

EL CE quiere expresar con este documento su voluntad de mejora y reforzar su consideración como agente que debe evidenciar y contrastar la información recogida en la autoevaluación. En ningún momento ha pretendido, ni pretende criticar, ni adoptar un espíritu negativo, ni desmerecer la actitud y el proceso que la UPM ha realizado. Los comentarios y observaciones del CE, en todo momento, se han efectuado con la única intención de provocar la reflexión, y contribuir a la mejora del servicio de bibliotecas de la Universidad Politécnica de Madrid.

A continuación se presenta la explicación más detallada de las valoraciones del CE y de las evidencias presentadas, se ha seguido una numeración correlativa, según documento de alegaciones. En primer lugar se presentan las evidencias, y en segundo lugar las alegaciones generales. En ambos casos, se han indicado aquellas alegaciones que se consideran modificables en el documento "Informe de evaluación externa".

#### **1.4. Evidencias**

##### **1. El personal del Servicio de Biblioteca, en general, comparte una serie valores y una voluntad de servicio al usuario.**

\* Informe de la comisión de jefes: se trata de un informe sobre una propuesta de RPT, en el que no consta a qué órgano se dirige aunque sí la fecha (2002) en que se realiza. En el se describen la misión de las bibliotecas de la UPM, los objetivos del servicio y una propuesta justificada de nueva RPT.

El CE estima que no queda constancia de si el documento (el enunciado de la misión, por ejemplo) ha sido consensuado con el resto de la plantilla o respaldada o aprobada por algún órgano de la UPM. Por consiguiente, no queda claro si la misión, visión y valores que se explicitan en dicho documento constituyen una formulación asumida por la biblioteca, por el conjunto de la plantilla y por la propia institución, o si, por el contrario, constituyen una declaración de la Comisión de Jefes.

\*Propuestas de Reglamento; este documento, al igual que el siguiente, son documentos que recogen la voluntad del servicio pero como su nombre indica se trata de una propuesta.

Por otra parte no consta la fecha del documento, ni la fecha de aprobación por parte del órgano competente, por lo que se desconoce la vigencia y valor del mismo.

La definición y objetivos de la biblioteca no coinciden con los explicitados en el documento anterior (informe de la comisión de jefes). En principio, ambos, parecen documentos elaborados por la dirección o el personal con responsabilidad (Comisión de Jefes).

-Enmienda a los Estatutos de la UPM.

No hay testimonios de que los valores que aparecen en el documento de comisión de jefes hayan sido elaborados de forma consensuada a través de un

proceso participativo con amplia representatividad ni de que hayan sido asumidos por el conjunto del personal o la propia institución

El CE al indicar que no constan evidencias se refiere a documentos que manifiesten valores compartidos consensuados por el conjunto del personal de la organización. Y/o aprobados o refrendados por la organización. Por estas razones estos documentos no habían sido considerados como evidencias de apoyo al punto fuerte. No obstante, el CE señala en la valoración efectuada que aprecia que se están incorporando valores y que existe voluntad de servicio, lo que constituye una valoración positiva.

## **2. Se realizan sesiones de formación de usuarios.**

Según las Memorias estadísticas de la UPM, se ofrecen datos del número de usuarios y número de cursos a través de los indicadores, que se consideran coherentes con los planteados por la Biblioteca, por lo que el CE corrige el apartado de las evidencias.

## **3. Coordinación de los criterios de relación con los proveedores a través del concurso.**

Pliego de cláusulas administrativas y técnicas de los concursos de revistas españolas y extranjeras

Estos documentos pueden servir como evidencia de la existencia criterios de valoración de las propuestas presentadas por los proveedores que concurren al concurso de publicaciones periódicas

## **4. 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.**

Por lo que se refiere a la Campaña “No al préstamo de pago” se aporta únicamente como evidencia la Carta al defensor del Pueblo, un documento muy general.

En cambio se valora positivamente tal como se hizo en su momento, la aportación que supone las Medidas no regladas de servicios a usuarios discapacitados.

## **5. Los canales de comunicación entre los líderes y el personal son fluidos**

Ambas actuaciones, el Plan de comunicación y la Intranet, hay que valorarlas como muy positivas, pero la afirmación realizada por el CE en relación con la dificultad para valorar la fluidez en la comunicación se refiere al hecho de que el plan de comunicación no se ha evaluado todavía (como afirma el mismo CAI) y, por otra parte, no se disponen de datos de encuestas de personal en las que se manifieste la percepción del personal sobre la fluidez de la comunicación. Por tanto, si bien se puede afirmar que se están desarrollando actuaciones importantes en materia de comunicación no se disponen de evidencias sobre la efectividad de dicha fluidez la cual podría conocerse a través de la

evaluación de la comunicación y de la percepción de los usuarios en este caso el propio personal.

**6. Existen acciones de formación interna puntuales cuando se implantan nuevos servicios y recursos (nuevas tendencias, nuevos servicios, nuevos recursos).**

E029: Plan de Formación UPM: este sí constituye una evidencia y además es un documento muy bien formulado.

Los Manuales de nuevos servicios: son manuales de las bases de datos suscritas así como manuales de UNICORN, que consideramos no responden a la afirmación efectuada.

Todos estas evidencias (E013, E014,E016) se refieren a cursos efectuados en materia de evaluación y calidad, lo que se valora muy positivamente pero no pueden considerarse evidencias sobre las acciones puntuales constituidas para la puesta en marcha de nuevos servicios.

Tal y como está formulado el punto fuerte parece que el CAI se refiera a acciones muy específicas de ámbito interno desarrolladas en el momento de poner en marcha recursos y servicios motivo por lo que no se habían considerado estas evidencias que constituyen pruebas de las acciones formativas de la biblioteca. No obstante se aceptan las evidencias como apoyo al punto fuerte.

**7. Se estudian sistemáticamente las acciones de los colaboradores (REBIUN. Madroño, etc.) para reconocer y aplicar las mejores prácticas.**

El CE está totalmente de acuerdo con el comentario del CAI y por tanto no existen evidencias lo cual no tiene por qué implicar una valoración peyorativa. Se realiza la correspondiente valoración positiva en el documento final.

**8. Rastreo sistemático de las mejores prácticas identificadas de las instituciones consideradas como excelentes (máquina de autopréstamo, seriadas, evaluación institucional, etc.)**

El CE está totalmente de acuerdo con el comentario del CAI y por tanto no existen evidencias lo cual no tiene por qué implicar una valoración peyorativa. Se realiza la correspondiente valoración positiva en el documento final.

**9. La Universidad ha favorecido sistemáticamente la asistencia a foros profesionales, talleres y cursos organizados por otras instituciones aliadas para compartir conocimiento y buenas prácticas en innovación tecnológica.**

El CE no dispuso en su momento de la Memoria Económica anual UPM y tampoco se pudo localizar en la web de la UPM.

## **10. Existencia de una propuesta de formación del personal de la biblioteca.**

El Plan de formación de la UPM constituye una evidencia y además es un documento muy bien formulado, en el que se relacionan los cursos del plan específico de formación de la biblioteca. Sería interesante, por otra parte, contar con indicadores que aportaran una mayor información sobre los aspectos cuantitativos y cualitativos de la oferta formativa como presupuesto dedicado al desarrollo de actuaciones formativas, gasto en formación / personal, total de horas de formación recibidas al año, horas de formación / trabajador año, número de actuaciones formativas diferentes al año, etc. Incluir una valoración positiva en el documento

## **11. Se tiene en cuenta la normativa legal.**

De los documentos o evidencias aportadas se puede comentar que la Campaña de “No al préstamo de pago”, es válida pero la Normativa sobre propiedad intelectual en la UPM: no presenta la relación directa con la biblioteca, y por lo que se refiere a las Páginas Profesionales de la Intranet, el CE no observa la relación a qué se refieren.

Y por lo que se refiere a los Cursos de formación organizados por el Consorcio Madroño el CE no tiene copia, aunque entiende que debe referirse a la participación de personas de la biblioteca en cursos sobre propiedad intelectual organizados por el Consorcio.

## **12. La planificación contempla un objetivo de participación.**

Con las evidencias presentadas no queda claro con exactitud la formulación del objetivo estratégico y su despliegue en objetivos operativos concretos las actuaciones concretas desarrolladas y el grado de cumplimiento.

## **13. La política de la dirección técnica es flexible y evoluciona adaptándose a la política de la Universidad.**

No queda claro solo a través del documento denominado Planificación por objetivos 2005-2008 como se ha alineado la política y la estrategia de la biblioteca con la de la UPM.

## **14. La biblioteca reconoce la existencia de distintos tipos de usuarios.**

La afirmación del CAI se refiere a la existencia de una oferta de servicios a los diferentes tipos de usuarios. Es cierto que el Reglamento del Servicio de Préstamo reconoce distintos tipos de usuarios pero solo en lo que respecta al servicio de préstamo. Por otra parte, los Servicios para usuarios para discapacitados no se habían considerado una evidencia para este punto por cuanto constituyen un ejemplo (que se valora muy positivamente en el apartado correspondiente) de adaptación de los servicios propios de la biblioteca para personas discapacitadas pero no un ejemplo de oferta de servicios para diferentes tipos de usuarios. No obstante este último documento se acepta como evidencia del punto fuerte.

**15. El personal de biblioteca conoce su entorno de trabajo y está dispuesto a ofrecer un servicio adecuado a cada tipo de usuario**

Las evidencias constatan conocimiento del entorno de trabajo (plan de formación) y predisposición para ofrecer un servicio adecuado a los usuarios. Sin embargo lo que ha querido señalar el CE es que no hay evidencias de cómo se prestan esos servicios adaptados a cada tipo de usuario y cuales son. No obstante respecto a este punto fuerte se incluye una valoración positiva por parte del CE.

**16. La Planificación por Objetivos 2005-08, las novedades y los servicios que 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**

Efectivamente, el plan de comunicación establece una serie de mecanismos para la transmisión del documento de planificación por objetivos y las novedades y servicios. Por tanto las páginas profesionales de la Intranet y el plan de comunicación pueden considerarse evidencias que apoyan la afirmación sobre las formas de comunicación del documento de planificación de la biblioteca. No obstante, la valoración del CE se refiere, más allá de la comunicación de objetivos, a una formulación más amplia del concepto de política y estrategia y a la aceptación e implicación en la misma del personal tal y como se indica en el criterio correspondiente

**17. Existen sistemas de información y seguimiento de procesos clave.**

Es cierto que existen indicadores y que estos figuran en las memorias y en los documentos de indicadores. Básicamente esos indicadores coinciden con los de REBIUN. Sin embargo el CE considera que no puede afirmarse que esos indicadores en si mismos constituyan un sistema de seguimiento de los procesos clave ya que para algunos procesos son insuficientes.

**18. En el Servicio de coordinación de bibliotecas están definidas las responsabilidades.**

Como se dice en el informe las evidencias que se mencionan constituyen informes de la dirección con propuestas a instancias superiores (gerencia, jefe del servicio de procedimientos) con una descripción de la situación y con presentación de propuestas No se sabe cual ha sido el respaldo institucional a las mismas.

19. No se considera

**20. Las comisiones de trabajo están reguladas**

Efectivamente existe un documento en el que se establece la regulación de las comisiones de trabajo. Este documento es breve y no se incluye el procedimiento de puesta en marcha de los acuerdos de las mismas.

**21. Se fomentan la conciencia de responsabilidad social.**

Desde el punto de vista del CE son evidencias que demuestran que se fomenta el conocimiento de la legislación sobre propiedad intelectual pero consideramos que la “conciencia de responsabilidad social...” va más allá de que algunas personas participen en cursos sobre Propiedad Intelectual que tampoco son organizados por la propia biblioteca.

**22. Pertenencia a asociaciones profesionales.**

EL CAI no propone evidencias alternativas.

**23. Los pagos centralizados a terceros gestionados.**

El CE acepta la evidencia.

**24. En algunos centros existen comisiones que establecen políticas ...**

El CAI no propone evidencias alternativas

**25. Mejora de la accesibilidad para discapacitados**

El CE acepta la evidencia.

**26. Impartido cursos al personal sobre nuevas aplicaciones tecnológicas**

El CE acepta el Plan de formación como evidencia.

**27. Adoptado medidas de seguridad informática**

El Ce considera que en las evidencias aportadas no queda recogida de forma explícita que se han adoptado medidas de seguridad informática, en concreto en la relación de las comisiones de trabajo no existe ninguna que trate este aspecto y tampoco en la Intranet.

**28. Hay cumplimiento de todos los ámbitos de la Ley Protección de datos.**

El CAI no se propone evidencias alternativas.

**29. Se realizan sesiones de formación del personal en la mejora.**

Idem que la contestación al punto 6.

**30. Cuando se implementan nuevos procesos se trabaja con centros pilotos.**

El CE quiere hacer constar que en las evidencias propuestas no queda reflejada la existencia de centros pilotos u otros mecanismos que demuestren esta práctica por lo que si bien se incluye una valoración positiva no se había considerado la existencia de evidencias.

### **31. Ejercicio intensivo y continuado del Benchmarking**

Idem explicación al punto 8

### **32. El servicio esta orientado al usuario.**

Se entiende que el servicio está orientado al usuario y que hay una clara voluntad de hacerlo. El mero hecho de realizar una evaluación institucional, constituye un indicador de clara voluntad de mejora y por tanto de orientar el servicio al usuario. Sin embargo, las evidencias que se mencionan, no pueden sustentar por sí mismas la afirmación. Como señala el CE deben sistematizarse los estudios de usuarios para poder orientar realmente el servicio al usuario.

### **33. Actividades de difusión del Patrimonio.**

Se aceptan las evidencias. También hay que añadir la evidencia de la visita realizada a la biblioteca de la Escuela de Arquitectura donde los facsímiles se mostraron al CE.

### **Alegaciones Generales**

2.1. Es cierto que el tiempo para realizar la evaluación externa es poco, máxime teniendo en cuenta la complejidad y las dimensiones de la UPM. Sin embargo el CE ha tenido en cuenta la evolución de la UPM y el esfuerzo realizado. Y en ningún momento se ha comparado la Biblioteca de la UPM con un modelo ideal sino que se ha tenido en cuenta la realidad bibliotecaria que el CE conoce y tiene a su alrededor.

2.2. El CE es consciente de que la Biblioteca se ha evaluado por iniciativa propia y que es el primer servicio de la UPM que se evalúa. Ambos aspectos indican la buena predisposición y la voluntad de cambio de la UPM pero tampoco pueden ser considerados como una excusa para no aceptar la realidad.

2.3. La percepción de que la mayoría de las valoraciones y apreciaciones del CE son negativas no coincide con la percepción y la intención del CEE. En algunos puntos se ha optado por realizar recomendaciones o valoraciones a los puntos fuertes y áreas de mejora que ha detectado el CAI, con la finalidad clara de ayudar y de facilitar el proceso. Sin embargo ello no significa que se haya realizado una lectura negativa.

2.4. El CE considera que no se ha criticado con dureza el plan de comunicación. Se señala que es “insuficiente y que debe abarcar más aspectos” que hay que profundizar y que tiene un alcance limitado. También se recomienda “extender el plan de comunicación ampliando los canales de comunicación, estableciendo mecanismos para potenciar la comunicación ascendente y horizontal y mejorando las posibilidades de interacción entre el

personal y de participación e identificación de propuestas de mejora y sugerencias”. Asimismo se realizan una serie de recomendaciones sobre los contenidos que debe tener la Intranet. El CE no pretende tampoco criticar la metodología de elaboración. De hecho se “valora positivamente la redacción de un plan de comunicación redactado por consenso” Por último señalar que no se ha podido valorar la efectividad del plan de comunicación por cuanto, como señala el CAI, no ha sido objeto de evaluación proponiendo, acertadamente el propio CAI, una acción de mejora en ese sentido.

1.7. El CE no afirma que los indicadores sean confusos y que no estén bien hechos y valora que debería de disponerse de una batería de datos e indicadores internos de rendimiento que respondan a los objetivos y estrategias establecidas así como de “indicadores económicos para el seguimiento y control de la gestión” y de indicadores de percepción de usuarios y de clima laboral. Se hace una valoración de los resultados de determinados indicadores y se recomienda “elaborar una herramienta que permita una gestión de los indicadores y datos estadísticos más estructurada” a ser posible de gestión y alimentación centralizada. De ningún modo las propuestas de mejora sugeridas por el CE significan que los indicadores sean confusos o que no sean correctos sino que por el contrario se ha tratado de recomendar y concretar posibles acciones en este ámbito

2.6. El CE ha realizado recomendaciones concretas y adaptadas a cada uno de los criterios. El hecho de que en alguno de los puntos se pueda realizar una valoración de carácter general o teórico es circunstancial y no quita valor al resto de valoraciones.

### **Alegaciones a puntos concretos:**

#### **3. Liderazgo:**

3.1. El CE considera que la constitución de comisiones de trabajo son una actuación muy loable, pero estas deberían abarcar otras temáticas como la atención y relación con los usuarios, la difusión y promoción de la biblioteca, entre otros ejemplos.

3.2. El valor otorgado a las audiencias responde a la filosofía propia de la metodología utilizada en este proceso de evaluación, estas suponen la constatación de las actuaciones realizadas.

3.3. En el plan de comunicación se aportan acciones de comunicación pero ello no obsta para que estas se potencien.

3.4. EL CE quiere con este comentario ayudar a la concienciación de que es necesario una mayor dotación en recursos electrónicos y de tecnologías.

3.5. La valoración del CE del documento de Planificación por Objetivos quiere poner de relieve que es preciso mejorar el documento, que se valora el esfuerzo realizado para su creación, pero que para su correcta aplicación es preciso definir los instrumentos que no contiene, tal como acepta el propio CAI.



3.6. Se acepta la alegación, pero el CE considera que la voluntad del cambio y el fomento del liderazgo se deben tener presentes en la elaboración del futuro Plan de mejoras y en las acciones que se realicen en un futuro.

#### **4. Política y estrategia**

4.3. Efectivamente el CE considera que una parte del personal no tiene una visión del servicio de bibliotecas como un conjunto o como una única entidad con diferentes localizaciones.

#### **5. Personal**

5.1. El CEE no pretende, por supuesto, sustentar la afirmación efectuada en la valoración realizada por el alumno la cual constituye, simplemente, una información complementaria a la valoración negativa que es confirmada por el propio CAI. Dicha información solo pretende, como mucho, reforzar dicha valoración pero de ningún modo constituir la justificación a la misma. El informe externo dice “Es un aspecto valorado de forma negativa INCLUSO por los usuarios y así lo ha puesto de manifiesto un alumno...”

5.2. Es cierto que en las páginas profesionales figuran las actas de las reuniones de los denominadas “Comisiones de trabajo”, pero al menos, en el momento de realizarse la evaluación externa, no figuraba en la relación de documentos accesibles a través de dichas páginas, las actas o relaciones de acuerdos de otras reuniones de toma de decisiones estratégicas, por ejemplo del equipo de dirección, de la dirección con jefes de las bibliotecas de las sedes, etc. Es sobre todo a este tipo de información, relativa a toma de decisiones, a la que se refiere el CE cuando indica en el criterio “existencia de diálogo entre el personal y la biblioteca” que “es importante el desarrollo de acciones que mejoren la dirección participativa y la comunicación e implicación del personal”.

#### **6. Alianzas y recursos**

6.1. Efectivamente, como señala la alegación del CAI, la expresión es desacertada y lo que el CE pretende realizar es una recomendación respecto a la conveniencia de que las colecciones departamentales se integren en las bibliotecas de las sedes y sean gestionadas por las mismas al objeto de que el acceso se realice en las mismas condiciones que el resto de colecciones de la biblioteca. Se modifica por tanto la redacción del informe en este punto.

6.2. Al igual que en el punto anterior la afirmación del CE no está redactada en los términos adecuados para su correcta interpretación. La recomendación se refiere a la conveniencia de incrementar el número de portátiles de uso público disponibles para el préstamo al objeto de aprovechar mejor la potencialidad de la red WIFI de cara al uso de los recursos electrónicos y de trabajo de los alumnos en los espacios de la biblioteca. No obstante el CE desconoce si la Universidad tiene una política que garantice el que los alumnos dispongan de un equipo portátil de uso personal, en cuyo caso dicha recomendación sería innecesaria. Se modifica por tanto la redacción del informe en este punto.

## **7. Resultados en los usuarios**

7.1. El CE detectó, a través de la consulta a las diferentes web, que los horarios no estaban homologados en todas las sedes, entre estas hay pequeñas variaciones.