



POLITÉCNICA

**ALEGACIONES DE LA UPM AL INFORME EXTERNO DE
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA**

Febrero de 2007

1. VALORACIÓN METODOLÓGICA

1.1 ESPÍRITU DE LA EVALUACIÓN

El Objetivo de la evaluación es la realización de un Plan de Mejoras que permita aumentar el nivel de calidad de una unidad u organización. Este proceso se realiza en varias fases de las que la primera es la fase de evaluación. El resultado de la evaluación es disponer un diagnóstico con el cual realizar una reflexión estratégica que permita superar las debilidades reforzando las fortalezas, cuyo resultado se organiza en forma de Plan de actuaciones, Plan estratégico o Plan de Mejoras.

El papel del Comité Externo (CE) es de objetivar las valoraciones que el Comité de Autoevaluación (CA) realiza, en base a diversas evidencias: datos, encuestas, estadísticas, informes o documentos y las entrevistas que realiza durante la visita a la unidad.

Dicho papel debe realizarse **con un espíritu positivo y de ayuda a la unidad evaluada**, de modo que, a través de su visión externa y las propuestas que nacen de su experiencia sobre el ámbito en otra universidad, puedan dar un punto de objetividad al trabajo realizado, como punto de partida para la realización del Plan de Mejoras.

En este sentido resulta indispensable que las personas que, en su papel de evaluadores externos, se introducen en otra universidad se desarrolle dentro de un espíritu de ayuda al Comité de Autoevaluación y sean, a ser posible, capaces de apuntar ciertas soluciones concretas a temas específicos.

Además de ese espíritu de ayuda y positivismo, preciso que dichos evaluadores tenga un amplio conocimiento de:

- a) El Modelo de Evaluación que se utiliza
- b) Criterios y principios de calidad
- c) El papel que desarrollan en el proceso
- d) El ámbito que se evalúa.

El rigor del trabajo en cuanto al estudio del Informe de Autoevaluación y todas las evidencias que se aportan, un planteamiento y desarrollo adecuado de las entrevistas, otras evidencias que desde la Universidad se aportan antes y durante la visita, son imprescindibles para realizar un buen trabajo, evitar herir sensibilidades y, sobre todo lo más importante: **CONTRIBUIR A MEJORAR EL SERVICIO EVALUADO.**

En aras a este “espíritu” nos vemos obligados a realizar este documento que solicitamos sea incluido, al menos, **como anexo al Informe Externo** recibido por la Universidad Politécnica de Madrid. UPM, al margen de que se corrijan en dicho informe todos aquellos aspectos que anotamos a continuación.

1.2 ÁREAS DE MEJORA y PUNTOS DÉBILES

En el Informe de Evaluación Externa, se aprecia una clara confusión entre los conceptos y términos "Área de Mejora" y "Acción de Mejora". En algunos casos se dice que se ha redactado como punto débil un determinado aspecto, y como alternativa proponen una acción de mejora. En otros lo que hacen es simplemente, hacer el reproche y no pronunciarse sobre el tema en cuestión.

Para aclarar estos aspectos debemos decir lo siguiente:

1. La guía de Evaluación de Bibliotecas de la ANECA está basada en el Modelo EFQM.
2. El Modelo EFQM refiere el término "Área de Mejora" para aludir a todos aquellos aspectos de la organización que no funcionan de acuerdo a parámetros de excelencia, evitando de este modo presentarlos de forma negativa como "Debilidades", e invitando así a la organización a realizar un diagnóstico de situación, en términos positivos y mirando al futuro.
3. "Acción de Mejora" se puede definir como una actuación concreta, dentro de un conjunto de actuaciones o no, que permitirá superar las debilidades detectadas en un Área de Mejora.
4. Las "Acciones de Mejora" deben decidirse y consensuarse con posterioridad al proceso de evaluación, ya que deberán ser el resultado de un proceso creativo, a la vista del conjunto de fortalezas y áreas de mejora detectadas y debidamente contrastadas con la opinión del Comité Externo. Entendemos que ésta es la principal función de dicho comité y es el valor añadido que debería aportar a la evaluación.

Del mismo modo, entendemos que un comité externo no debería confundir estos términos y debería conocer mejor el modelo en el cual se inspira la guía.

Al margen de estas consideraciones, también se puede apreciar que no se ha entendido el objetivo de la Evaluación del Servicio de Biblioteca de la UPM, ya que para esta Universidad se trata de realizar un ejercicio de diagnóstico previo a la elaboración del plan de mejoras o plan estratégico, por lo que muchas de las propuestas que se realizan por parte del Comité Externo con un cierto tono de reproche, serían el resultado lógico del proceso de planificación que se comenzará a partir de este momento.

En este sentido, se podría decir que el Comité de Evaluación Externa hace alusiones continuas a la implantación de un sistema de calidad en la UPM, cosa que se lleva trabajando desde hace 3 años. Dicha implantación no es un trabajo que se pueda hacer a corto plazo, sino poco a poco y a largo plazo y con la firme convicción de que la aspiración a la Excelencia debe ser permanente, en presente y futuro.

Dicho esto, tenemos que decir que esperábamos recomendaciones más concretas del ámbito de bibliotecas y no tanto de Gobierno Universitario.

1.3 ENCUESTAS A USUARIOS:

Desde la ANECA se ha hecho reiterada recomendación a la no implantación de encuestas de usuarios únicamente para dar respuesta a los requisitos de evidencia de la guía. Así mismo el Modelo EFQM invita reiteradamente a valorar resultados en términos de progresión a lo largo del tiempo (entre 3 y 5 años) para poder determinar las correspondientes tendencias y no solo datos puntuales.

Por otra parte, la elaboración de encuestas sin los requisitos mínimos de calidad de muestra y cuestionario en un momento puntual, no aportarían ningún valor al ámbito evaluado.

Por todo esto hemos tomado la decisión de no realizar el ejercicio de forma precipitada y poco científica y dejar constancia de su necesidad de cara a la realización de propuestas de mejora que, debidamente diseñadas y realizadas, aporten información cualitativa y cuantitativa al respecto.

1.4 EVIDENCIAS:

Muchas afirmaciones del CE se sustentan como evidencia en las audiencias que el Comité tuvo con el personal de Biblioteca (asistieron 12 personas y la audiencia duró 1 hora). Al mismo tiempo, en muchas otras ocasiones, el CE declara que la composición del personal de las audiencias fue sesgada por lo que no parece razonable que se les atribuya la capacidad de ser evidencias que fundamenten las valoraciones negativas a las propuestas del CI.

Además, en relación a las evidencias presentadas por el Comité de Autoevaluación, debemos decir que en varios casos algunas de ellas no han sido valoradas por el Comité Externo, y en otros no han sido debidamente detectadas o estudiadas:

PUNTOS FUERTES			
Valoración CA ¹	Valoración CE ²	Evidencias CE	Evidencias presentadas por el CA
1. El personal del Servicio de Biblioteca, en general, comparte una serie valores y una voluntad de servicio al usuario. PAG.8	La relación con una parte del personal ha demostrado que se están incorporando los valores y la voluntad de servicio, aunque es preciso poner más énfasis en ambos.	No existen evidencias concretas de este aspecto.	<ul style="list-style-type: none">• E032: Informe de la Comisión de Jefes• E006: Propuestas de reglamento• E007: Enmienda a los Estatutos UPM
2. Se realizan sesiones de formación de usuarios. PAG. 13		No se tienen evidencias o estadísticas	<ul style="list-style-type: none">• E019: Memorias Estadísticas de las Bibliotecas UPM

¹ CA: Comité de Autoevaluación.

² CE: Comité Externo.

PUNTOS FUERTES			
Valoración CA ¹	Valoración CE ²	Evidencias CE	Evidencias presentadas por el CA
6. Coordinación de los criterios de relación con los proveedores a través del Concurso único de publicaciones periódicas. PAG. 13	Esta iniciativa se considera pionera en el proceso de centralización y homogenización.	No se han presentado los criterios	<ul style="list-style-type: none"> • E044: Pliego de cláusulas administrativas y técnicas revistas extranjeras. • E045: Pliego de cláusulas administrativas y técnicas revistas nacionales.
7. En relación a la contribución de la biblioteca a la sociedad destaca la campaña "No al préstamo de pago" y las medidas no regladas de servicios a usuarios discapacitados. PAG.13	Ambas campañas se consideran importantes y muy válidas aunque es preciso continuar con otras que permitan una mayor imbricación en la sociedad.	No se han presentado evidencias.	<ul style="list-style-type: none"> • E003: Campaña "No al préstamo de pago" • E008: Medidas no regladas de servicios a usuarios discapacitados
2. Los canales de comunicación entre los líderes y el personal son fluidos. PAG.15	Es difícil valorar la fluidez en la comunicación	No se han presentado evidencias	<ul style="list-style-type: none"> • E004: Plan de comunicación (Lista de distribución) • E010: Intranet (Páginas Profesionales)
3. Existen acciones de formación interna puntuales cuando se implantan nuevos servicios y recursos (nuevas tendencias, nuevos servicios, nuevos recursos). PAG.17	La realización de acciones de formación posibilitaran una implantación más sencilla de los cambios.	No existe relación de acciones de formación interna.	<ul style="list-style-type: none"> • E029: Plan de Formación UPM • E010: Intranet (Páginas Profesionales). Manuales de nuevos servicios • E013: Informe sobre los cursos de formación sobre evaluación y calidad: Formación al liderazgo de equipos y la mejora de la calidad de las bibliotecas • E014: Informe sobre los cursos de formación sobre evaluación y calidad: Mejora de la calidad en bibliotecas universitarias • E015: Informe sobre los cursos de formación sobre evaluación y calidad: Gestión de calidad en bibliotecas universitarias • E016: Informe sobre los cursos de formación sobre evaluación y calidad: Evaluación de bibliotecas universitarias
2. Se estudian sistemáticamente las acciones de los colaboradores (REBIUN, Madroño, etc.) para reconocer y aplicar las mejores prácticas. PAG.19	El reconocimiento y aplicación de las buenas prácticas precisa un buen conocimiento de la situación de la UPM para poder aplicarlas de forma adecuada.	No se tienen evidencias	<ul style="list-style-type: none"> • Comentario: El análisis comparativo de las prácticas de otras bibliotecas se realiza de manera sistemática cuando se diseña un nuevo producto o servicio aunque no quede constancia formal y documental.
2. Rastreo sistemático de las mejores prácticas identificadas de las instituciones consideradas como excelentes (máquina de autopréstamo, seriadas, evaluación institucional, etc.) PAG.21		No se presentan evidencias	<ul style="list-style-type: none"> • Comentario: El análisis comparativo de las prácticas de otras bibliotecas se realiza de manera sistemática cuando se diseña un nuevo producto o servicio aunque no quede constancia formal y documental.

PUNTOS FUERTES			
Valoración CA ¹	Valoración CE ²	Evidencias CE	Evidencias presentadas por el CA
3. La universidad ha favorecido sistemáticamente la asistencia a foros profesionales, talleres y cursos organizados con otras instituciones aliadas para compartir conocimiento y buenas prácticas en innovación tecnológica. PAG.21		No se presentan evidencias	<ul style="list-style-type: none"> • Memoria Económica anual UPM
4. Existencia de una propuesta de formación del personal de biblioteca. PAG.21		No se presentan evidencias	<ul style="list-style-type: none"> • E029: Plan de formación de la UPM
5. Se tiene en cuenta la normativa legal (derechos de autor y ley de protección de datos, especialmente) y cuestiones sociales (préstamo de pago, campañas de recogidas de libros para países del tercer mundo, etc.) de cara a la planificación, formación del personal y los diferentes procesos Servicio. PAG.21		No se presentan evidencias	<ul style="list-style-type: none"> • E003: Campaña de "No al préstamo de pago" • Normativa sobre propiedad intelectual en la UPM (http://www.upm.es/normativa/investigacion/propintelec.pdf) • E010: Intranet (Páginas Profesionales) • Cursos de formación organizados por el Consorcio Madroño
2. Esta planificación contempla un objetivo de participación en alianzas Estratégicas. PAG.23		No se presentan evidencias	<ul style="list-style-type: none"> • E009: Planificación por Objetivos 2005-2008 • E024: Informe sobre el Servicio de Coordinación de Bibliotecas para el jefe de servicio de procedimientos
4. La política de la dirección técnica es flexible y evoluciona, adaptándose a la política de la Universidad PAG.23		No se presentan evidencias	<ul style="list-style-type: none"> • E009: Planificación por objetivos 2005-2008
5. La biblioteca reconoce la existencia de distintos tipos de usuarios y ofrece servicios en función de sus necesidades. PAG.23		No se presentan evidencias	<ul style="list-style-type: none"> • E001: Reglamento de préstamo • E008: Servicios para usuarios discapacitados
6. El personal de biblioteca conoce su entorno de trabajo y está dispuesto a ofrecer un servicio adecuado a cada tipo de usuario. PAG.23		No se presentan evidencias	<ul style="list-style-type: none"> • E029: Plan de formación de la UPM • E018: Resumen de los Puntos Fuertes y Puntos Débiles de la Biblioteca. (Autoevaluaciones previas de todas las Sedes) • Comentario: El CEE, en la pág. 27 de su Informe (3.1 F2), declara haber constatado: " No obstante, de las audiencias efectuadas

PUNTOS FUERTES			
Valoración CA ¹	Valoración CE ²	Evidencias CE	Evidencias presentadas por el CA
			por el CEE, se desprende una predisposición positiva de la plantilla a la resolución de problemas".
1. La Planificación por Objetivos 2005-08, las novedades y los servicios ofrece el Servicio se hacen públicos a través de las páginas profesionales, el correo institucional de biblioteca y la Web, mecanismos contemplados en el Plan de Comunicación y de uso habitual PAG.25	En la planificación aportada no se identifican y definen los procesos clave que como institución de servicio se deben determinar.	No se presentan evidencias	<ul style="list-style-type: none"> • E010: Intranet (Páginas Profesionales) • E004: Plan de comunicación interna
2. Existen buenos sistemas de información y seguimiento de algunos procesos clave (los indicadores de seguimiento son, como mínimo, los que establece REBIUN). PAG.25		No se presentan evidencias	<ul style="list-style-type: none"> • E019: Memorias Estadísticas de las Bibliotecas UPM • E034: Indicadores de evaluación de la Biblioteca • E035: Indicadores de evaluación por sedes
5. En el Servicio de Coordinación de Bibliotecas están definidas las responsabilidades y competencias así como las cargas de trabajo PAG.28	Las evidencias constituyen en realidad informes emanados de la dirección de la biblioteca pero no han sido aprobados o refrendados por la Gerencia u otro órgano. Sería conveniente extender dicho análisis a la totalidad de los puestos al objeto de adecuar la plantilla de las diferentes sedes y del propio Servicio de Coordinación a las necesidades reales.	Funciones y actividades de los puestos de trabajo del Servicio de Coordinación y propuesta de mejora de la RPT de dicho servicio	<ul style="list-style-type: none"> • E022: Propuesta de mejora del RPT del Servicio de Coordinación de Bibliotecas • E023: Cargas de trabajo • E024: Informe sobre el Servicio de Coordinación de Bibliotecas para el jefe de servicio de procedimientos • Comentario: Consideramos que un Jefe de Servicio es capaz de definir las cargas y responsabilidades de trabajo del personal a su cargo

PUNTOS FUERTES			
Valoración CA ¹	Valoración CE ²	Evidencias CE	Evidencias presentadas por el CA
5. La dirección política de personal de la universidad, hasta el momento, no ha atendido a los estudios y propuestas técnicas presentadas por la dirección técnica para el diseño de la RPT, (por ejemplo la promoción en el puesto no siempre responde a criterios organizativos). PAG.29	En realidad, no es una acción de mejora sino un punto débil.	No se dispone de evidencias de acciones o comunicaciones de los órganos correspondientes respecto a las propuestas de la biblioteca.	• Comentario: Compartimos plenamente la evidencia de que tales propuestas no han sido contestadas
1. Las comisiones de trabajo están reguladas y los acuerdos se aplican de forma sistemática existiendo un procedimiento para su implementación. PAG.33	Se valora de forma positiva esta dinámica de funcionamiento.	No se conoce la evidencia de regulación de las comisiones.	• E005: Comisiones de trabajo
1. Se fomenta la conciencia de responsabilidad social entre el personal: derechos de autor y manejo de la información PAG.37		No hay evidencias claras al respecto.	• E029: Plan de formación de la UPM • Cursos de formación organizados por el Consorcio Madroño
1. Pertenencia a asociaciones profesionales: SEDIC y ANABAD. PAG.38	Se valora positivamente	No se presentan evidencias	
1. Los pagos centralizados a terceros gestionados por el servicio son ágiles. PAG.40		No se dispone de evidencias al respecto	• El Servicio de Coordinación de Bibliotecas dispone de una "Caja fija" (procedimiento conocido en la Administración General y Autónoma para reservar partidas de tesorería y agilizar pagos) • Memoria Económica anual UPM
2. En algunos centros existen comisiones que establecen políticas de adquisición. Sin embargo, sería deseable generar un programa de gestión de la colección. PAG.44	Se valora de forma positiva el área de mejora. Es importante definir, consensuar y aprobar por el órgano competente, una política presupuestaria única en materia de adquisición de fondos bibliográficos y un plan de gestión de la colección.	No existen evidencias al respecto.	

PUNTOS FUERTES			
Valoración CA¹	Valoración CE²	Evidencias CE	Evidencias presentadas por el CA
4. Mejora de la accesibilidad para discapacitados. PAG.44	Se valora de forma positiva el área de mejora.	No hay evidencias al respecto.	• E008: Medidas no regladas de servicios a usuarios discapacitados
2. Se han impartido cursos a todo el personal respecto de las nuevas aplicaciones tecnológicas implementadas. Además el personal hace un esfuerzo constante por adaptarse a las TIC. PAG.47		No existen evidencias. Es cierto que el personal tiene que realizar un esfuerzo de adaptación.	• E029: Plan de Formación de la UPM, Área de Bibliotecas • E010: Intranet (Páginas Profesionales)
3. Se han adoptado medidas de seguridad informática: copias de seguridad, contraseñas, antivirus, reconocimiento de direcciones IP, etc. PAG.50	Las medidas de seguridad informática son imprescindibles para garantizar la seguridad de los datos. No se considera, por tanto, un punto fuerte en si mismo.	No se dispone de evidencias al respecto.	• E005: Comisiones de trabajo • E010: Intranet (Páginas Profesionales)
4. Hay cumplimiento, en todos los ámbitos, de la Ley de Protección de Datos. PAG.50	El cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos es obligatorio. No se considera, por tanto, un punto fuerte en si mismo.	No se dispone de evidencias al respecto.	
3. Se realizan sesiones de formación del personal en la mejora e implementación de nuevos procesos. PAG.54	Además de las actuaciones que ya se desarrollan, es importante la puesta en marcha de nuevos canales de difusión de la información (Intranet, reuniones) y especialmente el desarrollo de las jornadas anuales creadas en el Plan de Comunicación.	No se dispone de evidencias al respecto.	• E029: Plan de Formación de la UPM, Área de Bibliotecas • E010: Intranet (Páginas Profesionales)
5. Cuando se implementan nuevos procesos se trabaja con "centros piloto" en los casos en que es viable (adquisiciones, módulo de seriadas...). PAG.54		No se dispone de evidencias.	• E037: Objetivos 2005 • E009: Planificación por objetivos 2005-2008

PUNTOS FUERTES			
Valoración CA¹	Valoración CE²	Evidencias CE	Evidencias presentadas por el CA
2. Ejercicio intensivo y continuado del Benchmarking. Actuaciones encaminadas a alcanzar los niveles de excelencia de las universidades de referencia. PAG.56	Se valora positivamente el ejercicio del Benchmarking al objeto de conocer las mejores prácticas.	No se dispone de evidencias al respecto.	<ul style="list-style-type: none"> • Comentario: El análisis comparativo de las prácticas de otras bibliotecas se realiza de manera sistemática cuando se diseña un nuevo producto o servicio aunque no quede constancia formal y documental.
1. El servicio esta orientado al usuario PAG.60	No se realizan estudios de usuarios de forma sistemática que permitan orientar realmente el servicio al usuario, aunque existe una voluntad de hacerlo.	No hay evidencias de este aspecto.	<ul style="list-style-type: none"> • E032: Informe de la Comisión de Jefes • E006: Propuestas de reglamento • E007: Enmienda a los Estatutos UPM
1. Actividades de difusión del Patrimonio: a. Realización de exposiciones de sus fondos. En 2005 las bibliotecas de la UPM han realizado seis exposiciones. b. La Biblioteca lleva a cabo reproducciones "facsimiles" de obras especialmente significativas. c. Algunas obras del fondo antiguo e histórico están accesibles en Internet. PAG.72	Se valora muy positivamente la realización de la difusión del Patrimonio y que se planteen en diversas vías.	No se presentan evidencias	<ul style="list-style-type: none"> • E017: Web de la biblioteca • E036: Noticias y novedades de la Biblioteca • Ediciones facs

2. ALEGACIONES GENERALES

2.1 Dos días de visita es un período de tiempo escaso para que el Comité Externo (CE) pueda conocer la compleja realidad de esta Institución, no sólo de la Biblioteca sino también de la Universidad, como el mismo CE ya manifiesta en la pág. 2 de su Introducción. Por este motivo, suponemos que no se valora ni la evolución (la situación de partida hace unos años y la situación actual) ni los esfuerzos hechos de forma sostenida. El informe del CE aporta una visión sincrónica y no diacrónica de la situación de la Biblioteca de la UPM, y compara a nuestra Biblioteca con un modelo ideal y teórico, obviando el punto de partida y la tendencia.

2.2 El CE parece que no ha tenido en cuenta que la Biblioteca se ha evaluado por iniciativa propia, con el apoyo del Área de Evaluación, siendo además el primer servicio de la UPM que se evalúa.

2.3 La mayoría de las valoraciones sobre puntos fuertes y áreas de mejora del informe son negativas y casi nunca se aceptan los puntos fuertes. Esta es una situación desequilibrada puesto que en otros informes de otras universidades (por ejemplo la UNED) se han considerado de una manera más constructiva.

2.4 En las valoraciones negativas del CE muchas veces no se han tenido en cuenta las evidencias que hemos presentado. Por poner un ejemplo, el Plan de Comunicación ha sido duramente criticado en varias partes del informe por carecer, según el CE, de ciertas cualidades que enumeran, pero que curiosamente sí incorpora el Plan, como por ejemplo (pág. 33 del Plan de Comunicación):

- ▶ que se ha elaborado de forma transversal (participó personal auxiliar, tanto laboral como funcionario, ayudantes y jefes)
- ▶ que se realizó rastreando las mejores prácticas en otras instituciones
- ▶ que se comunicó por diversos medios (lista de distribución de correo, envíos en papel, páginas profesionales) a todo el personal
- ▶ que permaneció en fase de alegaciones un tiempo razonable
- ▶ que finalmente incorporó todas las alegaciones del personal
- ▶ que actualmente está en fase de plena implantación
- ▶ que incluye tanto la comunicación externa como interna

De la misma manera se critica la ausencia de ciertos documentos y otras cuestiones que aparecen reflejadas claramente en las páginas profesionales.

2.6 En algunos casos, las apreciaciones del CE no versan sobre el contenido del área de mejora, si no que son valoraciones generales, teóricas, sobre la gestión y la planificación por ejemplo pág. 14 (*1.3 Áreas de mejora*). Nuevamente, en este ejemplo se compara a la biblioteca de la UPM con la situación de un organismo ideal y no con la práctica real de las bibliotecas universitarias españolas.

1.7 Respecto a los indicadores se afirma que son confusos, pocos y no están bien hechos. Nosotros reconocemos que no son indicadores para realizar un cuadro de mando integral, pero responden a los criterios de REBIUN (por lo tanto, están normalizados). Se han disgregado según las distintas sedes para dar mayor luz a las diferencias entre ellas y hacer énfasis en cuestiones como la racionalización del gasto.

A continuación, desarrollamos las alegaciones a puntos concretos del Informe de Evaluación Externa:

3. LIDERAZGO³

3.1 Pág. 15 (*1.4 F3*):

Valoración CEE: “La participación del personal en las comisiones de trabajo es desigual y están muy centradas en temas técnicos y consideramos que a través de ellas se debería contrarrestar la excesiva descentralización”.

Alegación CA: Estimamos que es una afirmación que no se comprende dado que, efectivamente, éste es el objetivo de las comisiones que, por otro lado, el propio CE reconoce en la afirmación de la pág. 31 (*3.2 F1*).

3.2 Pág. 15 (*1.4 F.C*):

Valoración CEE: “El personal a través de las audiencias ha expresado una cierta deficiencia en la comunicación y una deficiente participación en el proceso de evaluación”

Alegación CA: El CEE parece ignorar toda la documentación que se ha aportado como evidencias de la difusión del proceso de evaluación (carteles, noticias en el Web, noticias de prensa, mensajes a la lista, sesiones informativas en los Campus de Ciudad Universitaria y de Vallecas, envío del informe escrito y electrónico, sesiones de información con bibliotecarios y subdirectores, etc.). Nuevamente se da a las audiencias, un peso muy grande frente a las evidencias documentales de los esfuerzos de difusión.

³ En las alegaciones a puntos concretos del Informe se indica entre paréntesis y en cursiva el subcriterio, el punto fuerte (“F”) o área de mejora (“M”) afectado y el número de orden respectivo. Los comentarios o valoraciones del CE señalan con “C”

3.3 En la pág. 16 (1.4 C final):

Valoración CEE: “Es muy necesario potenciar las acciones de comunicación tanto interna como externas, con la clara finalidad de facilitar la relación entre el personal, a través, de mecanismos formales e informales”.

Alegación CA: No se valora el Plan de Comunicación, en plena implantación, ni los mecanismos de difusión (lista de correo electrónico que lee todo el personal a diario), ni otros esfuerzos en este mismo sentido.

3.4 En la pág. 17 (1.5. F1):

Valoración CEE: “La presencia de los recursos electrónicos y de las nuevas tecnologías se debe mejorar con una mayor difusión e incluso con una mayor dotación”

Alegación CA: Estimamos que nuestra oferta de recursos electrónicos es razonable o, cuando menos, equiparable al resto de Universidades Madroño. De nuevo no se hace una valoración positiva de este aspecto y se obvia el punto de partida, sin tener en cuenta la tendencia y el esfuerzo sostenido.

3.5 En la pág. 17 (1.5 F2):

Valoración CEE: Respecto a la Planificación por Objetivos 2005-2008, indica que “Las seis líneas de trabajo explicitan los cambios estratégicos deseados pero para su aplicación se precisa un mayor desarrollo de los mismos con las acciones, tareas, el calendario de realización y, sobre todo, los instrumentos de evaluación que evidencien su desarrollo”

Alegación CA: Respecto a la Planificación por Objetivos 2005-2008, muy criticada en el Informe del CEE, no se tiene en cuenta que no es un documento de planificación estratégica sino un documento de programación del servicio que se pretendía humilde y operativo, y que sí tiene una revisión anual, colgada en las Páginas Profesionales (aunque sí es cierto que su elaboración no ha sido participativa y también es cierto que no tiene instrumentos concretos de evaluación).

3.6 En la pág. 18 (1.5 M.C):

Valoración CEE: “En las acciones de mejora se encuentra a faltar las que hacen referencia a la voluntad de liderar el cambio o fomentar el liderazgo, que es considerada como un aspecto poco desarrollado y que puede dificultar el proceso”.

Alegación CA: No compartimos esta valoración, en primer lugar, porque el CA no ha realizado todavía el Plan de Mejoras y, en segundo lugar, porque estimamos que se trata de una apreciación

subjetiva del CEE que no está sustentado en ninguna evidencia. Por el contrario, nuestra afirmación recogida en la pág. 17 (1.5 F1): “la dirección técnica promueve una actitud favorable al cambio” no fue cuestionada en la Valoración correspondiente del CEE. Pensamos que la frase de la página 18 es una afirmación demasiado rotunda: si no podemos aportar evidencias de esta voluntad de liderazgo, el CEE, desde luego, tampoco puede aportar evidencias de signo contrario.

4. POLITICA Y ESTRATEGIA

4.1 En la pág. 19 (2.1 F.C):

Valoración CEE: “Desconocemos por qué se presenta el reglamento de préstamo como evidencia en este apartado”.

Alegación CA: Se aporta porque recoge la evidencia del reconocimiento de distintos tipos de usuario en la prestación de nuestros servicios.

4.2 En la pág. 20 (2.1 C final):

Valoración CEE: “Se detecta que falta una reflexión colectiva y una formulación del modelo de biblioteca que se quiere adoptar y que afectará notablemente en la definición del Plan Estratégico del servicio de biblioteca”.

Alegación CA: Por el contrario, pensamos que hay numerosos documentos en las Páginas Profesionales que incluyen reflexiones sobre este tema (las diversas enmiendas a los Estatutos para la inclusión de un artículo sobre la biblioteca, las propuestas de RPT, etc.). Si bien comprendemos que ésta no es la forma perfecta de plasmar el modelo de biblioteca que se pretende, lo que no alcanzamos a entender es como se articula una “reflexión colectiva” sobre una cuestión tan estratégica. En cualquier caso la ausencia de Planificación Estratégica de la Universidad impide que exista una Misión y una Visión del Servicio de Biblioteca.

4.3 En la pág. 24 (2.3 M2):

Valoración CEE: “Tal y como se indica anteriormente, en algunas bibliotecas prevalecen otros valores por encima del deber en el servicio y disfunciones entre los diferentes centros”

Alegación CA: Con nuestra mejor voluntad interpretamos que tal afirmación se debe a un desacierto en la expresión y que lo que se pretende decir es que hay personal que no tiene una visión del servicio como conjunto. Otra interpretación sería injusta para con el personal de esta Universidad.

4.4 En la Pág. 25 (2.4 M3):

Valoración CEE: "El CEE ratifica el desconocimiento y la falta de aceptación de la planificación por objetivos y considera que su falta de participación en el proceso de redacción es la causa fundamental así como la falta de representatividad de algunas bibliotecas".

Alegación CA: Esta afirmación se sostiene en las audiencias y en las visitas. Dicha apreciación nos parece simplemente una impresión y nuevamente se olvida que la planificación por objetivos no se refiere a ninguna biblioteca sino al Servicio por lo que no se entiende la calificación de falta de representatividad de las bibliotecas cuando el objetivo era atender al Servicio en su conjunto y no a las sedes.

5. PERSONAL

5.1 En la pág. 29 (3.1 M6):

Evidencias del CEE: "Elevado nivel de interinidad. Es un aspecto valorado de forma negativa incluso por los usuarios y así lo ha puesto de manifiesto un alumno en la audiencia correspondiente".

Alegación CA: Estamos completamente de acuerdo pero no entendemos como esta afirmación se puede sustentar en la declaración de un solo alumno.

5.2 En la pág. 36 (3.4 M4):

Valoración CEE: "Es importante el desarrollo de acciones que mejoren la dirección participativa y la comunicación e implicación del personal. Por otra parte, se deberá poder acceder a los principales acuerdos adoptados en las reuniones".

Alegación CA: En la Biblioteca de la UPM se tiene por norma colgar en las Páginas Profesionales tanto las actas como los documentos de trabajo y otros acuerdos que se toman; de igual modo, se comunica a todo el personal a través de la lista de distribución. No entendemos este comentario, y basta abrir las Páginas Profesionales para percatarse de nuestra política.

6. ALIANZAS Y RECURSOS

6.1 Respecto a la pág. 43 (4.3 F2):

Valoración CEE: "... se debería incrementar el porcentaje de fondos en libre acceso y debería hacerse accesibles, en las mismas condiciones, las colecciones departamentales".

Alegación CA: Quizá sea un desacierto en la expresión y se refiera a que la biblioteca debe controlar las colecciones departamentales y disponerlas en libre acceso en sus propias instalaciones porque lo contrario es una medida desconocida desde el punto de vista técnico.

6.2 En la Pág. 47 (4.4 F6):

Valoración CEE: En relación con la existencia de redes inalámbricas en todas las bibliotecas, aspecto recogido como punto fuerte en el Informe de Autoevaluación, el CEE agrega que "... deben incrementarse el número de equipos de uso público

Alegación CA: Actualmente todas las bibliotecas tienen una cobertura WIFI total. No entendemos claramente el sentido del comentario del CEE.

7. RESULTADOS EN LOS USUARIOS

7.1 En la pág. 64 (6.2 F2):

Valoración CEE: "Se debe tender a una unificación tanto del calendario como de los horarios para que los usuarios tengan mayor facilidad de uso de las distintas bibliotecas y para tener una mayor conciencia de ser un servicio unitario". Como evidencia, el CEE aporta: "Horarios reales".

Alegación CA: No se comprende en que está basada esta afirmación ya que en las bibliotecas de la UPM los horarios de atención al público son uniformes, y los servicios básicos homogéneos.

Errata:

*Se han observado las siguientes erratas en el Informe de Evaluación Externa:
Pág. 3 dice: "Vicerrector de Investigación"; debe decir: "Vicerrector de Ordenación Académica y Planificación Estratégica".*

Pág. 4 dice: "jefa del área de servicio de coordinación de bibliotecas"; debe decir: "jefa de sección del servicio de coordinación de bibliotecas".