

Estándares del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires

Comisión Técnica de Estándares del Sistema de Bibliotecas de la UBA



Universidad de Buenos Aires
Secretaría de Ciencia y Técnica
Sistema de Bibliotecas y de Información
Junio 2013

Comisión Técnica de Estándares del Sistema de Bibliotecas de la UBA
Estándares del sistema de bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Universidad de Buenos Aires. SISBI- Sistema de Bibliotecas y de Información. , 2013.
88 p. ; 16 x 23 cm.

ISBN 978-950-29-1449-7

1. Bibliotecología. 2. Bibliotecas Universitarias. 3. Estándares.
CDD 027.7



Estándares del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires
Comisión Técnica de Estándares del Sistema de Bibliotecas de la UBA

En la revisión del texto colaboró Mónica Melo, Lic. en Letras, Prof. en Letras, y Editora UBA.

Copyright © 2013, Sistema de Bibliotecas y de Información,
Universidad de Buenos Aires

Av. Corrientes 2052, piso 2
Ciudad de Buenos Aires (C1045AAP)
República Argentina
Tel.: (5411) 4952-0078
Fax: (5411) 4952-6557
sisbi@sisbi.uba.ar

Primera edición: agosto de 2013

Libro de edición Argentina
Queda hecho el depósito que establece la Ley 11.723

Se permite el libre uso y reproducción, siempre que se cite la fuente.

Índice

| | |
|---|----|
| Introducción | 9 |
| Estándares del Sistema de Bibliotecas de la UBA | 13 |
| 1. EL SISTEMA DE BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES | 15 |
| 1.1 Consideraciones generales | 17 |
| 1.2 Sistema de Bibliotecas y de Información - SISBI..... | 17 |
| 1.3.Las Bibliotecas de la UBA..... | 18 |
| 1.4 Estructura..... | 18 |
| 1.4.1 Áreas funcionales..... | 19 |
| 1.5 Dependencia | 19 |
| ANEXO: 1.A1. Mapa conceptual de la biblioteca universitaria..... | 21 |
| 2. DESARROLLO DE LA COLECCIÓN | 23 |
| 2.1 Consideraciones generales | 25 |
| 2.2 Política de Desarrollo de la Colección | 25 |
| 2.3 Procesos de la Política de Desarrollo de la Colección..... | 26 |
| 2.3.1 Selección..... | 26 |
| 2.3.2 Adquisición..... | 27 |
| 2.3.2.1 Compra..... | 27 |
| 2.3.2.2 Canje..... | 27 |
| 2.3.2.3 Donación | 28 |
| 2.3.3 Evaluación | 28 |
| 2.3.3.1. Métodos Cuantitativos | 28 |
| 2.3.3.2. Métodos Cualitativos | 29 |
| 2.3.4 Descarte..... | 30 |
| 3. PROCESOS TECNICOS | 31 |
| 3.1 Consideraciones generales | 33 |
| 3.2 Procesamiento de los recursos bibliográficos..... | 33 |
| 3.2.1 Control, sellado e inventariado..... | 33 |

| | | |
|---------|--|----|
| 3.2.2 | Análisis documental..... | 34 |
| 3.2.2.1 | Catalogación..... | 34 |
| 3.2.2.2 | Análisis temático..... | 34 |
| 3.2.2.3 | Control de autoridades | 35 |
| 3.2.3 | Registros bibliográficos..... | 35 |
| 3.2.4 | Preparación física | 35 |
| 3.3 | Catálogos | 36 |
| 3.4 | Catálogos colectivos | 36 |
| 4. | SERVICIOS Y/O PRODUCTOS..... | 39 |
| 4.1 | Consideraciones generales | 39 |
| 4.2 | Los usuarios | 39 |
| 4.3 | Servicios y/o Productos..... | 40 |
| 4.3.1 | Consulta..... | 40 |
| 4.3.2 | Préstamo | 40 |
| 4.3.2.1 | In situ..... | 40 |
| 4.3.2.2 | A domicilio..... | 41 |
| 4.3.2.3 | Interbibliotecario..... | 41 |
| 4.3.2.4 | Provisión de copias de documentos | 41 |
| 4.3.3 | Hemeroteca..... | 41 |
| 4.3.4 | Referencia..... | 42 |
| 4.3.5 | CRAI..... | 42 |
| 4.3.6 | Página Web | 42 |
| 4.3.7 | Repositorio Institucional..... | 43 |
| 4.4 | Formación de Usuarios | 43 |
| 4.5 | Difusión..... | 44 |
| 4.6 | Extensión..... | 44 |
| 5. | RECURSOS HUMANOS..... | 45 |
| 5.1 | Consideraciones generales | 47 |
| 5.2 | Tipología del personal de las bibliotecas universitarias..... | 47 |
| 5.2.1 | Profesionales bibliotecarios | 47 |
| 5.2.2 | Profesionales de otras disciplinas | 48 |
| 5.2.3 | Personal no profesional..... | 48 |
| 5.2.4 | Provisión de personal..... | 48 |
| 5.3 | Capacitación en servicio..... | 49 |
| 5.4. | Esquema de las funciones del personal de las bibliotecas de la UBA | 50 |
| 6. | INFRAESTRUCTURA EDILICIA Y TECNOLÓGICA..... | 51 |
| 6.1 | Consideraciones generales | 53 |
| 6.2 | Edificio..... | 53 |

| | |
|--|-----------|
| 6.3 Instalaciones. | 54 |
| 6.3.1. Área de servicios al público..... | 54 |
| 6.3.2. Áreas de trabajo interno | 55 |
| 6.3.3. Condiciones ambientales | 55 |
| 6.3.4. Condiciones de seguridad | 55 |
| 6.4 Equipamiento. | 55 |
| 6.4.1. Mobiliario | 55 |
| 6.4.2. Recursos informáticos..... | 56 |
| 7. CONSERVACIÓN DEL FONDO DOCUMENTAL..... | 57 |
| 7.1 Consideraciones generales | 59 |
| 7.2 Política de Conservación | 59 |
| 7.3 Plan de Conservación preventiva..... | 59 |
| 7.4 Plan de acción ante un siniestro..... | 60 |
| 7.5 Rescate y salvamento de la colección..... | 60 |
| 7.6 Capacitación del Personal | 61 |
| Anexo 7.A1. Temperatura y humedad relativa. Valores medios recomendados para papel..... | 62 |
| 8. GESTION FINANCIERA Y ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTARIA..... | 63 |
| 8.1 Consideraciones generales | 65 |
| 8.2 Marco normativo..... | 65 |
| 8.3 Obtención de recursos | 66 |
| 8.4 El presupuesto..... | 66 |
| 8.4.1 Elaboración y aprobación..... | 67 |
| 8.4.2 Implementación | 68 |
| 8.4.3 Control | 68 |
| 8.5 Identificación de componentes del presupuesto | 69 |
| 8.5.1 El presupuesto de operación | 69 |
| 8.5.2 El presupuesto de inversión..... | 69 |
| 8.6 Fuentes de financiamiento..... | 69 |
| 9. GESTIÓN DE CALIDAD | 71 |
| 9.1. Consideraciones generales | 73 |
| 9.2 Evaluación..... | 73 |
| 9.3 Medición | 74 |
| ANEXOS: | |
| 9.A1. Lista de indicadores de desempeño de bibliotecas: Tabla A.1..... | 76 |
| 9.A2. Definiciones IRAM-ISO 11620 | 80 |
| Bibliografía | 81 |

Introducción

El Sistema de Bibliotecas y de Información (SISBI) de la Universidad de Buenos Aires tiene como objetivo general, de acuerdo con los *Lineamientos para una Política Bibliotecaria de la Universidad de Buenos Aires* (Resolución N° 222/94): “Brindar servicios a diferentes usuarios (docentes, estudiantes y graduados), mediante la coordinación y la cooperación entre las bibliotecas de las Unidades Académicas de la UBA”.

La política bibliotecaria de la UBA debe definir cuáles son esos servicios y considerar el impacto que la prestación de los mismos tendrá sobre la organización técnica de las bibliotecas, considerando que la misión de la biblioteca universitaria consiste en ser una herramienta para la enseñanza de grado, la educación continua de posgrado, el desarrollo de la investigación y la extensión.

Además, la visibilidad institucional que las bibliotecas tienen ante los organismos de evaluación y acreditación de los programas académicos, hace imperioso contar con esquemas normativos integrados, actualizados, precisos y medibles en pos de la calidad de los servicios y/o productos que las bibliotecas generan.

En este contexto, se observa la necesidad de actualizar y ampliar los mencionados lineamientos a través de la incorporación de una herramienta de normalización: los *Estándares para el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires*. La definición de estos estándares debe enmarcarse en el contexto de los objetivos académicos, la política de gestión del conocimiento e información y los valores de la Universidad.

Estos estándares ofrecen un conjunto de criterios básicos para que cada biblioteca planifique, defina, aplique y evalúe cada uno de sus servicios y/o productos.

Con el fin de concretar el estudio y la definición de los Estándares para el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires, la Dirección General del

SISBI establece la conformación de una Comisión Técnica. Es así que se convoca a un grupo de profesionales, de distintos ámbitos de la Universidad ligados a las bibliotecas, y el grupo queda integrado de la siguiente manera:

- Lic. Silvia Contardi – Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas (INIBI) de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Mg. Elsa Elena Elizalde – SISBI.
- Bibl. Nora M. Fasano de Roig – SISBI.
- Bibl. Alicia Ferrari de Amaya – Directora Del Centro de Documentación-Biblioteca de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo.
- Prof. Nora López – Docente del Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Prof. Daniel Luirette – Docente del Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información de la Facultad de Filosofía y Letras.
- Prof. Rosa E. Monfasani – Directora de la Biblioteca y Centro Multimedia de la Facultad de Ciencias Veterinarias.
- Lic. Beatriz Oellers – Directora de la Biblioteca de la Facultad de Psicología.
- Lic. Natalio Tenuta – Vice Director de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería.

Para la elaboración de este documento se consultó una vasta bibliografía. Las fuentes priorizadas para su consulta fueron documentos emanados de: American Library Association (ALA), Association of College and Research Libraries (ACRL), International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA); Plan Estratégico de la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN/CRUE); Plan de Actuación de la Biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid, Sistema Universitario Público Peruano, Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Nueva León-México; Plan del Sistema Bibliotecario de Catalunya; Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas, Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Quilmes; normativa de la Universidad de Buenos Aires, de la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CO-NEAU); del Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) y la Ley de Educación Superior N° 24.521. Las fuentes de información generales y complementarias seleccionadas y revisadas son las que se han incorporado al mismo.

Los estándares responden a las necesidades de las más de setenta Unidades de Información que integran el Sistema de Bibliotecas y se componen de nueve apartados básicos que son los siguientes:

Estándar 1. Indica la integración y funciones del Sistema de Bibliotecas y de Información, y la estructura e interrelaciones de la Biblioteca Universitaria.

Estándar 2. Denota la necesidad del establecimiento de una Política de Desarrollo de la Colección y describe su proceso.

Estándar 3. Describe los Procesos Técnicos necesarios para la descripción y accesibilidad de los recursos documentales de acuerdo a las normas vigentes.

Estándar 4. Los Servicios y/o Productos significan la razón de ser de la biblioteca y deben responder a las necesidades y características de cada Unidad Académica.

Estándar 5. Señala la tipología y funciones de los Recursos Humanos requeridos en la biblioteca universitaria.

Estándar 6. Describe las instalaciones edilicias y el equipamiento que necesita la biblioteca para el desarrollo de todas sus actividades y servicios y/o productos.

Estándar 7. Expresa la necesidad del establecimiento de una política de Conservación del Fondo Documental, y expone planes de conservación preventiva y de acción ante un siniestro.

Estándar 8. Enmarca el Presupuesto requerido por la biblioteca para el adecuado desenvolvimiento de sus funciones, sus componentes y marco normativo.

Estándar 9. Determina la evaluación de las actividades de la biblioteca para garantizar con la satisfacción del usuario la Calidad de los servicios y/o productos.

A los fines de la planificación y evaluación, cada biblioteca definirá sus indicadores de tiempo, calidad, cantidad y costos, según las metas y objetivos de cada Unidad Académica y generará las estadísticas del uso de los servicios y/o productos en sus diversas áreas, abarcando lo requerido por la Dirección General del SISBI.

La Dirección General del SISBI deberá realizar periódicamente una autoevaluación que le permita conocer y controlar el desarrollo del Sistema de Bibliotecas, para lo cual se recomienda evaluar cada dos años el cumplimiento del presente instrumento.

Esta Dirección General considera que la implementación de estos estándares, que han sido consensuados por los Directores de Bibliotecas, favorecerán el proceso organizativo y operativo de las bibliotecas, el funcionamiento efectivo como Sistema, con una visión estratégica que ofrezca servicios y recursos de información de calidad e innovadores, con la comunicación y el cambio como norte del quehacer cotidiano.

Mg. Elsa Elena Elizalde
Directora General
SISBI – UBA
22 de marzo, 2013

Estándares del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires

El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires

La misión del Sistema de Bibliotecas de la UBA es la coordinación y la cooperación entre las Unidades de Información de la Universidad para brindar servicios y productos de excelencia a diferentes usuarios y propiciar la capacitación continua de todo su personal.

| | |
|--|----|
| 1. EL SISTEMA DE BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES | 15 |
| 1.1 Consideraciones generales | 17 |
| 1.2 Sistema de Bibliotecas y de Información - SISBI..... | 17 |
| 1.3.Las Bibliotecas de la UBA..... | 18 |
| 1.4 Estructura..... | 18 |
| 1.4.1 Áreas funcionales..... | 19 |
| 1.5 Dependencia | 19 |
| ANEXO: 1.A1. Mapa conceptual de la biblioteca universitaria..... | 21 |

1. El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires

1.1 Consideraciones generales

El Sistema de Bibliotecas de la UBA propende a la coordinación y a la cooperación entre sus Unidades de Información para optimizar recursos, servicios y procedimientos que aseguren el acceso a la información de toda la comunidad universitaria y de la sociedad en general, y que contribuyan a incrementar la calidad de los recursos de información propios accesibles en red.

Las Bibliotecas de la universidad orientarán su quehacer en la defensa de las políticas que la misma asuma en su compromiso con la sociedad, la participación democrática, el interés público y la transferencia de conocimiento.

Las Bibliotecas, para poder establecer sus programas y servicios en el contexto de la Universidad, deben estar implicadas y ser partícipes del proceso global de planificación y viceversa, porque la información y el conocimiento son esenciales en el establecimiento de los objetivos de la universidad.

Cada Biblioteca deberá contar, por una parte, con una estructura organizativa flexible para adaptarse a los retos que el desarrollo de herramientas de gestión de bibliotecas demanda para el acceso y producción de conocimiento y, por otra, con profesionales bibliotecarios y de otras disciplinas en las áreas de su competencia para la mejor prestación de servicios.

La diversidad de las bibliotecas de la UBA, hizo necesaria la creación del Sistema de Bibliotecas y de Información - SISBI y el establecimiento de un plan de cooperación para que todas las Unidades de Información actúen dentro de las mismas directrices.

1.2 Sistema de Bibliotecas y de Información (SISBI)

El Sistema de Bibliotecas y de Información (SISBI) se creó en el ámbito del Rectorado y Consejo Superior por Resolución (R) N° 1913 del 23 de diciembre de 1985 en reemplazo del Instituto Bibliotecológico de la Universidad de Buenos Aires fundado en 1942.

“El SISBI tiene por objetivo la integración de métodos, modalidades de organización, técnicas operativas, equipos y personal, cuyo coordinado funcionamiento brindará a la Universidad los medios, servicios bibliotecarios y de información que faciliten y estimulen el estudio, el apoyo a la investigación en todos sus niveles, la educación y formación de usuarios” (art. 2).

El SISBI comprende todas las bibliotecas de la Universidad: bibliotecas centrales, bibliotecas de institutos y centros de investigación, departamentales, de

laboratorios y de programas especiales, y “... *está integrado por las bibliotecas dependientes del Rectorado, de Facultades, Carreras y Colegios de la Universidad.*” (art. 5).

1.3 Las Bibliotecas de la UBA

Las bibliotecas de la UBA cumplen un rol fundamental en la enseñanza, aprendizaje, investigación y extensión de la universidad. Tienen funciones de gestión, apoyo, asistencia y asesoramiento para la generación y prestación de servicios que contribuyen a la consecución de los fines propios de la universidad.

Por Resolución (CS) N° 222/94, “*La misión de las bibliotecas universitarias consiste en ser una herramienta de apoyo a la enseñanza de grado, a la educación continua de postgrado y al desarrollo de la investigación y de la extensión*”.

Las bibliotecas de la UBA aseguran el acceso a la información a toda la comunidad universitaria y a la sociedad en general. Para ello deben estar implicadas y ser partícipes del proceso global de enseñanza-aprendizaje y de programas y actividades de extensión que por su pertinencia les correspondan.

La misión y la calidad del servicio prestado por cada biblioteca se relacionan con su especificidad, por ello se recomienda que cada biblioteca formule su plan de desarrollo de acuerdo con las particularidades del contexto de su Unidad Académica.

1.4 Estructura

La estructura del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires es *múltiple*, existen Bibliotecas Centrales de las Unidades Académicas, Bibliotecas de Institutos y Centros de Investigación, de Departamentos, Laboratorios y Programas Especiales, entre otras.

Entendemos por ‘*biblioteca múltiple*’ lo que Orera-Orera (2005) define como: “*la biblioteca [que] está formada por varias unidades físicas. Éstas pueden ser: una biblioteca central, que puede actuar como coordinadora del resto de las bibliotecas del sistema; bibliotecas del centro: de facultad, escuela o instituto universitario; y bibliotecas de departamento. Cada vez es más frecuente que haya bibliotecas de campus e intercentros. Esta estructura tiene su origen en la división de la universidad en distintas facultades y centros, lo que motiva a su vez, la dispersión de los fondos bibliográficos.*”

En el caso de la biblioteca universitaria con una estructura múltiple el principal problema es lograr el funcionamiento coordinado de las distintas unidades, sobre todo, el de las bibliotecas de departamento. Cuando su existencia es inevitable, es necesario que la colección y el tratamiento de la misma sea supervisado por la biblioteca principal”.

La estructura funcional de cada biblioteca debe ser establecida mediante resolución emanada de las autoridades superiores, de modo tal que su funcionamiento se adecue a las características institucionales y a las necesidades de la comunidad universitaria.

Esta estructura debe ser lo suficientemente flexible como para facilitar el crecimiento y desarrollo de la biblioteca [Ver Anexo I.A1].

1.4.1 Áreas funcionales

La biblioteca debe contar básicamente con las áreas que a continuación se enumeran:

1. *Área de Gestión:* comprende las actividades realizadas por directores, subdirectores, jefes de bibliotecas o de centros de información, jefes de departamentos de la biblioteca y todo otro personal que tenga rango jerárquico y poder de decisión.
2. *Área de Procesamiento de la Información:* comprende las actividades de selección, adquisición, registro, inventario y aquellas orientadas a la organización y procesamiento de los recursos bibliográficos (identificación, catalogación, clasificación, indización, control de autoridades, entre otras).
3. *Área de Servicios/Productos:* comprende todas las actividades concebidas para atender a las necesidades de los usuarios.
4. *Área de Conservación Documental:* comprende todas las actividades destinadas a lograr la conservación, preservación y restauración de la colección.
5. *Área de Tecnologías de la Información y la Comunicación:* comprende las actividades que involucran la administración de servidores, digitalización, servicios web, aplicaciones, entre otras.
6. *Área administrativa:* comprende las actividades de apoyo a la gestión. (secretaría, trámites de expedientes, notas, comunicación, controles de mantenimiento, entre otras).

1.5 Dependencia

La biblioteca universitaria debe depender del Área Académica, que trabajará en forma coordinada con la biblioteca apoyando y contribuyendo al cumplimiento de estas recomendaciones para el logro de los objetivos propuestos.

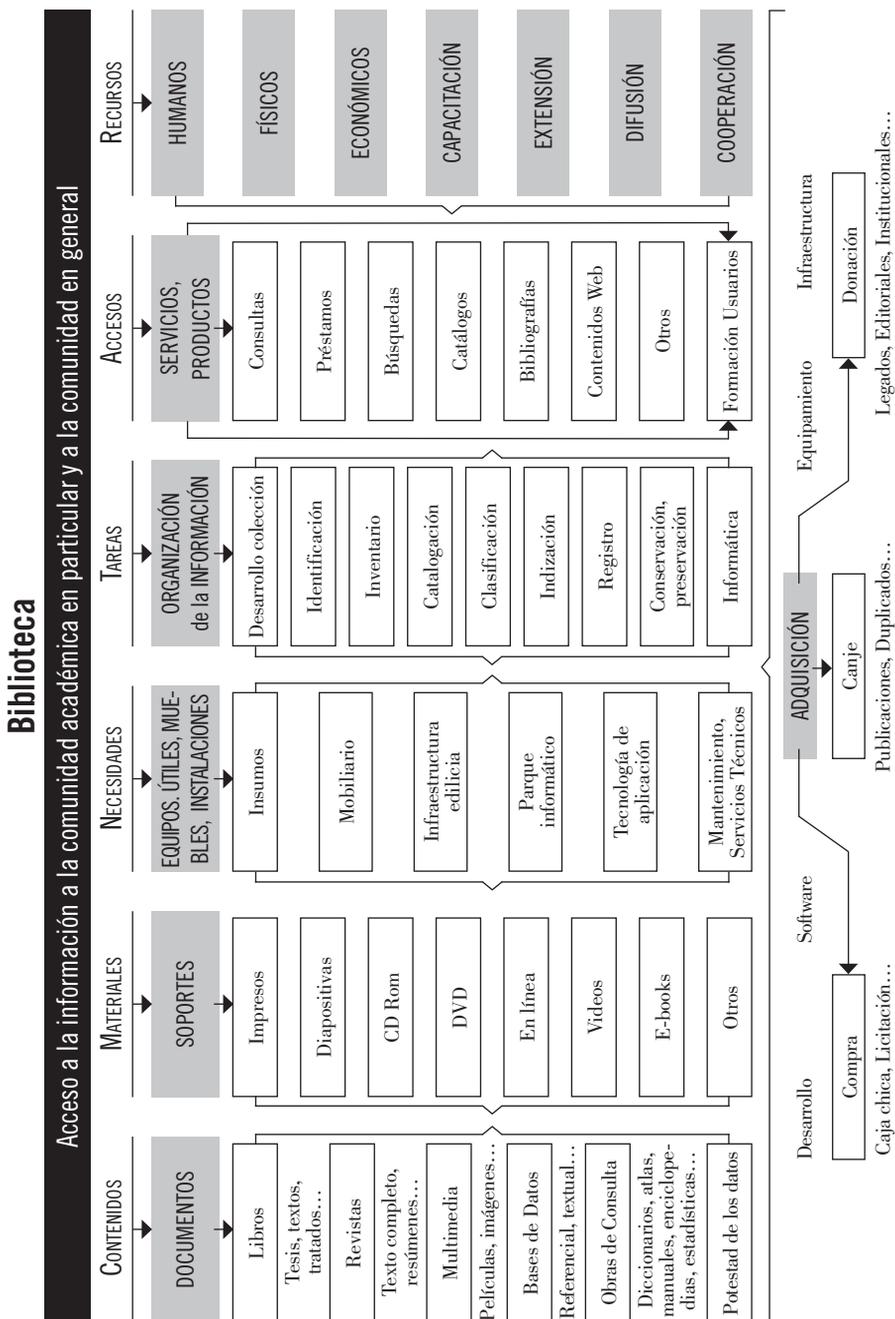
Para combinar acciones de trabajo que atiendan a las necesidades de la comunidad académica, debe contar con una Comisión presidida por la dirección de la biblioteca e integrada por representantes de los departamentos docentes, de investigación y posgrado.

El director de la biblioteca principal debe asistir en carácter consultivo a las

reuniones del Consejo Directivo o equivalente de su unidad académica, cuando los temas que se discutan sean de su incumbencia o atañan al funcionamiento de la biblioteca.

Los responsables de las bibliotecas de los institutos de investigación, centros de documentación o departamentos de cada Unidad Académica, deben seguir los lineamientos establecidos por la dirección de la biblioteca principal.

Anexo 1. A1. Mapa conceptual de la Biblioteca Universitaria



* Rosa Montasani, julio 2011.

Desarrollo de la Colección

Las bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires deben disponer de una política de desarrollo de sus colecciones documentales, en todos sus tipos y soportes.

| | |
|--|----|
| 2. DESARROLLO DE LA COLECCIÓN..... | 23 |
| 2.1 Consideraciones generales | 25 |
| 2.2 Política de Desarrollo de la Colección | 25 |
| 2.3 Procesos de la Política de Desarrollo de la Colección..... | 26 |
| 2.3.1 Selección..... | 26 |
| 2.3.2 Adquisición..... | 27 |
| 2.3.2.1 Compra..... | 27 |
| 2.3.2.2 Canje..... | 27 |
| 2.3.2.3 Donación | 28 |
| 2.3.3 Evaluación | 28 |
| 2.3.3.1. Métodos Cuantitativos | 28 |
| 2.3.3.2. Métodos Cualitativos | 29 |
| 2.3.4 Descarte..... | 30 |

2. Desarrollo de la colección

2.1 Consideraciones generales

La colección debe garantizar la prestación de un servicio adecuado a las necesidades de información y de investigación académica especializada. El desarrollo de la Colección debe estar orientado a los fines de la Unidad Académica para poder adecuar el fondo bibliográfico a sus objetivos, programas y a las necesidades de sus usuarios.

La biblioteca deberá generar y formalizar la política de desarrollo de la colección que servirá de marco para la toma de decisiones en su conformación y mantenimiento.

La colección de la Biblioteca principal de cada Unidad Académica debe proporcionar la bibliografía básica para el estudiante, el docente, la investigación y el posgrado. Será depositaria de todo el conocimiento que se genere en su Unidad Académica.

2.2 Política de Desarrollo de la Colección

Cada biblioteca definirá su Política de Desarrollo de la Colección. Ésta debe ser suficiente, equilibrada, actual y adecuada a los usuarios y a la realidad. Supone una evaluación previa de la colección existente y debe ajustarse a una revisión sistemática.

Las bibliotecas determinarán las necesidades y demandas de información de la comunidad académica a la que sirven, implementando estudios de usuarios, los que les permitirán además, evaluar el uso de las diferentes colecciones.

Se realizará una descripción acerca de la amplitud y profundidad de las distintas materias que conforman la colección, orientada a cubrir las necesidades derivadas de los planes de estudio de grado, posgrado y las básicas de las diferentes líneas de investigación.

Según las prioridades y limitaciones de la colección de cada biblioteca, se deberán considerar los diferentes documentos con relación a los usuarios a quienes estén dirigidos los mismos:

1. Para el aprendizaje y formación de base (monografías, manuales, bibliografía obligatoria y complementaria, recursos continuos, obras de divulgación, entre otros).
2. Material de referencia y consulta de carácter general y especializado (directorios, enciclopedias, diccionarios, bibliografías, catálogos, repertorios bibliográficos, entre otros).

3. Para el profesorado, específicos para la enseñanza.
4. Para la investigación (monografías, tesis, revistas, informes de investigación, ponencias de congresos, reviews, entre otros).
5. De apoyo a la gestión universitaria.
6. De apoyo a la gestión de la biblioteca.

2.3 Procesos de la Política de Desarrollo de la Colección

2.3.1 Selección

Las Bibliotecas definirán sus criterios de selección para el desarrollo de las colecciones. Los criterios de selección se formularán en general y en particular para cada disciplina que se enseñe e investigue en la respectiva Unidad Académica.

La responsabilidad última sobre la selección es del Director de la Biblioteca, pero se recomienda que cada unidad de información forme su propio grupo interdisciplinario de selección o su comisión *ad hoc* permanente.

Los criterios a seguir y valorar son:

1. Tema, si forma parte fundamental de los programas de estudio o líneas de investigación de las disciplinas de cada Facultad, también si aportan nuevas teorías, conocimientos o enfoques, o bien si son obras generales o de divulgación.
2. Idioma, según la importancia y el desarrollo del tema en un idioma y que el mismo sea de uso y conocimiento de la comunidad académica.
3. Ámbito geográfico y cronológico, las obras publicadas en cualquier lugar del mundo, cuyo alcance, calidad, idioma y otros criterios de valoración respondan a las necesidades de información y actividades de cada Facultad; a su vez tener en cuenta la fecha de publicación de acuerdo con la disciplina del documento y la relevancia de su contenido para la colección.
4. Actualidad, vigencia, uso y novedad del documento según la especialidad temática.
5. Imparcialidad, garantizar el derecho a la información en materias de controversia y la existencia de obras de distintas corrientes del pensamiento.
6. Diversidad, incluir recursos que aborden el mismo tema por diferentes autores.
7. Autoridad, el autor o institución editora deberá ser reconocido y avalado en su especialidad; investigar sus antecedentes, reputación y credibilidad sobre la materia.
8. Valor bibliográfico, seriedad, reputación y especialización establecida de la editorial, calidad de la encuadernación, fecha de la bibliografía citada, accesibilidad y organización del contenido.
9. Calidad, aporte en la información contenida en el documento, con con-

tenido serio y objetivo, que incluya aportes importantes para cada área temática según el nivel y grado requerido para cada caso.

10. Relevancia, propósito y nivel de cobertura de la materia, adecuación del documento a la colección, importancia e interés para las necesidades presentes y futuras de los alumnos y docentes en cada Unidad Académica.
11. Previsión de uso, en la demanda derivada del personal académico y docente sobre la bibliografía contenida en los planes de estudio y de investigación y que sean de uso significativo para la colección en cada Unidad Académica.
12. Costo, si es justificado el precio de la obra.
13. Soporte, considerar los distintos soportes en que se encuentra disponible la información, cuál es su costo y si tiene restricciones de acceso.

2.3.2 Adquisición

Las formas de adquisición son tres: compra, canje y donación. Aunque éstas tres tienen su valor, la fundamental será siempre la compra. Sin una inversión constante es imposible mantener colecciones actualizadas.

Desideratas o sugerencias: las bibliotecas deben mantener registro de todos los títulos que no han sido adquiridos y de los préstamos interbibliotecarios.

2.3.2.1 Compra

Los recursos presupuestarios disponibles por cada Unidad Académica se asignarán, dándose prioridad a los materiales que sean de bibliografía básica y complementaria que se encuentren contemplados en los programas académicos vigentes, de investigación especializada y a la actualización de ediciones.

Los recursos continuos, impresos y electrónicos, son adquiridos bajo el sistema de compra centralizada por la Universidad de Buenos Aires. Este sistema permite un mejor aprovechamiento del presupuesto evitando las duplicaciones innecesarias.

2.3.2.2 Canje

La posibilidad de canje tiene relación directa con la cantidad y calidad de las publicaciones producidas por cada unidad académica.

Las tareas involucradas en el canje son:

1. Difundir la información producida por cada Unidad Académica.
2. Identificar claramente quienes pueden ser copartícipes. Su selección exige especial atención para que la obtención de documentos sea pertinente y relevante.
3. Establecer un intercambio de carácter científico con instituciones y bibliotecas de nivel académico.

2.3.2.3 Donación

Las donaciones recibidas por las bibliotecas pueden corresponder a uno de los siguientes tipos:

- Espontáneas. Las bibliotecas considerarán la relevancia del material para incorporarlo a sus colecciones.
- Solicitadas y tramitadas por la propia biblioteca.
- Legados. Constituyen un caso especial de donación y pueden ser el origen de valiosas colecciones documentales. Las bibliotecas definirán las condiciones para aceptar legados.

Para la aceptación de donaciones se tendrán en cuenta los siguientes criterios: relevancia para los estudios de la Unidad Académica.

valor potencial para los usuarios de la biblioteca.

disponibilidad de espacio.

disponibilidad de recursos humanos para procesar el legado.

2.3.3 Evaluación

Las bibliotecas deberán realizar periódicamente la evaluación de sus colecciones. Esta evaluación es un excelente instrumento para tomar decisiones sobre descarte, preservación, mantenimiento y actualización de las colecciones. Se recomienda que las bibliotecas utilicen métodos de evaluación cuantitativos y cualitativos.

2.3.3.1. Métodos Cuantitativos

Influyen en la dimensión y crecimiento de los recursos de información físicos y virtuales.

| | |
|--|---|
| <p>Para el tamaño y crecimiento periódico de la colección</p> | <p>Total (1 año)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volúmenes por alumno; considerando la colección total de la biblioteca (El promedio a nivel internacional es de 15 libros por alumno) • Volúmenes por docente • Volúmenes por investigador |
| <p>Títulos suscritos de publicaciones periódicas internacionales</p> | <p>por especialidad o carrera que se imparte en la Facultad (impresas y electrónicas)</p> |

| | |
|--|---|
| Bases de datos o abstracts internacionales | por área principal del conocimiento en que se imparte docencia o investiga en la Facultad |
| Pérdida de material bibliográfico | Número de volúmenes perdidos en 1 año Número de títulos perdidos en 1 año |
| Aumento de colección | Número de volúmenes ingresados en 1 año Número de títulos ingresados en 1 año |

2.3.3.2. Métodos Cualitativos

Influyen en la pertinencia, relevancia y actualidad de la colección.

| | |
|---|---|
| Revisión de bibliografías obligatorias y complementarias de los programas de estudio. | |
| Contraste de bibliografías seleccionadas. | |
| Opinión de expertos. | |
| Comparación entre fondos bibliográficos de bibliotecas con características semejantes | |
| Análisis de uso | Préstamos en sala Préstamos de volúmenes en 1 año Préstamos de títulos en un año Préstamos interbibliotecarios en 1 año Consulta de recursos electrónicos |
| Actualización | Estudio de la antigüedad de la colección por áreas temáticas |
| Estado físico de los materiales | |
| Idioma de los materiales | |
| Falta de cobertura de áreas temáticas | |

2.3.4 Descarte

Se entiende por descarte la baja de material bibliográfico. Se recomiendan los siguientes criterios de valoración para este procedimiento:

1. *Previsión de uso*: se valora el período transcurrido desde su última utilización, la fecha de publicación, la fecha de adquisición y el número de ejemplares existentes, como así también, la accesibilidad de materiales de uso infrecuente en instituciones próximas.
2. *Contenido temático*: se tendrán en cuenta los cambios en las líneas de investigación y docencia y la obsolescencia de la colección.
3. *Estado de conservación*: se considera el estado físico de los documentos (muy gastados, páginas mutiladas o faltantes), así como la existencia de los mismos en nuevos formatos. Para los documentos deteriorados por su uso frecuente se debe valorar la posibilidad de reponer el mismo título.
4. *Relevancia*: se valoran documentos sobre temas que no se relacionan directamente con la colección, las colecciones que por su valor histórico lo ameriten y los fondos especiales establecidos.

La responsabilidad final del descarte corresponde al Director de la Biblioteca. El mismo será realizado por bibliotecarios asesorados, por docentes y/o investigadores según corresponda.

El descarte no lleva necesariamente a la destrucción de documentos, estos pueden ser trasladados a zonas de almacenamiento menos accesibles, usados para intercambio, donados a otras instituciones y en último caso, ser destruidos o reciclados.

Se deben contabilizar todas las bajas de la colección e incluir el total en la memoria anual de la biblioteca, además hay que dar de baja cada ítem del catálogo siguiendo los procedimientos establecidos para este proceso.

Procesos Técnicos

El material bibliográfico y documental, en cualquier soporte, que ingresa a la biblioteca o al que la biblioteca provee acceso, debe ser organizado y procesado para integrarlo a la colección y hacerlo accesible para la consulta.

| | |
|---|----|
| 3. PROCESOS TECNICOS..... | 31 |
| 3.1 Consideraciones generales | 33 |
| 3.2 Procesamiento de los recursos bibliográficos..... | 33 |
| 3.2.1 Control, sellado e inventariado..... | 33 |
| 3.2.2 Análisis documental..... | 34 |
| 3.2.2.1 Catalogación..... | 34 |
| 3.2.2.2 Análisis temático..... | 34 |
| 3.2.2.3 Control de autoridades | 35 |
| 3.2.3 Registros bibliográficos..... | 35 |
| 3.2.4 Preparación física | 35 |
| 3.3 Catálogos | 36 |
| 3.4 Catálogos colectivos | 36 |

3. Procesos Técnicos

3.1 Consideraciones generales

El procesamiento de los recursos bibliográficos, la construcción de catálogos y su integración a los catálogos colectivos del SISBI, son responsabilidad del área de Procesos Técnicos para posibilitar el control documental y la recuperación de la información.

Estos procesos deben realizarse cumpliendo las normas, válidas a nivel nacional e internacional, permitiendo un rápido y fácil acceso al usuario y el desarrollo de servicios y/o productos acorde a la misión de la biblioteca universitaria.

3.2 Procesamiento de los recursos bibliográficos

El procesamiento de los recursos bibliográficos, en cualquier soporte, incluye las tareas de control, preparación física, inventariado, análisis documental y creación de registros bibliográficos para su integración en los catálogos correspondientes.

El procesamiento debe cumplir con los estándares internacionales en cuanto a tiempo de demora para la realización de esta tarea, para lo cual la biblioteca universitaria deberá contar con el equipamiento necesario y la cantidad suficiente de personal bibliotecario.

El área de Procesos Técnicos deberá elaborar su correspondiente Manual de Procedimientos.

3.2.1 Control, sellado e inventariado

Es tarea del área de Procesos Técnicos, una vez ingresados los recursos bibliográficos por compra, canje o donación, realizar los controles de llegada de los materiales bibliográficos y los controles de acceso a los recursos electrónicos, colocar los sellos de propiedad y demás sellos establecidos por cada biblioteca universitaria y realizar el inventariado de los recursos que ingresan físicamente a la biblioteca, según las políticas establecidas en cada una de ellas.

El inventario se realizará en forma manual y/o automatizada según las posibilidades de cada unidad académica, con el objeto de cumplimentar los requerimientos de la auditoría de la universidad.

Es responsabilidad de cada biblioteca universitaria realizar anualmente un control de inventario, total o parcial, de la colección. El control anual de inventario posibilita cotejar la existencia del fondo documental, corregir errores e inconsistencias y detectar materiales faltantes.

3.2.2 Análisis documental

Es responsabilidad del área de Procesos Técnicos realizar el análisis documental de los recursos de información de la biblioteca y a los que provee acceso.

El análisis documental incluye los procesos de:

- Catalogación, descripción bibliográfica y asignación de puntos de acceso.
- Análisis temático, clasificación, indización, elaboración de resúmenes.

Estos procedimientos culminan con la producción de metainformación (asientos, resúmenes) que ofrecen información con valor agregado por su alto grado de representatividad y fácil accesibilidad.

3.2.2.1 Catalogación

La catalogación se ocupa de los aspectos formales de un documento. Es el proceso por el que se describe un recurso bibliográfico y se determinan los elementos que constituirán sus puntos de acceso. Implica el examen previo del documento y la recolección de datos de acuerdo a normas estandarizadas para asegurar la uniformidad y consistencia de los registros. Posibilita su identificación, su distinción de otros y la elección por parte de un usuario del recurso a partir de su descripción.

Los estándares internacionales utilizados para normalizar la catalogación son las Reglas de Catalogación Angloamericanas vigentes.

3.2.2.2 Análisis temático

Es el proceso documental destinado a representar el contenido de los documentos, mediante el cual se determina el o los temas que trata un recurso y se los representa a través de diferentes operaciones documentales como la clasificación, la indización y el resumen.

La clasificación consiste en la operación de agrupar los documentos según su tema, utilizando un sistema de clasificación que controla el proceso de asignación de cada documento a su clase, y posteriormente, su localización sistemática. Cada biblioteca elegirá el sistema de clasificación bibliográfica que mejor se ajuste a las características de su colección. Se recomienda la utilización de sistemas de clasificación internacionales.

La indización es la operación que permite describir y representar el contenido temático de un recurso bibliográfico mediante un número limitado de conceptos extraídos del texto de los documentos (palabras clave) o mediante la traducción de dichos conceptos a vocabularios controlados (tesauros, listas de encabezamientos de materia), para crear puntos de acceso temáticos, que permitan el control y la

recuperación de la información. Cada biblioteca adoptará su propio lenguaje de indización de acuerdo con las especialidades representadas en cada biblioteca.

Las bibliotecas podrán realizar un resumen o representación concisa de las ideas principales del documento analizado.

3.2.2.3 Control de autoridades

Es el proceso por el cual para cada elemento utilizado como punto de acceso (autor, título, título uniforme, materia) en un catálogo se establece una sola forma autorizada y se la aplica de manera consistente, estableciendo además las relaciones con otras formas variantes del mismo término y de otros términos relacionados.

Este control es fundamental para garantizar la consistencia y lograr la calidad de los catálogos y permite la localización de grupos de recursos por autor, título y materia.

Las bibliotecas deberán confeccionar un catálogo de autoridades con el fin de controlar las formas autorizadas, las formas variantes y sus relaciones.

Para el establecimiento de las formas autorizadas de autores personales, autores institucionales y títulos uniformes, se utilizarán las normas internacionales en vigencia. Para las formas autorizadas de materia se usarán los tesauros generales o de la especialidad y todas las fuentes de referencia calificadas disponibles.

3.2.3 Registros bibliográficos

Los registros bibliográficos representan a los recursos de información de la biblioteca y contienen los datos del análisis documental y los datos administrativos que correspondan.

Las bibliotecas deberán registrar en forma automatizada los recursos de información propios y a los que provee acceso y programar y completar la conversión retrospectiva del material registrado en forma manual.

Los formatos de entrada de datos utilizados en el ámbito de la Universidad de Buenos Aires son: BIBUN, para el registro de monografías, Resolución (CS) 3911/93; BIREV, para el registro de publicaciones en serie, Resolución (CS) 5102/97; las ampliaciones para documentos electrónicos (1999) y materiales cartográficos (2000).

3.2.4 Preparación física

Los documentos se prepararán, para la consulta y el préstamo, mediante la colocación de sellos, etiquetas, fichas de préstamos, cintas de seguridad, códigos de barras, entre otros, según lo estipulado por cada biblioteca.

3.3 Catálogos

El catálogo constituye un conjunto organizado de los registros bibliográficos y es el intermediario entre el usuario y su necesidad de información con la colección de la biblioteca. Las bibliotecas deben construir, desarrollar y mantener catálogos automatizados de los recursos de información y generar el Catálogo en línea de acceso público (OPAC).

3.4 Catálogos colectivos

Las bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires deben cooperar con los catálogos colectivos desarrollados y gestionados por el SISBI. Los catálogos colectivos deben reunir la información de todo el fondo documental que la UBA posee.

El SISBI gestiona tres catálogos colectivos¹:

1. Catálogo Colectivo Nacional Universitario de Libros (CCNUL)
2. Catálogo Colectivo Nacional Universitario de Revistas (CCNUR)
3. Catálogo Colectivo de Tesis de la Universidad de Buenos Aires (Tesis-UBA)

Para alcanzar la normalización en el tratamiento de la información es responsabilidad de las bibliotecas asegurar la implementación y aplicación de todas las directrices que emanan del SISBI en cuanto a:

- el formato bibliográfico
- el software seleccionado
- los procedimientos para intercambio de información
- los métodos para la corrección y actualización de los catálogos

Los catálogos colectivos facilitan el acceso del usuario final a todas las colecciones de recursos de la Universidad, racionalizan la adquisición de los recursos, las tareas de los procesos técnicos de las bibliotecas a través del trabajo cooperativo y constituyen un medio principal para el préstamo interbibliotecario.

El SISBI deberá proveer la capacitación y el asesoramiento técnico que corresponda para la realización del trabajo cooperativo y normalizado de todas las bibliotecas.

1. Éstos son los implementados a la fecha de elaboración del presente documento, pero está el proyecto de crear el Catálogo Colectivo del Tesoro de las Bibliotecas de la UBA.

Servicios y/o Productos

La Biblioteca universitaria debe establecer, promover y mantener servicios y/o productos de calidad para cumplir con su misión, que se inscribe en el contexto más amplio de la misión específica de cada Unidad Académica.

| | |
|---|----|
| 4. SERVICIOS Y/O PRODUCTOS..... | 39 |
| 4.1 Consideraciones generales | 39 |
| 4.2 Los usuarios | 39 |
| 4.3 Servicios y/o Productos..... | 40 |
| 4.3.1 Consulta..... | 40 |
| 4.3.2 Préstamo | 40 |
| 4.3.2.1 In situ..... | 40 |
| 4.3.2.2 A domicilio..... | 41 |
| 4.3.2.3 Interbibliotecario..... | 41 |
| 4.3.2.4 Provisión de copias de documentos | 41 |
| 4.3.3 Hemeroteca..... | 41 |
| 4.3.4 Referencia..... | 42 |
| 4.3.5 CRAI..... | 42 |
| 4.3.6 Página Web | 42 |
| 4.3.7 Repositorio Institucional..... | 43 |
| 4.4 Formación de Usuarios | 43 |
| 4.5 Difusión | 44 |
| 4.6 Extensión..... | 44 |

4. Servicios y/o Productos

4.1 Consideraciones generales

Los servicios y/o productos bibliotecarios se adaptarán a las características de cada Unidad Académica y a las necesidades específicas de información de los diversos grupos de usuarios. El conocimiento de la Biblioteca de la comunidad a la que sirve y de sus necesidades de información es un elemento esencial para planificar los servicios y/o productos y para promover el continuo mejoramiento de los mismos.

La Biblioteca generará servicios y/o productos y adaptará los existentes para responder a necesidades emergentes derivadas de los avances de las tecnologías de la información y la comunicación.

Los servicios y/o productos bibliotecarios ofrecidos están regidos por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y las normas de ética profesional.

Cada Biblioteca organizará sus fondos teniendo en cuenta las características de sus instalaciones, los recursos humanos y los recursos técnicos disponibles. La mayor parte de la colección debe estar en libre acceso. Se reservará el acceso indirecto para los fondos documentales que necesiten condiciones especiales de preservación y conservación (materiales audiovisuales, libros raros y antiguos, entre otros), según disponga la biblioteca.

La Biblioteca debe difundir sus servicios y/o productos a la comunidad universitaria y a la sociedad en general por medio de diferentes formas de comunicación. Fomentará el desarrollo de aptitudes en sus usuarios, para el acceso y uso eficaz de la información, base esencial para el aprendizaje continuo a lo largo de toda la vida.

Se recomienda que la Biblioteca proporcione un horario de atención *in situ* lo más amplio posible a lo largo de todo el ciclo lectivo.

4.2 Los usuarios

Las bibliotecas prestan servicios a:

- La comunidad universitaria comprendida por: docentes de grado y posgrado, investigadores, alumnos de grado y posgrado, graduados y personal no docente.
- Otros usuarios, que por su actividad profesional y/o personal, soliciten con fundamento consultar o utilizar los servicios y/o productos de las bibliotecas de acuerdo con sus reglamentos.

4.3 Servicios y/o Productos

Los servicios y/o productos básicos que debe prestar la Biblioteca Universitaria son:

4.3.1 Consulta

La Biblioteca hace posible la consulta de los documentos, en su horario de atención, en un recinto especialmente concebido para garantizar la seguridad de los fondos y para favorecer la comodidad del usuario.

Para cumplir con este objetivo cada Biblioteca dispondrá como mínimo de diferentes áreas de consulta:

- Sala de Lectura Silenciosa para la consulta y el estudio individual
- Sala de Lectura Parlante para las actividades grupales
- Sala de consulta de colecciones especiales, materiales audiovisuales, libros raros y valiosos, entre otros
- Sala de recursos de información multimediales
- Salón de Usos Múltiples (SUM)

Debe facilitar la consulta de su Catálogo en Línea de Acceso Público (OPAC) durante las 24 hs, *in situ* y desde acceso remoto.

Posibilitará además, el acceso a todos los Catálogos Colectivos, CCNUL, CCNUR, Tesis-UBA, gestionados por el SISBI y todo otro catálogo pertinente.

4.3.2 Préstamo

El préstamo es un mecanismo de probada eficacia para el fomento de la lectura, el estudio y la investigación.

La Biblioteca de cada Unidad Académica dispondrá de un Reglamento para el Préstamo, aprobado por el Consejo Directivo respectivo, donde se especifiquen los requisitos de acceso al servicio y las limitaciones que se consideren oportunas en función de la cantidad y el tipo de documentos que integran la colección y las categorías de usuarios. El documento será publicado en el sitio web de la Biblioteca y, también, estará a disposición de los usuarios en el local de la misma.

4.3.2.1 In situ

La Biblioteca de cada Unidad Académica prestará materiales para ser utilizados dentro del recinto de la Institución durante el horario destinado a la atención de usuarios.

4.3.2.2 A domicilio

Por medio de este servicio los diferentes tipos de usuarios autorizados por el Reglamento de Préstamo, retiran en ese concepto, materiales de la biblioteca que serán utilizados fuera del local de la Institución por un tiempo determinado.

4.3.2.3 Interbibliotecario

De acuerdo con las disposiciones vigentes “préstamo interbibliotecario es el proceso mediante el cual una biblioteca solicita material a otra o lo proporciona cuando una unidad de información se lo pide.”¹

Las Bibliotecas de la UBA adoptan el “*Código de Préstamo Interbibliotecario para las Bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires*” aprobado por Resolución (R) 586/07 que dispone que la Biblioteca de cada Unidad Académica dictará un Reglamento interno que será publicado en el sitio oficial de la Institución y, también, estará a disposición de sus usuarios presenciales.

Las transacciones con bibliotecas extranjeras se regirán por los *Principios de préstamo internacional y pautas para proceder* de la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA/FIAB).

4.3.2.4 Provisión de copias de documentos

La regulación para el intercambio de material entre las bibliotecas de la UBA también se enmarca en el ítem anterior.

Para pedidos de copias, la biblioteca solicitante debe cumplir con la Ley de derechos de autor de la Argentina (Leyes 11.723 de Propiedad Intelectual y 25.446 del Fomento del libro y la lectura) y sus decretos reglamentarios.

4.3.3 Hemeroteca

El servicio de hemeroteca de cada Unidad Académica facilita la consulta de la colección de publicaciones seriadas del área de su especialidad.

El acceso a esta colección puede hacerse *in situ* para el material en distintos soportes y ‘en línea’ para las publicaciones electrónicas. Para el uso de los recursos suscriptos tanto por la UBA como por la Biblioteca Electrónica de Ciencia y Tecnología del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva (Min-CyT), se deberá tener en cuenta la normativa de uso institucional vigente.

1. Código de Préstamo Interbibliotecario para las Bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires (UBA), Resolución (R) N° 586/07.

4.3.4 Referencia

El servicio de referencia es la asistencia personalizada, *in situ* o remota, que se brinda a los usuarios para la obtención de información.

La Biblioteca debe ofrecer una colección de obras de consulta en diversos formatos y soportes, generales y especializadas, que se definirán de acuerdo con las disciplinas propias de cada Unidad Académica.

La Biblioteca ofrecerá un Servicio de Búsqueda de Información que implica la identificación, la localización y entrega de información como respuesta a una demanda puntual de información por parte del usuario (DSI: disseminación selectiva de información).

4.3.5 Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)²

Las bibliotecas deben establecer el CRAI, servicio integrado que posibilita la creación de conocimiento, en un mismo espacio junto a los recursos bibliotecarios presenciales y virtuales y con los vinculados a la enseñanza-aprendizaje de la comunidad universitaria.

Este modelo de servicio posibilita la alfabetización en información y que los usuarios sean autónomos y críticos en el uso de los recursos de información.

4.3.6 Página Web

La aparición de la World Wide Web potencia y multiplica las posibilidades de difusión de la información, siendo los primeros beneficiados los usuarios de cada Unidad Académica.

La Biblioteca Universitaria debe tener su página web y ser autónoma en la gestión de dicha página. La misma debe estar enlazada desde la página principal de la Unidad Académica. Todo esto, acorde con los estándares para desarrolladores web publicados por el World Wide Web Consortium (W3C)³.

Contenidos recomendados⁴:

La información puede presentarse con el siguiente esquema, a manera de mapa del sitio, donde una lectura rápida permite dominar el contenido de la página:

2. El CRAI es “Un entorno dinámico en el que se integran todos los recursos que dan soporte al aprendizaje y la investigación en la universidad, donde convergen servicios y recursos diferentes servicios informáticos, bibliotecarios, audiovisuales, de capacitación pedagógica y otros servicios, en un marco espacial, con recursos materiales, humanos, de información y aprendizaje tendientes a la integración de objetivos y proyectos comunes”, REBIUN, 2003.

3. Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG).

4. Monfasani, Rosa Emma y Curzel, Marcela Fabiana (2008).

| Información General | Servicios | Recursos en línea | Formación y ayudas |
|---|--|--|---|
| Historia Personal Plano orientativo Fondos documentales Reglamentación Cómo asociarse Preguntas frecuentes Visitas virtuales Ubicación | Préstamos en situ Reservas Préstamos interbibliotecarios Hemeroteca Referencia Solicitud búsquedas Centro multimedia Servicio informático | OPAC Contenidos corrientes Documentos de texto completo Material multimedia Fondos digitalizados Alertas Enlaces | Localice información Cómo buscar Preparar trabajos Tutoriales Consulte al bibliotecario Cursos Talleres e-learning |

4.3.7 Repositorio Institucional (RI⁵)

Las bibliotecas deben gestionar los repositorios institucionales porque constituyen un elemento central de su estrategia de información y cumplen con uno de sus principales objetivos: aumentar la visibilidad y difusión de la producción científica de los docentes, investigadores y alumnos. De este modo se asegura y garantiza el archivo del conocimiento generado en la Unidad Académica, el acceso abierto y público y la preservación.

La creación y organización del repositorio institucional, requiere de un alto nivel de apoyo y planificación, así como de un buen nivel de competencias técnicas y de gestión. Las bibliotecas combinan, por un lado la generación de conocimiento y, por otro, la habilidad de recoger, organizar, preservar y compartir información siendo capaces de proporcionar un servicio de información cruzado.

La biblioteca deberá jugar un papel de liderazgo, en colaboración con los departamentos académicos y los servicios de soporte tecnológico.

4.4 Formación de usuarios

La Biblioteca organizará sesiones de formación de usuarios a nivel individual o colectivo en el marco de programas permanentes orientados a la formación con-

5. Un Repositorio Institucional es un archivo de la producción científica de una institución, almacenada en un formato digital, en el que se permite la búsqueda y la recuperación para su posterior uso; contiene mecanismos para importar, identificar, almacenar, preservar, recuperar y exportar un conjunto de objetos digitales, normalmente desde un portal web.

tinua. Consistirán en cursos y talleres informativos sobre el uso de los servicios y recursos, portales y motores de búsqueda, búsquedas en base de datos, localización de información virtual, visitas guiadas, entre otros. La elaboración de ayudas impresas, gráficas o electrónicas son *productos* que ayudan a la formación de los usuarios en el uso de servicios y recursos concretos.

El éxito de estos programas dependerá directamente de la medida en que la Biblioteca pueda integrar su labor informativa en los planes y programas de estudios de la Unidad Académica.

Los programas de formación estarán destinados tanto a los estudiantes que recién se integran a la vida universitaria como al resto de la comunidad académica.

4.5 Difusión

Con el propósito de informar a todos sus usuarios acerca de las adquisiciones, nuevos servicios y/o productos, novedades del mercado editorial, reseñas, eventos de interés, entre otros, la biblioteca desarrollará un Servicio de Alerta de Novedades, también conocido como ‘Alerta Informativa’. Puede distribuirse por correo electrónico, como así también darse a conocer en la página web y en las publicaciones de la Unidad Académica.

4.6 Extensión

La biblioteca organizará y/o apoyará todo tipo de actividades académicas tales como: conferencias, exposiciones, presentaciones de obras, entre otras, que se realizarán dentro de los recintos de la biblioteca si dispone de un *SUM* (Salón de Usos Múltiples) o en cualquier otro ámbito dentro de la Unidad Académica donde su presencia sea requerida.

Recursos Humanos

Las bibliotecas deben contar con bibliotecarios para la gestión del conocimiento y la prestación de los servicios, además de personal auxiliar de apoyo a estas tareas. Deberán contribuir también profesionales y técnicos de otras disciplinas, según corresponda en cada Biblioteca.

| | |
|---|----|
| 5. RECURSOS HUMANOS..... | 45 |
| 5.1 Consideraciones generales | 47 |
| 5.2 Tipología del personal de las bibliotecas universitarias..... | 47 |
| 5.2.1 Profesionales bibliotecarios | 47 |
| 5.2.2 Profesionales de otras disciplinas | 48 |
| 5.2.3 Personal no profesional | 48 |
| 5.2.4 Provisión de personal..... | 48 |
| 5.3 Capacitación en servicio..... | 49 |
| 5.4. Esquema de las funciones del personal de las bibliotecas de la UBA | 50 |

5. Recursos Humanos

5.1. Consideraciones Generales

Los recursos humanos de la biblioteca representan el activo más importante y decisivo en la organización a la cual pertenecen, para dar una respuesta eficaz a las exigencias del medio en el que se desenvuelven.

El marco legal vigente para el personal de las bibliotecas se rige por lo dispuesto en el Convenio Colectivo de Trabajo de las Universidades Nacionales, en el Estatuto de la Universidad de Buenos Aires y en el Estatuto del Personal No Docente de la Universidad de Buenos Aires.

El personal profesional bibliotecario, formado sólidamente en instituciones acreditadas, es quien está capacitado para desempeñarse en los cargos directivos de las bibliotecas de la UBA.

5.2. Tipología del personal de las bibliotecas universitarias

5.2.1. *Profesionales bibliotecarios*

El personal profesional bibliotecario puede realizar las siguientes funciones con relación a su título habilitante:

1. Planificar, organizar, conducir y evaluar sistemas de bibliotecas e información nacionales, regionales y especializadas.
2. Planificar, organizar, administrar, dirigir y evaluar, bibliotecas/centros de información bibliográfica.
3. Asesorar en la formulación de políticas de servicios de bibliotecas/centros de información.
4. Organizar servicios y recursos de información para facilitar los procesos de toma de decisión, para apoyar la enseñanza, docencia, investigación y extensión.
5. Planificar, asesorar, dirigir, ejecutar y evaluar proyectos de investigación en el área de bibliotecas/centros de información.
6. Relevar, seleccionar, procesar, almacenar, recuperar y difundir la información bibliográfica y documentaria, utilizando tanto métodos manuales como sistema automatizados.
7. Capacitar y asesorar a los usuarios para el mejor uso de la información en cualquier tipo de soporte.
8. Organizar, dirigir y ejecutar programas dirigidos a la promoción o prestación de servicios de las bibliotecas/centros de información.
9. Planificar, coordinar, evaluar y aplicar métodos y técnicas para la preservación y conservación del acervo documental.

10. Organizar y dirigir campañas de extensión cultural en lo referente al suministro de libros y servicios de bibliotecas/centros de documentación.
11. Asesorar en la tasación de colecciones bibliográficas/documentales.
12. Realizar peritajes referidos a la autenticidad, antigüedad, procedencia y estado de materiales impresos documentarios.
13. Asesorar en el diseño de la infraestructura edilicia de la biblioteca.
14. Desempeñar cualquier otra actividad en forma individual o integrando equipos interdisciplinarios de trabajo o investigación en los que se requieran conocimientos y aptitudes inherentes a la bibliotecología y documentación.

5.2.2. Profesionales de otras disciplinas y técnicos

La planta de la biblioteca debe contar con profesionales y técnicos de otras disciplinas que contribuyan a la prestación de los servicios, quienes aportarán sus conocimientos en las áreas de competencia.

1. Informáticos. Deben poseer conocimientos sobre desarrollos de redes informáticas, software aplicable a bases de datos bibliográficas, software integrales para aplicar en los procesos técnicos y servicios, procedimientos de digitalización para conservación de documentos impresos y electrónicos, asistencia técnica informática, entre otros.
2. Especialistas de las disciplinas de la Unidad Académica. Deberán orientar y asesorar en la temática de la especialidad.
3. Especialistas en preservación y conservación de todo tipo de materiales.
4. Encuadernadores. Para el mantenimiento de la colección en condiciones adecuadas de uso.

5.2.3. Personal no profesional

El personal auxiliar y de apoyo debe estar en consonancia con los objetivos del servicio y la cantidad debe adecuarse a las necesidades propias de cada biblioteca (Ver Anexo 9.A1, Estándar 9).

5.2.4. Provisión del personal

Se deben contemplar las necesidades de la biblioteca para cubrir los puestos de trabajo.

1. Para los cargos de dirección, jefaturas de procesos técnicos y servicios al público y aquellas tareas profesionales, tales como catalogación, clasificación y referencia especializada, entre otras, se requerirán bibliotecarios graduados.

2. Para los cargos, específicamente asignados por la Dirección de la Unidad de Información, se requerirán estudiantes bibliotecarios y/o con capacitación no formal o idóneos.
3. Para los cargos complementarios por especialidad se requerirá personal graduado en otras disciplinas.

Deberá asegurarse la asignación de personal de servicios generales para mantenimiento y limpieza de las instalaciones, quienes responderán a las directivas de la Dirección de la Unidad de Información.

Deberá adecuarse la distribución del personal en las distintas áreas y turnos de funcionamiento de la biblioteca.

La biblioteca deberá mantener una política de personal basada en las siguientes premisas:

1. El ingreso del personal debe estar basado en una cuidadosa descripción de funciones y en una evaluación objetiva de antecedentes y calificaciones.
2. El ingreso de profesionales bibliotecarios en los puestos y categorías que correspondan.
3. El ingreso de profesionales de otras disciplinas en los puestos y categorías que correspondan.
4. El ingreso de personal no graduado capacitado en tareas que posibiliten el desarrollo de procesos y servicios.
5. Promoción acorde a las funciones que desempeñan los profesionales y técnicos de otras disciplinas.
6. Promoción del personal no graduado capacitado para la ejecución de tareas específicas.
7. Capacitación de todo el personal de la biblioteca en las actividades que hagan a la función que realiza o realizará, para cubrir las necesidades de la organización.
8. Evitar el traslado compulsivo de personas de la biblioteca a otras áreas de la Unidad Académica o viceversa.

5.3 Capacitación en servicio

La capacitación permanente es la formación continua del personal en servicio y se incorpora como una respuesta a las situaciones que el desarrollo del conocimiento y los cambios tecnológicos introducen en la vida de trabajo.

Se requiere que la capacitación asegure:

- que lo que se enseñe responda a una necesidad de la biblioteca

- que lo que se enseñe sea aprehendido
- que lo aprehendido sea trasladado a la tarea
- que lo trasladado a la tarea se sostenga en el tiempo

La capacitación podrá realizarse, en la biblioteca propiamente dicha o por medio de cursos dictados fuera de ella. Es deseable, para el intercambio y actualización profesional, promover la asistencia a congresos, jornadas y encuentros de la especialidad.

El SISBI desarrolla un *Programa de Capacitación Continua* para todo el personal de las bibliotecas de la UBA. Las reuniones técnicas, que se realizan en forma mensual en su sede, contribuyen también al mejoramiento de las capacidades y habilidades del personal.

5.4 Esquema de las funciones del personal de las bibliotecas de la UBA

La biblioteca universitaria es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la universidad en su conjunto.

El marco referencial y sintético de conceptos, recursos, procesos y servicios de la biblioteca, se representa por medio de un *Mapa Conceptual de la Biblioteca Universitaria* (Ver Anexo 1.A1, Estándar 1).

Infraestructura Edilicia y Tecnológica

La biblioteca debe poseer una infraestructura edilicia y tecnológica acorde con las necesidades del personal y de los usuarios.

| | |
|--|----|
| 6. INFRAESTRUCTURA EDILICIA Y TECNOLÓGICA..... | 51 |
| 6.1 Consideraciones generales | 53 |
| 6.2 Edificio..... | 53 |
| 6.3 Instalaciones. | 54 |
| 6.3.1. Área de servicios al público..... | 54 |
| 6.3.2. Áreas de trabajo interno | 55 |
| 6.3.3. Condiciones ambientales | 55 |
| 6.3.4. Condiciones de seguridad | 55 |
| 6.4 Equipamiento. | 55 |
| 6.4.1. Mobiliario | 55 |
| 6.4.2. Recursos informáticos | 56 |

6. Infraestructura Edilicia y Tecnológica

6.1 Consideraciones generales

El edificio de la biblioteca debe ser un lugar seguro y adecuado que permita el estudio y la investigación con las condiciones ambientales requeridas para su personal, servicios, recursos y colecciones.

La biblioteca debe considerar al usuario como su centro de interés, creando zonas de intercomunicación y zonas de guarda. Los espacios deben concebirse abiertos, bien comunicados, accesibles y flexibles, tornando a la biblioteca en un centro de recursos para el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

Las áreas deben estar convenientemente señalizadas y con suficiente espacio para las colecciones impresas y su futuro crecimiento, la consulta en salas y el trabajo interno. Deben tener suficientes accesos electrónicos que permitan el uso *in situ* y a distancia y contemplar el acceso y uso a personas con discapacidades.

6.2 Edificio

La planificación del edificio es importante porque es una inversión a largo plazo y muy costosa. El edificio se debe proyectar pensando en las necesidades de espacio y servicios de los próximos 10 a 20 años. El diseño o la remodelación del edificio de una biblioteca es una tarea muy compleja en la que deben colaborar arquitectos y bibliotecarios. Es fundamental una cooperación estrecha entre ambos con acuerdo en los objetivos fijados por los bibliotecarios para la óptima prestación de los servicios al público y desarrollo de los internos. El *anteproyecto* recoge lo que el bibliotecario pide al arquitecto, es un resumen de lo que se necesita.

El bibliotecario conoce su biblioteca, sus necesidades, sus servicios, sus usuarios y los modos de acceso a la información. Debe hacer un croquis que describa la organización técnica y administrativa, el número de usuarios, la proporción de puestos de lectura por población, el número de volúmenes y el incremento previsto.

Ese croquis debe contener las descripciones de las distintas zonas:

- No accesibles: con los fondos históricos o de poco uso
- De libre acceso
- Informales: para la consulta libre, el descanso, paseo o de curiosidad, la de comunicación con el bibliotecario y con otros lectores

La biblioteca debe ser abierta a los usuarios pero también conservadora, un espacio de la memoria pero abierto al futuro y a la tecnología, un espacio físico pero

con servicios tanto presenciales como a distancia. Se debe detallar la atención específica a diferentes categorías de usuarios, con demandas diferentes, pero que ha de tener flexibilidad para los cambios y facilidad de uso rápido y autónomo.

El arquitecto ha de señalar qué soluciones técnicas son posibles, respetando el valor histórico del edificio, qué efectos van a producir sobre preservación, conservación, seguridad y accesibilidad de los fondos; qué circulación de usuarios y personal va a resultar y crear las redes informativas necesarias.

Las bibliotecas universitarias varían por su nivel de centralización de servicios, que va desde la multiplicación de depósitos en departamentos, a la existencia de grandes edificios de campus.

6.3 Instalaciones

La biblioteca debe contar con los siguientes sectores y condiciones:

6.3.1. Área de servicios al público

1. Recepción y consulta general: para orientar a los usuarios en el uso de los servicios y los materiales de la biblioteca.
2. Catálogos públicos: ficheros y terminales para consulta del fondo bibliográfico (OPAC)
3. Terminales de Internet y centro multimedia: para el trabajo de los alumnos, los docentes e investigadores.
4. Referencia especializada: para brindar atención personalizada en la búsqueda de información específica.
5. Circulación y préstamo de todos los materiales: para atender las demandas de los documentos que necesita el usuario.
6. Hemeroteca: para albergar las revistas y otras publicaciones científicas y disponerlas para la consulta.
7. Sala parlante: para el estudio y trabajo grupal.
8. Sala silenciosa: para el estudio individual.
9. Salas para investigadores y otros profesionales: para la realización de sus trabajos.
10. Zona de lectura recreativa: para el esparcimiento y el descanso
11. Depósitos: para albergar el fondo bibliográfico.
12. Salón de Usos Múltiples (SUM): para actividades de extensión cultural, cursos, conferencias, talleres, etc.

Se recomienda, según estándares internacionales, que la biblioteca universitaria tenga mínimamente las siguientes proporciones:

de 0,50 a 1 m² de biblioteca por usuario, ó 2,5 m² por usuario , ó, 1 puesto de lectura cada 5 alumnos.

6.3.2. Áreas de trabajo interno

La biblioteca debe contar con los siguientes sectores:

- Dirección, subdirección, Actividades administrativas: 50 m²
- Servicios técnicos: Selección, Adquisición, Canje, Sistemas, catalogación, clasificación / indización, encuadernación, digitalización: 100 m²
- Circulación interna del personal: 50 m²

El número de puestos de lectura, la distribución de espacios, la señalización y el equipamiento, hacen a la buena calidad de las instalaciones de una biblioteca. Se recomienda en ubicación próxima a la Biblioteca, pero fuera de ella, un área de libre acceso y sanitarios, teléfono público, guardarropas, cafetería, sala de eventos, entre otros.

6.3.3. Condiciones ambientales

Deben ser adecuadas para las distintas áreas de la biblioteca. Se debe tener en cuenta tanto la comodidad como la climatización, el ruido y la iluminación. Para estos los promedios aceptados son:

1. Iluminación: 300 a 500 lux.
2. Ruido ambiental: entre 30 y 50 db.
3. Temperatura: entre 18 y 22° C, según tipos de materiales.
4. Renovación continua de aire en los diferentes sectores.

6.3.4. Condiciones de seguridad

Hay que establecer las condiciones básicas para la seguridad del personal y los usuarios. Debe implementarse el Plan de seguridad, prevención y evacuación. Señalizar las zonas de evacuación, accesos y salidas de emergencia.

6.4 Equipamiento

6.4.1. Mobiliario

Debe ser cómodo y funcional, en relación al número de usuarios y del personal.

Para la ubicación del mobiliario existen medidas normalizadas para los espacios y pasillos. Los tipos de mobiliario deben respetar la ergonomía.

Se describen los sectores y el mobiliario necesario para cada uno:

1. Atención a los usuarios, préstamo e información: mostrador, espacio para el trabajo técnico, lugar para mobiliario y equipos informáticos, paneles para anuncios, expositores.
2. Actividades de documentación: mobiliario para el trabajo del personal de la biblioteca y los usuarios, estanterías, exhibidores para revistas, ficheros, equipos informáticos, otros.
3. Lectura y estudio: mesas y sillas para trabajo grupal. Se recomiendan las mesas de lectura para cuatro personas.
4. Depósitos: las estanterías serán preferentemente metálicas ya que no se deforman con la humedad o las oscilaciones de temperatura y no albergan plagas de insectos o microorganismos. Los estantes serán móviles.
5. Área de materiales especiales: armarios cerrados con cajones o gavetas deslizables, ya que el polvo u otros elementos pueden afectar gravemente las condiciones idóneas de audición y visualización.

6.4.2. Recursos informáticos

El equipamiento informático debe tener relación con el número de usuarios y de personal.

Se debe tener en cuenta la actualización permanente de los recursos informáticos.

Se debe contar con herramientas informáticas de gestión y servicio, servidores propios, Wi-Fi, red interna.

Otros equipamientos requeridos por cada biblioteca para el desarrollo de sus colecciones en todos los soportes y para trabajos especiales.

Conservación del Fondo Documental

Las bibliotecas deben mantener sus colecciones en condiciones óptimas de conservación para el uso y accesibilidad de los usuarios.

| | |
|---|----|
| 7. CONSERVACIÓN DEL FONDO DOCUMENTAL..... | 57 |
| 7.1 Consideraciones generales | 59 |
| 7.2 Política de Conservación | 59 |
| 7.3 Plan de Conservación preventiva..... | 59 |
| 7.4 Plan de acción ante un siniestro..... | 60 |
| 7.5 Rescate y salvamento de la colección..... | 60 |
| 7.6 Capacitación del Personal | 61 |
| Anexo 7.A1. Temperatura y humedad relativa. Valores medios recomendados para papel..... | 62 |

7. Conservación del Fondo Documental

7.1 Consideraciones generales

La información es un patrimonio cultural de todos y es un deber de las bibliotecas adoptar las medidas necesarias, para poder mantener en las mejores condiciones de guarda y conservación sus colecciones en cualquier tipo de soporte en que éstas se encuentren registradas.

Las bibliotecas de la UBA deberán desarrollar políticas de conservación adecuadas para salvaguardar en el tiempo su patrimonio documental.

Las medidas que se adopten para la conservación preventiva y la restauración, son fundamentales para proteger los fondos bibliográficos.

La restauración comprende las técnicas y conocimientos utilizados por el personal especializado responsable de reparar los daños ocasionados por el uso, el tiempo y otros factores.

7.2 Política de Conservación

Las bibliotecas deberán establecer políticas de conservación de sus colecciones para lo cual se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

1. Identificar las características de los edificios de las bibliotecas.
2. Analizar los tipos de documentos que albergan sus colecciones.
3. Conocer en forma fidedigna el estado de la colección y su entorno.
4. Establecer prioridades con respecto de los documentos que deberán ser preservados y/o rescatados.
5. Establecer prioridades sobre la encuadernación de las colecciones.
6. Fijar políticas de duplicación de documentos para su preservación, de acuerdo a las prioridades que establezca la biblioteca, por ejemplo: digitalización, microfilmación, fotocopiado, entre otros.
7. Realizar actividades de capacitación para el personal y Formación de Usuarios en la manipulación y técnicas de conservación de las colecciones.

7.3 Plan de conservación preventiva

Comprende todas las actividades económicas y administrativas relacionadas con el depósito e instalación de los materiales, la formación del personal, los planes de acción, los métodos y técnicas referentes a la conservación de los materiales en sus distintos soportes.

Cada biblioteca deberá tener en cuenta sus realidades y problemáticas y el tipo de colección a la que está dirigida la conservación.

Se tendrán en cuenta los siguientes factores:

1. Infraestructura edilicia: orientación, dimensiones, seguridad contra incendios, tipos de materiales constructivos.
2. Almacenamiento de las colecciones según los distintos tipos de soportes: estanterías y contenedores libres de ácido.
3. Control de las variables físicas: luz, temperatura, humedad relativa y contaminación atmosférica.
4. Control de los agentes biológicos.
5. Factores humanos: incorrecta manipulación, robo y vandalismo.

7.4 Plan de acción ante un siniestro

Las bibliotecas deberán tener un plan de acción para salvaguardar las colecciones ante diferentes tipos de siniestros. Los daños pueden variar según el soporte de que se trate.

El plan deberá contemplar los siguientes puntos:

1. Relevamiento del edificio de la biblioteca para determinar cuáles son los sitios vulnerables. Los planos deben estar anexados al plan de rescate.
2. Capacitación del personal mediante el asesoramiento y/o la realización de cursos para actuar ante una emergencia. Dichos cursos pueden ser coordinados con los bomberos o Defensa Civil.
3. Evaluar con qué tipos de seguros cuenta la biblioteca para la cobertura de su colección.
4. Revisión periódica y evaluación del plan y, de ser necesario, actualización.
5. Cada biblioteca deberá incluir en este plan, los ítems que considere necesarios de acuerdo con las características propias de cada unidad de información.

7.5 Rescate y salvamento de la colección

1. Para la recuperación del fondo documental se deberán establecer prioridades e implementar las medidas que sean necesarias.
2. Es imprescindible consultar a especialistas en conservación, ya que cualquier medida que se tome sin el conocimiento adecuado puede terminar de arruinar definitivamente lo que se salvó.

7.6 Capacitación del Personal

El personal debe ser capacitado no solamente para actuar en caso de contingencias, sino también en la manipulación diaria y en las condiciones de guarda de los distintos materiales que conforman la colección.

Anexo 7.A1.

Temperatura y humedad relativa
Valores medios recomendados para papel

| Organismo | Temperatura aconsejada | Humedad Relativa aconsejada |
|---|-------------------------------|------------------------------------|
| IFLA (1986) | 18°C ± 2 | 55% ± 5 |
| Northeast Document Conservation Center (1994) | hasta 21°C | 35-45% ± 3 |
| Society of American Archivist (1983) | 20°C ± 2 | --- |
| United States National Bureau of Standards | 10-13°C | 35% |
| Britain's National Preservation Office (1989) | 13-18°C | 55-65% |
| Archives Nationales (1993) | 18°C ± 2 | 55% ± 5 |
| ICRBC (1989) | 18°C ± 2 | 55% ± 5 |

Gestión Financiera y Administración Presupuestaria

La biblioteca universitaria debe contar con un presupuesto propio dentro del presupuesto asignado a la Unidad Académica, articulado con el presupuesto de la Universidad.

| | |
|--|----|
| 8. GESTION FINANCIERA Y ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTARIA..... | 63 |
| 8.1 Consideraciones generales | 65 |
| 8.2 Marco normativo..... | 65 |
| 8.3 Obtención de recursos | 66 |
| 8.4 El presupuesto..... | 66 |
| 8.4.1 Elaboración y aprobación..... | 67 |
| 8.4.2 Implementación | 68 |
| 8.4.3 Control | 68 |
| 8.5 Identificación de componentes del presupuesto | 69 |
| 8.5.1 El presupuesto de operación | 69 |
| 8.5.2 El presupuesto de inversión | 69 |
| 8.6 Fuentes de financiamiento..... | 69 |

8. Gestión Financiera y Administración Presupuestaria

8.1 Consideraciones generales

La dirección de la biblioteca universitaria preparará, fundamentará, presentará y administrará, según el cronograma de gestión administrativo/financiera de cada Unidad Académica, su Plan de Requerimientos para la posterior inserción en el presupuesto global de la Universidad. Para ello deberá presentar anualmente el proyecto de presupuesto en el que se justifiquen las necesidades a atender.

El presupuesto constituye la herramienta fundamental para desarrollar con éxito las funciones de planificación, coordinación y control; es un instrumento de programación económica y de administración, que permite materializar el cumplimiento de un conjunto de objetivos y acciones. Es imprescindible para la biblioteca universitaria contar con el presupuesto que asegure la eficiente gestión de servicios y recursos de información. Dentro del planeamiento, el presupuesto constituye el medio de acción que da forma, en términos económicos, a las decisiones contenidas en planes, programas y proyectos.

La administración financiera comprende el conjunto de sistemas, órganos, normas y procedimientos administrativos que hacen posible la obtención de los recursos públicos y su aplicación de acuerdo con la Ley N° 24.156.

8.2 Marco normativo

La Universidad de Buenos Aires es una persona jurídica de derecho público que se encuentra comprendida dentro de las previsiones de la Ley de Educación Superior N° 24.521.

La universidad, como organización autárquica, posee en el aspecto financiero, cierta capacidad de disposición de sus fondos y en el aspecto administrativo, genera su propio marco normativo, pero siempre referenciado a la norma superior.

El Estatuto de la UBA en el Capítulo V expresa, en su Art. 85: *“El Consejo Superior fija a los organismos de la Universidad los plazos para la confección de sus respectivos proyectos de presupuesto correspondientes al año inmediato siguiente. Estos proyectos forman parte del anteproyecto de presupuesto que la Universidad eleva a quien corresponde, en conformidad con las disposiciones legales vigentes.”*

Los gastos e inversiones se regirán por lo dispuesto en el Título IV, “Del patrimonio, los recursos y los gastos”, Capítulo IV, De los gastos e inversiones, Arts. 83 y 84.

La Universidad de Buenos Aires centraliza a través del SISBI la suscripción anual de todo el material bibliográfico periódico para las Unidades Académicas, para fines de docencia e investigación.

Las donaciones requieren, como patrimonio público y de acuerdo a la norma-

tiva vigente para el Estado por la Ley de Contabilidad, su aceptación expresa, ya sea por acto administrativo cuando carecen de condición a cargo, o por Resolución de la superioridad cuando generan obligaciones; en ambos casos debe examinarse la personalidad del donante, los beneficios de la aceptación y su vinculación con los intereses públicos. También existen las *transferencias sin cargo* y las sesiones de uso sin cargo que se dan *a título precario* (el llamado comodato administrativo), encuadradas en el Art. 53 de la mencionada ley y en la Ley 18.142.

8.3 Obtención de recursos

El presupuesto de la biblioteca universitaria debe estar acorde a sus necesidades y proporcional al presupuesto operativo de la Unidad Académica. Podrá beneficiarse de otros recursos financieros, procedentes de la propia Unidad Académica o de personas o instituciones ajenas a ella. En tal caso, serán ingresados en la cuenta de la misma, con destino específico a la biblioteca.

Las bibliotecas, como otras áreas de la Unidad Académica, podrán aplicar diferentes modalidades para la obtención de recursos a partir de la prestación de sus servicios a terceros según prioridades a corto, mediano o largo plazo, siguiendo para ello las normativas de la UBA, como lo establece por ejemplo la Resolución CS N° 3192/1992.

Asimismo la biblioteca universitaria se inserta, cada día más, en proyectos y programas especiales emanados de los organismos dependientes del Gobierno Nacional (Ministerios) y de otros como la Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica que le proporciona distintos medios para la obtención de recursos.

8.4 El presupuesto

Constituye el plan que resume la totalidad de las actividades de una dependencia en un futuro determinado. Se expresa en términos cuantitativos tales como dinero, horas trabajadas, unidades producidas, entre otras. El presupuesto puede ser de Operación o Económico (ventas, producción, inventario, entre otros) y Financiero (de efectivo, de capital, estados financieros, proformas, entre otros).

Para las operaciones y programas sobre los cuales la autoridad de la Unidad Académica tiene alguna discrecionalidad, como por ejemplo: gastos administrativos y de estructura, investigación, mantenimiento, entre otros, se aplica preferentemente el presupuesto base cero (*Zero-Based Budgeting*, ZBB), dado que se trata de una técnica que requiere de cada dependencia / área la justificación de sus requerimientos presupuestarios integrales de manera detallada, desde una base cero y, como tal, demanda un análisis de los valores de *outputs* de cada actividad.

Sintéticamente, el presupuesto base cero:

- comienza desde una base cero
- analiza la relación costo/beneficio para todas las actividades
- se maneja con objetivos y actividades
- analiza explícitamente nuevos métodos de operación

8.4.1 Elaboración y aprobación

En la preparación del presupuesto deben considerarse varios factores que intervienen y permitirán advertir sobre su rol preventivo o correctivo:

1. Plan o planes de estudios de la unidad académica.
2. Necesidades de las diferentes carreras, áreas o cátedras para el desarrollo de sus actividades.
3. La población actual y futura de la unidad académica: alumnos, docentes, investigadores, personal administrativo y técnico.
4. El horario de atención de la biblioteca y futuras extensiones del mismo.
5. Los servicios que se deben prestar.
6. Las instalaciones: salas de consulta, salas multimedia y sectores de trabajo, depósitos.
7. El desarrollo de la colección en los diferentes campos del conocimiento y disciplinas de cada Unidad Académica.
8. El nivel de automatización de las operaciones y servicios.
9. El equipamiento informático, el multimedial, la infraestructura, el mobiliario y otros.
10. La cantidad y calidad del personal afectado a los servicios.

El cumplimiento de los factores expuestos originan gastos que redundarán en beneficio de una inversión en la calidad académica, investigativa y de extensión.

La biblioteca debe adquirir recursos, realizar diferentes inversiones de mantenimiento en servicios e instalaciones y atender en lo relativo a la actualización del personal.

En opinión de Atherton (1978), los porcentajes de gastos estimados y aceptados a asignar en la biblioteca universitaria son los siguientes:

| | |
|------------------------------|--------|
| salarios del personal | 50-65% |
| adquisiciones bibliográficas | 20-30% |
| compras varias | 10% |
| gastos diversos | 5% |

Se recomienda, después de hacer inversiones en tecnologías de la información, considerar el gasto anual de recurrencia, para asegurar su operación y continuidad.

8.4.2. Implementación

Una vez aprobado el presupuesto, la biblioteca debe ejecutar las actividades previstas. Dependiendo de los fondos asignados, se introducirán los cambios y prioridades establecidas.

La implementación del presupuesto requiere un cronograma de gastos, ya que el total de los montos asignados no están disponibles al comienzo del ejercicio, por este motivo el presupuesto anual se divide en períodos más cortos, generalmente en trimestres.

Otros gastos pueden programarse de acuerdo con las necesidades, aunque algunas erogaciones pueden estar sujetas a restricciones externas, como es el caso de la subscripción a las publicaciones periódicas.

8.4.3 Control

El control presupuestario es la comparación entre lo planeado (representado por el presupuesto) y lo realizado (que surge de la recopilación de datos). La adquisición de todos los recursos que la biblioteca universitaria demanda y la exhaustiva evaluación de las actividades desarrolladas, deberán reflejarse en la memoria anual.

La biblioteca deberá certificar el cumplimiento de servicios, la recepción de materiales y controlar las facturas respectivas.

El proceso de control presupuestario consiste en:

1. Obtención de los datos sobre la gestión realizada y los resultados reales alcanzados (a nivel de costos, entre otros).
2. Comparación de los valores presupuestados y determinación de las variaciones o desvíos (en valor absoluto y/o en porcentaje).
3. Establecimiento de las causas de dichas variaciones (es aconsejable que se incluya a la comparación numérica una justificación de las variaciones).
4. Análisis de responsabilidad de aquellas y atribución de las mismas a las distintas áreas o personas.
5. Corrección de los comportamientos futuros para evitar desvíos.
6. Eventualmente, corrección de los pronósticos existentes, ajustando los presupuestos de períodos futuros.
7. Empleo de la información obtenida para evaluar la gestión.

8.5 Identificación de componentes del presupuesto

En el presupuesto de la Biblioteca Universitaria se identifican los siguientes componentes que constituyen los distintos programas establecidos en una planificación anual:

8.5.1 El presupuesto de operación

Es el presupuesto anual destinado a mantener la normal operación de la biblioteca universitaria, y comprende recursos de información actuales y permanentes (documentos en diferentes soportes), recursos humanos (incluyendo capacitación, remuneraciones del personal permanente y transitorio, no asociado a proyectos especiales) y los gastos corrientes en recursos tecnológicos, de insumos y telecomunicaciones, mantenimiento del edificio, instalaciones y mobiliario (arreglos menores y cuidado de los mismos, incluso la encuadernación y restauración), colecciones, repuestos (para computadoras y equipos en general), artículos de oficina, impresos, entre otros. Aquí se incluyen también los gastos de representación institucional.

8.5.2 El presupuesto de inversión

Es el presupuesto destinado a la construcción o adquisición de nuevos edificios, mobiliarios, equipamiento, software mayor, o la contratación de asesores y personal temporario para realizar tareas extraordinarias por un período definido de tiempo y a la capacitación de personas específicas en programas de larga duración.

8.6 Fuentes de financiamiento

Según la Ley N° 24.156 los gastos se adjudican según los siguientes incisos o partidas:

Inciso 1: Personal (de planta permanente y planta transitoria, y contratos programados).

Inciso 2: Bienes de consumo – no inventariables- (materiales y suministros necesarios para el funcionamiento).

Inciso 3: Servicios no personales –locación de obras y servicios- (pasantías y tareas extraordinarias).

Inciso 4: Bienes de uso – inventariables.

Inciso 5: Transferencia (convenios, programas, becas, asistencia técnica, entre otras).

El Inciso 1, administración de Recursos Humanos, se rige por lo establecido en la Ley de Empleo Público.

Los Incisos 2 y 4 se adquieren según el régimen de contrataciones de la Administración Nacional, Decretos 436/2000 y 1023/2001, por los mecanismos de:

- Licitación o Concurso Público o Privado.
- Contratación Directa.
- Concurso de Precios (es un trámite simplificado y excepcional).
- Remate Público.

Quedan excluidos de esta norma los siguientes contratos:

- De empleo público.
- Las compras por Caja Chica.
- Los que se celebren con estados extranjeros, con entidades de derecho público internacional, con instituciones multilaterales de crédito, los que se financien total o parcialmente con recursos provenientes de esos organismos.

Existen también otros gastos que se ejecutan mediante Fondos Rotatorios o Cajas Chicas, según Decreto 2380/94. Es un procedimiento de excepción y se adjudican, según la procedencia de los fondos, a los Incisos 11 (con recursos del Estado) y 12 (con recursos propios).

Estas partidas especiales se aplican a los siguientes conceptos:

- Inciso 1: “*asistencia social al personal*” (en caso de sepelio)
- Inciso 4: con algunas excepciones;
- Inciso 5: “*ayudas sociales a personas*” (subsidijs de investigación, becas)

Gestión de Calidad

Las bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires deben evaluar en forma periódica la calidad, eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de sus servicios, instalaciones y recursos asignados en relación con su misión, metas y objetivos, los que están en consonancia con los objetivos de la institución mayor.

| | |
|--|----|
| 9. GESTIÓN DE CALIDAD | 71 |
| 9.1. Consideraciones generales | 73 |
| 9.2 Evaluación..... | 73 |
| 9.3 Medición | 74 |
| ANEXOS: | |
| 9.A1. Lista de indicadores de desempeño de bibliotecas: Tabla A.1..... | 76 |
| 9.A2. Definiciones IRAM-ISO 11620 | 80 |

9. Gestión de Calidad

9.1. Consideraciones generales

La calidad de los servicios bibliotecarios forma parte de un tema más amplio relacionado con la gestión y el aseguramiento de la calidad. Los principios de gestión de calidad son enunciados en las Normas IRAM-ISO 9001 y 9004, en donde la adopción de un sistema de gestión de la calidad se desarrolla e implementa “para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los reglamentarios y los propios de la organización”. Su fin es aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos, para ello asegura el seguimiento y la medición de los procesos incluyendo la toma de decisiones y acciones para la continua mejora del sistema.

La norma IRAM 30500, *Guía de interpretación de la norma ISO 9001:2000 en Bibliotecas* (actualmente en discusión pública) se implementará en todas las bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires para asegurar la calidad de las mismas.

9.2 Evaluación

Como servicio a la comunidad universitaria, las bibliotecas tienen que disponer de mecanismos de evaluación de sus actividades que garanticen la calidad de los servicios prestados y la satisfacción de sus usuarios.

Es necesario que cada servicio se empeñe en alcanzar cada vez mayores índices de calidad. Lograr un mejoramiento continuo implica la evaluación de lo diseñado en forma regular. Evaluar es valorar el desempeño del servicio (sus acciones y procesos) y su relación con los objetivos que persigue.

La satisfacción del usuario puede tenerse en cuenta como un indicador de la evaluación del desempeño, en donde la satisfacción está directamente relacionada con el uso del sistema. De esta manera será posible evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de la biblioteca en su conjunto o con los diferentes servicios específicos.

La evaluación periódica permite:

- Medir el resultado (impacto, efectividad, eficiencia) de los servicios de la biblioteca.
- Verificar si se logran los objetivos planteados, descubrir fallas y corregirlas.
- Cuantificar, explicar y justificar los resultados obtenidos de la biblioteca a las autoridades financieras.
- Facilitar el cambio organizacional de la biblioteca.

9.3 Medición

Es el conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

Para la medición de los servicios y/o productos, las Bibliotecas de la Universidad de Buenos Aires adoptarán la norma IRAM-ISO 11620 para la evaluación de cualquier tipo de biblioteca y norma base para la elaboración de indicadores. Según esta norma *“El objetivo de los indicadores de desempeño bibliotecario es servir de herramientas para evaluar la calidad y eficacia de los servicios prestados por una biblioteca y de otras actividades que pueda emprender, así como también para valorar la eficiencia de los recursos asignados por la biblioteca a tales servicios y a otras actividades”*.

“Como herramienta de planificación y evaluación de la biblioteca, los indicadores de desempeño tienen dos objetivos principales. Uno, facilitar el control en los procesos de gestión; Dos, servir de base de referencia y facilitar la comunicación entre el personal de la biblioteca, los organismos financiadores y los usuarios.”

“Cada indicador de esta norma tiene su propio nombre, no compartido con ningún otro y que difiere a veces del que recibe en la bibliografía en la que está basada la descripción. Dichas referencias están documentadas en las descripciones de los indicadores”.

Los indicadores pueden utilizarse para comparar la evolución de una misma biblioteca a lo largo del tiempo o para efectuar comparaciones entre bibliotecas, teniendo en cuenta las diferencias de los tipos y funciones de las bibliotecas a comparar.

Para decidir el uso de un indicador de desempeño se deben utilizar los siguientes criterios: contenido informativo, fiabilidad, validez, idoneidad, si es práctico y si permite realizar comparaciones con otras bibliotecas.

La norma IRAM-ISO 11620 presenta indicadores para analizar las siguientes actividades, aspectos, áreas y/o servicios bibliotecarios (ver el Anexo 1: Normativo):

1. Opinión del usuario.
2. Servicios al público.
3. Suministro de documentos.
4. Recuperación de documentos.
5. Préstamo de documentos.
6. Suministro de documentos de fuentes externas.
7. Servicio de referencia e información.
8. Búsquedas de información.
9. Instalaciones.
10. Servicios Técnicos.
11. Adquisición de documentos.
12. Proceso técnico de documentos.

13. Catalogación.

14. Servicios a los usuarios.

No se describen indicadores para:

- Formación de usuarios
- Promoción de servicios
- Biblioteca virtual

Para los indicadores que no han sido desarrollados en la norma antes citada se seguirán los indicados en:

- Association of College & Research Libraries (2004). *Standards & Guidelines: Standards for Libraries in Higher Education*.
- Berbes, J. (2008) *Propuesta de indicadores para el anuario estadístico de REBIUN*

Para el uso de los indicadores descriptos en el Anexo 9.A1 se debe contar además con el Anexo 9.A2 de la Norma IRAM-ISO 11620 donde se describen detalladamente cada uno de ellos.

Anexo 9.A1

Lista de indicadores de desempeño de bibliotecas

Se recomienda, para su aplicación y una acabada comprensión, la lectura de la norma IRAM-ISO 11620.

En la Tabla A.1 se indican actividades y servicios que las bibliotecas llevan a cabo o proveen habitualmente. Los indicadores de desempeño descritos en esta norma se agrupan bajo las actividades o servicios con los que se relacionan, y se hace referencia a las descripciones contenidas en el Anexo 2. La clasificación adoptada permite futuras adiciones a la lista de actividades y a la de indicadores.

Aclaraciones:

1. Existen indicadores usados en ciertas bibliotecas que no se describen.
2. En esta norma se incluyen algunas actividades para las cuales no se describe ningún indicador. Este hecho refleja que en el momento de la redacción de esta norma no existían indicadores adecuados descritos en la bibliografía o de uso generalizado. A cada una de las actividades se le atribuye un número de referencia (por ejemplo B.2.8) para facilitar la inserción de nuevas descripciones en el futuro.

Tabla A.1

Indicadores de desempeño de bibliotecas¹

| Servicio, actividad o aspecto evaluado | Indicador de desempeño | Descripción en anexo B |
|---|---|-------------------------------|
| Opinión del usuario | | B.1 |
| General | | B.1.1 |
| | Satisfacción del Usuario | B.1.1.1 |
| Servicios al público | | B.2 |
| General | | B.2.1 |
| | Porcentaje de la Población Objeto | B.2.1.1 |
| | Costo por Usuario | B.2.1.2 |
| | Visitas a la Biblioteca per Cápita de la Población por Servir | B.2.1.3 |

1. NOTA IRAM: La expresión *per Cápita* se refiere tanto a las personas físicas como a jurídicas (organizaciones), se utiliza como sinónimo de usuario.

| Servicio, actividad o aspecto evaluado | Indicador de desempeño | Descripción en anexo B |
|---|---|-------------------------------|
| | Costo por Visita a la Biblioteca | B.2.1.4 |
| Suministro de documentos | | B.2.2 |
| | Disponibilidad de Títulos | B.2.2.1 |
| | Disponibilidad de Títulos Solicitados | B.2.2.2 |
| | Porcentaje de Títulos Solicitados Existentes en la Colección | B.2.2.3 |
| | Disponibilidad Inmediata y diferida de Títulos Solicitados | B.2.2.4 |
| | Uso de Materiales en Sala per Cápita de la Población por Servir | B.2.2.5 |
| | Tasa de Uso de Documentos | B.2.2.6 |
| | Porcentaje del Acervo no Usado | B.2.2.7 |
| | Ubicación Correcta en el Estante | B.2.2.8 |
| Recuperación de documentos | | B.2.3 |
| | Tiempo Medio de Recuperación de Documentos desde Depósitos Cerrados | B.2.3.1 |
| | Tiempo Medio de Recuperación de Documentos en Áreas de Libre Acceso | B.2.3.2 |
| Préstamo de Documentos | | B.2.4 |
| | Volumen de Préstamos | B.2.4.1 |
| | Préstamos per Cápita a la Población por Servir | B.2.4.2 |
| | Documentos en Préstamo per Cápita a la Población por Servir | B.2.4.3 |
| | Costo por Préstamo | B.2.4.4 |

| Servicio, actividad o aspecto evaluado | Indicador de desempeño | Descripción en anexo B |
|--|--|------------------------|
| | Préstamos por Empleado | B.2.4.5 |
| | Proporción del Acervo en Préstamo | B.2.4.6 |
| Suministro de documentos de fuentes externas | | B.2.5 |
| | Rapidez del Préstamo Interbibliotecario | B.2.5.1 |
| Servicio de referencia e información | | B.2.6 |
| | Tasa de Respuestas Correctas | B.2.6.1 |
| Búsquedas de información | | B.2.7 |
| | Tasa de Éxito de Búsqueda en el Catálogo de Títulos | B.2.7.1 |
| | Tasa de Éxito de Búsqueda en el Catálogo de Materias | B.2.7.2 |
| Formación de usuarios | | B.2.8 |
| | No se describen indicadores en esta norma | |
| Instalaciones | | B.2.9 |
| | Disponibilidad de Instalaciones | B.2.9.1 |
| | Tasa de Uso de las Instalaciones | B.2.9.2 |
| | Tasa de Ocupación de Asientos | B.2.9.3 |
| | Disponibilidad de Sistemas Informatizados | B.2.9.4 |
| Servicios técnicos | | B.3 |
| Adquisición de documentos | | B.3.1 |
| | Tiempo Medio de Adquisición de Documentos | B.3.1.1 |

| Servicio, actividad o aspecto evaluado | Indicador de desempeño | Descripción en anexo B |
|---|---|-------------------------------|
| Proceso técnico de documentos | | B.3.2 |
| | Tiempo Medio de Proceso Técnico de Documentos | B.3.2.1 |
| Catalogación | | B.3.3 |
| | Costo por Documento Catalogado | B.3.3.1 |
| Promoción de servicios | | B.4 |
| | No se describen indicadores en esta norma | |
| Servicios a los usuarios | | B.5 |
| | Personal Asignado a Servicios al Público per Cápita de la Población por Servir | B.5.1.1 |
| | Porcentaje del Personal Asignado a Servicios al Público en Relación con el Personal Total | B.5.1.2 |

(Tabla de IRAM-ISO 11620)

Anexo 9.A2.

Definiciones IRAM-ISO 11620

CALIDAD. Grado en que el conjunto de las características de un producto o servicio contribuye a la capacidad de la biblioteca para satisfacer necesidades declaradas o implícitas.

DESEMPEÑO. Grado de eficacia de la prestación de servicios de la biblioteca y eficiencia en la asignación y utilización de recursos para proporcionar esos servicios.

EFICACIA. Medida del grado de cumplimiento de los objetivos propuestos.

NOTA: Una actividad es eficaz si consigue optimizar los resultados que pretendía conseguir.

EFICIENCIA. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

NOTA: Una actividad es eficiente si reduce al mínimo la utilización de recursos o produce mejores resultados con los mismos recursos.

EVALUACIÓN. Proceso consistente en estimar la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación.

INDICADOR. Expresión (números, símbolos o palabras) utilizada para caracterizar actividades (sucesos, objetos, personas) en términos cuantitativos y cualitativos, con el propósito de evaluar dichas actividades.

INDICADOR DE DESEMPEÑO. Expresión (números, símbolos o palabras) derivada de estadísticas y datos de la biblioteca y utilizada para caracterizar su desempeño.

NOTA: Incluye tanto simples conteos como razones aritméticas entre números.

META. Situación que se desea alcanzar mediante la puesta en práctica de las políticas acordadas.

MISIÓN. Declaración aprobada por las autoridades, en la que se formulan los objetivos generales de la organización y su elección para el desarrollo de servicios y productos.

OBJETIVO. Resultado específico de una actividad dada que debe alcanzarse como una contribución a la misión de la organización.

POBLACIÓN OBJETO. Grupos de usuarios reales o potenciales de una biblioteca determinada, considerados como usuarios principales de servicios y materiales específicos.

USUARIO. Receptor de los servicios bibliotecarios.

NOTA: El receptor puede ser una persona o una institución.

VALIDEZ. Grado en que un indicador mide realmente.

Bibliografía

- Association of College and Research Libraries. (2004). *Standards for Libraries in Higher Education*. Chicago, IL: Association of College and Research Libraries. <http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries>
- Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales. (2008). *Indicadores de Desempeño para bibliotecas universitarias*. Lima: COBUN. http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_cobun.pdf&%5d
- Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior. (2005). *Normas para bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación*. Guadalajara: CONPAB-IES. http://bibliotecas.uag.mx/rebco/DOCUMENTOS/NORMAS_para_BIBLIOTECAS_de_las_IES_e_INVESTIGACION_del_CONPAB.pdf.
- Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. (2003). *Estándares para bibliotecas chilenas* (2a ed.). Santiago de Chile: CRUCH; Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. <http://cabid.ucv.cl/files/estandares/standares.PDF>
- Gómez Hernández, J.A. (2002). *Gestión de bibliotecas*. Murcia: DM.
- International Organization for Standardization (ISO). (2008). *ISO 11620: Information and documentation. Library performance indicators* (2nd ed.) (Revisión de la primera edición ISO 11620: 1998, Amd. 1: 2003 e ISO/TR 20983: 2003). Geneva: ISO.
- The Library Association, Colleges of further and Higher Education Group. (1995). *Guidelines for college libraries: recommendations for performance and resourcing* (4th ed.). London: Library Association.
- López Yepes, J. (2004). *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación*. Madrid: Síntesis.

- López Yepes, J. (Coord.). (2006) *Manual de Ciencias de la Documentación*. Madrid: Pirámide.
- Orera Orera, L. (ed.) (2005). *La biblioteca universitaria : análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis.
- Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN). (1999). *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas*. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura. http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/Bibliotecas_Universitarias_y_Cientificas.pdf&%5d
- Scottish Library and Information Council & Scottish Library Association. (1993). *Libraries in Scottish Further Education and Colleges: Standards for performance and resourcing: the report of a working party*. Hamilton: SLIC/SFEU.
- Universidad de Buenos Aires. (1994). *Lineamientos para una política bibliotecaria de la Universidad de Buenos Aires. Resolución Consejo Superior CS n° 222/94*. Buenos Aires: UBA. <http://www.sisbi.uba.ar/institucional/reglamentaciones/resolucion22294.php>
- Young, H. (ed.). (1988). *Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información*. Madrid: Díaz de Santos.

Bibliografía Complementaria

Estándar 1: El Sistema de Bibliotecas de la UBA

- Universidad de Buenos Aires. (1985). *Creación Sistema de Bibliotecas y de Información SISBI. Resolución Consejo Superior CS n° 1913/85*. Buenos Aires: UBA.

Estándar 2: Desarrollo de la Colección

- AcqWeb. (2000). *Library & Information Science Resources of Interest to Acquisitions and Collection Development Librarians*. Acqweb. <http://www.acqweb.org/libsci.html>
- Evans, G. E. (1995). *Developing library and information center collections* (3rd ed.). Englewood, Col.: Libraries Unlimited.
- Massísimo i Sánchez de Boado, A. (2002). Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias: I. Métodos basados en el estudio de la colección. *Anales de Documentación*, 5, 245-272. <http://eprints.relis.org/11993/>
- Negrete Gutiérrez, M. (2003). *El desarrollo de colecciones y la selección de recursos en la biblioteca universitaria*. México: UNAM.

Estándar 3: Procesos Técnicos

- Dublin Core Metadata Initiative (2010). *Dublin Core Metadata Element Set, Version 1.1*. Singapur: DCMI. <http://dublincore.org/documents/dces/>

- International Federation of Library Associations and Institutions. (2009). *Declaración de principios internacionales de catalogación*. Madrid: IFLA. http://www.ifla.org/files/assets/cataloguing/icp/icp_2009-es.pdf
- Reglas de catalogación angloamericanas: RCAA*. (2ª ed., rev. 2003). Bogotá: Rojas Eberhard Editores.
- Universidad de Buenos Aires. (1993). *Formato BIBUN. Documentos monográficos. Resolución Consejo Superior CS n° 3911/93*. Buenos Aires: UBA.
- Universidad de Buenos Aires. (1997). *Formato BIBUN. Publicaciones en serie. Resolución Consejo Superior CS n° 5102/97*. Buenos Aires: UBA.

Estándar 4: Servicios y/o productos

- Association of College and Research Libraries (2000). *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior*. Traducción por Cristóbal Pasadas Ureña; revisión por el Grupo de Bibliotecas Universitarias de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. <http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetencystandards>
- Bopp, R.E. & Smith, L.C. (Eds.). (2000). *Introducción general al servicio de consulta* (C. Compton García Fuentes, Trad.). México: UNAM, CUIB; Información Científica Internacional; Alfagrama.
- García, I.L. & Portugal, M. (2008). *Servicio de referencia: una propuesta integradora*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Marcos Mora, M.C. (2004). *Interacción en interfaces de recuperación de información*. Gijón: Trea.
- Monfasani, R.E. & Curzel, M.F. (2008). *Usuarios de la información : formación y desafíos*. (2ª. ed.) Buenos Aires: Alfagrama.
- Moreno Cañizares, A. (2007). *Desarrollo de la accesibilidad del sitio web de la biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Red Alfa. Biblioteca de Babel (2007). *Directrices para la creación de repositorios institucionales en universidades y organizaciones de educación superior*. Bruselas: EuropeAid. Cooperation Office. http://www.sisbi.uba.ar/institucional/proyectos/internacionales/Directrices_RI_Espa_ol.pdf
- Sánchez Avillaneda, M.R. (2006). *Señalética: conceptos y fundamentos: una aplicación en bibliotecas*. Buenos Aires: Alfagrama.
- World Wide Web Consortium – Oficina Española. (2005). *Guía Breve de Accesibilidad Web*. Barcelona: W3C. <http://www.w3c.es/Divulgacion/GuiasBreves/Accesibilidad>

Estándar 5: Recursos Humanos

- Argentina. (2006). Decreto Nacional 366/06. Universidades Nacionales. Convenio Colectivo de Trabajo para Sector No Docente. <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/verNorma.do;jsessionid=8FC87BAD58C73B3AE801BE21201C0B8A?id=115242>
- Association of College & Research Libraries. (2007). *Guidelines for Academic Status for College and University Librarians*. Chicago, IL: Association of College and Research Libraries. <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/guidelinesacademic.cfm>
- European Council of Information Association (ECIA). (2004). *Euroreferencial en información y documentación. Vol. 1. Competencias y actitudes de los profesionales europeos de información y documentación* (2ª ed.). Madrid: SEDIC.
- Universidad de Buenos Aires. (1960). *Estatuto universitario*. Buenos Aires: UBA. <http://www.uba.ar/download/institucional/uba/9-32.pdf>
- Universidad de Buenos Aires. (1994). *Estatuto para el personal no docente de la Universidad de Buenos Aires. Resolución Consejo Superior CS n° 1309/94*. Buenos Aires: UBA. <http://www.sisbi.uba.ar/institucional/reglamentaciones/estatuto-nodocente.php>

Estándar 6: Infraestructura Edilicia y Tecnológica

- Bazillion, R.J. & Braun, C.L. (2001). *Academic Libraries as High-tech Gateways: A Guide to Design & Space Decisions* (2ª ed.) Chicago, IL: American Library Association.
- Brisbrouck, M.F. & Renoult, D. (1993). *Construire une bibliothèque universitaire*. Tours: Editions du Cercle de la Librairie.
- Gómez Hernández, J. A (2002). *Gestión de bibliotecas*. Murcia: DM.
- Leighton, P.D. & Weber, D.C. (1999). *Planning academic and research library buildings* (3rd ed.). Chicago, IL.: ALA.
- Neufert, E. (1993). *Arte de proyectar en arquitectura*. Barcelona: G. Gili.
- Ogden, S. (Ed.). (2000). *El manual de preservación de bibliotecas y archivos del Northeast Document Conservation Center* (3ª ed.). Santiago de Chile: Dibam, Centro Nacional de Conservación y Restauración.
- Sannwald, W.W. (2001). Compliance with ADA Accessibility Guidelines. En: *Checklist of Library Building Design Considerations* (4th ed., pp. 84-112). Chicago, IL: American Library Association.
- Universidad Carlos III de Madrid (2001). *Biblioteca, evaluación y estadísticas 2000-2001, Informe final del proceso de evaluación*. http://www.uc3m.es/portal/page/portal/prog_mejora_calidad/programas_evaluacion_mejora_titulaciones/Inf9820.pdf

Estándar 7: Conservación del Fondo Documental

- Adcock, E.P. (Comp.). (1998). *IFLA principles for the preservation and conservation of library materials*. Paris, Washington, DC: IFLA/PAC, CLIR.
- Boletín sobre Conservación y Restauración*, 2 (5). (2009). Buenos Aires: INTI. <http://www.ilam.org/ILAMDOC/BoletinINTI/restN.V.pdf>
- Chapman, P. (1990). *Guidelines on preservation and conservation policies in the archives and libraries heritage*. Paris: Unesco.
- Edmonson, R. (2002). *Memoria del mundo: directrices para la salvaguardia del patrimonio documental*. (ed. rev.) París: Unesco. División de la Sociedad de la Información. (CII-95/WS-11. Rev)
- Ferreira, C.A., Fuentes, B.S. & Laguzzi, N. (2010). *Se acabó el papel: aportes para la preservación y la conservación preventiva del patrimonio cultural en papel*. Córdoba: Centro Regional de Preservación y Conservación del Patrimonio Cultural en Obras sobre Papel.
- Fothergill, R. & Butchart, I. (1992). *Materiales no librarios en las bibliotecas*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Pirámide.
- International Organization for Standardization. (1999). *ISO 11798:1999 Information and documentation -- Permanence and durability of writing, printing and copying on paper -- Requirements and test methods*. Geneva: ISO.
- International Organization for Standardization. (2003). *ISO 11799:2003 Information and documentation -- Document storage requirements for archive and library materials*. Geneva: ISO.
- International Organization for Standardization. (2003). *ISO 14416:2003 Information and documentation -- Requirements for binding of books, periodicals, serials and other paper documents for archive and library use -- Methods and materials*. Geneva: ISO.
- International Organization for Standardization. (2009). *ISO 16245:2009 Information and documentation -- Boxes, file covers and other enclosures, made from cellulosic materials, for storage of paper and parchment documents*. Geneva: ISO.
- Luirette, C.D. & Escánder, R.D. (2008). *Conservación de soportes audiovisuales : imágenes fijas y en movimiento*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Seripierri, D. [et al.]. (2005). *Manual de conservação preventiva de documentos: papel e filme*. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo.
- Silva, C. (2010). *Conservación preventiva del patrimonio documental*. En E. Barber (Comp.). *Aportes preliminares para el estudio de la Bibliotecología y Ciencia de la Información* (pp. 147-172). Buenos Aires: Facultad de Filosofía y Letras. Universidad de Buenos Aires.

Estándar 8: Gestión Financiera y Administración Presupuestaria

- Argentina. (1972). *Decreto Nacional 5720/72. Ley de contabilidad. Reglamento de las Contrataciones del estado*. <http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/15000-19999/17335/texact.htm>
- Argentina. (1992). *Ley Nacional 24.156. Administración Financiera y de los sistemas de control del sector público nacional*. <http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/554/texact.htm>
- Argentina. (1994). *Decreto Nacional 2380/94. Administración financiera y de los sistemas de control del sector público nacional. Régimen de fondos rotatorios y cajas chicas*. <http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/10000-14999/14331/texact.htm>
- Argentina. (1999). *Ley Nacional 25.164/99. Marco de Regulación del Empleo público nacional*. <http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/60458/norma.htm>
- Argentina. (2000). *Decreto Nacional 436/00. Reglamento para la adquisición, enajenación y contratación de bienes y servicios del estado nacional*. <http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=63216>
- Argentina. (2001). *Decreto Nacional 1023/01. Régimen de contrataciones de la Administración Nacional. Régimen General. Contrataciones Públicas Electrónicas. Contrataciones de Bienes y Servicios. Obras Públicas. Disposiciones Finales y Transitorias*. <http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=68396>
- Atherton, P. (1978). *Manual para los sistemas y servicios de información*. París: UNESCO.
- Cagnoli, R.B. (1996). *Administración de bibliotecas*. Buenos Aires: EB Publicaciones.
- Lucero, J.A. & Casuccio, M. (2003). *Presupuesto económico y financiero para la gestión empresarial*. Buenos Aires: Ediciones Nueva Técnica.
- Universidad de Buenos Aires. (1992). *Aranceles de Bibliotecas. Resolución Consejo Superior CS n° 3192/92*. Buenos Aires: UBA.
- Zambotti, J.P. & De la fuente, G. (2007). *Tiempo de finanzas y mercado de capitales: guía teórica-práctica*. Buenos Aires: Masters.

Estándar 9: Gestión de Calidad

- Aguilar A., Fernández, P. & Puyuelo, P. (2007). *Gestión de la calidad en las bibliotecas : norma ISO 9001*. <http://eprints.rclis.org/18156/>
- Balagué Mola, N. (2007). El uso de la norma de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de instituciones de educación superior. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 19. <http://www.ub.edu/bid/19balag2.htm>

- Berbes, J.A., García, J. & Heredia Alvaro, J.A. (2008). *Propuesta de indicadores para el anuario estadístico de Rebiun*. Castellón: Rebiun. <http://www.rebiun.org/doc/XVIasambleaindicadores.doc>
- Fushimi, M. (Coord.). (2011). *Evaluación de bibliotecas universitarias*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Instituto Argentino de Normalización y Certificación. (2011). *Norma IRAM-30500: Guía de interpretación de la norma ISO 9001:2008 en Bibliotecas*. Buenos Aires: IRAM. (actualmente en discusión pública)
- International Organization for Standardization. (2003). *ISO 14416:2003 Information and documentation -- Requirements for binding of books, periodicals, serials and other paper documents for archive and library use -- Methods and materials*. Geneva: ISO.
- International Organization for Standardization. (2005). Información y Documentación. Indicadores de rendimiento para servicios bibliotecarios electrónicos. ISO/TR 20983: 2003 (E). En: *Revista Española de Documentación Científica*, 28(4), 542-584. <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewArticle/247>
- Lancaster, F.W. (1996). *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: ANABAD.
- Texidor, S. (2009). *El desafío de certificar: la ISO 9001:2000: su aplicación en bibliotecas y otras organizaciones de servicios*. Rosario: Nuevo Paradigma.

Todos los documentos en línea fueron consultados entre el 21 de junio de 2011 y el 21 de mayo de 2013.