

“EXTINCION DE DOMINO” Asientos: 131/Obras consultadas: 216

“ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA” Asientos: 188/Obras Consultadas: 301

“FEMICIDIO” Asientos: 407/Obras Consultadas: 380

“VICTIMOLOGIA” Asientos: 172/Obras Consultadas: 234

“NARCOTRAFICO” Asientos: 82/Obras Consultadas; 237

“CONFLICTO COLOMBIA-ECUADOR” Asientos: 13/Obras Consultadas: 54

“TAREA PARLAMENTARIA DEL SENADOR SAADI” Asientos: 79/Obras Consultadas: 38

“SARMIENTO” Asientos: 482/Obras Consultadas: 410

“RESIDUOS PELIGROSOS” Asientos: 46/Obras Consultadas: 71

“HABEAS DATA” Asientos: 79/Obras Consultadas: 142

<https://bcn.gob.ar/la-biblioteca/publicaciones/compilaciones-bibliograficas>

- **Promover el uso de herramientas multimedia a los efectos de brindar información a usuarios remotos, potenciales y/o asiduos.**

Mensualmente se ha constatado que en la página web de la BCN se encuentren las compilaciones bibliográficas, destinadas para tal fin.

Datos del Proceso

ESTADÍSTICAS DE INGRESO DE USUARIOS A LA SALA PÚBLICA

AÑO 2017:

- ENERO 30 y 31 : 545 Usuarios
- FEBRERO: 10.317 Usuarios
- MARZO: 10.372 Usuarios.
- ABRIL: 11.738 Usuarios.



- MAYO: 15.479 Usuarios.
- JUNIO: 11.822 usuarios
- JULIO: 16.512 usuarios
- AGOSTO: 14.476 usuarios
- OCTUBRE: 15.685 Usuarios.
- NOVIEMBRE: 13.473 Usuarios.
- DICIEMBRE: 8.836 Usuarios.

TOTAL: 129.255

AÑO 2018:

- ENERO: 29, 30,31 - 1045 Usuarios.
- FEBRERO: 11.801 Usuarios.
- MARZO: 13.885 Usuarios.
- ABRIL: 17.845 Usuarios.
- MAYO: 16.386 Usuarios.
- JUNIO: 16.472 Usuarios.
- JULIO: 17.808 Usuarios.
- AGOSTO: 14.965
- SEPTIEMBRE: 14.826
- OCTUBRE: 15.668
- NOVIEMBRE: 12.402
- DICIEMBRE : 8.064

TOTAL: 161167





DEPARTAMENTO SALA DE LECTURA PÚBLICA

Medio de obtención de los datos:
SIEP
BOLETA DE PEDIDO

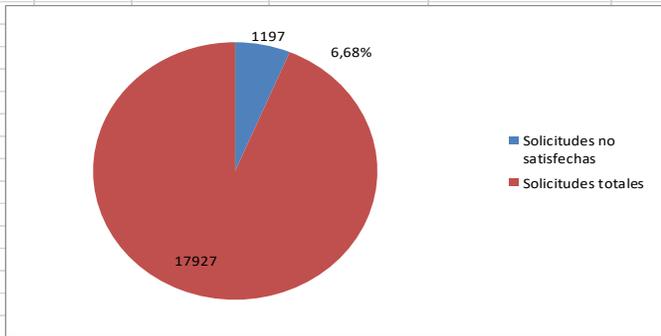
Código:
BCN-DRG-DSL-002
Revisión: 02

Período semestral 2018: Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio

Objetivo: Porcentaje menor al 10% de Solicitudes no satisfechas sobre solicitudes Totales

Solicitudes no sat	Solicitudes totales	Porcentaje
1197	17927	6,68%

OBJETIVO CUMPLIDO



DEPARTAMENTO SALA DE LECTURA PÚBLICA

Medio de obtención de los datos:
SIEP
BOLETA DE PEDIDO

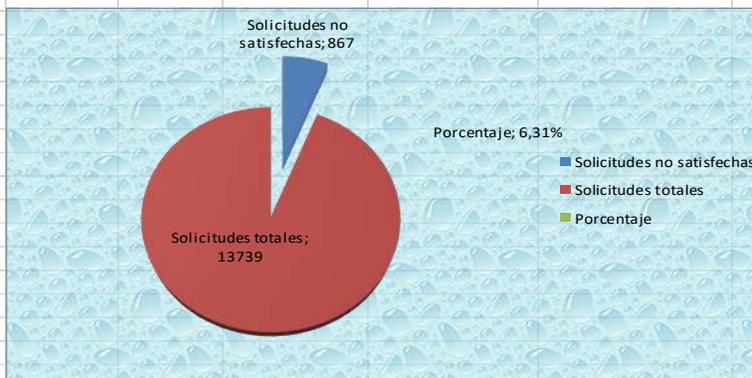
Código:
BCN-DRG-DSL-002
Revisión: 02

Período semestral 2018/2019(Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre, Enero)

Objetivo: Porcentaje menor al 10% de Solicitudes no satisfechas sobre solicitudes Totales

Solicitudes no sat	Solicitudes totales	Porcentaje
867	13739	6,31%

OBJETIVO CUMPLIDO



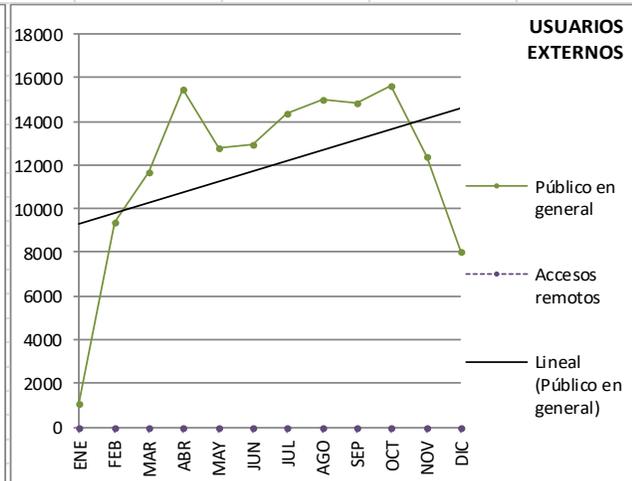
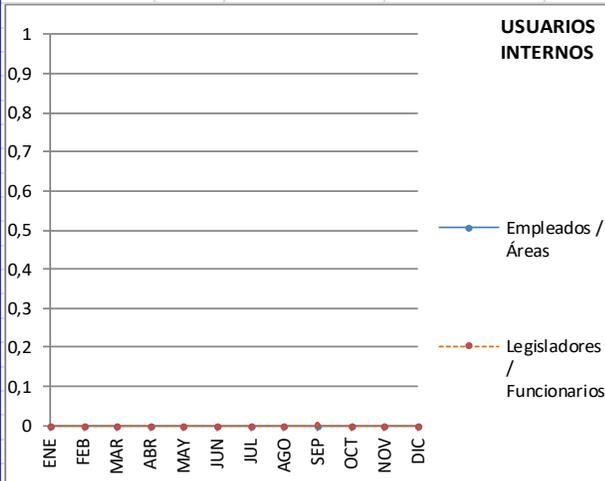


DIRECCION REFERENCIA GENERAL
 Subdirección REFERENCIA A LA COMUNIDAD
 SALA DE LECTURA PÚBLICA

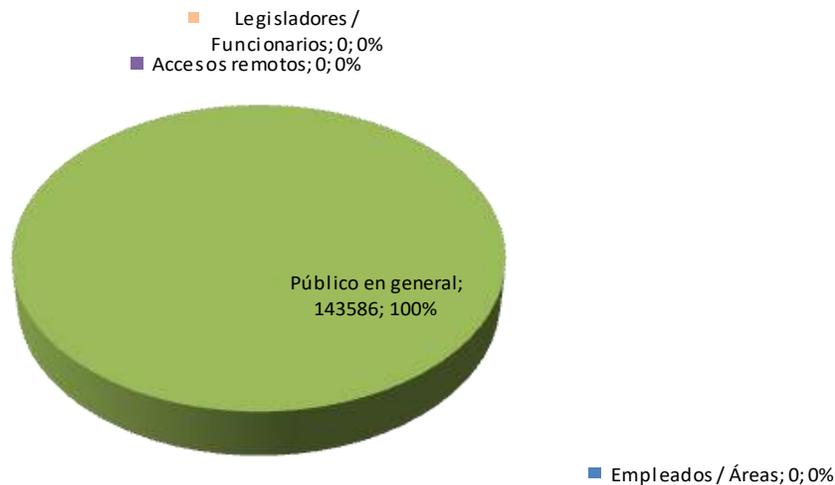
BCN-DRG-PG-003-RG 001

USUARIOS
 ANUAL 2018

MES	Internos		Externos		TOTAL x MES
	Empleados / Áreas	Legisladores / Funcionarios	Público en general	Accesos remotos	
ENE	0	0	1045	0	1045
FEB	0	0	9407	0	9407
MAR	0	0	11649	0	11649
ABR	0	0	15475	0	15475
MAY	0	0	12779	0	12779
JUN	0	0	12927	0	12927
JUL	0	0	14379	0	14379
AGO	0	0	14965	0	14965
SEP	0	0	14826	0	14826
OCT	0	0	15668	0	15668
NOV	0	0	12402	0	12402
DIC	0	0	8064	0	8064
	0	0	143586	0	143586



TOTALES DISCRIMINADOS





DIRECCION REFERENCIA GENERAL

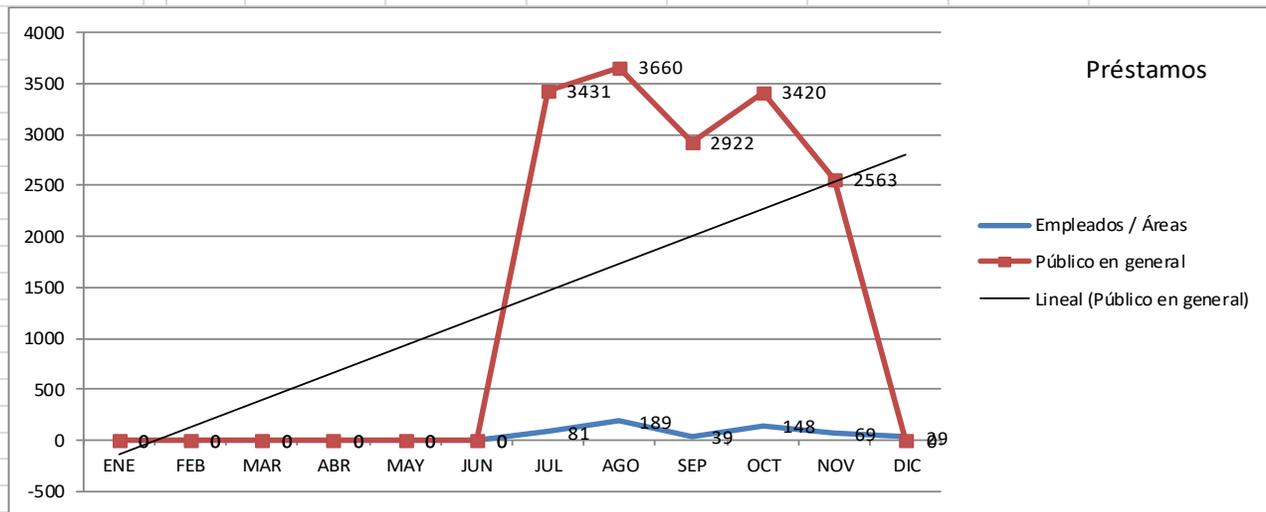
BCN-DRG-PG-003-RG 002

Subdirección REFERENCIA A LA COMUNIDAD
SALA DE LECTURA PÚBLICA

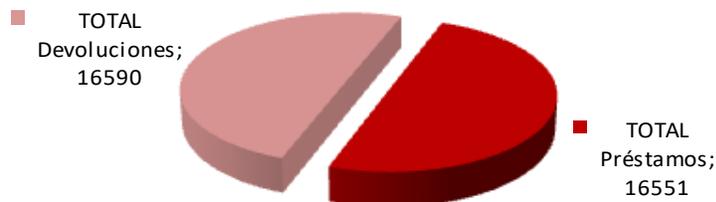
PRÉSTAMOS

2018

MES	Empleados / Áreas		Público en general		TOTAL Préstamos	TOTAL Devoluciones
	Préstamos	Devoluciones	Préstamos	Devoluciones		
ENE	0	0	0	0	0	0
FEB	0	0	0	0	0	0
MAR	0	0	0	0	0	0
ABR	0	0	0	0	0	0
MAY	0	0	0	0	0	0
JUN	0	0	0	0	0	0
JUL	81	81	3431	3431	3512	3512
AGO	189	189	3660	3660	3849	3849
SEP	39	38	2922	2922	2961	2960
OCT	148	141	3420	3420	3568	3561
NOV	69	90	2563	2563	2632	2653
DIC	29	55	0	0	29	55
	555	594	15996	15996	16551	16590



Préstamos vs Devoluciones





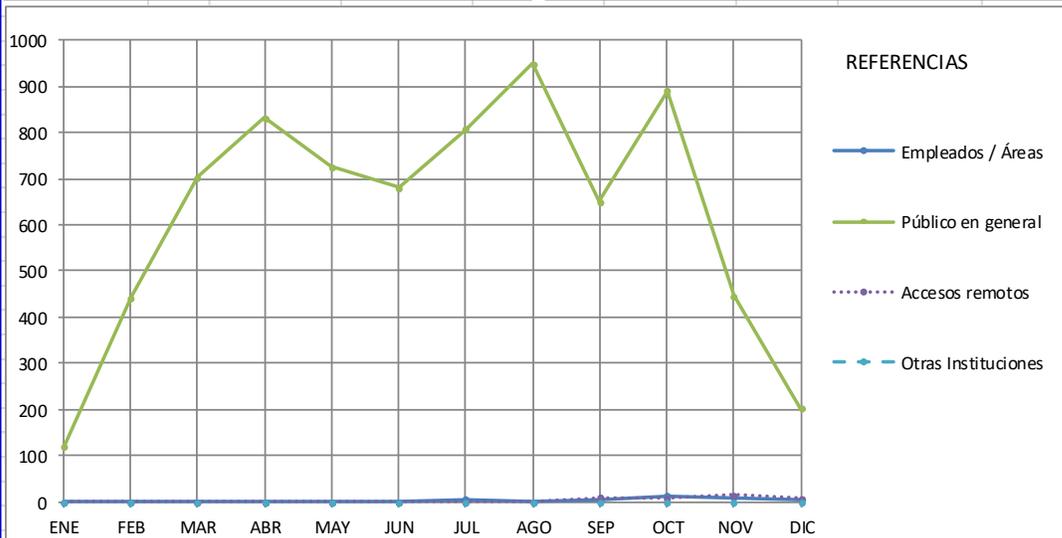
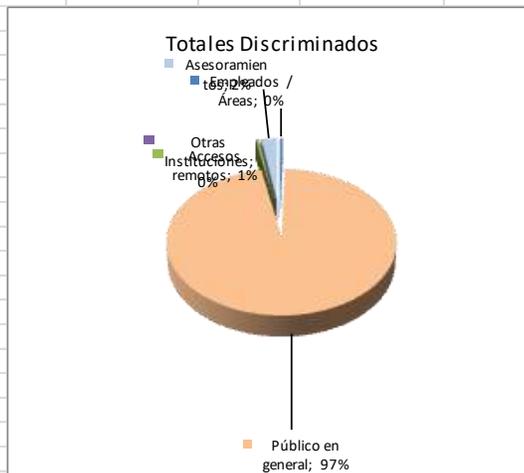
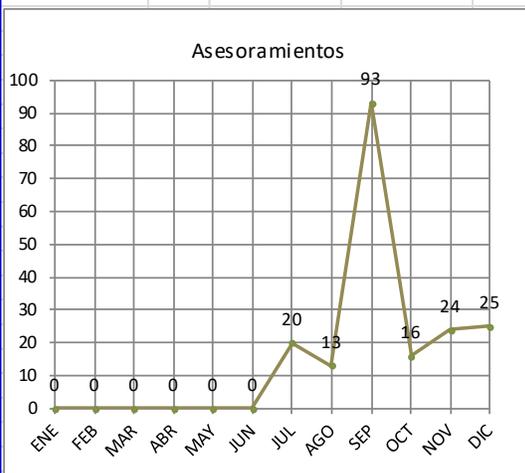
DIRECCION REFERENCIA GENERAL

BCN-DRG-PG-003-RG 003

Subdirección REFERENCIA A LA COMUNIDAD
SALA DE LECTURA PÚBLICA

Asesoramientos y Referencias
2018

MES	Referencias				TOTAL x MES	Asesoramientos
	Empleados / Áreas	Público en general	Accesos remotos	Otras Instituciones		
ENE	0	120	0	0	120	0
FEB	0	443	0	0	443	0
MAR	0	704	0	0	704	0
ABR	0	832	0	0	832	0
MAY	0	725	0	0	725	0
JUN	0	681	0	0	681	0
JUL	6	808	0	0	814	20
AGO	0	949	0	0	949	13
SEP	4	651	10	0	665	93
OCT	13	890	8	0	911	16
NOV	10	446	15	0	471	24
DIC	5	202	7	0	214	25
TOTAL	38	7451	40	0	7529	191





DIRECCION REFERENCIA GENERAL

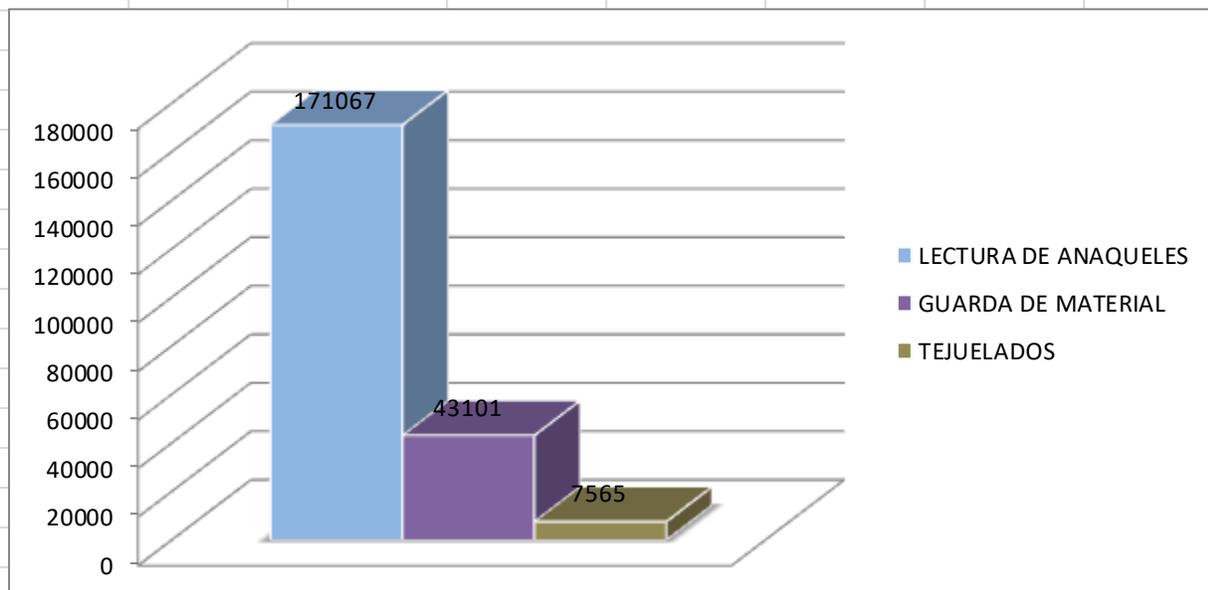
Subdirección REFERENCIA A LA COMUNIDAD

SALA DE LECTURA PÚBLICA

Mantenimiento de Colecciones

2018

FECHA	LECTURA DE ANAQUELES	GUARDA DE MATERIAL	TEJUELADOS
ENERO	120000	300	0
FEBRERO	14845	3344	600
MARZO	2520	3626	1480
ABRIL	1715	5126	1860
MAYO	2180	5396	1700
JUNIO	2275	5800	1925
JULIO	2482	5400	0
AGOSTO	3700	3400	0
SEPTIEMBRE	15000	2961	0
OCTUBRE	2700	3243	0
NOVIEMBRE	2000	2620	0
DECIEMBRE	1650	1885	0
	171067	43101	7565



Oportunidades de Mejora

Se destacan como oportunidades de mejora para el proceso, a instancia propia y del SGC, las siguientes:

capacitaciones específicas, siempre teniendo en cuenta la mejora continua del proceso, como así también las actualizaciones en el catálogo on-line mediante la solicitud del reproceso del material bibliográfico y la solicitud de compra.

Departamento Infante Juvenil

Presta servicios en la Sala infantil “María Elena Walsh” y en la Sala Juvenil “Elsa Bornemann”.

La Sala Infantil es un moderno e interactivo espacio, exclusivo, cultural y recreativo, para niñas y niños de 4 a 10 años, donde se abordan las primeras aproximaciones a los libros a través del juego y la exploración de los distintos contenidos.

La sala Juvenil Elsa Bornemann es un espacio destinado a los adolescentes, donde se relaciona el material bibliográfico con las nuevas tecnologías.

<https://bcn.gov.ar/servicios/salas-y-horarios/sala-infantil-maria-elena-walsh>

<https://bcn.gov.ar/servicios/salas-y-horarios/sala-juvenil-elsa-bornemann>

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Promover la formación, capacitación y motivación permanente de las personas, para mejorar la calidad de sus servicios y aumentar la satisfacción de los Usuarios**

No se logró obtener capacitaciones específicas

- **Promocionar la Sala Infantil y Juvenil**

Participación en:

- *1ra Feria del Libro y Nuevas Tecnologías llevada a cabo por la BCN.*
- *43ª Feria Internacional del Libro de Buenos Aires.*
- *20ª Congreso Internacional de Promoción de la Lectura y el Libro con una ponencia magistral de promoción de la lectura: “BCN Biblioteca Mediadora de Lectura”.*
- *28ª Feria del libro Infantil y Juvenil de Buenos Aires.*
- *Kermes Literaria.*
- *Muestra en el Espacio Cultural de la BCN: Pablo Bernasconi, Istvansch e Isol.*
- *Cabildo en Vacaciones de Invierno.*
- *Te Veo-Leo*
- *Radio de la BCN*
- *1ª Encuentro de Bibliotecas Mediadoras de Lectura organizada por la BCN*
- *Maratón de Lectura organizada por Fundación Leer.*



- *Noche de los Museos. En el marco de “Recordando a Liliana Bodoc” participaron los siguientes autores argentinos: Margara Averbach, Mario Méndez, Verónica Carrera y Juan Guinot.*
- *Premios ALIJA “Favoritos de los Lectores”.*

Resultados Anuales:

Alumnos que nos visitaron 5344
Instituciones y Organizaciones 156
Usuarios 844
Prestamos 1554
Encuentros EMI 8
Participación de Autores en las Visitas Educativas 4
Capacitaciones: 7

- **Fomentar la lectura y el espacio de la biblioteca como lugar de estudio e investigación.**

No se informan resultados. Carencia asociada a la realización de un Indicador para medir la satisfacción de las Visitas Educativas, que queda pendiente.

- **Conservar y restaurar el acervo bibliográfico.**

(Ver datos del proceso)

- **Gestionar el listado de compras del material bibliográfico necesario y actualizado. Objetivo cumplido.**

Libros solicitados: 35

Libros adquiridos: 32

Objetivo esperado: > 50%

Objetivo alcanzado: 91,4%

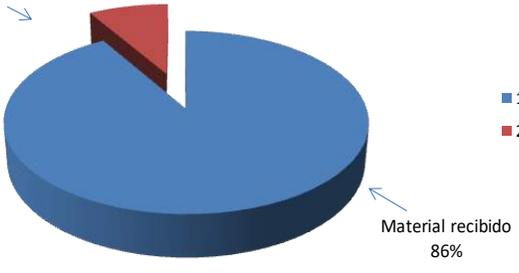
- **Mantener el material bibliográfico ordenado.**

(Ver datos del proceso)



Datos del Proceso

Ficha de Indicador: Actualización de las Colecciones

	DIRECCION DE REFERENCIA GENERAL						
	SUBDIRECCION DE REFERENCIA A LA COMUNIDAD						
	DEPARTAMENTO INFANTO JUVENIL						
BCN-DRG-SIJ-FI-002 "Actualización de las colecciones"						Medio de obtención de los datos: Listado de material sugerido para la actualización de las colecciones Catálogo BCN (On-line)	
Objetivo: Mayor al 50%							
Compra Libros 2018							
Material solicitado	Valor	Material recibido	Valor	Material No recibido	FECHA DE CIERRE		
Envío listado de libros infantiles para adquirir	35	Catálogo on line	32	3	17/12/2018	91% 	
						Objetivo cumplido	
Modo de cálculo: Material recibido / Material solicitado x 100 % =							
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>BCN-DRG-SIJ-FI-002 "Actualización de las colecciones"</p>  <p>Material no recibido 14%</p> <p>Material recibido 86%</p> </div>							



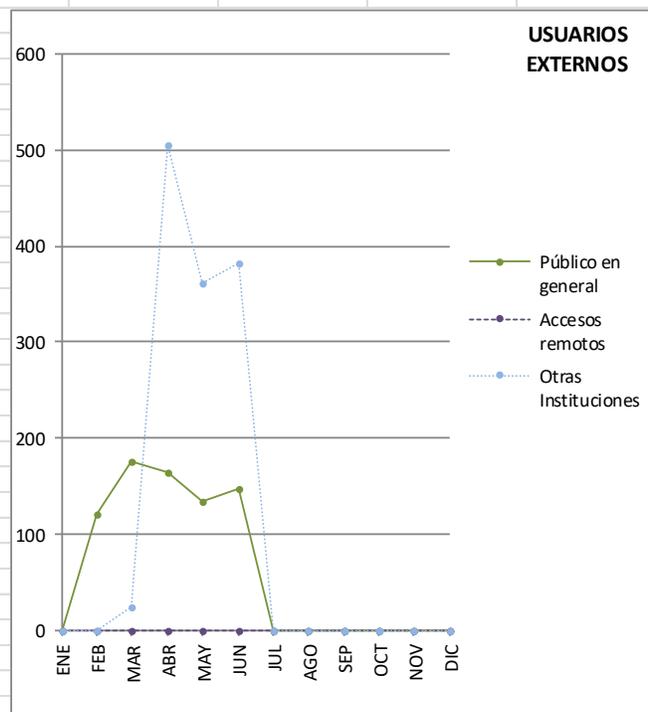
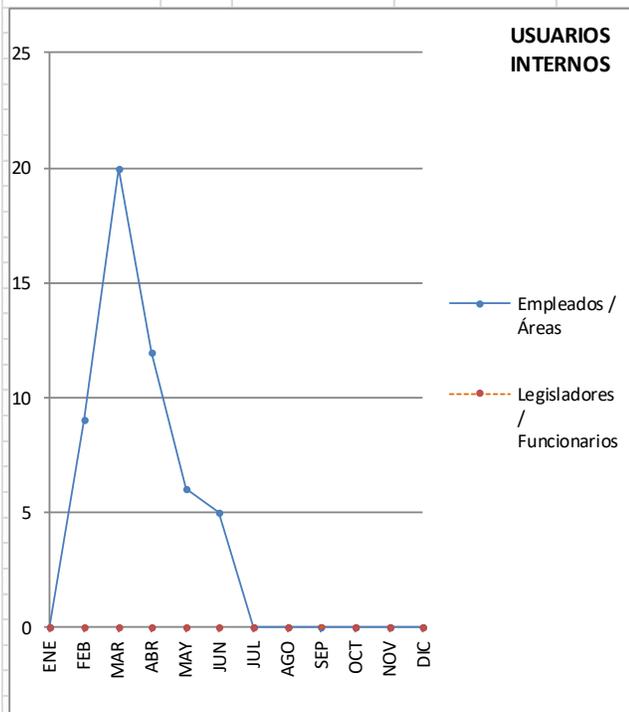


DEPARTAMENTO: SALA INFANTO JUVENIL

USUARIOS

AÑO: 2018

MES	Internos		Externos			TOTAL x MES
	Empleados / Áreas	Legisladores / Funcionarios	Público en general	Accesos remotos	Otras Instituciones	
ENE	0	0	0	0	0	0
FEB	9	0	121	0	0	130
MAR	20	0	176	0	24	220
ABR	12	0	165	0	506	683
MAY	6	0	134	0	361	501
JUN	5	0	147	0	382	534
JUL	0	0	0	0	0	0
AGO	0	0	0	0	0	0
SEP	0	0	0	0	0	0
OCT	0	0	0	0	0	0
NOV	0	0	0	0	0	0
DIC	0	0	0	0	0	0
	52	0	743	0	1273	2068





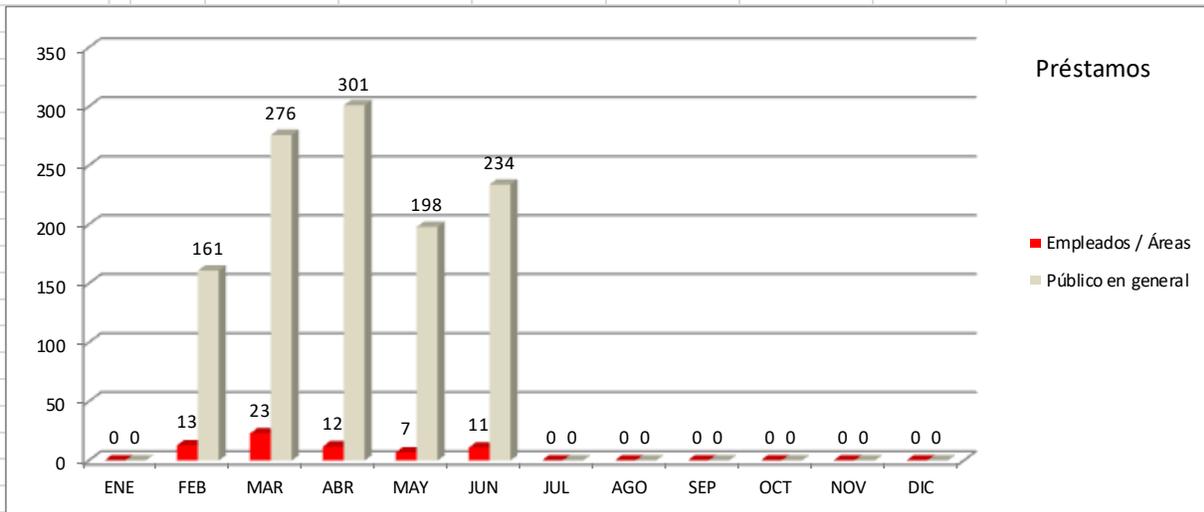
**DIRECCION REFERENCIA GENERAL
DEPARTAMENTO: SALA INFANTO JUVENIL**

BCN-DRG-PG-003-RG 002

Préstamos

2018

MES	Empleados / Áreas		Público en general		TOTAL	TOTAL
	Préstamos	Devoluciones	Préstamos	Devoluciones	Préstamos	Devoluciones
ENE	0	0	0	0	0	0
FEB	13	10	161	161	174	171
MAR	23	15	276	276	299	291
ABR	12	12	301	301	313	313
MAY	7	6	198	198	205	204
JUN	11	4	234	234	245	238
JUL	0	0	0	0	0	0
AGO	0	0	0	0	0	0
SEP	0	0	0	0	0	0
OCT	0	0	0	0	0	0
NOV	0	0	0	0	0	0
DIC	0	0	0	0	0	0
	66	47	1170	1170	1236	1217



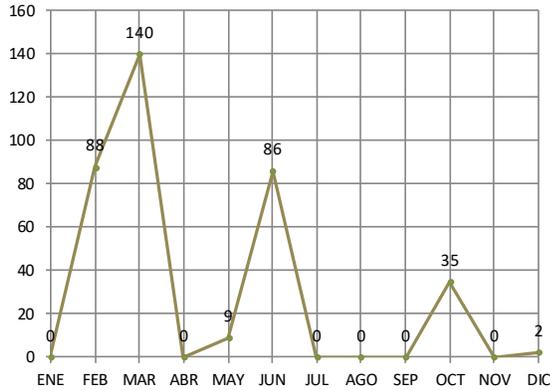


Asesoramientos y Referencias

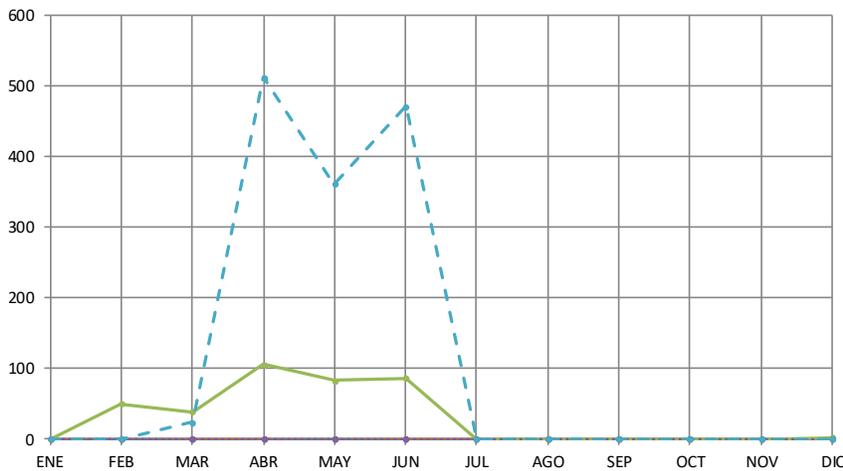
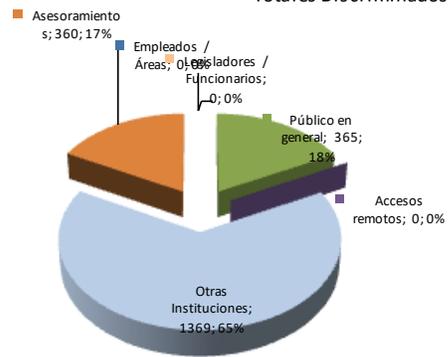
2018

MES	Empleados / Áreas	Legisladores / Funcionarios	Referencias			TOTAL x MES	Asesoramientos
			Público en general	Accesos remotos	Otras Instituciones		
ENE	0	0	0	0	0	0	0
FEB	0	0	50	0	0	50	88
MAR	0	0	39	0	24	63	140
ABR	0	0	105	0	512	617	0
MAY	0	0	83	0	361	444	9
JUN	0	0	86	0	472	558	86
JUL	0	0	0	0	0	0	0
AGO	0	0	0	0	0	0	0
SEP	0	0	0	0	0	0	0
OCT	0	0	0	0	0	0	35
NOV	0	0	0	0	0	0	0
DIC	0	0	2	0	0	2	2
	0	0	365	0	1369	1734	360

Asesoramientos



Totales Discriminados





DIRECCION REFERENCIA GENERAL
DEPARTAMENTO: SALA INFANTO JUVENIL

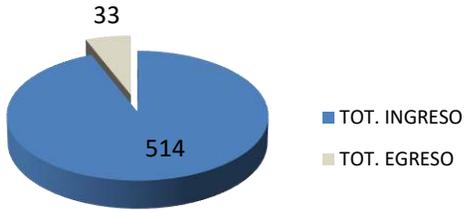
Movimiento de Colecciones

2018

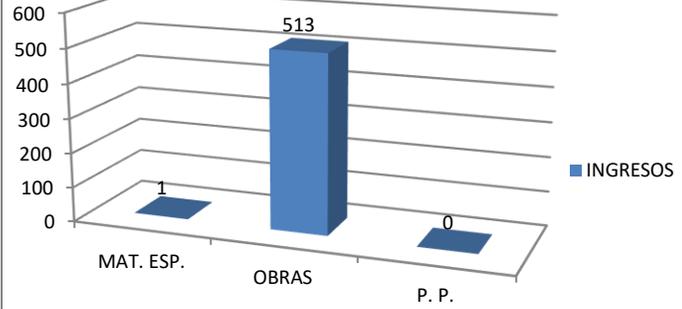
MES	INGRESOS			EGRESOS												TOT. INGRESO	TOT. EGRESO
	MAT. ESP.	OBRAS	P. P.	ENCUADERNACIÓN		PROCESOS TÉCNICOS			SELECCIÓN PARA BAJA				OTRAS ÁREAS				
				OBRAS	P. P.	MAT. ESP.	OBRAS	P. P.	MAT. ESP.	OBRAS	P. P.	EXPEDIENTES	DE LA DRG	MEDIOS REPROGRÁFICOS	FOTOCOPIAS		
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	1	159	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	9	160	17
MARZO	0	78	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	78	0
ABRIL	0	78	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	78	0
MAYO	0	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	80	3
JUNIO	0	118	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	118	13
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1	513	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	0	9	514	33



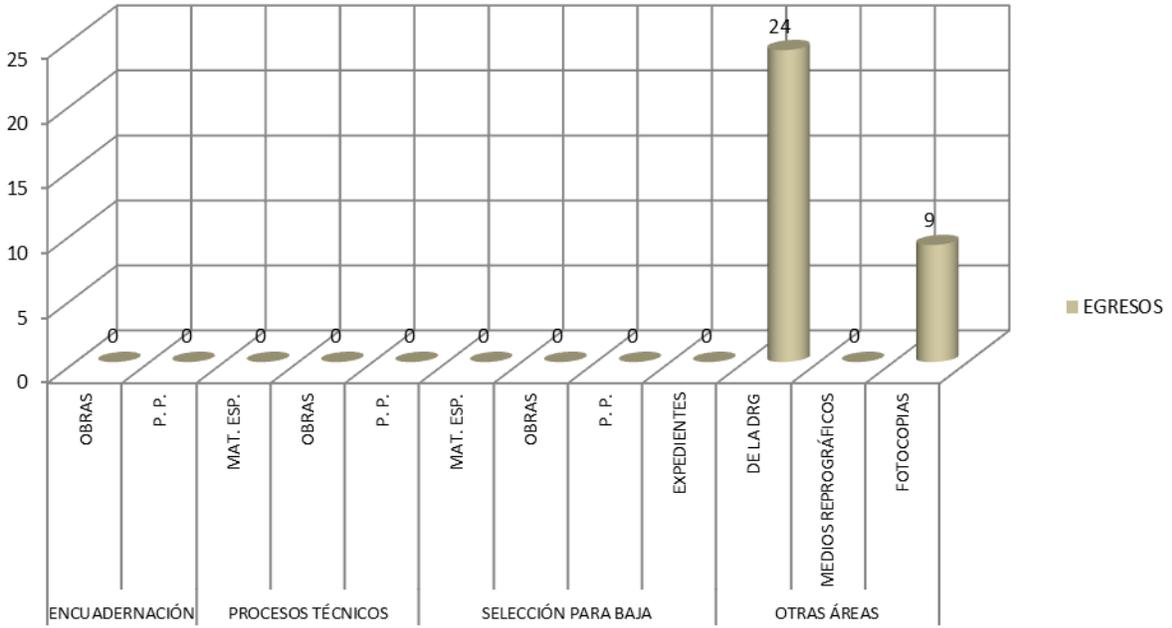
Total de Movimientos



Ingresos



Egresos



Oportunidades de Mejora

Se destacan como oportunidades de mejora para el proceso, a instancia propia y del SGC, las siguientes:

- **Realización del Proyecto de la Kermes Literaria.**
- **Confección de Indicador para medir la satisfacción de las Visitas Educativas.**

Departamento Multimedia y Nuevas Tecnologías

Presta servicios en la Sala Digital y en la Sala de Internet "Leopoldo Marechal".

En la Sala Digital los usuarios pueden acceder al material disponible en video, audio, libros electrónicos y demás contenidos digitales que posee la Biblioteca. Se puede consultar una gran variedad de clásicos del cine, así como también documentales, entre los que se destaca la colección "Documentalistas Argentinos Raymundo Gleyzer".

<https://bcn.gob.ar/servicios/salas-y-horarios/sala-digital>

La Sala 'Leopoldo Marechal', por su parte, dispone de 28 computadoras con conexión gratuita a Internet, además de dos computadoras equipadas con procesador de texto, que están disponibles para la consulta de material multimedia. La sala también dispone de dos computadoras destinadas a usuarios no videntes y personas con capacidad visual reducida, provistas del software JAWS, apto para convertir texto en voz, con conexión a Internet y herramientas de oficina, que les permiten acceder a diversos contenidos y a más de 34.000 títulos de la colección Tiflolibros.

<https://bcn.gob.ar/servicios/salas-y-horarios/sala-internet>

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- Formación, capacitación y motivación permanente del personal:
Facilitar la participación en las capacitaciones ofertadas y solicitar las específicas (BCN-PG-011-RG 003 "SOLICITUD DE CAPACITACIÓN ESPECÍFICA")
- Satisfacción del usuario:
Medir el grado de satisfacción del usuario
Medir la eficacia del servicio a través de la confiabilidad
- Evolución e innovación:
Fomentar la incorporación de herramientas y métodos de búsqueda, acceso, análisis y acopio de información.
Facilitar la actualización periódica de las herramientas informáticas disponibles
- Fomento a la incorporación y utilización de redes académicas nacionales e internacionales:
Reuniones con distintos proveedores y responsables de redes académicas



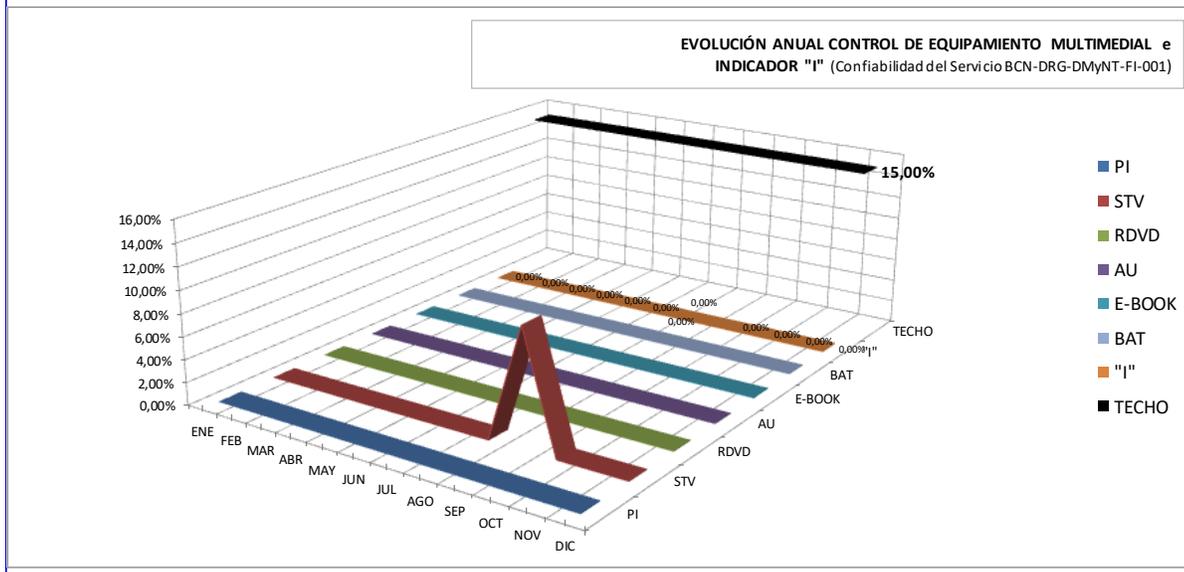
Datos del Proceso

BCN-DRG-DMYNT-IT-002-RG 001

EVOLUCIÓN ANUAL CONTROL DE EQUIPAMIENTO MULTIMEDIAL

GRUPO	2018												MEDIA ANUAL	TECHO	
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
PI	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	15,00%
STV	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,34%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%	15,00%
RDVD	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	15,00%
AU	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	15,00%
E-BOOK	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	15,00%
BAT	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	15,00%
"I"	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	15,00%

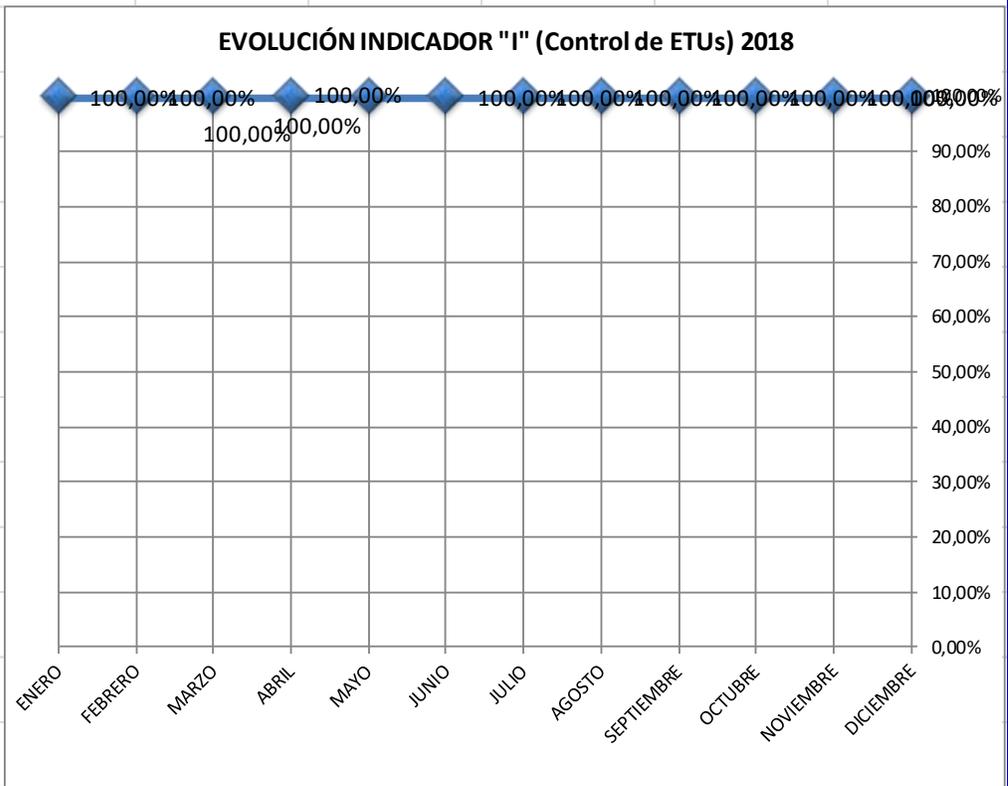
15,00%
15,00%
15,00%
15,00%
15,00%



EVOLUCIÓN INDICADOR "I" (Control de ETUs) 2018

BCN-DRG-DMyNT/DI-PT-001-RG 003

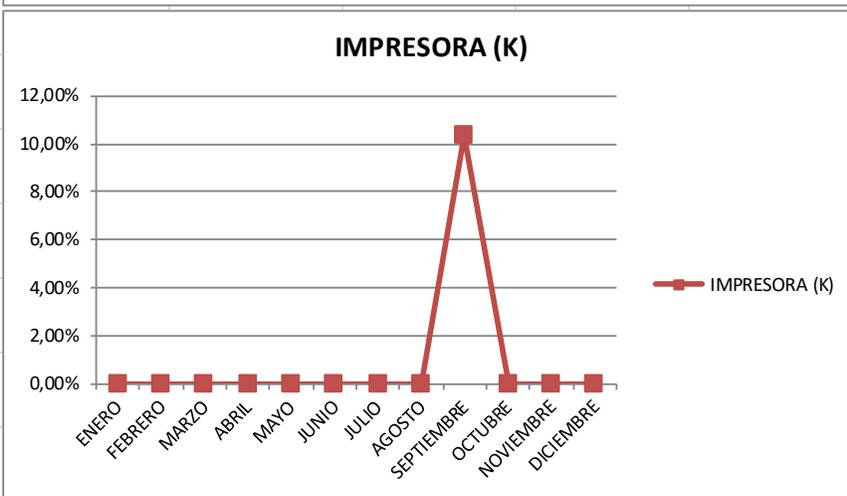
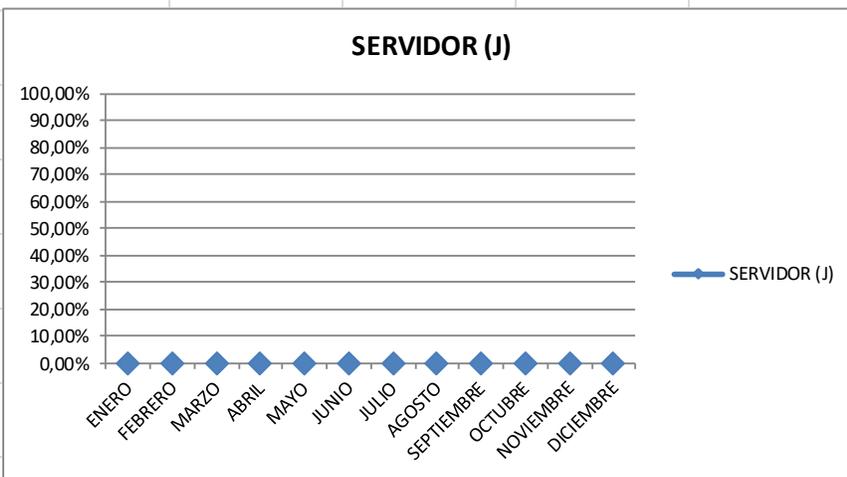
ENERO	100,00%
FEBRERO	100,00%
MARZO	100,00%
ABRIL	100,00%
MAYO	100,00%
JUNIO	100,00%
JULIO	100,00%
AGOSTO	100,00%
SEPTIEMBRE	100,00%
OCTUBRE	100,00%
NOVIEMBRE	100,00%
DICIEMBRE	100,00%



EVOLUCIÓN INDICADORES "J" y "K" (Servidor e Impresora) 2018

BCN-DRG-SRC-DMYNT-PT-001-RG 001

MES	SERVIDOR (J)	IMPRESORA (K)
ENERO	0,00%	0,00%
FEBRERO	0,00%	0,00%
MARZO	0,00%	0,00%
ABRIL	0,00%	0,00%
MAYO	0,00%	0,00%
JUNIO	0,00%	0,00%
JULIO	0,00%	0,00%
AGOSTO	0,00%	0,00%
SEPTIEMBRE	0,00%	10,34%
OCTUBRE	0,00%	0,00%
NOVIEMBRE	0,00%	0,00%
DICIEMBRE	0,00%	0,00%

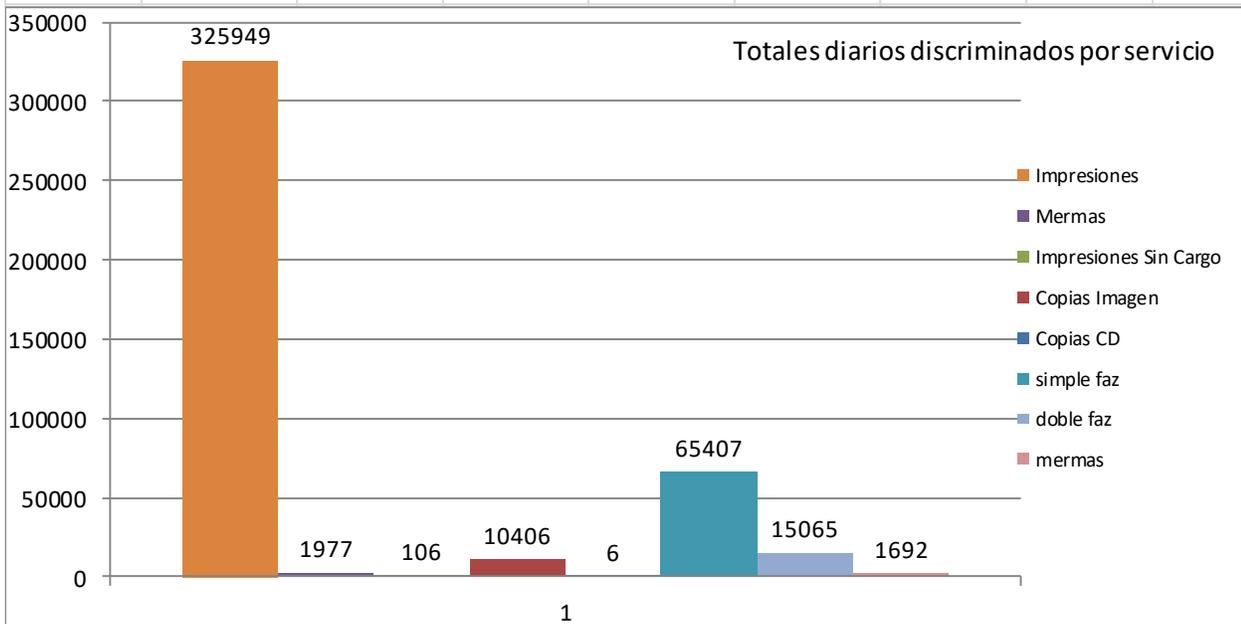




**BIBLIOTECA DEL CONGRESO DE LA NACIÓN
DIVISION INTERNET**

ESTADISTICAS DE SERVICIOS ESPECIALES					
mes	Impresiones	Mermas	Impresiones Sin Cargo	Copias Imagen	Copias CD
enero	2545	10	32	77	0
febrero	18562	48	0	518	1
marzo	30377	241	49	965	2
abril	43457	464	10	1579	1
mayo	34908	120	12	988	0
junio	45419	294	0	1694	2
julio	43836	277	2	1259	0
agosto	56683	314	0	2161	0
septiembre	50162	209	1	1165	0
Total	325949	1977	106	10406	6

ESTADISTICAS DE SERVICIOS ESPECIALES			
mes	simple faz	doble faz	mermas
octubre	30908	7551	810
noviembre	24624	4875	462
diciembre	9875	2639	420
Total	65407	15065	1692



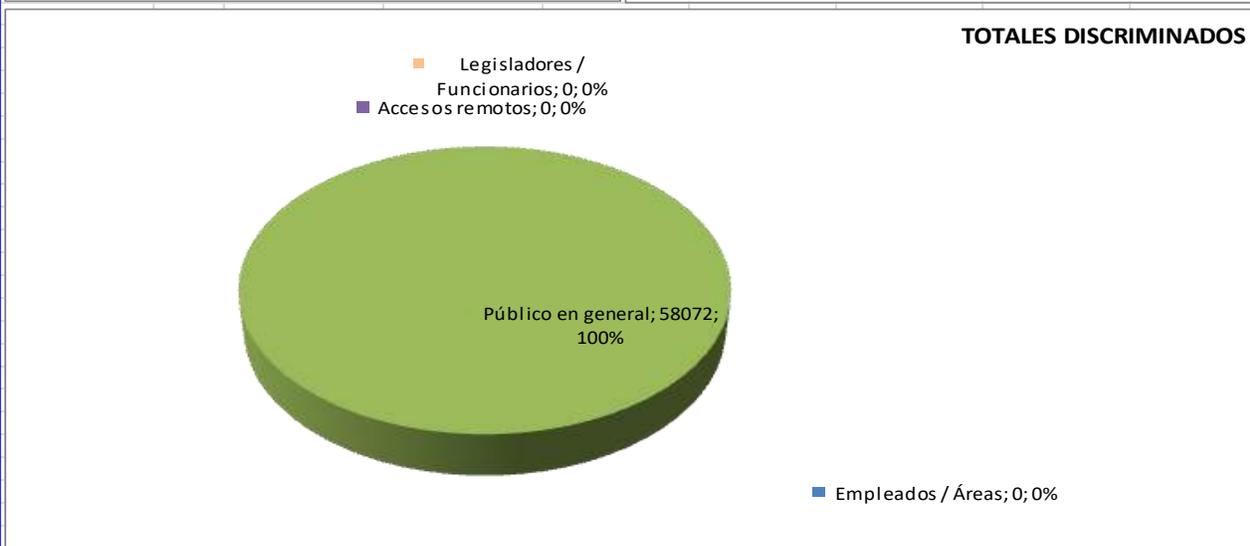
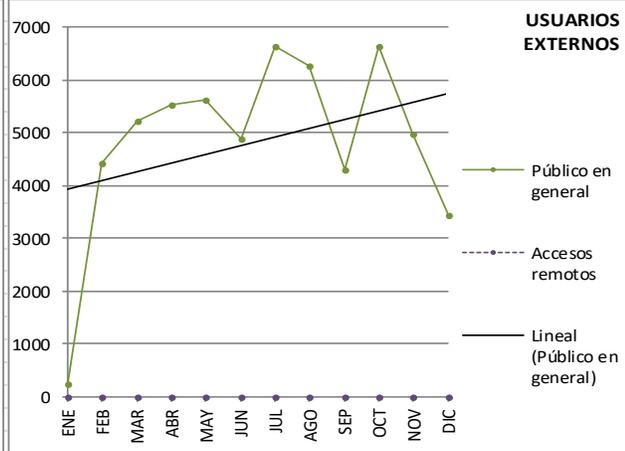
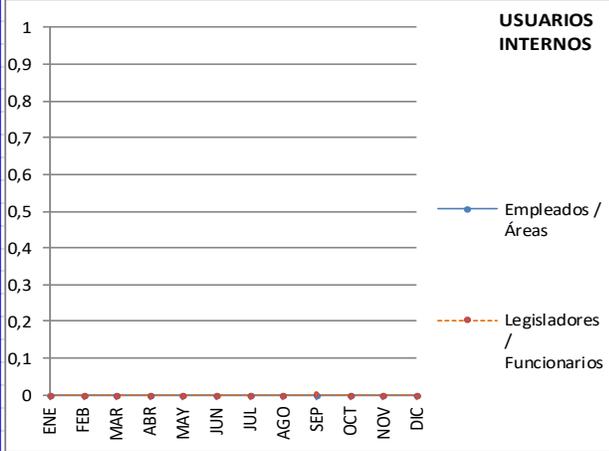


DIRECCION REFERENCIA GENERAL
 Subdirección REFERENCIA A LA COMUNIDAD
 Sala INTERNET

BCN-DRG-PG-003-RG 001

USUARIOS
ANUAL 2018

MES	Internos		Externos		TOTAL x MES
	Empleados / Áreas	Legisladores / Funcionarios	Público en general	Accesos remotos	
ENE	0	0	238	0	238
FEB	0	0	4405	0	4405
MAR	0	0	5218	0	5218
ABR	0	0	5515	0	5515
MAY	0	0	5622	0	5622
JUN	0	0	4883	0	4883
JUL	0	0	6621	0	6621
AGO	0	0	6259	0	6259
SEP	0	0	4291	0	4291
OCT	0	0	6621	0	6621
NOV	0	0	4973	0	4973
DIC	0	0	3426	0	3426
TOTAL	0	0	58072	0	58072

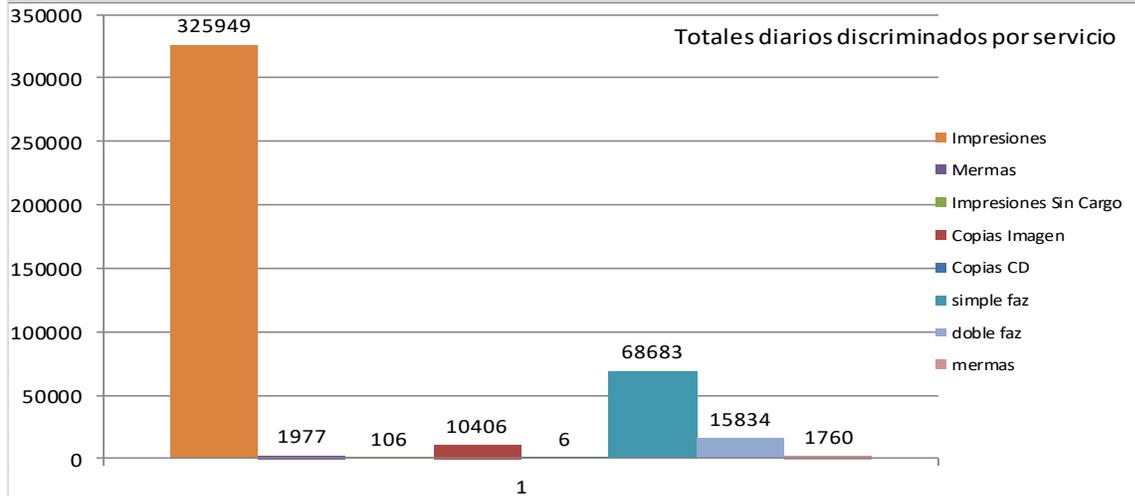




**BIBLIOTECA DEL CONGRESO DE LA NACIÓN
DIVISION INTERNET**

ESTADISTICAS DE SERVICIOS ESPECIALES					
mes	Impresiones	Mermas	Impresiones Sin Cargo	Copias Imagen	Copias CD
enero	2545	10	32	77	0
febrero	18562	48	0	518	1
marzo	30377	241	49	965	2
abril	43457	464	10	1579	1
mayo	34908	120	12	988	0
junio	45419	294	0	1694	2
julio	43836	277	2	1259	0
agosto	56683	314	0	2161	0
septiembre	50162	209	1	1165	0
Total	325949	1977	106	10406	6

ESTADISTICAS DE SERVICIOS ESPECIALES			
mes	simple faz	doble faz	mermas
octubre	30908	7551	810
noviembre	24624	4875	462
diciembre	13151	3408	488
Total	68683	15834	1760





DIRECCION REFERENCIA GENERAL

BCN-DRG-PG-003-RG 002

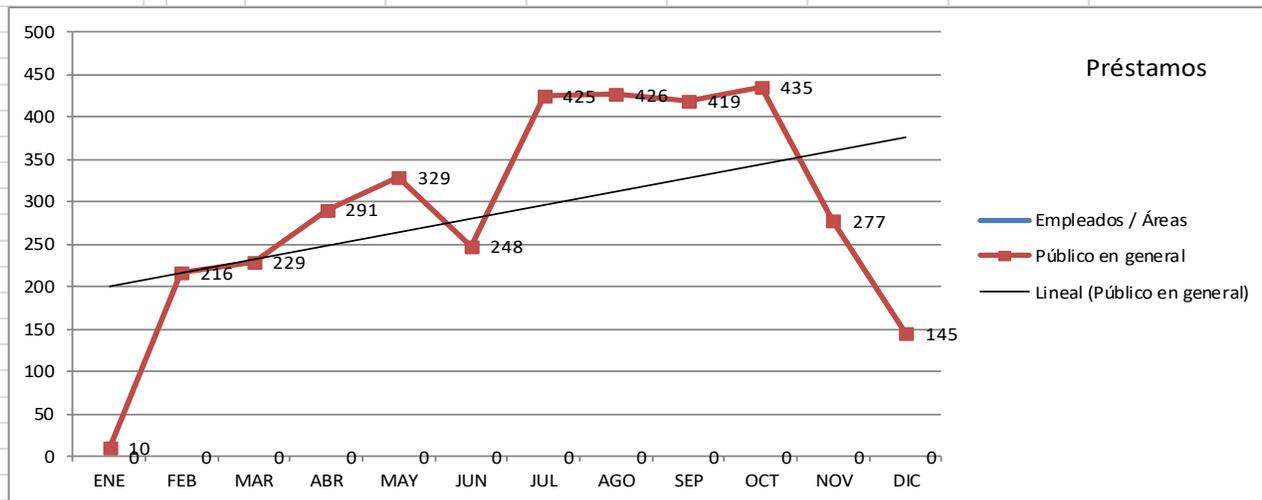
Subdirección REFERENCIA A LA COMUNIDAD

Sala DIGITAL

PRÉSTAMOS

2018

MES	Empleados / Áreas		Público en general		TOTAL Préstamos	TOTAL Devoluciones
	Préstamos	Devoluciones	Préstamos	Devoluciones		
ENE	0	0	10	10	10	10
FEB	0	0	216	216	216	216
MAR	0	0	229	229	229	229
ABR	0	0	291	291	291	291
MAY	0	0	329	329	329	329
JUN	0	0	248	248	248	248
JUL	0	0	425	425	425	425
AGO	0	0	426	426	426	426
SEP	0	0	419	419	419	419
OCT	0	0	435	435	435	435
NOV	0	0	277	277	277	277
DIC	0	0	145	145	145	145
	0	0	3450	3450	3450	3450





DIRECCION REFERENCIA GENERAL

BCN-DRG-PG-003-RG 003

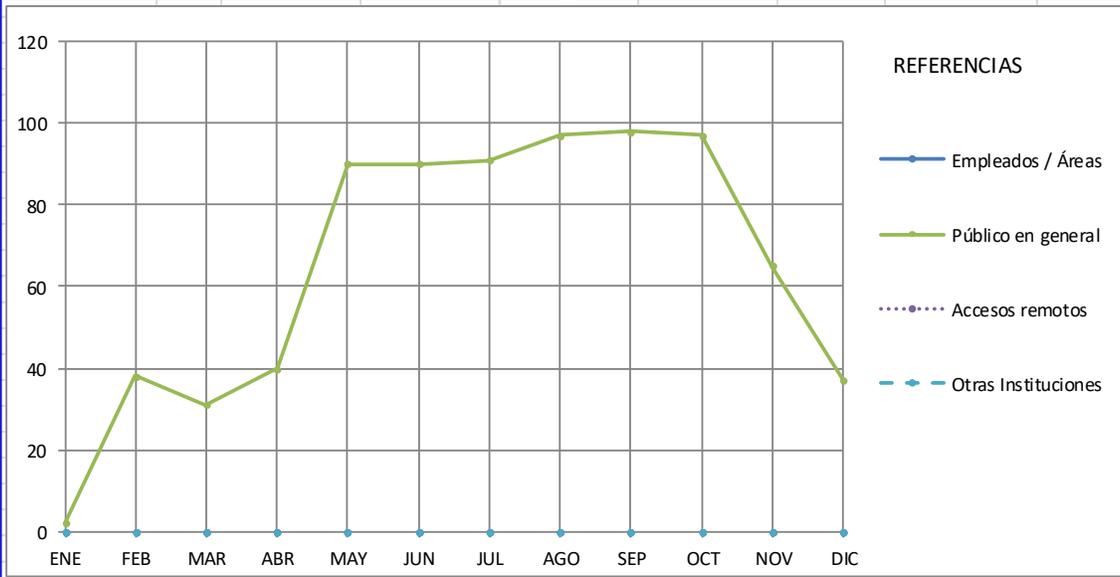
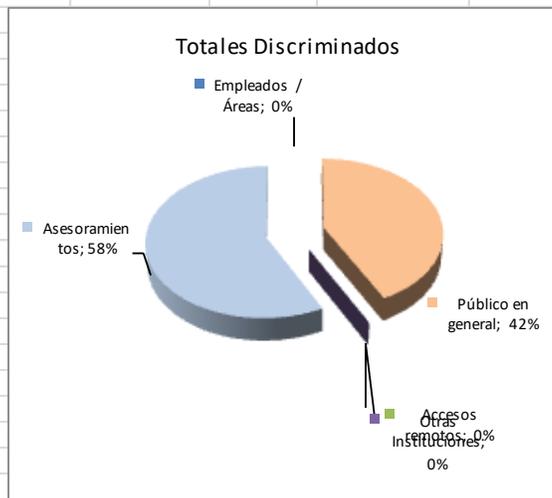
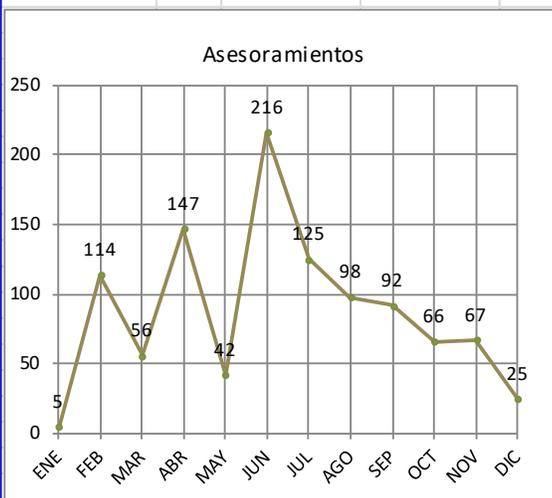
Subdirección REFERENCIA A LA COMUNIDAD

Sala DIGITAL

Asesoramientos y Referencias

2018

MES	Referencias				TOTAL x MES	Asesoramientos
	Empleados / Áreas	Público en general	Accesos remotos	Otras Instituciones		
ENE	0	2	0	0	2	5
FEB	0	38	0	0	38	114
MAR	0	31	0	0	31	56
ABR	0	40	0	0	40	147
MAY	0	90	0	0	90	42
JUN	0	90	0	0	90	216
JUL	0	91	0	0	91	125
AGO	0	97	0	0	97	98
SEP	0	98	0	0	98	92
OCT	0	97	0	0	97	66
NOV	0	65	0	0	65	67
DIC	0	37	0	0	37	25
	0	776	0	0	776	1053





DIRECCION REFERENCIA GENERAL

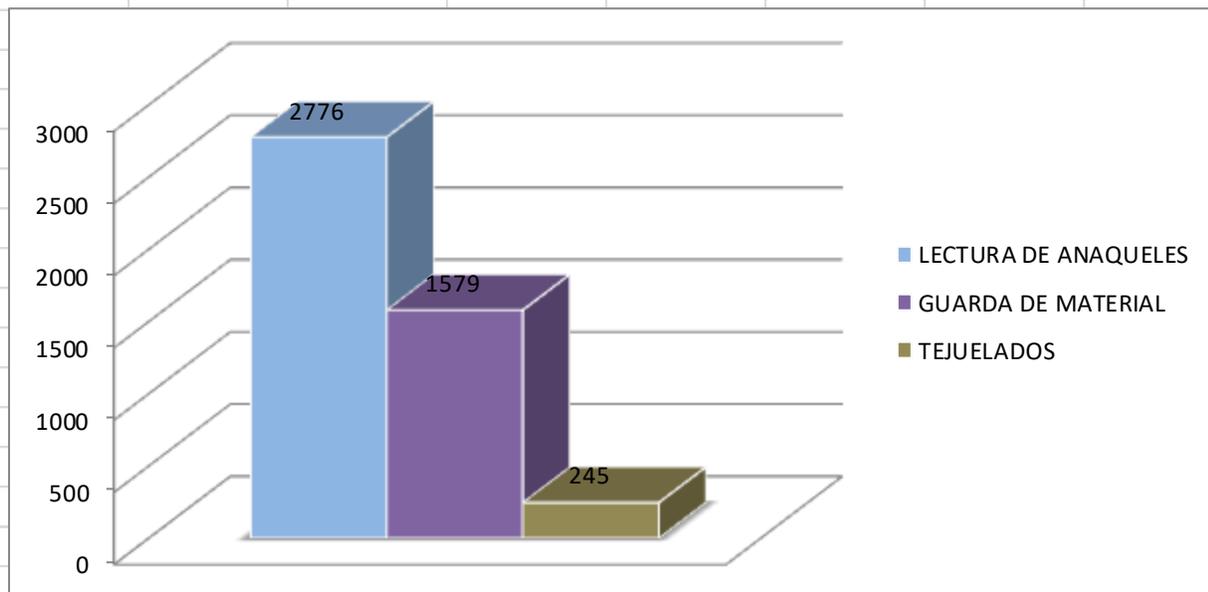
Subdirección REFERENCIA A LA COMUNIDAD

Sala DIGITAL

Mantenimiento de Colecciones

2018

FECHA	LECTURA DE ANAQUELES	GUARDA DE MATERIAL	TEJUELADOS
ENERO	1000	0	0
FEBRERO	0	0	42
MARZO	526	526	0
ABRIL	315	315	0
MAYO	535	535	0
JUNIO	0	99	99
JULIO	0	66	66
AGOSTO	150	2	2
SEPTIEMBRE	0	29	7
OCTUBRE	0	0	0
NOVIEMBRE	150	0	17
DICIEMBRE	100	7	12
	2776	1579	245

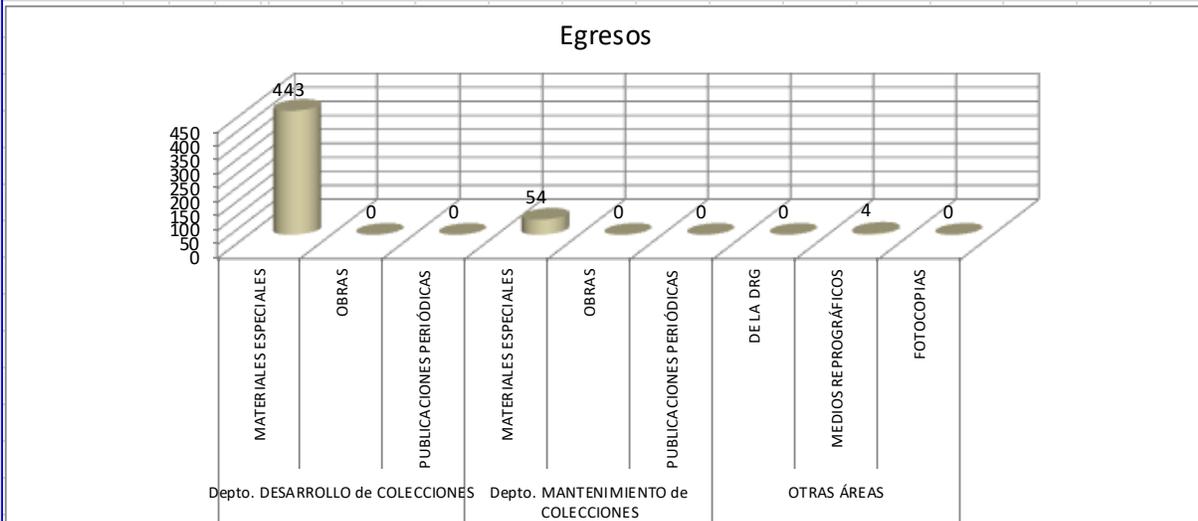
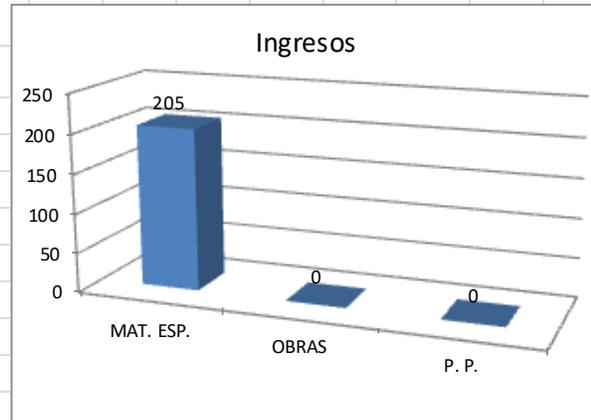
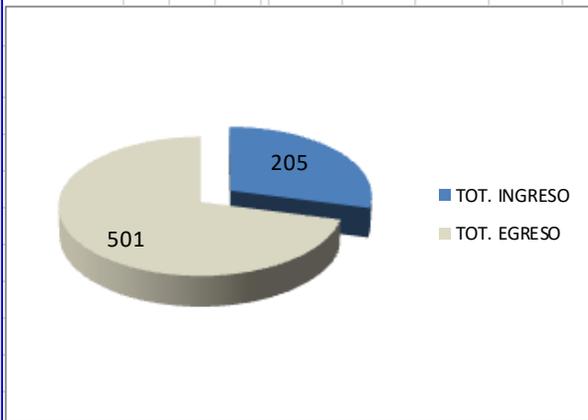




Movimiento de Colecciones

2018

MES	INGRESOS			EGRESOS									TOT. INGRESO	TOT. EGRESO
	MAT. ESP.	OBRAS	P. P.	Depto. DESARROLLO de COLECCIONES			Depto. MANTENIMIENTO de COLECCIONES			OTRAS ÁREAS				
				MATERIALES ESPECIALES	OBRAS	PUBLICACIONES PERIÓDICAS	MATERIALES ESPECIALES	OBRAS	PUBLICACIONES PERIÓDICAS	DE LA DRG	MEDIOS REPROGRÁFICOS	FOTOCOPIAS		
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	4	0	0	411	0	0	0	0	0	0	0	0	4	411
MARZO	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	0
JUNIO	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	0
JULIO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
AGOSTO	3	0	0	32	0	0	0	0	0	0	0	0	3	32
SEPTIEMBRE	29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	0
OCTUBRE	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
NOVIEMBRE	35	0	0	0	0	0	35	0	0	0	0	0	35	35
DICIEMBRE	26	0	0	0	0	0	19	0	0	0	4	0	26	23
	205	0	0	443	0	0	54	0	0	0	4	0	205	501



Oportunidades de mejora

Se destacan como oportunidades de mejora para el proceso, a instancia propia y del SGC, las siguientes:

- OM-18-009 Sería una oportunidad de mejora la colocación de señalética a efectos de dar a conocer a los Usuarios los servicios que brinda el departamento.

Organismos Internacionales

Presta servicio de referencia especializada sobre material de organismos internacionales.

La colección está conformada por obras, publicaciones periódicas y documentos oficiales de 46 organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas, la Organización de los Estados Americanos, la Comunidad Europea, la Organización Internacional del Trabajo, el Banco Mundial, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, la Organización Mundial de la Salud, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, la Organización Panamericana de la Salud, el Instituto para la Integración de América Latina y el Caribe, el Fondo Monetario Internacional, la UNESCO y la Cruz Roja Internacional, entre otros.

Desde 1948 la BCN es depositaria del material editado por Naciones Unidas, y dispone de acceso al Sistema de Archivo de Documentos de las Naciones Unidas (SAD) como parte del depósito.

En 1986 la BCN fue designada Centro de Referencia de las Comunidades Europeas.

<https://bcn.gob.ar/servicios/salas-y-horarios/organismos-internacionales>

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Promover la capacitación permanente del personal para mejorar la calidad de sus servicios y aumentar la satisfacción de los usuarios.**

Se logró mantener el nivel de solicitudes no satisfechas por debajo del 3%

- **Recepcionar al usuario, favoreciendo el acceso al préstamo in situ y en forma remota**

Total préstamos: 383

Total devoluciones: 380

- **Realizar el asesoramiento y la referencia in situ y en forma remota**

Referencias público en general: 504

Referencias mediante accesos remotos: 24



Referencias a otras instituciones: 2

Total referencias: 530

Total asesoramientos: 487

- **Promocionar la utilización del fondo documental-bibliográfico**

El sector se encuentra desarrollando un proyecto de “Difusión de videos de Organismos Internacionales en la página web institucional de la BCN”. El grado actual de avance del proyecto es el de selección de videos institucionales y elaboración de listas de difusión.

- **Implementar mejoras en el acceso al material bibliográfico**

Lectura de anaqueles: 4833

- **Implementar políticas de conservación y preservación del acervo bibliográfico**

Lectura de anaqueles: 4833

Guarda de material: 837

Tejuela dos: 3928

- **Mantener el acervo bibliográfico pertinente y actualizado**

Movimiento de colecciones

Total de ingresos: 77

Total de egresos: 1052

Actualización de las Colecciones (Ficha de indicador “Listado de material a reprocesar”)

Objetivo: Lograr un reprocesamiento mayor al 20% respecto de la lista de material a reprocesar

Primer semestre: 34 materiales enviados, 8 materiales recibidos

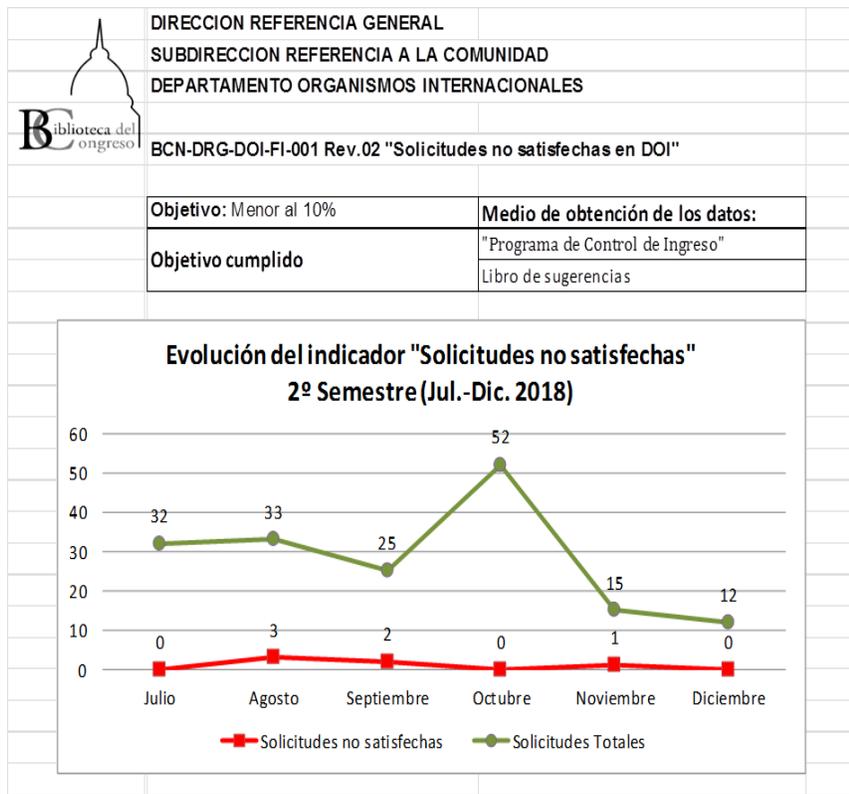
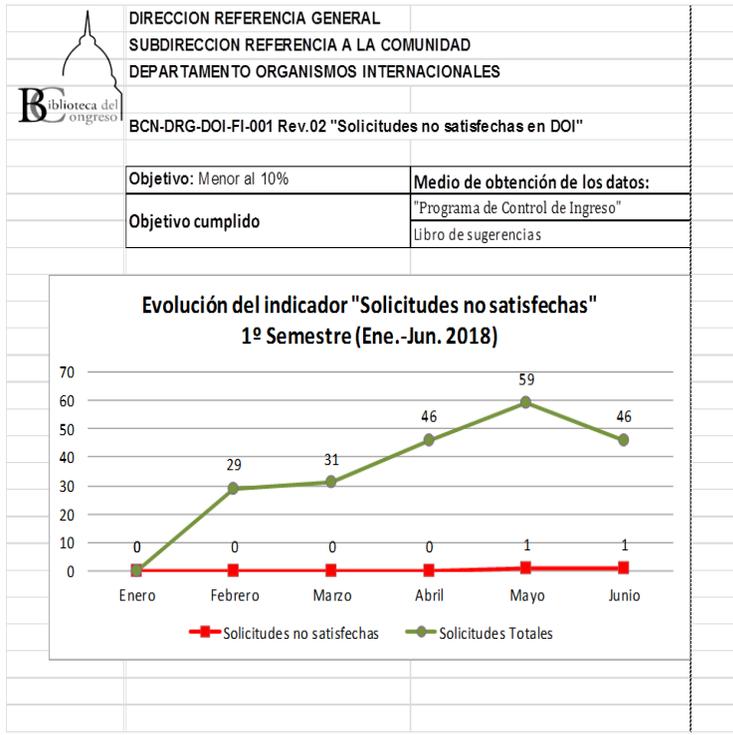
23.53% (objetivo cumplido)

Segundo semestre: 54 materiales enviados, 0 materiales recibidos

0.00 % (objetivo no cumplido)



Datos del Proceso





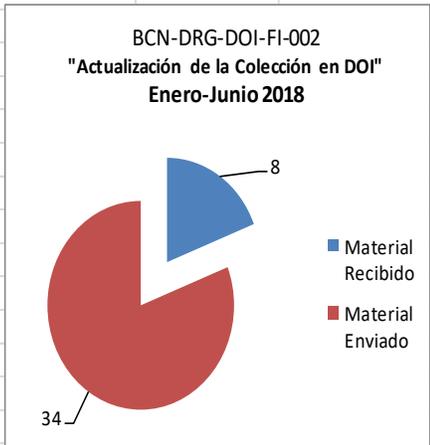
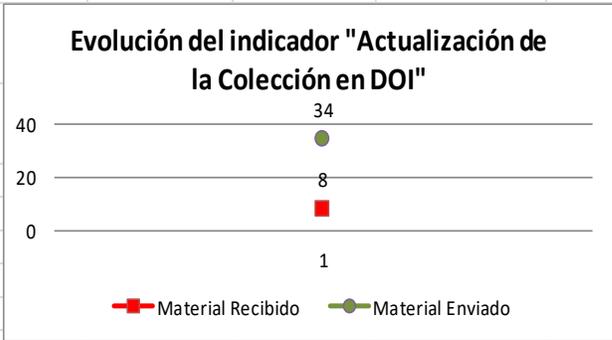
DIRECCION DE REFERENCIA GENERAL
 SUBDIRECCION DE REFERENCIA A LA COMUNIDAD
 DEPARTAMENTO ORGANISMOS INTERNACIONALES

BCN-DRG-DOI-FI-002 Rev.04 "Actualización de la Colección en DOI"

Objetivo: Mayor al 20%	Medio de obtención de los datos:
	BCN-DRG-DDC-PT-001 RG 002 "Listado de material a Reprocesar"
	Catálogo en línea de la BCN

Semestre (ENE-JUN.2018)				
MES	Material Recibido	Material Enviado	FECHA DE CIERRE	PORCENTAJE
Enero-Junio	8	34	05/07/2018	23,53%

Modo de Cálculo: Total incorporado / Total Enviado x 100% = **Objetivo cumplido**





DIRECCION DE REFERENCIA GENERAL
 SUBDIRECCION DE REFERENCIA A LA COMUNIDAD
 DEPARTAMENTO ORGANISMOS INTERNACIONALES

BCN-DRG-DOI-FI-002 Rev.04 "Actualización de la Colección en DOI"

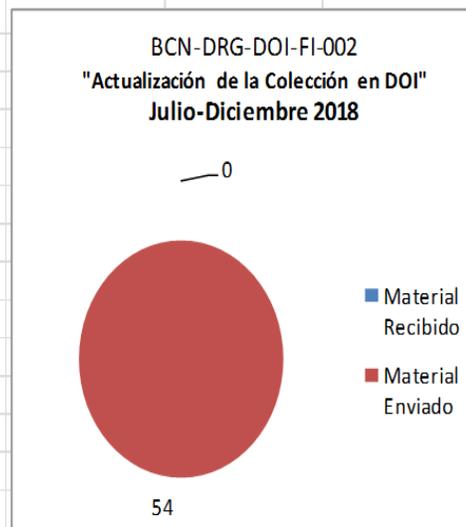
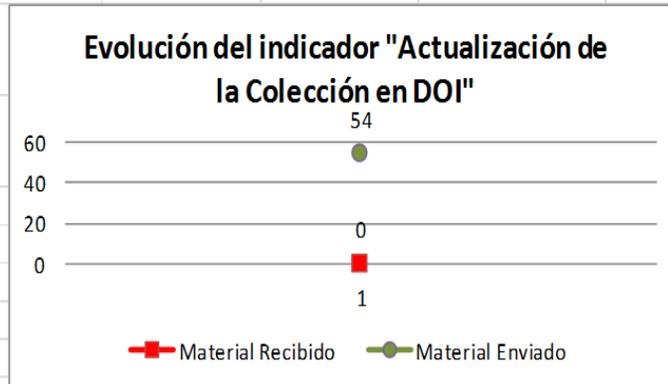
Objetivo: Mayor al 20%	Medio de obtención de los datos:
	BCN-DRG-DDC-PT-001 RG 002 "Listado de material a Reprocesar"
	Catálogo en línea de la BCN

Semestre (JUL-DIC.2018)

MES	Material Recibido	Material Enviado	FECHA DE CIERRE	PORCENTAJE
Julio-Diciembre	0	54	12/12/2018	0,00%

Modo de Cálculo: Total incorporado / Total Enviado x 100% =

Objetivo No cumplido





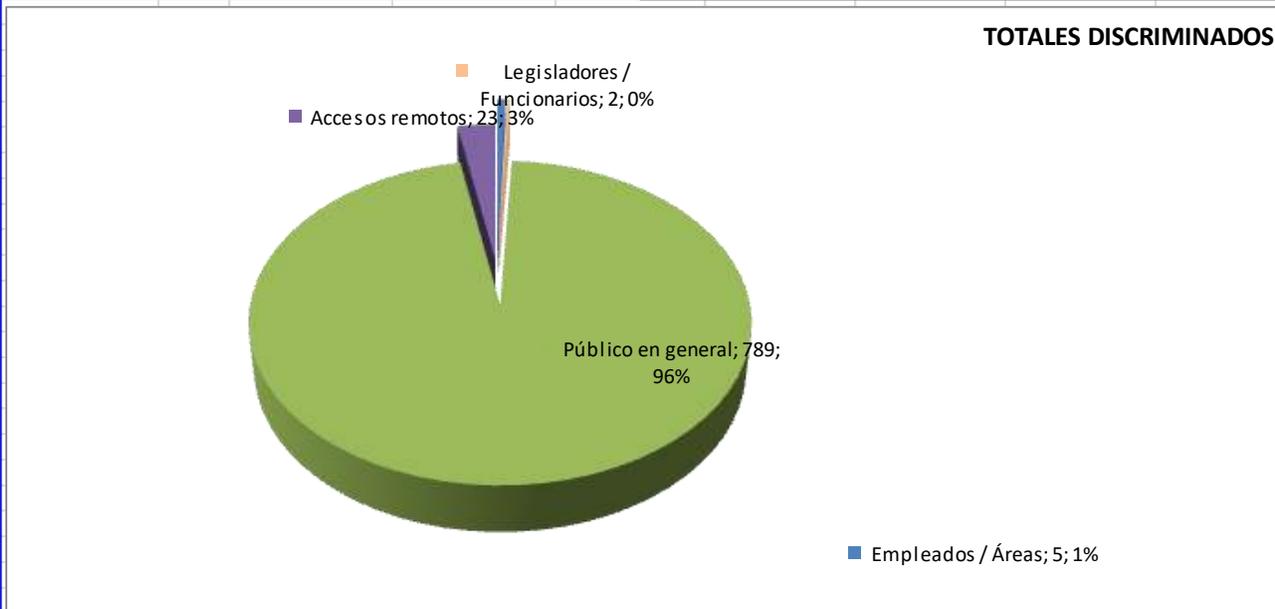
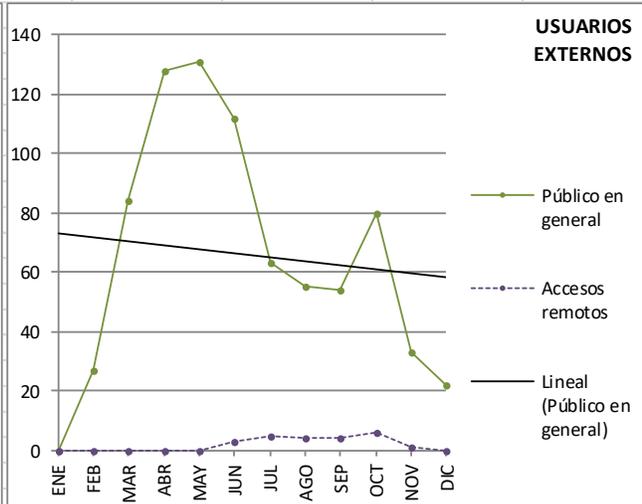
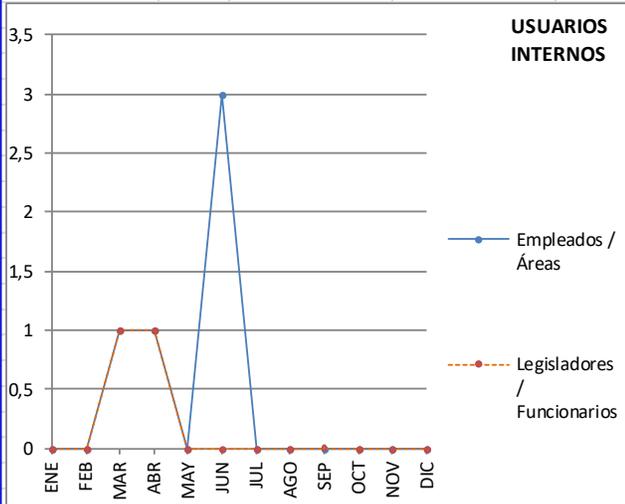
DIRECCION REFERENCIA GENERAL

BCN-DRG-PG-003-RG 001

Subdirección USUARIOS ESPECÍFICOS
ORGANISMOS INTERNACIONALES

**USUARIOS
ANUAL 2018**

MES	Internos		Externos		TOTAL x MES
	Empleados / Áreas	Legisladores / Funcionarios	Público en general	Accesos remotos	
ENE	0	0	0	0	0
FEB	0	0	27	0	27
MAR	1	1	84	0	86
ABR	1	1	128	0	130
MAY	0	0	131	0	131
JUN	3	0	112	3	118
JUL	0	0	63	5	68
AGO	0	0	55	4	59
SEP	0	0	54	4	58
OCT	0	0	80	6	86
NOV	0	0	33	1	34
DIC	0	0	22	0	22
TOTAL	5	2	789	23	819





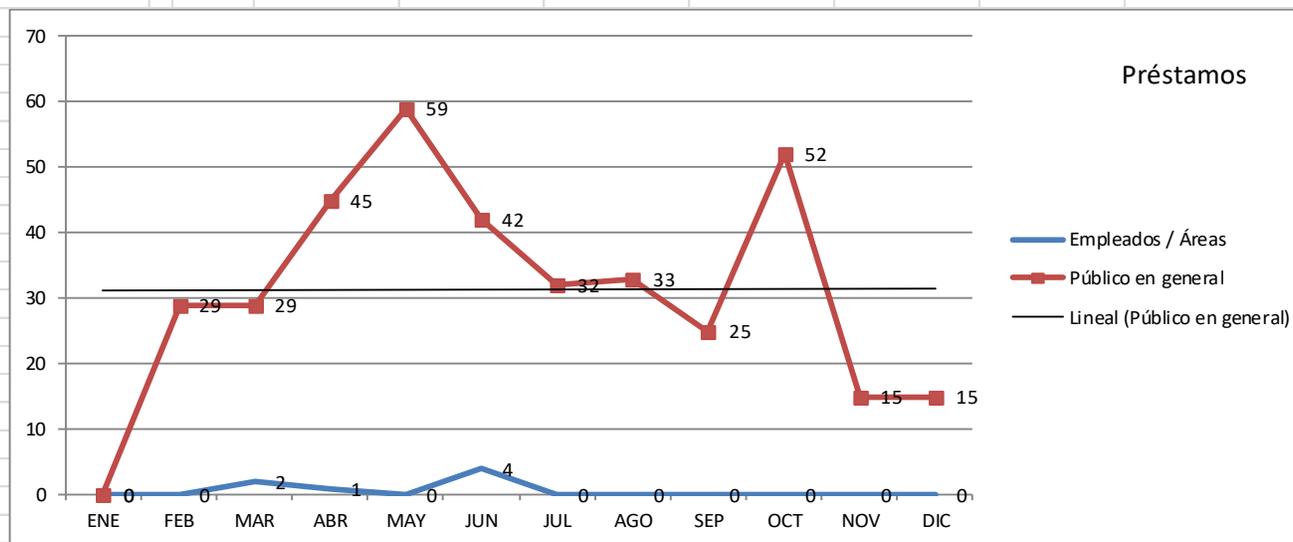
DIRECCION REFERENCIA GENERAL

BCN-DRG-PG-003-RG 002

Subdirección USUARIOS ESPECÍFICOS
ORGANISMOS INTERNACIONALES

PRÉSTAMOS 2018

MES	Empleados / Áreas		Público en general		TOTAL Préstamos	TOTAL Devoluciones
	Préstamos	Devoluciones	Préstamos	Devoluciones		
ENE	0	0	0	0	0	0
FEB	0	0	29	29	29	29
MAR	2	1	29	29	31	30
ABR	1	1	45	45	46	46
MAY	0	0	59	59	59	59
JUN	4	2	42	42	46	44
JUL	0	0	32	32	32	32
AGO	0	0	33	33	33	33
SEP	0	0	25	25	25	25
OCT	0	0	52	52	52	52
NOV	0	0	15	15	15	15
DIC	0	0	15	15	15	15
	7	4	376	376	383	380





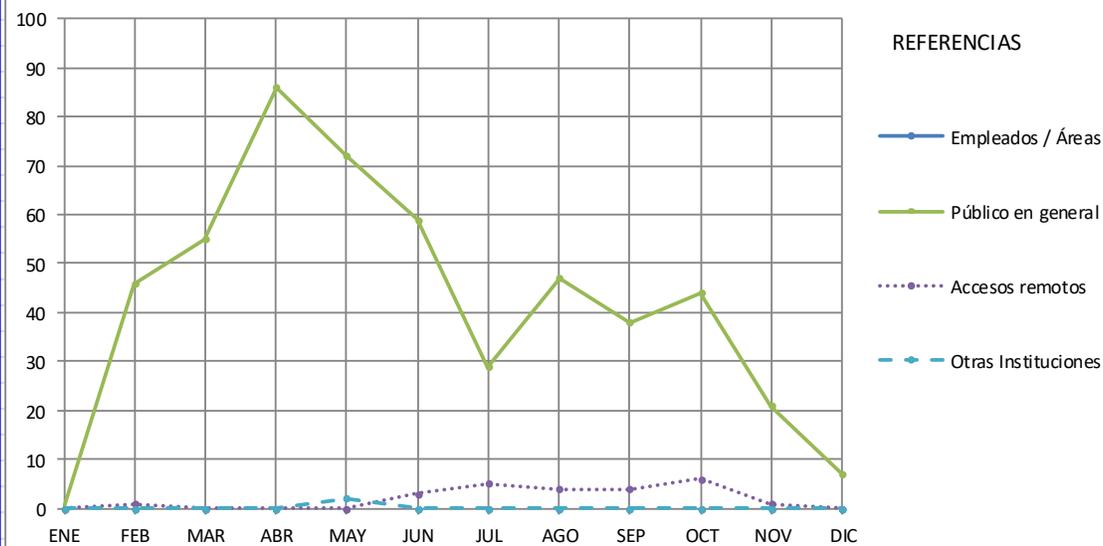
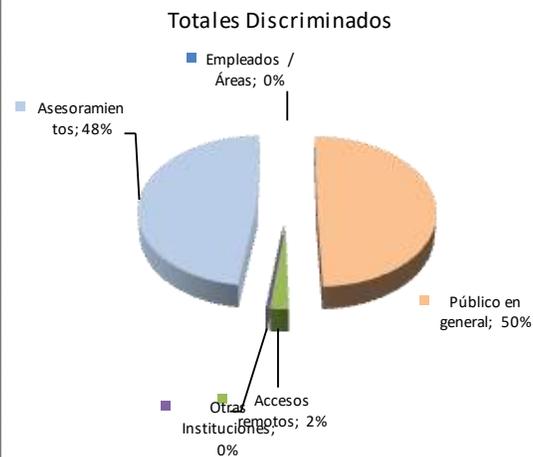
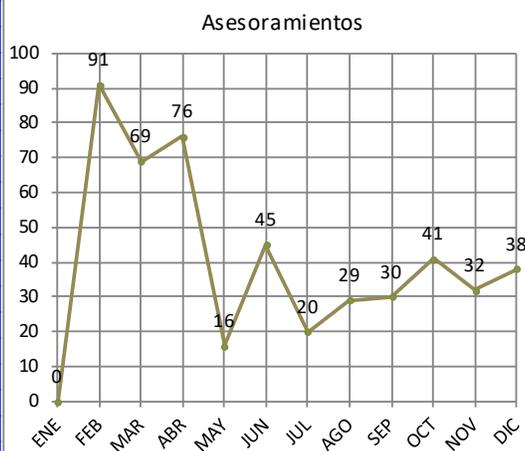
DIRECCION REFERENCIA GENERAL

BCN-DRG-PG-003-RG 003

Subdirección USUARIOS ESPECÍFICOS
ORGANISMOS INTERNACIONALES

Asesoramientos y Referencias 2018

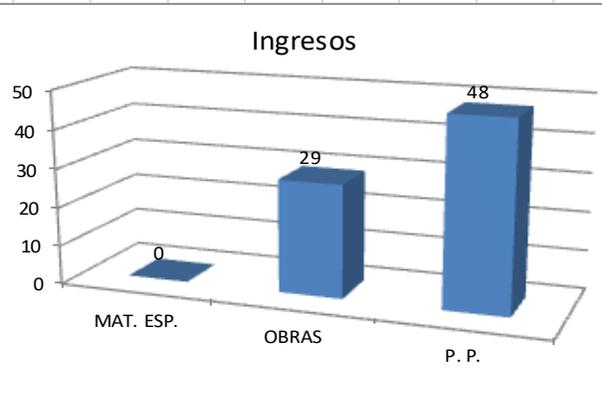
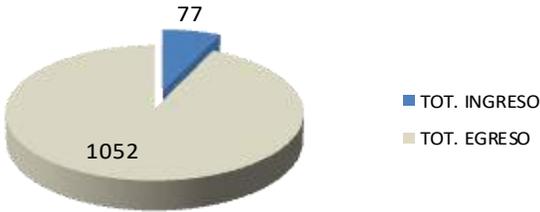
MES	Referencias				TOTAL x MES	Asesoramientos
	Empleados / Áreas	Público en general	Accesos remotos	Otras Instituciones		
ENE	0	0	0	0	0	0
FEB	0	46	1	0	47	91
MAR	0	55	0	0	55	69
ABR	0	86	0	0	86	76
MAY	0	72	0	2	74	16
JUN	0	59	3	0	62	45
JUL	0	29	5	0	34	20
AGO	0	47	4	0	51	29
SEP	0	38	4	0	42	30
OCT	0	44	6	0	50	41
NOV	0	21	1	0	22	32
DIC	0	7	0	0	7	38
TOTAL	0	504	24	2	530	487



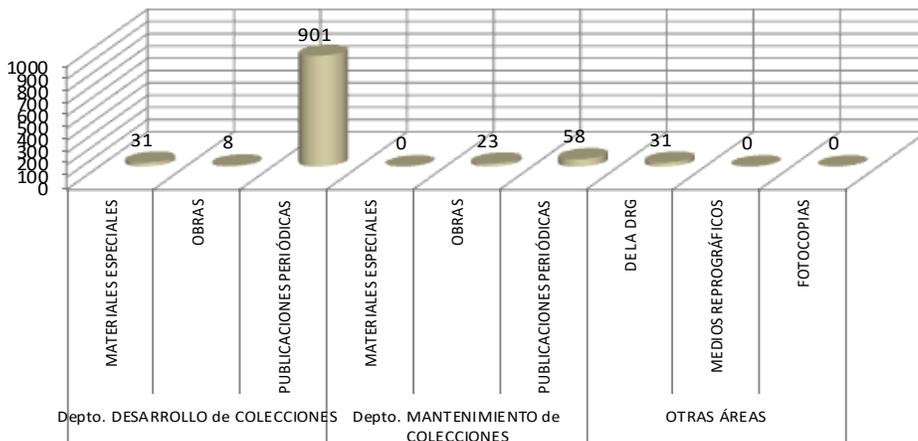


Movimiento de Colecciones
2018

MES	INGRESOS			EGRESOS									TOT. INGRESO	TOT. EGRESO
	MAT. ESP.	OBRAS	P. P.	Depto. DESARROLLO de COLECCIONES			Depto. MANTENIMIENTO de COLECCIONES			OTRAS ÁREAS				
				MATERIALES ESPECIALES	OBRAS	PUBLICACIONES PERIÓDICAS	MATERIALES ESPECIALES	OBRAS	PUBLICACIONES PERIÓDICAS	DE LA DRG	MEDIOS REPROGRÁFICOS	FOTOCOPIAS		
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	4	0	8	22	0	0	0	0	0	0	4	30
ABRIL	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
MAYO	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
JUNIO	0	4	4	0	0	0	0	23	41	0	0	0	8	64
JULIO	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
AGOSTO	0	0	4	0	0	837	0	0	17	0	0	0	4	854
SEPTIEMBRE	0	0	4	31	0	42	0	0	0	0	0	0	4	73
OCTUBRE	0	0	17	0	0	0	0	0	0	31	0	0	17	31
NOVIEMBRE	0	23	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	29	48	31	8	901	0	23	58	31	0	0	77	1052



Egresos



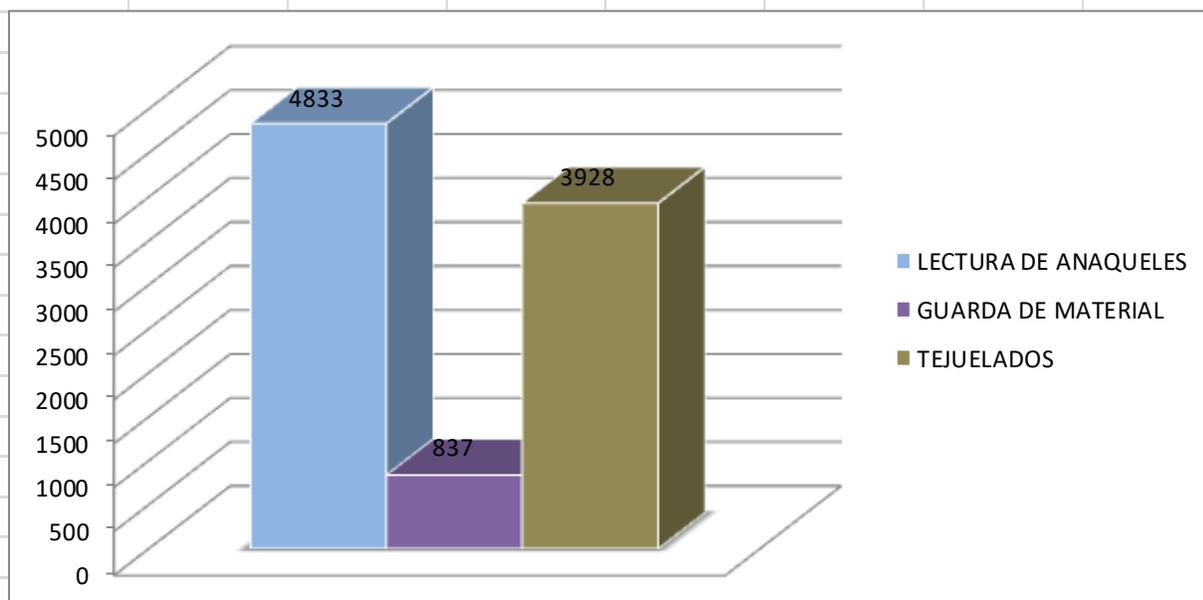
**DIRECCION REFERENCIA GENERAL**

Subdirección USUARIOS ESPECÍFICOS

ORGANISMOS INTERNACIONALES

Mantenimiento de Colecciones**2018**

FECHA	LECTURA DE ANAQUELES	GUARDA DE MATERIAL	TEJUELOS
ENERO	135	135	30
FEBRERO	830	76	875
MARZO	616	65	470
ABRIL	575	70	424
MAYO	486	75	407
JUNIO	459	68	381
JULIO	454	47	283
AGOSTO	279	37	222
SEPTIEMBRE	407	41	452
OCTUBRE	340	138	230
NOVIEMBRE	134	46	107
DICIEMBRE	118	39	47
	4833	837	3928



Oportunidades de mejora

Se destacan como oportunidades de mejora para el proceso, a instancia propia y del SGC, las siguientes:

- OM 18-012 Sería una oportunidad de mejora hacer una revisión del BCN-DRG-DOI-FI 001, con relación a la periodicidad de las mediciones.
- Seguimiento de solicitudes de infraestructura (PCs, impermeabilización, antideslizante y aire acondicionado para sector Atención al Público)
- Seguimiento de acciones sugeridas a otras áreas (actualización de la colección y presencia en el Catálogo para la consulta del usuario)
- Se proyecta incorporar la información digital como Actualización de la colección de Organismos Internacionales para asegurar su presencia en el Catálogo
- Se proyecta formalizar convenios con Organismos Promotores de los Modelos de UN.

Prestación del servicio en Sala de Colecciones Especiales

La Sala de Colecciones Especiales es un servicio destinado al acervo de material cuyo valor histórico y cultural exige su conservación y preservación, para lo cual se siguen los cuidados necesarios, en especial en lo referente a su consulta y manipulación, preservando las condiciones de temperatura y humedad adecuadas.

<https://bcn.gob.ar/servicios/salas-y-horarios/sala-de-colecciones-especiales>

Está conformada por 4 colecciones:

- *La Colección Reservada, que contiene libros antiguos, primeras ediciones y material del siglo XIX, libros de arte, etc.*
- *La Biblioteca y Archivo del Dr. Juan María Gutiérrez, que posee obras de su biblioteca personal y un profuso epistolario con personalidades de la política e intelectuales del siglo XIX.*
- *La Biblioteca Peronista, constituida por discursos y publicaciones oficiales, editados entre 1945 y 1955, y el Archivo Perón, que contiene documentación específica sobre el peronismo.*
- *La Biblioteca Palant, una colección cerrada, especializada en taquigrafía, única en su especialidad en Argentina, que perteneció a Miguel Palant, Director de Taquígrafos del Honorable Senado de la Nación.*



Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Promoción para la investigación de los contenidos del DCE. Generar trabajos de investigación que resulten de interés a los investigadores. Desarrollar formas de difusión de los contenidos de nuestras colecciones en espacios de la BCN mediante la Dirección de Referencia General. Participar en Congresos y conferencias. Impulsar y colaborar en las actividades culturales en los espacios de la DRG según las temáticas.**

Se realizaron las siguientes acciones de difusión:

- ❖ *Secretos en la Reservada, Entre Libros y Palabras Dibujadas, programas de BCN Radio*
- ❖ *8 de marzo día internacional de la mujer. Mesa*
- ❖ *Fisgoneando historias de otros. Epistolario Gutiérrez en la 44° Feria del Libro*
- ❖ *Vitrinas de difusión en el espacio de la DRG: Sarmiento y la taquigrafía y De la librería de Marcos Sastre al salón literario de 1837*
- ❖ *La Biblioteca Peronista en la BCN. Museo Evita*
- ❖ *Participación en la UNTREF. Desde el Programa de Estudios sobre el Peronismo de la Universidad Nacional Tres de Febrero se convocó al Departamento de Colecciones Especiales con el fin presentar la Biblioteca Peronista.*
- ❖ *Noche de los Museos. Con la línea temática sobre Sarmiento, como figura política y literaria “SARMIENTO EN EL EPISTOLARIO GUTIÉRREZ”*
- ❖ *Taller introductorio sobre conservación preventiva del patrimonio en bibliotecas populares*

- **Aplicar políticas de conservación y preservación del material bibliográfico. Actualización en conservación preventiva. Incremento de las tareas pertinentes para un mejor acondicionamiento de la sala.**

Durante el año 2018 se relevaron 1918 obras y se guardaron 301 materiales que ingresaron al acervo.

De la misma manera, respecto al movimiento de colecciones, este Departamento informa que ingresaron 1168 y egresaron 1399 piezas bibliográficas, mayoritariamente para su microfilmación.

- **Material guardado inadecuadamente.**

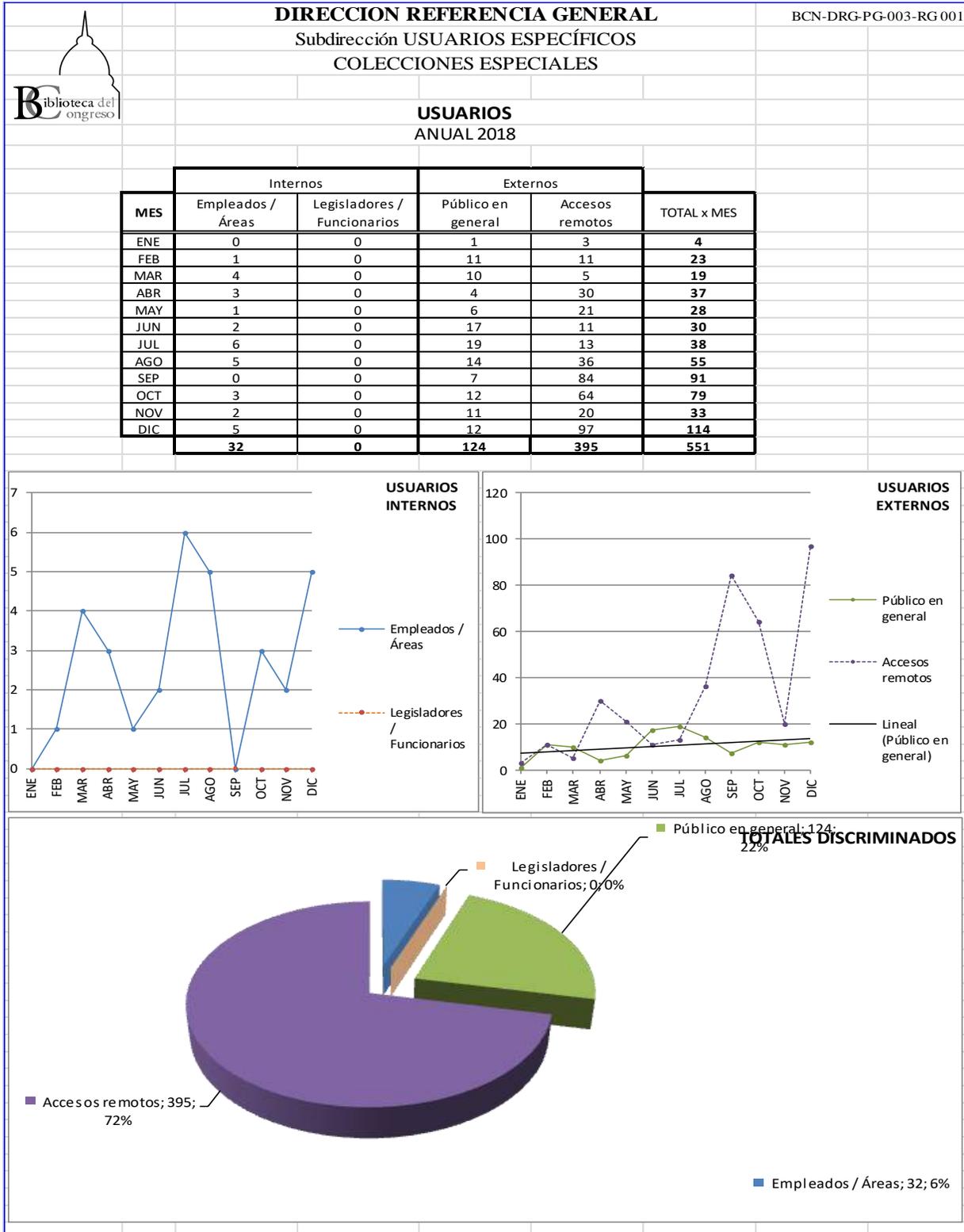
El sector realiza periódicamente lectura de anaqueles que les permite identificar material mal guardado como productos no conformes, según los criterios que se han trazado y como consecuencia mantener controlado el proceso.

- **Extensión horaria para la realización de tareas que no se pueden hacer en horario de atención al público.**

Los agentes realizan una vez al mes extensión horaria para la realización de tareas de mantenimiento y control de material.



Datos del Proceso:





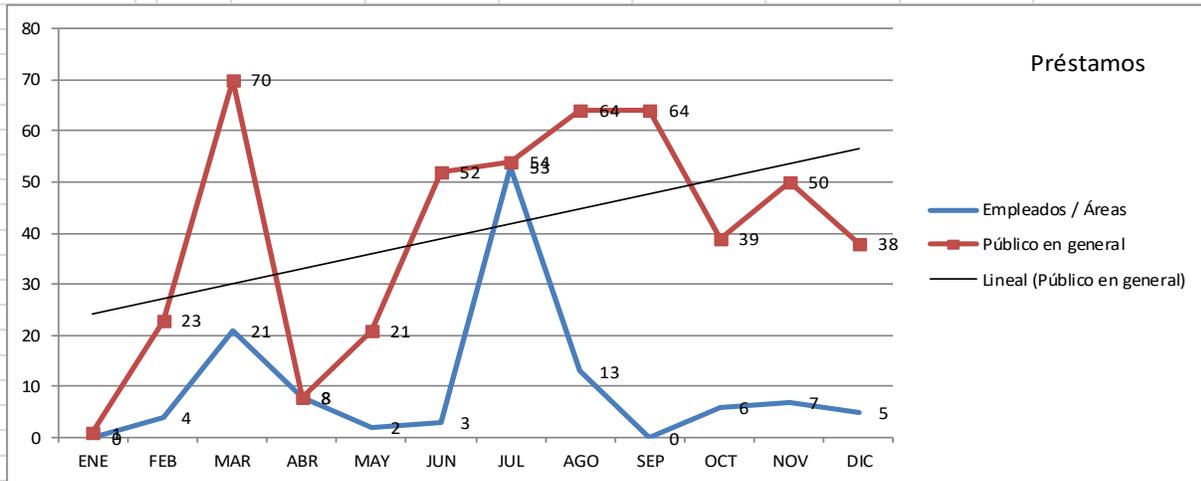
DIRECCION REFERENCIA GENERAL

BCN-DRG-PG-003-RG 002

Subdirección USUARIOS ESPECÍFICOS
COLECCIONES ESPECIALES

PRÉSTAMOS
2018

MES	Empleados / Áreas		Público en general		TOTAL	TOTAL
	Préstamos	Devoluciones	Préstamos	Devoluciones	Préstamos	Devoluciones
ENE	0	0	1	1	1	1
FEB	4	4	23	23	27	27
MAR	21	21	70	70	91	91
ABR	8	8	8	8	16	16
MAY	2	2	21	21	23	23
JUN	3	3	52	52	55	55
JUL	53	53	54	54	107	107
AGO	13	13	64	64	77	77
SEP	0	0	64	64	64	64
OCT	6	6	39	39	45	45
NOV	7	7	50	50	57	57
DIC	5	5	38	38	43	43
	122	122	484	484	606	606





DIRECCION REFERENCIA GENERAL

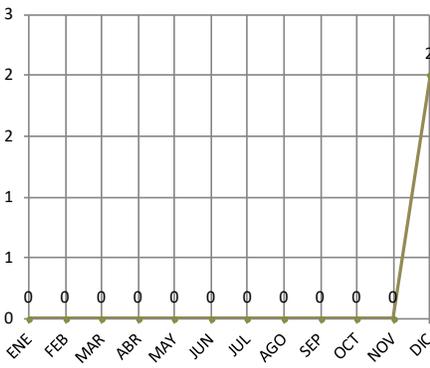
BCN-DRG-PG-003-RG 003

Subdirección USUARIOS ESPECÍFICOS
COLECCIONES ESPECIALES

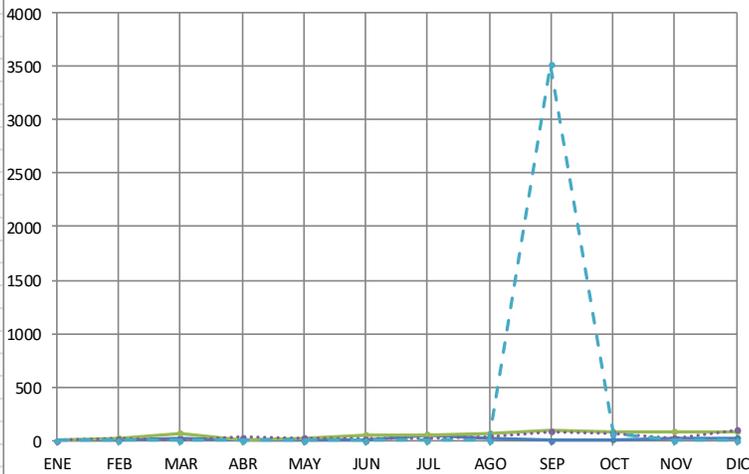
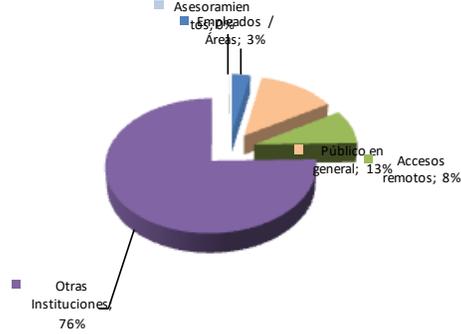
Asesoramientos y Referencias
2018

MES	Referencias				TOTAL x MES	Asesoramientos
	Empleados / Áreas	Público en general	Accesos remotos	Otras Instituciones		
ENE	0	0	3	0	3	0
FEB	4	23	11	0	38	0
MAR	21	70	5	0	96	0
ABR	8	8	30	0	46	0
MAY	2	21	21	0	44	0
JUN	3	52	11	0	66	0
JUL	53	54	13	0	120	0
AGO	13	64	36	0	113	0
SEP	0	92	84	3515	3691	0
OCT	10	81	64	60	215	0
NOV	15	83	20	0	118	0
DIC	19	79	97	2	197	2
TOTAL	148	627	395	3577	4747	2

Asesoramientos



Totales Discriminados





DIRECCION REFERENCIA GENERAL

BCN-DRG-PG-003-RG 002

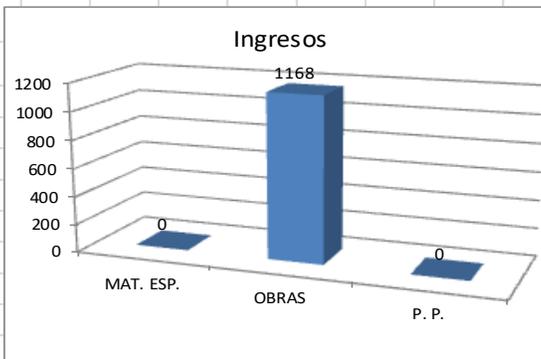
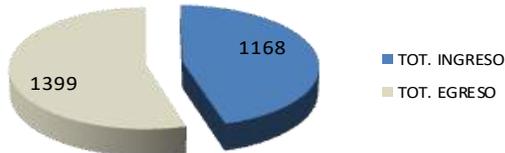
Subdirección USUARIOS ESPECÍFICOS

COLECCIONES ESPECIALES

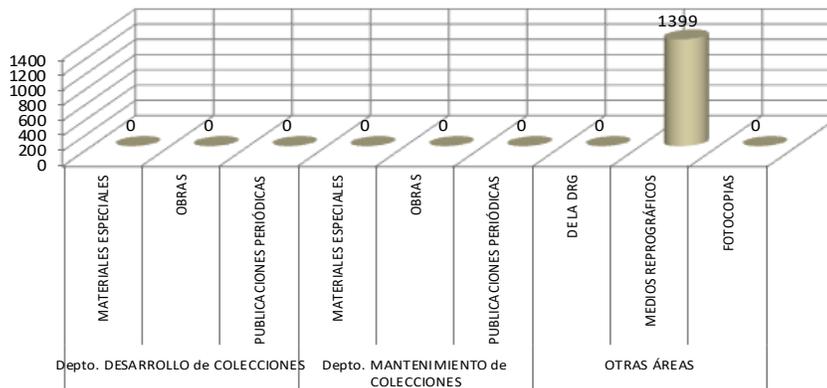
Movimiento de Colecciones

2018

MES	INGRESOS			EGRESOS									TOT. INGRESO	TOT. EGRESO
	MAT. ESP.	OBRAS	P. P.	Depto. DESARROLLO de COLECCIONES			Depto. MANTENIMIENTO de COLECCIONES			OTRAS ÁREAS				
				MATERIALES ESPECIALES	OBRAS	PUBLICACIONES PERIÓDICAS	MATERIALES ESPECIALES	OBRAS	PUBLICACIONES PERIÓDICAS	DE LA DRG	MEDIOS REPROGRÁFICOS	FOTOCOPIAS		
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	75	0	0	0	0	0	0	0	0	509	0	75	509
MARZO	0	68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	68	0
ABRIL	0	510	0	0	0	0	0	0	0	0	282	0	510	282
MAYO	0	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30	0
JUNIO	0	32	0	0	0	0	0	0	0	0	48	0	32	48
JULIO	0	356	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	356	0
AGOSTO	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0	119	0	24	119
SEPTIEMBRE	0	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	0
OCTUBRE	0	37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37	0
NOVIEMBRE	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	440	0	3	440
DICIEMBRE	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1
TOTAL	0	1168	0	0	0	0	0	0	0	0	1399	0	1168	1399



Egresos





DIRECCION REFERENCIA GENERAL

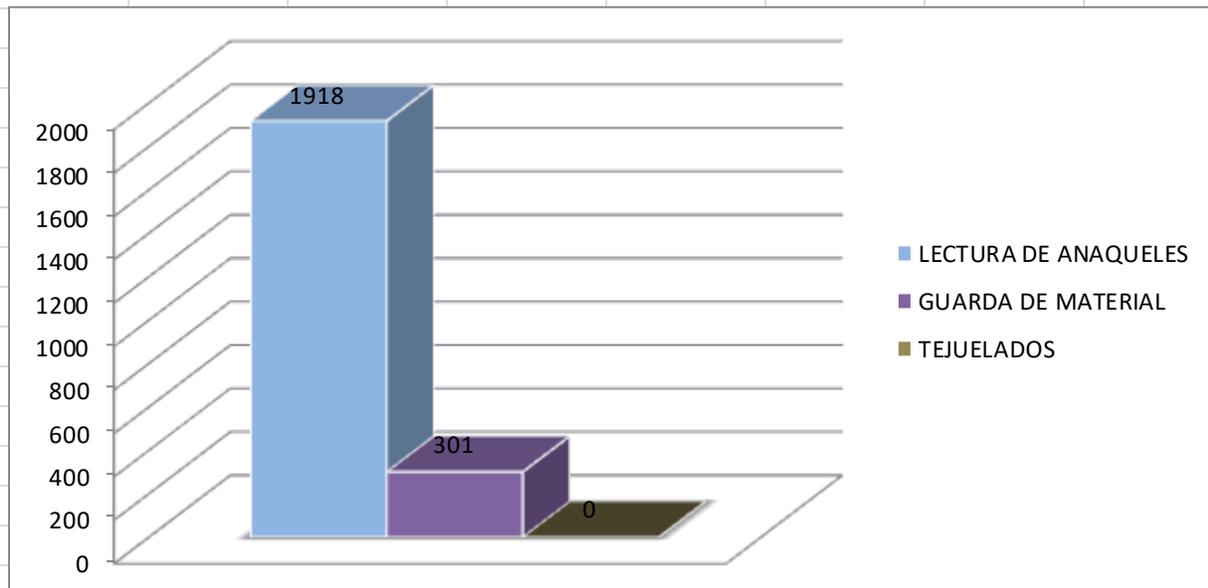
Subdirección USUARIOS ESPECÍFICOS

COLECCIONES ESPECIALES

Mantenimiento de Colecciones

2018

FECHA	LECTURA DE ANAQUELES	GUARDA DE MATERIAL	TEJUELADOS
ENERO	0	0	0
FEBRERO	0	33	0
MARZO	0	29	0
ABRIL	0	62	0
MAYO	0	0	0
JUNIO	700	25	0
JULIO	0	31	0
AGOSTO	0	25	0
SEPTIEMBRE	0	24	0
OCTUBRE	0	31	0
NOVIEMBRE	492	37	0
DICIEMBRE	726	4	0
1918	301	0	



Oportunidades de Mejora

- Seguimiento de solicitudes de infraestructura (PCs, mejor acondicionamiento de la Sala, control de plagas, control de contaminación lumínica).
- Promover en forma activa la difusión, tanto dentro de la Biblioteca como en otras instituciones, la conservación y preservación del patrimonio bibliográfico.
- Impulsar la promoción para la investigación de los contenidos del DCE.
- Promover trabajos que resulten de interés para los investigadores.
- Hacer una revisión de las medidas de control para los objetivos estratégicos; hacer un replanteo de los objetivos.
- Promover el intercambio con otras instituciones para el abordaje de la problemática de conservación y preservación.



1.3.1.2.1.2.2 Servicios Legislativos

El proceso se encuentra a cargo de la Dirección de Servicios Legislativos, cuya misión es asistir y asesorar prioritariamente al Poder Legislativo y a organismos oficiales, públicos y privados acerca del tratamiento y difusión de la documentación e información jurídica y parlamentaria argentina y extranjera.

Destacan entre sus fortalezas:

- a) Disponibilidad del acervo documental y bibliográfico oficial.*
- b) Conocimiento y manejo de los recursos bibliográficos en idiomas específicos (legislación comparada).*
- c) Acceso público a la información actualizada en la Página WEB institucional.*

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

Referencia en Sala de Lectura Oficial

Este proceso queda exceptuado de la actual revisión, ya que la Subdirección a cargo del mismo (Subdirección Conectividad y Colecciones) surge con la nueva estructura implementada en el año 2018, perteneciendo anteriormente a la Dirección de Referencia General, cuyas herramientas de análisis y planificación fueron relevadas oportunamente a nivel Dirección.

No obstante lo cual, en los elementos de salida del proceso se pueden observar las Oportunidades de mejora y los objetivos planificados para el año 2019.

<https://bcn.gob.ar/servicios/servicios-legislativos/salon-oficial>

Referencia en Legislación extranjera:

- **Responder el 95% de las solicitudes de los usuarios con la información pedida.**

En el período julio-septiembre los usuarios solicitaron 40 trabajos, de los cuales fueron respondidos todos con la información solicitada.

- **Una vez finalizado cada trabajo, el mismo deberá ser incorporado en el índice. El 100% de las solicitudes respondidas tienen que encontrarse cargadas.**

Los 40 trabajos solicitados fueron incorporados al índice.



Referencia en Legislación Nacional

Anteriormente, se elaboraron en cada Departamento planificaciones hasta el mes de junio 2018, sobre las que se informaron los cumplimientos (porcentajes)

El proceso no tenía identificados sus objetivos de calidad, razón por la cual durante la auditoría interna (octubre 2018), se hallaron los siguientes desvíos: OB 18-064, 18-066, 18-067 y 18-068.

En base a los planes de acción elaborados para cada observación, se decidió la identificación de los objetivos estratégicos y la unificación de la planificación a nivel Subdirección, en la que el sector se encuentra actualmente trabajando.

- **Desarrollar nuevos métodos de información: Modernización y adecuación a la realidad parlamentaria de las Bases de Datos de la DSL (REFBIPAR y LEGISBIBLIO)**

En relación con la REFBIPAR, el objetivo se encuentra cumplido. En abril de 2018, en el marco de la 1ª Jornada de Bibliotecas Parlamentarias, se produjo el relanzamiento de la Base Refbipar. <http://refbipar.bcn.gob.ar/bcn/catalogo4.buscar>

En cuanto a LEGISBIBLIO el objetivo se encuentra parcialmente cumplido ya que la nueva base se encuentra a prueba. Desde marzo de 2018 hasta la actualidad, toda la selección de normas realizada, se encuentra cargada en la base Legisbiblio. Desde dicha fecha, cambiaron los criterios de selección y desde entonces también se fueron modificando y ajustando la modalidad de trabajo, de acuerdo a las Normas ISO 9001-2015, en lo que se refiere a trazabilidad.

La Dirección Informática ha desarrollado una nueva base para la legislación provincial –que se encuentra a prueba-, con un formato similar al de la Refbipar, lo que permitirá agilizar la carga y mejorar la búsqueda de legislación provincial con el objetivo de concluir en el futuro en una base de datos de acceso al público.

- **Incrementar el número de usuarios**

El objetivo se encuentra cumplido en forma satisfactoria. A la fecha de la planificación -1º de julio de 2017- los usuarios regulares eran 2.400 aproximadamente. Actualmente los usuarios promedian los 5.700 con un porcentaje de 97.5% de respuestas satisfactorias.

El incremento se debe a la cantidad de usuarios de organismos públicos provinciales –legislaturas, poderes ejecutivo y judicial provinciales- que se han incorporado, la actualización permanente de la web institucional y la coordinación con el área de prensa para la difusión de los trabajos que se realizan en la Dirección.

- **Conexión con los legisladores, comisiones y bloques mediante el uso de nuevas tecnologías: lanzamiento de nuevos productos y servicios de la DSL en forma constante y periódica**



El objetivo de calidad se encuentra cumplido. En el mes de marzo de 2018 se lanzó una nueva publicación que es realizada en forma conjunta por distintos sectores de la DSL, cuyo nombre es “Alertas Legislativas y Parlamentarias”. Es una publicación en formato digital que diariamente se remite a los despachos de legisladores y sus asesores y que consigna novedades de legislación nacional publicadas en el BORA del día, legislación provincial, legislación extranjera, jurisprudencia y proyectos de particulares.

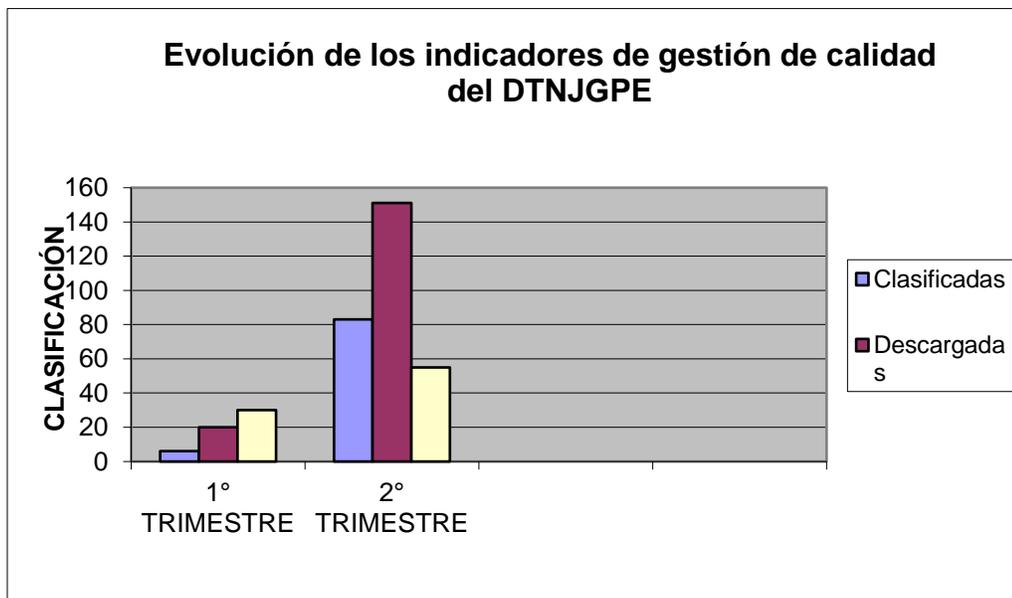


Datos del Proceso

DEPARTAMENTO TRATAMIENTO DE NORMAS JURÍDICAS Y GESTIÓN PARLAMENTARIA EXTRANJERA (1° y 2° trimestre)

Nombre del Eficacia en la clasificación de normas jurídicas. El Departamento Tratamiento de Normas Jurídicas y Gestión Parlamentaria Extranjera realiza la descarga y clasificación de normas jurídicas. La meta a cumplir a agosto de 2018 es de un 75% de clasificación de las normas procesadas y su mínimo tolerable es del 65%. Del análisis de los gráficos que se presentan, se desprende que los objetivos no han sido alcanzados.

Evolución de los Indicadores de Gestión de la Calidad del DTNJGPE			
	Clasificadas	Descargadas	Porcentaje
1° TRIMESTRE	6	20	30
2° TRIMESTRE	83	151	54,96688742

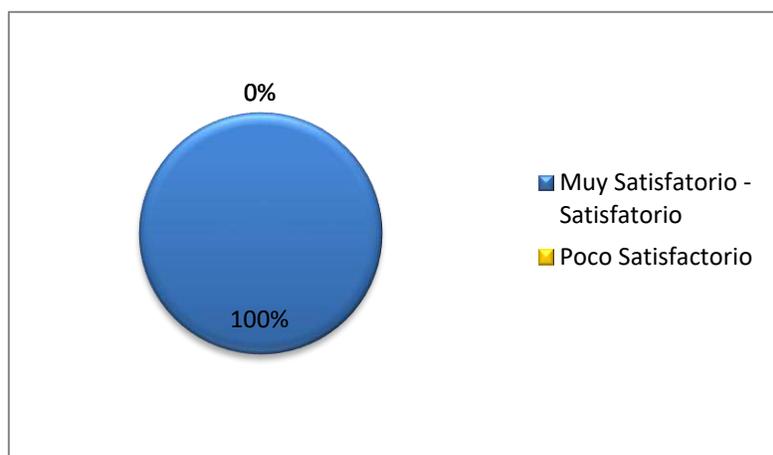


EVOLUCION DE LOS INDICADORES DEL EX DEPARTAMENTO DE REFERENCIA
EXTRANJERA Y ATENCIÓN AL USUARIO (1º y 2º trimestre)

1º Trimestre

Atención recibida

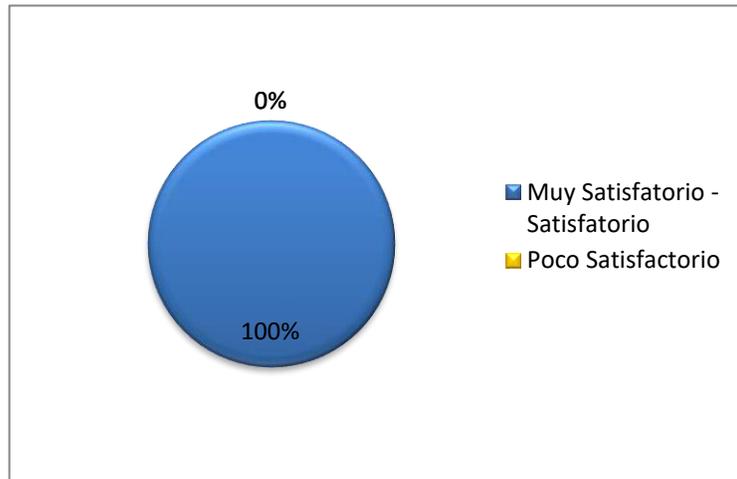
Trimestre	Muy satisfactorio - Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insatisfactorio
01-01-2018 al 31-03-2018	16	0	0
	Muy Satisfactorio - Satisfactorio	16	
	Poco Satisfactorio	0	
	Insatisfactorio	0	



Utilidad de la información

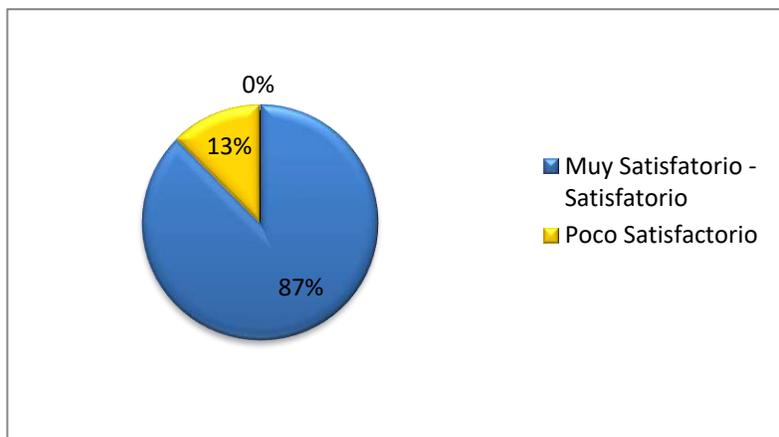
Trimestre	Muy satisfactorio - Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insatisfactorio
01-01-2018 al 31-03-2018	16	0	0
	Muy Satisfactorio - Satisfactorio	16	
	Poco Satisfactorio	0	
	Insatisfactorio	0	





Tiempo de entrega

Trimestre	Muy satisfactorio - Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insatisfactorio
01-01-2018 al 31-03-2018	14	2	0
	Muy Satisfactorio - Satisfactorio	14	
	Poco Satisfactorio	2	
	Insatisfactorio	0	

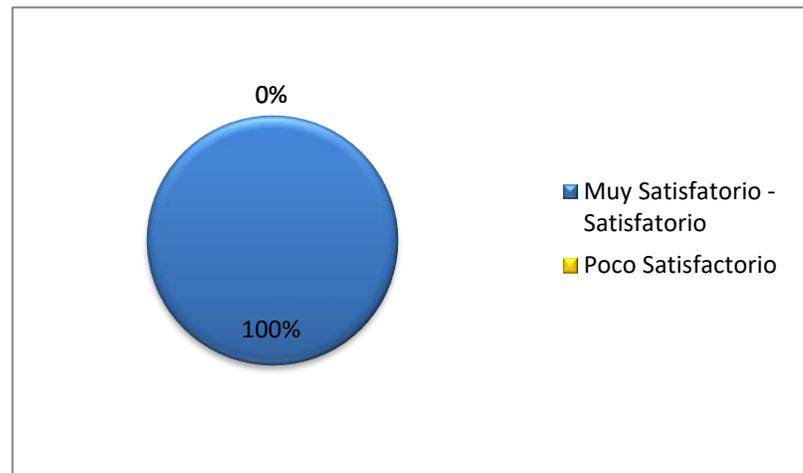


2º Trimestre

Atención recibida

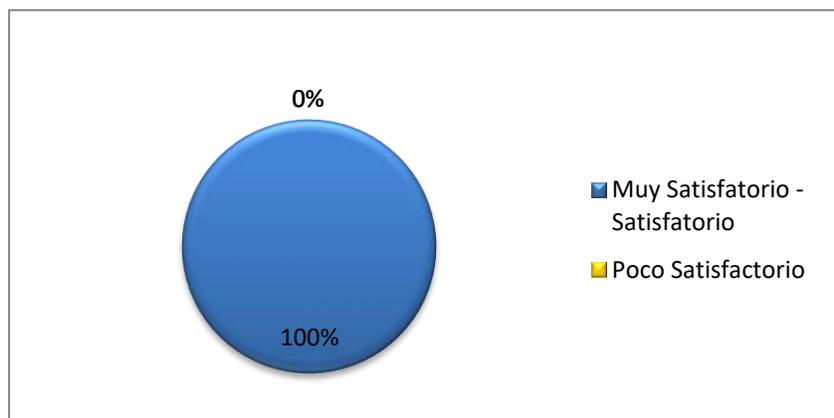


Trimestre	Muy satisfactorio - Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insatisfactorio
01-04-2018 al 30-06-2018	13	0	0
	Muy Satisfactorio - Satisfactorio	13	
	Poco Satisfactorio	0	
	Insatisfactorio	0	



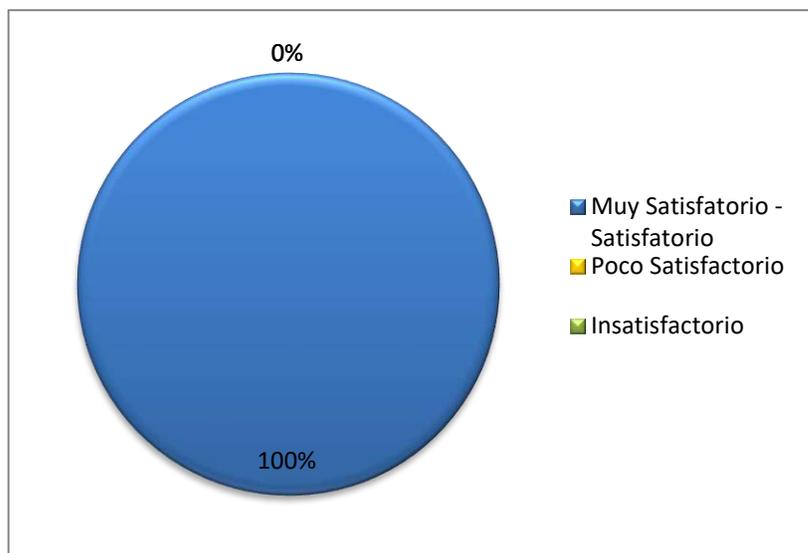
Utilidad de la información

Trimestre	Muy satisfactorio - Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insatisfactorio
01-04-2018 al 30-06-2018	13	0	0
	Muy Satisfactorio - Satisfactorio	13	
	Poco Satisfactorio	0	
	Insatisfactorio	0	



Tiempo de entrega

Trimestre	Muy satisfactorio - Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insatisfactorio
01-04-2018 al 30-06-2018	13	0	0
	Muy Satisfactorio - Satisfactorio	13	
	Poco Satisfactorio	0	
	Insatisfactorio	0	



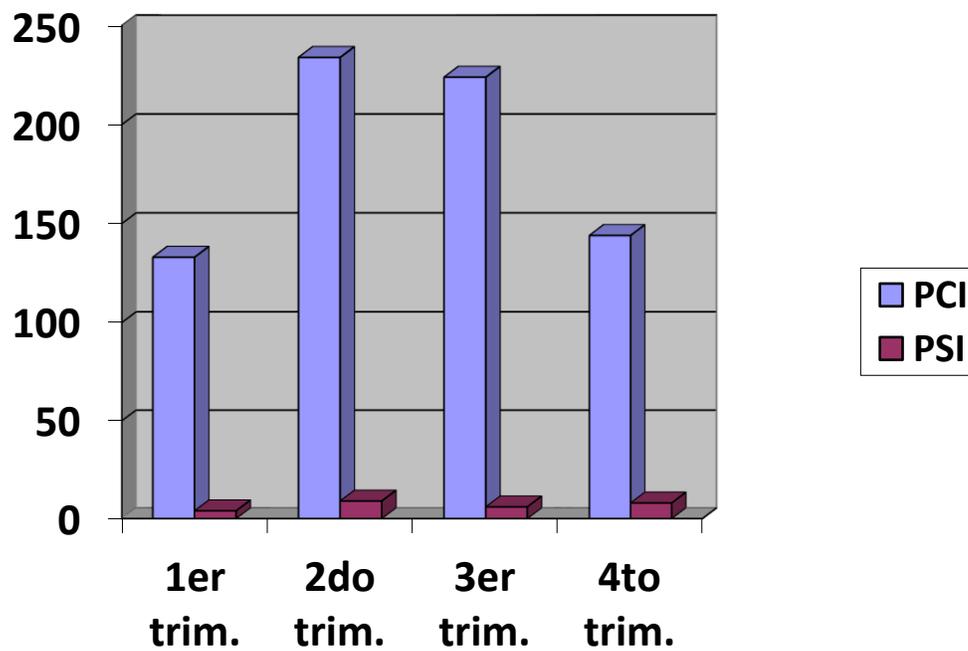
DEPARTAMENTO REFERENCIA ARGENTINA Y ATENCIÓN AL USUARIO



INDICADORES DE GESTIÓN DE CALIDAD-

Evolución 01-01-2018 a 10-12-2018

	01/2018- 03/2018	04/2018- 06/2018	07/2018 09/2018	01/2018 12/2018
RT	201,00	240,00	188,00	144
SCI	189,00	229,00	181,00	136
SSI	12,00	11,00	7,00	8
PCI	0,9403	0,9542	0,9628	0,9444
PSI	0,0597	0,0458	0,0372	0,0556

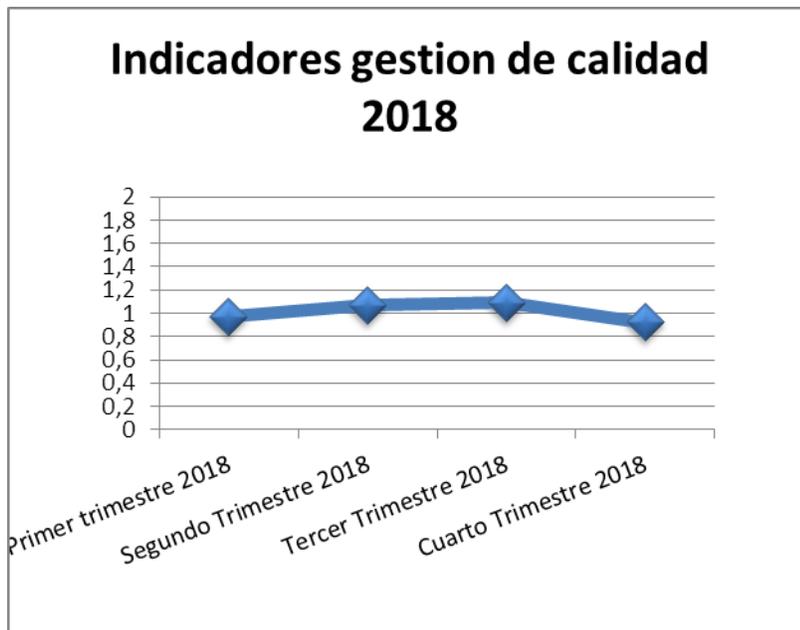


DEPARTAMENTO TRATAMIENTO NORMAS JURÍDICAS ARGENTINAS

Evolución 1 enero 2018 al 13 diciembre 2018

Cociente entre NJI AC/NJI AA

<i>Indicadores gestión de calidad</i>	<i>Primer Trimestre 2018</i>	<i>Segundo Trimestre 2018</i>	<i>Tercer Trimestre 2018</i>	<i>Cuarto Trimestre 2018</i>
	<i>0,97</i>	<i>1,07</i>	<i>1,09</i>	<i>0,92</i>



DEPARTAMENTO GESTIÓN LEGISLATIVA ARGENTINA



INDICADORES DE GESTIÓN

Evolución 1 enero 2018 al 13 diciembre 2018

BASE TRAMI - EXPEDIENTES INGRESADOS Y MODIFICACIONES

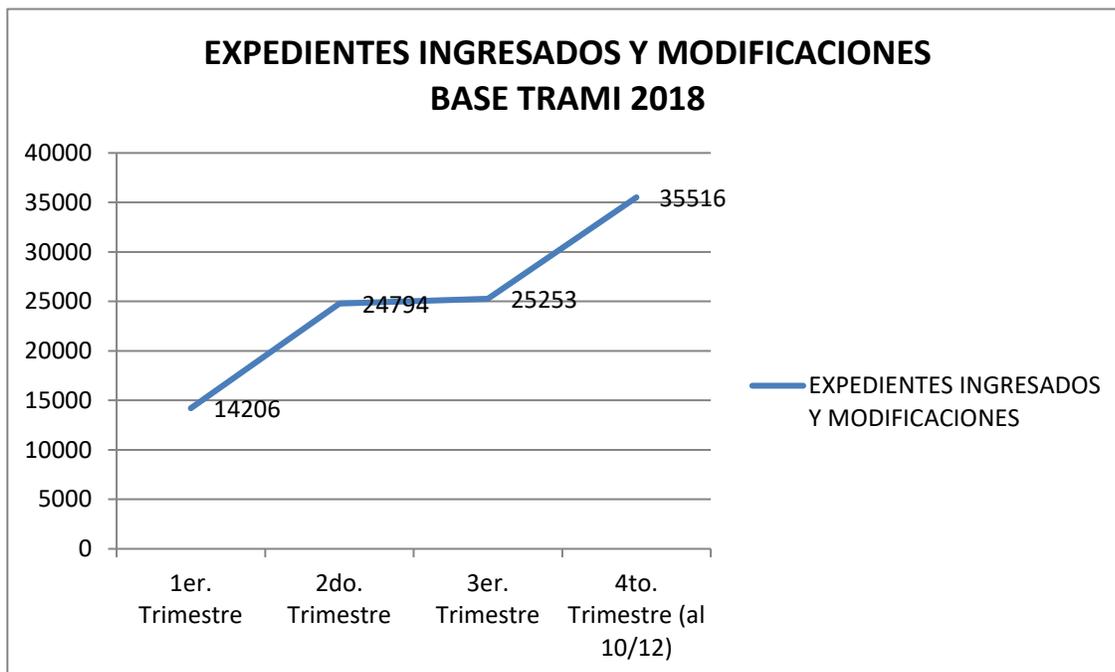
1er. Trimestre: 14.206

2do. Trimestre: 24.794

3er. Trimestre: 25.253

4to. Trimestre (al 10/12): 35.516

TOTAL PERÍODO 2018 99.769



Se destacan como oportunidades de mejora para el proceso, a instancia propia y del SGC, las siguientes:

- Proyectar internamente la difusión de los productos y actividades que surgen del proceso (bases de datos propias, publicaciones y referencia legislativa) en busca de oportunidades de articulación con otros procesos del SGC.
- Recuperar las suscripciones pagas discontinuadas durante el 2017 y 2018, para la mejora de la calidad de los productos del proceso, al ampliar el acceso a material bibliográfico – diversificación de fuentes.



- Articular con la DRG para obtener capacitaciones específicas sobre mantenimiento y conservación del material bibliográfico.
- Conservar y adecuar la Sala de Lectura Oficial.
- Preservar y restaurar en un 80% las colecciones del Salón Oficial.
- Agilizar el recupero de material bibliográfico en mora.



1.3.1.2.1.2.3 Referencia Hemerográfica

Este proceso está a cargo de la Dirección Hemeroteca, que tiene entre sus funciones:

- *Planificar, dirigir y supervisar, los servicios referenciales y documentales del acervo hemerográfico.*
- *Asistir en materia de información a los miembros y organismos del Poder Legislativo, reparticiones oficiales, públicas y privadas, nacionales y extranjeras, y a la comunidad en general.*
- *Planificar y promover acuerdos con instituciones públicas y privadas, para favorecer la cooperación en materia de información y documentación hemerográfica.*

Destacan entre sus fortalezas:

- *Vasto acervo hemerográfico.*
- *Amplitud horaria (24 h) en la prestación del servicio.*
- *Infraestructura.*
- *Acceso a material microfilmado de alto valor documental.*

Referencia hemerográfica en Revistas

Posee más de diez mil títulos de publicaciones periódicas nacionales y extranjeras "en distintos soportes: papel, CD-ROM, bases de datos en línea y microfichas" que comprenden múltiples contenidos, temas de actualidad e información general. También posee una actualización de disciplinas jurídicas en una amplia colección de repertorios, fallos, anales, diarios de sesiones, doctrina y jurisprudencia.

<https://bcn.gob.ar/servicios/salas-y-horarios/hemeroteca-revistas>

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Incrementar las colecciones**

Hubo un incremento anual de colecciones de 150 publicaciones periódicas nuevas disponibles para su consulta.

- **Creación de base de datos**

Se respondieron una cantidad de 12192 correos electrónicos, especialmente a partir de la incorporación de las nuevas herramientas de consulta remota (6200 más que el año anterior).

- **Optimización de espacios de almacenamiento de material.**



Por los trabajos realizados en colecciones (baja y corrida de material) se pudo disponer de un total aproximado de 200 estantes nuevos.

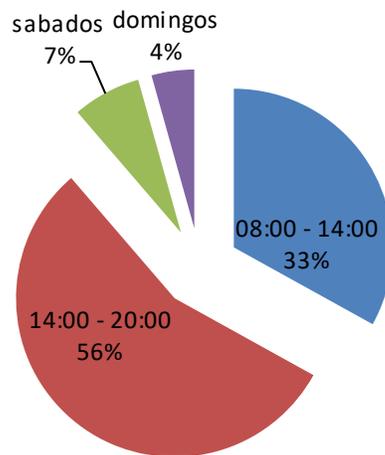
Según lo informado en la planificación adjunta, se están llevando a cabo trabajos de acondicionamiento de la infraestructura e iluminación en los sectores mencionados.



Datos del Proceso

DIRECCION HEMEROTECA			
SUBDIRECCION REVISTAS		BCN-DH-SR-F1-005-REG 001	
MES: 2º SEMESTRE 2018		Encuesta anónima de satisfacción	
(LA MEDICIÓN COMENZÓ EN SEPTIEMBRE DE 2018/SE CONTABILIZÓ HASTA EL DÍA 12 DE DICIEM)			
		HORARIO DE CONSULTA	
TEMA	FRECUENCIA		
08:00 - 14:00	38		
14:00 - 20:00	64		
sabados	8		
domingos	5		

HORARIO DE CONSULTA



REVISTAS NO ENCONTRADAS 2 SEMESTRE 2018

(LA MEDICIÓN COMENZÓ JULIO 2018/ SE CONTABILIZÓ HASTA EL DÍA 12 DE DICIEMBRE)

BCN-DH-SR-F1-004-REG 001

	Cantidades		%
ENCONTRADAS	5243	5243	96,13
NO ENCONTRADAS TINGLADO Z	170		3,12
NO ENCONTRADAS TINGLADO A	28		0,51
NO ENCONTRADAS TINGLADO B	13	211	0,24
SOLICITADAS	5454	5454	100,00

$(C10 / CT) \times 100\% = V\% \leq VE\%$

3,87

C10, Cantidad de material NO Encontrado;

211,00

CT, Cantidad Total de material solicitado por los usuarios;

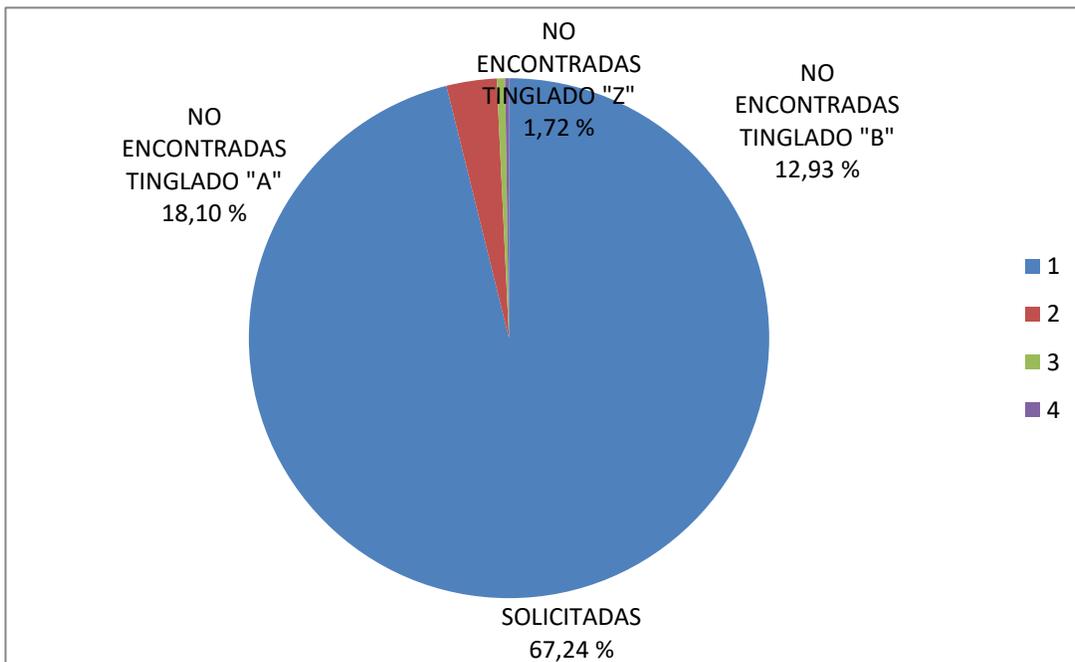
5454,00

V%, Porcentaje de cumplimiento del objetivo

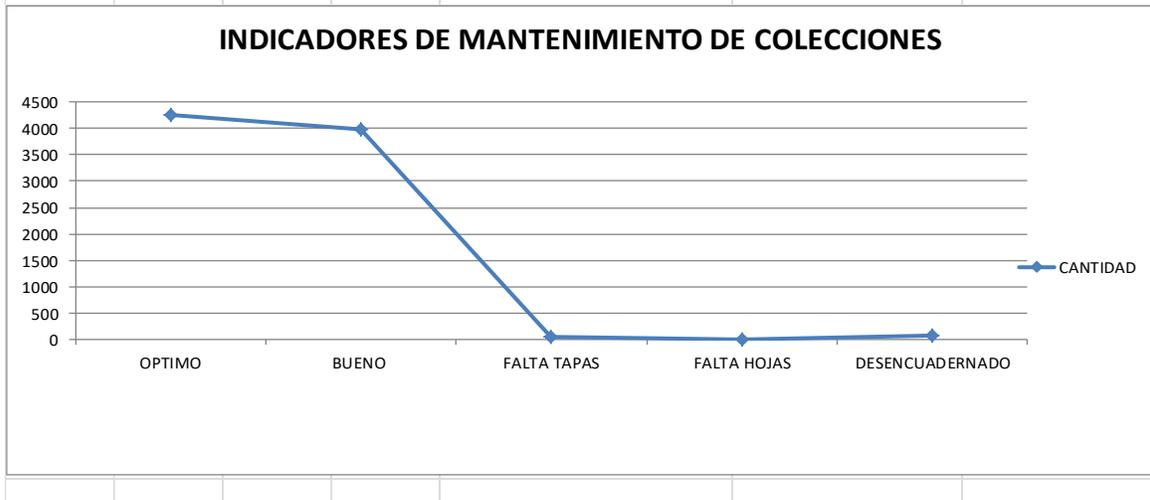
3,87

VE%, Valor Esperado

10



DIRECCION HEMEROTECA	BCN-DH-SR-FI-002-REG 001				
SUBDIRECCION REVISTAS					
INDICADORES DE MANTENIMIENTO DE COLECCIONES ANUAL 2018					
ESTADO	OPTIMO	BUENO	FALTA TAPAS	FALTA HOJAS	DESENCUADERNADO
CANTIDAD	4258	3973	53	13	69



Referencia hemerográfica en Diarios y Periódicos

Cuenta con colecciones de publicaciones argentinas -nacionales y provinciales- de países limítrofes y Latinoamérica, de Estados Unidos, España e Italia, entre otros. A través de un índice temático ofrece información analítica de cuatro diarios de circulación nacional: La Nación, Clarín, Página 12 y Ámbito Financiero.

<https://bcn.gob.ar/servicios/salas-y-horarios/hemeroteca-diarios>



Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Aumentar la cantidad de lectores (10%)**

Año 2017 9.733 personas

Año 2018 10.595 personas (hasta el día 12/12/18)

Faltando casi 20 días del mes de diciembre, casi estaríamos superando el 10% de lectores, tal cual fuera planificado.

- **Aumentar la cantidad de material de consulta disponible (10%)**

Con la incorporación de nuevos anaqueles en el sótano, y el ordenamiento de colecciones en el sector en dicho sector, estimamos que se ha cumplido parcialmente dicho objetivo, ya que se han incorporado entre otras colecciones, new york time, el Liberal de Santiago del Estero, el Corriere della Sera, el Mercurio de Chile, etc. (y sólo con estas cuatro colecciones, consideramos que hemos superado dicho porcentaje).

- **Conformación de un kardex virtual**

En cuanto el tercer ítem, a partir del mes de noviembre hemos incorporado el kardex virtual, por lo cual hemos logrado cumplir con dicho objetivo.

Datos del Proceso

ATRIBUTO MEDIDO: Satisfacción del usuario, con respecto al porcentaje de material solicitado en Diarios y Periódicos
(Material entregado en función del material solicitado)

FEBRERO	80.5
MARZO	80.6
ABRIL	80.7
MAYO	80.9
JUNIO	81
JULIO	81
AGOSTO	81.1
SEPTIEMBRE	81.1
OCTUBRE	81.2
NOVIEMBRE	81.2

Esperábamos para Diciembre 2018 llegar al 82 % de la satisfacción.



ATRIBUTO MEDIDO: Satisfacción del usuario, respecto a la atención brindada
(Excelente, muy bueno y bueno es considerado positivo, malo y regular negativo)

FEBRERO	84
MARZO	84.1
ABRIL	84.2
MAYO	84.5
JUNIO	84.6
JULIO	84.6
AGOSTO	84.6
SEPTIEMBRE	84.6
OCTUBRE	84.7
NOVIEMBRE	84.7

Esperábamos para Diciembre 2018 llegar al 86 % de la satisfacción.

SATISFACCION DEL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2018

SUBDIRECCION DIARIOS Y PERIODICOS

FICHAS INDICADOR

BCN-DH-SHD-FI 002

ATRIBUTO MEDIDO: SATISFACCION DEL USUARIO, CON RESPECTO AL PORCENTAJE DE MATERIAL SOLICITADO

ENERO	0
FEBRERO	80,5
MARZO	80,6
ABRIL	80,7
MAYO	80,9
JUNIO	81



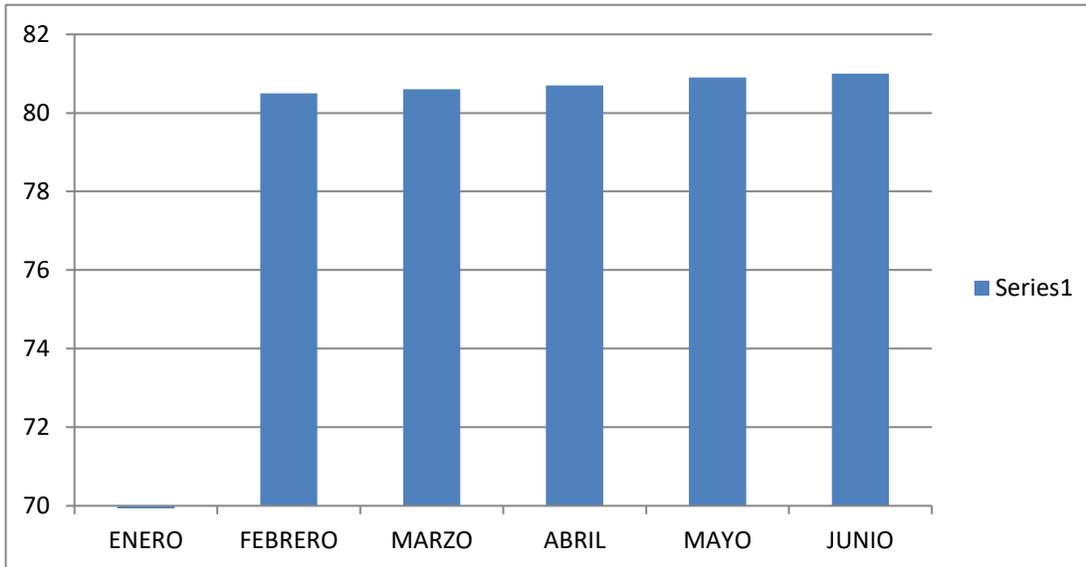


GRAFICO DE EVOLUCION AÑO 2018

Durante el periodo analizado, se observa un crecimiento sostenido del material prestado Respecto al solicitado.

Este crecimiento según nuestro parecer se debe fundamentalmente a las siguientes medidas:

- * Incorporación de nuevos anaqueles
- * Puesta a disposición del público de nuevas colecciones en dichos anaqueles.

Para fin de año, estimamos cumplir con el objetivo de 82% de satisfacción, mediante La incorporación de los ítems antes mencionados.

— línea 82%

SATISFACCION DEL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE 2018 SUBDIRECCION DIARIOS Y PERIODICOS

FICHAS INDICADOR

ATRIBUTO MEDIDO: MATERIAL ENTREGADO RESPECTO AL TOTAL SOLICITADO

JULIO	81
AGOSTO	81,1
SEPTIEMBRE	81,1
OCTUBRE	81,2
NOVIEMBRE	81,2
DICIEMBRE	81,2



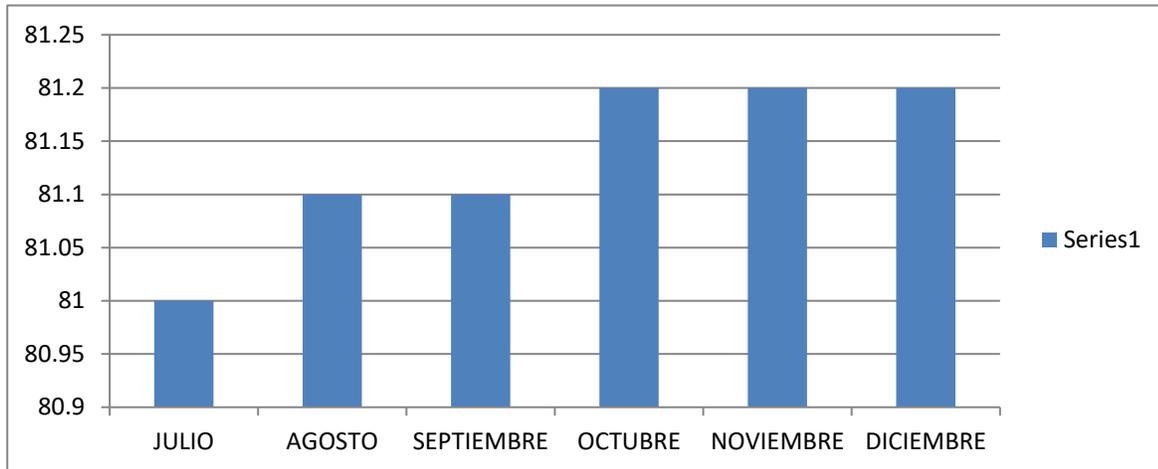


GRAFICO DE EVOLUCION AÑO 2018

Durante el periodo analizado, se observa un crecimiento sostenido del material prestado respecto al solicitado

Este crecimiento según nuestro parecer se debe fundamentalmente a las siguientes medidas:

Incorporación de nuevos anaqueles en el sótano.

Mediante la incorporación de nuevos anaqueles, en el 2 piso estimábamos cumplir con el objetivo de 82% Para fin de año.

Lamentablemente no se pudo llegar a ese objetivo, ya que al no contar con los Anaqueles solicitados, no se pudo llegar al objetivo.



SATISFACCION DEL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2018

SUBDIRECCION DIARIOS Y PERIODICOS

FICHAS INDICADOR

BCN-DH-SHD-FI 001

SATISFACCION DEL USUARIO CON RESPECTO A LA ATENCION BRINDADA

ENERO	0
FEBRERO	84
MARZO	84,1
ABRIL	84,2
MAYO	84,5
JUNIO	84,6

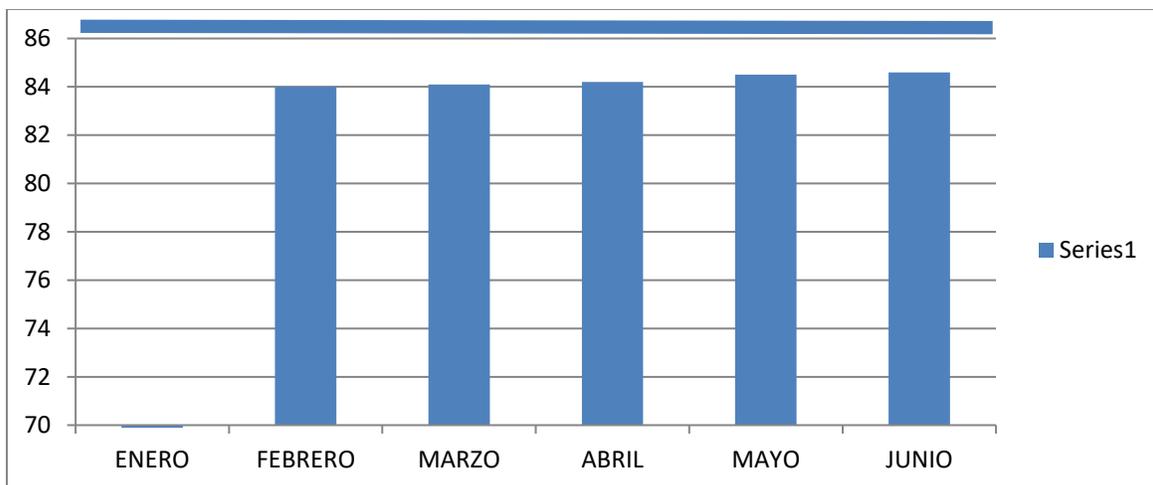


GRAFICO DE EVOLUCION AÑO 2018

Durante el periodo analizado, se observa un crecimiento de la satisfacción al usuario- Este crecimiento según nuestro parecer se debe fundamentalmente a las siguientes medidas:

- * se logró incrementar la cantidad de material a disposición del público
- *se incrementó el número de agentes en atención al público
- *se incrementó el número de agentes en atención virtual

Nuestro deseo es llegar a un 86 % de satisfacción para diciembre 2018, fundamentalmente Debido a la incorporación de nuevas colecciones.

86%



SATISFACCION DEL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE 2018

SUBDIRECCION DIARIOS Y PERIODICOS

FICHAS INDICADOR

SATISFACCION AL USUARIO CON RESPECTO A LA ATENCION BRINDADA

JULIO	84,6
AGOSTO	84,6
SEPTIEMBRE	84,6
OCTUBRE	84,7
NOVIEMBRE	84,7
DICIEMBRE	84,7

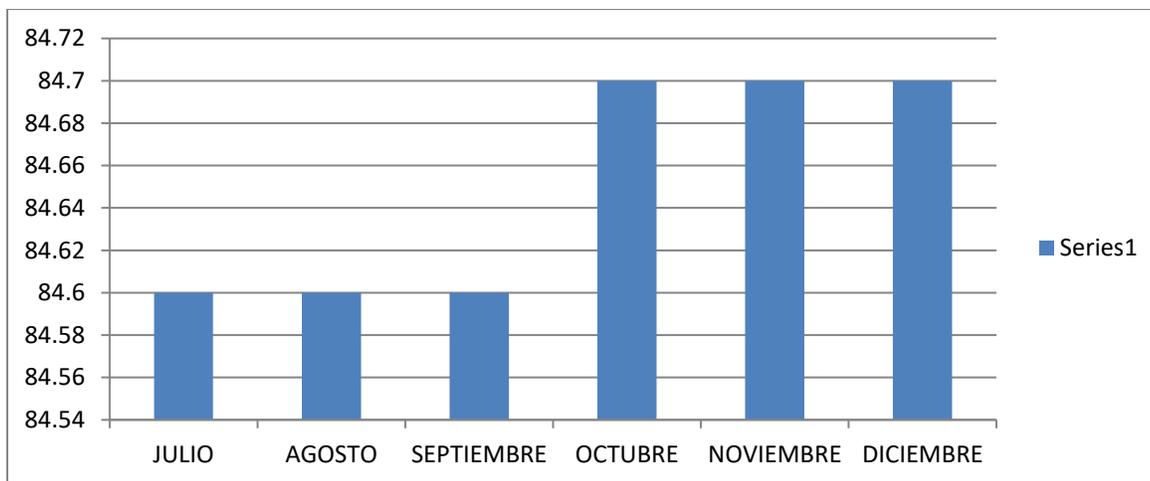


GRAFICO DE EVOLUCION AÑO 2018

Durante el periodo analizado, se observa un crecimiento de la satisfacción al usuario- Este crecimiento según nuestro parecer se debe fundamentalmente a las siguientes medidas:

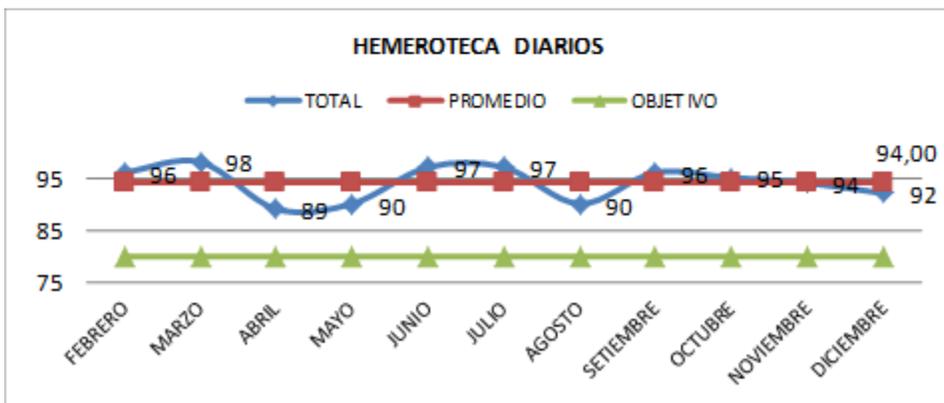
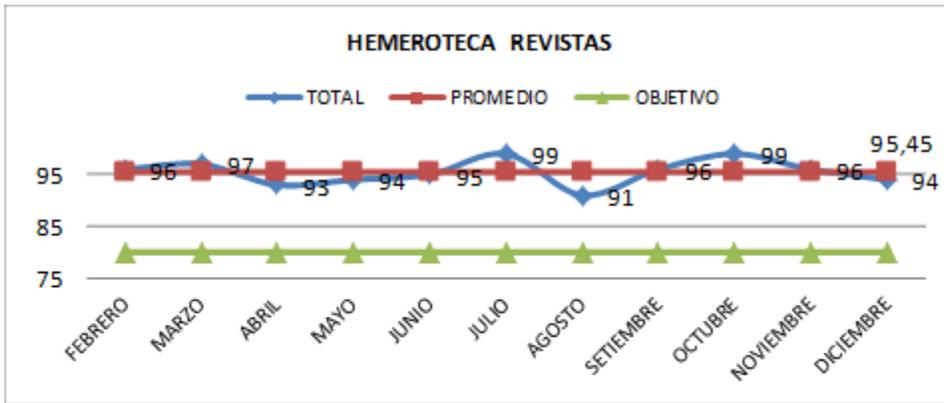
- *se logró incrementar la cantidad de material a disposición del público
- *se incrementó el número de agentes en atención al público
- *se incrementó el número de agentes en atención virtual

Nuestro deseo era llegar a un 85 % de satisfacción para diciembre 2018, fundamentalmente Debido a la incorporación de nuevas colecciones.



Lamentablemente no se pudo concretar la adquisición de la totalidad De los anaqueles solicitados.

Satisfacción del Usuario integrales



Oportunidades de mejora

Se destacan como oportunidades de mejora para el proceso, a instancia propia y del SGC, las siguientes:

- Realizar seguimientos y medición de la satisfacción del proceso de referencia virtual y la atención de usuarios remotos.
- Recoger estadísticas específicas sobre perfil del usuario.
- Incrementar el grado de satisfacción de los usuarios, la cual está ligada fundamentalmente a la obtención del material solicitado y la adquisición de anaqueles.



1.3.1.2.1.3 FOTOCOPIAS Y ESCANEOS

Este proceso está encabezado por la Dirección de Servicios Complementarios, que tiene entre sus funciones:

- *Brindar y supervisar la prestación del servicio de fotocopias y escaneos arancelados en las distintas Salas de la Biblioteca.*
- *Asegurar el funcionamiento de los equipos fotocopiadores, requiriendo los servicios técnicos necesarios para un servicio eficiente.*

Destacan entre sus fortalezas:

- *Campaña para la disminución de uso de papel y reciclaje, alineada al objetivo estratégico de despapelización de la Organización.*
- *Calidad del equipamiento.*
- *Precios acordes a una institución pública, sin fines de lucro.*
- *Incorporación del sector al SIEP.*
- *Amplitud horaria.*
- *Tiempo y diversidad de formatos de entrega de las copias solicitadas.*

<https://bcn.gov.ar/servicios/servicios-de-fotocopia-y-escaneo>

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

Durante el período informado se alcanzaron los **siguientes objetivos:**

- **Incrementar un 25% los escaneos de tapas e índices de volúmenes de PP del catálogo de la BCN**

Año 2017 (346 números de pp escaneados)

Año 2018 (894 números de pp escaneados)

- **Obtener prórroga del contrato de los equipos Xerox**

Se emitió O/C N° 5/18 del 19/02/2018 por el plazo de un año.



- **Incorporar los Departamentos Fotocopias y Turnos Especiales al sistema de ingreso de lectores**

Desde octubre el servicio de fotocopias y escaneos se encuentra incorporado al sistema de ingreso de lectores, permitiendo que el lector autogestione las solicitudes de fotocopias y escaneos.

- **Lograr el 100% de capacitación en la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015 para todo el personal de fotocopias y turnos especiales y de los talleres gráficos**

Objetivo alcanzado, no obstante, se mantiene la capacitación permanente como objetivo en virtud de procurar la mejora continua que la Norma promueve.

No fueron alcanzados los siguientes objetivos, por razones presupuestarias de conocimiento público:

- **Ampliar el espacio físico de la Sala Fotocopias de Hemeroteca**
- **Aumentar el personal que presta servicio en el turno noche**
- **Disponer de un depósito de papel propio:**

Espacio físico asignado, pendiente de mejora para la estiba de papel.

Los Departamentos Fotocopias y Turnos Especiales han incorporado la tarea de cobro de las impresiones realizadas por el Departamento Multimedia y Nuevas Tecnologías de la Dirección Referencia General a partir del mes de octubre de 2018, dato que se incluye en los distintos gráficos que acompañan al presente.

Asimismo, en este sector se consolidó el turno trasnoche de los servicios de fotocopias y escaneos en el horario de 0 a 5 h.

En relación al indicador de los departamentos Fotocopias y Turnos Especiales, que medía aquellas copias que no respondían a los parámetros de calidad establecidos por la Biblioteca del Congreso de la Nación, se ha dejado de utilizar durante el corriente año. El resultado que arrojaba se había establecido en un porcentaje menor al 0,15%, habiéndose cumplido con creces la meta fijada y no había mayores alteraciones, para continuar midiéndolo, que fueran relevantes y razonables.

Está en estudio algún otro indicador de desempeño para medir la eficacia y/o eficiencia, propuesta que se remitirá al Departamento de Gestión de la Calidad para su evaluación. En este sentido las propuestas que surgían tenían que ver con indicadores de rendimiento de equipos, su servicio técnico, etc.



Datos del proceso

El gráfico comparativo de los servicios que se prestaron durante los años 2016, 2017 y 2018, nos permite apreciar una menor productividad en el período actual siendo su disminución del 32,05% para las copias y del 23,65% para los escaneos en relación al año anterior.



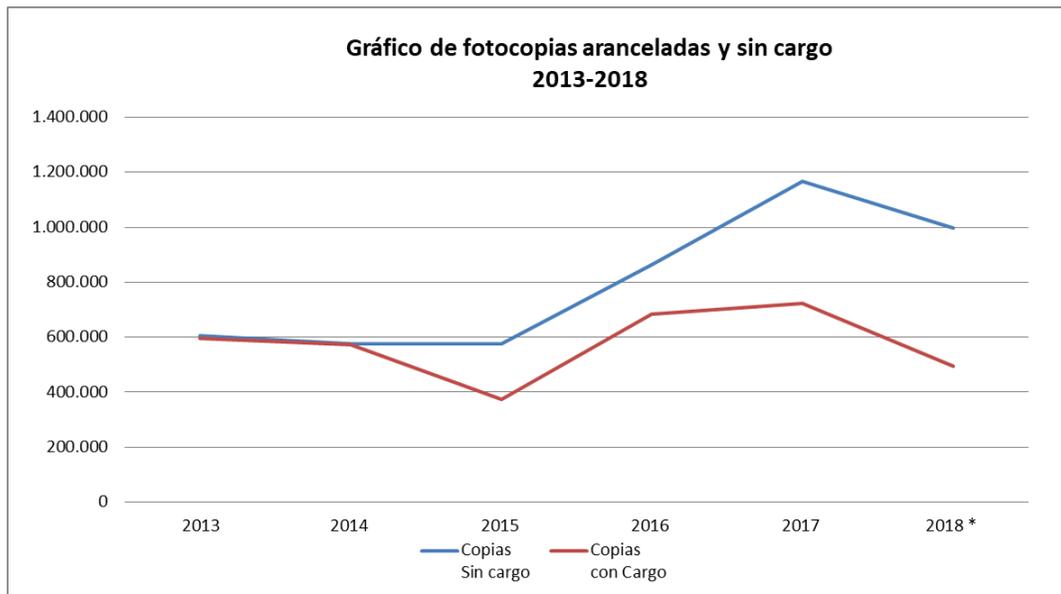
*Información al 14 de diciembre

A los efectos comparativos se acompañan los gráficos que ilustran la actividad de ambos departamentos desde el 2013, comparando el periodo enero – diciembre. Téngase en cuenta que la Biblioteca del Congreso de la Nación cierra sus puertas en enero, para la atención del usuario, motivo por el cual no hay actividad durante ese mes.



Año	Copias Sin cargo	Copias con Cargo	Mermas Técnicas	Mermas Operativas	Total copias
2013	605.318	596.025	1357	16560	1.219.260
2014	577.378	572.666	1500	14606	1.166.150
2015	577.380	372.361	1168	7588	958.497
2016	862.610	682.299	3217	17712	1.565.838
2017	1.167.855	721.482	1405	18008	1.908.750
2018 *	996.278	494.068	1511	12330	1.504.187

*Información al 14 de diciembre





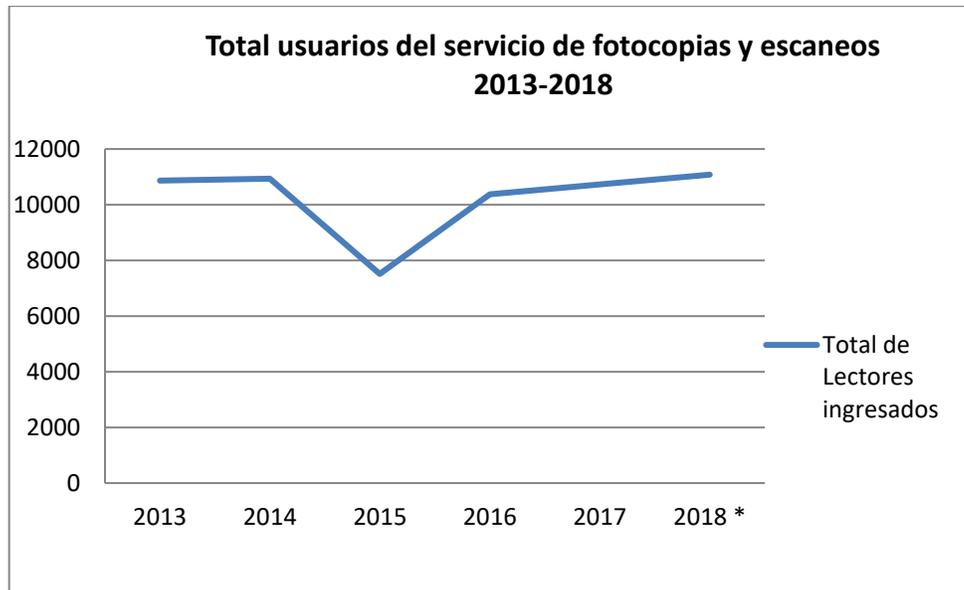
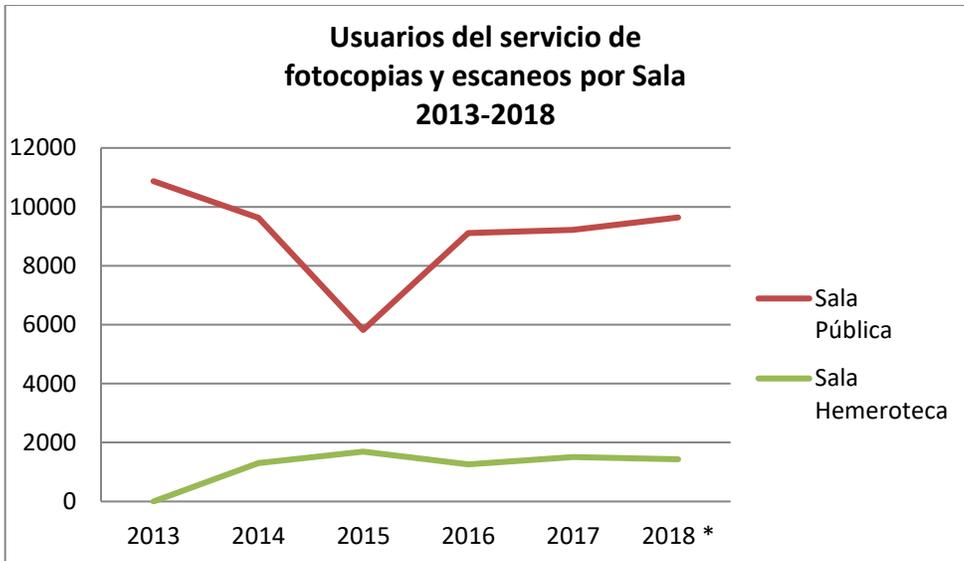
Como se podrá apreciar, para el año 2018 aparece un aumento no significativo de las mermas técnicas y una disminución de las mermas operativas en el orden del 31,53%.

Por otro lado, se acompaña el gráfico 2013 a 2018 del total de usuarios que solicitan los servicios de fotocopias y escaneos, advirtiendo un incremento menor de lectores.

Año	Sala Pública	Sala Hemeroteca	Total de Lectores ingresados
2013	10871	0	10871
2014	9631	1308	10939
2015	5820	1692	7512
2016	9114	1263	10377
2017	9219	1506	10725
2018 *	9641	1437	11078

*Información al 30 de noviembre.





SALA PÚBLICA			
Año (Ene-Dic)	lectores	usuarios servicio de fotocopias y escaneos	% usuarios/total de lectores
2016	110184	9128	8,28
2017	148697	9219	6,20
2018 *	165058	9641	5,84

*Información al 30 de noviembre

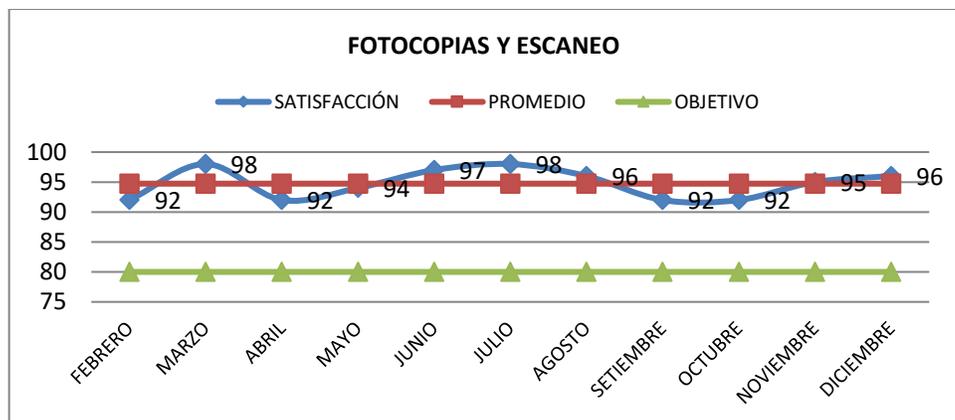
SALA HEMEROTECA			
Año (Ene-Dic)	lectores	usuarios servicio de fotocopias y escaneos	% usuarios/total de lectores
2016	19917	1263	6,34
2017	14804	1486	10,04
2018 *	19726	1437	7,28

*Información al 30 de noviembre

Año	Usuarios servicio fotocopias y escaneos SP+SH	% de variación	
2017	10705	3,48	↑
2018 (Ene. - Nov.)	11078		



En relación a la satisfacción del usuario, información relevada por la Subdirección Relaciones Institucionales a través de la “Encuesta permanente de atención a los usuarios”, BCN-DCG-SRI-DAA-PG 001 RG002, se acompaña el siguiente gráfico:



Oportunidades de Mejora

Se destacan como oportunidades de mejora para el proceso, a instancia propia y del SGC, las siguientes:

- Difundir el servicio que brinda el Departamento entre instituciones educativas locales y de todo el país, permitiendo el acceso remoto a los materiales.
- Colocación de señalética que informe al Usuario acerca de los servicios del sector.

La Dirección se plantea incluir para 2019 aquellos objetivos que no fueron logrados por razones presupuestarias durante el año 2018 e incorporar otros necesarios para el desarrollo de los servicios que se brindan:

- **Ampliar el espacio físico de la Sala Fotocopias de Hemeroteca.**
- **Aumentar el personal que presta servicio en el turno noche.**
- **Modificar el espacio físico asignado para el depósito de papel.**
- **Licitación de los equipos fotocopiantes de la Biblioteca del Congreso de la Nación cuyo contrato actual concluye el 1 de marzo 2019.**



- **Ampliación e incorporación de los usuarios que utilizan el servicio de fotocopias y escaneos en la Sala de Hemeroteca (diarios) al sistema de ingreso electrónico de lectores.**



1.3.1.2.2 PROCESOS TÉCNICOS

El Proceso se encuentra liderado por la Dirección de Procesos Técnicos. Interactúan también en el mismo la Comisión de Alta y Baja Patrimonial de Material Bibliográfico y la Sub-Dirección de Gestión Bibliográfica.

La Comisión de Altas y Bajas es la encargada de la selección del material bibliográfico y documental a incorporar al acervo de la BCN, como así también de determinar las bajas patrimoniales.

La Dirección de Proceso Técnicos interviene planificando y organizando la incorporación del material bibliográfico, a través de procedimientos que permitan una recuperación exitosa del mismo.

Por su parte, la Subdirección de Gestión Bibliográfica se encarga del control y la recepción del material proveniente de la Dirección Nacional de Derecho de Autor (Depósito Legal, Ley 11723) y de la selección y cesión del material bibliográfico dado de baja.

Destacan entre las fortalezas de la Dirección de Procesos Técnicos:

- *Personas de la especialidad en Bibliotecología con amplia experiencia.*
- *Sistema informático que controla y agiliza el procesamiento de la información y su recuperación, a partir del desarrollo a medida de la base de datos.*
- *Catálogo de autoridades y bibliográfico, desarrollado siguiendo normas internacionales y con inclusión de documentos digitales.*
- *El catálogo es tomado como referencia por distintas bibliotecas del país para realizar sus propios catálogos.*
- *Infraestructura edilicia adecuada para la realización del trabajo.*

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

El proceso se vió afectado en el año 2018 por los cambios de autoridades, relacionados con el plan de retiros anticipados. De los cinco miembros que forman parte de la Comisión, hubo cuatro retiros, lo que afectó especialmente la revisión del BCN-DCG-CAyBPMB-PG-001 rev. 03, que se demoró más de lo previsto. El resto de las tareas de la Comisión se llevaron adelante con normalidad. Mientras que en la Dirección de Proceso Técnicos, asumió el 1 de mayo el nuevo Director, luego de que el cargo estuviese vacante desde el 30 de noviembre de 2017.

Se cumplió con los objetivos de calidad planificados por la **Comisión**, que son esencialmente dos:

- **Seleccionar el material bibliográfico a incorporar a la colección**

No se registraron demoras en la tarea

- **Evaluar las solicitudes de baja presentadas por las distintas áreas.**

No hay expedientes pendientes de análisis.



Los objetivos de calidad de la **Dirección de Procesos Técnicos** fueron:

- **Mantener actualizada la colección mediante la incorporación de material bibliográfico recibido en distintos conceptos.**

Cumplido

- **Mantener actualizada la base de datos bibliográfica para permitir un óptimo acceso a la colección por parte de los usuarios, mejorando los accesos a los registros en colaboración con la Dirección de Informática.**

Cumplido

- **Registrar las publicaciones periódicas (diarios y revistas) que recibe la BCN, reclamando en caso de incumplimiento por parte de los proveedores.**

Cumplido

- **Mantener un contacto frecuente con otras áreas de la BCN, en particular con las que brindan servicios, para conocer y satisfacer sus requerimientos bibliográficos.**

Cumplido parcialmente: por motivos presupuestarios no se pudo renovar el paquete de suscripción provisto por La Ley.

- **Mantener los procesos según lo establecido por la norma ISO:9001-2015, recertificando la nueva versión de la norma.**

Cumplido

- **Desarrollar, en colaboración, con otras áreas, la Biblioteca Digital.**

En curso

- **Puesta en valor de la Biblioteca Piglia.**

En curso.

La **Subdirección de Gestión Bibliográfica**, por su parte, se propuso los siguientes objetivos:

- **Reclamo Editoriales | Dirección Nacional de Derecho de Autor: Mejorar la eficacia en el intercambio de obras de Fallas de Impresión.**
- **Software de Código de Barras: Informar los requerimientos necesarios**
- **Material Bibliográfico rechazado por la CAYBMBP: Desinfección del Material Bibliográfico**
- **Publicaciones Parlamentarias Encuadernadas: Confección de un registro**
- **Entrega del Boletín Institucional en Formato digital**
- **Cesión sin cargo de Cajas de Material Bibliográfico: Entrega en tiempo y forma**
- **Canje con Diversas Instituciones: En tiempo y forma.**



Datos del Proceso

Material bibliográfico evaluado por la Comisión hasta el 14/12/18

Obras y publicaciones periódicas: 14065

Material bibliográfico dado de alta por la Comisión para las distintas colecciones hasta el 14/12/18

Obras: 9919

Publicaciones periódicas: 82 títulos

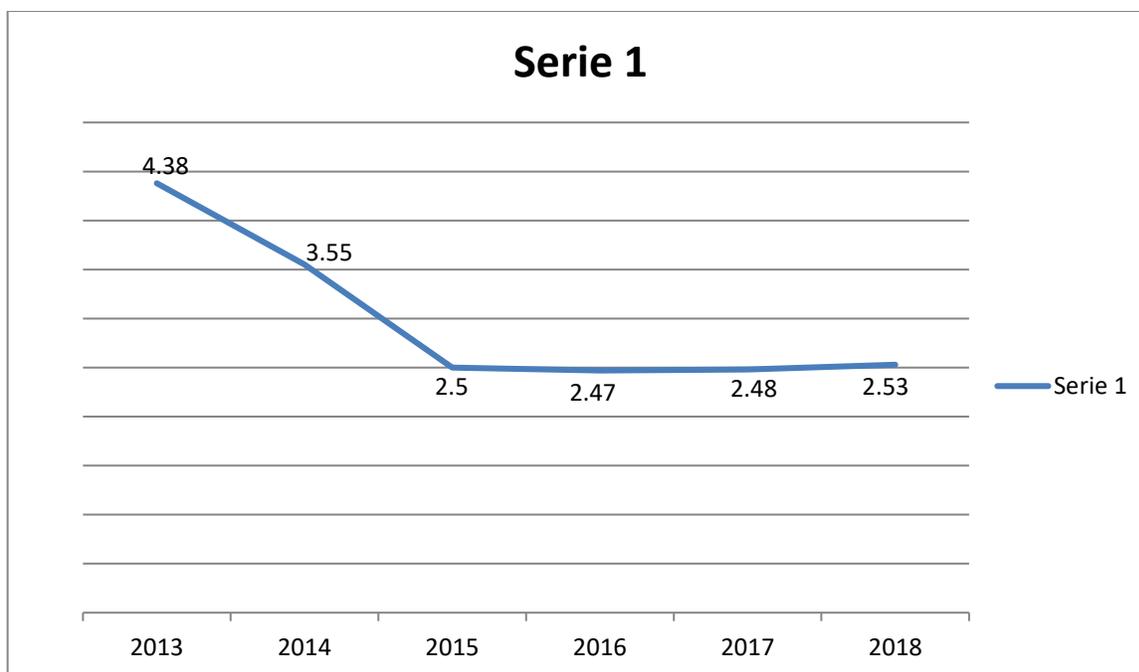
Total: 10001



Concepto de ingreso	2017	2018
Depósito legal	3972	4194
Compra	304	390
Donación	2756	4020
Canje, depositario de OOII, art. 64 y producción propia	358	448
Publicaciones periódicas	17946	17041
Total	25336	26093
Rechazados por la Comisión de Alta y Baja Patrimonial de Material Bibliográfico	5984	6488

Análisis anualizado del indicador del procesamiento administrativo de documentos correspondientes al depósito legal establecido por la ley 11.723





Para simplificar la visualización de los datos, se decidió anualizar el indicador: se calcula un promedio del coeficiente de todos los expedientes analizados por año. De esta manera, se puede observar con más claridad si el indicador está mostrando una mejora o estabilización en el coeficiente que mide la eficiencia, en el procesamiento de los materiales bibliográficos ingresados en concepto de depósito legal.

Se puede observar en este gráfico que, efectivamente, el coeficiente tiende a descender.

Cabe destacar que hay cierto trabajo que se realiza con los expedientes que lleva la misma cantidad de Jornadas y días, tanto sea de muchos o pocos documentos bibliográficos, lo que implicaría que el indicador suba o se mantenga sin mejora.

Se advierte que los datos del año 2018 son parciales y que el ligero crecimiento (0,05) es atribuible al retiro de personal con experiencia. Fue necesario capacitar o profundizar la capacitación de los nuevos cargos, lo que inevitablemente iba a impactar en el indicador.

Se realizó reunión con los jefes de división y de departamento para poner en conocimiento estos resultados.

En el cuadro 4 se observan los datos estadísticos del Departamento Catalogación correspondientes a los registros bibliográficos nuevos (altas) y los registros bibliográficos modificados con el objeto de actualizar su descripción.

Por otra parte, se muestra que el tiempo promedio de procesamiento de registros bibliográficos nuevos (altas) en 2017 fue de 8 días y en 2018 fue de 6 días.



Alta y modificación de registros bibliográficos	2017	2018
Registros bibliográficos nuevos (altas)	7356	7587
Registros bibliográficos modificados para actualizar la catalogación (modificación)	16483	15694
Total	23839	23281
Tiempo promedio de procesamiento de registros nuevos en días	8	6

Cuadro 4. Datos estadísticos (Fuente: Informe estadístico del sistema informático).

En el cuadro 9 se observan los datos estadísticos del Departamento Clasificación correspondientes a los registros bibliográficos nuevos (altas) y los registros bibliográficos modificados con el objeto de actualizar su clasificación.

Por otra parte, se muestra que el tiempo promedio de procesamiento de registros bibliográficos nuevos (altas) en 2017 fue de 8 días y en 2018 fue de 6 días.

En lo relacionado con la base de datos de artículos de diarios, en el cuadro 9 se observa la cantidad de registros nuevos creados (altas) y los registros modificados para actualizar la clasificación realizada.

Alta y modificación de registros bibliográficos	2017	2018
Registros bibliográficos nuevos (altas)	9811	8071
Registros bibliográficos modificados para actualizar la clasificación (modificación)	24635	12118
Total	34446	20189
Tiempo promedio de procesamiento de registros nuevos en días	8	6



Registros nuevos de artículos de diarios (altas)	32998	28004
Registros de artículos de diarios modificados para actualizar la clasificación (modificación)	1971	1936
Total	34969	29940

En el cuadro 14 se muestran los datos estadísticos del Departamento Mantenimiento de Catálogos correspondientes a registros bibliográficos nuevos (altas) y registros bibliográficos modificados con el objetivo de incorporar las existencias de los documentos no periódicos.

Por otra parte, se observa que el tiempo promedio de procesamiento de registros bibliográficos nuevos (altas) en 2017 fue de 8 días y en 2018 fue de 6 días.

Alta y modificación de registros bibliográficos	2017	2018
Registros bibliográficos nuevos (altas)	6424	6309
Registros bibliográficos modificados para actualizar las existencias (modificación)	18800	17719
Total	25224	24028
Tiempo promedio de procesamiento de registros nuevos en días	8	6

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y CONTROL DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO – LEY 11.723

- **Retiro de material proveniente de Derecho Nacional De Autor:**

A continuación, el detalle de la cantidad de obras literarias y musicales provenientes de la Dirección Nacional de Derecho de Autor, recepcionadas y controladas a lo largo del año 2018. Asimismo, se especifica la cantidad de obras controladas correspondientes al material rechazado por la Comisión de Altas y Bajas (Selección negativa):



MES **OBRAS** **OBRAS** **SELECCIÓN**
PROVENIENTE **LITERARIAS** **MUSICALES** **NEGATIVA**
DE DNDA

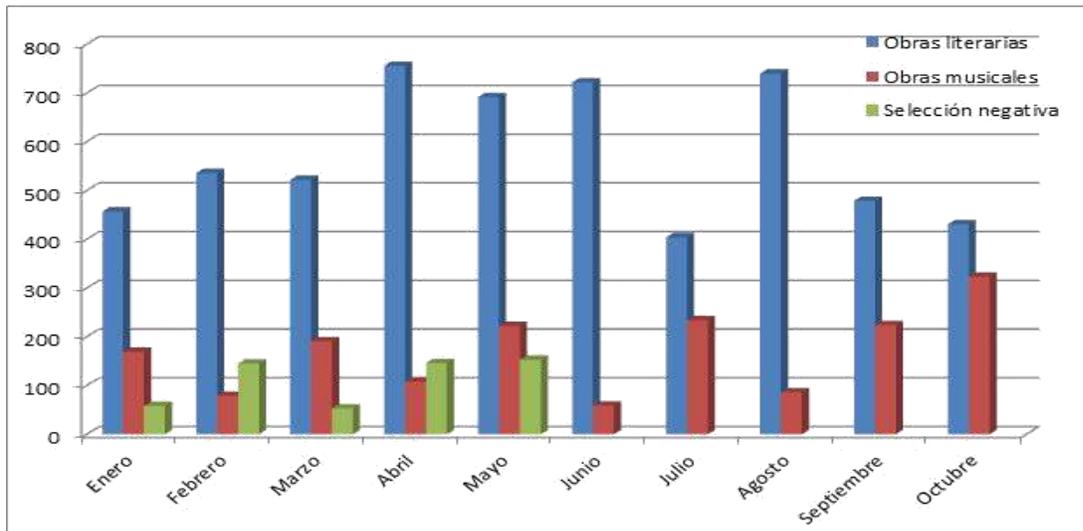
MES	OBRAS LITERARIAS	OBRAS MUSICALES	SELECCIÓN NEGATIVA
ENERO	457	169	58
FEBRERO	536	79	145
MARZO	522	191	53
ABRIL	756	108	146
MAYO	692	222	153
JUNIO	772	59	
JULIO	404	234	
AGOSTO	740	86	
SEPTIEMBRE	479	224	
NOVIEMBRE			
DICIEMBRE			

TOTAL OBRAS LITERARIAS: 5.789

TOTAL OBRAS MUSICALES: 1.695

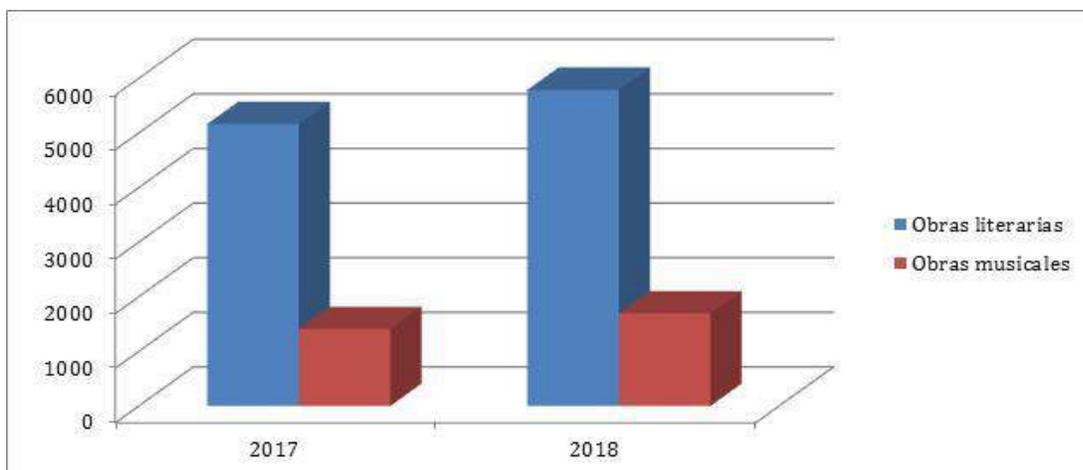
TOTAL SELECCIÓN NEGATIVA: 555





- **Seguimiento editorial - Ley 11.723 RÉGIMEN LEGAL DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

Durante el año 2018 este departamento ha continuado con el seguimiento editorial en cumplimiento de la Ley 11.723, la cual insta a todas las editoriales del país a realizar el depósito legal mensual de todas sus publicaciones. Durante el año 2018 se observa un incremento respecto al material que ingresa de Derecho Nacional de Autor, y aunque se trate de una crecida leve, resulta alentador para continuar el seguimiento en pos de una mejora mucho más significativa para el próximo año:



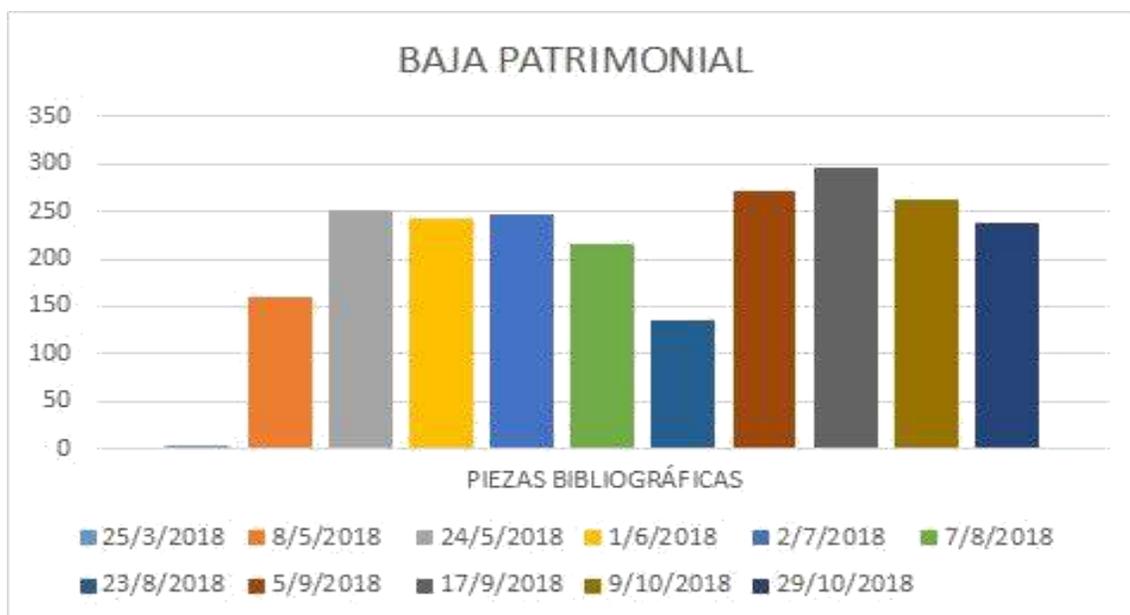
- **Baja patrimonial**

El departamento ha recibido, controlado y confeccionado los listados correspondientes al material proveniente de la Dirección Referencia General, Dirección Servicios Legislativos, Dirección Hemeroteca y Dirección Procesos Técnicos en calidad de bajas (material que egresa del acervo bibliográfico).

A continuación, el detalle de la fecha de ingreso del material, cantidad de obras bibliográficas y n° de expediente al cual pertenecen:

FECHA	CANTIDAD DE PIEZAS BIBLIOGRÁFICAS	N.º DE EXPEDIENTE
25/03/2018	4	204/14
08/05/2018	160	63/15
24/05/2018	252	120/15
01/06/2018	243	101/15
02/07/2018	247	148/15
07/08/2018	215	241/15
23/08/2018	136	147/15
05/09/2018	271	298/17
17/09/2018	297	299/17
09/10/2018	263	216/14
29/10/2018	239	138/15





- **Donación externa**

El departamento de Recepción y Control ha recepcionado, durante el año 2018, un total de 717 obras bibliográficas correspondiente a donación externa, material proveniente de la Comisión de Alta y Baja de Material bibliográfico, el cual una vez recibido es controlado y volcado a una tabla en la que se especifica título de la pieza, autor y fecha de control.

A continuación, el detalle del material ingresado durante los meses de agosto y septiembre:

FECHA	CANTIDAD DE PIEZAS BIBLIOGRÁFICAS
AGOSTO	219
SEPTIEMBRE	498

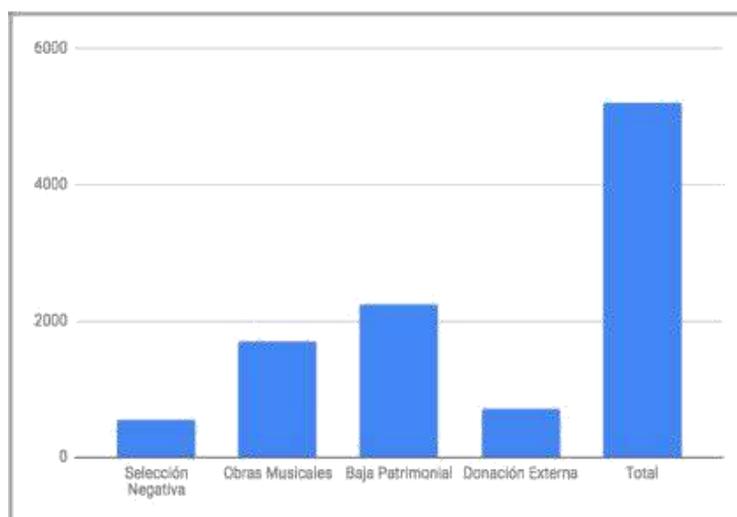




DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO
RECHAZADO POR LA CAyBPMB

El material bibliográfico rechazado por la CAyBPMB es recibido por esta Subdirección a través del Departamento de Recepción y Control de Material Bibliográfico. Una vez recibido y controlado por el departamento mencionado, el material es trasladado a las oficinas de depósito (sito en Alsina 1922) de esta Subdirección donde es clasificado según tema/materia con el fin de ser ubicado en cajas temáticas que luego serán cedidas sin cargo a organizaciones, instituciones y afines según disponga y autorice la Dirección Coordinación General.

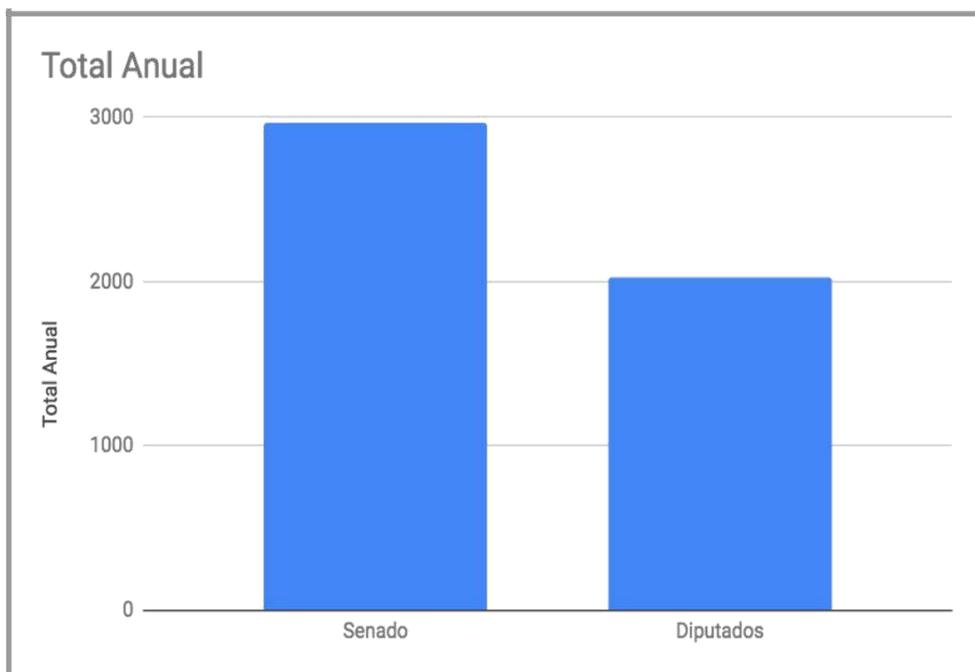
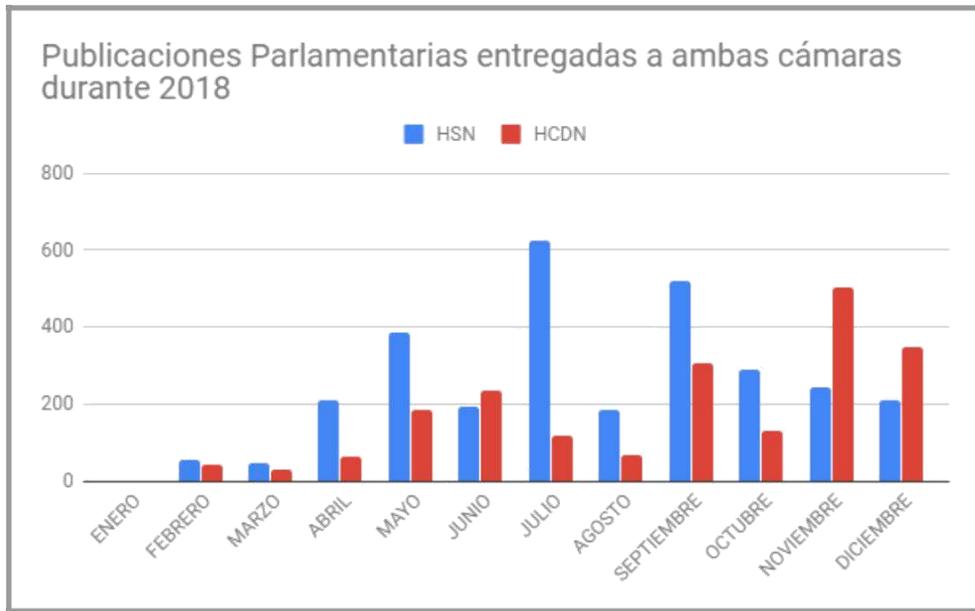
Se detalla entonces a continuación el material rechazado por la CAyBPMB que este departamento ha recibido, clasificado y ubicado en cajas durante el 2018:



DEPARTAMENTO DE TRAMITACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PUBLICACIONES
PARLAMENTARIAS

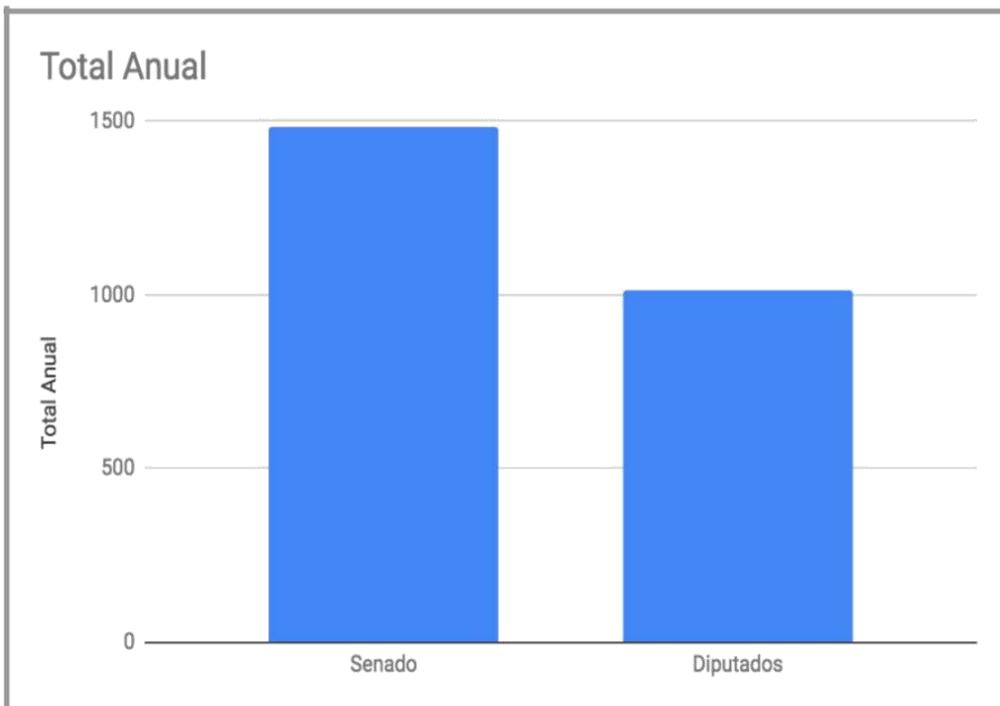
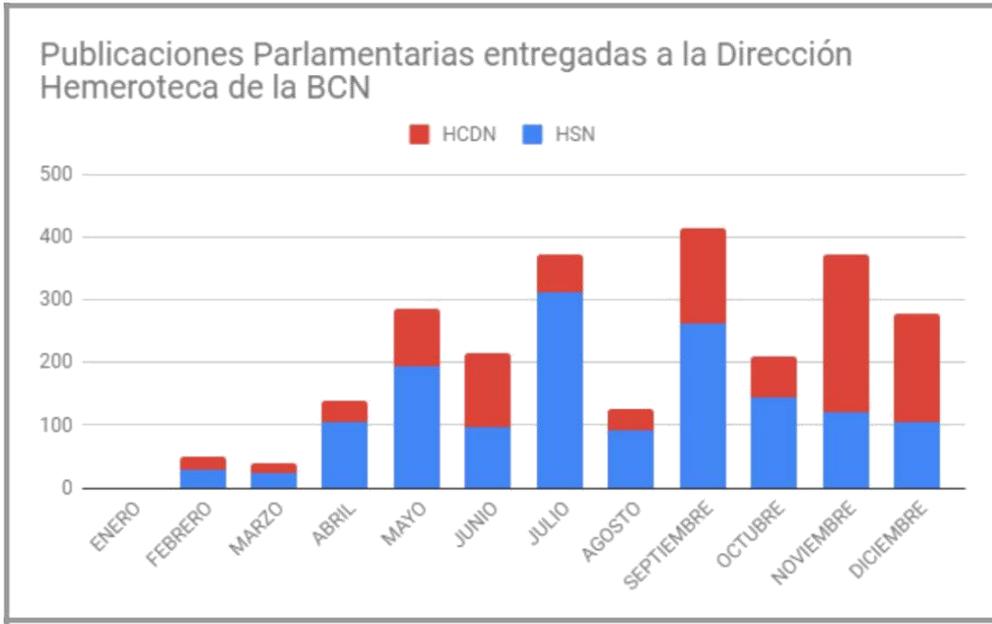
A continuación se detalla la cantidad de publicaciones parlamentarias entregadas mensualmente a ambas cámaras del Congreso de la Nación durante el año 2018.

Se entregan dos ejemplares a cada Cámara

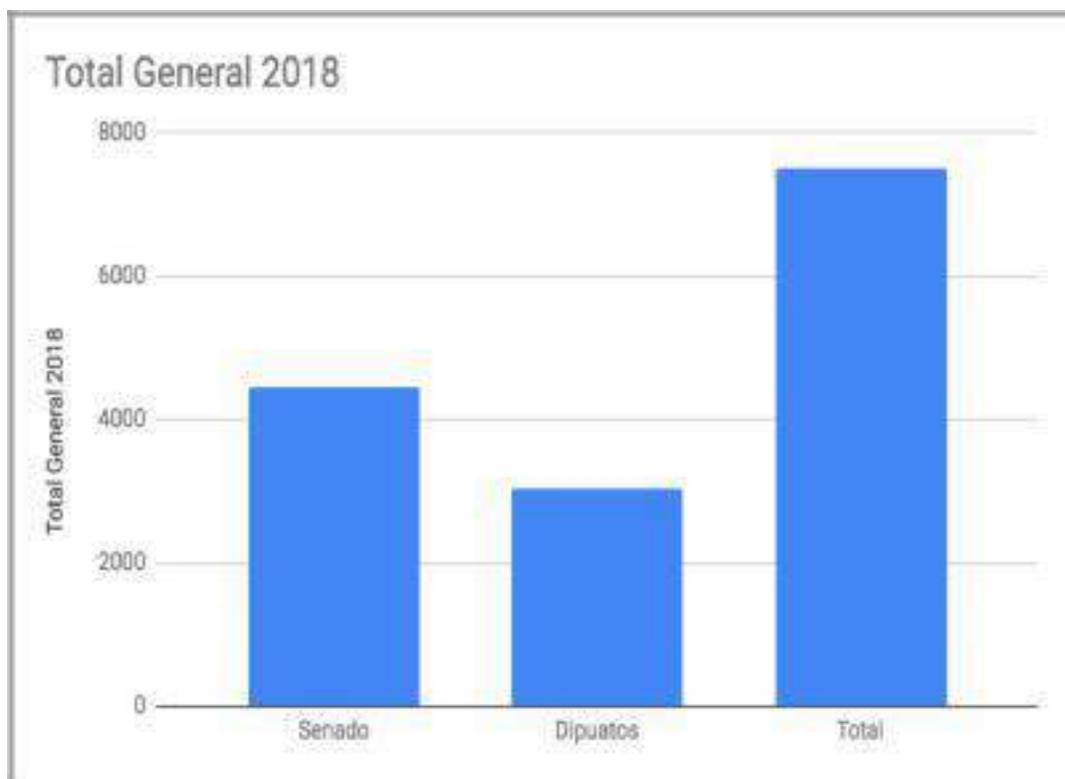


A continuación se detalla la cantidad de publicaciones parlamentarias entregadas mensualmente a la Dirección Hemeroteca perteneciente a la Biblioteca del Congreso de la Nación durante el año 2018.

Se entrega un ejemplar



En total, durante todo el 2018, el Departamento de Tramitación y Distribución de Publicaciones Parlamentarias ha entregado 7500 publicaciones parlamentarias.



Oportunidades de Mejora

Se destacan como oportunidades de mejora para el proceso, a instancia propia y del SGC, las siguientes:

- OM-17-070 SERÍA UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LAS CESIONES SIN CARGO, MIDIENDO EL IMPACTO QUE GENERAN EN LAS ORGANIZACIONES DESTINATARIAS.
(SUBDIRECCIÓN GESTIÓN BIBLIOGRÁFICA)

(No fue tratada por el sector)

- OM-18-085 SERÍA UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA ARTICULAR CON LA DGC PARA COORDINAR ACCIONES DE ENVÍO CONTROLADO DE LAS SESIONES SIN CARGO, A TRAVÉS DEL BIBLIOMÓVIL.
(SUBDIRECCIÓN GESTIÓN BIBLIOGRÁFICA)

(No fue tratada por el sector)



- OM-18-086 SERÍA UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA REALIZAR MEDICIONES ASOCIADAS AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EXPLÍCITOS DE LOS USUARIOS, EXPRESADOS EN LAS SUGERENCIAS DE ADQUISICIÓN DE PIEZAS BIBLIOGRÁFICAS.
(COMISIÓN DE ALTA Y BAJA PATRIMONIAL DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO)

(Fue analizada por la Comisión y descartada porque entendió que la información no sería de gran relevancia, estaría sesgada y resultaría compleja la recolección de datos.)

- OM-18-087 SERÍA UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA, PARA LAS SESIONES SIN CARGO QUE REALIZA DIRECTAMENTE LA SGB, CONFECCIONAR UN PLAN DE ENTREGAS CONTROLADAS, RESULTANTE DE UN REVELAMIENTO TERRITORIAL DE NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE LAS INSTITUCIONES POTENCIALMENTE DESTINATARIAS.

(No fue tratada por el sector)

- Realizar seguimiento de la satisfacción del Usuario destinatario de las cesiones sin cargo (Sub-Dirección Gestión Bibliográfica, **Observado en OB-18-095**)
- Redactar las pautas para la distinción de recursos monográficos y seriados. (Catalogación)
- Estudiar y decidir la adopción o no de RDA como norma para la catalogación. (Catalogación)
- Desarrollo de las tablas de personas, entidades y títulos uniformes. (Catalogación)
- Desarrollo del programa para el control de la circulación automatizada de obras, completando la trazabilidad del proceso a través del sistema informático. (Catalogación)
- Desarrollo del programa para el registro automatizado de los números de publicaciones periódicas con tratamiento analítico. (Clasificación)
- Ampliación del formato para el registro de artículos de diarios. (Clasificación)



1.3.1.3 PROCESOS DE SERVICIOS

1.3.1.3.1 ACTIVIDADES Y EVENTOS CULTURALES

El Proceso se encuentra a cargo de la Dirección de Gestión Cultural, que coordina las interacciones de las siguientes áreas:

- *Direcciones: Planeamiento y Modernización (Dpto. Audiovisuales)*
- *Subdirecciones: Planificación de Contenidos / Digitalización y Medios Reprográficos (Dpto. Foto y Video) / Prensa y Difusión / Relaciones Institucionales*

<https://bcn.gob.ar/actividad-cultural>

Destacan entre las fortalezas del proceso las siguientes:

- *Trabajo en equipo*
- *Adaptación a los cambios y resolución rápida de las dificultades*
- *Creatividad en la selección de contenidos*
- *Recursos humanos interdisciplinarios e idóneos con las tareas.*
- *Cobertura legal de artistas y de obras plásticas.*
- *Oferta de servicios y actividades culturales gratuitas, de calidad y abiertas a la comunidad.*
- *Agenda de Medios actualizada y contacto permanente con periodistas.*
- *Infraestructura edilicia.*

GESTIÓN CULTURAL

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Impulsar la realización de Eventos Culturales con una amplia convocatoria. Objetivo del indicador: alcanzar el 50% de ocupación de las Sala en el 70% de los eventos realizados.**

Se cumplió con el objetivo. En cada uno de los trimestres medidos el resultado superó la meta, de acuerdo al siguiente detalle:

- ❖ *ene/feb/mar: 54,54% (11 actividades culturales analizadas)*
- ❖ *abr/may/jun: 79,48% (39 actividades culturales analizadas)*
- ❖ *jul/ago/sep: 73,17% (41 actividades culturales analizadas)*
- ❖ *oct/nov/dic: 58,62% (58 actividades culturales analizadas)*



- **Impulsar la realización de Eventos Culturales, procurando la satisfacción del Responsable Externo a cargo de la Propuesta Cultural.**

Durante el ejercicio 2018 ingresaron 139 solicitudes de inclusión a la Agenda Cultural. Fueron 56 las actividades aprobados por la Dirección. El resto de las propuestas fueron desestimadas, reprogramadas para el ejercicio 2019 y/o canceladas por el solicitante.

De las actividades que se desarrollaron, se obtuvo un total de 46 respuestas por parte del Solicitante (encuesta de satisfacción). Se desprenden de ellas que:

- ❖ *En el 100 % de los casos, los Responsables consideraron que el evento se realizó de acuerdo a lo pautado.*
- ❖ *En el 97,8 % de los casos, se evaluaron positivamente (“Muy bueno”, “Bueno”) la infraestructura y las condiciones de los espacios dispuestos para la realización de los eventos.*
- ❖ *En el 100 % de los casos se evaluaron positivamente (“Muy bueno”, “Bueno”) el servicio de asesoramiento y organización brindado por el Personal.*
- ❖ *En el 97,8 % se evaluó positivamente (“Muy bueno”) la atención brindada por el Personal.*

- **Mejorar la atención al público a través de conocer sus necesidades.**

- ❖ *Se revisó la encuesta de satisfacción dirigida al público asistente a eventos, procurando simplicidad y relevancia.*
- ❖ *Se analizó el 100% de las actividades programadas (ingresadas en la agenda cultural) como así mismo el 100% de las actividades autogeneradas (1ra. Feria Infantil del Libro y la Tecnología / 1er. Encuentro BCN para la Mediación de la Lectura en Bibliotecas / Argentina Narrada / Encuentro de Mejora Institucional / Feria Internacional del Libro (La Rural) / Sábados Infantiles T-LeoVeo / Noche de los Museos / Vacaciones de Invierno en la BCN / Visitas Guiadas).*
- ❖ *Se obtuvieron 565 encuestas de satisfacción, de las mismas se obtuvieron datos relacionados al servicio prestado, la atención recibida y la calidad del evento superando el 90% (en promedio).*

Se observa que las necesidades del público están sujetas a las cuestiones edilicias y servicios básicos (correcto funcionamiento del ascensor, habilitación del baño en camarines, insonoridad en aulas, mejora de la proyección en auditorio).

- **Mejorar la atención al público a través de lograr una mayor visibilidad y control del Espacio Cultural**

- ❖ *Se logró redistribuir el espacio, dando prioridad a los talleres y actividades culturales que se realizan en el mismo, logrando recuperar un espacio de vital importancia para las tareas que se desarrollan.*

- **Mejorar el aspecto del Espacio Cultural para la realización de actividades con concurrencia de público y artistas; tener mejor control sobre el patrimonio de la DGC.**



- ❖ Se elevó a la Dirección Coordinación General la propuesta de redistribuir el entrepiso del Espacio Cultural, logrando por este medio recuperar un aula finalizando el ejercicio 2018.
- ❖ Se realizaron dos instancias de orden y limpieza (a principio de año y finalizando el mismo) en los espacio de guardado del sector de entrepiso y camarines.
- ❖ Se solicitó la confección de muebles para maximizar el área de guardado en el sector de camarines, logrando su instalación.

- **Mejorar la comunicación de las partes intervinientes el PG “Realización de eventos”**

Se continuó trabajando en el EMP (Equipo de Mejoramiento de Proceso) sobre el PG Realización de Eventos. Se procedió a trabajar de manera remota y con objetivos claros, tratados durante las reuniones que se generaron. Los resultados logrados hasta ahora, no llegaron a cumplir ni los plazos ni los objetivos propuestos.

- **Mejorar la planificación mediante el análisis de las estadísticas e indicadores de gestión**

El resultado del análisis estadístico fue positivo. En base a las reuniones con el área de Sistemas de Gestión de la Calidad, nos replanteamos trazar nuevas metodologías a la hora de sondear las encuestas. Comenzando el año 2019 con una nueva encuesta de satisfacción al Usuario.

Encuesta de satisfacción Anónima del Espacio Cultural	
434 Encuestas	1) ¿Cómo calificaría el evento cultural que asistió? Muy bueno = 372 / Bueno = 53 / Regular = 5 / Malo = 2 / NO COMPLETO = 2
	5) ¿Cómo calificaría la atención recibida? En el Ingreso: Muy bueno = 382 / Bueno = 38 / Regular = 6 / Malo = 0 / NO COMPLETO = 8 En Mesa de Informes: Muy bueno = 324 / Bueno = 49 / Regular = 5 / Malo = / NO COMPLETO = 56 Durante el Evento: Muy bueno = 343 / Bueno = 37 / Regular = 5 / Malo = 0 / NO COMPLETO = 49
	2) ¿Cómo te pareció el evento al que asististe? Bueno = 154 / Regular = 1 / Malo = 0
	3) ¿Cómo te tratamos? Bien = 155 / Regular = 0 / Mal = 0
Satisfacción del responsable externo a cargo de la propuesta cultural	
46 Encuestas	¿El evento se realizó de acuerdo a lo pautado? SI = 46 / NO = 0
	En relación con los recursos acordados para la realización del evento, indique su grado de satisfacción acerca de: [Asesoramiento y organización] Muy bueno = 42 / Bueno = 3 / Regular = 1 / Malo = 0
	En relación con los recursos acordados para la realización del evento, indique su grado de satisfacción acerca de: [Infraestructura y condiciones del espacio] Muy bueno = 44 / Bueno = 2 / Regular = 0 / Malo = 0
	En relación con los recursos acordados para la realización del evento, indique su grado de satisfacción acerca de: [Atención del personal] Muy bueno = 45 / Bueno = 0 / Regular 1 / Malo = 0

- **Evitar cancelaciones imprevistas (falta de servicios de luz, agua; contexto político agitado, condiciones climáticas; superposición con actividades externas de gran convocatoria)**



Ante una cancelación imprevista, se deja asentado en el google calender la misma. Hubo 18 cancelaciones, de las cuales 2 fueron generadas por el solicitante.

- **Mejorar la atención al público, mediante la detección temprana de falencias en el mantenimiento edilicio.**

Se propuso, a partir de la auditoría externa 2018, realizar un seguimiento del espacio cultural mediante un listado (check list) que lo completaría personal de la SPC cada vez que se realice una actividad. Se generó un listado de validación para ser completado por los responsables de las actividades que se desarrollan en el Espacio Cultural, notificando cualquier tipo de anomalía que pudiese ocasionar un mal desempeño en el servicio prestado. Se informarán resultados del período 2019.

Datos del sub-proceso

Cantidad de Público Asistente por Actividad dentro del Espacio Cultural

	Asistentes Primer Trimestre	Asistentes Segundo Trimestre	Asistentes Tercer Trimestre	Asistentes Cuarto Trimestre	Cantidad de Inscriptos
TALLERES Y SEMINARIOS	1553	1586	1766	1766	6671
EVENTOS	178	3266	824	946	5214
PROGRAMA LA ESCUELA VIENE	357	2937	0	544	3838
CICLOS PROPIOS BCN	220	1219	1630	1630	4699
CINE	483	1467	1908	404	4262
INAUGURACIÓN MUESTRAS	440	2320	880	400	4040
VISITAS GUIADAS	15	482	157	211	865
PROGRAMA DE ESTÍMULO CREATIVO	0	962	2400	811	4173



Datos y Gráfico del Indicador de Ocupación de Sala:

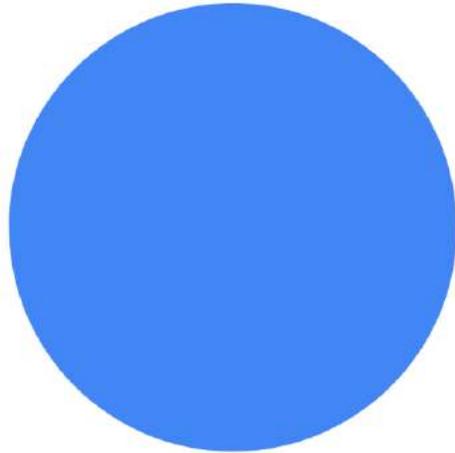
	ENERO-FEBRERO-MARZO	ABRIL-MAYO-JUNIO	JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE	OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE
Cantidad de eventos con un 50% de asistencia*100 / cantidad total de eventos = % de eventos que cumplen el parámetro.	54,54%	79,48%	73,17%	58,62%



Datos y Gráfico del Indicador de Encuesta al Solicitante:

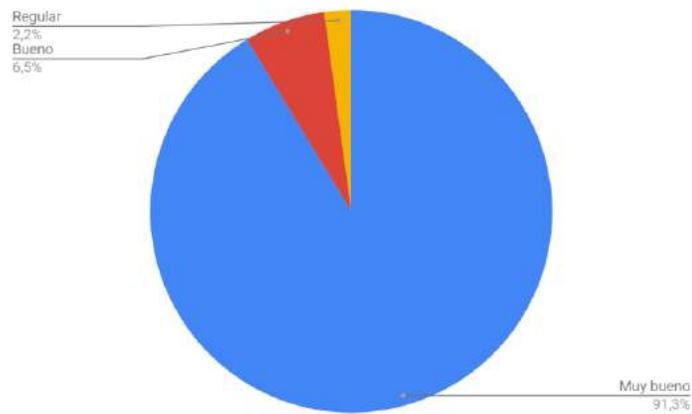
¿El evento se realizó de acuerdo a lo pautado?	
Sí	46
No	0





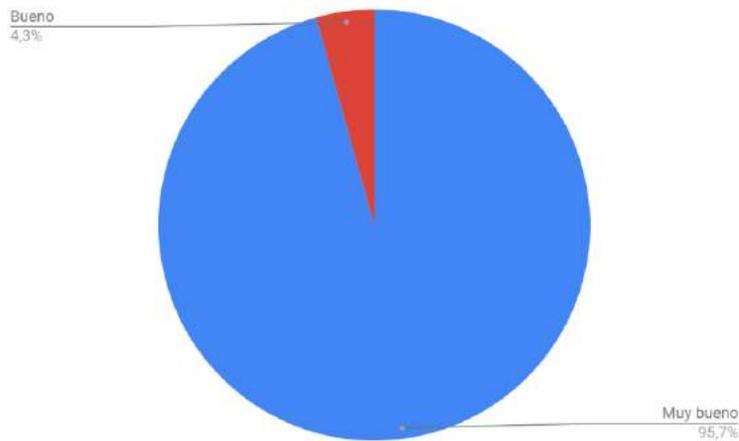
En relación con los recursos acordados para la realización del evento, indique su grado de satisfacción acerca de: [Infraestructura y condiciones del espacio]

Muy bueno	42
Bueno	3
Regular	1
Malo	0



En relación con los recursos acordados para la realización del evento, indique su grado de satisfacción acerca de: [Asesoramiento y organización]

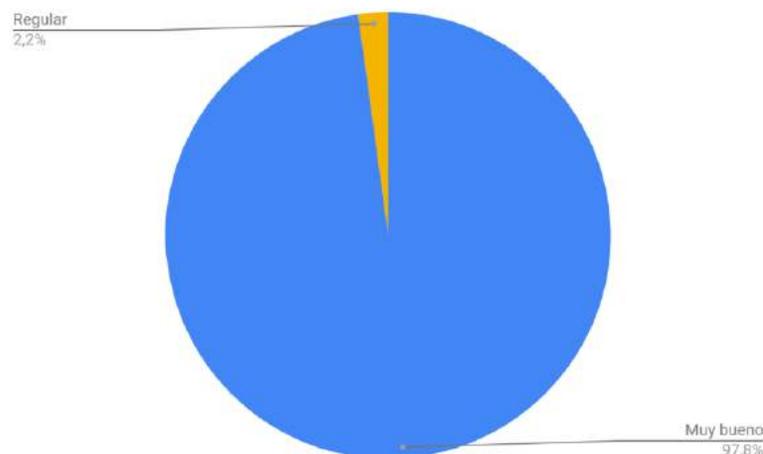
Muy bueno	44
Bueno	2
Regular	0
Malo	0



En relación con los recursos acordados para la realización del evento, indique su grado de satisfacción acerca de: [Atención del personal]

Muy bueno	45
Bueno	0
Regular	1
Malo	0





Oportunidades de Mejora del Sub-Proceso

Surgen como oportunidades de mejora del sub-proceso, a instancia propia y del SGC, las siguientes:

- OM-17-052 Sería una oportunidad de mejora que en el proceso de evaluación de propuestas culturales, se establezcan criterios uniformes en relación al análisis de las propuestas.
- OM 17-053 Sería una oportunidad de mejora incorporar al sgc la actividad de “talleres” que actualmente brinda la dirección.
- Adecuación de los espacios para brindar un mejor servicio a la comunidad y usuario interno.
- Trabajar en la generación de bienestar y calidad de vida de las personas que componen nuestros equipos, logrando una integración que optimice nuestro trabajo.
- Generar equipos de MP para que la información obtenida pueda generar líderes dentro del mismo.
- Recibir capacitaciones específicas, orientadas estratégicamente a la realización de eventos.
- Afianzar las relaciones con las instituciones con las que ya tenemos un convenio y generar nuevas redes con otras.
- Crear instancias de revisión de las respuestas a las encuestas de satisfacción y de sistematización del recuento de la cantidad de eventos realizados en el año.
- Medir cumplimiento de los tiempos estipulados para todas las interacciones con Editorial, incluidas la agenda mensual y las solicitudes de diseño e impresión de todas las piezas gráficas.
- Aplicar las herramientas de análisis y planificación del SGC al desarrollo del EMP “Realización de Eventos”.
- Estipular plazos para las acciones de evaluación, aprobación, planificación e implementación de las propuestas culturales. Realizar mediciones y seguimiento, tendientes a mejorar los cumplimientos de los mismos y las comunicaciones internas que los posibilitan.



- Determinar el estado (*desestimadas, reprogramadas para el ejercicio 2019, canceladas*) de cada una de las solicitudes no implementadas, procurando favorecer la eficiencia y continuidad de la programación entre un período y el siguiente.
- Realizar todas las mediciones del sector de manera mensual.
- Certificar los Talleres, Seminarios, Ciclos y Programas propios del sector, en atención a la significativa cantidad de usuarios que los reciben.

SUBDIRECCIÓN PRENSA Y DIFUSIÓN

El sub-proceso de Difusión de eventos tiene como objetivo la confección de piezas y documentos de prensa para promocionar y difundir las actividades, productos y servicios institucionales a través de los soportes institucionales de comunicación y medios en general.

Destacan entre las fortalezas del sector:

- *Formación y predisposición del Personal*
- *Agenda de medios actualizada y contacto permanente de periodistas*
- *Infraestructura apropiada*

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Actualización y corrección de agenda**

La actualización se cumplió al haber digitalizado los contactos de los agentes de prensa de los Legisladores. Se cambiará el plan de acción para complementar éste objetivo de calidad.

- **Difusión de los servicios de la BCN: Difundir la actividad de 1 sector por mes**

Se realizó la difusión de los eventos, de los servicios y los productos de la BCN; no se logró el objetivo de difundir 1 sector por mes ya que la BCN ha sufrido coyunturalmente cambios a nivel orgánicos.

- **Unificación de criterios para realizar gacetillas y adaptarse a las nuevas formas de difusión.**

Se logró unificar el criterio de la confección de Gacetillas. Además, se realizó una nueva revisión dentro del Procedimiento General de la Subdirección de Prensa y Difusión y al Procedimiento Técnico del Departamento de Prensa y Difusión.

- **Participación en las reuniones “Actividades y eventos”**

Se logró llegar al objetivo de concurrir a las reuniones de Eventos con otras áreas relacionadas al proceso.

- **Unificación de criterios para las publicaciones.**



Se logró el objetivo y se unificaron los criterios para la planificación y unificación del criterio para publicación y promoción de los productos, servicios y eventos de la BCN y del espacio cultural.

- **Analizar las estadísticas propias de la red social para optimizar la comunicación**

Se cumplió el objetivo de análisis de las redes sociales a través de las estadísticas de Twitter y Facebook de cada red social.

- **Incremento de seguidores**

Se logró el significativo incremento de seguidores superando el objetivo semestral de 1000 seguidores en Facebook y 100 seguidores en twitter.

- **Incorporación de un ítem específico en la página web en donde sólo se subirán notas asociadas a las actividades de la BCN.**

Se logró el objetivo ya que se incorporó en la WEB de BCN RADIO la categoría Audios. Pero además, se está reestructurando la nueva web de BCN RADIO.

- **Incremento de suscriptores al canal de YouTube**

Por razones coyunturales la Unidad Audiovisual no está incluida dentro de las tareas de la Subdirección de Prensa y Difusión.

Datos del Sub-proceso

@BCNArgentina: la Cuenta Oficial de BCN Argentina

La División Prensa administra las redes institucionales, **Facebook y Twitter**, de la BCN.

-Para esta tarea se creó un grupo específico de agentes para el manejo y criterios de publicación en las redes sociales

-Para la difusión de eventos se adecúa el contenido de las gacetillas al lenguaje específico de cada red social.

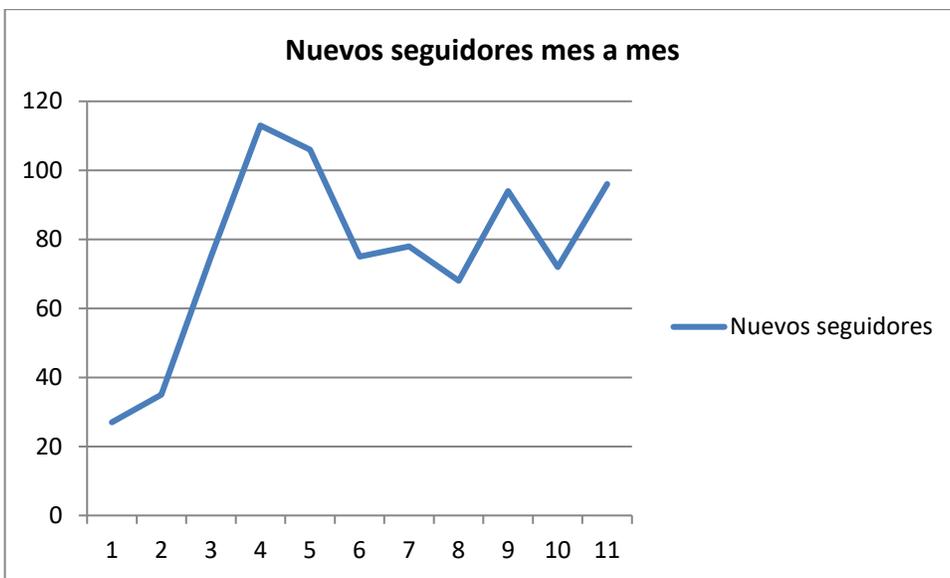
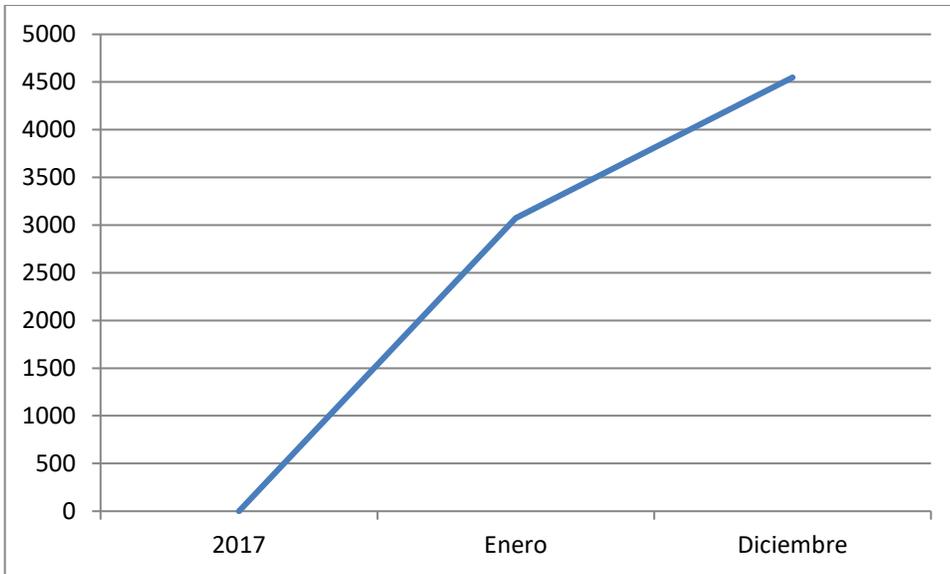
-Las publicaciones se adaptan y programan según la actividad propia de la BCN y también se tiene en cuenta los horarios de mayor interacción entre los usuarios

TWITTER

En esta red social sumaron 854 nuevos seguidores, comenzando en enero de 2017 con 3075 seguidores y finalizando a principio de diciembre con 4548. Se publicaron 1473 tuits y se realizaron 2864 menciones a la cuenta.

Nuevos Seguidores Total año 2018





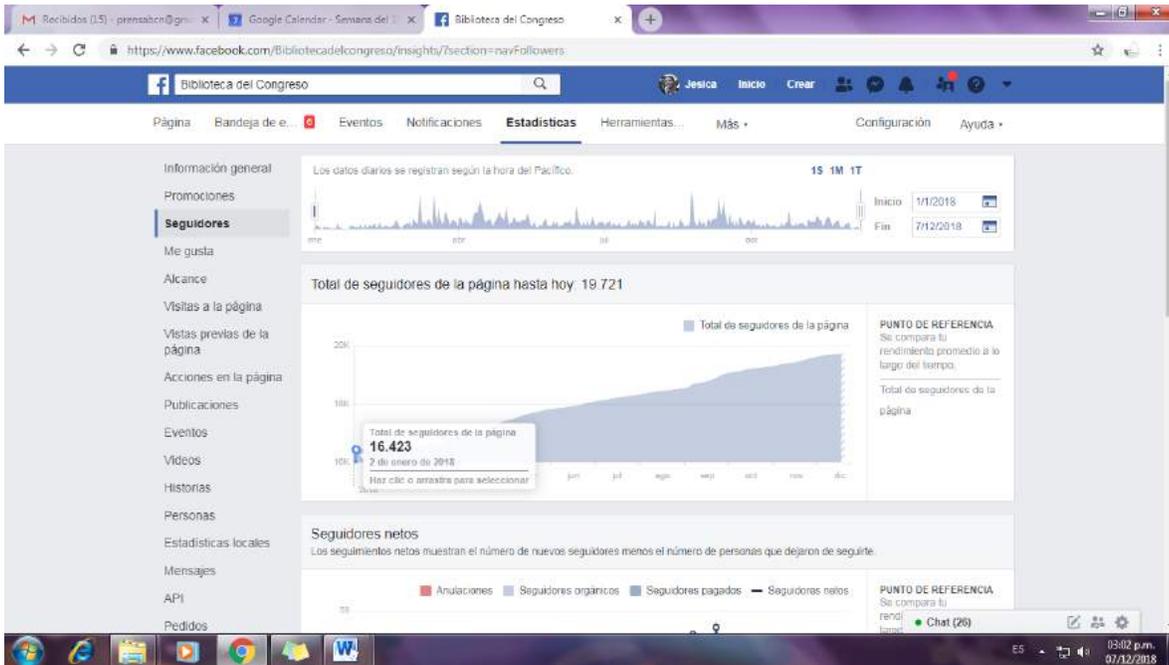
FACEBOOK

Seguidores

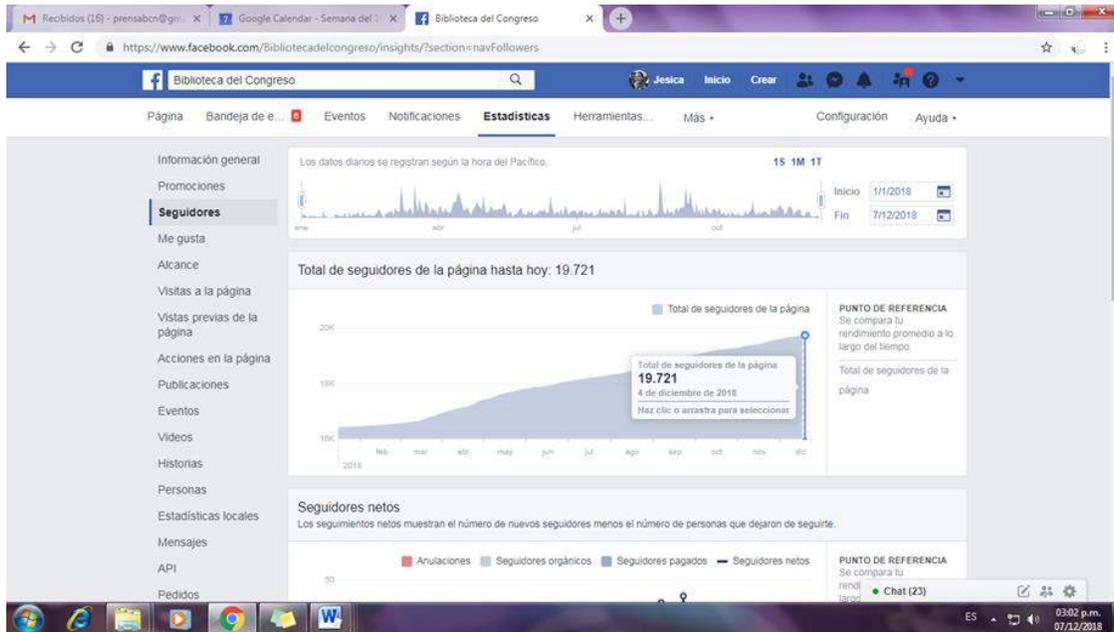
Número de personas nuevas que empezaron a seguir la página. A principios de este año eran 16423 y en diciembre 19721, esto indica un incremento de 3191 nuevos Me Gusta en todo el año.



Enero



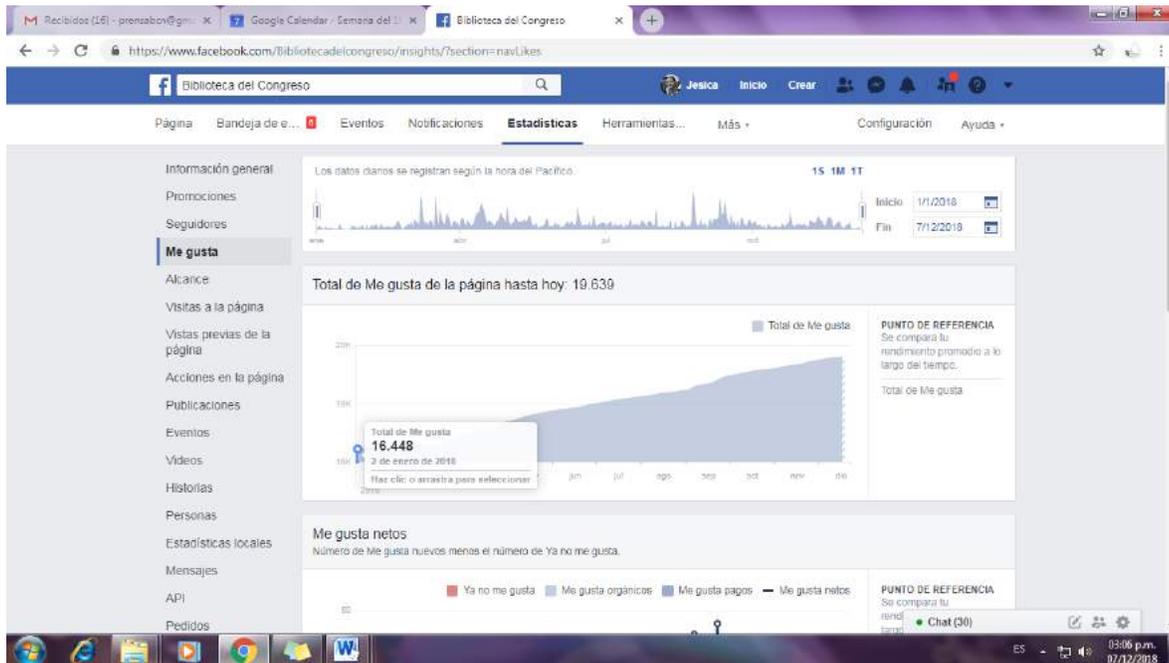
Diciembre



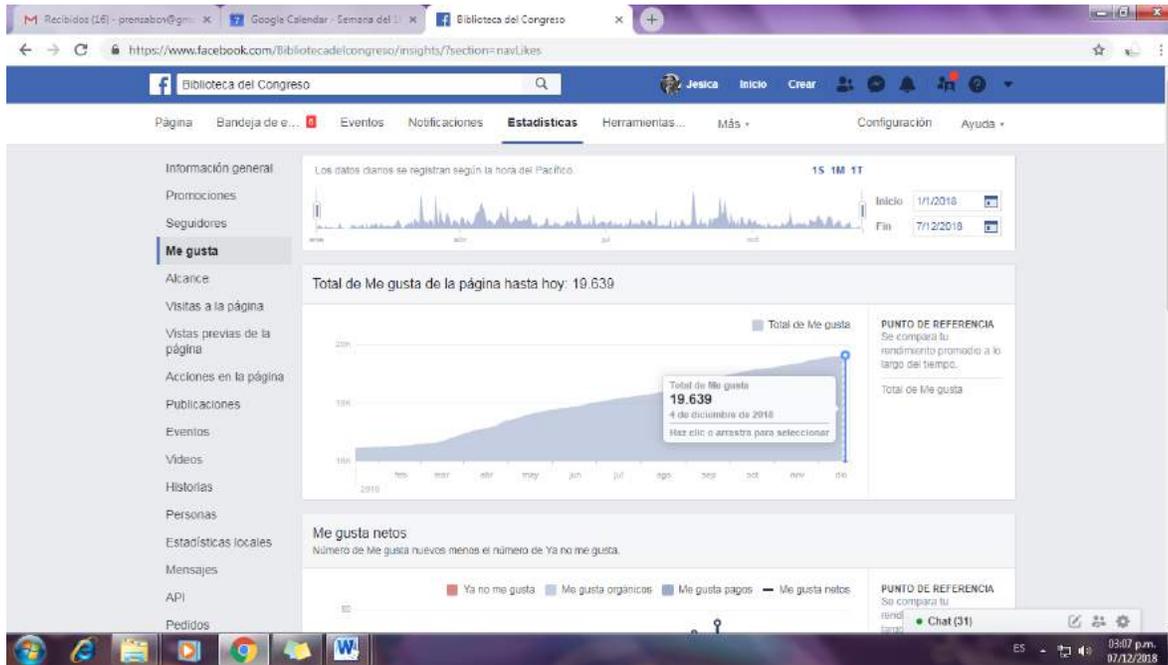
Nuevos Me gusta

Número de personas nuevas que indicaron que les gusta la página. En enero de 2018 eran 16448 y en diciembre 19639, esto indica un incremento de 3191 nuevos Me Gusta en todo el año.

Enero

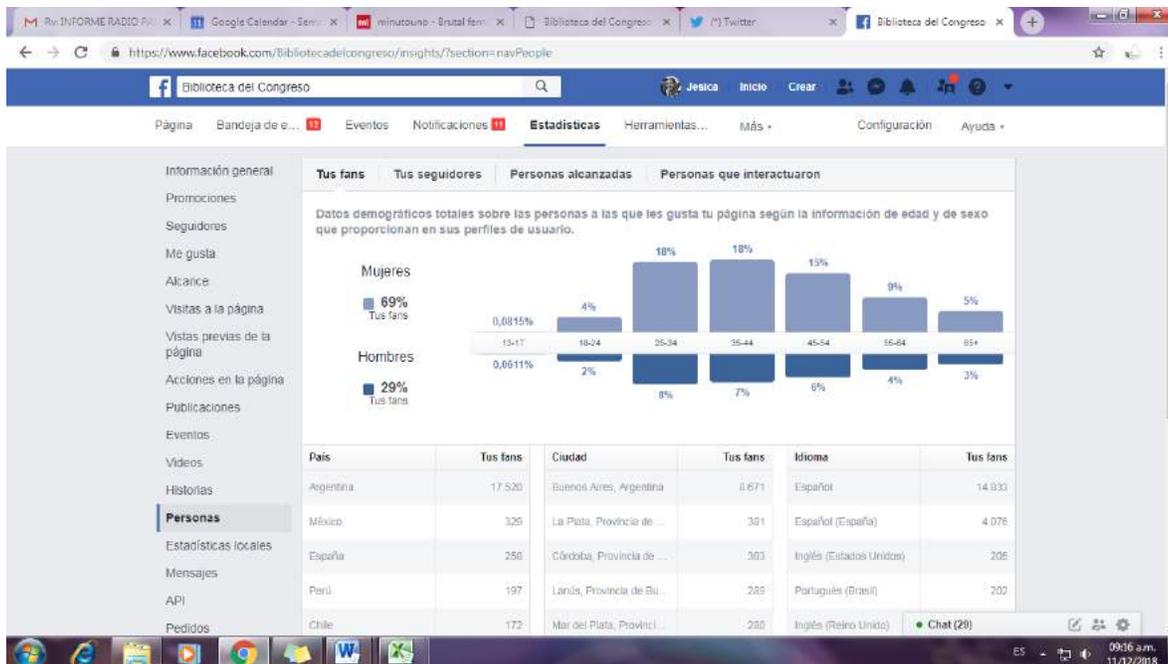


Diciembre

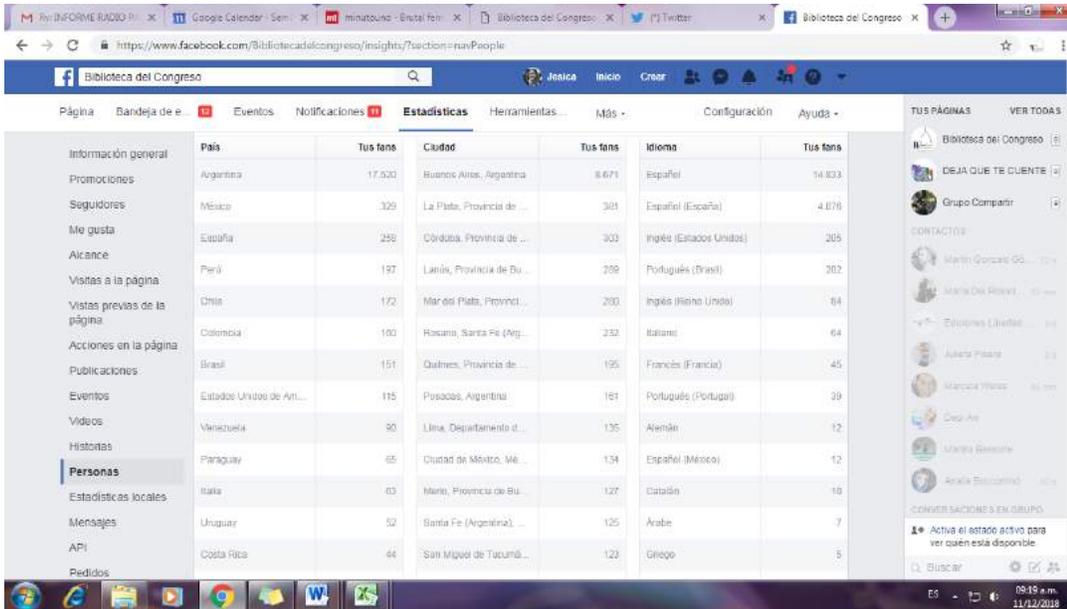


Perfil de seguidores

Datos demográficos totales sobre las personas a las que les gusta la página según la información de edad y de sexo que proporcionan en sus perfiles de usuario. El 69% de los seguidores son mujeres de entre 25 y 44 años de edad. Mientras que el 29% son hombres en el mismo rango de edad.



Países y ciudades desde donde se conectan los seguidores



@BCN RADIO: la Cuenta Oficial de BCN Argentina

ESTADISTICAS TWITTER

PRIMER SEMESTRE 2018

Sus Tweets consiguieron **81.2K impresiones** en este período de **91 días**



Durante el primer semestre la tasa de interacción fue de 1.5% en frecuencia diaria; 2 retweet por día y 7 Me gusta por día.



SEGUNDO SEMESTRE 2018

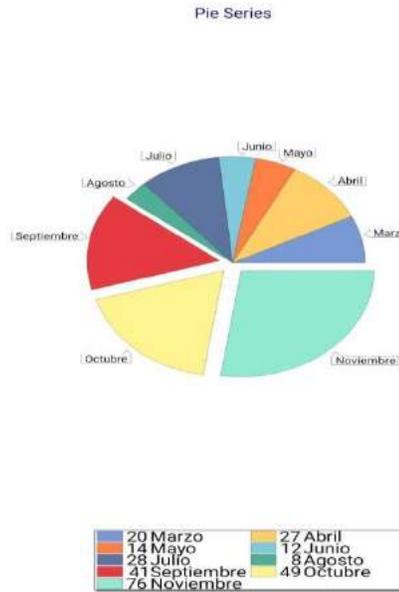
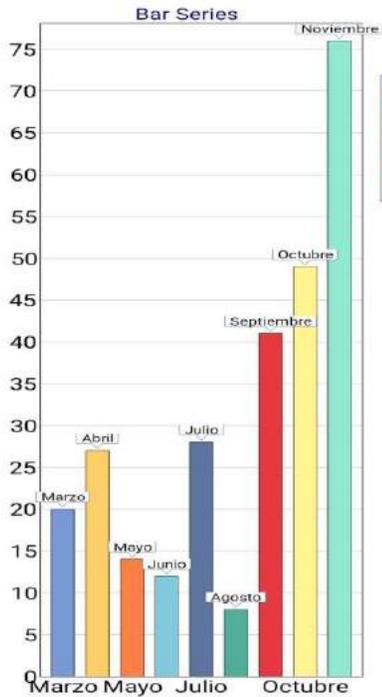


Durante el Segundo semestre la tasa de interacción fue de 2.4% en frecuencia diaria; 3 retweet por día y 12 Me gusta por día.

Difusión en los Medios

La estadística presentada a continuación comprende el período de los meses de marzo a noviembre de 2018, teniendo en cuenta el impacto en los medios digitales de orden nacional. El método utilizado para la búsqueda de los mismos es el clipping web, que se realiza en forma mensual y nos permite determinar y medir a través de los buscadores cual fue la eficacia de nuestra difusión en los medios.





Oportunidades de Mejora

- Revisar el Procedimiento General de la Subdirección de Prensa y Difusión y del Departamento de Prensa y difusión para poder documentar nuevas tareas.
- Crear nuevo procedimiento técnico de BCN RADIO.
- Aplicar las herramientas de análisis y planificación del SGC al desarrollo del EMP “Realización de Eventos”.



1.3.1.3.2 BIBLIOMÓVIL

El Bibliomóvil de la Biblioteca del Congreso se puso en marcha en el año 2002 y desde entonces recorre todo el territorio nacional con el propósito de incentivar la lectura, la escritura, la producción artística y el conocimiento. El Bibliomóvil es un ómnibus de doble altura equipado con diez computadoras provistas de juegos pedagógicos y un espacio de lectura, acondicionado como biblioteca, que cuenta con más de 5.000 libros.

En el Bibliomóvil se desarrollan actividades educativas y culturales tendientes a reconocer y valorizar la producción cultural local.

<https://bcn.gob.ar/servicios/bibliomovil>

El proyecto se encuentra a cargo de la Dirección de Gestión Cultural (a través de la Subdirección de Planificación de Contenidos y la Subdirección de Programas Federales) y cuenta con el apoyo de la Subdirección de Gestión Operativa, dependiente de la Dirección Coordinación General. Destacan entre sus fortalezas:

- *Compromiso y actualización del equipo de trabajo con la calidad del servicio prestado, a través de cursos de capacitación internos y externos según corresponda.*
- *Adaptación y predisposición a los cambios en las actividades que surgen de manera imprevista*
- *Mantenimiento controlado de los vehículos*

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Mejorar la calidad del alojamiento para el personal que realizan el viaje (SPF)**

Se logró el objetivo trazado, haciendo un análisis más amplio de hoteles en cada zona por medio de Internet y contactándonos con el área de turismo de cada casa de la provincia en la que se viajaba.

Se midió a través de las encuestas de satisfacción, lo cual ayudó al armado de un listado de hospedajes satisfactorios.

- **Satisfacción del usuario asistente al Bibliomóvil (Colocar rampa en el BM) (SGO)**

No se logró el objetivo. La rampa se encuentra en proceso de construcción.

- **Procesar el 90 % del material bibliográfico que aún no está catalogado con la signatura topográfica BMM (Biblioteca Móvil Multimodal) (SPC)**

Del material que se encuentra dentro del Bibliomóvil sin catalogar se logró enviar para su proceso un 25% del total (500 libros). No es viable el objetivo en el plazo considerado, ya que la Dirección de Procesos Técnicos no puede procesar más de 50 libros por mes.

- **Procesar el 90% del material bibliográfico que aún no está catalogado como BF y que fuera donado por autores locales en los viajes realizados oportunamente. (SPC)**



Del material que se encuentra dentro del Bibliomóvil sin catalogar perteneciente a la BF se logró enviar para su proceso un 55% del total (638 libros). No es viable el objetivo en el plazo considerado, ya que la Dirección de Procesos Técnicos no puede procesar más de 50 libros por mes.

- **Tener asegurado un agente de reemplazo en caso de enfermedad o por fuerza mayor del personal titular de un viaje (SPC)**

Se ha creado un listado con el personal de toda la BCN que pueda viajar en las actividades que se desarrollan fuera de la Institución y ante la emergencia, se recurre al mismo.

- **Realizar un relevamiento de todo el material Bibliográfico existente en el Bibliomóvil (SPC)**

No se terminó de procesar el total del material bibliográfico, por lo que no se puede hacer un relevamiento.

- **Contar con un sistema adecuado de electricidad alternativo (SGO)**

El Sistema de electricidad alternativo se encuentra, pero aún no se ha utilizado.

- **Uso de nuevas tecnologías y desarrollo de actividades alternativas en distintos espacios del Bibliomóvil (SPC)**

Se incorporaron dos cascos virtuales para ser usados en las ferias y en una oportunidad se desarrollaron talleres de robótica.

- **Uso de un sistema que provea servicio de internet inalámbrica y móvil (SPC)**

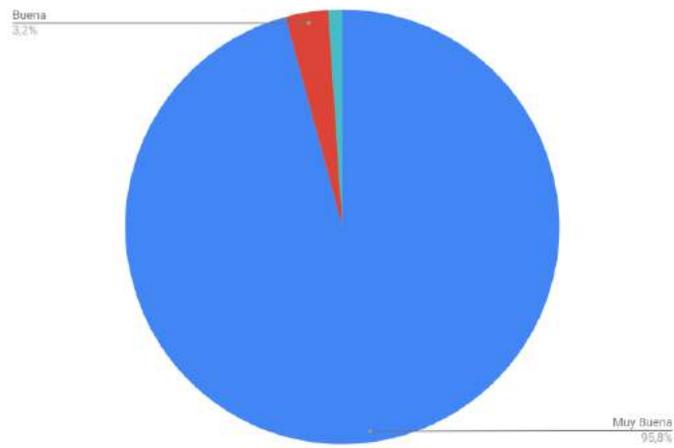
No es factible lograr el objetivo. Para suplir el acceso al catálogo en línea, se facilitó un catálogo offline

Datos del Proceso

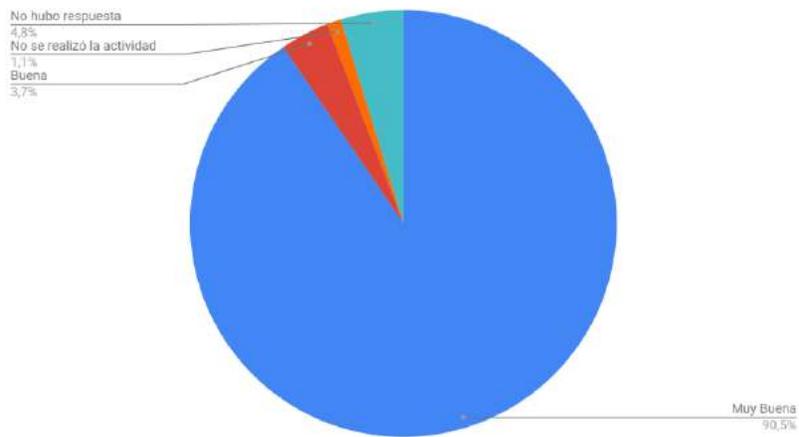
El proceso de desempeño es medido mediante encuestas de satisfacción a los usuarios. Los resultados se pueden ver plasmados en los siguientes gráficos:



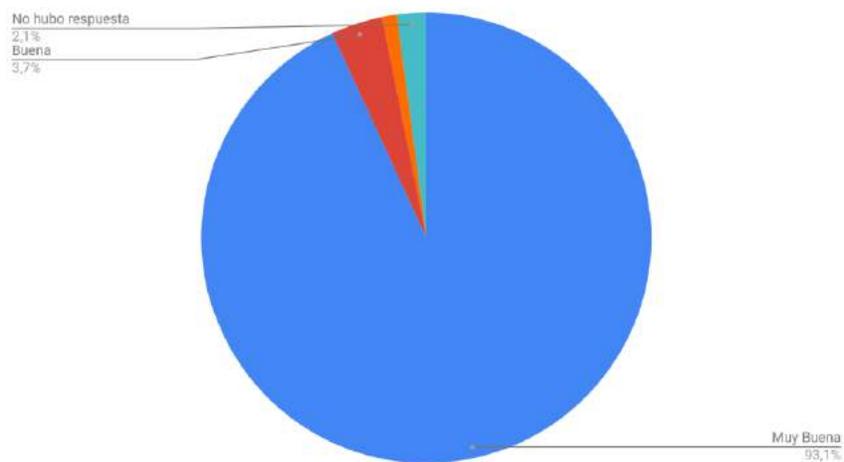
¿Cómo calificaría la atención del Personal del Bibliomóvil?



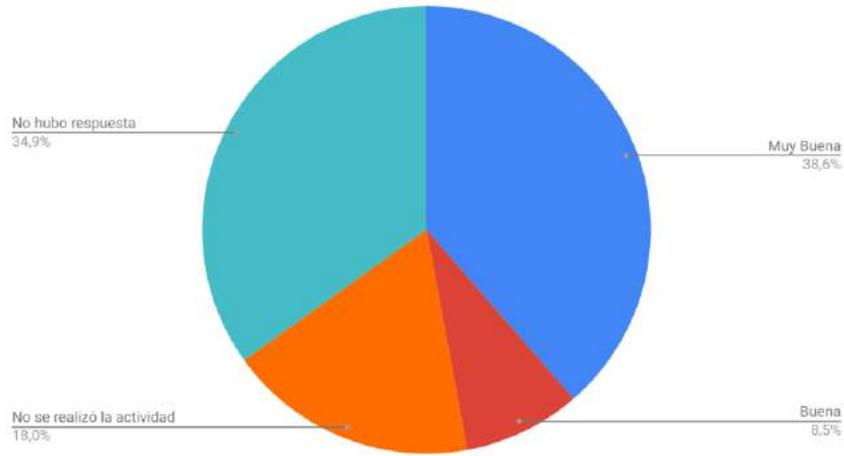
2) ¿Cómo calificaría el servicio de la Actividad en la Sala de Lectura?



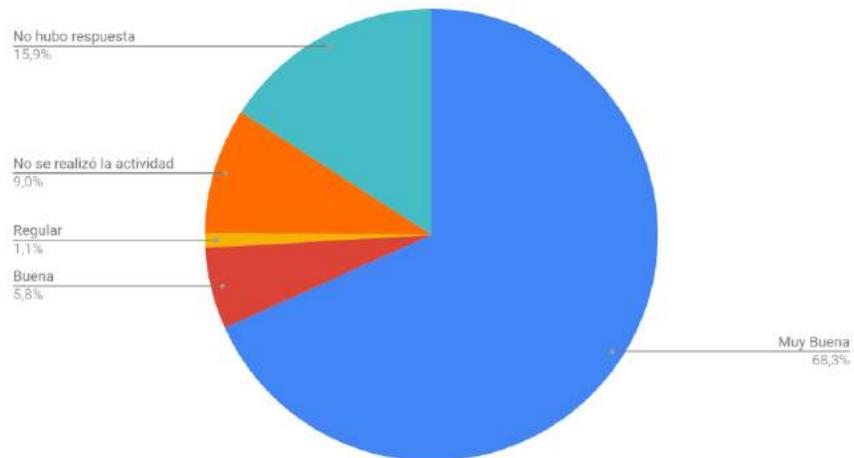
3) ¿Cómo calificaría el servicio de la Actividad en la Sala Multimedia?



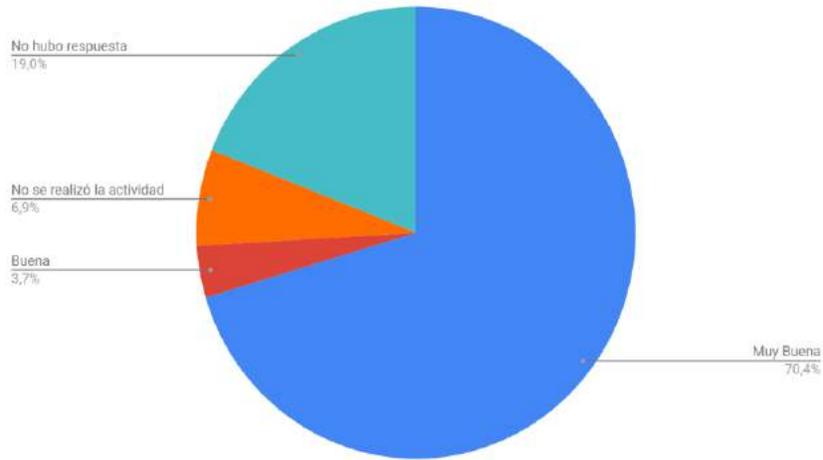
4) ¿Cómo calificaría el servicio de la Actividad de Artes Plásticas?



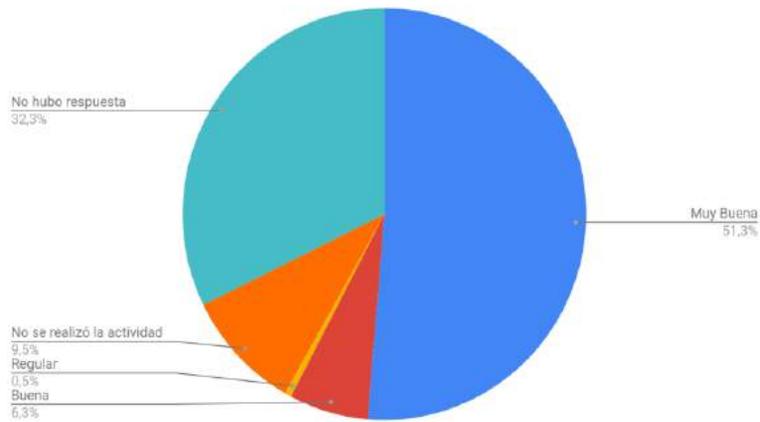
5) ¿Cómo calificaría el servicio de la Actividad en el Espacio de Narración?



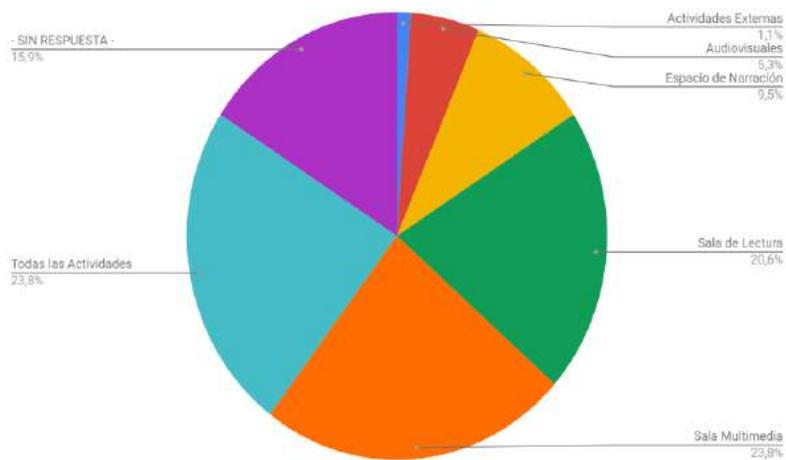
6) ¿Cómo calificaría el servicio de la Actividad Audiovisual?



7) ¿Cómo calificaría el servicio de las Otras Actividades Externas?



¿Cuál fue la actividad que más te gustó?



Oportunidades de Mejora

- Actualización de la infraestructura tecnológica
- Participación de personal de otras áreas de la BCN.



1.3.1.3.3 MICROFILMACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

El proceso se encuentra a cargo de la Subdirección Digitalización y Medios Reprográficos, dependiente de la Dirección de Planeamiento y Modernización. Destacan entre las fortalezas del proceso:

- Trabajo en equipo dentro de la SDyMR.
- Calidad del producto final
- Capacitaciones internas.
- Comunicación con las PIP.

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Preservación de la información-productos y servicios de calidad- difusión de la información- satisfacción del usuario.**

Dicho objetivo fue cumplido a través del cambio de soporte del material original y la satisfacción del solicitante en un 100% (conformidad del usuario a través de encuestas de satisfacción) y Registros de participación

- **Solicitud de insumos necesarios para las tareas que se realizan en la Subdirección.**

Los trabajos se realizaron en tiempo y forma por poseer los insumos que eran necesarios para llevarlos a cabo en un 100%.

- **Cumplir con los tiempos de entrega de las S.G.T. (BCN-DPyM-SDyMR-PG001-RG 01 solicitados por las PIP's**

Objetivo cumplido y evaluado a través de las encuestas de satisfacción (BCN-DPyM-SDyMR-PG001-RG002).

Datos del Proceso

SUBDIRECCION DIGITALIZACION Y MEDIOS REPROGRAFICOS

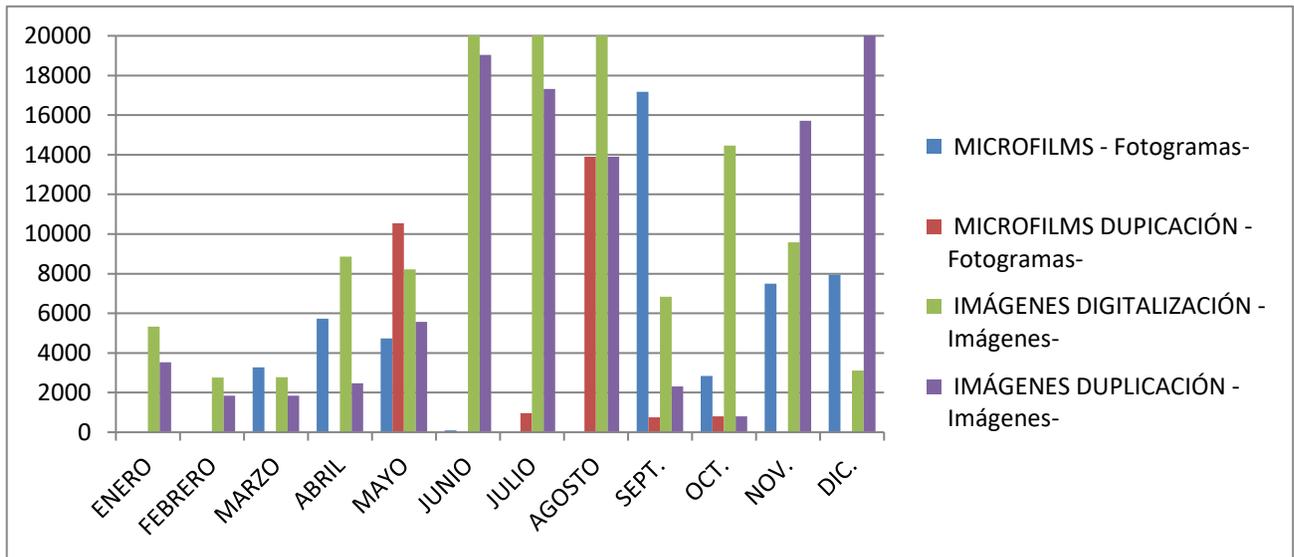
ESTADISTICAS CONTROL DE CALIDAD

2018

PRODUCCIÓN PERÍODO
ENERO/OCTUBRE 2018

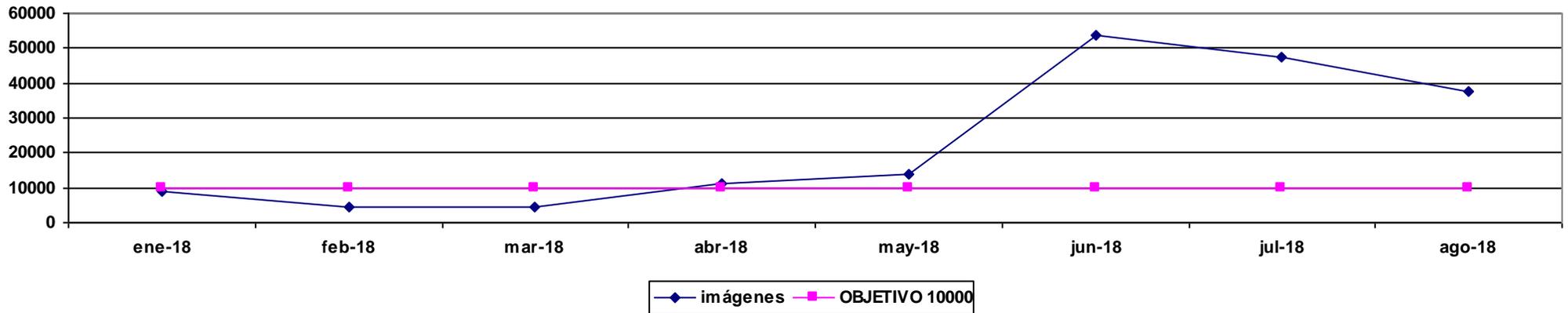
SDyMR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	total
MICROFILMS - Fotogramas-	0	0	3266	5723	4728	100	0	0	17175	2832	7500	7950	49274
MICROFILMS DUPLICACIÓN - Fotogramas-	0	0	0	0	10544	0	958	13902	750	797	0	0	26951
IMÁGENES DIGITALIZACIÓN -Imágenes-	5325	2760	2777	8855	8218	34473	30243	23576	6841	14457	9577	3111	150213
IMÁGENES DUPLICACIÓN -Imágenes-	3538	1840	1852	2463	5570	19043	17317	13902	2304	797	15708	266914	351248
total	8863	4600	7895	17041	29060	53616	48518	51380	27070	18883	32785	277975	577686





INDICADORES DEPARTAMENTO CALIDAD Y DUPLICACIÓN

OBJETIVO: INCREMENTAR LA CANTIDAD DE CONTROL DE IMÁGENES EN UN 20 %

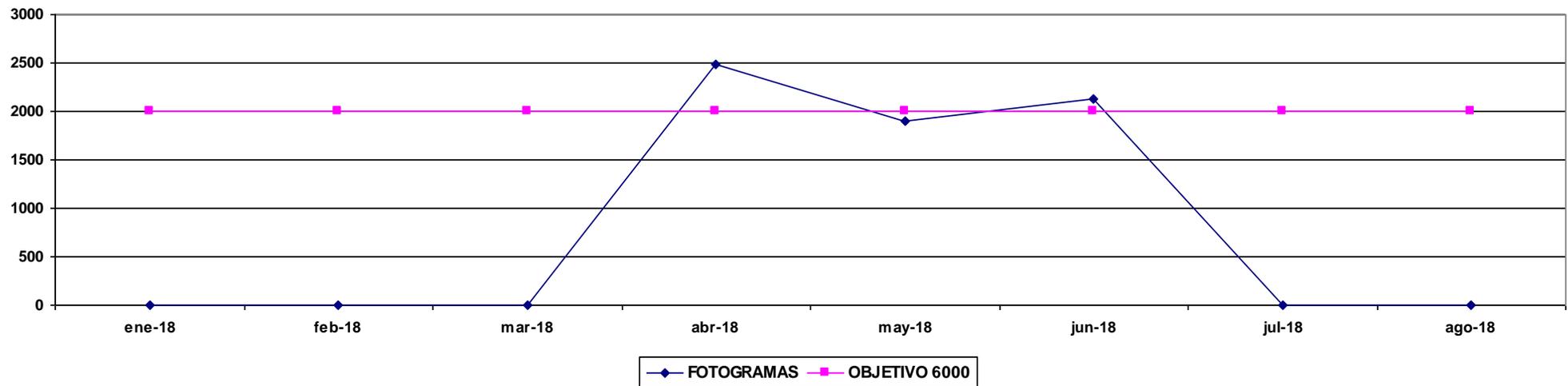


Cuando el objetivo no fue alcanzado se debió a la menor cantidad de solicitudes de CC.



**CANTIDAD DE FOTOGRAMAS CON CONTROL DE CALIDAD
DE MICROFILMS EN CÁMARA Y DIAZO POR MES**

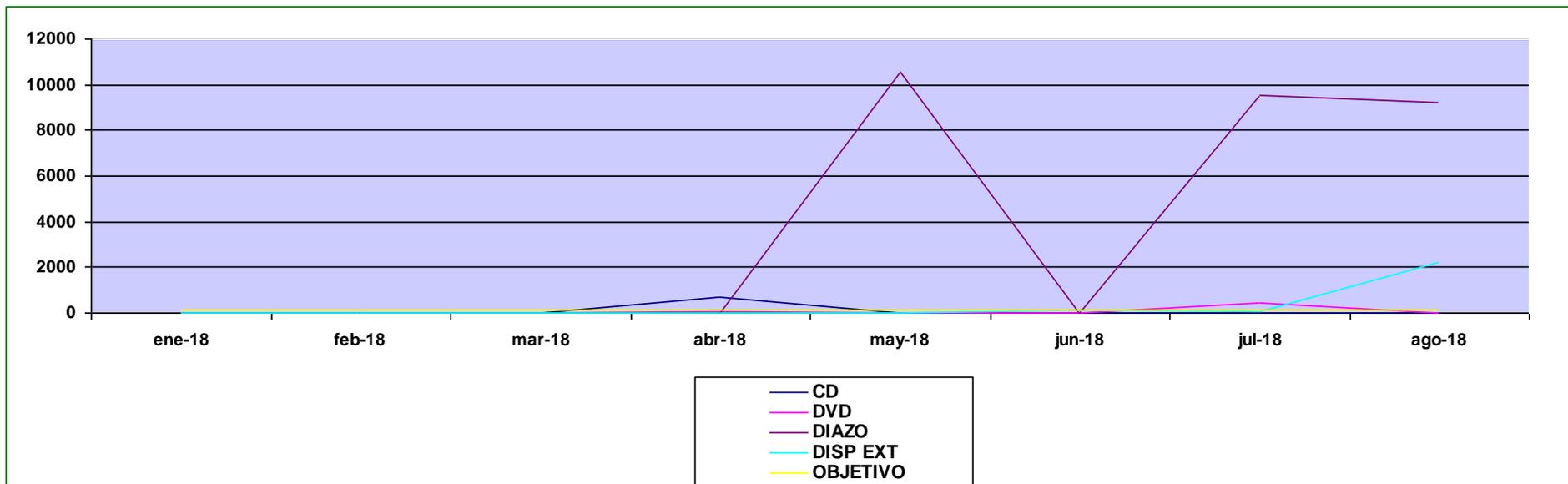
OBJETIVO: INCREMENTAR LA CANTIDAD DE CONTROL DE CALIDAD DE FOTOGRAMAS EN UN 20 %



Quando el objetivo no fue alcanzado se debió a la menor cantidad de solicitudes de CC.
Durante el mes de enero el personal se encontraba de licencia anual.



CANTIDAD DE ROLLOS, CD Y DVD DUPLICADOS POR MES



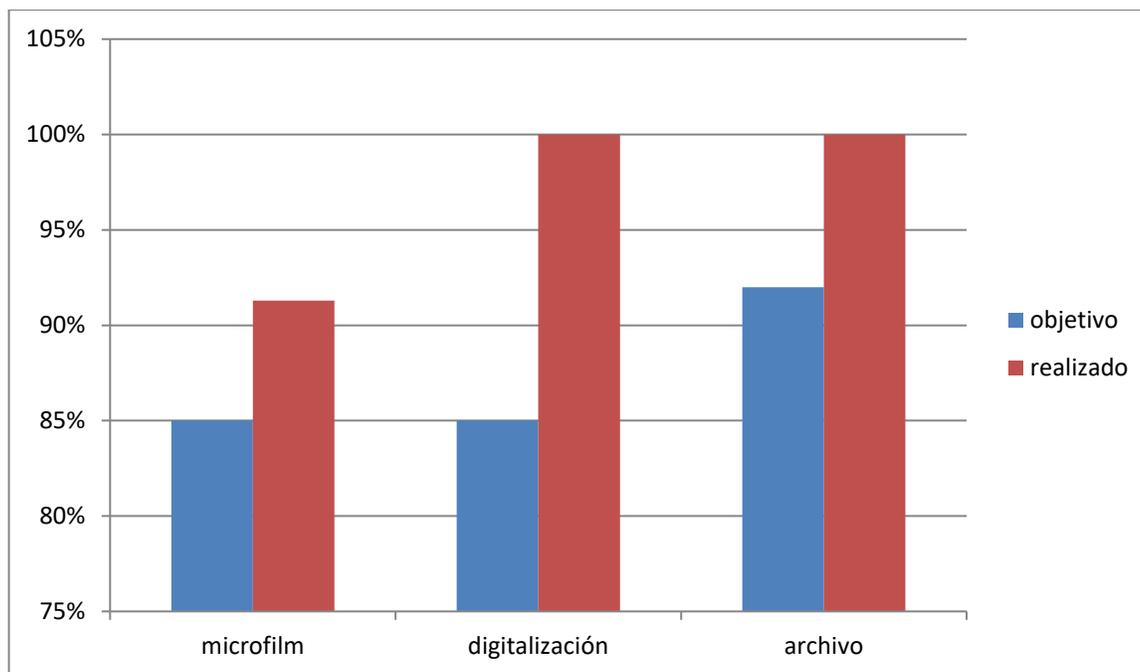
OBJETIVO: Llegar a incrementar la producción en un 20%.

Los meses que la producción no alcanzó el objetivo se debió a la menor cantidad de solicitudes de duplica



INDICADORES DEPARTAMENTO MEDIOS REPROGRÁFICOS

Informe de Indicadores del DEPARTAMENTO hasta mes de Diciembre de 2018



Según los resultados obtenidos del año, se observa que todos los objetivos han sido cumplidos y en algunos casos superados.

Se deberá hacer una revisión de los mismos evaluando modificar los % de los objetivos.

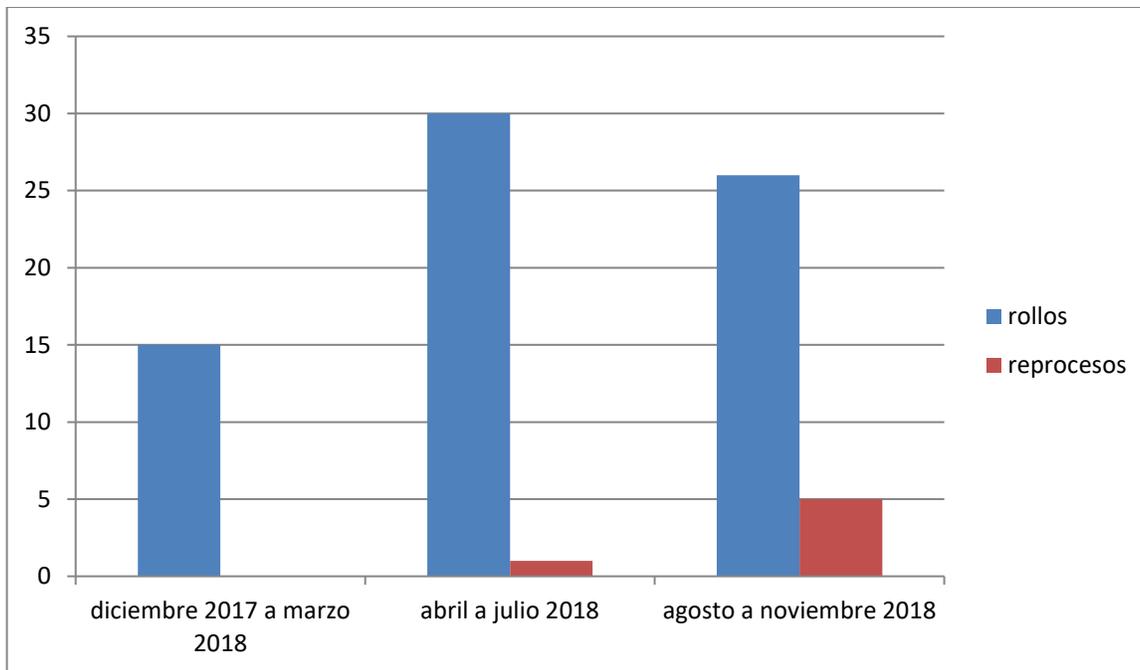
Datos de los indicadores de las Divisiones pertenecientes al DMR

División Microfilms

Microfilmación (reproceso en la repetición)

No superar el 15% de reproceso sobre el total de rollos controlados – cuatrimestral





Porcentaje de reproceso 22,5%

Durante el último cuatrimestre hubo desperfectos en algunas de las máquinas procesadoras de rollos, por tal motivo se debe la suba de porcentaje de reproceso.

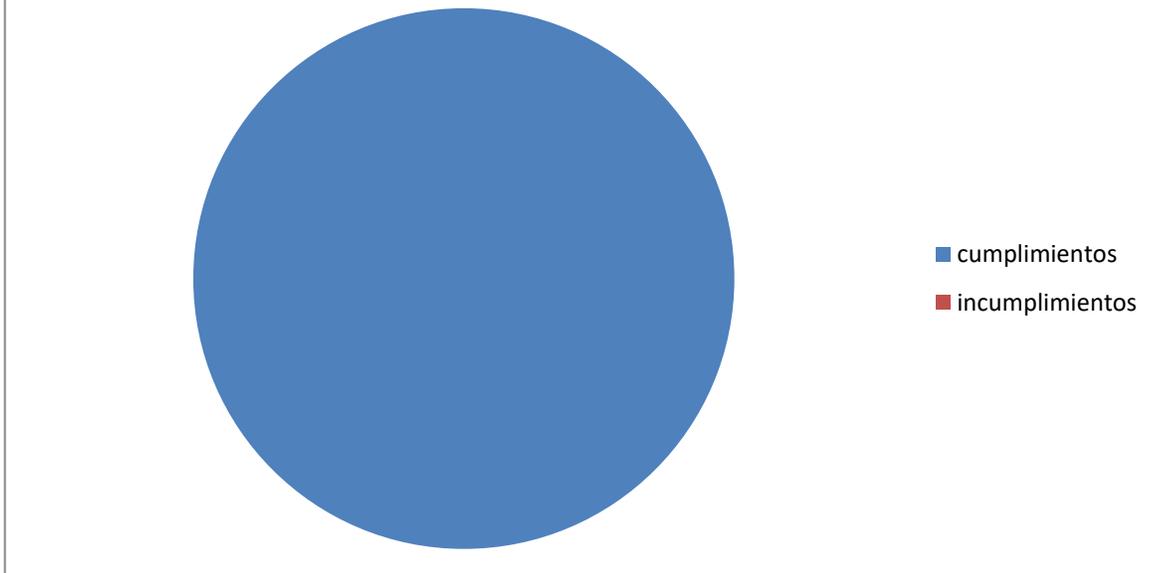
División Digitalización

Digitalización (cumplimiento en plazos de entrega)

Los trabajos finalizados fuera de la fecha de entrega no deberán superar al 30 % del total de los trabajos finalizados durante el año en curso.- Anual.

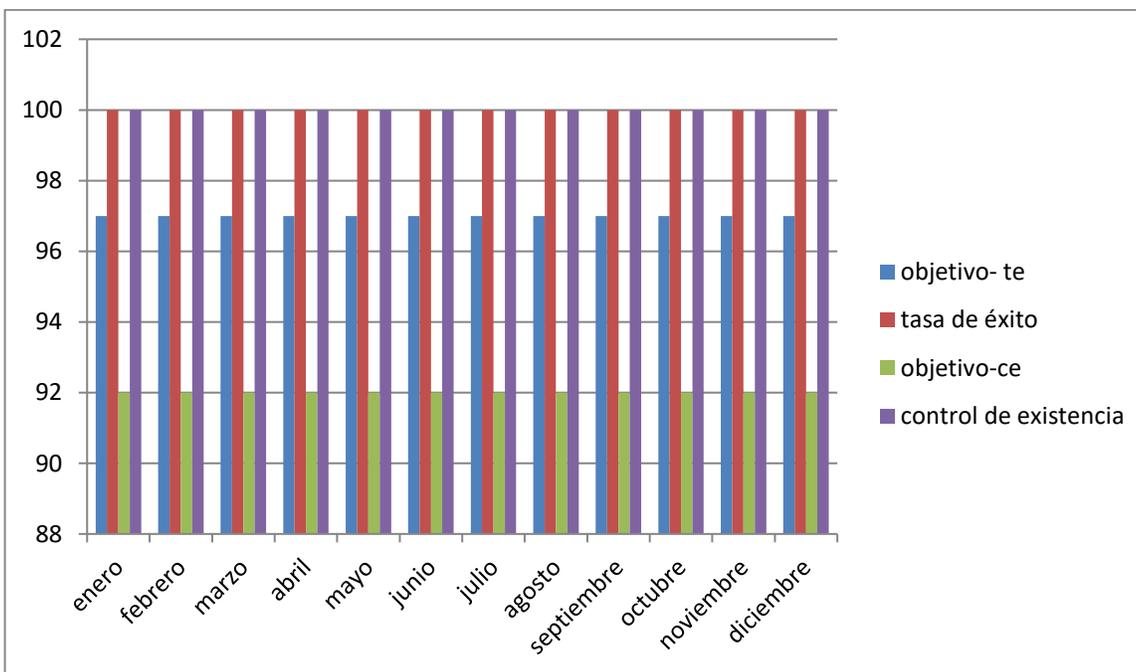


cumplimientos en plazos de entrega



DIVISIÓN ARCHIVOS DE MICROFILMS Y AUDIOVISUALES

Archivo (tasa de éxito de búsqueda en base de datos) >97% / (control de existencia por método aleatorio)
>92% - Mensual.



Oportunidades de Mejora

Surgen como oportunidades de mejora, a instancia propia y del SGC, las siguientes:

- Ampliación de algunos sectores
- Revisión de A.M.F.E
- Cambios en algunos ítems de la planificación
- Confección de un plan de digitalización del acervo bibliográfico, con detalles de material bibliográfico a digitalizar y etapas de cumplimiento asociadas.



1.3.1.3.4 TRADUCCIONES

La Biblioteca cuenta con un plantel profesional integrado por Traductores Públicos en idioma inglés y francés.

El trabajo que se realiza en esta Dirección está orientado a diversos sectores:

- ❖ *Servicio a los legisladores en la traducción de leyes, decretos, tratados, resoluciones, y cualquier otra norma jurídica o legislativa.*
- ❖ *Servicio de apoyo a las comisiones parlamentarias mediante la traducción de informes, fallos judiciales, legislación comparada y cualquier otro tipo de documentación extranjera necesaria para la labor parlamentaria.*
- ❖ *Asistencia a todas las direcciones y áreas de la BCN a través de la traducción de folletos, programas, informes, etc., como así también mediante desgrabaciones y revisiones lingüísticas.*

La Dirección de Traducciones posee un catálogo informatizado de más de diez mil traducciones referidas fundamentalmente a temas de interés legislativo, y se encuentra a disposición de los legisladores y de las Comisiones Parlamentarias para su consulta.

Destacan entre sus fortalezas:

- *Traducciones jurídicas de gran calidad*
- *Traductores Públicos matriculados con amplia experiencia en temática jurídica y legislativa*
- *Herramientas de traducción asistida por computadora*

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

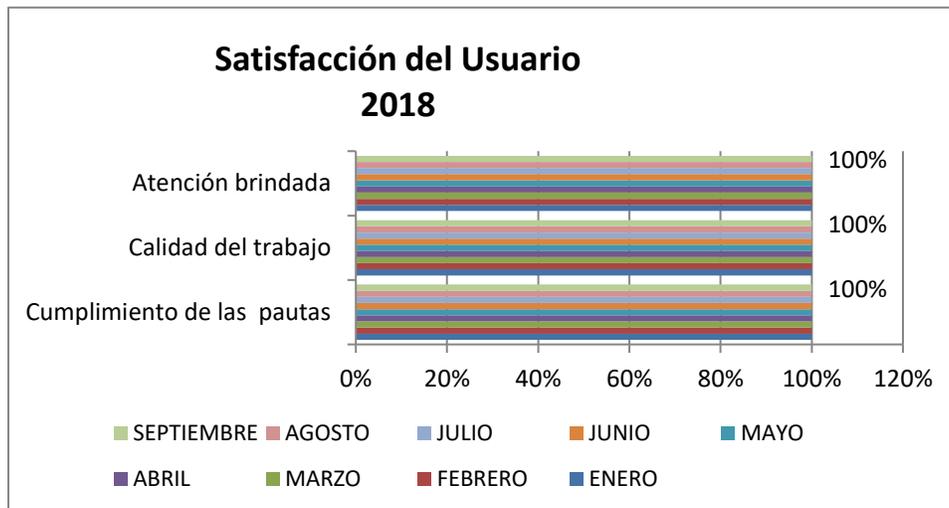
1) Satisfacción del usuario: Hasta el tercer trimestre de 2018, la Subdirección Traducciones tiene como objetivo alcanzar el 85% de satisfacción del usuario sumando las calificaciones Excelente y Muy Bueno, según la encuesta de satisfacción; una meta que ha sido ampliamente lograda.

A continuación presentamos los gráficos que ilustran lo dicho anteriormente:



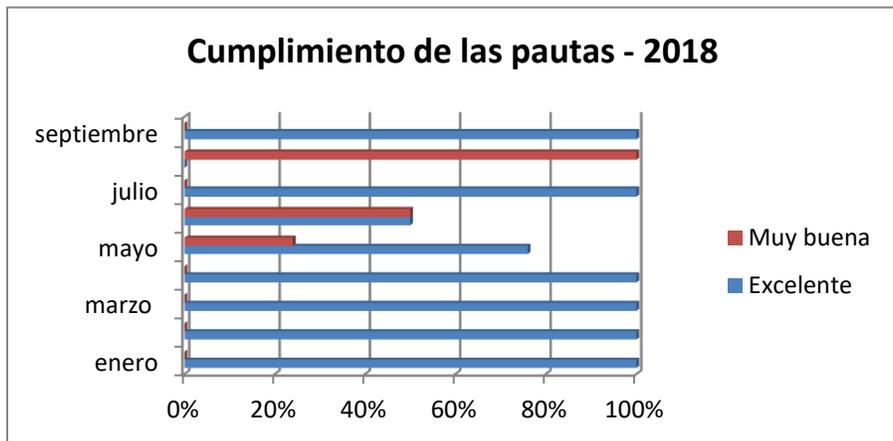
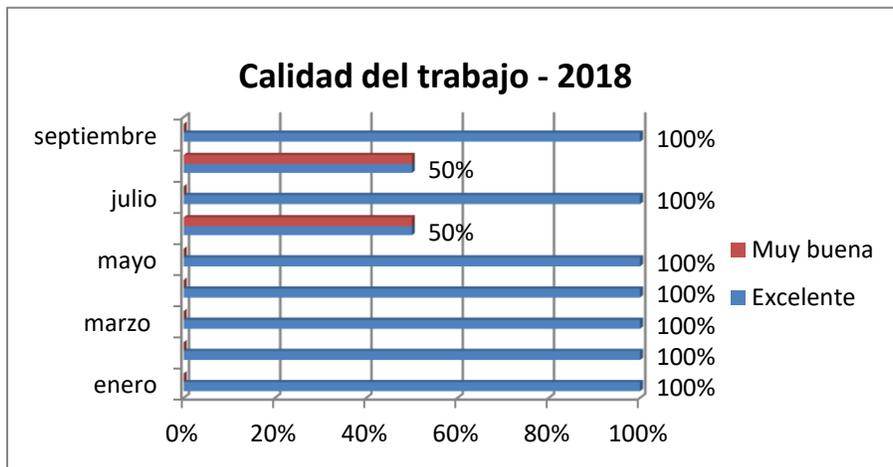
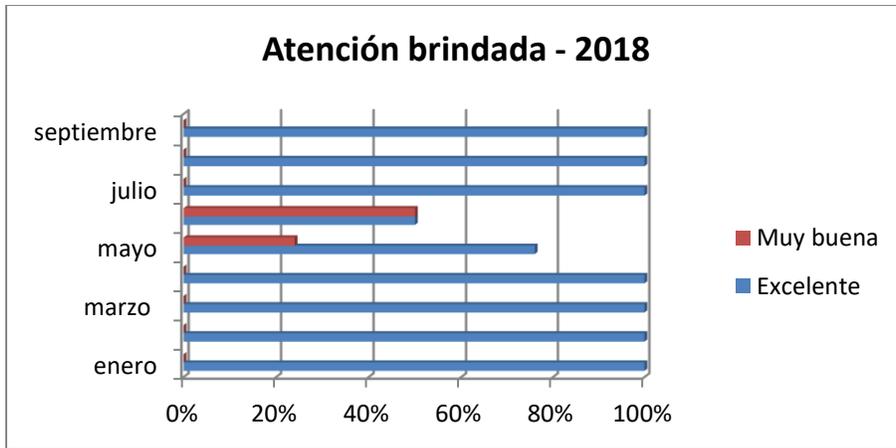


Poniendo especial cuidado en la profesionalidad y optimización de nuestro proceso de traducción, el gráfico a continuación muestra esta misma satisfacción dividida por ítems: **atención brindada, calidad del servicio, cumplimiento de pautas.**



En el gráfico siguiente, se observa el grado de satisfacción hasta el tercer semestre de 2018 dividido por ítems y entre **Excelente y Muy Bueno**:

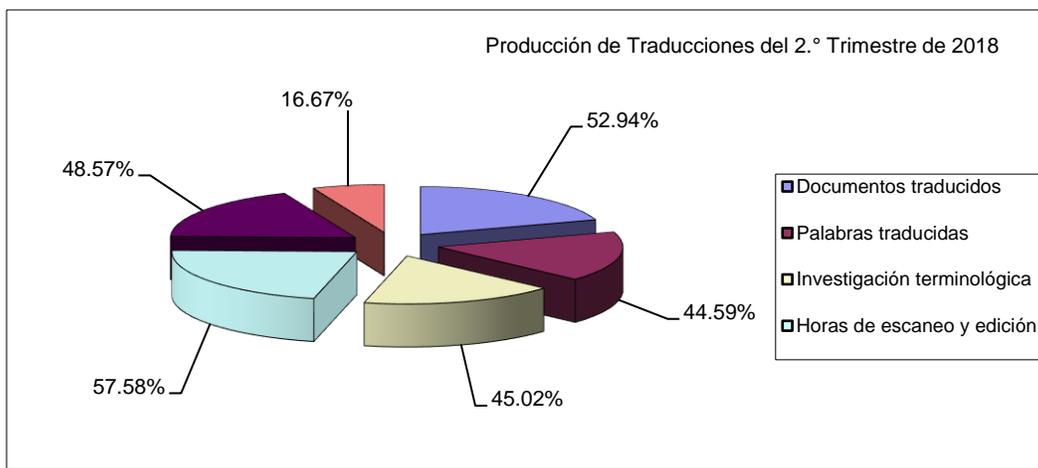
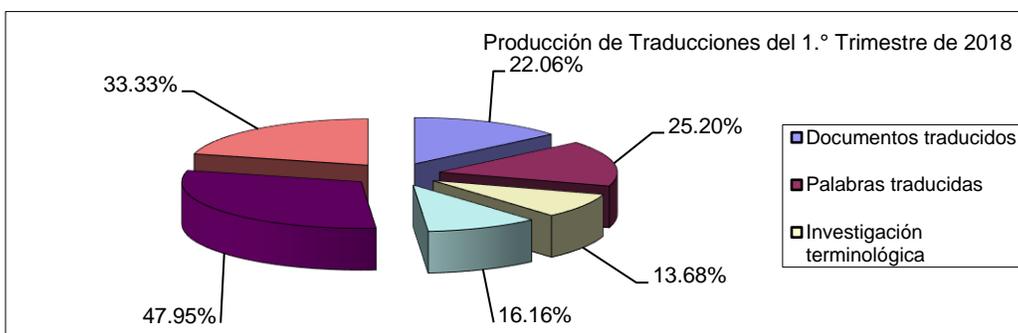


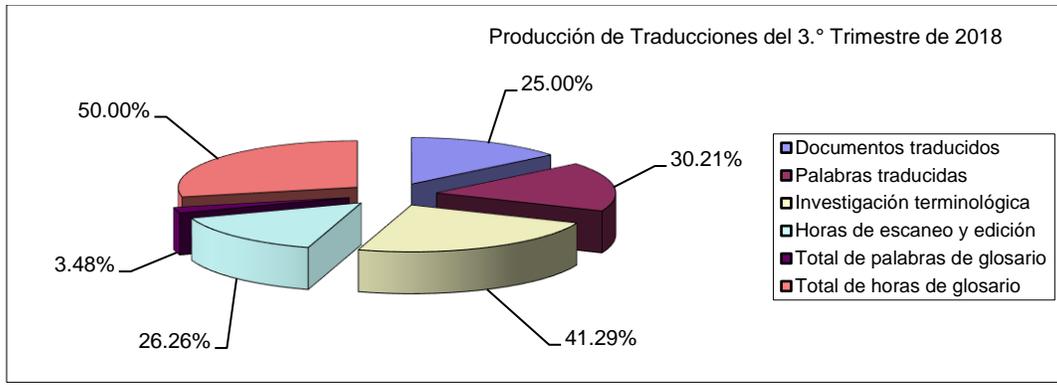


2) **Favorecer la tarea de acceso a la información:** En nuestra tarea de traducción de textos para facilitar la labor de los legisladores, presentamos la **producción de traducciones durante los tres primeros trimestres de 2018:**



Producción de Traducciones	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	Total
Documentos traducidos	15	36	17	68
Palabras traducidas	101.686	179.922	121.886	403.494
Investigación terminológica	55	181	166	402
Horas de escaneo y edición	16	57	26	99
Total de palabras de glosario	21.167	21.439	1.535	44.141
Total de horas de glosario	12	6	18	36



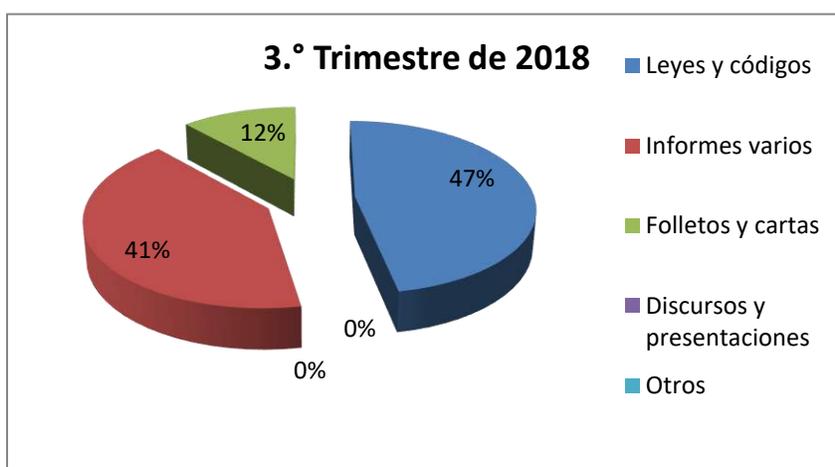
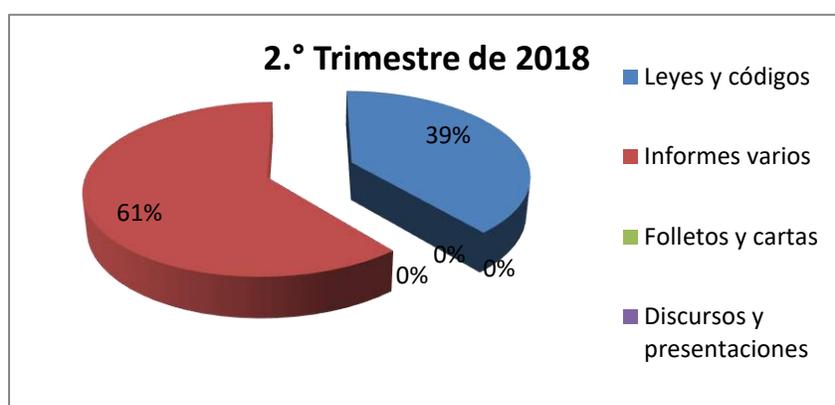
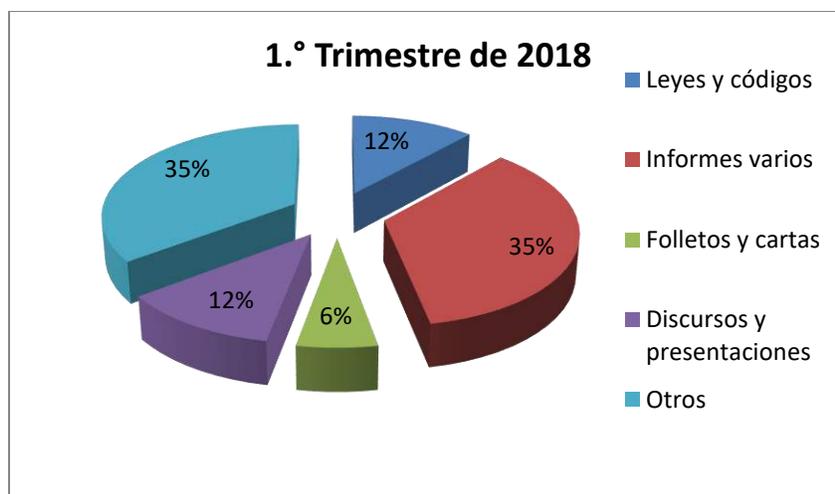


Dada la labor legislativa a la cual contribuimos con el proceso de traducción, hemos analizado también **qué tipo de documentación** se nos solicita traducir:

Tipo de documentación	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	Total
Leyes y códigos	2	14	8	24
Informes varios	6	22	7	35
Folletos y cartas	1		2	3
Discursos y presentaciones	2			2
Otros	6			6

En los gráficos siguientes, dividido por trimestre, hemos discriminado lo antedicho:

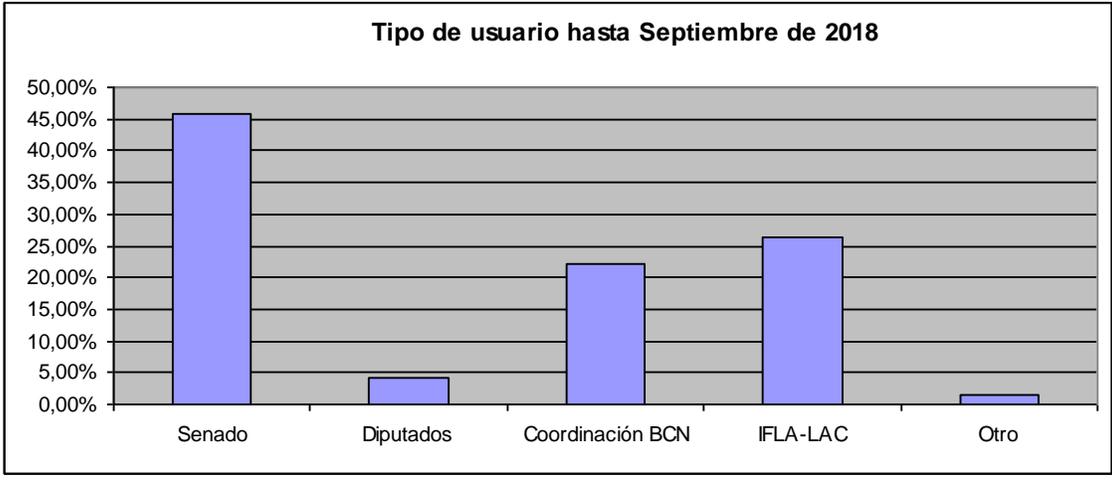




3) Promover la cooperación con organizaciones internacionales: Venimos trabajando activamente para las reuniones del Comité Permanente de la Sección América Latina y el Caribe de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA LAC) dado que la BCN fue designada como sede de la Oficina Regional para IFLA LAC por el período de dos años hasta fines de 2019.

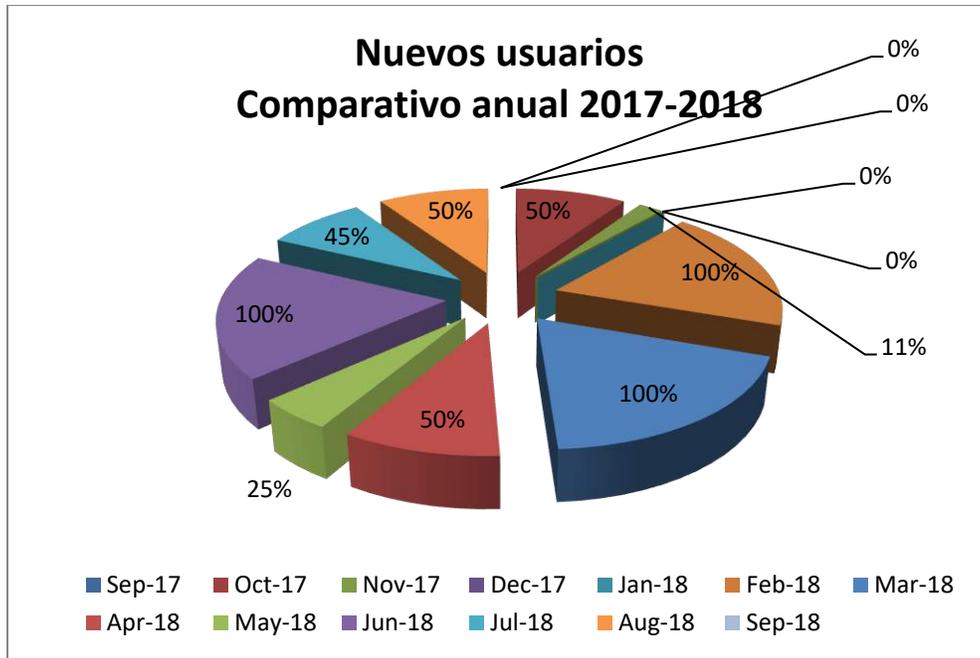


Por ello, hemos analizado la cantidad de usuarios divididos por sector. En 2018 nuestro proceso de traducción se ha centrado en la labor legislativa correspondiendo la mayor cantidad de traducciones solicitadas a Senado.



Nuevos usuarios: Hasta la fecha, la actual Subdirección Traducciones tenía como objetivo aumentar anualmente la cantidad de nuevos usuarios, pero debido a la reducción del 50% de las personas de este cuerpo de traductores a raíz del retiro voluntario (en febrero, mayo y septiembre de 2018), hemos decidido eliminar este objetivo a partir de 2019 y reemplazar su indicador por otro que mida el grado de aceptación de esta Subdirección a las solicitudes de traducción. Igualmente, mostramos en el gráfico a continuación los datos de nuevos usuarios de septiembre de 2017 a septiembre de 2018:





Oportunidades de Mejora

Las oportunidades de mejora de este servicio están relacionadas con la adquisición de todos los elementos plasmados en la planificación que fueran solicitados en diversas oportunidades. Todos ellos, nuevos diccionarios, un nuevo OCR y las licencias para Office 2019 constituirán una oportunidad de mejora para la realización del servicio de traducciones que se podrá efectuar con mayor celeridad ayudando a suplir la falta del 50% de las personas que hicieron uso del retiro voluntario.



1.3.1.3.5 INVESTIGACIONES Y PUBLICACIONES

1.3.1.3.5.1.1 Protagonistas y Espacios de la Cultura Argentina

El proceso se encuentra a cargo del Departamento Audiovisuales, dependiente de la Dirección de Planeamiento y Modernización. Se propone la generación de un archivo audiovisual mediante entrevistas a ciudadanos reconocidos de la cultura y, en lo concierne a los Espacios Culturales, jerarquizar los lugares emblemáticos recolectando la información histórica y cultural que los caracteriza, resaltándolos como ícono de nuestra identidad.

https://www.youtube.com/playlist?list=PLVXqxTavIJJ_N3jI2NV8Bz7r1Fw-jNCu

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Ofrecer a los usuarios, mediante el uso de tecnologías innovadoras, acceso al acervo documental en formatos de vanguardia: solicitar nuevos equipos.**

Se realizó la solicitud. Se hizo efectiva la entrega de nuevos equipos en un 60%.

- **Indicador: Mantener o superar un nivel de realización de entrevistas del 80 % (respecto de la cantidad de entrevistas proyectadas)**

Se proyectó realizar durante el 2018 diez (10) entrevistas semestrales. Se realizaron efectivamente trece (13) en el primer semestre y diez (10) en el segundo.

- **Favorecer y promover las distintas expresiones artísticas y actividades de índole cultural en el espacio de la BCN y en todo el país, acercando la cultura a la comunidad en general, de manera gratuita: idear nuevas tareas para el reconocimiento de la Institución ampliando el rango de trabajo.**

Se comenzó a realizar trabajos de producción de contenidos audiovisuales

- **Promover la cooperación con instituciones nacionales, regionales e internacionales, públicas o privadas, con el propósito de desarrollar programas de difusión y reciprocidad cultural: Seleccionar y realizar acciones Incluyendo nuevos espacios de la Cultura**

Desde el 2018 el proceso amplió su alcance, sumando a las entrevistas a sujetos representantes de la cultura (que venía realizando), el relevamiento audiovisual de Espacios Culturales.

- **Cumplir con todos los requisitos establecidos en las normas, reglamentaciones y demás disposiciones aplicables a la organización. Incorporar un nuevo procedimiento de Producción Audiovisual. Confeccionarlo y ponerlo en marcha.**

El plazo de realización de esta acción es abril de 2019.



Datos del Proceso

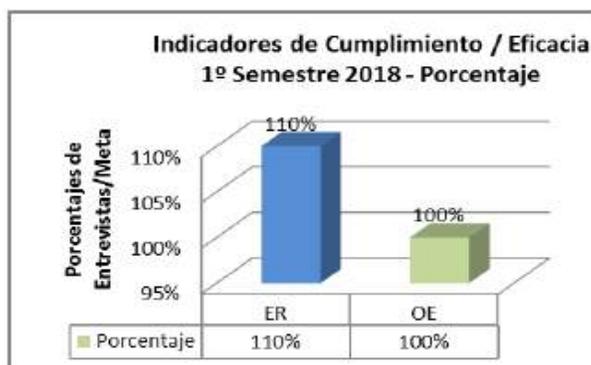
Listado de Información de Protagonistas y Espacios de la Cultura

BCN-DPyM-DA-PT004-RG 002

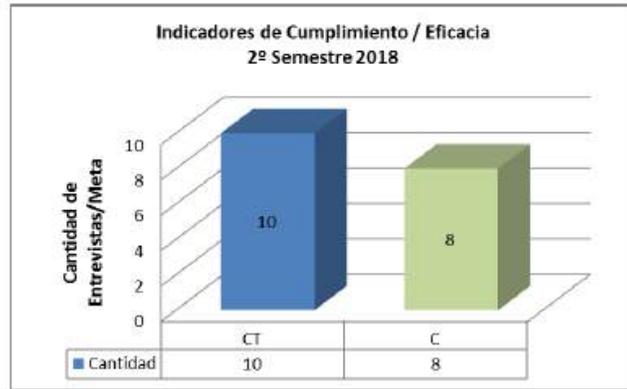
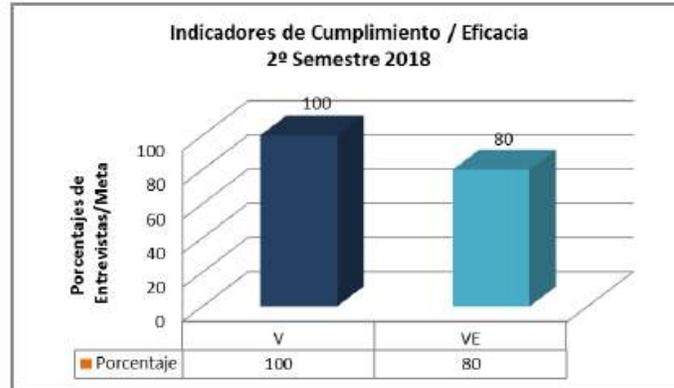
PROTAGONISTA	PROFESION	FECHA DE REALIZACIÓN
Miguel Grimber	escritor, poeta, traductor y periodista	21/02/2018
Eugenio Zanetti	Director de arte, ilustrador, escenógrafo, pintor, diseñador, dramaturgo y director de cine	19/02/2018
Claudio Marciello	Músico de Almafuerte - Guitarrista	05/03/2018
Carlos Carcacha	Músico Babasónicos	14/03/2018
Carlos Mentasti	Productor de cine	22/03/2018
Gaby Herbstein	Fotógrafa	11/04/2018
Liliana Herrero	Cantante Compositora	19/04/2018
Romina Ressia	Fotógrafa	20/04/2018
Adriana Lestido	Fotógrafa	24/04/2018
Andy Cherniavsky	Fotógrafa	09/05/2018
Julietta Escardó	Fotógrafa	22/05/2018
Marcelo Pacheco	Licenciado en Historia del Arte	06/06/2018
Juan Falú	Guitarrista-compositor de folklore	13/06/2018
Juan Travnik	Fotógrafo	21/08/2018
Museo Casa Sarmiento	Museo	16/08/2018
José Martínez Suarez	Cineasta - Guionista - Director	02/10/2018
Paloma Herrera	Bailarina - Directora del Ballet estable del Teatro Colón	03/10/2018
Museo	Centro Cultural Villa del Carmen	05/10/2018
Rubén de León	Músico - Actor	12/10/2018
Rubén Estela	Director - Actor	29/10/2018
Humberto Tortonese	Actor / Conductor	13/11/2018
Hector Bidonde	Actor	12/12/2018
Adriana Lestido	Fotógrafa	29/12/2018



Departamento Audiovisuales Protagonistas y Espacios de la Cultura Argentina



Departamento Audiovisuales Protagonistas y Espacios de la Cultura Argentina



1.3.1.3.5.1.2 Servicios Legislativos

Novedades Legislativas

El boletín Novedades Legislativas es una publicación periódica elaborada por la Dirección Servicios Legislativos de la Biblioteca del Congreso de la Nación (editada en formato digital desde julio de 1999), que tiene por objeto sistematizar la información legislativa seleccionada, de carácter general, publicada en el Boletín Oficial de la República Argentina. Cada uno de los documentos incorporados contiene una referencia al tipo de norma, número, fecha, órgano emisor y una breve síntesis analítica de su contenido. Además, se consignan – a continuación de los asientos legislativos – sumarios de documentos jurisprudenciales y doctrinarios publicados en las diferentes revistas jurídicas existentes en la Dirección.

<https://bcn.gob.ar/la-biblioteca/publicaciones/novedades-legislativas>



Dossier Legislativo

Esta publicación releva antecedentes parlamentarios, mensajes presidenciales, legislación nacional, extranjera, doctrina y jurisprudencia sobre asuntos de interés nacional, regional e internacional.

<https://bcn.gob.ar/la-biblioteca/publicaciones/dossiers>

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

Legislación extranjera

- **Confeccionar 4 Dossiers de actualidad legislativa en América Latina. El objetivo es realizar publicaciones trimestrales. El período será: Julio-Septiembre, Octubre-Diciembre, Enero-Marzo, y Abril-Junio.**

OBJETIVO CUMPLIDO: América Latina: Julio - Septiembre 2017 (Dossier N° 138) - América Latina: Octubre - Diciembre (Dossier N° 142) - América Latina: Enero -Marzo (Dossier N°146) - América Latina: Abril - Junio 2018 (Dossier N° 157)

- **Confeccionar 2 Dossiers de actualidad legislativa en Europa y Estados Unidos. El objetivo es realizar publicaciones semestrales. El período será: Enero-Junio y Julio-Diciembre.**

OBJETIVO CUMPLIDO: Europa y Estados Unidos: Julio - Diciembre 2017 (Dossier N° 140) - Europa y Estados Unidos: Enero - Junio 2018 (Dossier N° 158)

- **Desarrollar 2 trabajos que compilarán las normas sistematizadas, comprendidas en los Dossiers Legislativos de Actualidad 2017 (América Latina y Europa - Estados Unidos), según las materias abordadas conforme a nuestro tesoro: Cuestiones Sociales y Recursos Naturales y Medio Ambiente.**

OBJETIVO CUMPLIDO: Compilado Normativo Europa y Estados Unidos, Cuestiones Sociales y RRNN 2017 (Dossier N° 143) y Compilado Normativo América Latina, Cuestiones Sociales y RRNN 2017 (Dossier N° 145)



- Realizar alertas o actualizaciones. El tema a desarrollar puede originarse en función de la actividad parlamentaria o por sugerencias internas.

OBJETIVO CUMPLIDO: Dossier N° 132 (Libertad de Culto) - Dossier N° 133 (Maternidad Subrogada) - Dossier N° 134 (Política Migratoria) - Dossier N° 137 (Humedales) - Dossier N° 139 (Despenalización para el consumo y uso medicinal de la marihuana) - Dossier N° 11 (Blanqueo de Capitales - Actualización 2017) - Dossier N° 23 (Aborto - Actualización) - Dossier N° 68 (Femicidio y Violencia Doméstica - Actualización) - Dossier N° 149 (Propiedad Intelectual) - Dossier N° 154 (Genética Humana).

Legislación Nacional

- **Actualización del régimen electoral**

El objetivo se encuentra cumplido. El Departamento envió a sus usuarios la publicación “Código Electoral Nacional texto actualizado Julio 2017” que también se encuentra disponible para la consulta en la web institucional de la BCN.

- **Publicar siete ediciones de Novedades Legislativas**

El objetivo se encuentra cumplido en forma satisfactoria. Se remitieron a los usuarios en el período de referencia y se encuentran disponibles en la web institucional de la BCN:

Novedades Legislativas Enero- Febrero 2017

Novedades Legislativas Marzo- Abril 2017

Novedades Legislativas Mayo- Junio 2017

Novedades Legislativas Julio- Agosto 2017

Novedades Legislativas Septiembre- Octubre 2017

Novedades Legislativas Noviembre- Diciembre 2017

Novedades Legislativas Enero- Febrero 2018

- **Publicar cinco (5) Dossier Legislativos (Ordenamiento temático 2016-2017; DNU 2015-2017; dos (2) con temática referida al Código Civil y Comercial de la Nación y uno (1) conforme Sistema de Alerta).**

El objetivo de calidad se encuentra superado. En el período de referencia se han publicado los Dossier Legislativos:



- N° 136- *Código Civil y Comercial de la Nación. Matrimonio. Régimen Patrimonial del Matrimonio. Doctrina y Jurisprudencia. Septiembre 2017* (corresponde al objetivo referido a la temática del CCyCN)
- N° 141- *Decretos de Necesidad y Urgencia 2015-2017. Legislación Nacional. Doctrina y Jurisprudencia. Febrero 2018* (corresponde al objetivo referido a DNU 2015-2017)
- N° 147- *Legislación Nacional. Ordenamiento temático. Período 2016-2017. Abril 2018* (corresponde al objetivo referido a ordenamiento temático 2016-2017)
- N° 155- *Pueblos originarios. Legislación e Informes Internacionales. Legislación nacional y provincial. Doctrina y Jurisprudencia. Junio 2018* (corresponde al objetivo relativo al sistema de alerta).
- N° 156- *Código Civil y Comercial de la Nación. Uniones Convivenciales. Doctrina y Jurisprudencia. Junio 2018* (corresponde al objetivo referido a la temática del CCyCN)

Asimismo, se publicaron:

- N° 144- *Aborto. Doctrina y Jurisprudencia. Marzo 2018*
- N° 150- *Ley de Contrato de Trabajo. Art. 245 Indemnización por antigüedad o despido. Doctrina y Jurisprudencia. Mayo 2018*

Estos dos ejemplares de Dossier Legislativo se realizaron en atención al debate en el Parlamento de la temática a la que se refieren constituyendo dos trabajos relacionados con el Sistema de Alerta.

Datos del Proceso

EVOLUCION DE LOS INDICADORES DEL DEPARTAMENTO INVESTIGACIÓN E INFORMACIÓN EXTRANJERA

Cantidad de dossiers realizados _____ x
100

Fórmula matemática:

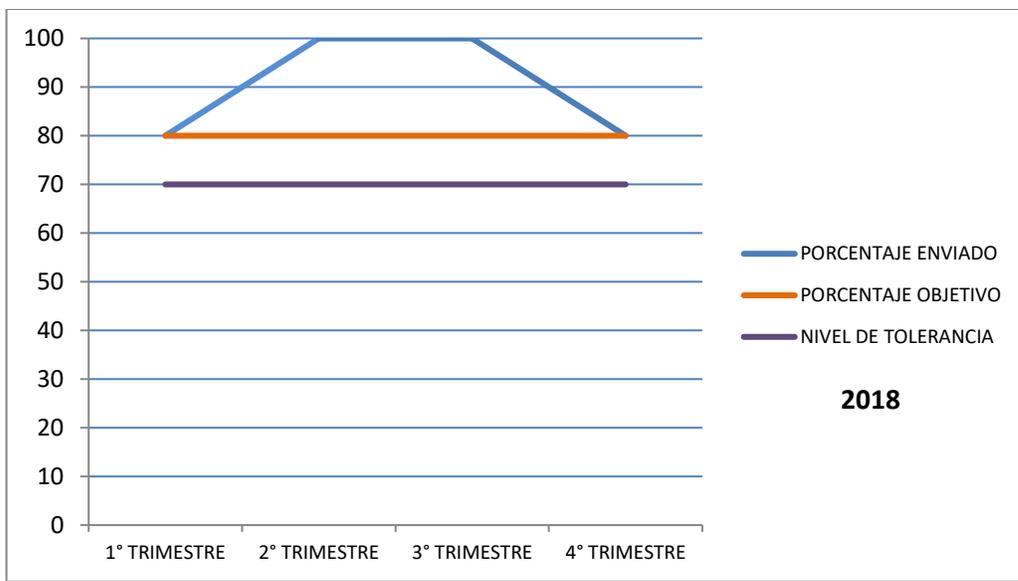
Cantidad máxima de dossiers a realizar
(5)

<u>CANTIDAD DE PUBLICACIONES ENVIADAS</u>	<u>1° TRIMES TRE</u>	<u>2° TRIMES TRE</u>	<u>3° TRIMES TRE</u>	<u>4° TRIMES TRE</u>
		4	5	5

	<u>1°</u>	<u>2°</u>	<u>3°</u>	<u>4°</u>
--	-----------	-----------	-----------	-----------



	<u>TRIMESTRE</u>	<u>TRIMESTRE</u>	<u>TRIMESTRE</u>	<u>TRIMESTRE</u>
<u>PORCENTAJE ENVIADO</u>	<u>80</u>	<u>100</u>	<u>100</u>	<u>80</u>
<u>PORCENTAJE OBJETIVO</u>	<u>80</u>	<u>80</u>	<u>80</u>	<u>80</u>
<u>NIVEL DE TOLERANCIA</u>	<u>70</u>	<u>70</u>	<u>70</u>	<u>70</u>

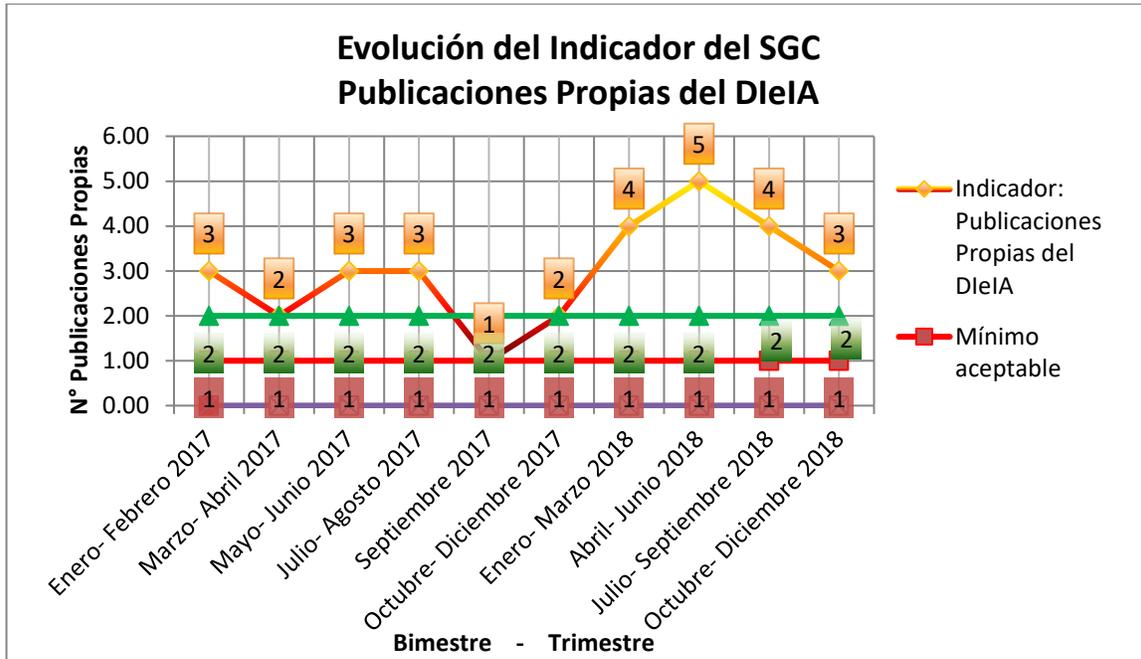


<u>1° TRIMESTRE:</u>	Dossier N° 140; 142; 143 y 23 (Actualización).
<u>2° TRIMESTRE:</u>	Dossier N° 145; 68 (Actualización); 146; 149 y 154.
<u>3° TRIMESTRE:</u>	Dossier N° 157; 158; 108 (Actualización); 69 (Actualización) y 161.
<u>4° TRIMESTRE:</u>	Dossier N° 163; 165; 63 (Actualización) y 166.

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN E INFORMACIÓN ARGENTINA



Evolución 1 enero 2018 al 13 diciembre 2018



Oportunidades de Mejora

Se destacan como oportunidades de mejora para el proceso, a instancia propia y del SGC, las siguientes:

Legislación extranjera

- Oportunidad de mejora: sería conveniente una revisión de la información documentada ISO 9000:2015 de cada Departamento en función de los cambios estructurales de la Dirección durante este año 2018.

Objetivo de proceso derivado: Mantener un enfoque hacia la mejora continua.

- Oportunidad de mejora: Capacitación continua, solicitando más cupos en los cursos disponibles para el personal del área.



Objetivo de proceso derivado: Promover la formación, capacitación y motivación permanente del personal, para mejorar la calidad de nuestros servicios y aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.

Legislación nacional

- Recuperación de las suscripciones pagas discontinuadas durante el 2017 y 2018. Mejorando así la calidad de los productos de nuestros procesos, al ampliar el acceso a material bibliográfico – diversificación de fuentes-.

Objetivo de proceso derivado: Brindar al Parlamento servicios de excelencia que faciliten la tarea legislativa, preservando la documentación e información histórica y generando herramientas para el acceso inmediato a la información actualizada.

- Sería conveniente una revisión de la información documentada ISO 9000:2015 de cada Departamento en función de los cambios estructurales de la Dirección durante este año 2018.

Objetivo de proceso derivado: Mantener un enfoque hacia la mejora continua.

- Capacitación continua, solicitando más cupos en los cursos disponibles para el personal del área.

Objetivo de proceso derivado: Promover la formación, capacitación y motivación permanente del personal, para mejorar la calidad de nuestros servicios y aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.



1.3.1.3.5.1.3 “Colección Perón”

La Biblioteca del Congreso de la Nación, según lo dispuesto por la Ley 25.114 (B.O. 20-07-1999), tiene a su cargo la recopilación, clasificación y edición de todo tipo de documentación existente sobre el General Juan Domingo Perón, incluyendo todo el material escrito, grabado y/o filmado de su autoría, así como también todo aquél que se refiera a su vida y obra.

Por disposición N° 053/15 del Director Coordinador General de la Biblioteca del Congreso de la Nación se delegó en la Subdirección de Estudios y Archivos Especiales el cumplimiento de lo prescripto en el Art. 4° de la Ley 25.114.

<https://bcn.gob.ar/la-biblioteca/publicaciones/juan-domingo-peron>

Destacan entre las fortalezas del sector:

- *Identificación y planificación de obras (Plan de Ediciones)*
- *Capacitación del personal.*
- *Disponibilidad de material bibliográfico y hemerográfico para consulta y búsqueda de fuentes en la BCN.*
- *Vinculaciones interinstitucionales.*
- *Disponibilidad de recursos para la edición e impresión de obras propias.*
- *Acceso digital de las obras.*
- *Prólogos - Anexos Documentales - Notas al pie*
- *Gratuidad de las publicaciones*

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Cumplir con planificación de Obras para 2018 (Ver Memorando BCN/SEyAE 00132/17): JULIO 2018: “Perón 1967...” “Perón 1968...” / NOVIEMBRE 2018: “Perón 1973...”, “Perón 1974...”.**
 - ❖ Se cumplió con la finalización de la obra **“Perón 1967. Correspondencia / Entrevistas / Escritos / Mensajes”**. Se envió al proceso Editorial en el mes de julio de 2018. Cabe destacar que en el mismo mes, la Subdirección de Estudios y Archivos Especiales logró la firma de un convenio a través del cual la Biblioteca accedió al archivo personal del Mayor Bernardo Albarte, edecán de Perón e importante militante y dirigente del peronismo durante la etapa de exilio del líder. En dicho fondo se identificaron documentos inéditos que, por su fecha, se resolvió incorporar a la publicación. Por ésta situación, se resolvió que el trabajo vuelva a etapa de digitalización de documentos, investigación para referencias de notas a pie de página y corrección de texto incorporados, lo cual generó postergación en la finalización del mismo y, por lo tanto, el incumplimiento de lo planificado. A la fecha se concluyeron dichas tareas,



previéndose el envío al proceso editorial en el mes de febrero de 2019 (luego del receso administrativo) y su impresión en el mes de marzo.

- ❖ La obra **“Perón 1968. Correspondencia / Entrevistas / Escritos / Mensajes”** se encuentra con un avance del 85% por las mismas razones que la publicación referida al año 1967. Se espera completar el relevamiento y corrección de los documentos digitalizados y envío a proceso editorial en el mes de julio de 2019.
- ❖ Los **Anexos “Perón 1973 – 1974. Correspondencia / Entrevistas / Escritos / Mensajes”** se encuentran en un avance aproximado de 70%, sin cambios a la fecha por modificación en el equipo de trabajo anteriormente mencionado.

- **Presentación “Perón 1967...” y “Perón 1968...”**

Objetivo diferido, relacionado con la reprogramación de la publicación.

- **Profundizar la difusión de las publicaciones**

- ❖ Se solicitó a los procesos de la Subdirección de Editorial y Dirección Servicios Complementarios, el diseño e impresión de material de divulgación de las publicaciones de la Colección “JDP. Los trabajos y los días”.
- ❖ Se dispuso material de difusión en el stand de la BCN en la Feria del Libro de Buenos Aires, abril y mayo de 2018 y Noche de los Museos de octubre 2018.
- ❖ Se organizó la participación de la BCN a través de un stand propio en la X Feria del Libro de Temática Peronista, la cual se llevó a cabo en el Museo Evita de la CABA. Asimismo, se presentaron las publicaciones de la “Colección JDP. Los trabajos y los días” en el Instituto de Investigaciones Históricas Eva Perón, en el marco del programa de actividades de la feria, con importante cantidad de público.
- ❖ Se mantuvo la difusión en las diferentes salas de lectura de la BCN, redes y mailing.
- ❖ Se presentaron las publicaciones y material sobre peronismo del acervo de la BCN en el ciclo “El Peronismo en los Archivos”, organizado por la Universidad de Tres de Febrero (UNTREF), en el mes de noviembre de 2018

Los resultados de estas acciones se vieron reflejados en:

- ❖ Ingresaron 75 solicitudes de obras impresas a través del formulario Web durante el año 2018, superando ampliamente las 46 solicitudes de 2017.
- ❖ Registro de 97 envíos, con un total de 312 ejemplares entregados.

- **Profundizar la Capacitación del Personal.**



Personal de la Subdirección participó de diversas capacitaciones:

- ❖ Corrección editorial (Capacitación H. Senado de la Nación)
- ❖ Edición (UBA)
- ❖ Principios básicos de archivística (Archivo General de la Nación)
- ❖ Los archivos en la era digital (FLACSO)
- ❖ Estrategias digitales para bibliotecas, archivos y museos de Argentina (Museo de Arte Moderno de Buenos Aires)

- **Estandarizar criterios para la corrección y edición de textos.**

Se mantuvieron reuniones con la Subdirección Editorial para unificar criterios con dicho proceso.

- Reedición de: “Perón. Conducción Política” en conjunto con Anexos “Perón 1950...” y “Perón 1951...”

Proyectado para abril de 2019

Datos del Proceso

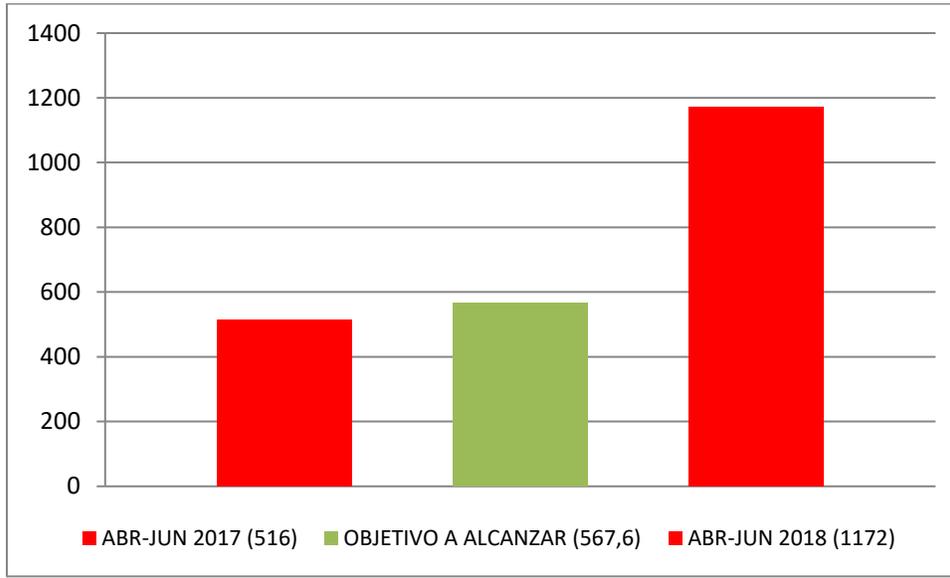
El atributo elegido para la medición es: el impacto de la difusión en el ingreso a la sección de las publicaciones en la página web de la BCN. El objetivo establecido: aumentar en un 10% los ingresos totales respecto al mismo trimestre del año anterior.

Desde el año 2017, y durante todo el 2018, la Subdirección de Estudios y Archivos Especiales se propuso incrementar la descarga de las publicaciones en formato digital, teniendo especialmente en cuenta la posibilidad de acceso fácil, remoto y gratuito. En ese sentido se llevaron adelante diferentes acciones, las cuales impactaron en un sostenido crecimiento de los ingresos a las publicaciones en la página web.

Los resultados de los trimestres medidos son los siguientes:

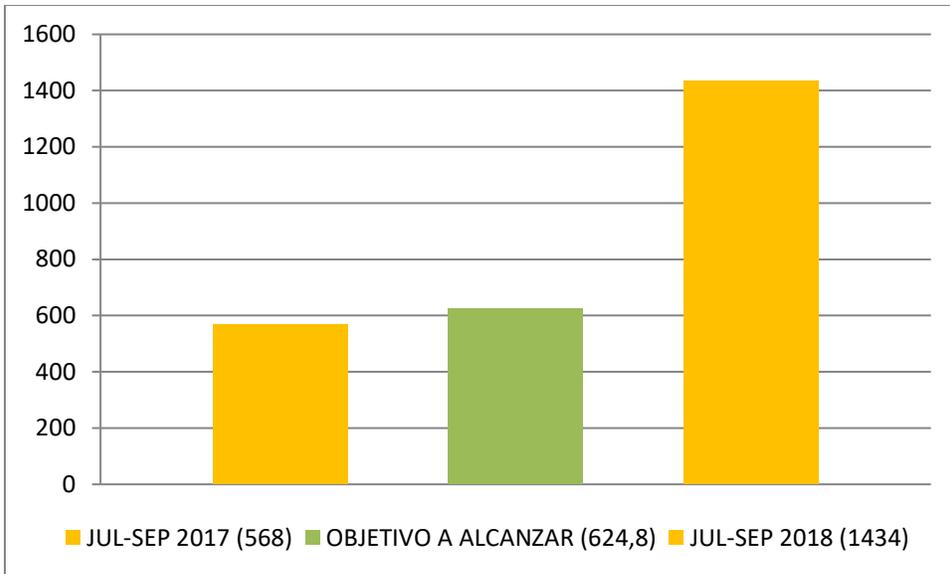


**COMPARACIÓN TRIMESTRAL - INGRESOS TOTALES
ABRIL-JULIO 2017 / ABRIL-JUNIO 2018**



**COMPARACIÓN TRIMESTRAL - INGRESOS TOTALES
JULIO-SEPTIEMBRE 2017 / JULIO-SEPTIEMBRE 2018**

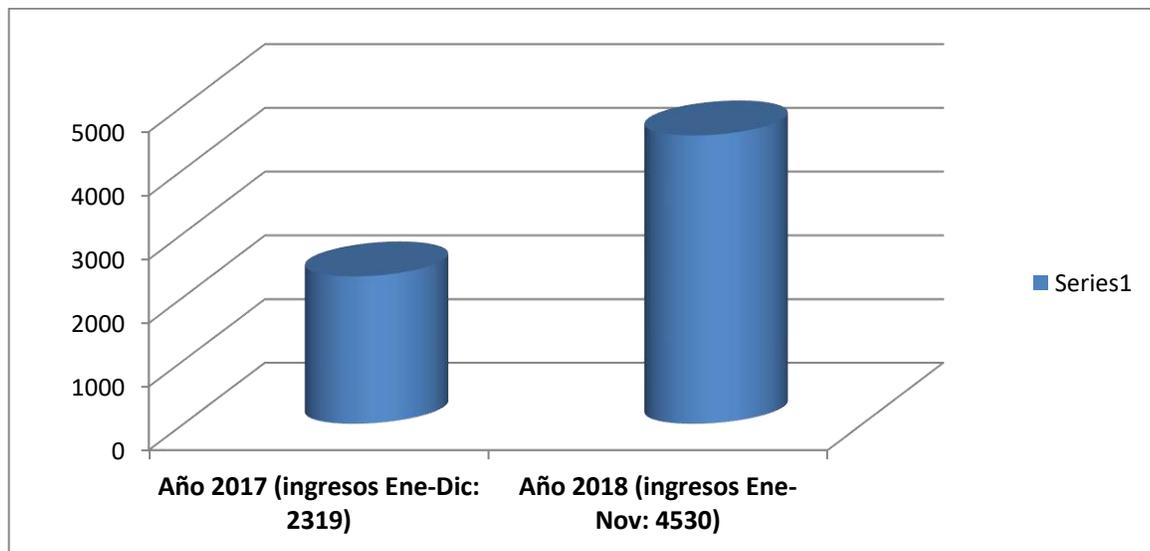




No se incluye trimestre octubre-diciembre porque a diciembre de 2018 no ha culminado el período de medición y el procesamiento de los datos correspondientes.

A continuación se muestra gráfico con comparativo de los años 2017 y 2018. Se destaca un importante crecimiento interanual, aun sin contabilizar el mes de diciembre del año en curso.

INGRESOS TOTALES A LAS PUBLICACIONES DIGITALES POR AÑO 2017 Y 2018



Oportunidades de Mejora

- Elaboración de un nuevo registro de “check list” para el control y corrección de los trabajos de investigación de las publicaciones.
- Asignar mayor cantidad de recursos humanos al trabajo del proceso. Acción: identificar personal y solicitar su incorporación al proceso.
- Promocionar la posibilidad para que personas que posean archivos históricos puedan cederlos temporariamente o donarlos a la BCN. Acción: solicitar al área de contenidos web la incorporación a la página digital de la BCN de un link de referencia y contacto para tal fin.
- Proveerse de insumos e infraestructura para el tratamiento de limpieza y acondicionamiento de material histórico recibido. Acción: solicitar a la Dirección Coordinación General recursos económicos y espacio físico para cumplir con dicha tarea.
- Ante la oportunidad de acceso a archivos personales durante 2018 por iniciativa del área, se observa como oportunidad de mejora trabajar en la estandarización del tratamiento documental de fondo de archivos históricos. Acción: elaborar los procedimientos.



1.3.1.3.5.1.4 Colecciones de Editorial

- **Colección juvenil Vuela el Pez.** *Colección de obras destinada a jóvenes y niños que comienza en 2016, que tiene el propósito de difundirse gratuitamente en el marco de las actividades desarrolladas por la BCN con los colegios y el Bibliomóvil como herramientas de promoción de la lectura.*
<https://bcn.gob.ar/la-biblioteca/publicaciones/coleccion-vuela-el-pez>
- **Colección Pensamiento del Bicentenario.** *Colección de obras fundamentales del pensamiento argentino y de América Latina que comenzamos en 2016.*
<https://bcn.gob.ar/la-biblioteca/publicaciones/coleccion-pensamiento-del-bicentenario>
- **Boletín de la Biblioteca del Congreso de la Nación.** *Publicación periódica institucional que comienza en 1918 y que ha tenido diferentes etapas con características distintas. Convocamos a intelectuales e investigadores de distintas disciplinas y diferentes matrices de pensamientos, a que reflexione sobre algún tema elegido de interés histórico, social y cultural.*
<https://bcn.gob.ar/la-biblioteca/publicaciones/boletin-de-la-bcn>

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Contribuir a la promoción de la lectura, fomentando la distribución gratuita de publicaciones de interés cultural. Realizar tres (3) publicaciones.**

Objetivo cumplido. Durante el 2018, se publicaron las siguientes obras:

- ❖ **Edición del boletín 131:** *A cien años de la reforma universitaria*
 - ❖ **Vuela el pez:** Franco Vaccarini, *El espejo en la pecera.*
 - ❖ **Pensamiento del Bicentenario:** Sarmiento, Domingo Faustino, *Facundo.* Con prólogo de Alejandra Laera.
- **Gestionar capacitaciones específicas, “la clínica de la Escritura”, para mejorar la calidad de nuestra tarea o en pos de la mejora continua.**

Se capacitó al 70 % del Personal



Proyección

- ***Boletín de la BCN “Nº 132: “Proyecto a 25 años de la reforma constitucional de 1994”***
Proyecto en el que ya estamos trabajando con la Dirección Gestión Cultural, Dirección Servicios Legislativos, Subdirección Estudios y Archivos Especiales, y Subdirección Prensa y Difusión.
- ***Boletín de la BCN. INDICE GENERAL (DIGITAL)***
- ***Colección Pensamiento del Bicentenario 2019: José Martí, Nuestra América***
 - ❖ Lectura atenta de primera etapa de corrección que se realiza leyendo la edición en papel (Ayacucho) y, al mismo tiempo, el archivo digital en InDesign que será el definitivo de la colección.
 - ❖ Luego corrección del estudio crítico que incorporará nuestra edición.
 - ❖ Finalmente, maquetación y corrección final en papel. Programado para finalizar a mediados de abril.
- ***Pensamiento del Bicentenario: planificación del nuevo volumen de la colección***
- ***Colección juvenil Vuela el Pez 2019: Adela Basch, Cuentos por su cuenta***
 - ❖ Trabajo sobre el InDesign en la edición final que contempla texto e ilustración.
 - ❖ Corrección final en papel con el propósito de que esté impreso para la Feria del Libro Infantil de abril.
- ***Libro digital: Preparación con material de IFLA LAC Sobre ODS.***
 - ❖ Corrección digital del material, maquetación y corrección final.
- ***Libro de los 160 años de la BCN.***
- ***Revista de la Biblioteca*** preparada por equipo de la Subdirección Estudios y Archivos Especiales.
 - ❖ Desarrollo de diferentes propuestas de diseño teniendo en cuenta contenidos y características de esta nueva publicación.
 - ❖ Corrección del contenido y maquetación.
 - ❖ Corrección final en papel. La publicación debería estar terminada en abril.
- ***8.-JDP LOS TRABAJOS Y LOS DÍAS: PERÓN 1967. Correspondencia / Entrevistas / Escritos / Mensajes.*** *Obra que se comenzó a trabajar este año y que fue retirada por la Subdirección Estudios y Archivos Especiales para hacer modificaciones y que estará ingresando próximamente.*



1.3.1.4 PROCESOS DE PRODUCCIÓN

1.3.1.4.1 Diseño, Impresiones y Encuadernación

Interactúan en el proceso la Subdirección Editorial y la Dirección de Servicios complementarios.

Diseño Editorial

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Satisfacer los requerimientos de los usuarios**

Objetivo cumplido: durante el año 2018 se registraron 192 solicitudes de diseño y corrección editorial. Se cumplió con todas las piezas solicitadas, de acuerdo al siguiente detalle (ver gráfico disponible en apartado “Datos del Proceso”):

GESTION CULTURAL	145
REFERENCIA GENERAL	12
COORDINACION GENERAL	7
ESTUDIOS Y ARCHIVOS ESPECIALES	6
PRENSA	4
RELACIONES INSTITUCIONALES	4
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	4

- **Contribuir en la difusión de las diferentes expresiones culturales, aportando las piezas de difusión de eventos. Objetivo del Indicador: lograr un 80 % de eficacia de entregas en el período-Año en curso.**

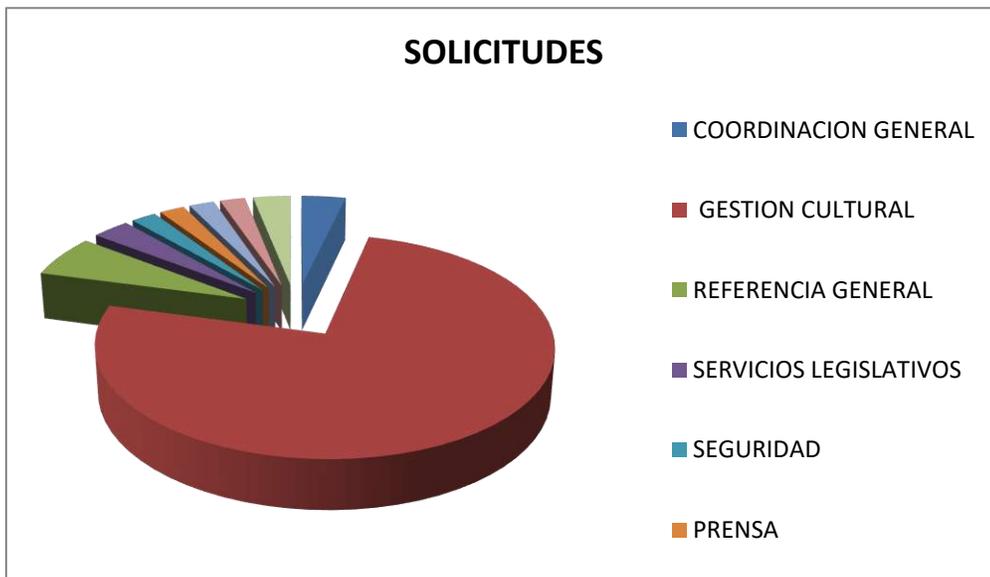
Objetivo cumplido, con un promedio del 92.01 %

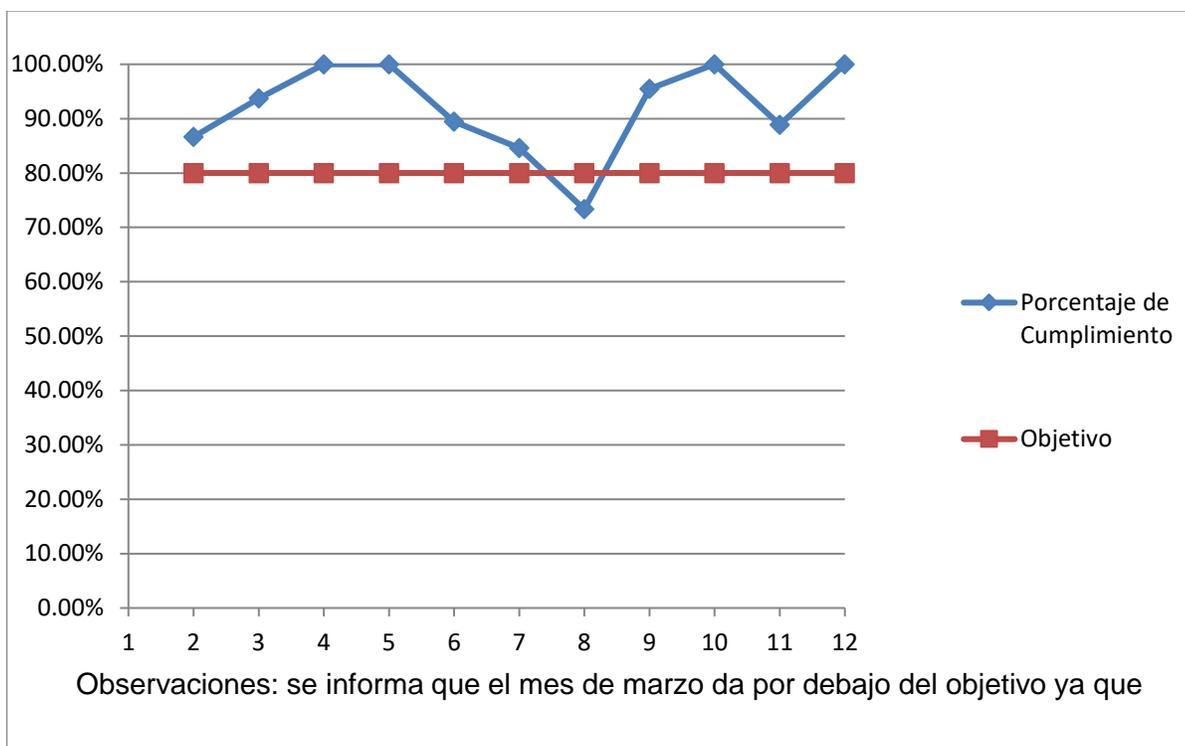
	Porcentaje de Cumplimiento	Objetivo
Febrero	86,67%	80%
Marzo	93,75%	80%
Abril	100,00%	80%
Mayo	100,00%	80%
Junio	89,47%	80%
Julio	84,62%	80%



Agosto	73,33%	80%
Septiembre	95,45%	80%
Octubre	100,00%	80%
Noviembre	88,89%	80%
Diciembre	100,00%	80%

Datos del Proceso





- Se evaluaron los trabajos realizados durante el año anterior y se analizaron qué lineamientos pueden mantenerse, cuáles modificarse y cuáles renovarse con el fin de mejorar.
 - ❖ Se solicitará por Memo que la información necesaria para realizar la tarea sea verificada, controlada y enviada con 15 días de antelación a la fecha de iniciado el evento.
 - ❖ Se incorporará un campo en el Registro Solicitud de diseño, si los datos de entradas se cumplen:
 - Si
 - Parcial
 - No
 - ❖ En el registro de trabajo, en el campo observaciones, se reflejará una síntesis de las veces que se envía a aprobación

Impresiones y Encuadernaciones

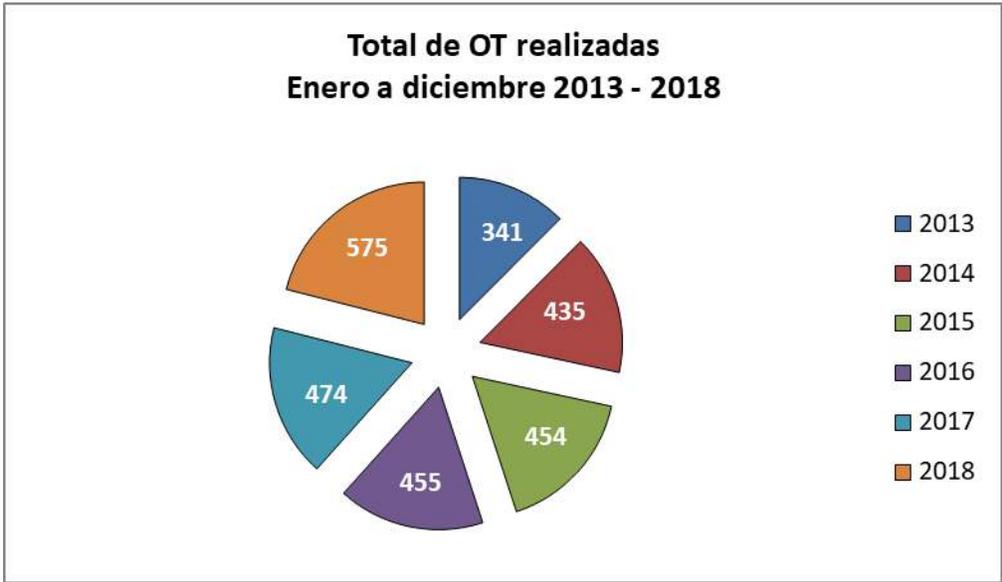
Los talleres gráficos de la Biblioteca del Congreso de la Nación están integrados por dos departamentos: el de Impresiones y el de Encuadernación y Restauración.

La actividad de los talleres comienza con la recepción del trabajo que se plasma en una orden de trabajo.

El cuadro siguiente nos permite visualizar la cantidad de órdenes de trabajo realizadas en el período bajo análisis.



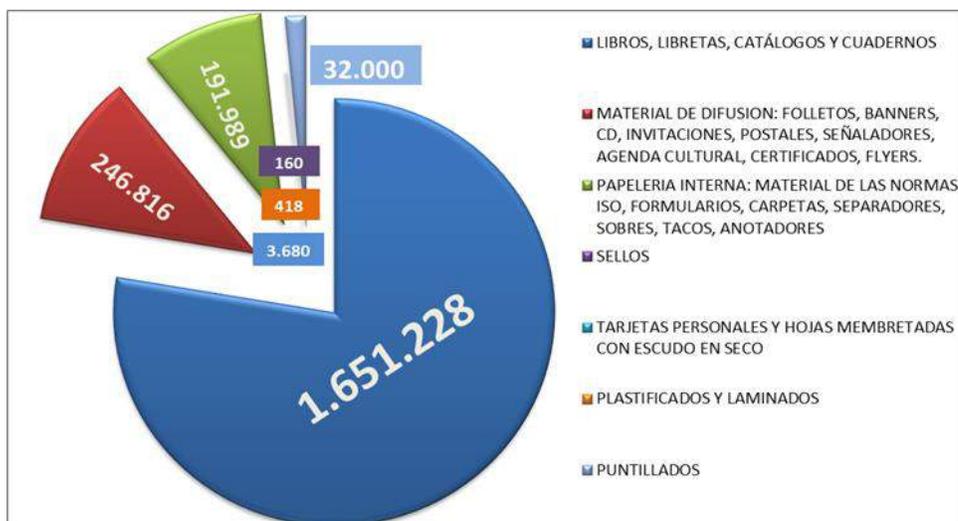
Año (Enero - Dic)	Total de OT realizadas	% variación respecto del año anterior
2013	341	100
2014	435	27,57
2015	454	4,37
2016	455	0,22
2017	474	4,18
2018	575	21,31



DEPARTAMENTO IMPRESIONES

En relación al Departamento Impresiones se acompaña el gráfico de estadísticas de las impresiones realizadas en el presente ejercicio hasta el 14 de diciembre de 2018.

TALLERES GRÁFICOS DE LA BCN							
ESTADISTICA DEPARTAMENTO IMPRESIONES							
AÑO 2018	LIBROS, LIBRETAS, CATÁLOGOS Y CUADERNOS	MATERIAL DE DIFUSION: FOLLETOS, BANNERS, CD, INVITACIONES, POSTALES, SEÑALADORES, AGENDA CULTURAL, CERTIFICADOS, FLYERS.	PAPELERIA INTERNA: MATERIAL DE LAS NORMAS ISO, FORMULARIOS, CARPETAS, SEPARADORES, SOBRES, TACOS, ANOTADORES	SELLOS	TARJETAS PERSONALES Y HOJAS MEMBRETADAS CON ESCUDO EN SECO	PLASTIFICADOS Y LAMINADOS	PUNTILLADOS
FEBRERO	472.000	25.168	60.018	1	0	0	0
MARZO	287.000	37.216	12.294	11	0	115	0
ABRIL	3.378	51.375	2.700	14	130	9	0
MAYO	258.353	22.624	44.060	25	1.400	0	32.000
JUNIO	35.400	9.278	7.450	12	200	1	0
JULIO	104.006	7.267	15.258	33	500	258	0
AGOSTO	258.194	7.213	11.300	11	100	0	0
SEPTIEMBRE	169.153	28.755	11.383	28	650	0	0
OCTUBRE	59.644	35.093	10.168	5	100	9	0
NOVIEMBRE	4.100	20.028	17.302	15	400	20	0
DICIEMBRE	0	2.799	56	5	200	6	0
TOTAL	1.651.228	246.816	191.989	160	3.680	418	32.000



Comparativamente podemos analizar la actividad desplegada por el Departamento Impresiones durante 2018 con el año anterior.

AÑO	LIBROS, REVISTAS Y CUADERNOS	MATERIAL DE DIFUSIÓN	PAPELERIA INTERNA	SELLOS	TARJETAS Y HOJAS CON ESCUDO EN SECO	PLASTIFICADOS Y LAMINADOS	PUNTILLADOS
2017	1.851.342	258.661	394.403	55	4.430	35	193.100
2018	1.651.228	246.816	191.989	160	3.680	418	32.000

El citado Departamento cuenta con un indicador de eficacia relacionada al tiempo de entrega. Este indicador dejará de utilizarse en el año 2019, dado que se ha llegado a la meta propuesta en forma sostenida, por lo que procederemos a su cambio.

La incorporación de la columna usuarios no contestados tampoco permite pensar que este indicador pueda disminuirse o no llegar a la meta propuesta.



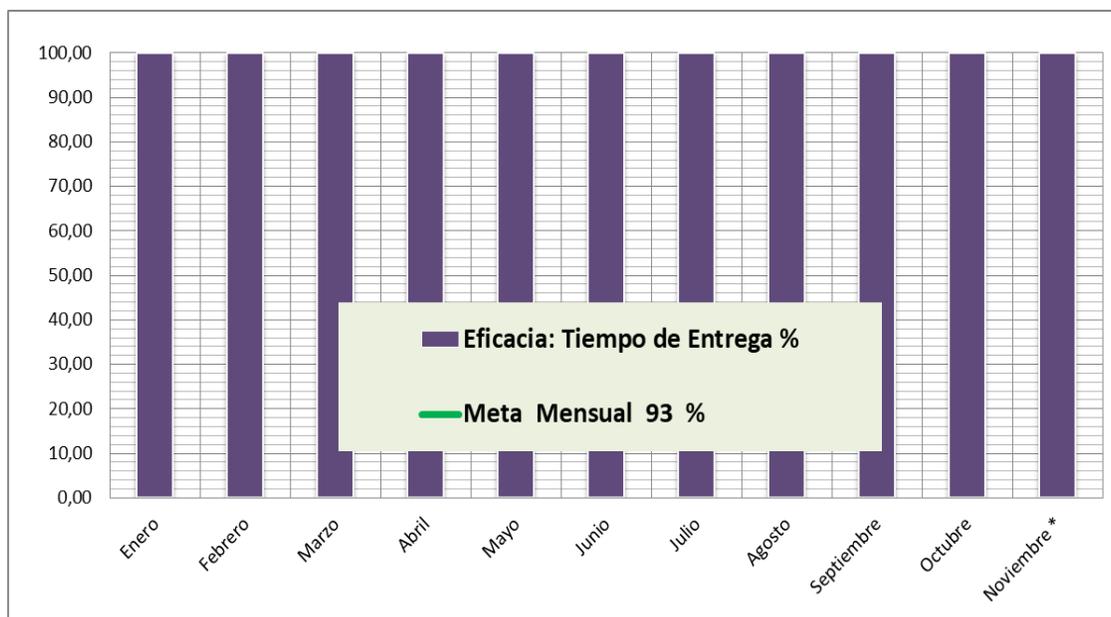
Indicador de Eficacia

Tiempo de Entrega medido de acuerdo a las Encuestas de Satisfacción del Cliente. AÑO 2018.

Cantidad de encuestas en el mes de:	Muy bien Sumamente satisfecho	Bien Muy satisfecho	Regular Satisfecho	Mal satisfecho	Poco satisfecho	Muy mal Nada satisfecho	No contesta	Eficacia: Tiempo de Entrega %
Enero	5	0	0	0	0	0	0	100,00
Febrero	11	3	0	0	0	0	0	100,00
Marzo	25	5	0	0	0	0	3	100,00
Abril	38	4	0	0	0	0	1	100,00
Mayo	55	7	0	0	0	0	2	100,00
Junio	26	4	0	0	0	0	1	100,00
Julio	32	4	0	0	0	0	0	100,00
Agosto	23	2	0	0	0	0	1	100,00
Septiembre	51	5	0	0	0	0	3	100,00
Octubre	32	2	0	0	0	0	0	100,00
Noviembre *	46	1	0	0	0	0	3	100,00
Totales	344	37	0	0	0	0	14	100,00

Meta Mensual 93 %

* Información suministrada al 30 de noviembre

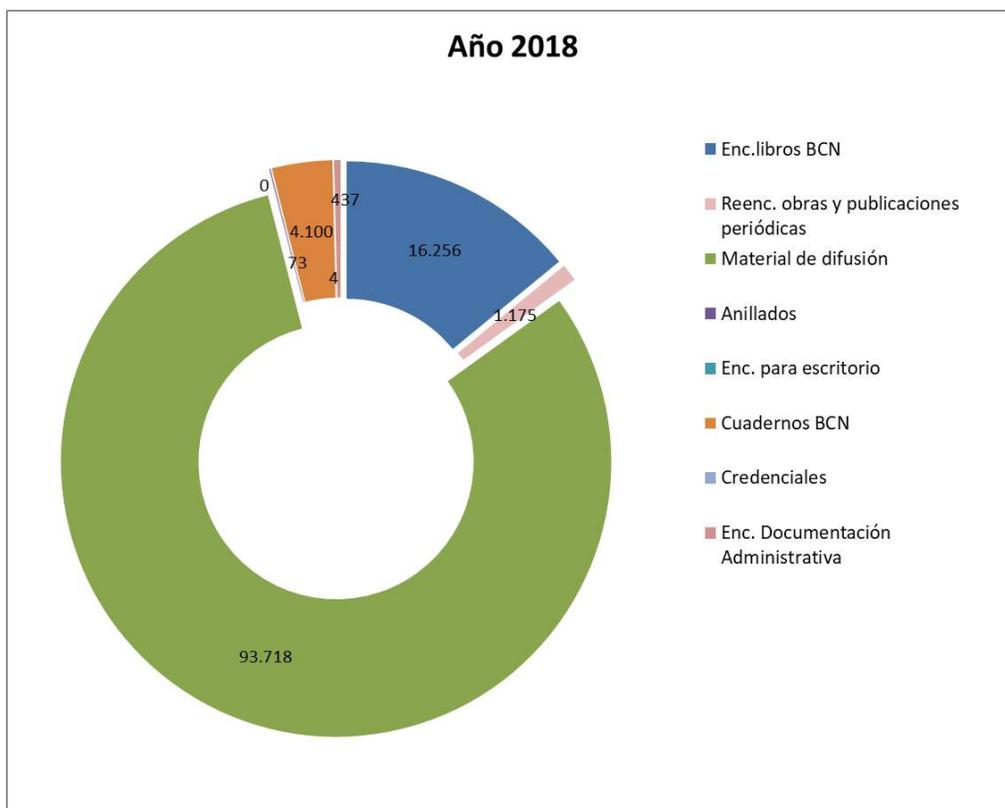


DEPARTAMENTO ENCUADERNACIÓN Y RESTAURACIÓN

En el Departamento Encuadernación y Restauración se ha consolidado un equipo de trabajo tras el ingreso en años anteriores como pasantes primero y ahora como agentes de la Biblioteca, de estudiantes egresados con título de “Técnicos en la industria gráfica” de la Escuela Técnica Raggio.

En relación a este sector se acompaña el gráfico de trabajos realizados durante el período enero-diciembre 2018.

Año 2018	Enc.libros BCN	Reenc. obras y publicaciones periódicas	Material de difusión	Anillados	Enc. para escritorio	Cuadernos BCN	Credenciales	Enc. Documentación Administrativa
Período Enero / Diciembre	16.256	1.175	93.718	73	0	4.100	4	437



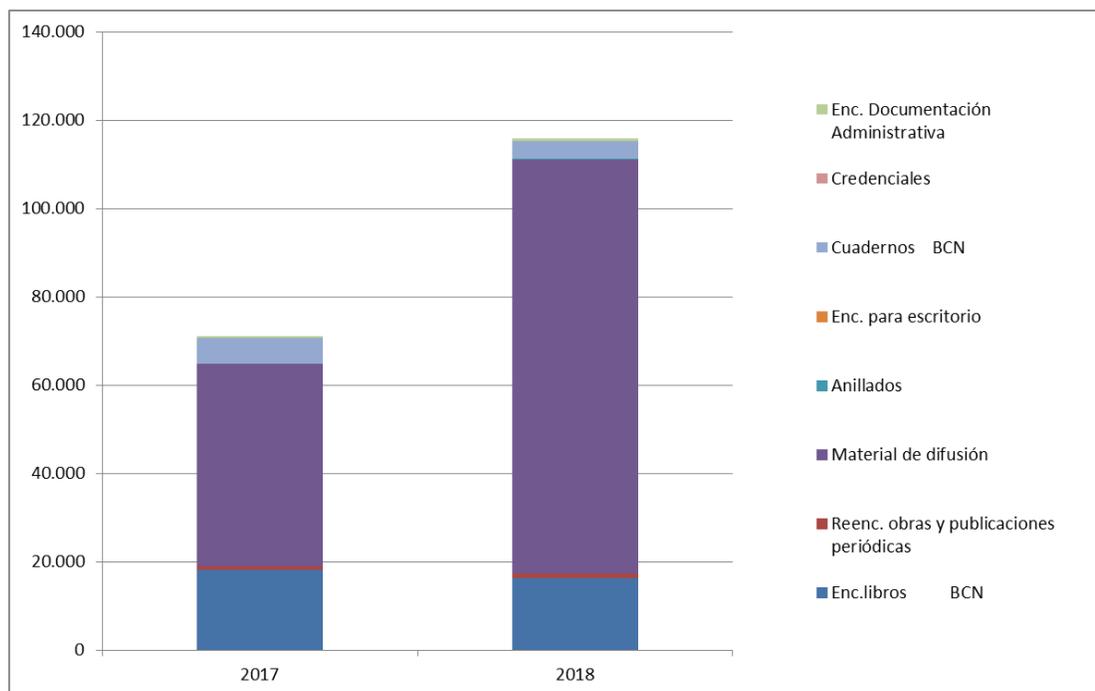
*Información al 14 de diciembre



De la comparación con el año 2017 surgen los siguientes datos:

- a) Disminución de encuadernaciones en un 10,36%
- b) Aumento de reencuadernaciones en un 47,42%
- c) Aumento de material de difusión eventos BCN en un 104,41%

Año	Enc.libros BCN	Reenc. obras y publicaciones periódicas	Material de difusión	Anillados	Enc. para escritorio	Cuadernos BCN	Credenciales	Enc. Documentación Administrativa
2017	18.135	797	45.847	77	10	5.800	1	334
2018	16.256	1.175	93.718	73	0	4.100	4	437



La disminución en la encuadernación de materiales se halla compensada con la mayor actividad que se refleja para el material de difusión de eventos.

El mencionado Departamento cuenta con un indicador de eficacia en relación al tiempo de entrega, que dejará de medirse luego de la próxima auditoría de IRAM, dado que se ha llegado a la meta propuesta en forma consolidada, proponiéndole al Departamento Sistemas de Gestión de la Calidad nuevo/s indicador/es para el año 2019.





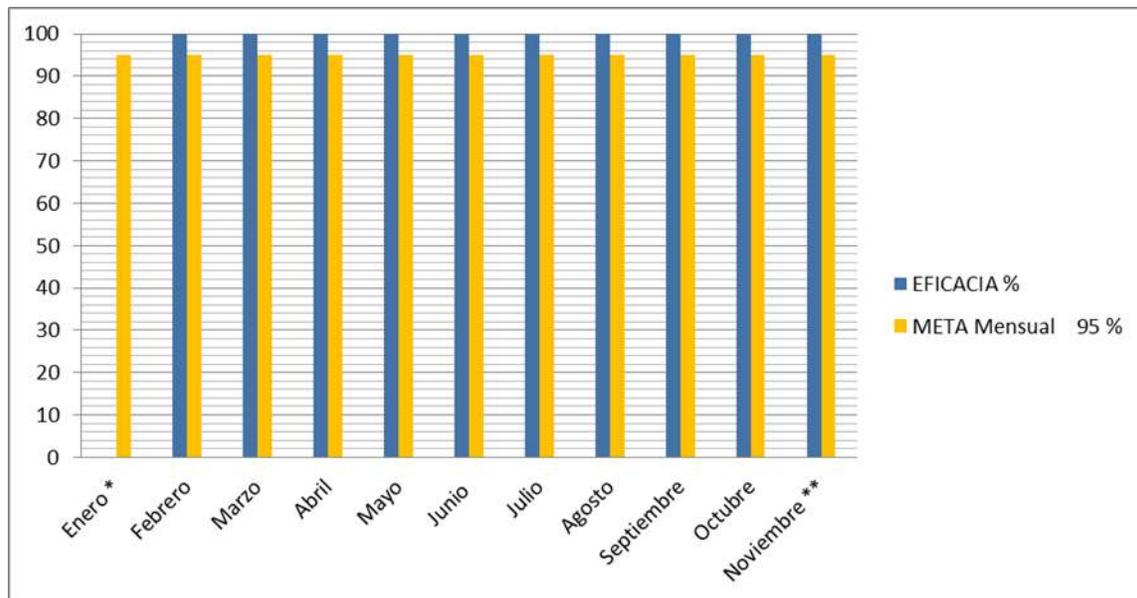
INDICADOR DE EFICACIA

Tiempo de entrega, de acuerdo a Encuestas de Satisfacción de Clientes, realizadas en forma mensual

ENCUESTA por mes año 2018	Muy Bien! Sumamente Satisfecho	Bien Muy Satisfecho	Regular Satisfecho	Mal Poco Satisfecho	Muy Mal Nada Satisfecho	EFICACIA %	META Mensual 95 %
Enero *	0	0	0	0	0	0	95
Febrero	7	2	0	0	0	100	95
Marzo	12	2	0	0	0	100	95
Abril	26	0	0	0	0	100	95
Mayo	20	4	0	0	0	100	95
Junio	9	2	0	0	0	100	95
Julio	16	1	0	0	0	100	95
Agosto	8	0	0	0	0	100	95
Septiembre	18	2	0	0	0	100	95
Octubre	24	0	1	0	0	100	95
Noviembre *	15	2	0	0	0	100	95

* Licencia Anual Ordinaria

** Información suministrada al 30 de noviembre



La actividad de los talleres gráficos ha tenido su correlato con los objetivos de calidad propuestos para el año 2018 con la impresión y terminación de los materiales de difusión de los eventos culturales en los cuales



la Biblioteca del Congreso de la Nación ha participado dentro del Espacio Cultural, y fuera de ese ámbito, como por ejemplo la Feria del Libro.

En el caso específico del Departamento Encuadernación ha continuado con la reencuadernación de materiales bibliográficos que se pone a disposición del público y ha participado en eventos efectuando charlas técnicas:

- a) El programa “Bibliotecas para armar” del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- b) El evento “La Escuela Viene” en la Biblioteca del Congreso.

Ha colaborado también con la Dirección de Cultura Científica del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación de la provincia de Buenos Aires, y ha integrado el taller de réplica de Visión Global de IFLA.

Los talleres gráficos participaron en La Noche de los Museos haciendo muestra de los trabajos que se realizan en los talleres de forma práctica (encuadernación manual y binder, restauración, cosido y dorado) y audiovisual del proceso de impresión offset.



1.3.1.5 PROCESOS DE APOYO

1.3.1.5.1.1.1 Mantenimiento de hardware y redes

Interactúan en el desarrollo del Proceso la Dirección de Informática, a cargo del mantenimiento de redes y correos electrónicos, y la Subdirección de Modernización y Enlace, dependiente de la Dirección de Planeamiento y Modernización, a cargo del mantenimiento de hardware y la modernización del parque informático.

DIRECCIÓN INFORMÁTICA

Destacan entre las fortalezas del sector:

- *Grado de Capacitación y experiencia del Personal*
- *Trabajo en equipo*
- *Tiempo de respuesta en la comunicación con el Usuario*

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- ***Creación de cuenta y restablecimiento de contraseña de correo electrónico:*** *Maximizar el grado de cumplimiento del tiempo comprometido para la implementación del servicio solicitado.*

En todos los casos se cumplió y/o superó el umbral del 90% de grado de cumplimiento durante el 2018 (trabajo realizado en menos de 5 días hábiles).

- ***Creación de cuenta y restablecimiento de contraseña de correo electrónico:*** *Aumentar el Grado de Satisfacción de los Usuarios.*

En cada una de las mediciones trimestrales se cumplió y/o superó el umbral del 90% de satisfacción de los usuarios (datos de las Encuestas de Satisfacción)

- ***Habilitación de Boca de Red:*** *Maximizar el grado de cumplimiento del tiempo comprometido para la implementación del servicio solicitado.*

En todos los casos se cumplió y/o superó el umbral del 80% de grado de cumplimiento durante el 2018 (trabajo realizado en menos de 5 días hábiles).



- **Virtualización del Servidor de Zimbra:** Virtualizar el Servidor de Zimbra de modo de poder tener un manejo más flexible del mismo, especialmente ante incidentes y/o actualizaciones.

Luego de un análisis pormenorizado, se decidió no llevar a cabo la virtualización porque el rendimiento actual fue positivo. No se descarta una re-evaluación en el futuro.

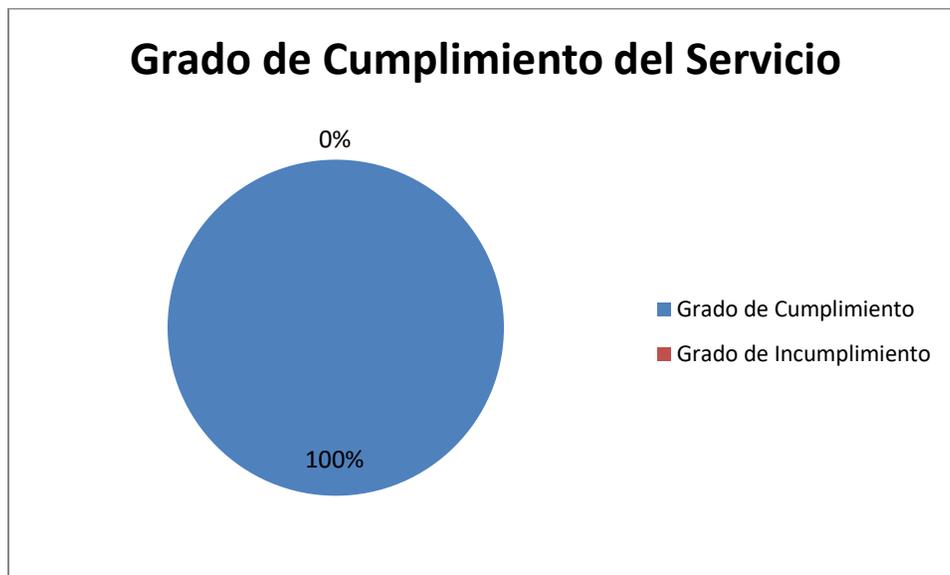
- **Ordenamiento del Cableado Interno de los Racks:** Emprolijar los patcheados internos en los Racks de la Red Interna de la BCN de modo tal de que las conexiones queden más ordenadas y se pueda agilizar su gestión.

Se ha reprogramado la Tarea para ser realizada durante Enero y Febrero de 2019.

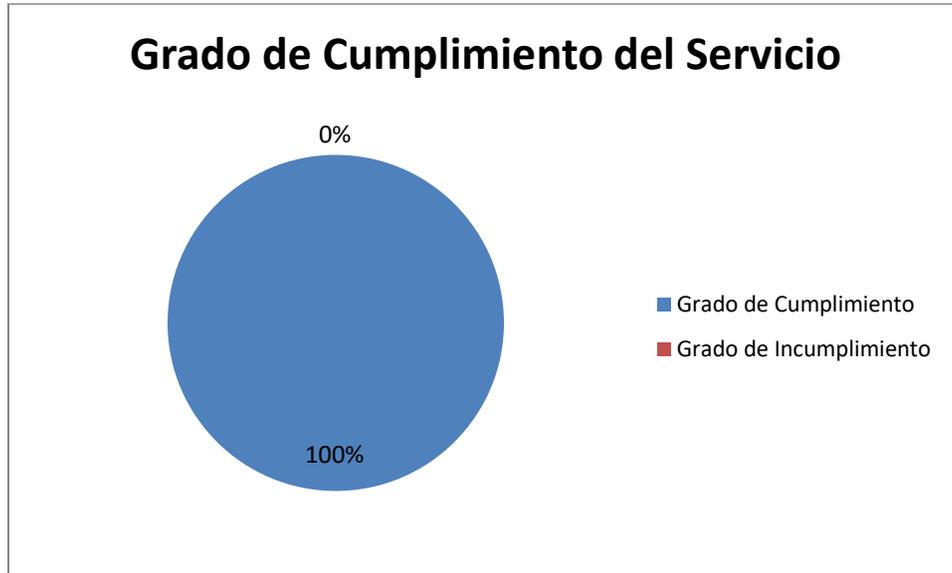
Datos del Proceso

Procedimiento BCN-DI-PG-001 REV 05 (Administración de Correos Electrónicos)

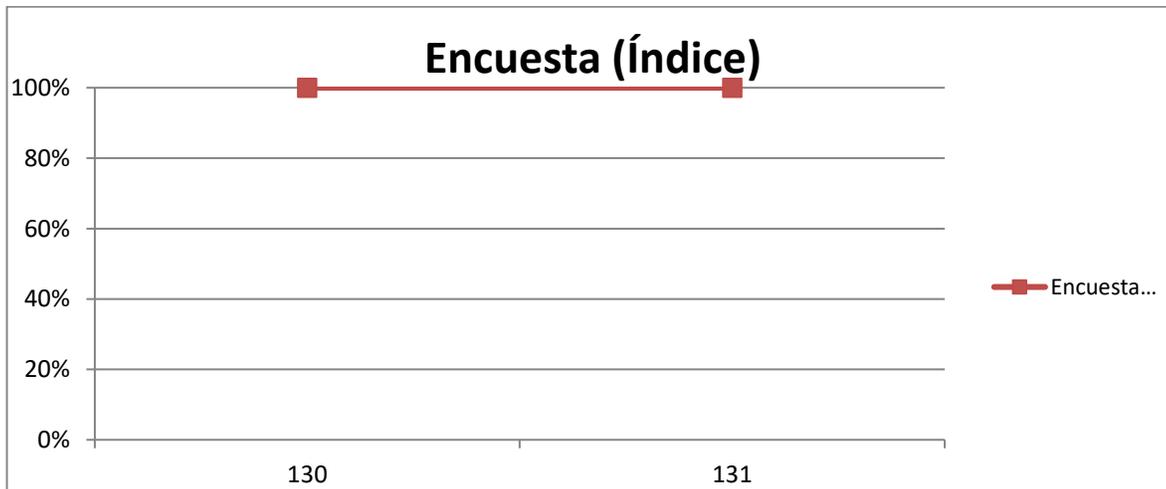
Grado de cumplimiento del Servicio (Creación de Cuenta de Correo) – desde ENE-MAR / ABR-JUN / JUL-SEP 2018



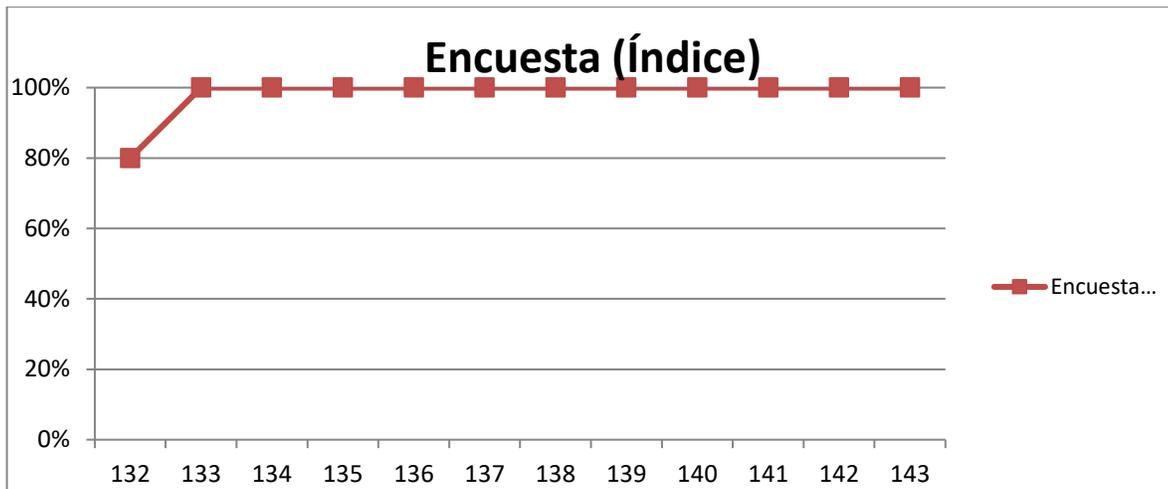
Grado de cumplimiento del Servicio (Restablecimiento de Clave de Cuenta de Correo) – desde ENE-MAR / ABR-JUN / JUL-SEP 2018



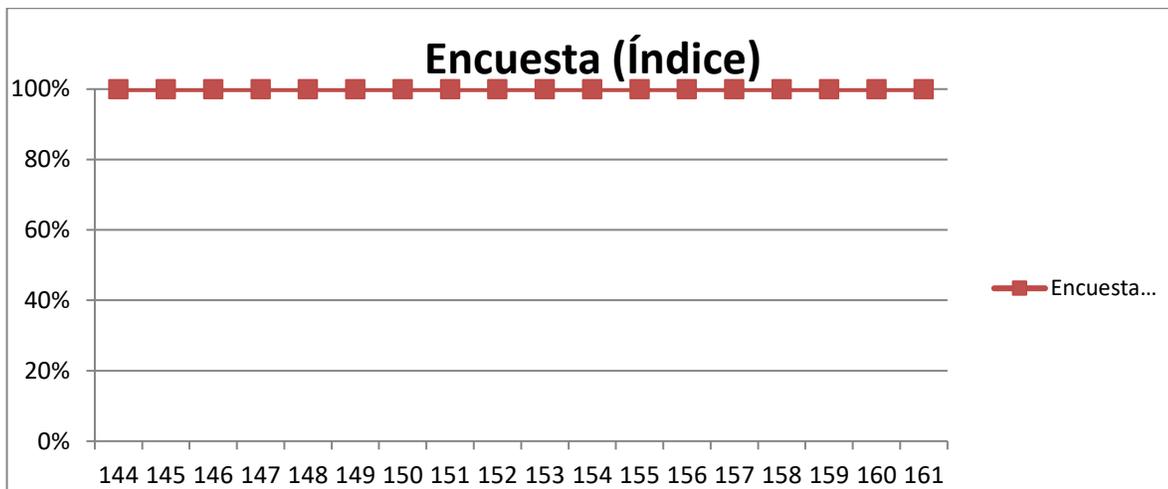
Encuesta de Satisfacción para "Creación de Cuenta de Correo" (ENE-MAR 2018)



(ABR-JUN 2018)

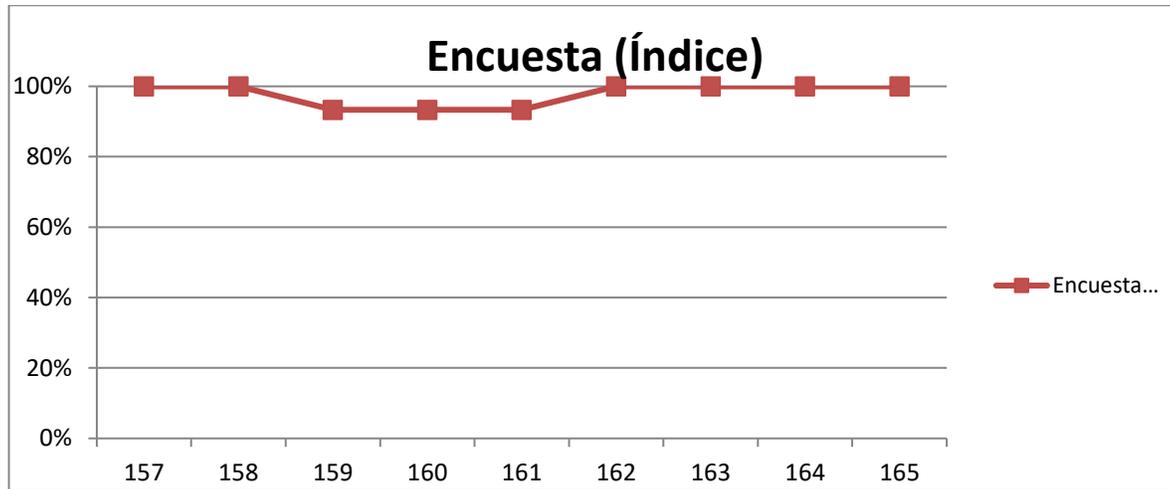


(JUL-SEP 2018)

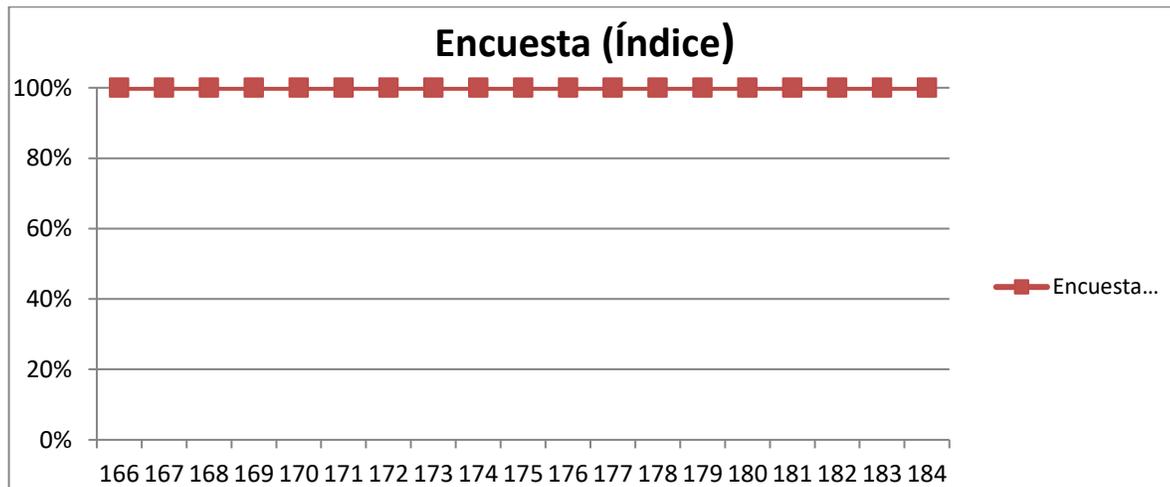


Encuesta de Satisfacción para “Restablecimiento de Clave de Cuenta de Correo”

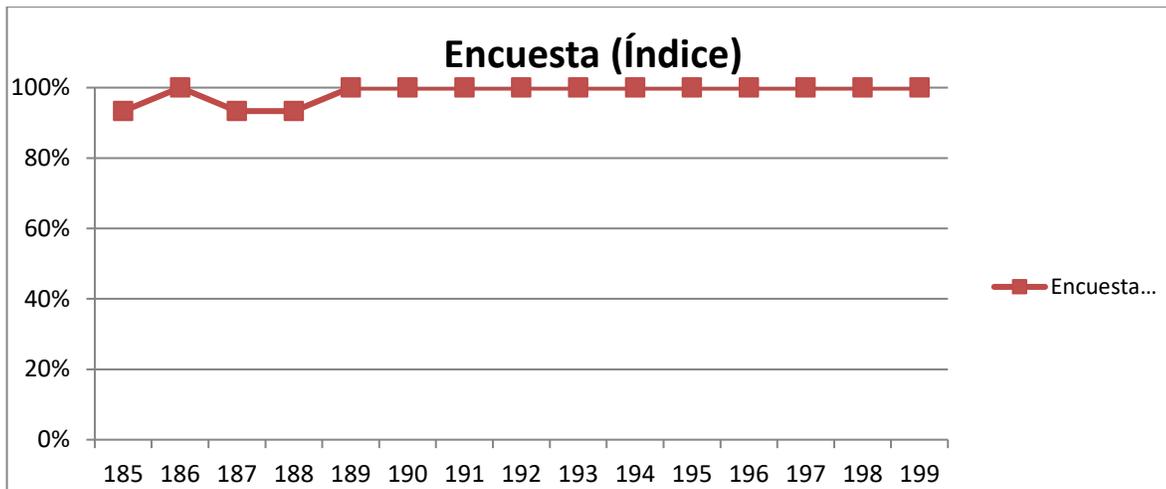
(ENE-MAR 2018)



(ABR-JUN 2018)

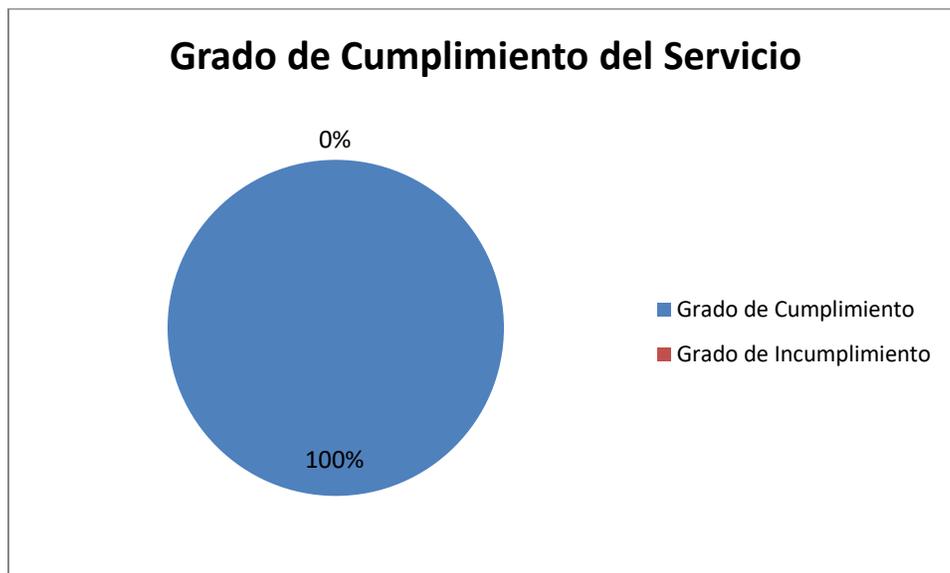


(JUL-SEP 2018)



Procedimiento BCN-DI-PG-002 REV 01 (Administración de Bocas de Red)

Grado de cumplimiento del Servicio (Habilitación de Bocas de Red) – desde ENE-MAR / ABR-JUN / JUL-SEP 2018



Oportunidades de Mejora

Prestación del servicio de Wi-Fi en Sala Pública de Lectura: incorporar una Encuesta que brinde más detalle de los hallazgos que puedan haber en este servicio. Es muy pobre la información que recibimos si sólo se le pide al usuario que dé su opinión sobre el Servicio de Wi-Fi. Algo así puede ser de ayuda para



tener idea de la opinión del servicio, pero no ofrece información sustantiva para poder resolver los eventuales inconvenientes.

También, y relacionado con la medición en sí de la **satisfacción de los usuarios**, sería conveniente considerar que *una determinada cantidad de respuestas negativas en una determinada ventana de tiempo* sea considerada como un desvío (No conformidad / Observación) y no realizar un análisis puntual de cada reclamo.

OM-18-056: Sería una Oportunidad de Mejora realizar una revisión de los Indicadores que posee actualmente el sector, modificando el objetivo de los mismos, la meta y la fórmula utilizada, para asegurar la medición precisa del Proceso.

SUBDIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y ENLACE

Destacan entre las fortalezas del sector:

- *Personal los fines de semana*
- *Servidor de respaldo de BCNSID*
- *Información Legislativa y Control de Ingreso de Referencia General*
- *Servicio Técnico de lunes a lunes*
- *Modernización de la planta tecnológica para nuevas demandas. (Eventos-Streaming)*

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Relevamiento de equipos informáticos**

Se logró cumplir con el objetivo del relevamiento de equipos informáticos dentro de periodo que arrojó como resultado dentro de la BCN un total de 519 computadoras y 131 impresoras.

- **Ampliación del espacio del taller**

No se pudo cumplir en este período. Se proyecta para el año 2019.

- **Atender las necesidades del usuario interno**

Se redujo el plazo de atención de 48 a 24 h, tanto en lo concerniente a los usuarios como a las cámaras de seguridad.

- **Capacitar al personal para ser calificado**

Se capacitó al personal técnico mediante cursos en línea y tutoriales, lo que permitió lograr una mejora visible en los conocimientos y capacidades de trabajo del personal técnico, para resolver nuevas



incidencias, adaptándose al avance de las nuevas tecnologías (nuevos equipos informáticos y sistemas de cámaras de seguridad). Así mismo se mejoraron los tiempos para resolver los problemas técnicos.

- **Adquirir insumos informáticos**

En cuanto a la adquisición de insumos informáticos se hacen pedidos en forma regular, pero en algunos casos no se logra cumplir con el tiempo estimado para la entrega, debido a que el proceso de compra de los mismos no depende de esta área.

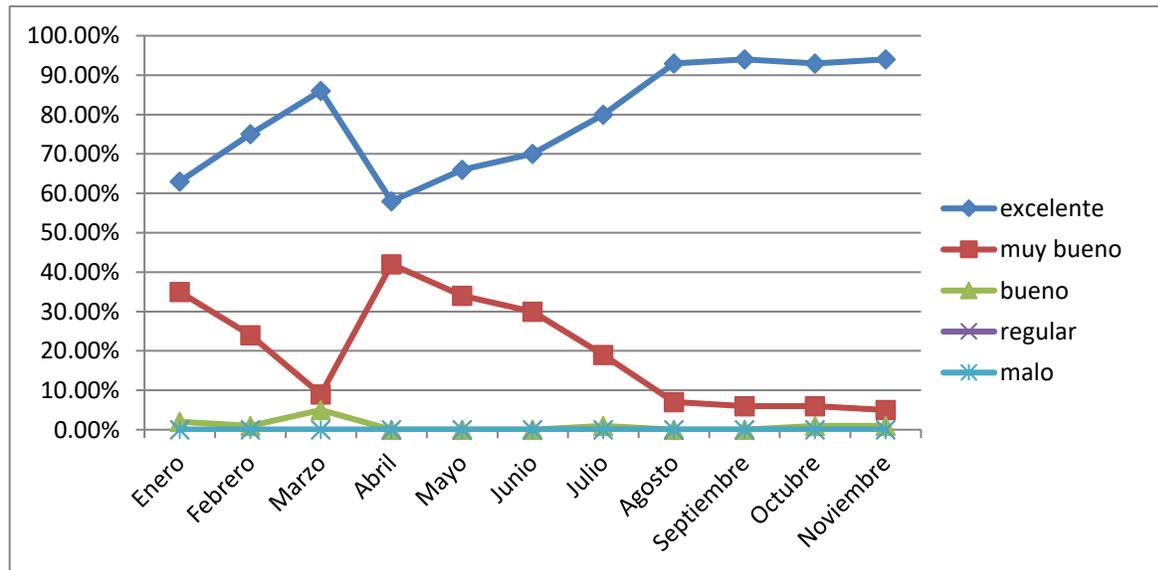
- **Realizar un mantenimiento de los equipos para prevenir los inconvenientes que se puedan presentar**

Mediante capacitación interna se consiguió incorporar a dos nuevos agentes al proceso de servicio técnico de cámaras

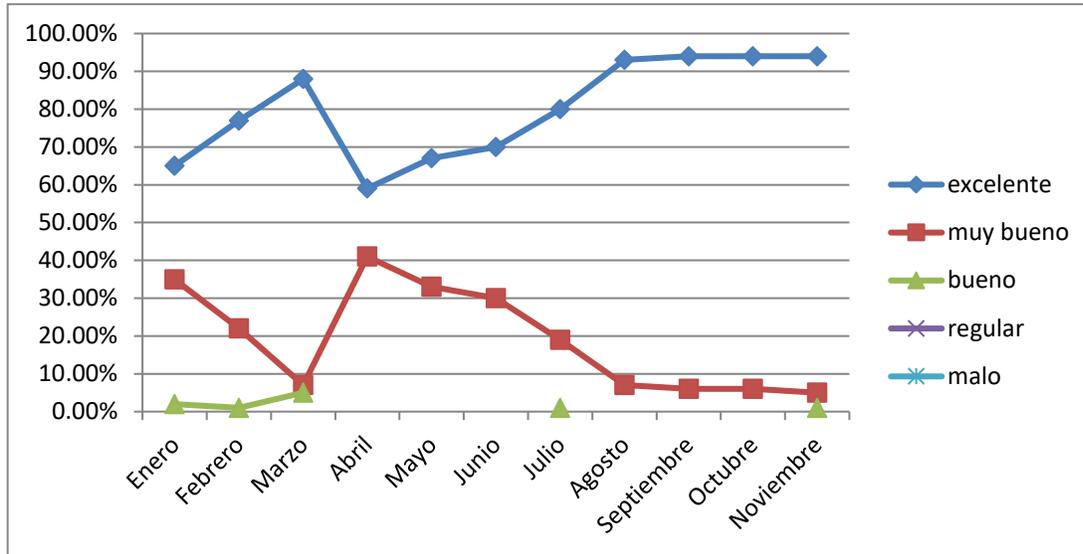
Datos del Proceso

INDICADORES DE GESTION DE CALIDAD SMyE
 DIVISION SOPORTE DE HARDWARE
 Resultados de Encuesta de Satisfacción - Anual - 2018

Calificación del servicio realizado



Calificación de la atención personalizada



INDICADORES DE GESTION DE LA CALIDAD SMyE
DIVISION SOPORTE DE HARDWARE
Resultados de Encuesta de Satisfacción- Anual - 2018



Meses	Calificación del servicio realizado						Meses	Calificación de la atención personalizada					
	excelente	muy bueno	bueno	regular	malo	Total		excelente	muy bueno	bueno	regular	malo	Total
Enero	63,00%	35,00%	2,00%			100,00%	Enero	65,00%	35,00%	2,00%			102,00%
Febrero	75,00%	24,00%	1,00%			100,00%	Febrero	77,00%	22,00%	1,00%			100,00%
Marzo	86,00%	9,00%	5,00%			100,00%	Marzo	88,00%	7,00%	5,00%			100,00%
Abril	58,00%	42,00%				100,00%	Abril	59,00%	41,00%				100,00%
Mayo	66,00%	34,00%				100,00%	Mayo	67,00%	33,00%				100,00%
Junio	70,00%	30,00%				100,00%	Junio	70,00%	30,00%				100,00%
Julio	80,00%	19,00%	1,00%			100,00%	Julio	80,00%	19,00%	1,00%			100,00%
Agosto	93,00%	7,00%				100,00%	Agosto	93,00%	7,00%				100,00%
Septiembre	94,00%	6,00%				100,00%	Septiembre	94,00%	6,00%				100,00%
Octubre	93,00%	6,00%	1,00%			100,00%	Octubre	94,00%	6,00%				100,00%
Noviembre	94,00%	5,00%	1,00%			100,00%	Noviembre	94,00%	5,00%	1,00%			100,00%
Diciembre	95,00%	5,00%				100,00%	Diciembre	95,00%	5,00%				100,00%
Prom. Anual	80,58%	18,50%	1,83%				Prom. Anual	81,33%	18,00%	2,00%			



Oportunidades de mejora

- Capacitación del personal: Se capacita al personal mediante cursos en línea y tutoriales.
- Minimizar gastos en la BCN: Gracias a la capacitación del personal se redujeron los pedidos a empresas externas para reparar equipos informáticos.
- Despapelización de los procesos administrativos: Si bien existe una política general de la BCN en reducir el uso de papel (ejemplo: implementación del BCNSID y repositorio de documentación) Se generaron reuniones con las áreas técnicas y administrativas pertinentes para actualizar los sistemas informáticos y avanzar en el proyecto.
- Implementación de la firma digital/electrónica: En relación al punto anterior uno de los puntos que frena la despapelización de documentos es la implementación de esta herramienta, respecto de este punto iniciamos capacitaciones con la documentación oficial del Ministerio de Modernización y realizamos el análisis de contingencias para su implementación.

Limpieza, Transporte y Distribución de la documentación

El proceso se encuentra a cargo de la Dirección de Servicios Generales, que tiene entre sus funciones:

Intervenir en la Contratación, ejecución y dirección de todas las obras que requiera el Desarrollo de las actividades de la Biblioteca.

Planificar el servicio de mantenimiento y restauración de todos los edificios de esta BCN.

Planificar el mantenimiento y restauración de sus bienes muebles.

Programar las actividades de los Departamentos Administrativo, Obras Internas, Contrataciones Externas, Mayordomía, Electricidad, Maestranza, Economato y Acopio y distribución de materiales, estableciendo sus actividades y determinando las prioridades de los servicios.

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Promover la formación, capacitación y motivación permanente del personal, para mejorar la calidad de los servicios y aumentar la satisfacción de nuestros usuarios: Capacitar el 80m% del personal y lograr que realicen como mínimo 2 cursos por mes.**

Se logró capacitar el 70 % de personal, no logrando el objetivo planificado. Del 70 % de los agentes que las realizó, la mitad pudo hacer ambos cursos, en tanto la otra mitad pudo realizar solo una capacitación. El resto del personal no hizo ninguna.

Varias son los motivos por los cuales no se pudo lograr el objetivo.

- ❖ Agentes de fin de semana que no pueden concurrir en la semana



- ❖ Personal acotado
- ❖ Personal con enfermedad prolongada
- ❖ Personal abocado al edificio H. Yrigoyen

- **Promover y generar estrategias que contribuyan al proceso de despapelización: Disminuir en un 20% la documentación del proceso.**

Se logró reducir la utilización de papel en los registros, dando de baja del Repositorio 4 documentos y unificando registros varios.

- **Mantener y adecuar la infraestructura de la BCN, garantizando óptimas condiciones de trabajo de las personas, y de acceso de la comunidad a los diferentes servicios que la Biblioteca ofrece: Mantener un stock de insumos permanente.**

Se logró el objetivo, sin embargo, es una tarea con la que continuaremos en el 2019.

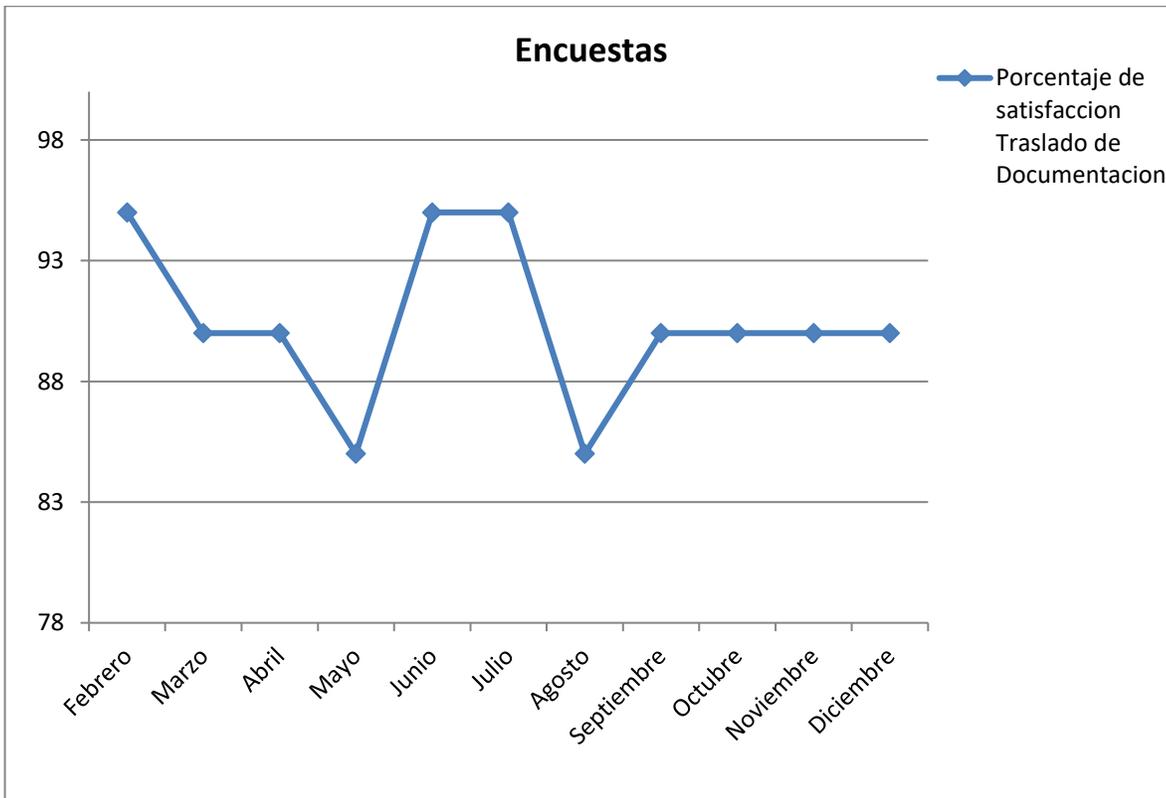
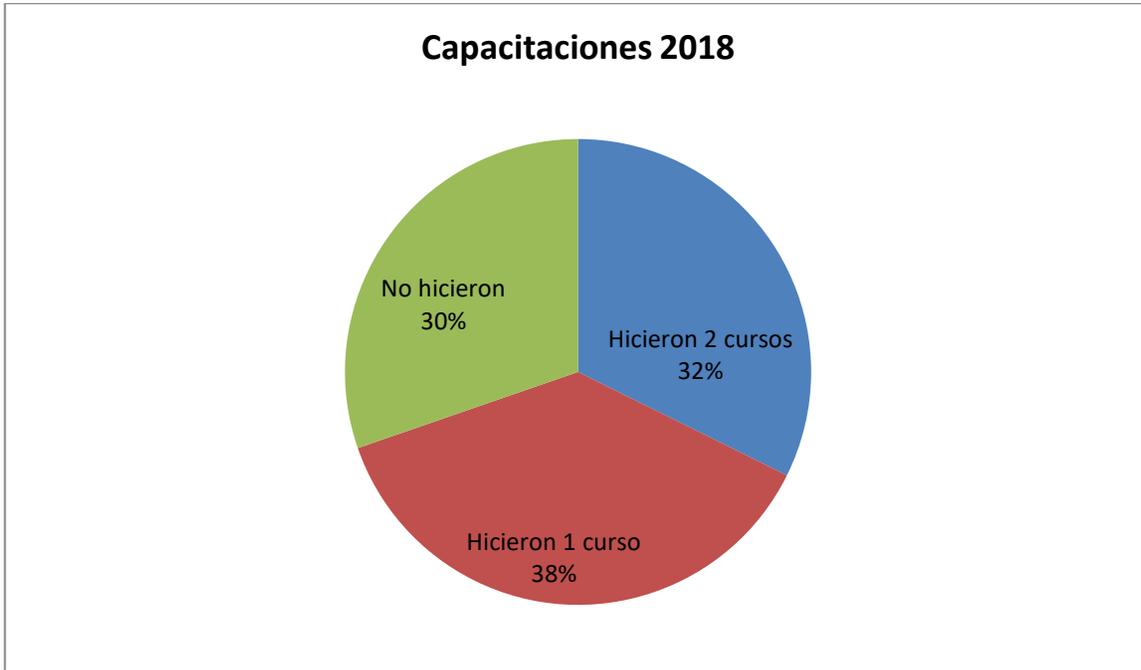
- **Cumplir con las expectativas y requerimientos de las partes interesadas pertinentes conforme al traslado de bidones de agua envasada.**

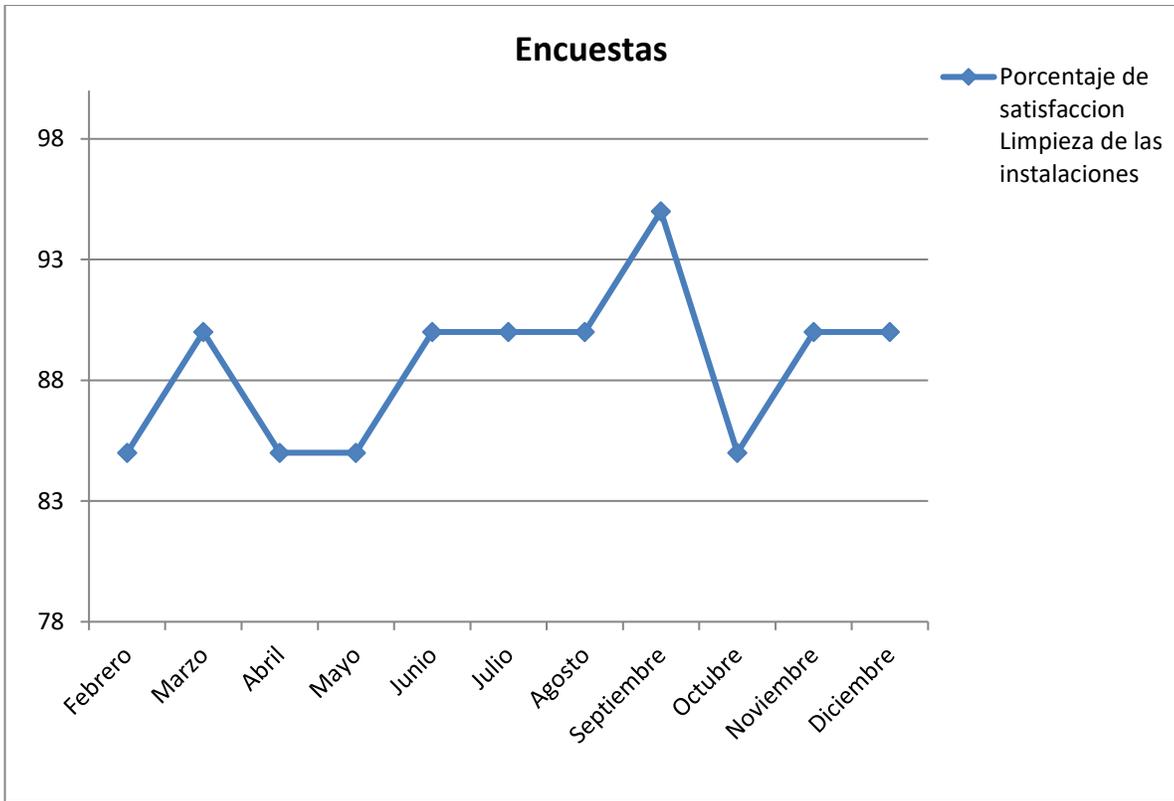
Se articuló con las áreas intervinientes la metodología de retiro y entrega de bidones de agua envasada.

- **Cumplir con las expectativas y requerimientos de las partes interesadas pertinentes conforme al traslado de material bibliográfico.**
- **Optimizar los mecanismos para el traslado de material Bibliográfico.**



Datos del Proceso





Oportunidades de Mejora

Om-18-008 sería una oportunidad de mejora realizar la codificación de los registros de limpieza de canaletas y de movimiento de libros



1.3.1.5.1.1.2 Contaduría, Compras, Administración y RRHH

RECURSOS HUMANOS

Capacitación

El proceso se encuentra a cargo del Departamento Capacitación, dependiente de la Subdirección de Recursos Humanos.

Destacan entre las fortalezas del proceso:

- *Experiencia de los recursos humanos*
- *Diferenciación de roles dentro del equipo de trabajo*
- *Proactividad en la gestión*
- *Trabajo conjunto con otros sectores de capacitación del Congreso*
- *Innovación tecnológica*
- *Equipo de profesores con las competencias necesarias para el desarrollo de los distintos requerimientos de capacitación*

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Lograr que los sectores de la BCN envíen en tiempo y forma las necesidades de capacitación.**

Resultado: A modo de prueba, se enviaron las necesidades de capacitación digital -basado en la nube con tecnologías gratuitas Google Forms- para despapelizar y agilizar dicha tarea tanto para el Departamento como para los distintos sectores. Se concientizó y ayudó telefónicamente a las áreas de la BCN para que puedan registrar sus necesidades de capacitación en los formularios online con más celeridad, y de este modo poder armar el plan de capacitación 2018 en el sector. Se continuará con esta dinámica durante el 2019.

- **Tratamiento de Quejas y Observaciones.**

Se desarrolló una base de datos Access para registrar el tratamiento de las mismas y su posterior tratamiento.

- **Mejorar la comunicación por medio de alertas de Google Calendar.**

Además de continuar con la difusión vía memorando, se implementaron los banners digitales y los emails recordatorios del inicio del curso a profesores y asistentes, tratando de reducir el riesgo que las plazas de los cursos queden vacantes entre otros riesgos relacionados.

- **Lograr un compromiso de los jefes con la comunicación de necesidades de capacitación para que se cumpla lo solicitado en las mismas.**



A través de los banners recordatorios y de las notificaciones de Google Calendar se intentó que haya una mayor paridad entre los inscriptos a los cursos y los asistentes.

- **Lograr concientizar a los jefes y los empleados de la importancia de realizar capacitaciones para la mejora de las competencias laborales.**

A través de todas las nuevas tecnologías implementadas se intentó que los sectores que nunca realizaron capacitaciones se inscribieran y asistieran a los cursos durante el 2018 solicitados a través del nuevo Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y a través de capacitaciones específicas.

Para seguir mejorando la performance de DCAP y la institución toda, en 2019 se implementará una Plataforma de Difusión de Cursos virtuales, para facilitar el acceso a la información de la oferta de cursos desde cualquier dispositivo. Se enviará un memo oportunamente a todos los sectores informando de la novedad.

- **Lograr tener un equipo propio de profesores para la realización de capacitaciones**

Debido a todas las modificaciones implementadas en DCAP durante el año en curso este objetivo se retomará durante el 2019.

- **Lograr tener un aula propia que no dependa de la Dirección Gestión Cultural, para realizar las capacitaciones.**

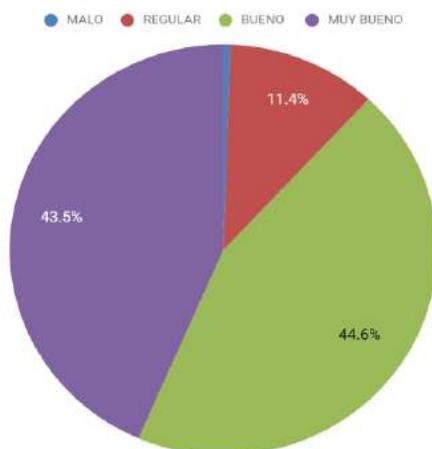
Según lo conversado con el Director Coordinador General, durante el 2019 habrá un aula destinada para el Departamento Capacitación.

Datos del Proceso

FI-008 REV 03 EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN 2018

Para más información acerca del siguiente gráfico [clic aquí](#).

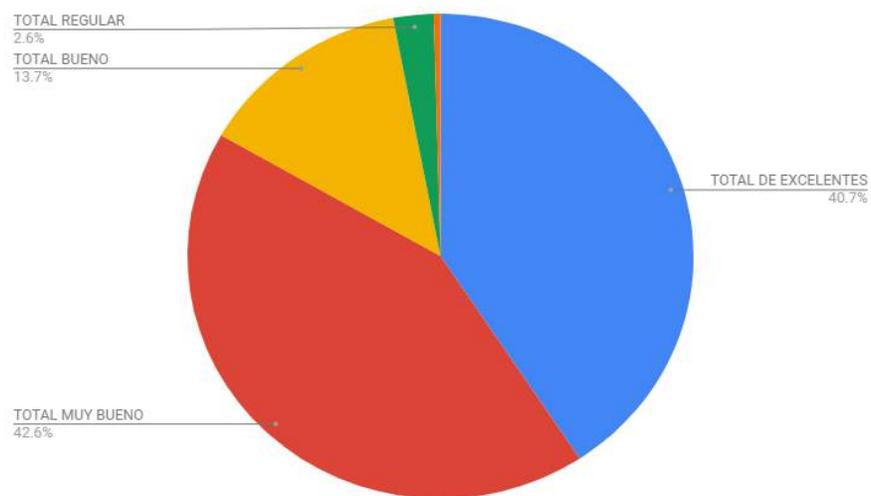
EFICACIA TOTAL DE LAS CAPACITACIONES DEL AÑO 2018



Estadísticas ESUC:

DEPARTAMENTO CAPACITACIÓN				
INDICADOR ESUCs (Encuesta Satisfacción Usuario de los Cursos)				
ESUCs 2018				
Promedio del Índice de la Calidad (Suma Excelente + Muy Bueno) Satisfacción de Usuarios de los Cursos:				
83.59%				
TOTAL DE CALIFICACIONES DE TODOS LOS CURSOS DEL AÑO	1665	100%		
TOTAL DE EXCELENTES	678	40.72%	Índice Global de Satisfacción	
TOTAL MUY BUENO	709	42.58%		83.30%
TOTAL BUENO	228	13.69%		
TOTAL REGULAR	43	2.58%		
TOTAL MALO	7	0.42%		





Estadísticas Satisfacción de Directivos y Subdirectivos con el servicio de DCAP:

	2.Cumplimiento de las capacitaciones solicitadas:
Excelente	7
Muy Bueno	6
Bueno	4
Regular	1
Malo	0
Cantidad Total de Respuestas	18



2.Cumplimiento de las capacitaciones solicitadas:

18 respuestas

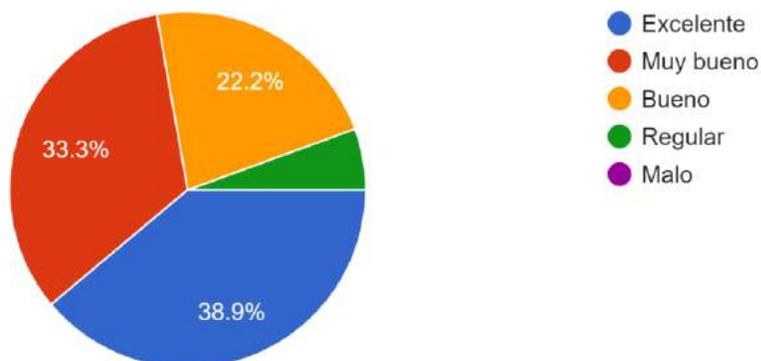
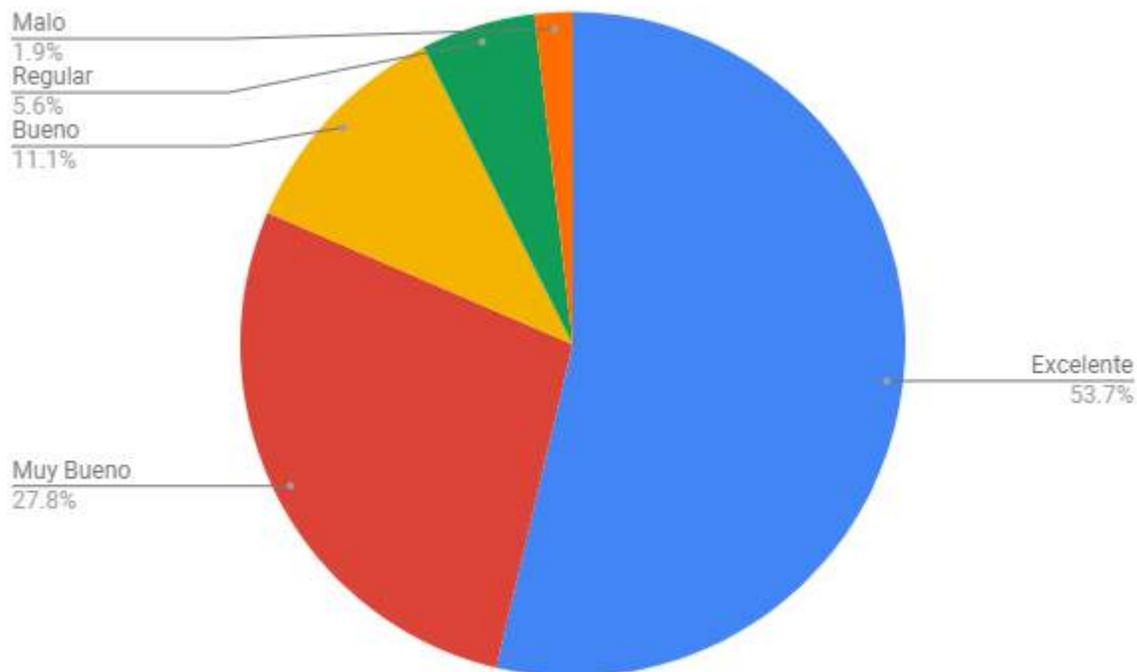


Gráfico estadístico total de la Encuesta de Satisfacción de Directivos y Subdirectivos con el servicio de DCAP:

	Promedio Global de la Encuesta		Satisfacción Total
Excelente	29	53.70%	81.48%
Muy Bueno	15	27.78%	
Bueno	6	11.11%	
Regular	3	5.56%	
Malo	1	1.85%	
	54	100.00%	
*Para propósitos de evaluar el servicio de DCAP la pregunta 3 de la encuesta se tomará Sí como Excelente, No como Malo.			



NOTA: Otros indicadores están siendo optimizados en estos momentos, analizando cada FI. No es posible brindar esa información de momento.



Cursos planificados-cursos concretados

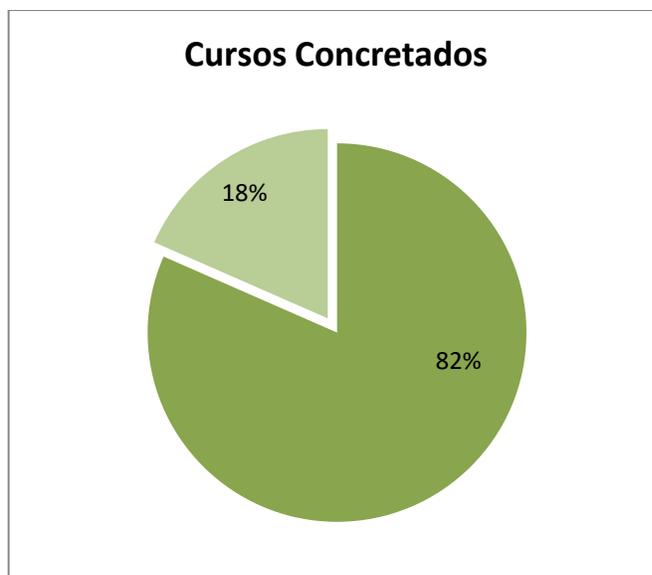
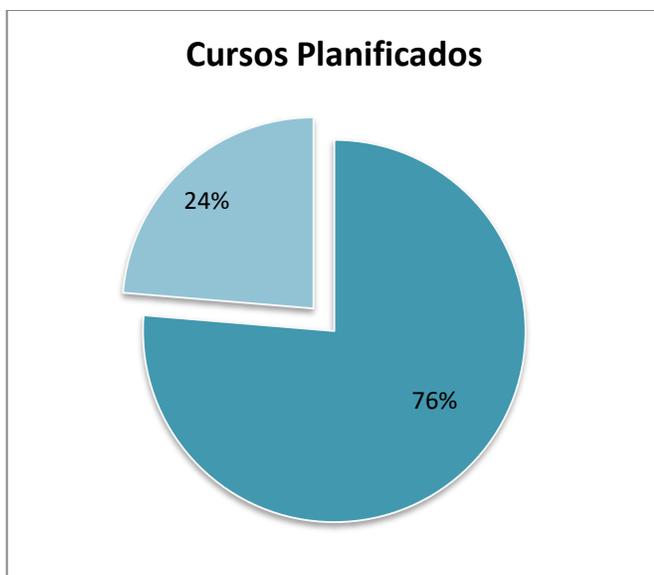
1. Sistema de Gestión de Calidad	Planificados	Concretados
INTRODUCCION A LA SERIE DE NORMAS ISO 9001:2015	1	0
PLANIFICACION	1	1
DOCUMENTOS DEL SGC	1	1
INDICADORES	1	1
GESTION POR PROCESOS	1	0
AUDITORES 2	1	0
TALLERES SOBRE DESVIOS	1	1
2. Organizacionales - Asociados a Competencias Laborales		
LIDERAZGO EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO	1	1
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	1	1
3. Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional		
PREVENCIÓN DE INCENDIOS	1	0
4. Generales		



INTRODUCCION A LOS SERVICIOS EN UNA BIBLIOTECA PUBLICA Y PARLAMENTARIA	1	1
5. Informática		
WORD	1	1
EXCEL NIVEL I	1	1
WORD Y EXCEL APLICADO	0	1
EXCEL APLICADO	0	1
EXCEL	0	1
6. Capacitaciones Específicas		
PHOTOSHOP: EDICION DE IMAGENES	1	1
LOS ARCHIVOS EN LA ERA DIGITAL	1	1
CICLO DE ACTUALIZACION TRIBUTARIA	1	1
CICLO DE ACTUALIZACION LABORAL Y PRACTICA LABORAL AVANZADA	1	1
TECNICAS PARA LA CORRECCION DE TEXTOS	1	1
EXPERIENCIA LUDICO-CORPOREA: LA IMPORTANCIA DEL JUEGO EN LA INFANCIA	1	1
EXPRESION CORPORAL	1	0
LITERATURA INFANTIL	1	0
CLINICA DE LA ESCRITURA: PUNTUACION	0	1
7.Otros		
CALIDAD DE ATENCION AL PUBLICO	1	1
LENGUAJE CLARO EN TEXTOS ADMINISTRATIVOS: MEMO	1	1
LENGUAJE CLARO EN TEXTOS ADMINISTRATIVOS: NOTA ADMINISTRATIVA	0	1
LENGUAJE CLARO EN TEXTOS ADMINISTRATIVOS: NOTAS PROTOCOLARES	0	1
HERRAMIENTAS DE NEGOCIACION CON PROGRAMACION NEUROLINGÜÍSTICA	1	1
COACHING EFECTIVO	0	0
CEREMONIAL Y PROTOCOLO	1	1
CEREMONIAL Y PROTOCOLO - NIVEL II	1	1
ESTRUCTURA DE REUNIONES DE TRABAJO	1	1
LA ORATORIA COMO HERRAMIENTA DE GESTION	1	1
COMUNICACIÓN EN MEDIOS Y REDES SOCIALES	1	1
TRAMITACION DE EXPEDIENTES	0	1
PRESENTACIONES ORALES EFICACES	0	1



COLUMNA PLANIFICADOS			
1 = FUE PLANIFICADO	29		76%
0 = NO FUE PLANIFICADO	9		24%
	38		100%
COLUMNA CONCRETADOS			
1 = FUE CONCRETADO		31	82%
0 = NO FUE CONCRETADO		7	18%
		38	100%
ANALISIS:			
Los cursos concretados fueron más que los planificados en el PAC.			
A qué se debe esto?			
Los requerimientos de capacitaciones específicas de los distintos sectores se reciben a lo largo del año.			
Además se trabaja con otros organismos que pueden sumar capacitaciones para el desarrollo de las habilidades requeridas en la casa.			



SECTORES QUE SE CAPACITARON DURANTE EL AÑO 2018

SECTOR	Vacante solicitada	Vacante otorgada	Persona inscrita	Persona capacitada
Dirección Coordinación General	0	32	32	42



Dirección de Asesoría Jurídica	0	2	2	2
Dirección de Contaduría y Administración	169	125	125	110
Dirección de Gestión Cultural	188	62	42	22
Dirección Planeamiento y Modernización	34	24	24	23
Dirección Procesos Técnicos	182	43	43	36
Dirección Referencia General	537	84	84	68
Dirección de Servicios Legislativos	508	55	37	3
Dirección de Seguridad	215	122	122	31
Dirección de Servicios Complementarios	186	30	30	42
Dirección Informática	30	8	8	7
Dirección Jardín Materno Infantil	80	36	33	30
Dirección de Hemeroteca	51	38	38	36
Dirección Servicios Generales	350	54	31	27
Subdirección Auditoría Interna	0	4	0	0
Subdirección Traducciones	45	12	6	5
Subdirección de Estudios y Archivos Especiales	9	5	5	5
Subdirección Abastecimiento	19	15	8	8
Subdirección de Relaciones Institucionales	296	57	57	49
Subdirección Editorial	0	9	9	9
Subdirección Gestión Bibliográfica	45	26	17	9
Subdirección Prensa y Difusión	55	33	33	23
Subdirección Gestión Operativa	23	8	6	9
Subdirección Administración de Convenios	0	0	0	0
Comisión de Preadjudicaciones	9	5	3	2
Comisión de Recepción Definitiva	14	3	3	2
TOTALES	3045	892	798	600



Oportunidades de Mejora

Se destacan como oportunidades de mejora del proceso, a instancia propia y del DSGC, las siguientes:

- Control del presentismo en los cursos de manera online con herramientas basadas en la nube.
- Lograr concientizar a los jefes y los empleados de la importancia de realizar capacitaciones para la mejora de las competencias laborales.
- Lograr tener un equipo propio de profesores para la realización de capacitaciones.
- Lograr tener un aula propia que no dependa de la Dirección Gestión Cultural para realizar las capacitaciones.
- Implementación de Plataforma de e-Learning: Cursos Virtuales.
- Realizar seguimiento y medición de la evolución del cumplimiento en la entrega de las necesidades de capacitación.
- Articular entre el Departamento de Capacitación y el Departamento de Sistemas de Gestión de la Calidad la conformación de un EMP orientado al diseño de un plan estratégico de capacitación, en atención a los objetivos y el desempeño específico de cada uno de los procesos, los desvíos y oportunidades de mejora resultantes de las instancias de evaluación del Sistema y el relevamiento histórico de las capacitaciones adquiridas por cada una de las Áreas de la Organización.

Seguridad e higiene

El proceso se encuentra a cargo del Departamento de Seguridad e Higiene, dependiente de la Subdirección Recursos Humanos, Salud e Higiene Ocupacional. Tiene como misión optimizar el cuidado y mantenimiento de los edificios de la Biblioteca del Congreso de la Nación; el cuidado del personal que presta el servicio dentro de la organización, tratando de conciliar las necesidades y obligaciones de cada puesto de trabajo, realizando relevamientos y mediciones para que se optimicen los puestos de trabajo y resguarde la salud del personal.

Destacan entre sus fortalezas:

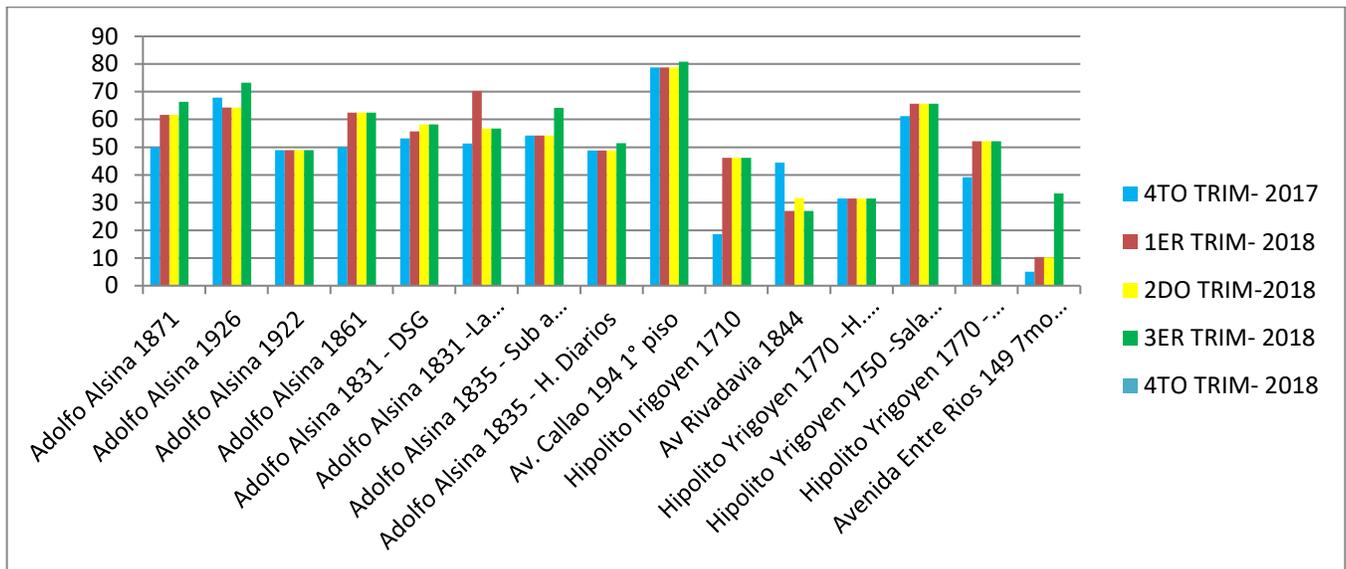
- *Liderazgo, comunicación y participación.*
- *Miembros con capacidad de decisión.*
- *Adaptación a la transformación y nuevas tendencias.*
- *Adaptación e incorporación de nuevas tecnologías despapelizando los procesos.*
- *Continúa formación de los recursos.*
- *Capacidad de respuesta ante eventuales cambios.*



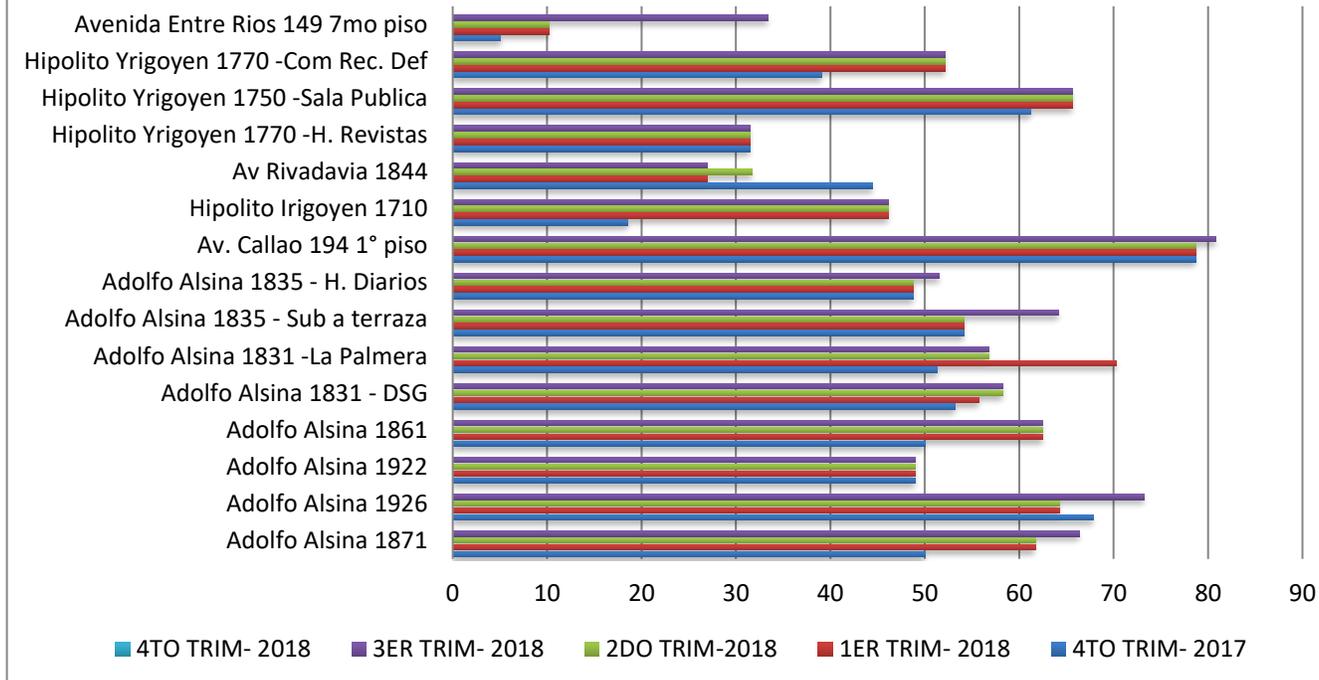
Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- *Relevar la totalidad de los edificios de la BCN de manera trimestral y realizar los relevamientos de emergencia que se presenten periódicamente.*
- *Generar estadísticas sobre el estado de los edificios, que es fuente de información para el indicador y la trazabilidad de los mismos.*

Datos del Proceso



GCRL: Grado de cumplimiento del relevo de condiciones laborales



Informe desprendido de los relevamientos

ADOLFO ALSINA 1871

ENCUADERNACION E IMPRESIONES

Mediante los relevos realizados, se pudo observar que el personal comenzó a utilizar los EPP (elementos de protección personal) que disponen, tales como auriculares de copa, guantes, etc., cuentan con las hojas de seguridad de las tintas y pinturas. Las recomendaciones fueron elevadas a la DCG oportunamente.

ADOLFO ALSINA 1926

Se realizaron 2 simulacros de evacuación a lo largo del calendario 2018, se observó mejora en la luminaria, cambio del comedor del JMI, se intensificó la desinsectación, desinfección y desratización (pasando de un servicio tercerizado a un servicio propio producido por la DSG). Las recomendaciones fueron elevadas a la DCG oportunamente.

ADOLFO ALSINA 1922

Se observa que se realizaron adecuaciones edilicias en la Subdirección Administración de Convenios, se contuvo el cableado eléctrico en la Subdirección de Auditoría Interna. Las recomendaciones fueron elevadas a la DCG oportunamente.



ADOLFO ALSINA 1861

A lo largo del año se realizó la limpieza de canaletas evitando filtraciones de humedad. Se reforzó la luminaria del edificio. Las recomendaciones fueron elevadas a la DCG oportunamente.

ADOLFO ALSINA 1831 –DSG-

Las recomendaciones fueron elevadas a la DCG oportunamente.

ADOLFO ALSINA 1831 – PALMERA

El edificio se encuentra en condiciones óptimas para el normal desarrollo de tareas. Las recomendaciones fueron elevadas a la DCG oportunamente.

ADOLFO ALSINA 1835 – SUBSUELO A TERRAZA

Las recomendaciones fueron elevadas a la DCG oportunamente.

ADOLFO ALSINA 1835- HEMEROTECA DIARIOS

El análisis del edificio se debe dividir en dos partes a) Atención al usuario (se encuentra en condiciones para el desarrollo normal de tareas) y b) Depósito (el cual debe reestructurarse a mediano plazo para poder conservar el material bibliográfico). Las recomendaciones fueron elevadas a la DCG oportunamente.

AV. CALLAO 194 1º PISO

La unidad edilicia se encuentra en condiciones óptimas para el normal desarrollo de tareas. Las recomendaciones fueron elevadas a la DCG oportunamente.

HIPOLITO YRIGOYEN 1710 – DEPOSITO Y SUMINISTRO- D. SERV LEGISLATIVOS

Las recomendaciones fueron elevadas a la DCG oportunamente.

HIPOLITO YRIGOYEN 1770-HEMEROTECA REVISTAS

La unidad edilicia se encuentra en condiciones óptimas para el normal desarrollo de tareas. Las recomendaciones fueron elevadas a la DCG oportunamente.

HIPOLITO YRIGOYEN 1750- SALA PÚBLICA



La unidad edilicia se encuentra en condiciones óptimas para el normal desarrollo de tareas. Las recomendaciones fueron elevadas a la DCG oportunamente.

HIPOLITO YRIGOYEN 1770

La unidad edilicia se encuentra en condiciones óptimas para el normal desarrollo de tareas. Las recomendaciones fueron elevadas a la DCG oportunamente.

AV RIVADAVIA 1850 1° 2° 3° PISO

Acorde a la reunión que se celebrará el día 3/12/2018 en donde se planificarán el reacondicionamiento y restauración. Las recomendaciones fueron elevadas a la DCG oportunamente.

AV. ENTRE RIOS 149

La estructura edilicia se encuentra deteriorada aunque ya existe un plan de mejora. A partir del 3er. Trimestre se observó que HSN está pintando todas las aberturas del edificio. Las recomendaciones fueron elevadas a la DCG oportunamente.

Oportunidades de mejora

- Confeccionar y participar en campañas de prevención de la salud, calidad de vida laboral y educación en hábitos saludables, que se deberán llevar a cabo para el personal de la organización.



Servicios médicos

El proceso se encuentra a cargo del Departamento Servicios Médicos, dependiente de la Subdirección de Recursos Humanos, Salud e Higiene Ocupacional. Destacan entre sus fortalezas:

- Calidad de atención y servicio al personal de la BCN.
- Voluntad de solucionar los inconvenientes surgidos para la justificación por licencia médica.
- Disposición ante situaciones adversas y de contención (Libro de Sugerencias).
- Trabajo en equipo
- Capacidad de adaptación en el trabajo para la mejora continua.

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

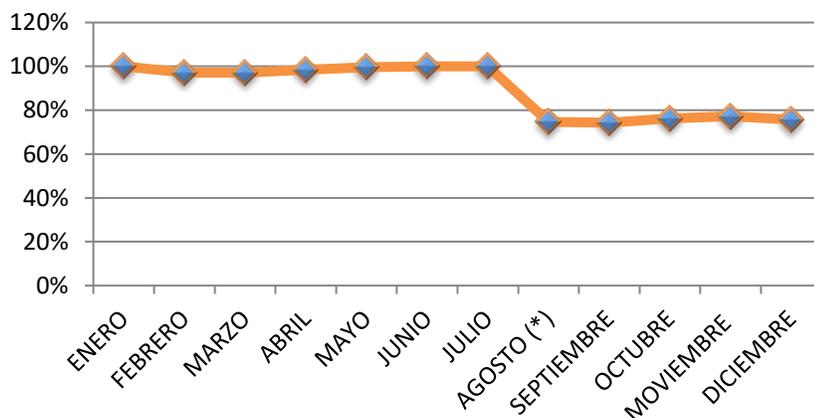
- Promover la incorporación de herramientas tecnológicas que contribuyan al proceso de despapelización: Mantener el 90% de los registros del sector en formato digital.

Se logró digitalizar el 100% de los registros de este Departamento

- Agilizar la comunicación con el personal de la BCN, para mantener la mejora continua del proceso: Evaluar grado de satisfacción del personal en un 84% mediante las encuestas en línea.

Se cumplió en un 50%, por lo tanto, no se logró el objetivo propuesto. Debido a que disminuyó la devolución de las encuestas.

Datos del Proceso



(*) A partir del mes de Agosto se implementó el nuevo sistema de encuestas vía mail, conforme al Registro "BCN-DCA-SRRHHHYSO-DSM-FI-001-RG 001" (ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO)

(*2) Los porcentajes de satisfacción que reflejan las encuestas sufrieron un cambio al modificar el objetivo a alcanzar en dichas encuestas. El mismo pasó a ser del 87 % al 84% a partir de Agosto con la implementación del nuevo sistema.



Oportunidades de Mejora

- Las oportunidades de mejora se fundamentan, básicamente en el trabajo de equipo continuo para que la interacción entre las personas implicadas en el proceso fluya positivamente. Incluyendo en la planificación las necesidades de capacitación y de recursos.

Personal

El proceso, a cargo del Departamento de Registro de Personal, tiene como misión entender tanto en el control de la documentación pertinente a las tareas administrativas que deben incluirse en el legajo, así como en el control de los datos pagos de los agentes y del procedimiento previo a obtener el beneficio jubilatorio. Todo ello de acuerdo con las disposiciones de la Ley 24.600 y demás normas legales vigentes, bajo la supervisión de la Subdirección de Recursos Humanos, Higiene y Salud Ocupacional.

Destacan entre sus fortalezas:

- *Conocimiento de la organización: Gestión del Conocimiento mediante reuniones mensuales de capacitación interna.*
- *Comunicación: programa de notificaciones, grupo de Whats.App y reuniones a fin de unificar criterios.*
- *Infraestructura*
- *Enfoque al cliente. Alto índice de satisfacción en las encuestas.*
- *Tres instancias de chequeo de la documentación previamente a que la documentación llegue al legajo: UR/UI/ Archivo-chequeo desde SARHA on line.*

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- Promover la mejora continua en la prestación de servicios a las PIP's, fundamentalmente en el rol de proveedores de datos a otros sectores de la BCN (Dpto. Servicio Médico, DAS, DAJ- SRRHHHySO-DCG-DCAYC). El objetivo planificado fue lograr el 70% de legajos con los datos personales actualizados. En la primera medición trimestral el resultado fue el 63,79%.
- Cumplir con las expectativas y requerimientos del equipo de trabajo, teniendo como objetivo cumplir con el principio Compromiso de las Personas e implicar a todas las personas, en todos los niveles.

Los requerimientos del equipo de trabajo fueron:

- **Capacitación:** para lo cual se planificó capacitación interna mediante la rotación de tareas. El 50 % del personal ha rotado en todas las tareas que se realizan en la oficina. El otro 50% completará la formación a través de la rotación entre junio y diciembre del próximo año.
- **Reconocimiento:** se implementaron reuniones individuales entre jefe-empleado con el fin dar un feedback de trabajo. Se realizaron el 25 % de las reuniones. Y en las reuniones de equipo se brinda información sobre el desempeño del equipo y reconocimiento de los logros alcanzados.

Para realizar las acciones de la planificación se tomó en cuenta la norma 9000:2015. En cuanto al principio. "Compromiso de las personas" se tomaron como guías las siguientes "acciones posibles" de la norma 9000:2015 para realizar el plan de acción:

1. Facilitar el diálogo abierto y que se compartan los conocimientos y la experiencia.



2. Reconocer y agradecer la contribución, el aprendizaje y la mejora de las personas.
3. Realizar encuestas para evaluar la satisfacción de las personas, comunicar los resultados y tomar las acciones adecuadas.

En cuanto al principio. “Compromiso de las personas” se incluyeron las siguientes “acciones posibles” de la norma 9000 en el plan de acción:

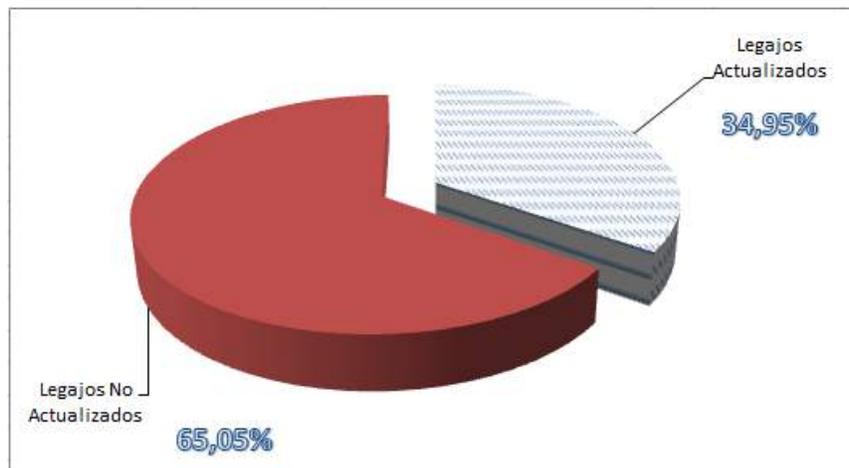
1. Asegurarse de que la información necesaria está disponible para operar y mejorar los procesos.
2. Gestionar los riesgos que pueden afectar a las salidas de los procesos y a los resultados globales del SGC.

Datos del Proceso

El desempeño del proceso se mide mediante un indicador que evalúa el desempeño de la División en cuanto a la cantidad de legajos con los datos personales actualizados. Específicamente el objetivo es mantener o superar un nivel del 70% en la actualización de los datos personales de los legajos de los agentes activos de la BCN en el plazo de un año.

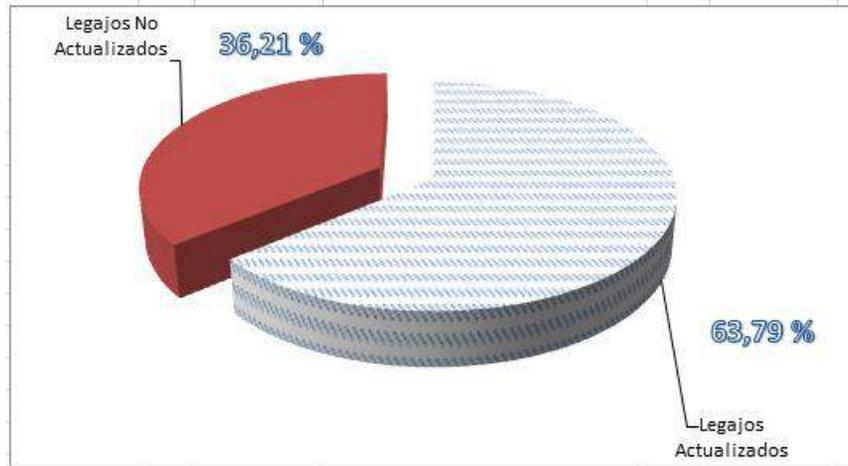
Se realizaron dos mediciones después del cumplimiento de cada una de las etapas que se planificaron.

En la primera etapa, (15/09/18-15/10/18) se enviaron los primeros memos desde el Departamento Registro de Personal a todas las Direcciones y concurrieron a actualizar sus legajos el 34,57% de la totalidad de los agentes de la BCN.



En la segunda etapa, se planificó enviar memos desde Coordinación a las Direcciones intimando a agentes que no concurrieron, se obtuvo el 63,79% de legajos completos.





2.C) Gráfico de corrida de la evolución anual de los indicadores:

N/A. Aún no se cumplió el plazo de un año.

2.D) Otras estadísticas relevantes:

Encuesta de atención al cliente:

Predisposición del personal de DRP en la atención al público:



Eficacia en la resolución de sus dudas/peticiones



Amabilidad y respeto en el trato



Encuesta clima laboral:

Parámetro de medición: escala de Likert con un parámetro de 1 a 5.

Condiciones de trabajo	4,78
Formación	4,73
Orientación al cliente	4,71
Comunicación Interna	4,5
Satisfacción en el puesto de trabajo	4,42
Liderazgo	4,35
Percepción de las PIP	4,28
Trabajo en Equipo	4,14

CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Formulación Presupuestaria

El proceso se encuentra a cargo del Departamento de Gestión Presupuestaria, dependiente de la Subdirección de Programación Económica. Tiene como función asesorar a la Dirección de Contaduría y Administración en todo lo referido a la programación y ejecución del presupuesto anual de la Institución, conforme a las necesidades operativas de la Institución, y fundamentada en los lineamientos de los Órganos Rectores del sistema presupuestario público nacional y de la legislación vigente. Asimismo, a través de su área tributaria, verifica y certifica el cumplimiento de las obligaciones ante el fisco.

Destacan entre sus fortalezas:

- *Capacidad de las personas del Departamento para desenvolverse en todas las cuestiones relacionadas al desarrollo presupuestario.*
- *Continua formación de las personas en todas las tareas inherentes al aspecto técnico.*
- *Canal de comunicación sin ruidos, es decir, capacidad de las personas de interpretar las directivas impartidas por los supervisores.*
- *Capacidad de respuesta ante eventuales cambios.*



- *Flexibilidad en los conocimientos, es decir, cualquiera de los componentes del equipo de trabajo puede realizar las mismas tareas que otro de los integrantes.*
- *Actualización constante de toda información documentada referente al proceso presupuestario y a cualquier otra cuestión que compete al Departamento.*
- *Ambiente de trabajo que posibilita el desarrollo personal y la capacidad de intercambiar ideas y proyectos con el resto del equipo.*

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Disminuir 5% la cantidad de modificaciones presupuestaria**

En cuanto al primer objetivo, no ha podido cumplirse, ya que se han incrementado la cantidad de modificaciones presupuestarias realizadas interanualmente en un 50%. Esto producto de la no ampliación del presupuesto, y la consecuente necesidad de compensar las partidas para la adquisición de productos y servicios.

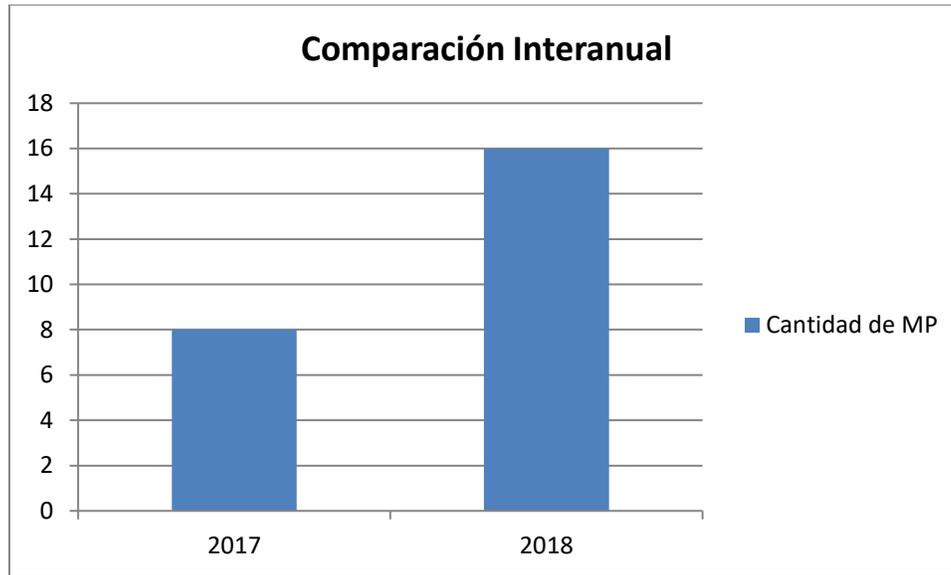
Año	Cantidad de MP
2017	8
2018	16

- **Disminuir 5% el desvío de metas**

No han podido disminuirse las discrepancias en cuanto al cálculo del cumplimiento de las metas físicas. El problema fundamental aquí es que son altamente dependientes de la veracidad de los datos enviados por cada uno de los sectores de la Institución que realizan estadísticas sobre cantidad de público atendido, material solicitado, etc. Si estos datos no son correctos, los desvíos respecto de los valores estimados sufren variaciones porcentuales considerables.



Datos del proceso



Oportunidad de Mejora

- La oportunidad de mejora se fundamenta en llegar a un presupuesto por objetivos, basado en las necesidades de cada uno de los sectores, alcanzando previsibilidad y disminuyendo considerablemente los desvíos.

ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

En el año 2017 se estableció un Equipo de Mejoramiento de Proceso conformado por la Dirección de Contaduría y Administración, la Subdirección de Abastecimiento, la Comisión de Recepción Definitiva y la Comisión de Preadjudicaciones, con participación del Departamento de Sistemas de Gestión de la Calidad. Destacan entre sus fortalezas:

- *Liderazgo definido en cada una de las áreas que intervienen en el proceso de compras de bienes y servicios.*
- *Buena comunicación entre las áreas intervinientes.*
- *Regulación de normativa vigente.*
- *Miembros con capacidad de decisión.*
- *Conocimiento de las tareas laborales.*

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Toma de conciencia: Enfoque por proceso**



Se cumplieron las siguientes acciones:

- *Armado de EMP*
- *Realización de reuniones semanales, puesta en común sobre dificultades y oportunidades de mejoras.*
- *Planificación del EMP*

Se reprogramó la siguiente acción:

- *Elaboración de Diagrama de flujo del Proceso*

- **Unificación de criterios de análisis de riesgo y oportunidades**

Se cumplieron las siguientes acciones:

- *Confeción por Sub-Procesos de registros AMFE, FODA, Partes interesadas, Análisis de contexto y PNC.*
- *Confeción por Proceso de registros AMFE, FODA, Partes interesada, Análisis de contexto y PNC.*

- **Mejora en la evaluación de Proveedores**

Se cumplió con la siguiente acción:

- *Elaboración de procedimiento de Evaluación de Proveedores*

Se desestimó la siguiente acción, originalmente planificada para el 25-10-2017

- *Creación y mantenimiento de Base de datos de Proveedores*

- **Toma de conciencia: Solicitud de bienes y servicios / Formación de Responsables de ATR`s
(Áreas Técnicas Requirentes)**

Se desestimaron las siguientes acciones, originalmente planificadas para noviembre-diciembre de 2017

- *Autorización DCG*
- *Solicitud de Responsables a ATR`s*
- *Elaboración de guía didáctica*
- *Formación e instrucción*

Se incorporó la siguiente acción, planificada para junio de 2019:



- Mesa de Ayuda (email)

- **Unificación de Procedimientos**

Se abordó la siguiente acción, actualmente en proceso de revisión por el Departamento de Sistemas de Gestión de la Calidad:

- Elaboración de Indicador de Gestión (unificado) del proceso

Se desestimó la siguiente acción, originalmente planificada para diciembre de 2017:

- Confección de Check list

Se reprogramó para abril de 2019 la siguiente acción, originalmente planificada para febrero de 2018:

- Elaboración de documento único (PG 8.4), que refleje la totalidad del proceso

- **Previsión y mejoras**

Se proyectan para 2020 las siguientes acciones:

- Previsión respecto a las necesidades de adquisiciones a efectos de adecuar el presupuesto indispensable

- Desarrollo e implementación de software para la visualización del expediente on line.

- **Revisión y Actualización de documentación**

Se proyectan para junio de 2019 las siguientes acciones:

- Elaboración de PT del Departamento Compras, que refleje la totalidad del proceso

- Revisión y Actualización de documentación

Datos del Proceso

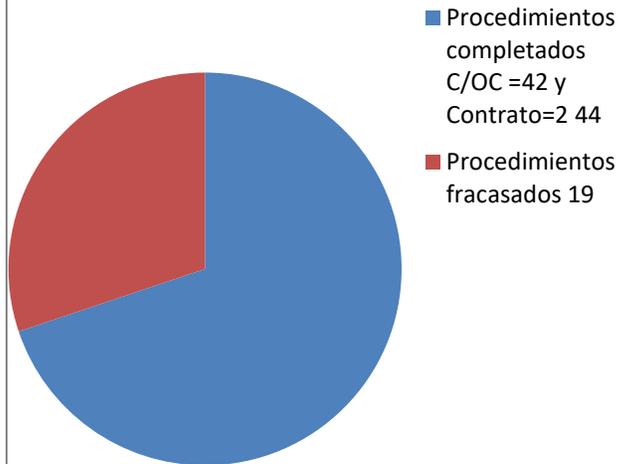
Indicador: Índice de Adquisición de bienes y servicios cumplidas (IABYSC)

Cantidad de procedimientos que cumplimentaron la adquisición de bienes y servicios: Alcanzar un 70 %

Procedimientos sin O/C	$\frac{24}{57}$	
Procedimientos completados		
C/OC =42 y Contrato=2	44	77 %
Procedimientos fracasados	19	33 %



Procedimientos Periodo 2018



DATOS ADJUNTOS

	N° O/C	N° EXPTE.	ASUNTO
1	004/18	043/18	Servicio de internet para control de huellas
2	008/18	047/18	"toallas de papel pre cortadas 20 x 24 cm.
3	002/18	051/18	Renovación de licencias de software
4	007/18	052/18	"Servicio de acceso a internet"
5	09/18 Y 10/18	056/18	Adquisición de cartuchos p/ impresora
6	011/18	058/18	"Mantenimiento de impresor"
7	012/18 Y 15/18	059/18	Adquisición de papeles y cartulinas para los Dptos. Fotocopias, Turnos especiales e Impresiones
8	003/18	060/18	Repuestos de impresora
9	14/18 Y 22/18	091/18	adquisición repuestos informáticos



10	17/18 Y 23/18	093/18	Adquisición de all in one e impresoras"
11	016/18	094/18	
12	018/18	95/18	Adquisición de proyector y lámparas
13	21/18 Y 24/18	126/18	Adquisición de Artículos de Limpieza
14	026/18	166/18	Servicio de limpieza de vidrios
15	027/18	167/18	"Puesta en valor del microcine"
16	025/18	179/18	Cont. Serv. Med. Domiciliario
17	028/18	198/18	Cont. Licencias fotinet
18	029/18	199/18	Contrat. Serv. sist. transm. Datos (período 12 meses)
19	031/18	211/18	Mantenimiento de página web
20	034/18	229/18	Adecuación oficina DSL Rivadavia 1864 °
21	32/18 Y 38/18	241/18	Adquisición. Repuestos Informáticos
22	036/18	248/18	Adquisición. Sillas
23	033/18	251/18	Serv. Manten Bimest encuadernadora Duplo
24	037/18	257/18	Provis. Placas leds Ilum.p/edificio Alsina 1835
25	035/18	269/18	adquisición papel higiénico
26	044/18	314/18	Adquisición de rollos , revelador , fijador y tortas vesicular
27	043/18	316/18	Adquisición de cámaras
28	41/18 Y 42/18	317/18	Adquisición de toners y cartuchos
29	039/18	318/18	Adquisición de proyector y lámparas
30	47/18 Y 48/18	325/18	Adquisición de All-in-one e impresoras
31	49/18 Y 52/18	332/18	Adquisición de resmas
32	40/18 Y 51/18	335/18	Adquisición Útiles
33	058/18	353/18	Rep. sistema de extracción de baños, presurización caja escaleras
34	053/18	355/18	Adecuación a las normas de Seg. e Higiene Ed Alsina
35	057/18	356/18	Contrat. de serv. de enlace de datos
36	056/17	371/18	Adquisición bibliográfica
37	055/18	381/18	Mantenimiento preventivo de aire acondicionado
38	054/18	383/18	Adq. selección bibliog. 04/18
39	061/18	406/18	Recarga y prueba de matafuegos
40	073/18	408/18	Streaming BCN radio



41	060/18	409/18	Adq. lista bibliog. 006/18
42	072/18	416/18	Servicio de limpieza de vidrios
43	062/18	422/18	provis. e instalación sist. antiaves.
44	069/18	437/18	Programa de desarrollo para la sala publica
45	064/18	438/18	Adq. Tótem
46	065/18	439/18	Adq. Repuestos
47	67/18 Y 70/18	440/18	Adq. de all in one y notebooks
48	063/18	441/18	Remodelación Anfiteatro
49	068/18	442/18	Adq. Proyector"
50	066/18	443/18	Adq. de cartuchos y tóner
51	074/18	458/18	Contratación servicio médico domiciliario
52	071/18	459/18	Resmas

Oportunidades de Mejora

- Mediante el análisis de los elementos de entrada presentados pudimos detectar que se llega a cumplir el objetivo planteado acerca de la cantidad de procedimientos completados. El objetivo que se deriva de ello es completar la mayor cantidad posible de los mismos en post de beneficiar a la institución. Es por ello que para seguir mejorando y superando nuestros objetivos se planteó la posibilidad de generar una mesa de ayuda, teniendo como meta obtener menores probabilidades de desestimar oferentes. De esta manera se busca capacitar a las áreas en cuestión para que a partir de las mismas se les informe e insista a los oferentes sobre la documentación obligatoria a presentar según se solicita en el pliego de bases y condiciones.
- Incorporación al EMP de la Subdirección Mesa de Entradas

Evaluación de los proveedores

El proceso se encuentra a cargo de la Subdirección de Programación económica. Destacan entre sus fortalezas:

- *Proactividad del personal encargado de la recopilación y elaboración del registro general de proveedores.*
- *Buena comunicación interna.*

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Capacitación de las personas**



En cuanto a la capacitación de las personas, la experiencia ha demostrado que la misma no ha sido exitosa, ya sea esto por falencias por parte de los capacitadores, o por una mala interpretación o desinterés de los capacitados. Se brindó un curso al momento de iniciarse el nuevo procedimiento de evaluación (04/12/2017) con una asistencia de 25 personas.

- **Recabar información del proceso**

La recolección de datos del proceso es una parte fundamental del mismo. El grado de logro en este aspecto ha sido paupérrimo, con grandes inconvenientes para lograr que las ATR's cumplan en tiempo y forma. Es importante mencionar en este punto que los sectores que no enviaron representantes al curso previamente mencionado, son los que mayor índice de incumplimiento presentan.

- **Evaluación de la eficacia**

La evaluación de la eficacia está íntimamente relacionada con la recolección de datos, razón por la cual tampoco se han logrado avances significativos en este aspecto.

- **Control de la documentación y la información**

En cuanto a control de documentación e información, se ha constituido como parte del plan de acción generar un registro disponible para el SGC. Al momento de la elaboración del presente informe se encuentra en desarrollo una planilla Excel que resume el comportamiento de los proveedores que ya han sido evaluados.

- **Trazabilidad de la información**

La trazabilidad hace referencia a una base de datos on line, aspecto el cual tampoco ha podido implementarse al carecer de los medios técnicos para acceder a los recursos informáticos.

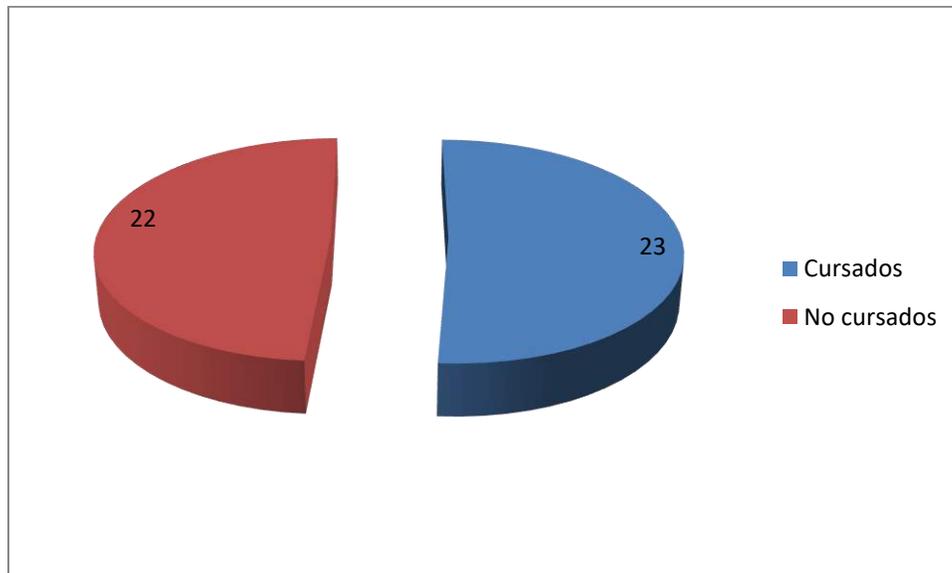
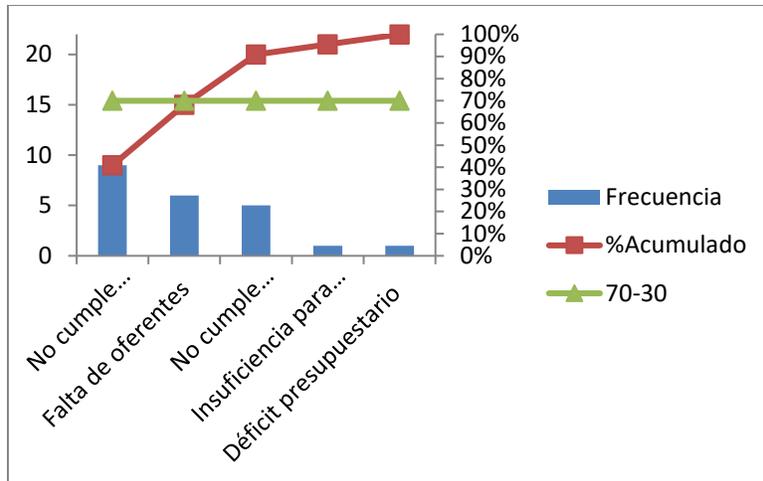
- **Revisión del proceso**

La revisión del proceso es el único aspecto que se ha cumplimentado, adaptando los cambios necesarios en la nueva revisión.

Datos del Proceso

<i>Causa</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%Acumulado</i>		<i>70-30</i>
<i>No cumple condiciones AFIP</i>	9	41%	9	70%
<i>Falta de oferentes</i>	6	68%	15	70%
<i>No cumple condiciones del pliego</i>	5	91%	20	70%
<i>Insuficiencia para cubrir el pliego</i>	1	95%	21	70%
<i>Déficit presupuestario</i>	1	100%	22	70%





Oportunidades de Mejora

- Sería una oportunidad de mejora implementar una serie de capacitaciones anuales, en donde todos los sectores tengan la oportunidad de interactuar en el proceso de evaluación, proponiendo mejoras y cambios.
- Como fuera expresado en el plan de acción, un aspecto a resolver es la creación de un registro on line al cual puedan acceder todos los usuarios, y en el cual pueda verse reflejado el comportamiento de los proveedores.
- Asimismo, que la carga de datos pueda gestionarse a través de internet, mejoraría la eficacia del proceso y automatizaría el control.



Tramitación de expedientes y distribución oficial de la documentación

El proceso se encuentra a cargo de la Subdirección Mesa de Entradas y Archivos, dependiente de la Dirección de Contaduría y Administración.

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

Tramitación de expedientes

- **Actualizar y adecuar la normativa interna: Relevamiento de las tareas para lograr un proyecto de Resolución que contemple los nuevos procesos**

Se ha avanzado hasta la confección del borrador de la normativa.

- **Actualización tecnológica: Solicitar a la Dir. Planeamiento y Modernización el desarrollo de un software que reemplace al actual de tramitación de expedientes y anexos.**

Se ha iniciado, pero aún en grado incipiente

- **Minimizar errores en el trámite de expedientes: Realizar un taller capacitación teórico práctico para los empleados de la BCN en 3 o 4 clases.**

Dicho taller se realizó en dos oportunidades en el segundo semestre del año.

Ingreso y distribución oficial de documentación

- **Actualizar y adecuar la normativa interna que regula las tareas del área: Relevamiento de las tareas del sector para confeccionar un proyecto que contemple los nuevos procesos y la metodología aplicada-**

Se ha avanzado hasta la confección del borrador de la normativa.

- **Establecer un domicilio centralizado para la recepción de la documentación: Solicitar a la DCG informe a todas las áreas el domicilio centralizado habilitado para recibir documentación.**

Se estableció un domicilio centralizado para la recepción de la documentación, se envió nota a la Dirección Coordinación General para que autorice y notifique a todas las áreas.

- **Distribuir la documentación diaria en forma rápida y segura: Solicitar a la DSG el servicio de retiro en al menos dos horarios fijos, y disponibilidad para casos de distribución urgente.**

Se acordó con la Dirección Servicios Generales los horarios para el retiro de la documentación para su distribución.



Datos del proceso

No existen actualmente indicadores que midan el desempeño de los procedimientos, en tanto fueron medidos en su momento alcanzando y superando los objetivos propuestos. No se remitió para la confección de este informe ningún otro dato del proceso.

Oportunidades de mejora

- Incorporación efectiva del sector al EMP Adquisición de Bienes y Servicios

1.3.1.5.1.1.3 Gestión operativa

El proceso tiene a su cargo realizar el enlace entre las necesidades logísticas de las diferentes áreas de la Biblioteca del Congreso de la Nación y la actividad operativa de la institución. Destacan entre las fortalezas del sector:

- *Alto compromiso y predisposición para las actividades que surgen de manera imprevista.*
- *Mantenimiento periódico de los vehículos.*
- *Control periódico de la documentación pertinente.*
- *Comunicación constante de todo el equipo.*

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- Satisfacción del usuario: Realizar service
- Satisfacción del usuario: Realizar VTV correspondiente
- Satisfacción del usuario: Modificar confort MB, cambio de butacas

Se modificaron las butacas del vehículo minibús, para un mayor confort destinado a los traslados de agentes en distancias mayores. También se ha adquirido una rampa para facilitar el acceso al Bibliomóvil a personas con movilidad reducida.

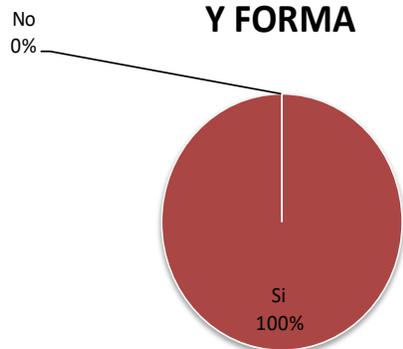


Datos del proceso

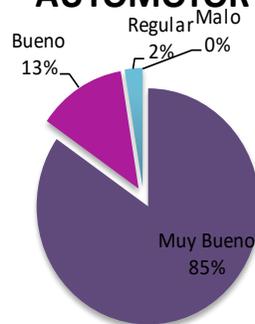
SATISFACCIÓN SERVICIO AUTOMOTORES

2018

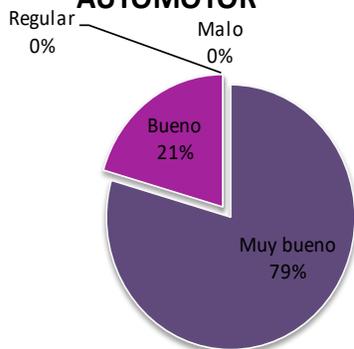
SERVICIO HECHO EN TIEMPO Y FORMA



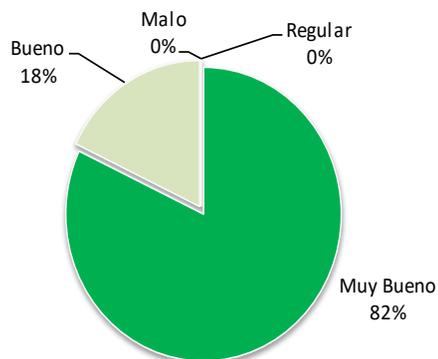
CONDICIONES DEL AUTOMOTOR



FUNCIONAMIENTO DEL AUTOMOTOR



CALIDAD DEL SERVICIO



Objetivo: Alcanzar el 70% de satisfacción positiva (muy bueno, bueno)



1.3.1.5.1.1.4 Asesoría Jurídica

El proceso se encuentra a cargo de la Dirección Asesoría Jurídica de la Presidencia, cuya misión es asesorar a la Presidencia de la Comisión Administradora Bicameral en lo referido a legislación, doctrina y jurisprudencia, en concordancia con las leyes vigentes y por su intermedio a la Dirección Coordinación General, en lo que respecta específicamente a materias de su incumbencia y asimismo entender en los asuntos que le sean girados a través de dictámenes, informes, sumarios y actuaciones administrativas relacionadas con el desenvolvimiento habitual de las funciones de la Biblioteca del Congreso de la Nación.

Destacan entre sus fortalezas:

- *Buen ambiente laboral.*
- *80% de profesionales con formación universitaria sobre el total de empleados de la Dirección.*
- *Actitud positiva y proactiva.*
- *Trabajo en equipo.*
- *Estructura funcional a las necesidades de la Dirección.*
- *Experiencia laboral de los agentes.*

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados:

- Redacción de dos nuevos procedimientos en relación a:
“Tramitación de embargos judiciales”
“Tramitación de prohibición de ingreso de usuarios”.

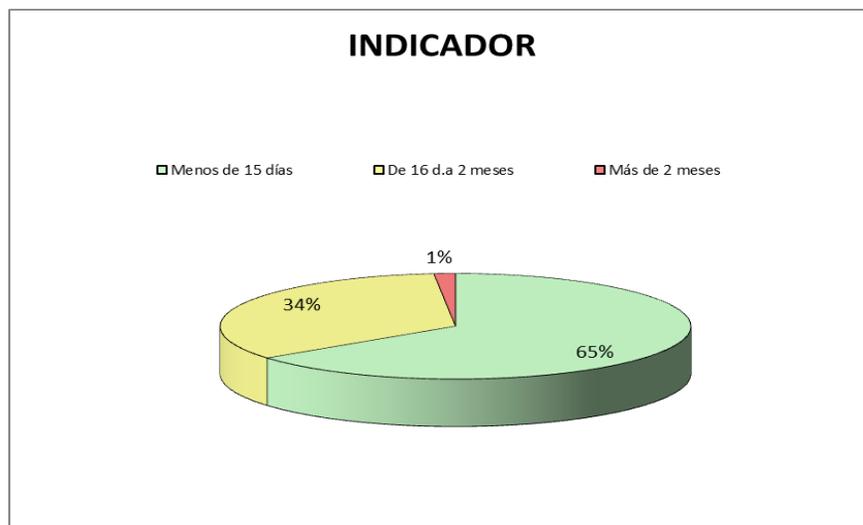
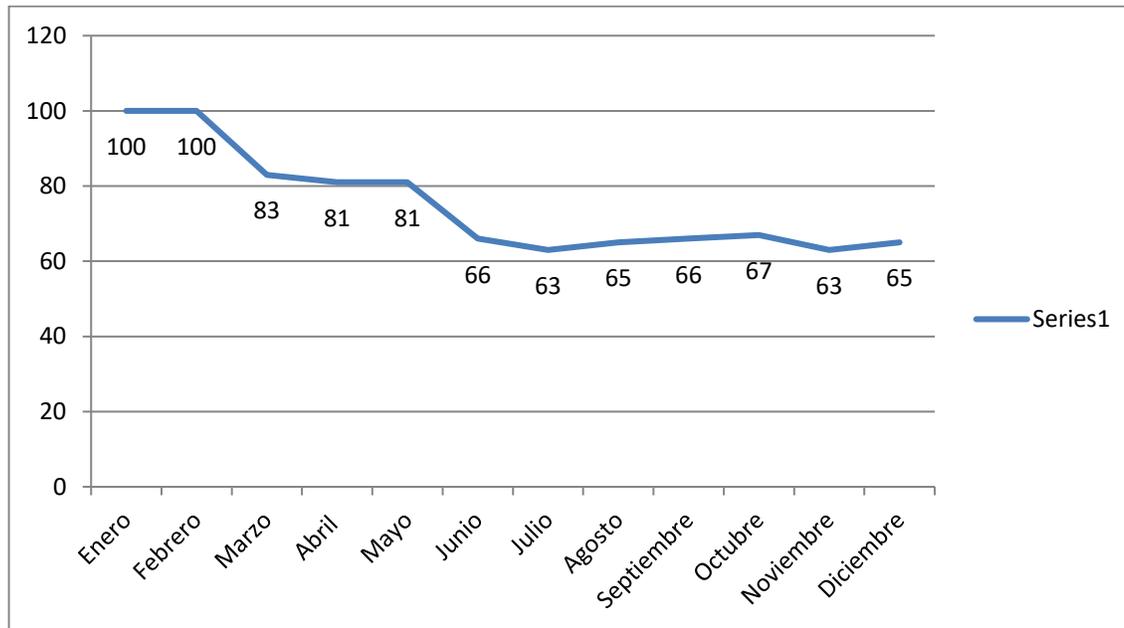
Lo planificado se logró al 100%, y los mismos fueron remitidos al Departamento Sistemas de Gestión de la Calidad en tiempo y forma para ser incorporados al repositorio de la intranet, de acuerdo a lo planificado.



Datos del proceso

TRAMITACION DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS Y EMISION DE DICTAMENES JURIDICOS

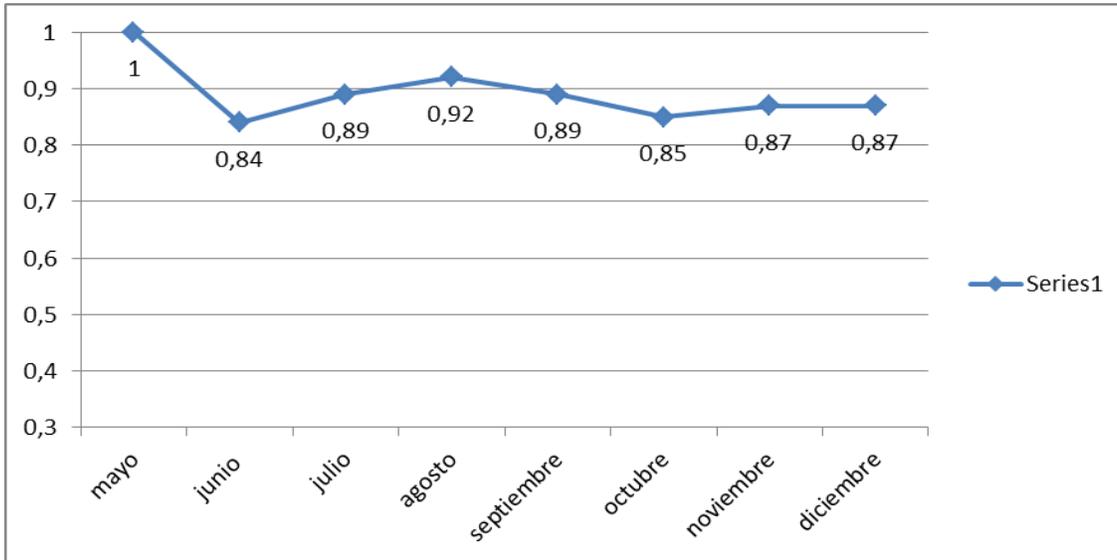
ENERO -14 DE DICIEMBRE 2018



Al día 14 de diciembre del corriente, se ha alcanzado un 65% de emisión de dictámenes jurídicos antes de los 15 días desde que las actuaciones administrativas se encuentran en condiciones de ser resueltas. Cabe aclarar que el año en curso fue el de mayor producción de dictámenes, ya que se emitieron 68, superando ampliamente el máximo histórico de la Dirección (50 dictámenes en el año 2016).



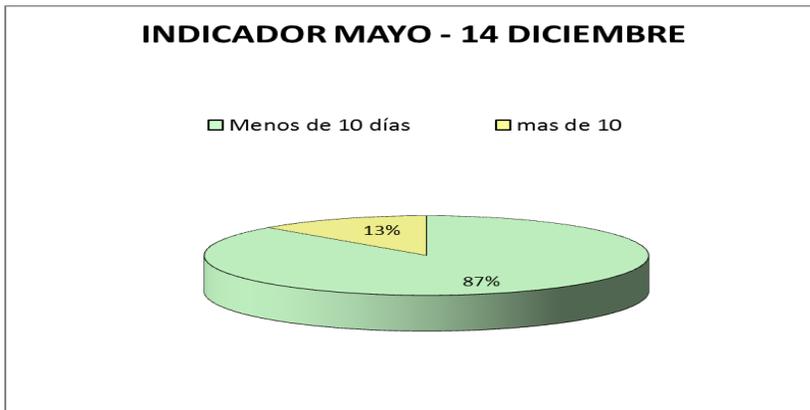
TRAMITACIÓN DE EMBARGOS JUDICIALES



Al día 14 de diciembre del corriente, se ha alcanzado un 87% de emisión de respuestas judiciales antes de los 10 días, alcanzando y superando el objetivo planteado de 70%.

Del gráfico de corrida de evolución anual, se observa que el indicador fluctuó siempre por arriba del objetivo indicado anteriormente.

Se adjunta Ficha de indicador y gráfico de corrida.



Oportunidades de mejora

En la última auditoría interna se detectó la OM-18-044. **“Sería una OM capacitar al personal sobre las herramientas del SGC, con respecto al abordaje de riesgos y oportunidades...”** A raíz de ello, esta Dirección tomó como acción asistir al próximo curso que se dicte respecto al abordaje de riesgos y oportunidades.



1.3.1.5.1.1.5 Jardín Materno Infantil

Este proceso tiene a su cargo entender en la organización de las áreas curriculares que hacen a la formación de los niños de nivel inicial y en la incorporación de la documentación e información del ingreso de los niños de conformidad a la modalidad institucional.

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

A continuación se enumeran algunos de los objetivos expresados en la planificación del sector:

- Planificar las capacitaciones específicas
- Cumplimiento de las formalidades respecto de la compleción de registros del SGC
- Realizar la inducción de los nuevos empleados
- Capacitaciones internas al personal contratado respecto de los cambios introducidos por la nueva versión de la Norma ISO 9001
- Revisonar el procedimiento del proceso

El grado de cumplimiento de los mismos fue satisfactorio en consideración a los plazos formulados siendo, solo de cumplimiento pendiente, pero en tratamiento la revisión del procedimiento técnico.

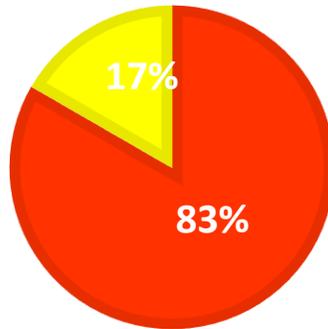
Datos del Proceso

DJMI- MEDICION PERIODO nov 2017-abril 2018				
Abril/noviembre 2018				
	Excelente	muy bueno	bueno	regular
*Modalidad del servicio acorde a sus necesidades	5	1		
*Tiempo de efectivización de la vacante	6			
* Entrevista con directora	6			
* Entrevista con docente	6			
* Entrevista con medico	5	1		
*Atención secretaria	5	1		



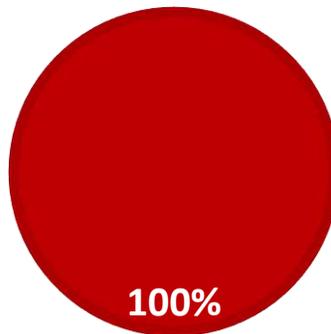
MODALIDAD DEL SERVICIO ACORDE A SUS NECESIDADES

■ Excelente ■ Muy bueno



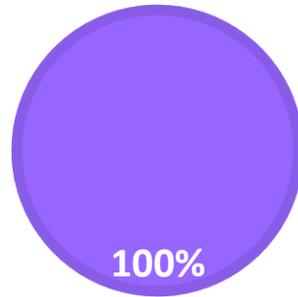
TIEMPO DE EFECTIVIZACIÓN DE LA VACANTE

■ Excelente



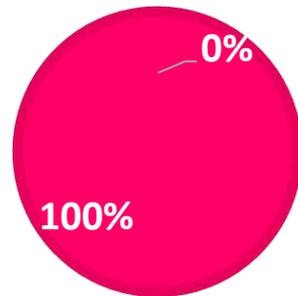
ENTREVISTA CON LA DIRECTORA

■ Excelente ■ Muy bueno



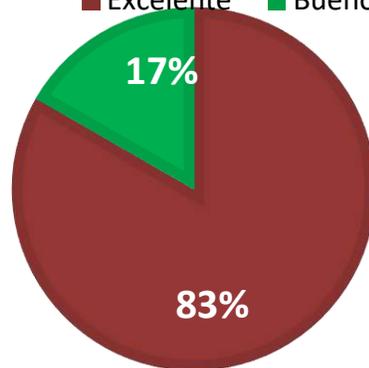
ENTREVISTA CON EL/LA DOCENTE

■ Excelente ■ Muy bueno



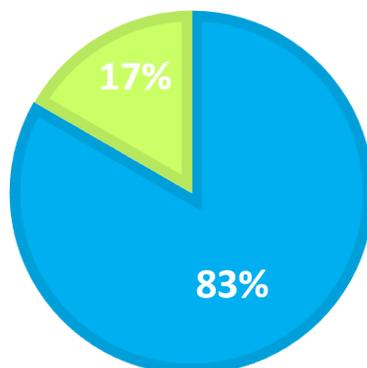
ENTREVISTA CON EL MÉDICO

■ Excelente ■ Bueno



ATENCIÓN SECRETARÍA

■ Excelente ■ Muy bueno



Oportunidades de mejora

Con relación a las oportunidades de mejora del proceso se consideró la de actualizar el procedimiento técnico, dicha oportunidad fue detectada en la AI con fecha de noviembre 2018 por lo que el proceso se encuentra trabajando en ella al momento de la redacción del presente informe.

Cabe destacar que en el mismo acto de auditoría, en donde se recomendó la oportunidad de mejora mencionada también se observó que se debían reformular los objetivos y demás herramientas de análisis de riesgo del proceso.



1.3.1.5.1.1.6 Seguridad

El proceso se encuentra a cargo de la Dirección Seguridad, que tiene como función velar por la integridad de usuarios, personal de la institución y personas que presten servicio en la misma, así como también el cuidado del acervo bibliográfico, bienes e instalaciones; llevando a cabo un conjunto de actividades preventivas y operativas, conforme a los lineamientos de la Dirección Coordinación General.

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Conseguir personal de mesa de entradas en el puesto 10 (SEGURIDAD)**

Se reprogramó para 2019 la propuesta

- **Colocar cartelería y señalética en los puestos 8 y 10 (SEGURIDAD)**

Cartelería en puestos 8 y 10: esta cartelería se solicitó, se aprobó y luego, al encontrar una excelente predisposición por parte de las autoridades en cuanto al tema, se amplió la solicitud para tener cartelería en todo el espacio cultural. Por tal motivo, parte del pedido original no fue pasado desde la Subdirección Editorial a la Dirección Servicios Complementarios. Se reiteró el pedido.

- **Llevar a cabo simulacros de evacuación en edificios de Alsina en conjunto con Unidad de higiene y medicina laboral (BOMBEROS)**

Simulacros de evacuación: se llevaron a cabo 2 reuniones con el responsable de la Unidad de Seguridad e higiene laboral, en las cuales se planificó un plan de trabajo con el fin de lograr realizar los simulacros para los edificios de Alsina. La Dirección recopiló la información en cuanto a personal asignado como “brigadistas” y se le pasó a la Unidad esta información; nos encontramos a la espera de la realización por parte de la misma de las capacitaciones de las cuales se habló.

- **Implementar un control periódico de los tableros de llaves que maneja la Dirección (SEGURIDAD)**

El control de tableros de llaves se realiza periódicamente por los turnos especiales y se eleva un informe a la Subdirección.

Incorporar una App de Seguridad para optimizar la prevención (SEGURIDAD)

Se encuentra en proceso de implementación con la empresa proveedora y se estima que la Dirección la pondrá en funcionamiento en febrero 2019, luego del receso estival.

- **Llevar a cabo en cada área una capacitación sobre RCP y control de fuego (BOMBEROS)**

El Departamento Bomberos llevó a cabo una serie de capacitaciones sobre RCP en distintas oficinas de la BCN con muñecos prestados conseguidos por personal del Departamento. Frente al gran interés que despertó en el personal, la Dirección solicitó la adquisición de muñecos reglamentarios (adulto y niño) para continuar con las capacitaciones. La compra de los mismos fue autorizada y se encuentra en curso.



- **Informatizar tablero 4 puertas. 4 piso (SEGURIDAD)**

La informatización del tablero 4 puertas se reprogramó para enero 2018 y lo realizarán los turnos especiales del fin de semana.

- **Llevar a cabo capacitaciones sobre uso del CCTV (SEGURIDAD)**

Se llevaron a cabo las capacitaciones a todo el personal de la Dirección acerca del uso y manejo del sistema de monitores que se encuentra en el CCTV

Oportunidades de mejora

- Obtener capacitaciones dirigidas a profundizar los conceptos adquiridos en los cursos dictados por Iram sobre cómo realizar la articulación interna de las herramientas de análisis y planificación (planteada en una de las OB), así como también comprender la idea que vincula la planificación con los objetivos de Calidad.
- En la auditoría se han planteado diversas OM, algunas de las cuales serán incorporadas dentro de la planificación 2019.
- Continuar con la solicitud de personal para el turno tarde, orientada a desempeñar con mayor eficiencia la tarea.



1.3.1.6 PROCESOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA

1.3.1.6.1 Auditorías internas

El propósito del proceso de auditorías internas es determinar que el SGC se ha implementado y se mantiene funcionando de manera eficaz, además, que es conforme con la planificación realizada, los requisitos de la Norma ISO 9001 y los establecidos por la Organización

1) Cambios en las cuestiones externas e internas

Con relación a los cambios sobre las cuestiones externas al proceso que pudieran afectar al desempeño de las Auditorías Internas, se percibe una falta de compromiso de algunos procesos auditados expresados en la ausencia de los líderes en los actos de auditoría. Asimismo, se produjeron cambios en el Organigrama de la organización que repercutieron en el esquema de las AI, provocando reprogramaciones y reformulaciones de las mismas.

Respecto de las cuestiones internas, se detecta una motivación mayor en el equipo auditor y un incremento en la destreza y capacidad personal de los integrantes, sobre todo en lo concerniente a los cambios introducidos por la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015. Cada uno de los cambios precedentemente expuestos fue volcado en el Reg. FODA.

2) Retroalimentación con las PIP'S

La retroalimentación con las partes interesadas pertinentes fue constante durante todo el período 2018, esto se pone de manifiesto en el contacto permanente con los agentes que componen los procesos en los actos de auditoría interna y en el seguimiento del tratamiento de los hallazgos que surgen de los informes de las mismas. Respecto del ente certificador IRAM se realizó el tratamiento de los hallazgos detectados en la auditoría externa y se formalizaron las comunicaciones tendientes a la realización de la Auditoría Externa del período 2018. Otra de las PIPs del proceso de auditorías internas es la Alta Dirección de la Organización, que mantiene una comunicación periódica en diferentes oportunidades y realizando diferentes actos, entre ellos, la aprobación del programa de AI y los encuentros en donde se realizan los respectivos feed back sobre la gestión del proceso.

Atendiendo una visión desde el proceso se puede concluir que, para el período que se está analizando en el presente informe, no ha tenido una aplicación satisfactoria el conocimiento sobre planificación, acciones para abordar riesgos y oportunidades, objetivos de calidad y planificación para lograrlos (punto 6 de la Norma ISO: 9001 nueva versión). Desde la perspectiva del SGC la argumentación, sobre dichos resultados, tiene su correlato en el incipiente uso de dichas herramientas y la falta de práctica en su aplicación. Consideramos que a medida que vaya madurando la conceptualización y adaptación a los procesos las mediciones arrojarán resultados más favorables y enmarcados en la mejora continua.



Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

Los objetivos de calidad del proceso de AI fueron tres (3). A continuación se enumeran y se describe el grado de logro que se ha alcanzado.

- **Relevar un porcentaje no menor del 90% los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, los propios de la Organización, y los legales.**
- **Realizar el 100% de las AI programadas.**
- **Fortalecer el desarrollo y conocimiento de los AI en un porcentaje no menor al 80%.**

Los objetivos planteados fueron logrados a través de las acciones implementadas al efecto, tales como:

- Plan de auditorías que comprende la totalidad de los procesos certificados
- Ejecución del cien por ciento (100%) del plan de auditorías
- Capacitación de la totalidad del equipo auditor tendientes a la formación, tanto en competencias personales como de académicas para la profundización de la Norma y su cambio de versión.
- Corroboración de la eficacia de las OM detectadas por los AI en los actos de auditoría.

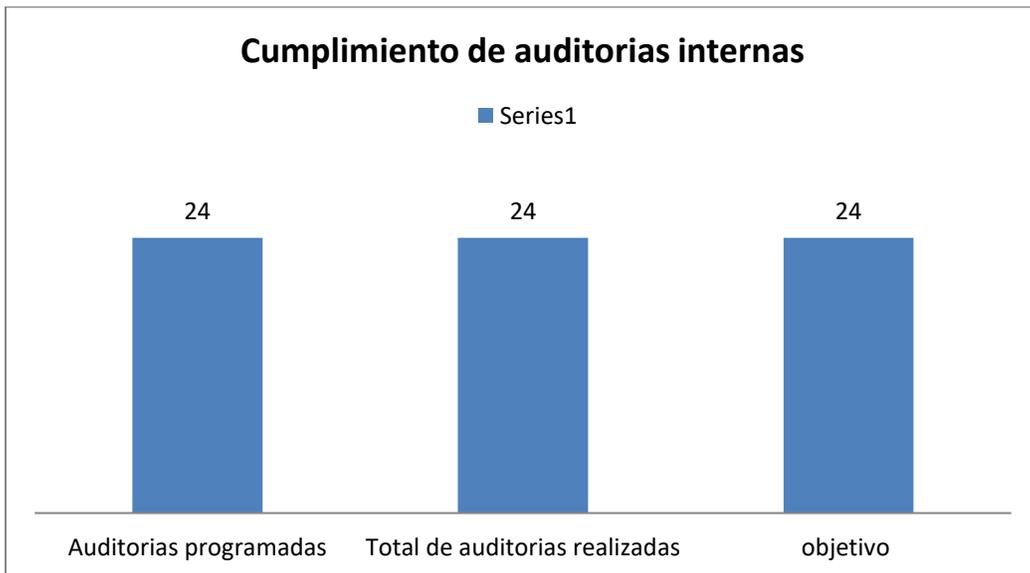
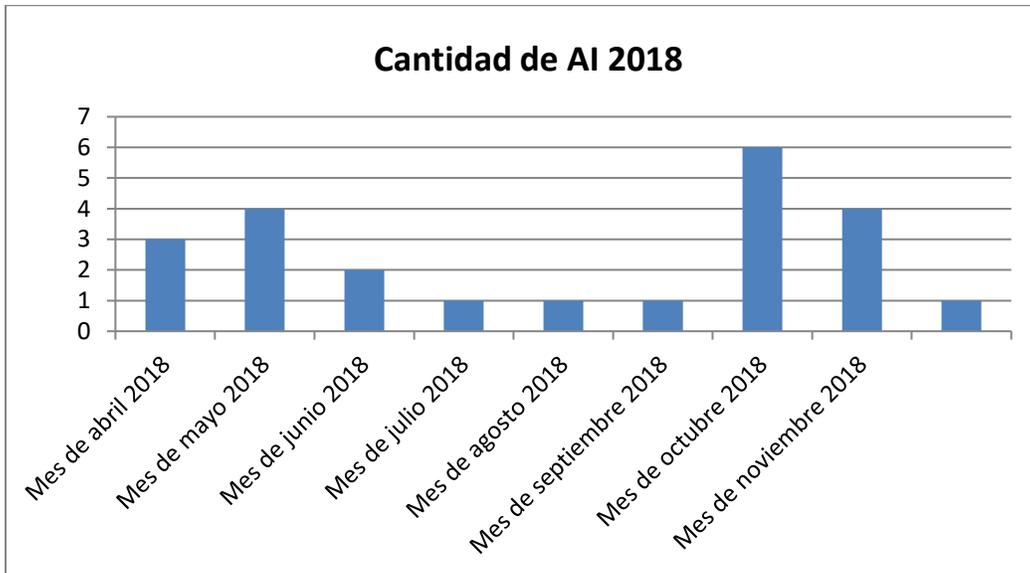
Datos del Proceso

Cantidad de auditorías 2018	
Mes de abril 2018	3
Mes de mayo 2018	4
Mes de junio 2018	2
Mes de julio 2018	1
Mes de agosto 2018	1
Mes de septiembre 2018	1
Mes de octubre 2018	6
Mes de noviembre 2018	4
Mes de diciembre 2018	1

Auditorías programadas	24
Total de auditorías realizadas	24
objetivo	24



Auditorias programadas	100
Total de auditorías realizadas	100
objetivo	100

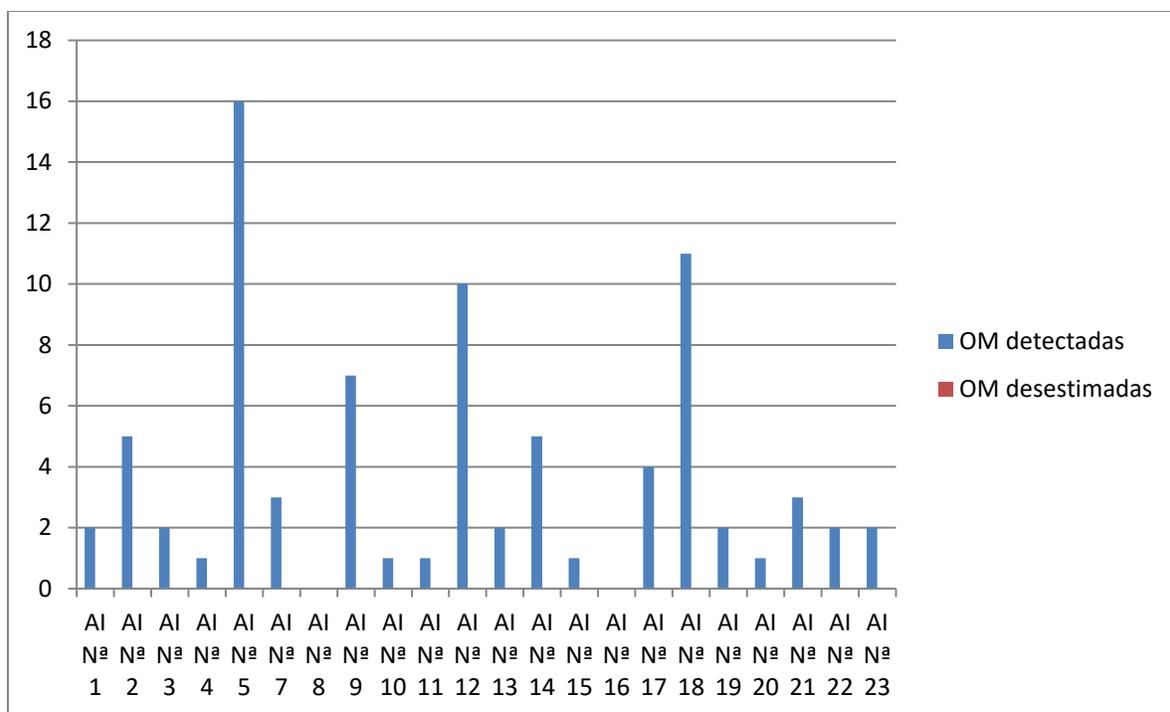


Cumplimiento de auditorias internas expresado en porcentaje



Cantidad de OM detectadas en las AI / Cantidad de OM aceptadas para la mejora continua del SGC		
Auditorías Internas	OM detectadas	OM desestimadas
AI Nª 1	2	0
AI Nª 2	5	0
AI Nª 3	2	0
AI Nª 4	1	0
AI Nª 5	16	0
AI Nª 7	3	0
AI Nª 8	0	0
AI Nª 9	7	0
AI Nª 10	1	0
AI Nª 11	1	0
AI Nª 12	10	0
AI Nª 13	2	0
AI Nª 14	5	0
AI Nª 15	1	0
AI Nª 16	0	0
AI Nª 17	4	0
AI Nª 18	11	0
AI Nª 19	2	0
AI Nª 20	1	0
AI Nª 21	3	0
AI Nª 22	2	0
AI Nª 23	2	0





Las mediciones del proceso demuestran que se han alcanzado de forma satisfactoria las metas propuestas.

Con relación a las no-conformidades halladas en el proceso en cuestión, se toma en consideración el informe realizado por los AE en donde se detectó la falta de actualización de información documentada (7.5.2 Creación y actualización de la información documentada). Ante tal hallazgo se realizó una corrección en el “lista de verificación” de los puntos a auditar en el que se agregó el siguiente punto...”**Verificar que la documentación haya sido migrada a la normativa ISO 9001:2015**”

Con relación a los riesgos y oportunidades detectadas y expuestas en las herramientas de análisis de riesgo, se accionó de la siguiente forma:

- Se incorporó personal en el equipo auditor.
- Se realizaron dos capacitaciones en el año tendientes a la formación constante de los AI.
- Se realizaron reuniones con los responsables de los procesos, tanto en lo referente a equipos de mejoramiento de procesos, como de implementación y refuerzo de las cuestiones incorporadas en la nueva versión de la Norma, en donde se introdujo el tópico de la necesidad de toma de conciencia de la importancia del liderazgo, no solo en las actividades propias de cada proceso, sino en la articulación de las mismas con las herramientas que aporta el SGC.

Las acciones precedentemente mencionadas se han implementado considerándolas oportunidades de mejora para el proceso de AI. Las mismas responden a objetivos planteados en la planificación.



En lo referente a recursos, punto 7.1 de la Norma ISO 9001:2015, se tuvo en cuenta las limitaciones, que aún persisten en menor grado, debido a las acciones tomadas pero se seguirá gestionando y articulando los medios necesarios para ir mitigando las consecuencias que limiten los objetivos propuestos.

1.3.1.6.2 Desvíos y Oportunidades de mejora

Grado de cumplimiento de los objetivos planificados

- **Alcanzar el 70 % de cumplimiento de las fechas de Implementación comprometidas (Lograr que en el 70 % de los casos la diferencia entre la fecha de implementación y la fecha de verificación sea igual a 0 días)**

El objetivo no se cumplió. Se alcanzó un 54,81 % de cumplimiento.

Como plan de acción asociado al objetivo propuesto, estaban previstas las siguientes acciones:

- Enviar periódicamente listado con desvíos abiertos a los distintos sectores

Además del aviso a los sectores, mensualmente se sube a la intranet el listado actualizado de los desvíos.

- Realizar curso-taller de tratamiento de Desvíos

Cumplimiento efectivo del 100% de las capacitaciones planificadas. Se realizaron el 12/06/2018, 14/08/2018 y 21/09/2018. En estos cursos se propició la modalidad aula taller, con casos puntuales, para lograr una mejor y dinámica comprensión del proceso de desvíos.

- Simplificar acciones de registro, carga y tratamiento

Se logró implementar en 2019. Los cambios se asentaron en PG 10.2 Desvíos, Acciones correctivas y Oportunidades de Mejora, Registro 001.

- Implementar alertas de google calendar para dar aviso a los sectores, previo al vencimiento

Se implementó parcialmente en el período informado. En relación a los resultados alcanzados se está evaluando actualmente la pertinencia de esta tecnología de aviso y otras alternativas posibles (cuadro Excel de registro de desvíos). Se resolverá definitivamente en el 2019, con implementación total de una u otra tecnología.

En la interpretación de los resultados alcanzados, se destacan como atenuantes para el no cumplimiento, dos hechos fundamentales:

- A) Muchos de los desvíos registrados durante el 2018 estuvieron relacionados con el requisito de Planificación (pto. 6). Por la insipiente implementación y las retroalimentaciones



necesarias que surgen entre los sectores y el Departamento de Gestión de la Calidad para resolver las NC y OB asociadas a su incumplimiento, en muchos casos la demora es resultado del trabajo y no de la inacción, a pesar de que dichas demoras impactan negativamente en el resultado previsto.

- B) Durante 2018, en respuesta a un análisis interno crítico del proceso de cierre de desvíos (que advirtió inconsistencias entre los registros de desvíos y sus análisis de causas y planes de acción asociados), se implementó un método de doble control de pertinencia y adecuación.

El objetivo del 70 % de cumplimiento se mantiene. Para su realización se prevé, además de resolver esta última acción (alertas Calendar o Excel), proyectar otras posibles que contribuyan a la eficacia del proceso.

- **Propiciar enfoque por proceso**

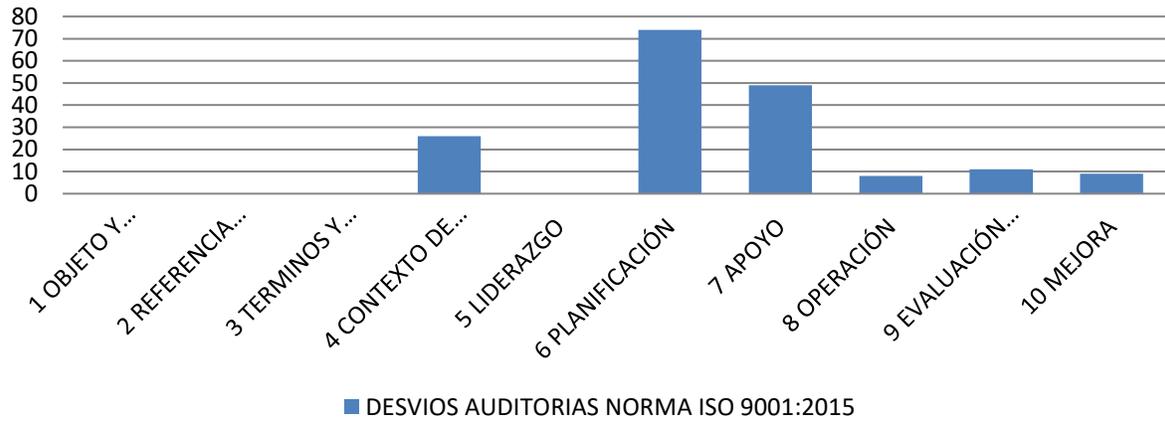
Complementando el enfoque por proceso presente en el plan de Auditorías Internas, informado anteriormente, se realizó como acción preparatoria de cada una de las Auditorías el envío a los sectores interactuantes en un mismo proceso de todos los desvíos y oportunidades de mejora abiertos hasta el momento de esa instancia de evaluación.

Puntos en los que se registran desvíos de la Norma 9001:2015

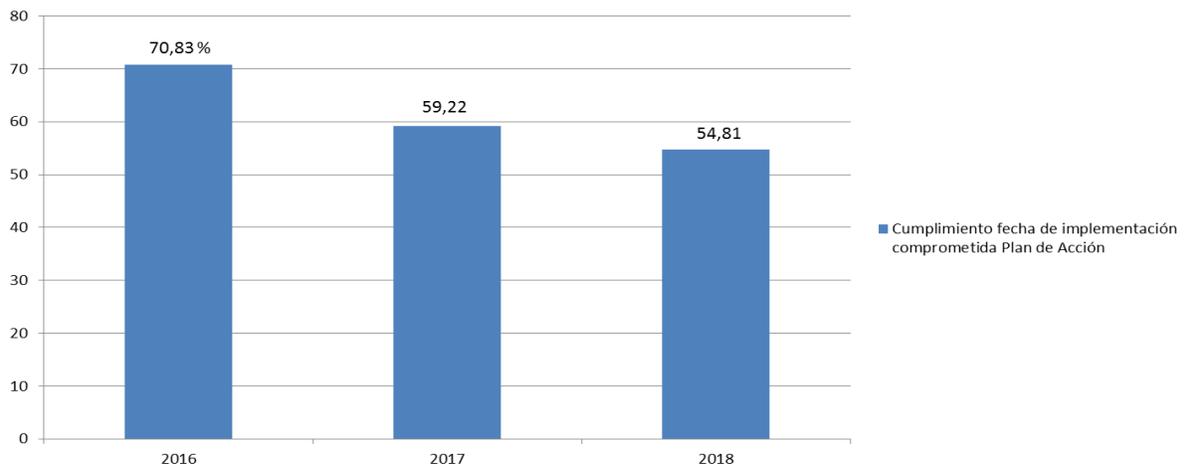
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	
2 REFERENCIA NORMATIVAS	
3 TERMINOS Y DEFINICIONES	
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	26
5 LIDERAZGO	
6 PLANIFICACIÓN	74
7 APOYO	49
8 OPERACIÓN	8
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	11
10 MEJORA	9



DESVIOS AUDITORIAS NORMA ISO 9001:2015

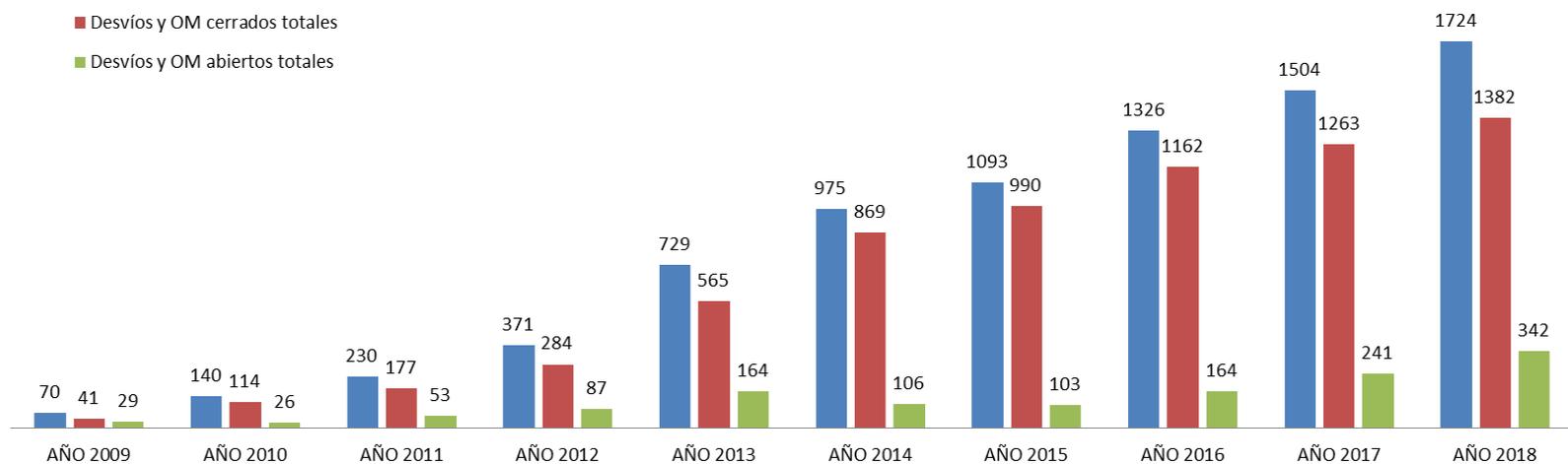


Cumplimiento fecha de implementación comprometida (Plan de Acción)



EVOLUCIÓN DETECCIÓN DESVÍOS Y OM PERÍODO 2009-2018

- Desvíos y OM totales
- Desvíos y OM cerrados totales
- Desvíos y OM abiertos totales



1.3.1.6.3 Indicadores de Gestión de la Calidad

Durante 2018 se realizó un relevamiento integral de los indicadores del Sistema de Gestión de la calidad. Surgen de esa instancia los siguientes datos:

Se encuentran vigentes **88** Indicadores de gestión, de los cuales;

25 Indicadores miden un nivel específico de satisfacción, de acuerdo al siguiente detalle:

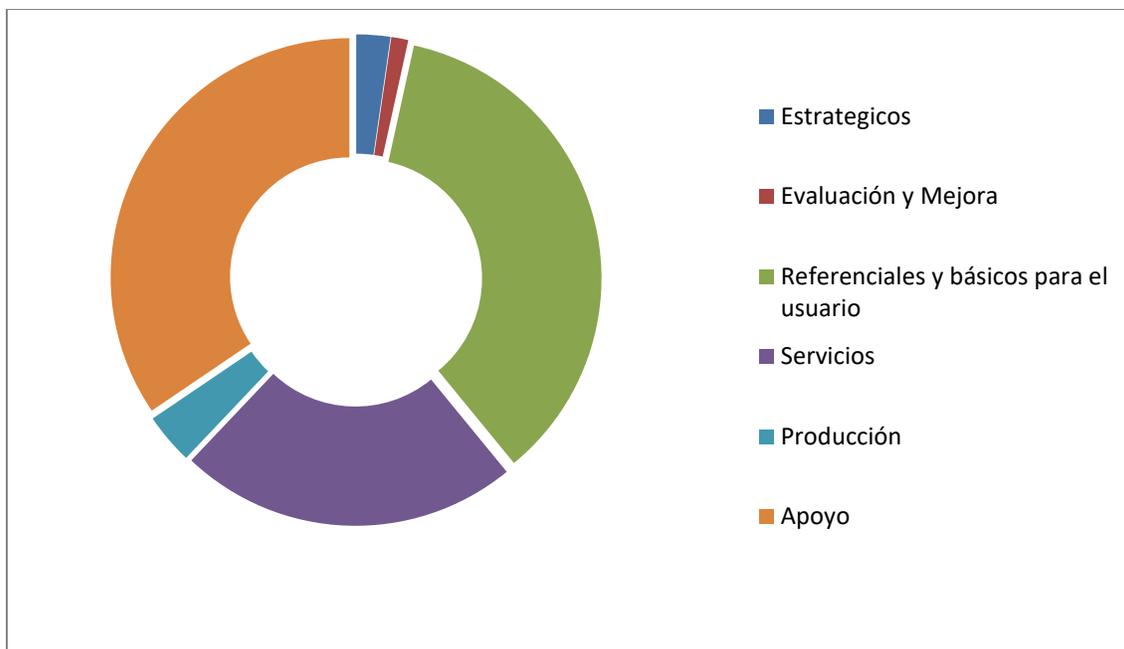
- Usuario externo 6
- Usuario externo interno: 6
- Usuario interno: 13

13 Indicadores miden el nivel de cumplimiento del plazo para la ejecución de una acción, procedimiento o requisito

50 Indicadores miden el nivel de cumplimiento de la ejecución de una acción, procedimiento o requisito

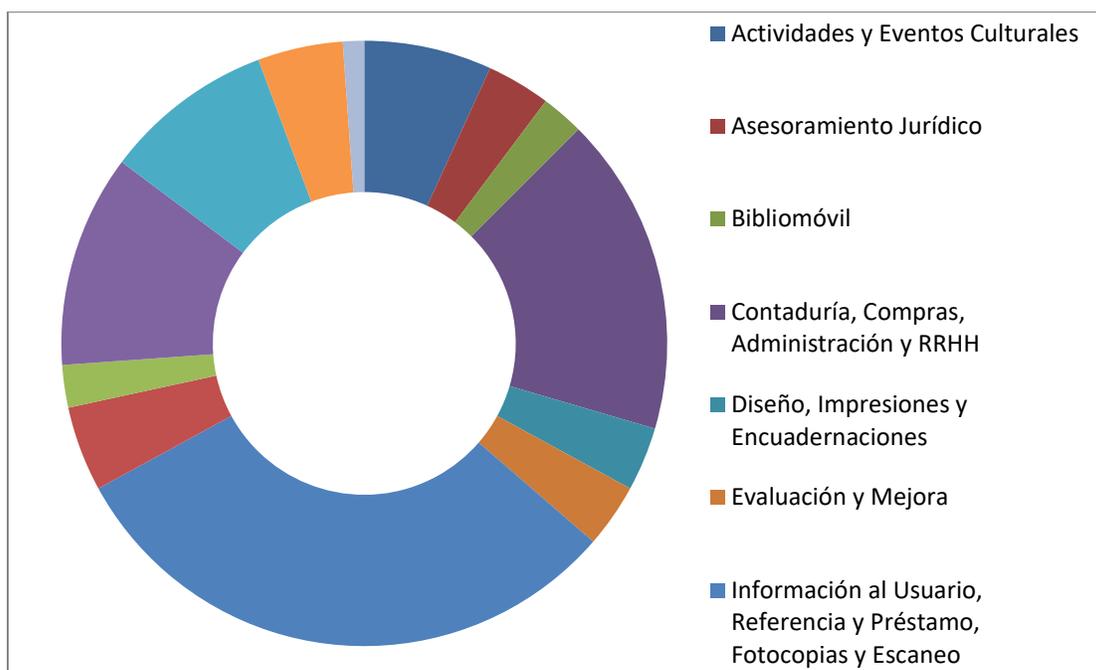
Agrupados por tipos de procesos			
ID	Descripción	Cant.	(%)
1	ESTRATÉGICOS	2	2
2	EVALUACIÓN Y MEJORA	1	1
3	REFERENCIALES Y BÁSICOS PARA EL USUARIO	32	36
4	SERVICIOS	20	23
5	PRODUCCIÓN	3	3
6	APOYO	30	35





Agrupados por procesos		
ID	Descripción	Cant. (%)
1	ACTIVIDAD Y EVENTOS CULTURALES	6 7
2	ASESORAMIENTO JURÍDICO	3 4
3	BIBLIOMÓVIL	2 2
4	CONTADURÍA, COMPRAS, ADMINISTRACIÓN Y RRHH	15 17
5	DISEÑO, IMPRESIONES Y ENCUADERNACIÓN	3 3
6	EVALUACIÓN Y MEJORA	3 3
7	INFORMACIÓN AL USUARIO, REFERENCIA Y PRÉSTAMO, FOTOCOPIAS Y ESCANEADO	27 31
8	INVESTIGACIONES Y PUBLICACIONES	4 5
9	MANTENIMIENTO Y APOYO	10 11
10	MICROFILMACIÓN Y DIGITALIZACIÓN	8 9
11	PROCESOS TÉCNICOS	4 5
12	TRADUCCIONES	1 1
13	ESTRATÉGICOS	2 2





EVOLUCIÓN DE LAS ACTUALIZACIONES DE LAS FICHAS DE INDICADORES

Indicadores 2017: 20 Fichas de indicadores vigentes

Indicadores 2018: 28 Fichas de indicadores vigentes

Indicadores 2019: 9 Fichas de indicadores vigentes

Se observa que en el año 2018 se incrementó en un 40% la actualización de las fichas de indicadores con respecto al año anterior.

Del relevamiento de los datos surgen las siguientes observaciones:

- Desproporción entre las mediciones de satisfacción de los usuarios externos respecto de los usuarios internos.
- Tendencia a realizar mediciones del desempeño de las partes interactuantes en los procesos, en detrimento de mediciones integrales de las salidas de los procesos
- Ausencia de mediciones enfocadas por los resultados asociados a los objetivos de la organización
- Falta de seguimiento, expresada en ausencias de revisiones de los indicadores. Se hallaron muchas fichas de indicador que no han sido revisadas desde el año 2013, 2014, 2015, lo que podría indicar la falta de compromiso con la mejora continua.
- Dificultad en la aplicación del principio de la calidad de toma de decisiones basadas en la evidencia objetiva.



- Ausencia de objetivos estratégicos de proceso que ordenen el desarrollo de los diferentes procesos que forman parte del SGC y las mediciones asociadas a su seguimiento.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **Misiones y funciones**

Durante el año 2018, a pedido de la Alta Dirección, se determinaron las Misiones y Funciones de todas las áreas de la Organización (Direcciones, Subdirecciones, Departamentos, Divisiones). Esta acción resultó de alto valor para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, pues permitió advertir y corregir algunas superposiciones que podrían incidir negativamente en la correcta secuencia e interacción de los procesos. Proyectivamente, se advierte su valor para potenciar las planificaciones de los diferentes procesos.



1.3.2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y RETROALIMENTACIÓN CON LA PARTES INTERESADAS PERTINENTES

INFORME FINAL RESULTADOS DE INDICADORES DE SATISFACCIÓN AÑO 2018 DEPARTAMENTO ASUNTOS ACADÉMICOS

1. INTRODUCCIÓN

A través del presente documento se dan a conocer los resultados correspondientes al período del 29 de enero al 28 de diciembre de 2018 de la encuesta Permanente de Satisfacción al Usuario, de los procesos certificados que sus indicadores de satisfacción son evaluados y medidos en el Departamento Asuntos Académicos y de aquellos que se agregaron de acuerdo a lo solicitado por el Departamento de Calidad, considerados críticos para el mejoramiento del sistema.

2. DESARROLLO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO.

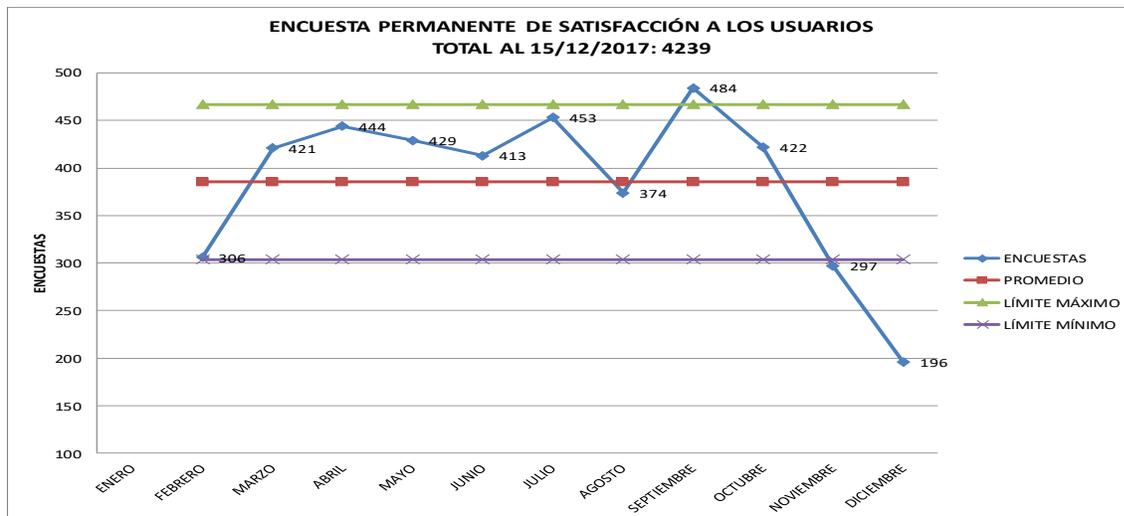
La encuesta de Satisfacción al Usuario se toma diariamente, en los diferentes turnos y días, incluyendo los fines de semana. Personal de este Departamento reparte la encuesta en la Sala Pública en los diferentes sectores y en la Sala de Hemeroteca Diarios, sita en Alsina 1835, como así también en el espacio cultural de la Biblioteca. Los lectores también tienen la posibilidad de solicitar los formularios en el Sector Informes donde se encuentran disponibles. Luego de completada la encuesta el personal, las recoge en forma personalizada y también del sector Informes, donde reciben las mismas.

La muestra se realizó en forma aleatoria simple teniendo todos los lectores igual oportunidad de ser seleccionados.

Hasta el 15 de diciembre se tomó una totalidad de **4239** encuestas. Al realizarse en forma diaria superó la cantidad de la muestra necesaria para determinar la confiabilidad de los datos.

Con respecto al año anterior, se incrementó la cantidad de formularios procesados por este Departamento, en un **25,11%**. Al 15 de diciembre se procesaron un total de **4239** encuestas, **851** más que el año pasado, en el mismo período.





La distribución de acuerdo con el género de los encuestados se observó bastante pareja siendo el 50,37 % del género masculino y el resto del género femenino.

De la totalidad de usuarios ingresados el 27,54% lo hizo durante el Turno Mañana, el 48 % lo hizo por la tarde, el 1,63 % por la noche, el 0,11 % en el trasnoche, el 19,63 % concurren a la Institución los sábados y Domingos y el 3,09 % restante no especificó el turno en que nos visitó.

De los encuestados el 69,63 % se ubica dentro del rango comprendido entre 18 y 30 años, el 20,18 % entre 31 y 45 años, el 7,09% entre 46 y 60 años y el 3,17% más de 61 años. Se incrementó en 5,78 % el ingreso del rango de la primera categoría, mientras que disminuyó un 2,92 % el ingreso de usuarios entre 46 y 60 años, con respecto al 2016. Los otros valores se mantuvieron similares al año anterior.

En cuanto a la localidad de residencia, la mayoría de los encuestados vive en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, constituyendo un 84,63 %, un 12,23 % en el Conurbano Bonaerense, el 1,21 % en la Provincia de Buenos Aires, el 0,90 % del interior del país y el resto 0,63 % vive en el exterior.

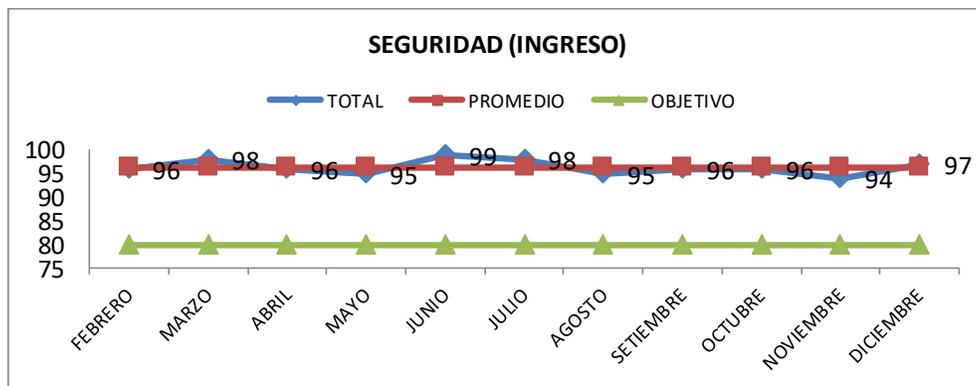
El 85,27 % de los encuestados expresa estar estudiando en la actualidad. En cuanto a la concurrencia, el 21,72% lo hizo por primera vez. El 78,28% restante que concurre a la Biblioteca más de una vez, lo hizo en las siguientes proporciones: el 33,36 % entre dos y cinco veces, el 21,11 % entre seis y diez, el 23,81 % más de 10. No difirió notablemente a los porcentajes del año anterior.

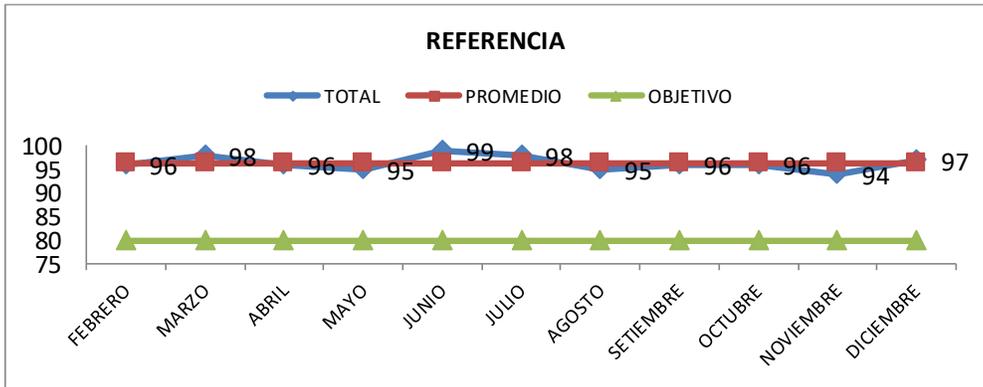
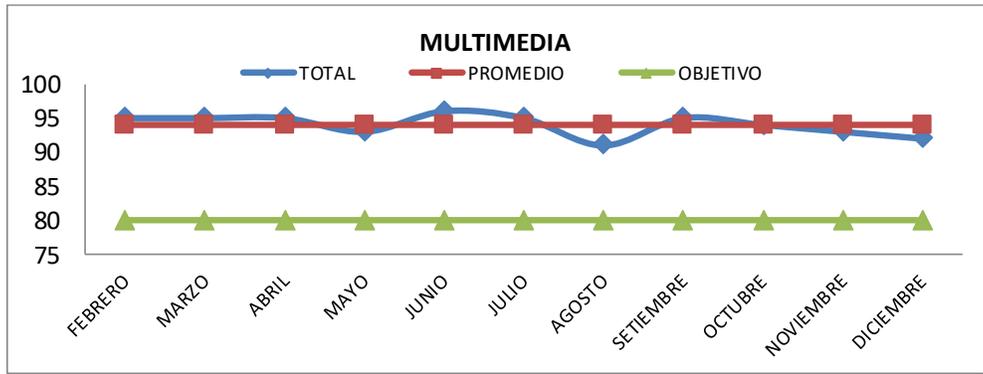
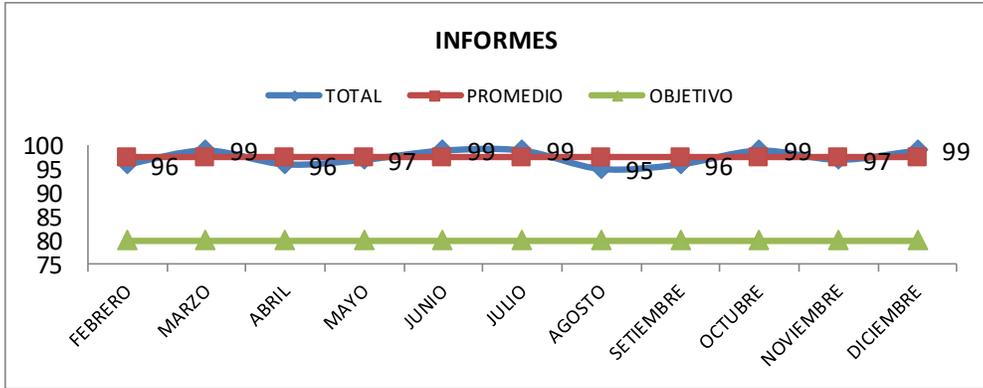
A continuación, se observarán los gráficos correspondientes al promedio de satisfacción anual, a la evolución mensual de los procesos que se miden a través de la Encuesta Permanente de Opinión a los Usuarios y el gráfico comparativo al año 2016. Se debe tener en cuenta que este Departamento juntamente con el de Sistema Gestión de la Calidad estipuló para este año unificar los porcentajes de Satisfacción en un 80 % para unificar y medir con mayor precisión.

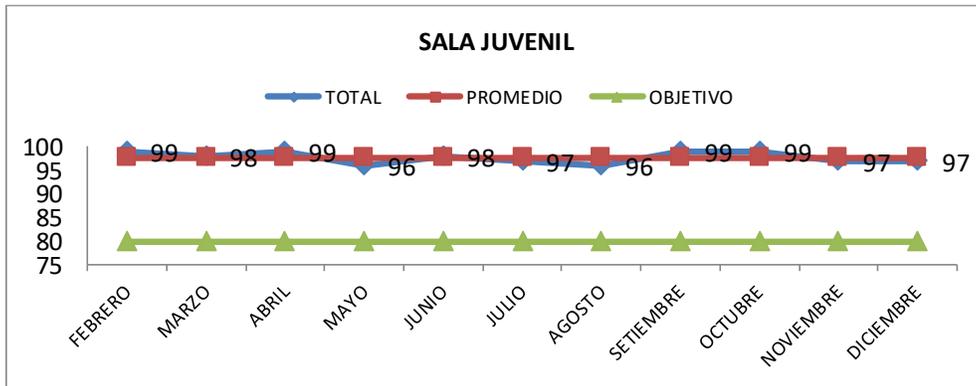
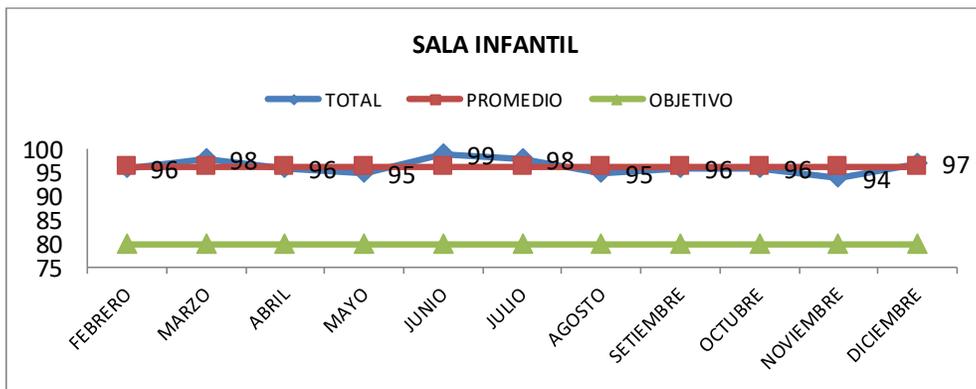
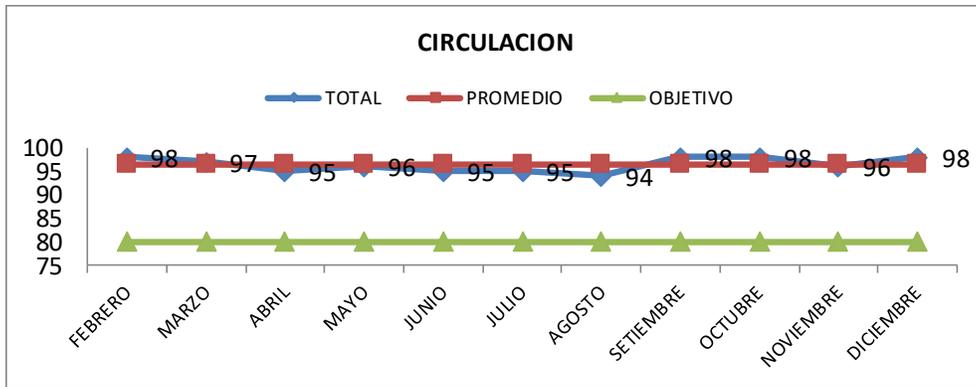


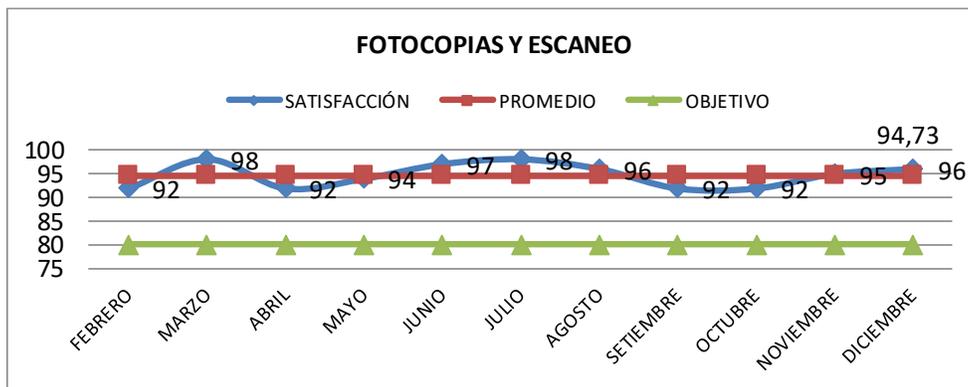
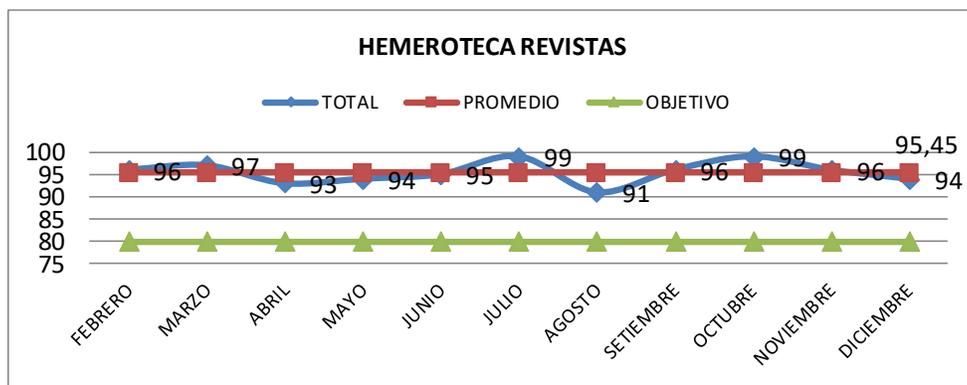
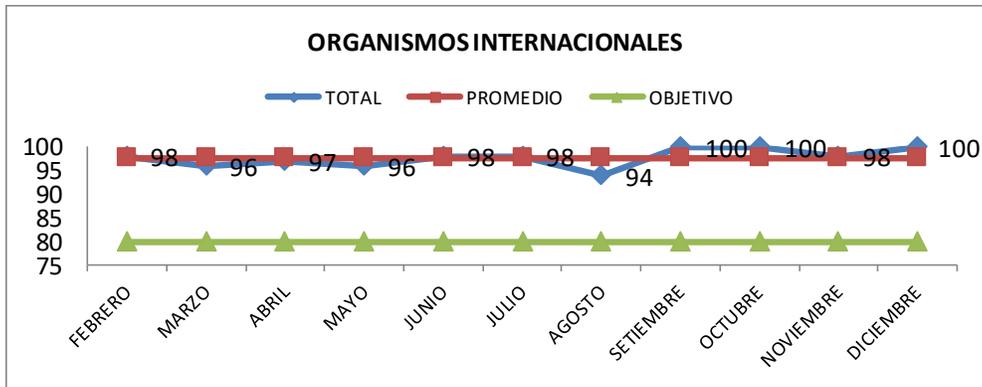
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN USUARIOS 2018
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

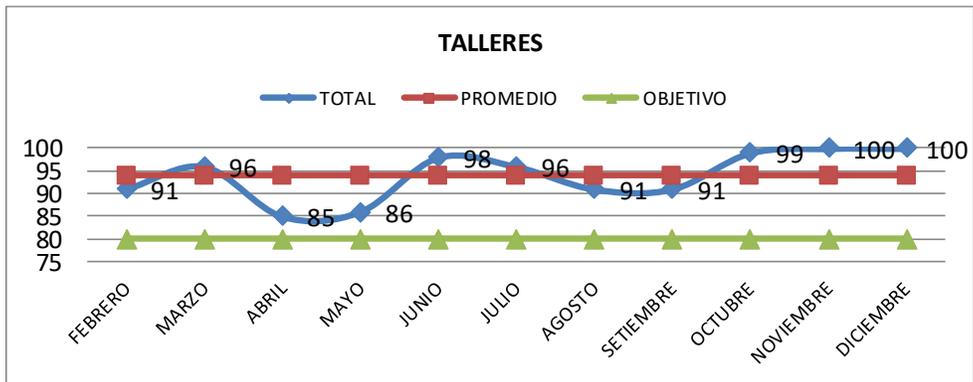
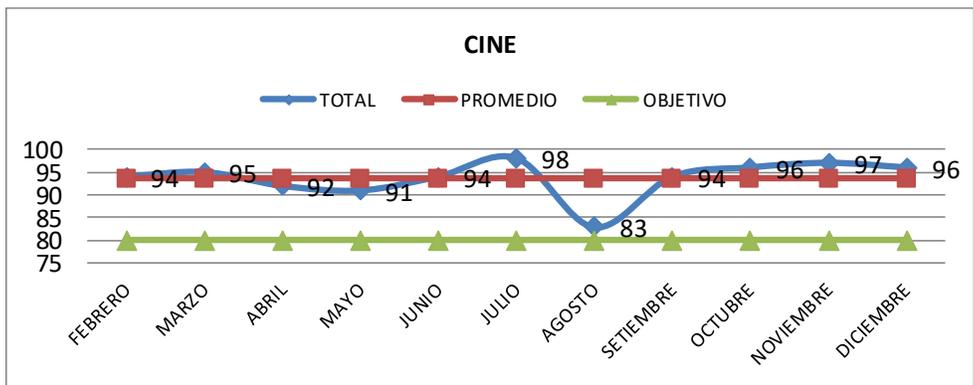
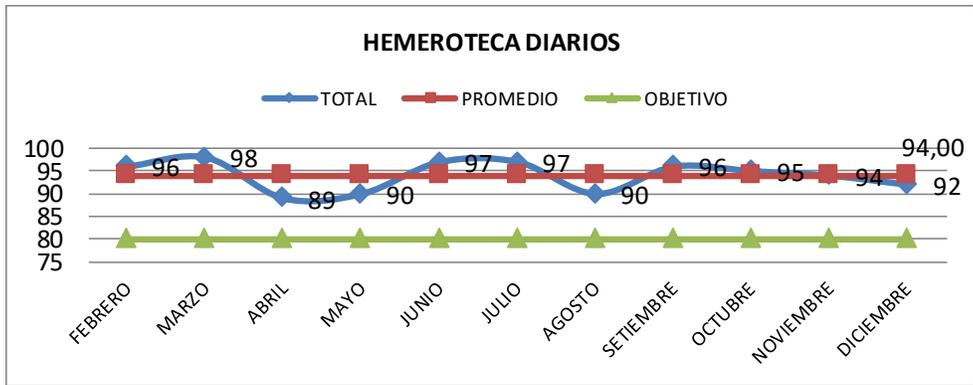
SECTOR	PROMEDIO EXC, MB, B	PROMEDIO REGULAR, MALO
Seguridad (ingreso)	96,36	3,64
Informes	97,45	2,55
Multimedia	94	6
Referencia	96,45	3,55
Circulación	96,36	3,64
Sala Infantil	97	3
Sala Juvenil	97,73	2,27
Organismos Internacionales	97,73	2,27
Hemeroteca Revistas	95,45	4,55
Fotocopias	94,73	5,27
Hemeroteca Diarios	94	6
Cine	93,64	6,36
Talleres	93,91	6,09
Muestras	92,73	7,27

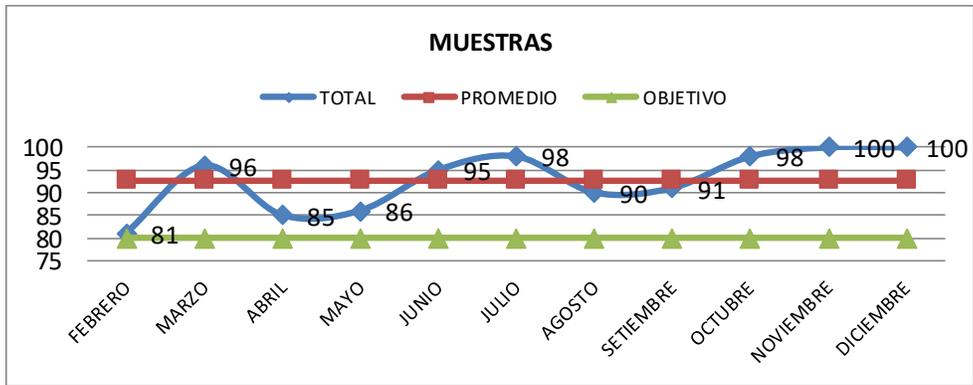






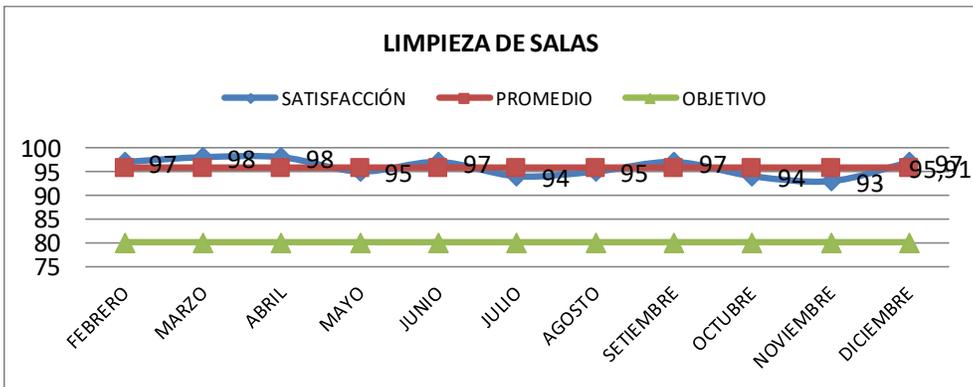


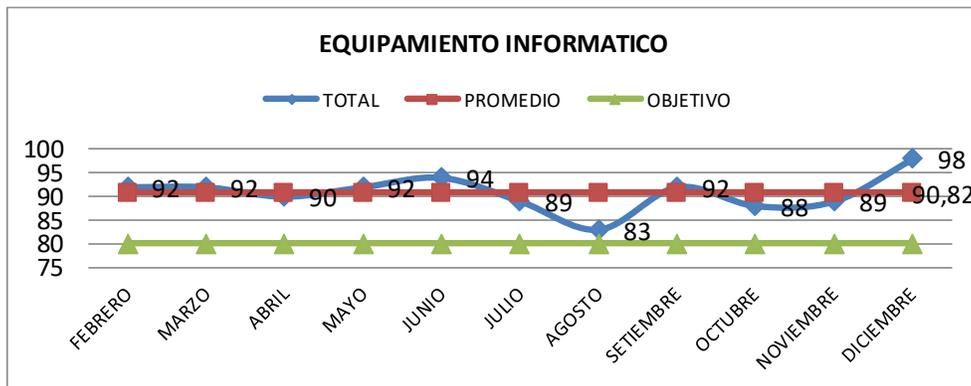
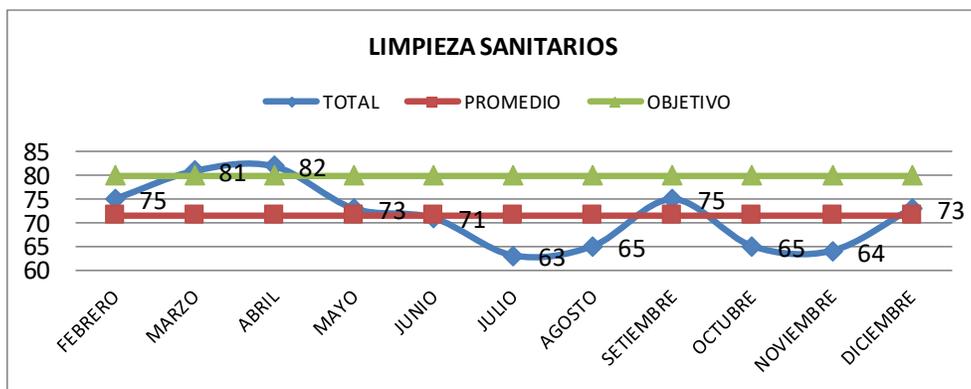
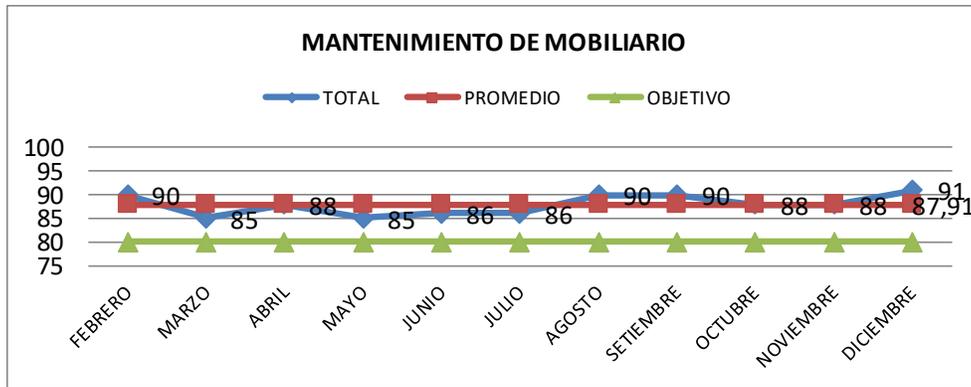


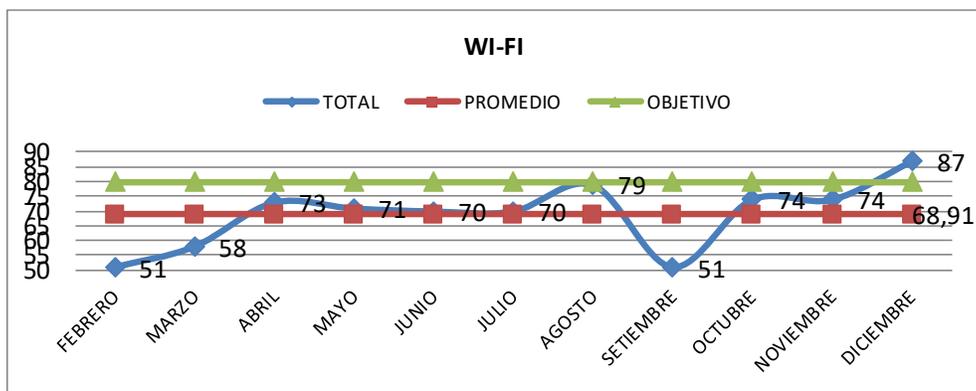
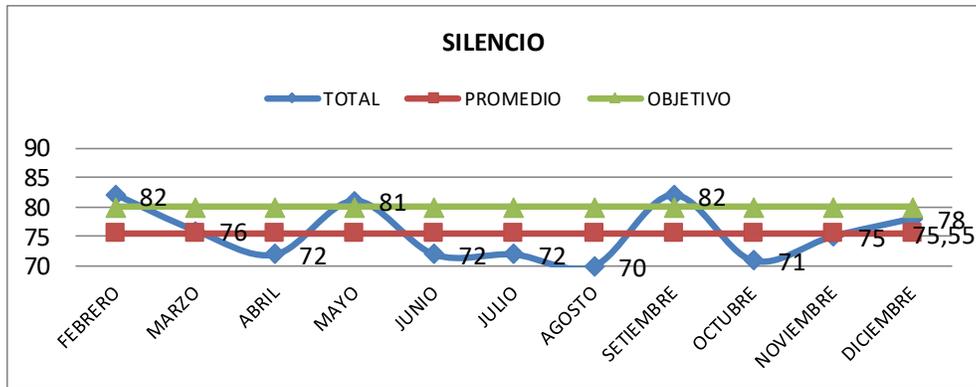


En el siguiente cuadro podemos observar los porcentajes de satisfacción de las variables que evalúan el mantenimiento general de las salas, sanitarios, equipamiento informático, silencio y servicio WI-FI.

	PROMEDIO EXC, MB, B	PROMEDIO REGULAR, MALO
INFRAESTRUCTURA		
Limpieza de Salas	95,71	4,29
Mantenimiento de mobiliario	87,91	12,09
Limpieza de Sanitarios	71,55	28,45
Equipamiento Informático	90,82	9,18
Silencio	75,55	24,45
WI-FI	68,91	31,09







Se puede observar, que es altamente significativo el promedio de insatisfacción con respecto al servicio de WI-FI que sufrió una variación determinante en comparación al año 2017 de un 11,91 %, sin embargo, no cumplió con el objetivo propuesto y se mantuvo por debajo en igual proporción de aumento.

En cuanto al silencio que debe mantenerse en el ambiente, solo el 75,55% de los encuestados se encontraron satisfechos. Este porcentaje fue mayor en un 4, 55 % que, en el año 2017, no obstante, tampoco alcanzó el objetivo de satisfacción.

El mantenimiento de mobiliario no sufrió modificaciones significativas, pero, la Limpieza de sanitarios, que había aumentado el porcentaje de satisfacción en 6 % el año anterior, disminuyó a los valores del año 2016, no cumpliendo con el objetivo establecido. (Año 2016: 72%, año 2017: 78% y año 2018: 71,55%) Los últimos años no mejoró el servicio a pesar de lo observado.

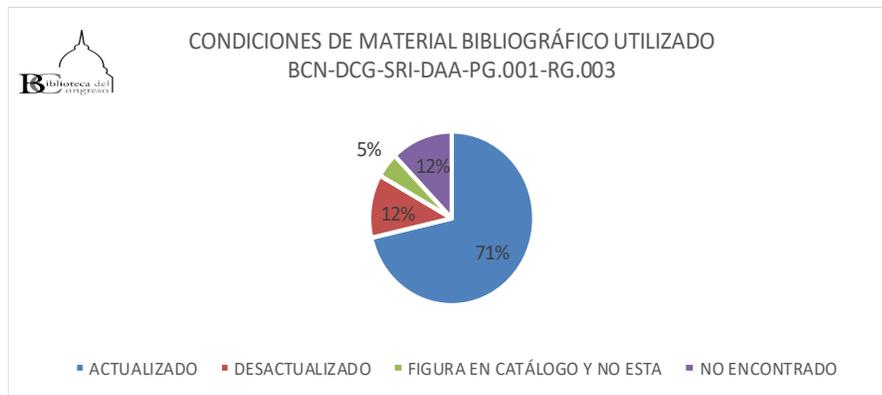
Los otros valores no sufrieron modificaciones significativas, manteniéndose porcentajes similares al año anterior.

Respecto a la evaluación realizada sobre el tipo de material utilizado podemos inferir los datos no difirieron significativamente en ninguna categoría con respecto al año 2017. Durante este año el 56,90 % de los ingresantes utilizó material propio, el 21,36 % consultó bibliografía (libros y revistas) que le provee la



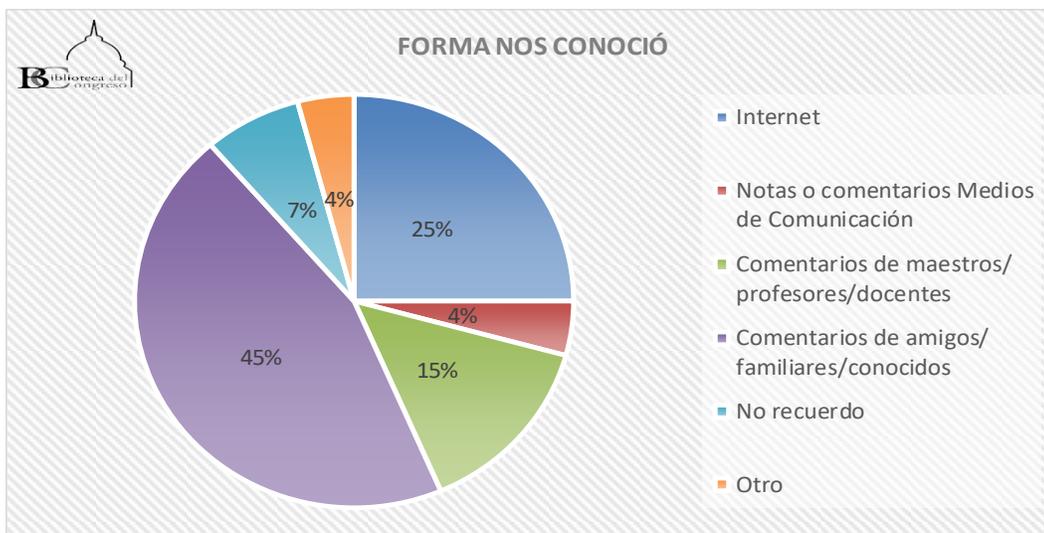
Institución. El 15,54 % utiliza las computadoras, el 1,66% Videos/DVDs/Cds, y el 4,54 % consulta otro tipo de material que no especifica.

En cuanto al estado del material bibliográfico de la BCN, los usuarios refirieron lo siguiente:



En comparación al año 2017 aumentó un 3 % el material que los lectores encontraron actualizados y se redujo un 2 % el material que durante este año no se encontró en el catálogo.

De acuerdo con lo expresado en la encuesta permanente, la manera en que los encuestados conocieron nuestra institución se reflejó en el siguiente gráfico;



Se incrementó notablemente en un 9% el conocimiento a través de redes sociales con respecto al año anterior reduciéndose en 13% lo referido a los ítems “comentarios”.



SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

Otra de las cuestiones a evaluar en la Encuesta de Satisfacción es lo que tiene que ver con las Sugerencias, reclamos y felicitaciones.

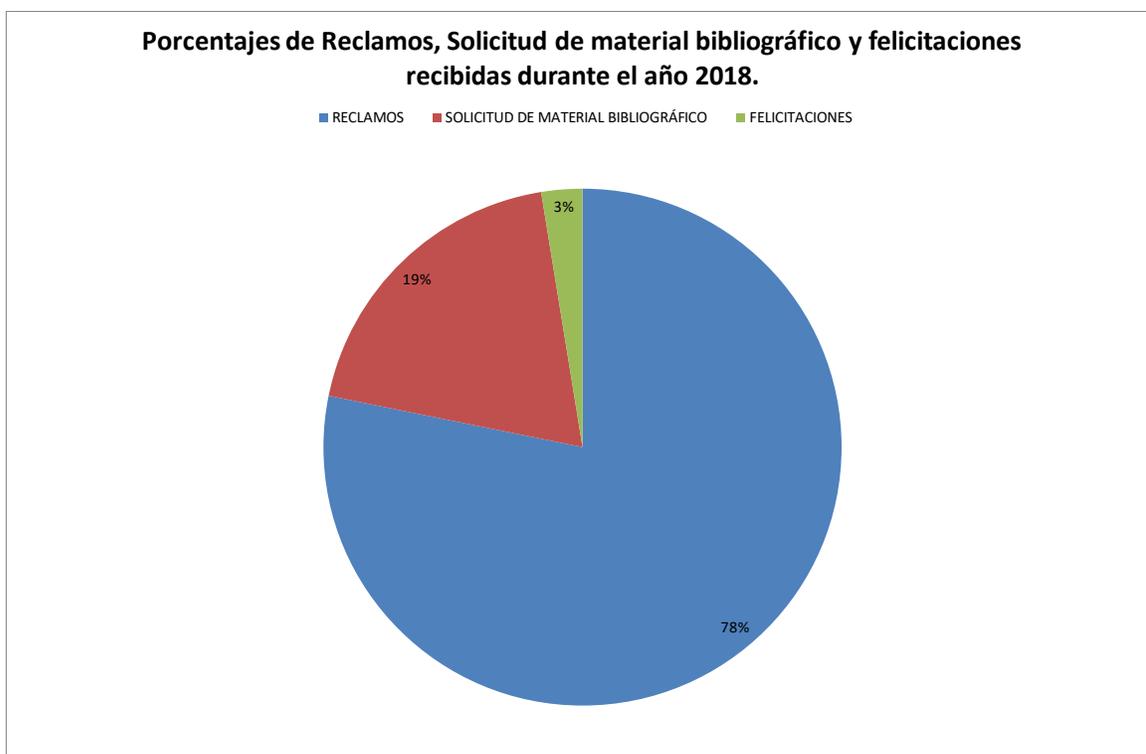
Las sugerencias es una de las herramientas principales indicadora del sentir y pensar del usuario con respecto a los servicios prestados por la Biblioteca. A través de ella se conocen aquellos aspectos, que muchas veces por encontrarnos dentro de la matriz institucional no vemos, o pasan a ser parte de la “normalidad” de la institución. Es por esto, que el Comité de Calidad le da a este espacio una importancia relevante, con el objetivo de mejorar continuamente y de poder brindar a nuestro público el mejor servicio de calidad que podamos aspirar.

En este aspecto, es importante destacar que durante el año en curso los lectores contaron con el Libro de Sugerencias, ubicado en los sectores de Informes ubicado en Hipólito Yrigoyen 1750 y en Alsina 1835, el Libro de Comunicación entre la BCN y el usuario, que se encuentra en el sector Fotocopias de Sala Pública, el email de Informes que se brinda mediante la página Web y la folletería institucional; y por último el espacio brindado a través de la encuesta permanente de satisfacción a los usuarios para dejar comentarios y sugerencias.

Este año, los usuarios, contaron con estos instrumentos como único medio de comunicación entre la Institución y ellos para suministrar sus opiniones, quejas o felicitaciones.

Al 29 de diciembre se registraron una totalidad de **2150 sugerencias** (un 10,20% más que el año 2017), entre los diferentes medios de comunicación detallados, que fueron clasificadas en reclamos, solicitud de material bibliográfico (adquisición, actualización y aquel material que está en el catálogo pero no estaba disponible) y felicitaciones, constituyendo los reclamos el porcentaje mayor. En el caso de los **reclamos** se registraron la cantidad de **1681**, las solicitudes de **adquisiciones bibliográficas** fueron **414** y solamente **55** las **felicitaciones**. (Hubo una merma considerable en cuanto a las felicitaciones con respecto a los años anteriores.)





Se incrementó en un 8% los reclamos, y se redujeron las felicitaciones en un 5% con respecto a la última evaluación realizada.

Durante el año 2018, igual que el año 2017, los reclamos que se han recibidos con mayor frecuencia fueron relativos a la ausencia de material bibliográfico, diferenciado entre aquel material que figura en catálogo, pero al momento de solicitarlo no se encuentra disponible al

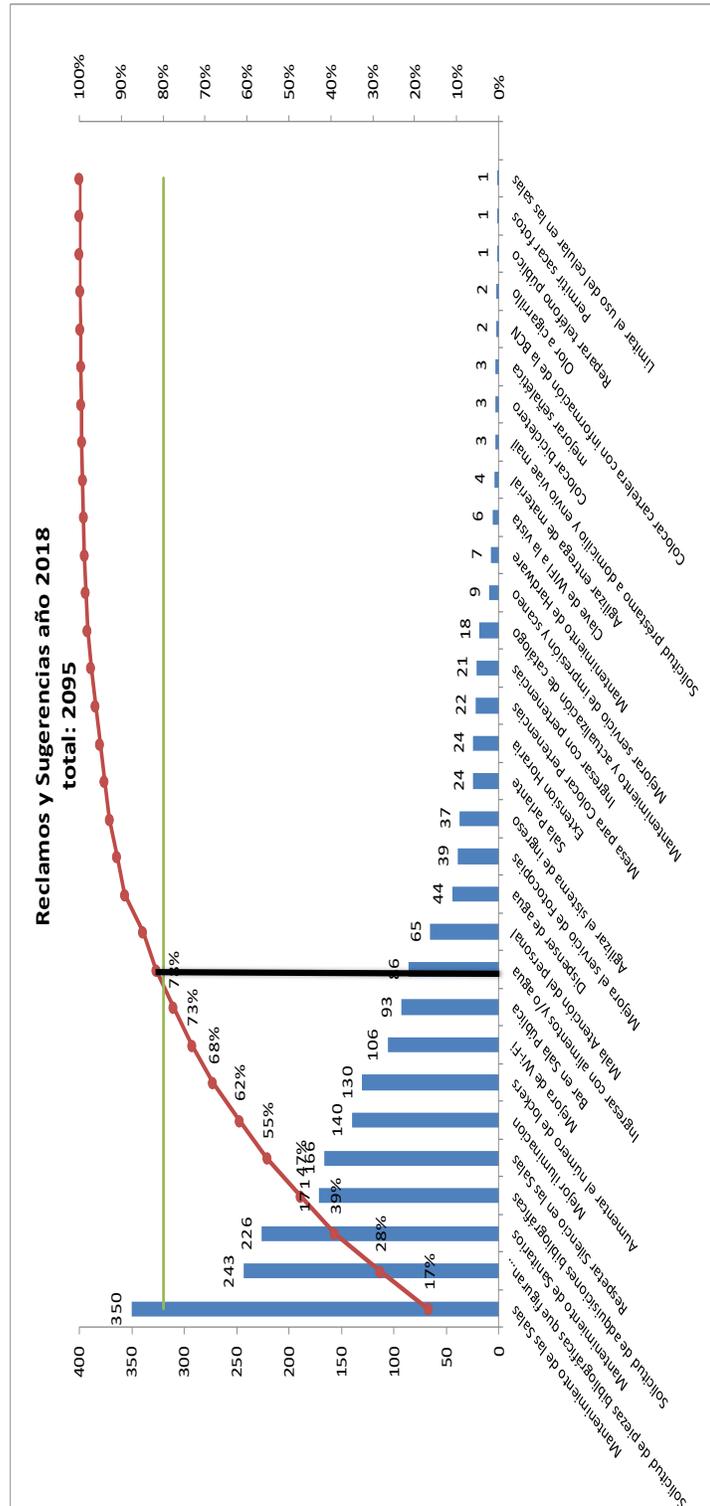
público (58,69%) y aquel material que no figura directamente en el catálogo (41,31%). Esto implica un 19,35 % de los reclamos recibidos.

En segundo término, este año se incrementó notablemente las quejas relativas al mantenimiento de las Salas, constituyendo el segundo lugar con un 16,28%. En este sentido, los usuarios reclaman la falta de mantención de tomacorrientes, lámparas, escritorios, sillas. Así como también la mala regulación de aires acondicionados. Se observa lo expresado concordante con los porcentajes bajos de satisfacción que fueron ilustrados en las preguntas pertinentes en la encuesta y graficados anteriormente. Recordemos que estos procesos no han cumplido con el 80% de índice de satisfacción establecido.

La falta de higiene de los sanitarios surge en tercer lugar con una diferencia porcentual del 5% con respecto a la segunda categoría.



El Pareto de Sugerencias al 28 de Diciembre, se distribuye de la manera siguiente;



Solucionando el 20 % de lo reclamado lograríamos el 80 % de satisfacción.



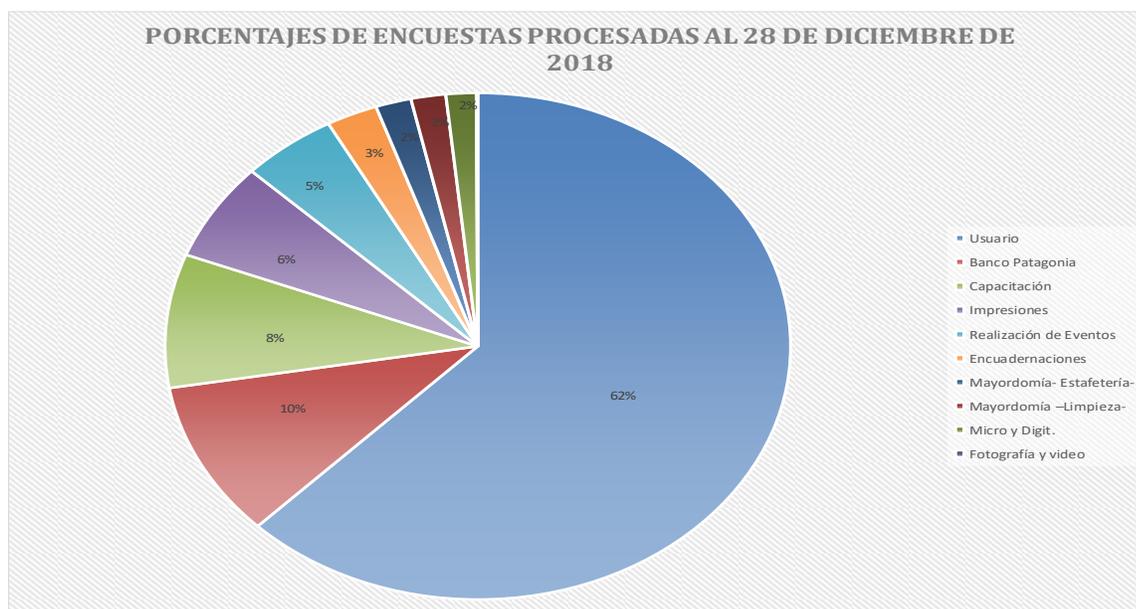
Al 28 de Diciembre este Departamento procesó un total de **6791** encuestas, de las cuales **4239** corresponden a la encuesta Permanente de Satisfacción a los Usuarios.

Este año la Dirección de Contaduría y Administración solicitó que se formulara y se tomara una encuesta de opinión a los empleados de la institución referente a la continuidad de la contratación del Banco Patagonia para el percibimiento de los salarios. Esta encuesta, fue tomada en forma personalizada por personal de este Departamento, durante una semana, en los diferentes turnos, con una muestra representativa de **675** agentes. La formulación, toma de encuesta, procesamiento y análisis fue realizada en su totalidad por este Departamento. El 84% de los agentes encuestados expresó su conformidad con los servicios prestados por el Banco Patagonia, dato que fue tomado en consideración para la decisión final de renovación de contrato.

Los restantes datos pertenecen a los procesos certificados que envían sus indicadores de Satisfacción a este Departamento para su procesamiento.

Los procesos en general han aumentado con respecto al año 2017 el número de encuestas que remiten a esta Instancia. Sin embargo, se observó una disminución considerable del Departamento Capacitación debido a la modificación de la toma de uno de sus indicadores a partir del mes de agosto.

Como se observó en párrafos anteriores, la Encuesta de Satisfacción a los Usuarios se incrementó significativamente un 25,11 % con respecto al año anterior. No se tomó durante este año la Encuesta de Clima Organizacional para empleados ya que la Alta Dirección consideró se tome durante el año 2019.



Cabe destacar que durante este año se trabajó con el Departamento SSGC para comenzar a relevar los datos de satisfacción de todos los procesos de la Biblioteca que miden la misma y que resultan críticos para la



evaluación y la mejora continua. Asimismo, se solicitó la realización de gráficos de evolución o histogramas con reflejen mensualmente si se cumple el objetivo y la meta de satisfacción propuesta por el proceso.

Nos encontramos que muchos de los procesos no contaban con fichas de indicador completas (con objetivo y meta estipulada, o con la fórmula correcta). A partir del mes de septiembre se solicitó a los procesos, a través de los diferentes medios (memorandos, comunicación telefónica, emails y personalmente) que nos hagan llegar los resultados mensuales de sus indicadores. Les dimos la posibilidad que pudiesen entregarlos sin el procesamiento pertinente o procesados, como les resultase más conveniente. No obstante, fueron muy pocos los procesos que respondieron a la demanda e inclusive quienes lo hicieron solo remitieron un mes, a pesar de los reiterados llamados. Algunos no lo hicieron porque no estaban midiendo, porque estaba en mejora su ficha de indicador, porque estaban esperando la Auditoría Interna para mejorarla, etc. La mayoría que no envió desconocemos los motivos.

A continuación, se informan de aquellos procesos que se hace referencia en el párrafo anterior;

DIRECCIÓN CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN:

Se agregaron tres indicadores más a los dos ya procesados por este Departamento, los correspondientes a la FI 009 y 010 (Depto. De Capacitación) y la FI 001 correspondiente al Departamento Servicios Médicos. De las fichas 009 y 010 (Depto. Capacitación) no se han recibido resultados, ni procesados ni en los formularios de encuesta. Los indicadores que pudieron medirse son aquellos que este proceso lo hace desde el principio de la primera certificación y que son la FI 12 “Nivel de Satisfacción de los usuarios” (incompleta debido a que dejaron de hacerlo en papel) y la FI 008 “Eficacia de la capacitación”.

El Departamento Servicios Médicos, remitió resultados de su procesamiento entre los meses de agosto a noviembre.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CULTURAL:

Subdirección de Planificación de Contenidos:

Se solicitó agregar al informe la medición de las FI 004 “Satisfacción de los usuarios de las actividades del Bibliomóvil”. Solo se recibió los datos procesados correspondientes al mes de octubre.

FI 001: “Satisfacción del responsable externo a cargo de la propuesta cultural” . Sólo se recibieron datos procesados correspondientes al mes de septiembre. Debido a lo expuesto no fue posible medir la evolución de satisfacción.



Subdirección de Programas Federales:

FI 003 “Asistencia para el personal que desarrolla actividades en el Bibliomóvil”. Se remitieron gráficos de torta con porcentajes totales correspondiente a los meses de Julio a Septiembre, sin discriminar. Cuando se solicitó los datos discriminados, solo se enviaron totales de categorías, sin especificar el mes. No fue posible medir evolución de satisfacción.

DIRECCIÓN HEMEROTECA:

Subdirección Diarios y Periódicos:

FI 001 “Satisfacción del usuario con respecto a la atención brindada”. Solo se remitieron datos parciales de los meses septiembre y diciembre con los cuales no puede realizarse histograma.

FI 002 “Satisfacción del usuario con respecto al porcentaje del material solicitado”. No remitieron datos.

DIRECCIÓN INFORMÁTICA:

FI 002 “Índice de Encuesta”. No remitieron datos.

DIRECCIÓN JARDÍN MATERNO

FI 01 “Satisfacción por atención”. Remitieron ocho encuestas juntamente con un gráfico que especificaba que esa medición correspondía desde noviembre de 2017 a abril 2018. Con los datos proporcionados, incompletos e inespecíficos no puede realizarse una medición válida al año 2018. En el formulario de encuesta no se especifica ni la fecha, ni el mes en que fue tomada. Tampoco se puede determinar si la misma corresponde o no al año 2018.

DIRECCIÓN PLANEAMIENTO Y MODERNIZACIÓN

Subdirección Duplicación y Medios Reprográficos

Departamento Fotografía y Video: FI 001 “Imágenes Fotografía y Video”. Esta es una encuesta que este Departamento procesa desde su primera certificación. Pero, durante el año 2018, debido a que el proceso la estuvo modificando solo se recibieron formularios correspondientes al mes de abril. Por lo tanto, no pudo realizarse medición de satisfacción.

División Audiovisuales: FI 001 “Satisfacción de Servicios Audiovisuales”. Solo se recibieron datos correspondientes al mes de septiembre, lo cual impide la realización de la evolución de satisfacción.



La única encuesta de satisfacción que procesó este Departamento y que lo hace desde la primera certificación es la encuesta de Calidad del Departamento Medios Reprográficos y que no estaba incluida dentro de las solicitadas por el Departamento Sistema Gestión de la Calidad.

Subdirección Modernización y Enlace:

FI 001 “Atención al usuario” Satisfacción del servicio prestado por el Personal: no enviaron datos para analizar.

FI 001 “Satisfacción del Usuario”. Esta encuesta pertenece a la satisfacción del usuario del servicio de Microfilm que pasó a depender de la Dirección Hemeroteca. Se solicitó en ambas Direcciones los resultados anuales, empero, ninguna envió los datos pertinentes.

DIRECCIÓN SEGURIDAD

FI 002 “Satisfacción del usuario con el proceso Seguridad en Salas de Lectura.” Este indicador es llevado a cabo con los datos suministrados por este Departamento a la Dirección de Seguridad con los datos obtenidos a través de la encuesta Permanente de Opinión al Usuario. Por lo tanto, se encuentran graficados en el ítem correspondiente en las primeras páginas.

DIRECCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

FI 003 “Tiempo de Entrega”. Departamento Encuadernación.

FI 003 “Tiempo de Entrega” Departamento Impresiones.

Ambas son procesadas por este Departamento desde la primera certificación. Se observarán los gráficos correspondientes más adelante.

DIRECCIÓN SERVICIOS GENERALES.

Departamento Mayordomía: FI 001: “Porcentaje de Satisfacción del servicio de distribución de documentación”

Departamento Mayordomía: FI 001 “Porcentaje de Satisfacción del Servicio de Limpieza”. Ambas encuestas son procesadas por este Departamento desde el comienzo de la certificación del proceso. Se observarán los gráficos correspondientes más adelante.



DIRECCIÓN SERVICIOS LEGISLATIVOS.

Subdirección Conectividad Parlamentaria.

FI 002: “Encuesta Satisfacción del Usuario”. No remitieron datos.

Subdirección Difusión e Información Extranjera.

FI 001: “Grado de Satisfacción del usuario”: solo se remitieron datos correspondientes al mes de septiembre. No es suficiente para realizar la evolución de satisfacción.

DIRECCIÓN TRADUCCIONES. No remitió datos.

Subdirección Automotores.

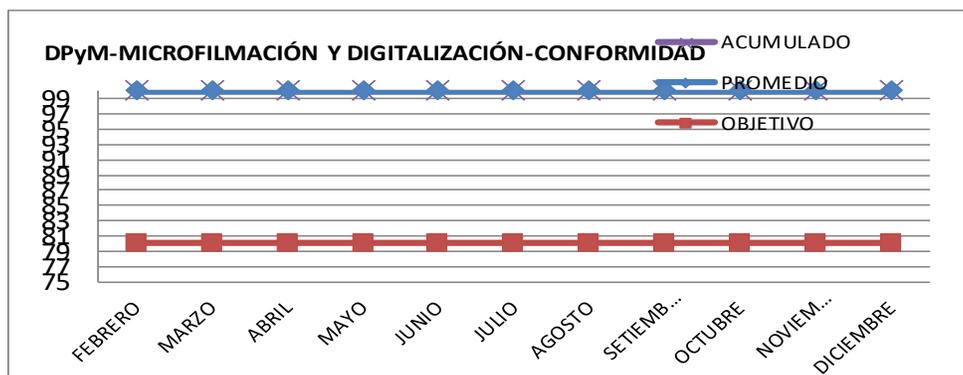
FI 002 “Satisfacción del Servicio Automotores”. Solo envió datos correspondientes al mes de septiembre y en forma parcial.

A continuación, se observarán los gráficos de aquellos procesos que remiten sus encuestas para su procesamiento y de los cuáles se pudo hacer una evolución de satisfacción y conocer si cumplieron o no con el objetivo de calidad estipulado.

DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO Y MODERNIZACIÓN:

División Microfilmación y Digitalización.

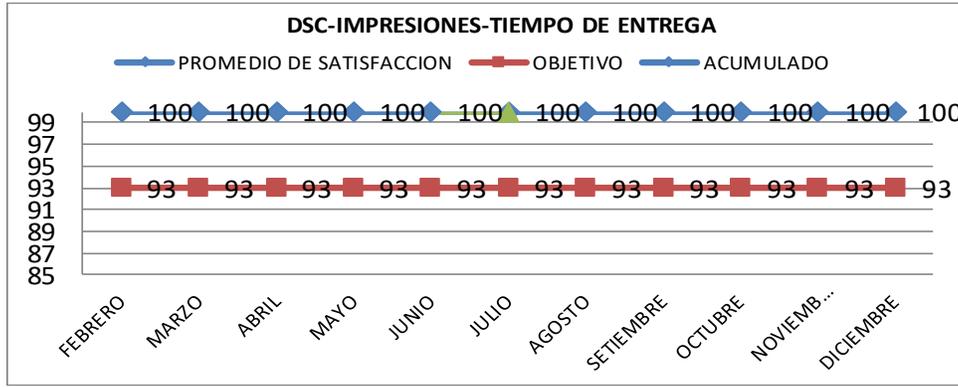
La División Microfilmación y Digitalización alcanzó el objetivo de satisfacción del 80%, superando el porcentaje con un promedio anual de satisfacción del 100%.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:

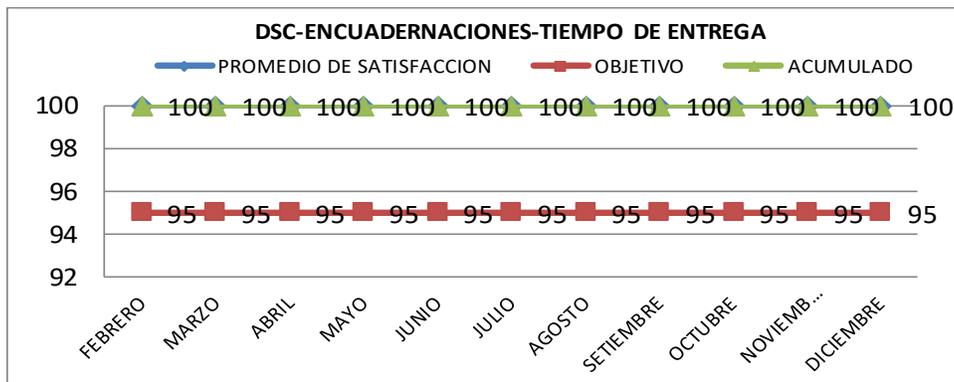
Departamento Impresiones.

Este proceso alcanzó el objetivo de satisfacción propuesto del 93%, superando con un promedio del 100 %



Departamento Encuadernación y Restauración.

Este proceso alcanzó el objetivo de satisfacción propuesto del 95%, superando con un promedio del 100 %.

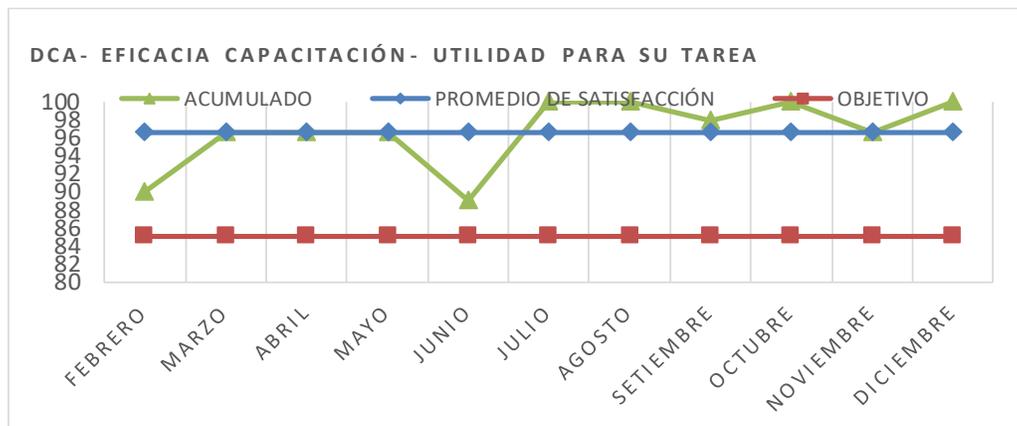
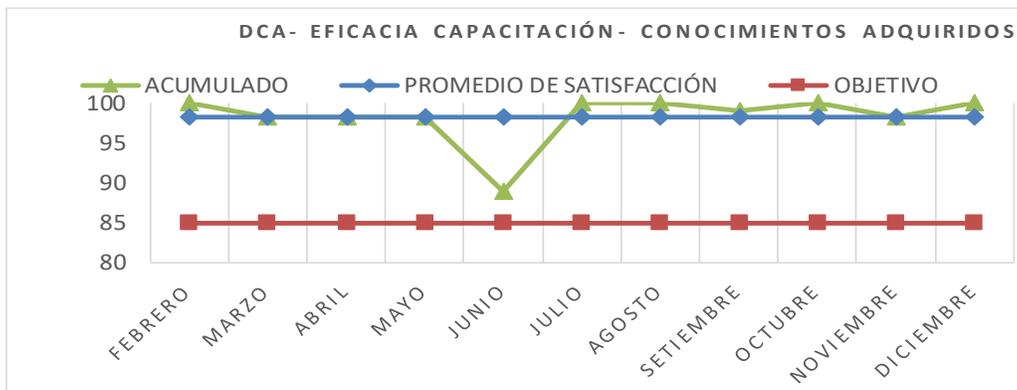
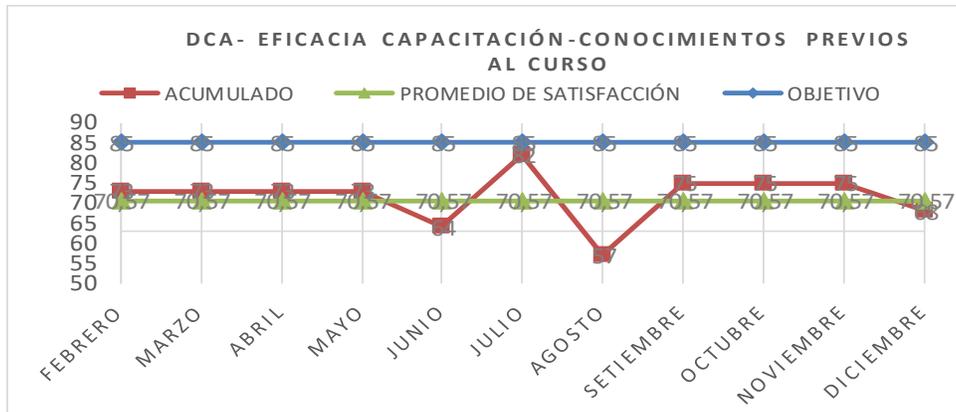


Subdirección de Recursos Humanos y Medicina Laboral:

Departamento de Capacitación – Encuesta de Eficacia de los cursos-

Excepto en la primera categoría, donde la satisfacción está muy por debajo del objetivo de 85 %, las categorías restantes superan el objetivo estipulado por el proceso.



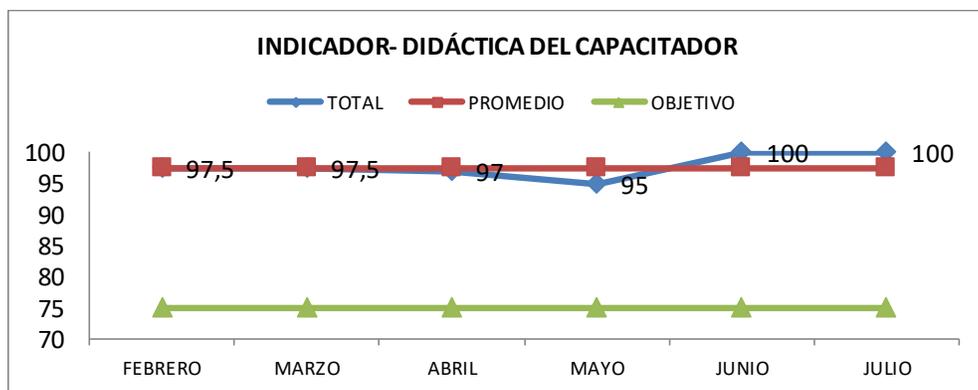
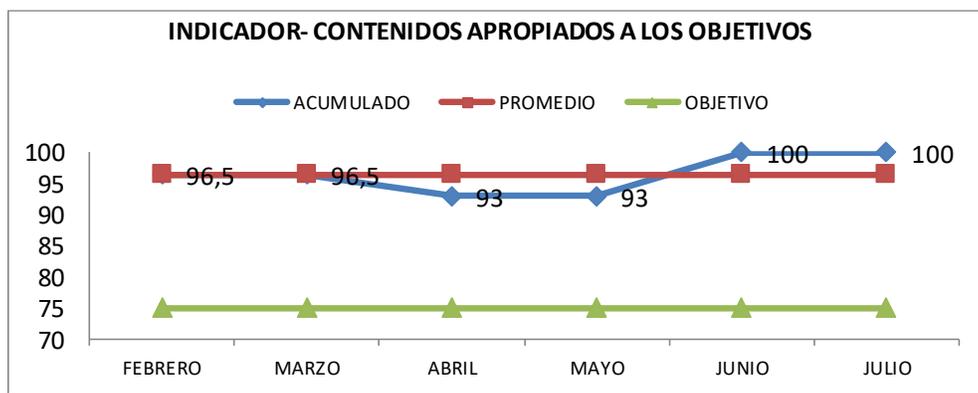
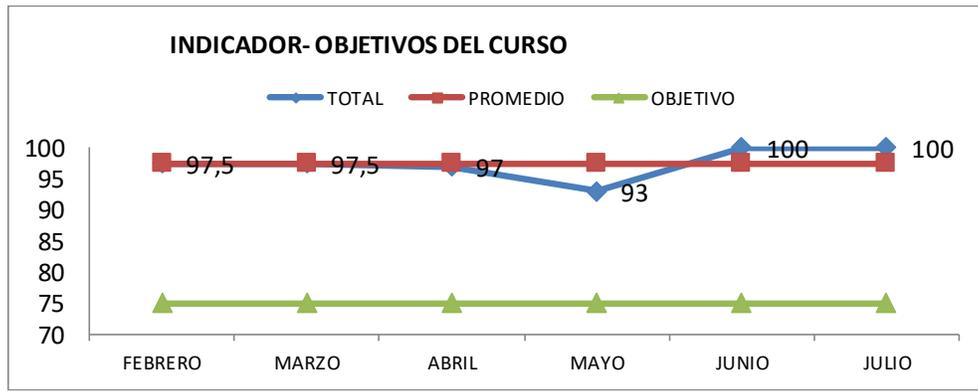


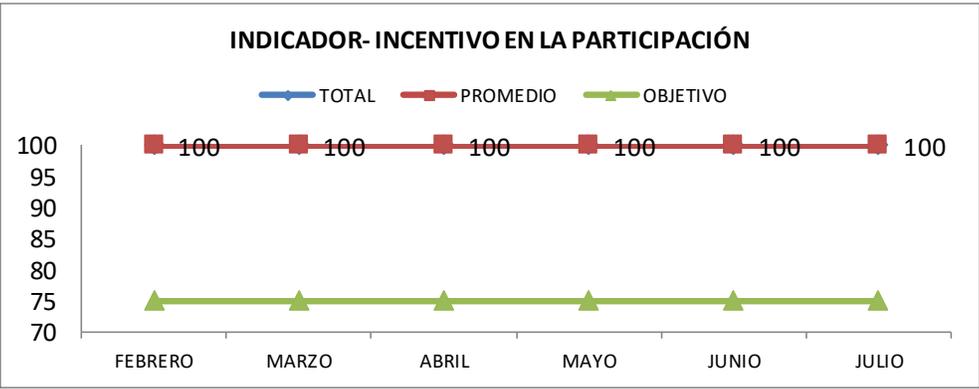
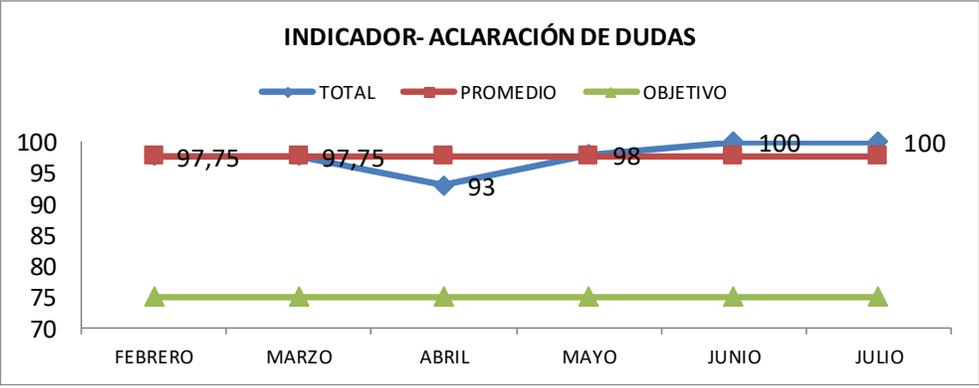
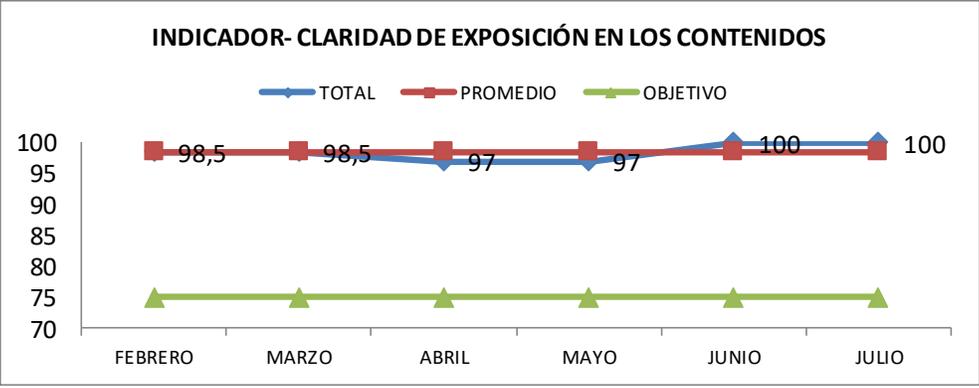
Departamento Capacitación -Indicador de Satisfacción

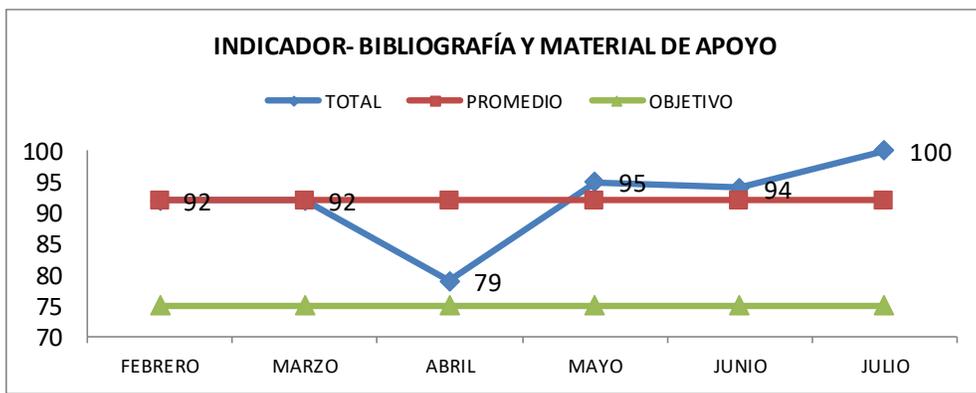
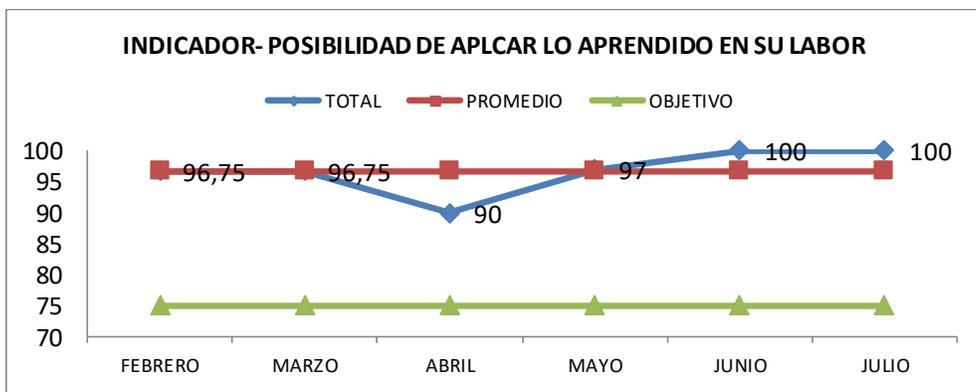
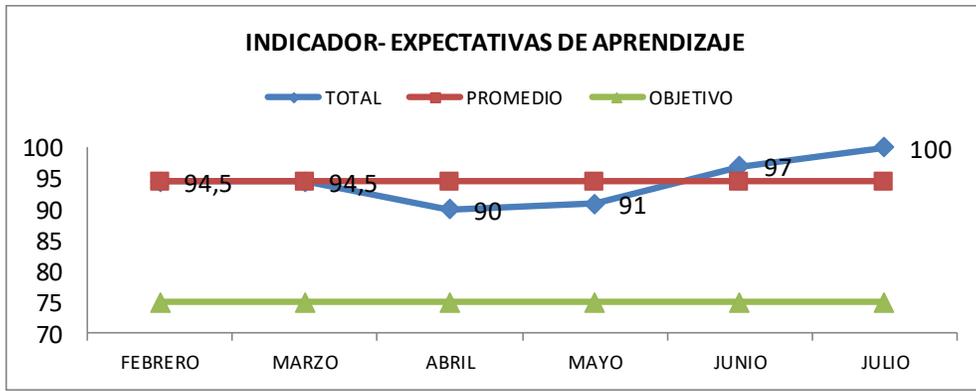
Se debe tener en cuenta que este proceso solo recibió formularios hasta el mes de Julio inclusive, debido a que el Departamento Capacitación modificó su indicador y comenzó a tomarlo de manera online. Los datos recibidos por este proceso posteriores no son significativos para continuar con la medición.



En cuanto al indicador de satisfacción, todos los ítems a medir cumplieron y sobrepasaron los objetivos estipulados en 75%.



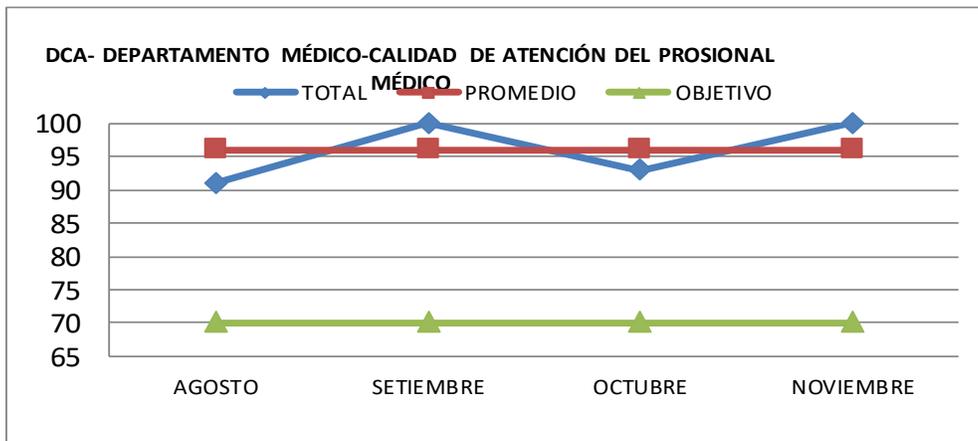
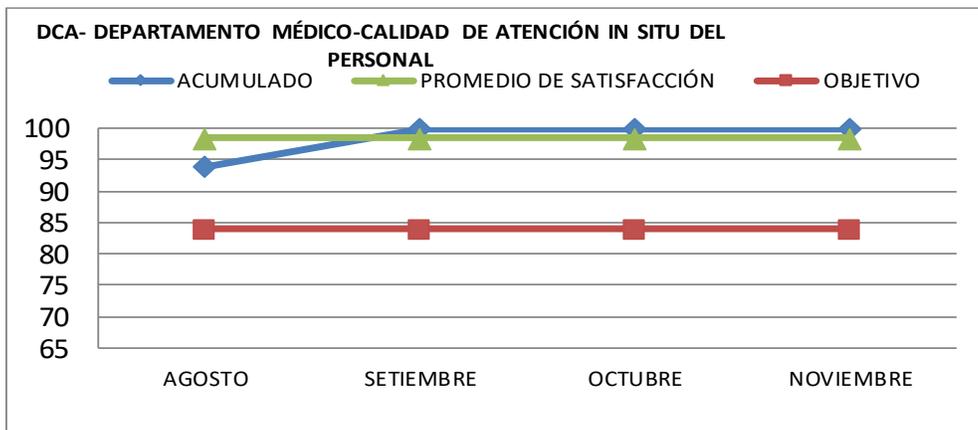
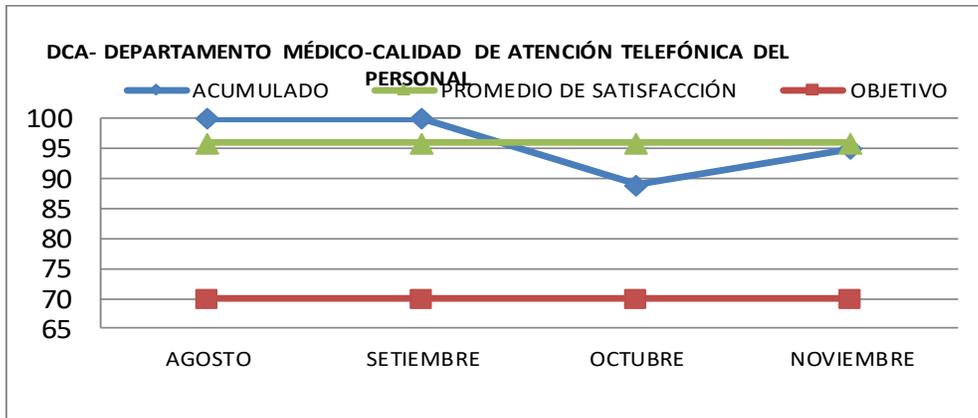




Departamento Servicios médicos.

Este es un proceso recientemente incorporado y como se especificó anteriormente solo se recibieron datos concernientes al período agosto-noviembre de 2018 delimitando el siguiente gráfico;





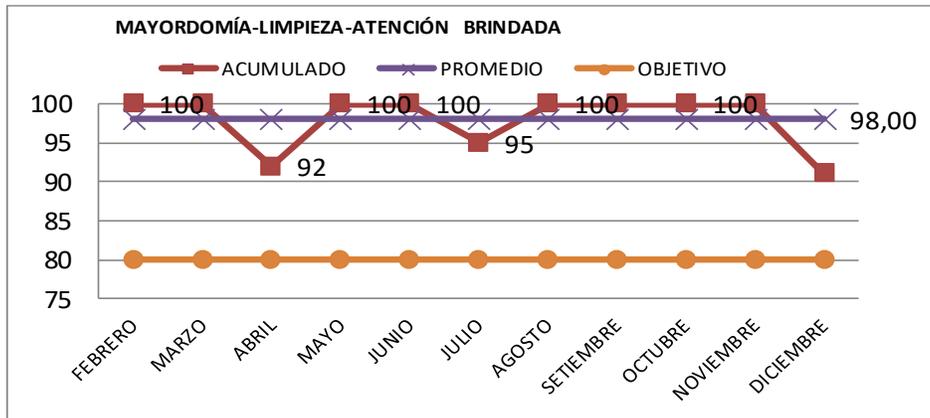
Como se puede observar el objetivo de satisfacción se cumplió muy por encima de la media. Es necesario compararlo con los meses anteriores y así determinar si es posible establecer para el año 2019 un objetivo mayor.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES:

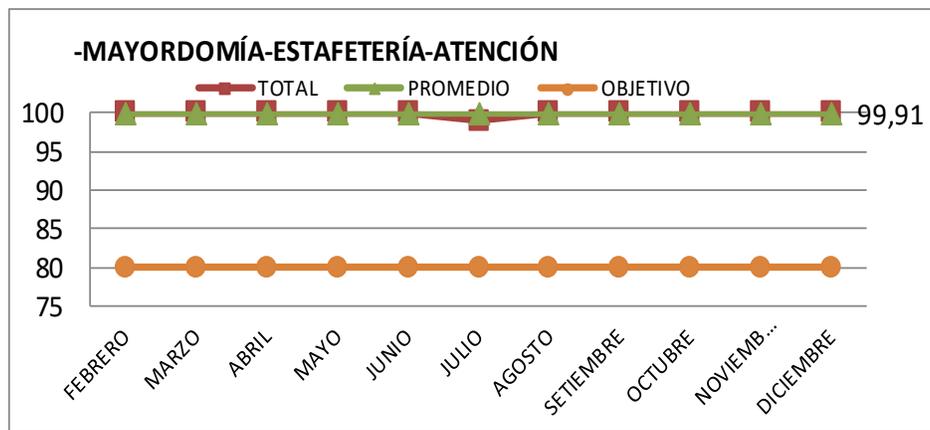
Departamento Mayordomía – Limpieza

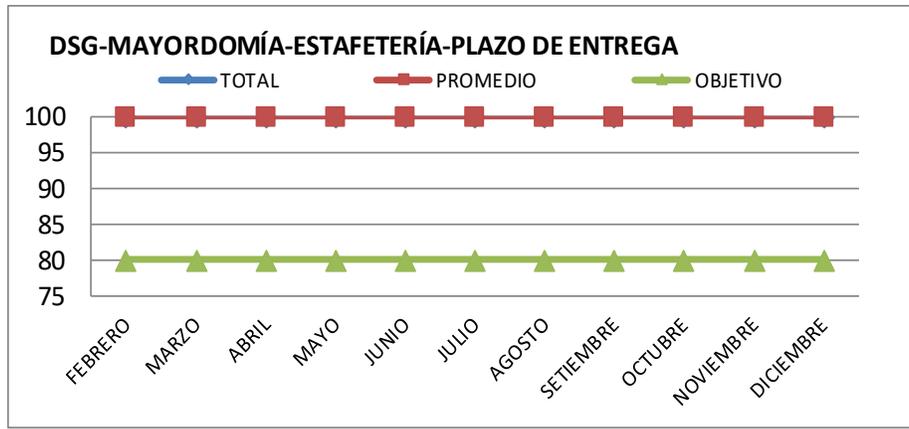
En este indicador se puede observar que supera ampliamente la satisfacción con un promedio del 98%. Sin embargo, estos datos no se reflejan en la encuesta permanente de opinión a los usuarios (externos), sino muy por el contrario, el promedio de satisfacción está muy por debajo del objetivo estipulado (80%). Esta encuesta es tomada al personal de la Biblioteca en forma presencial por parte de los empleados de la Dirección Servicios Generales.



Departamento Mayordomía – Traslado de material.

Ambos ítem del indicador superan ampliamente el objetivo del 80 % establecido por el proceso.





Proceso Realización de Eventos:

Durante el año 2018 se han recibido y procesado las encuestas del proceso. Sin embargo, debido a que las mismas se estaban trabajando para modificarlas y mejorarlas y que recientemente fueron aprobadas para su utilización por el Departamento Sistema Gestión de la Calidad, es que este proceso no considera a las mismas como medición válida de satisfacción debido a la informalidad en la que se encontraban durante este período. Sin embargo, este Departamento las procesó y tiene la guarda de la información documentada pertinente.

REFERENCIAS VIRTUALES

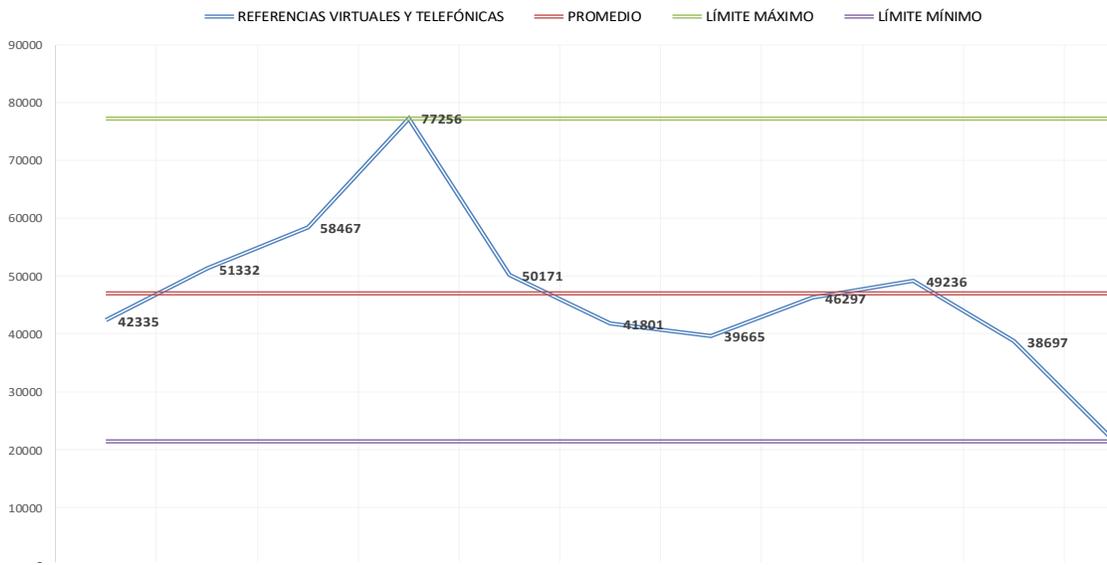
Durante el año en curso, las Direcciones de Servicios Legislativos, Referencia General y Hemeroteca informaron mensualmente las referencias virtuales y telefónicas realizadas. Al 28 de diciembre se registraron una totalidad de **516597** referencias, con un promedio mensual de **46963**, graficadas en el cuadro a continuación;

En comparación a los valores del año anterior, la cantidad de referencias realizadas fue significativamente mayor, incrementándose en un 89.95% (año 2017: 271963)





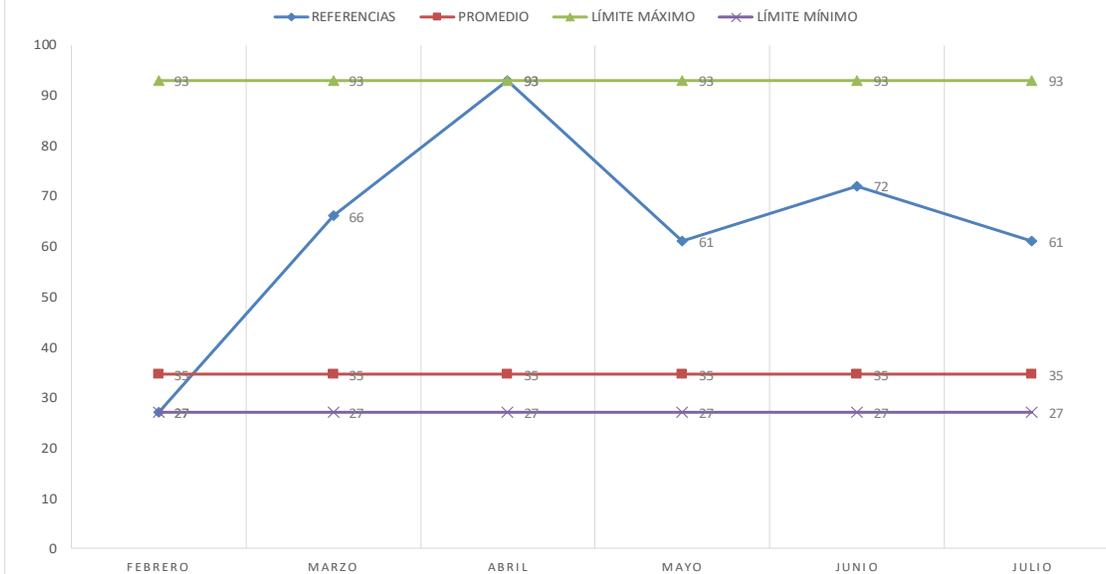
REFERENCIAS VIRTUALES AÑO 2018 -DSL- DH- DRG- TOTAL= 516597



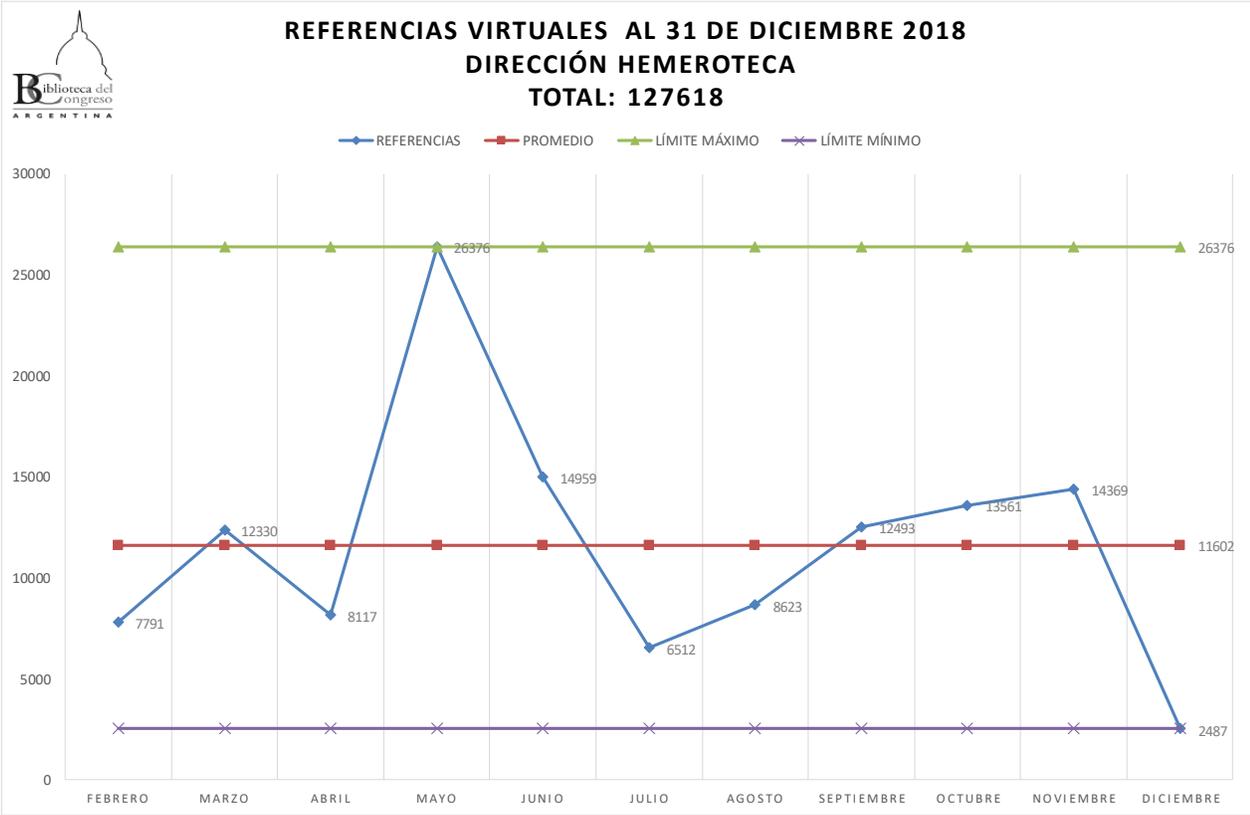
Evolución de Referencias Virtuales discriminadas por Dirección:



REFERENCIAS VIRTUALES -DIRECCION REFERENCIA GENERAL AL 31 DE JULIO DE 2018 TOTAL: 380



En relación con este sector, cabe aclarar que se dejaron de recibir las referencias en el mes de Julio. Por lo que no tenemos información acerca de los meses de Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre.



Durante el mes de mayo las Direcciones de Hemeroteca y Servicios Legislativos, incrementaron notablemente sus porcentajes de referencias virtuales, casi equiparándose al límite máximo (sin excederlo en ninguno de los dos casos). Sería interesante solicitar a ambos procesos la realización de un análisis de causa para conocer el motivo de estas. Siempre es llamativo estos hechos debido a que, en este caso, ambas Direcciones trabajan con públicos diferentes, con intereses distintos.

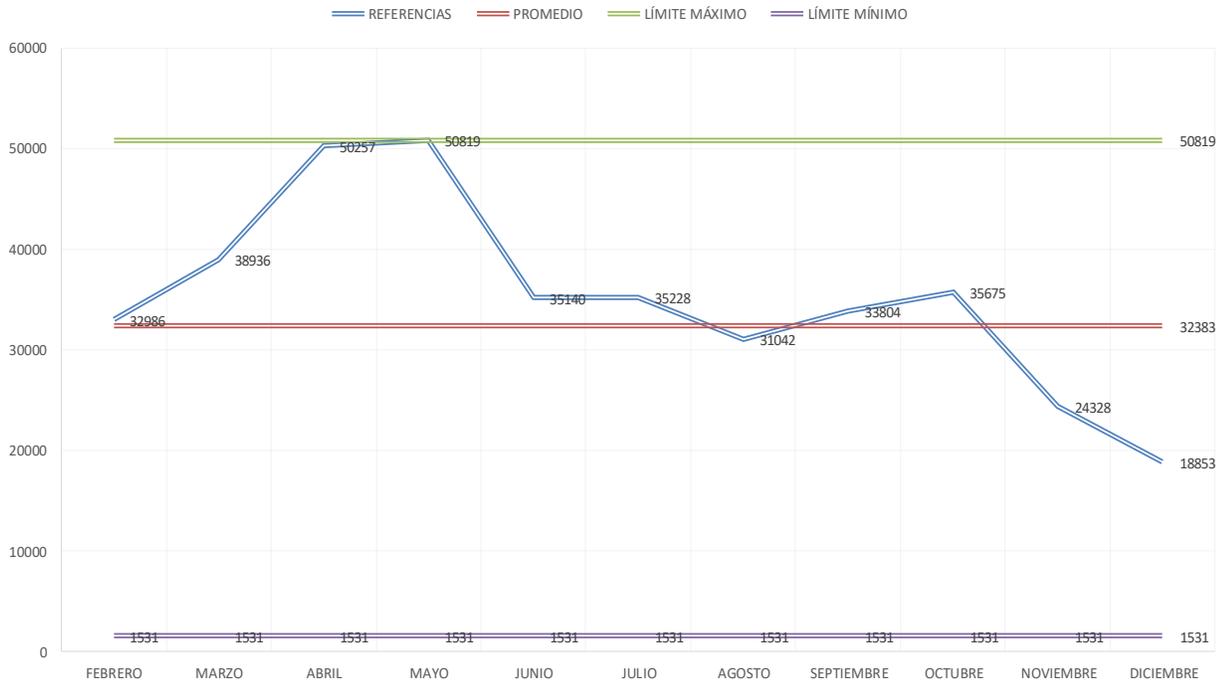




REFERENCIAS VIRTUALES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

DIRECCIÓN DE SERVICIOS LEGISLATIVOS

TOTAL: 388599



Oportunidades de mejora

- Trazar Indicadores de gestión a partir de los datos relevados en la Encuesta permanente de satisfacción del Usuario



1.3.3 RESULTADO DE AUDITORIAS

Tratamiento de los hallazgos de la **Auditoría externa**

- **OB-18-004 No en todos los casos las áreas auditadas realizan las correcciones y toman las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.**

Evidencia Objetiva (para NC-OB-PNC):

NC-17-009 – trazable a la AI N° 07/2017 – no presenta evidencias de tratamiento desde 05/09/2017.

NC-17-017 – trazable a la AI N° 05/2017 – no presenta evidencias de tratamiento desde 15/08/2017.

NC-17-028 a 17-034 – trazable a la AI N° 10/2017 – no presentan evidencias de tratamiento.

Requisito de la Norma y/o Procedimiento: Norma ISO 9001:2015 req. 9.2 Auditoría interna.

1. *Se realizó curso-taller sobre tratamiento de desvíos, en tres ediciones, con una asistencia estimada de 50 referentes de procesos. El objetivo del curso fue profundizar la comprensión sobre análisis y tratamiento de desvíos y oportunidades de mejora. Se trabajó prácticamente sobre los desvíos abiertos de los diferentes sectores.*
2. *Se implementaron, de forma parcial, sistema de alertas de google calendar, para facilitar el seguimiento de cumplimiento de los plazos. Para el período 2019 se proyecta su total implementación.*
3. *Se continuó con el objetivo planteado en la Revisión anterior, de dar cierre y tratamiento a los desvíos y oportunidades de mejora identificados en períodos anteriores.*

En relación a la última acción, cabe destacar que durante el período 2018 se cerraron 119 desvíos y oportunidades de mejora, de acuerdo al siguiente detalle:

- ❖ *53 pertenecientes al 2018*
- ❖ *39 pertenecientes al 2017*
- ❖ *19 pertenecientes al 2016*
- ❖ *6 pertenecientes al 2015*
- ❖ *2 pertenecientes al 2014*

- **OB-18-005 Se observó un caso puntual en el que la información documentada no se actualizó apropiadamente.**

Evidencia Objetiva (para NC-OB-PNC): El BCN-DCG-SA-DM-dl-PG 002 Proceso de limpieza de las instalaciones de la BCN. Rev. 2 15/10/2014 hace referencia a la norma ISO 9001:2008

Requisito de la Norma y/o Procedimiento: Norma ISO 9001:2015 req. 7.5.2 Creación y actualización (de la información documentada)



1. *Se envió Memorando a las diferentes áreas informando sobre la necesidad de adecuación de la información documentada.*
2. *Se relevó en las Auditorías internas la actualización de la información documentada.*
3. *Se conformaron, dentro del DSGC, equipos de seguimiento integral de la información documentada de los respectivos procesos.*
4. *Se incorporó al BCN-PG-9.2-RG 006 "Lista de verificación" un renglón correspondiente a la migración de la información documentada hacia la ISO 9001:2015*

- **OB-18-006 Se observaron algunos desvíos relacionados con el seguimiento de las percepciones del cliente y del grado en que se cumplen sus expectativas.**

Evidencia Objetiva (para NC-OB-PNC): Para el evento Asia Festival VI no se realizó la encuesta de satisfacción al Público.

No se cuenta con los resultados de BCN-DCG-SRI-DAA-PG001 RG014 Procesamiento de datos de la encuesta de satisfacción Dirección Servicios Generales para los procesos de limpieza y traslado de documentación, para el 2017 según lo establecido en el BCN-DCG-SRI-DAA-PG 001 Procesamiento de encuestas.

Requisito de la Norma y/o Procedimiento: Norma ISO 9001:2015 req. 9.1.2 Satisfacción del cliente

- 1) *Se conformó equipo de mejoramiento de proceso de Eventos y actividades culturales. Se asignaron, en ese marco, las responsabilidades asociadas a la encuesta de satisfacción del proceso.*
- 2) *Se conformó equipo de mejoramiento de proceso de Evaluación y mejora, entre el DAA (Dpto. Asuntos Académicos) y el DSGC, dispuesto al control del proceso de seguimiento de las percepciones de los Usuarios.*
- 3) *Se confeccionó, a partir de un relevamiento exhaustivo, el cuadro de seguimiento de los Indicadores de gestión de la organización.*

- **OB-18-007 Se observó que no en todos los casos la organización determina las causas de las No conformidades.**

Evidencia Objetiva (para NC-OB-PNC): En el caso de los desvíos categorizados como observaciones, no se realiza análisis de causa de los mismos.

Requisito de la Norma y/o Procedimiento: Norma ISO 9001:2015 req. 10.2 No conformidad y Acción correctiva

- A) *Se revisó el BCN-PG-10.2 REV 16 DESVIOS, ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA EN PROCESO, incorporado el análisis de causa para los casos de Observaciones.*
- B) *Se capacitó sobre la revisión en el curso taller de Desvíos*



- **OM-18-001** La organización ha realizado el análisis de contexto mediante la herramienta FODA y el análisis de los riesgos a través de la herramienta AMFE, aplicadas a cada uno de los procesos. Sería conveniente además establecer una visión integradora para la dirección estratégica de la organización, con el fin de facilitar el análisis y la evaluación del desempeño del SGC.

Evidencia Objetiva (para NC-OB-PNC): Requisito de la Norma y/o Procedimiento: Norma ISO 9001:2015 Req. 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto / 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

- *Se revisó el Manual de Calidad, haciendo foco en los objetivos y la política de la calidad de la organización.*
- *Se hizo foco, en el contexto de la Auditorías internas, en las herramientas de análisis y planificación y, específicamente, sobre los objetivos de proceso y su alineación con los objetivos de alto nivel.*
- *Se relevaron todos los indicadores de gestión de la organización, asociándolos a los objetivos de alto nivel a cuyo cumplimiento contribuyen.*
- *Se dictó curso-taller sobre Herramientas de análisis y planificación.*
- *Se confeccionó un instructivo sobre la instancia de Revisión por la Dirección, dispuesto a la capacitación de los diferentes responsables de proceso.*
- **OM-18-002** Se detecta una oportunidad de mejora relacionada con el planteamiento de los objetivos de la calidad, sería conveniente establecer una relación más directa entre la definición de objetivos de la calidad, criterios para evaluar los resultados, las metas de los indicadores que actualmente utilizados en algunos de ellos. Además, sería conveniente vincular los objetivos, con los riesgos analizados y las acciones para abordarlos de manera de asegurar el logro de dichos objetivos.

Evidencia Objetiva (para NC-OB-PNC): Requisito de la Norma y/o Procedimiento: Norma ISO 9001:2015 Req. 6.2 Objetivos de la calidad y su planificación para lograrlos

- *Se hizo foco, en el contexto de la Auditorías internas, sobre la articulación entre las diferentes herramientas de análisis y planificación.*
- *Se revisaron íntegramente los indicadores, en atención a correcciones y futuras oportunidades de mejora.*
- *Se está trabajando en la formulación de los objetivos de la calidad de los procesos en relación a los atributos que los definen como tales.*
- **OM-18-003** La organización plasma en un Organigrama la estructura organizacional. Sería conveniente que este documento fuera parte de la información documentada del SGC, con el objeto de facilitar la actualización y la determinación de las competencias para cada puesto.

Evidencia Objetiva (para NC-OB-PNC): Requisito de la Norma y/o Procedimiento: Norma ISO 9001:2015 Req. 7.1.2 Personas



- *Se incorporó a la última revisión del Manual de Calidad la disponibilidad del organigrama en soporte digital, en guarda en DSGC para la consulta de todos los sectores requirentes.*
- **OM-18-004** La organización documenta la determinación de las competencias necesarias de las personas en cada puesto en "Competencias de las personas BCN-PG-7.1.2/7.2-RG 001 Rev. 09". Cuando menciona "estudios terciarios en otra disciplina", sería conveniente aclarar en qué disciplinas. Hay descripciones que mencionan "Título de bibliotecario o 10 años en organización de bibliotecas o lecto-comprensión de textos en idiomas extranjeros, sería conveniente aclarar cuáles idiomas. Hay descripciones de jefaturas que no requiere ningún nivel específico de educación o experiencia; sería conveniente que para un cargo de jefatura se exigiera un nivel mínimo de educación o experiencia.

Evidencia Objetiva (para NC-OB-PNC): Requisito de la Norma y/o Procedimiento: Norma ISO 9001:2015
Req. 7.2 Competencia

- Se revisaron las Competencias de las Personas, en atención a una mayor especificidad y de manera adecuada a la ley 24600 (Estatuto y escalafón para el Personal del Congreso de la Nación.

I) **OM-18-005** Se detecta como oportunidad de mejora en la identificación de la información documentada, incluir las fechas en las que ha sido actualizado el contenido de la siguiente información documentada en cada proceso.

- Análisis de contexto y partes interesadas pertinentes (BCN-PG-4.1/4.2 RG 001)
- Matriz FODA (BCN-PG-018-RG 01)
- AMFE (BCN-PG-018-RG 01)
- Planificación (BCN-PG-06-RG 001)

Evidencia Objetiva (para NC-OB-PNC): Requisito de la Norma y/o Procedimiento: Norma ISO 9001:2015
Req. 7.5.3 Control de la información documentada.

- Los registros citados reciben control de cambios en el contexto de la Revisión por la Dirección, instancia en la que, a partir de 2018, los registros son presentados al Departamento de Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se revisó el BCN-PG-7.5 REV 14 CONTROL DE INFORMACION DOCUMENTADA, asentando estas condiciones.

J) **OM-18-006** Se detecta como oportunidad de mejora analizar las actividades de los procesos de "Limpieza de instalaciones de la BCN" y "Traslado de documentación" con la finalidad de eficientizar la conservación de información documentada que actualmente se produce en dichos procesos.

Evidencia Objetiva (para NC-OB-PNC): Requisito de la Norma y/o Procedimiento: Norma ISO 9001:2015
Req. 10.3 Mejora continua



- Con respecto al proceso de **limpieza**, se unificaron los IT de limpieza de pisos, vidrios y espejos, sanitarios, mobiliarios, incorporándolos al PG BCN-DSG-SA-DM-DI PG 002 “Proceso de Limpieza de Instalaciones de la BCN”. También se actualizó la encuesta de satisfacción correspondiente.
- Con respecto al proceso de **Traslado de Documentación**, BCN-DSG-SA-DA-De PG 001 “Proceso de transporte y distribución de la documentación de la BCN”, se actualizaron las rutas de traslado y la encuesta de satisfacción correspondiente.
- También se actualizaron los Indicadores de “satisfacción del servicio de limpieza” y “satisfacción del servicio distribución de la documentación”. Se incorporó el indicador “satisfacción del servicio traslado de materiales varios”.



1.3.4 ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

Obras realizadas durante 2018

- **Puesta en valor y ampliación de los depósitos bibliográficos del 1º subsuelo en Hipólito Yrigoyen 1750.**

La obra se encuentra en el primer subsuelo de la ex-caja de ahorro, actual edificio de la Biblioteca del Congreso de la Nación y el anexo del Honorable Senado de la Nación, consta de la cesión por parte de Senado hacia Biblioteca de un pasillo de circulación para poder conectar dos depósitos bibliográficos y así expandirlos y sumar 360m² a los 1050m² con los que este depósito contaba. Además se abrirá un nuevo pasillo común para ambas entidades circundando el depósito de biblioteca para permitir el fácil acceso a las áreas y una vía de escape adecuada en caso de emergencia.

- **Puesta en valor del acceso de personal Hipólito Yrigoyen 1770.**

Adecuación del acceso del personal, en cuanto a movilidad mediante el agregado de rampas, mobiliario nuevo, reacondicionamiento del piso, colocación de una puerta corrediza automática para generar una antecámara, además del cielorraso y las instalaciones nuevas que harán del sector un espacio más confortable y seguro para el personal.



- **Puesta en valor oficinas de Dirección de Servicios Legislativos, ubicada en el edificio del Palacio, sito en Rivadavia 1864, 3º Piso.**

Se reconstruyó y restauró las estructura original del sistema se iluminación.



Los pisos originales, de Roble de Eslavonia, fueron restaurados y reparados, así como los revoques y carpinterías de madera.

Se realizó un sistema de iluminación que completa la iluminación natural del sector. La obra en su totalidad consta de 150 m² de superficie, dentro del Palacio.

- **Instalación de iluminación LED en Adolfo Alsina 1835 (Edificio cultural y oficinas) y Adolfo Alsina 1831 (Hemeroteca diarios)**

Se completó y adecuó las luminarias de tubo existentes por iluminación LED en el sector cultural, oficinas y hemeroteca diarios de la B.C.N., logrando una optimización de consumo energético y la calidad lumínica ambiental, continuando con lo iniciado en el año 2017.

- **Mantenimiento preventivo de equipos de aire acondicionado en los sectores de la B.C.N.**

Cuidado integral del sistema termo mecánico de los edificios de la B.C.N. con el objetivo de mejorar la relación “costo-beneficio” en el funcionamiento y mantenimiento de los mismos.

- **Adecuación de oficinas administrativas en Adolfo Alsina 1835 y Adolfo Alsina 1922**

Adecuación integral de las oficinas mediante tabiquerías, mobiliario e iluminación para adaptar las oficinas y espacios a los nuevos requerimientos, donde se destacan los siguientes sectores:

- Dirección Traducciones.
- Departamento Médico.
- Subdirección de Recursos Humanos.
- Subdirección Mesa de Entradas y Archivos.
- Accesos de Personal y Público.

- **Mantenimiento de instalaciones de redes**

Mantenimiento integral del sistema de redes de la biblioteca.

- **Feria del libro 2018**

Diseño y montaje del stand institucional de la **BCN** para la 44° feria internacional del libro de Buenos Aires, obteniendo el premio “Al mejor Stand Exterior”.





- **Instalación del Sistema de Control Biométrico.**
Se instaló el sistema en los accesos del personal, para la seguridad y control de los mismos.
- **Puesta en valor del espacio cultural (hall y espacio de exposiciones) y el bar “Piglia” Adolfo Alsina 1835**
Adecuación de las luminarias y adecuación del mobiliario para una mejor atención al público
- **Puesta en valor del auditorio “Leonardo Fabio” Adolfo Alsina 1835**
Mejoras en el sistema de iluminación.
- **Instalación de cámaras de la Dirección de Seguridad.**
Reinstalación de las cámaras que fueron afectadas por las obras en los distintos edificios.
- **Adecuación de sanitarios infantiles.**
Adecuación de los baños infantiles ubicados en la sala pública de la B.C.N. para que cumplan con la normativa vigente, cuidando la salud y seguridad de los niños.



SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Oportunidades de mejora

- Se solicitó a la Dirección Planeamiento y Modernización, área encargada del mantenimiento del repositorio, una serie de mejoras para el uso de la interfaz. Las mismas aún no se han podido implementar. Se mantiene como objetivo del período 2019.
- Abordar sistemáticamente la documentación de la orientación estratégica, mediante la determinación de objetivos de calidad de los procesos, directamente alineados a los objetivos de alto nivel.
- Dictar curso-taller sobre Revisión por la Dirección, dirigido a los líderes de los procesos.
- Gestionar convenios de intercambio de saberes con otras instituciones, dispuestos a la oferta recíproca de capacitaciones, continuando con la práctica establecida respecto del Departamento de Capacitación del Senado.
- Gestionar convenios de intercambio con Instituciones públicas (nacionales e internacionales) que posean sistemas de gestión de la calidad de probada madurez, dispuesto al enriquecimiento recíproco.

Necesidades de cambios en el SGC

De la información relevada en las instancias de evaluación de desempeño del Sistema de gestión, se observa un exceso de documentación que dificulta el seguimiento y el control necesarios para el cumplimiento de los requisitos correspondientes, y que atenta contra la efectividad del sistema para alcanzar los resultados previstos.

Actualmente en el Repositorio de la Organización se alojan 541 documentos, incluidos procedimientos, indicadores y documentos de interés.

En el caso de los Procedimientos Generales, Procedimientos Técnicos e Instructivos de Trabajo, se evidencia una tendencia histórica, surgida desde el principio de la implementación del sistema, a la hiperdocumentación. Esta tendencia se logró detener a partir del año 2017 y revertir incipientemente durante 2018. Se continuará durante 2019 con este impulso, articulando con las diferentes áreas que componen el sistema.

De los datos surgidos del relevamiento de los indicadores (**88 vigentes**, de acuerdo al detalle informado en “Procesos de Evaluación y Mejora”), se observa una tendencia similar a lo acontecido con los Procedimientos.

En ambos casos, se encuentran muchos documentos aparentemente surgidos no como respuesta a las necesidades concretas de los procesos, sino al cumplimiento meramente formal de requisitos de documentación mal comprendidos. La hiperdocumentación se expresa en el Sistema de Gestión en documentos anclados exclusivamente a las áreas (desde Divisiones hasta Direcciones). Muchas de las



mediciones, por su parte, además de compartir ese mismo anclaje, se presentan escindidas de la mirada integral de los procesos en los que las áreas interactúan y de objetivos de calidad estratégicos que orienten tanto los esfuerzos del trabajo como de la documentación necesaria para su desarrollo controlado.

En cuanto el desempeño de los procesos, se observa en líneas generales la efectividad del sistema para el logro de los resultados previstos. Desde hace ya algunos años, a excepción de algunos procesos puntuales que aún se encuentran retrasados en su desarrollo, se observa una tendencia sostenida en la capacidad manifiesta de los sectores para mantener controladas sus interacciones dentro de los procesos que conforman. La voluminosa documentación indica al mismo tiempo, sin embargo, cierta debilidad aún presente en la aplicación de los principios de *enfoque por proceso, toma de decisiones basada en la evidencia y mejora continua*. Así lo confirman los objetivos planificados y los datos relevados en el presente informe.

Nos proponemos en este sentido, como líneas fundamentales del trabajo a realizar durante el 2019, dos grandes perspectivas de abordaje de los problemas mencionados anteriormente:

1. Trabajar con la Alta Dirección en la especificación de objetivos de calidad de alto nivel para cada uno de los procesos que componen el SGC, porque entendemos que su determinación, además de potenciar el desarrollo natural de la Organización, sería funcional a la orientación de la mejora, a las acciones de gestión del conocimiento y a la especificación de las mediciones necesarias.
2. Asociado al anterior punto, desarrollar todas las acciones pertinentes para el logro de la simplificación y profundización del SGC. Nos proponemos en este sentido continuar articulando con todos los sectores para abordar críticamente la documentación asociada al desarrollo de los procesos, procurando lograr, desde una mirada situada en el trabajo concreto, poder distinguir lo útil de lo superfluo y propiciar una mayor apropiación crítica de las herramientas que brinda el Sistema.

Esperamos que la ejecución de ambas perspectivas de trabajo propicie un mayor compromiso de las personas y el enfoque necesario para potenciar todas las acciones que puedan derivar de ello.

Necesidades de recursos

Obras proyectadas para 2019

- Adecuación de sistemas pluviales y ralentización de aguas de lluvia en el 1° subsuelo de Adolfo Alsina 1835 según Ley 449 (2000) Código de planeamiento C.A.B.A. 4.2.4.
- Adecuación y puesta en valor depósito en 1° subsuelo, Departamento Impresiones Adolfo Alsina 1871.
- Adecuación de oficinas administrativas en distintas áreas de la BCN.
- Obras de mantenimiento y puesta en valor de distintos sectores de la Biblioteca (según prioridades y plan de trabajo).
- Impermeabilización y puesta en valor del depósito de la Dirección de Mesa de Entradas en Adolfo Alsina 1831.



- Adecuación y mantenimiento de servicios de climatización de los distintos edificios.
- Adecuación y mantenimiento de servicios de datos de los distintos edificios.
- Adecuación y mantenimiento de servicios de bombas sanitarias y de servicio.

