



## Bibliografía: Gestión De Calidad En Bibliotecas Y Normas ISO Relacionadas. Las Cartas De Servicios

### MONOGRAFÍAS

#### 2019

SANGÜESA SÁNCHEZ, Marta, Ricardo MATEO, Laura ILZARBE. *Teoría y práctica de la calidad*. 2ª edición revisada y actualizada. Madrid: Paraninfo, [2019]

**SDB 005.941 SAN**

SEVILLA TENDERO, José. *Auditoría de los sistemas integrados de gestión: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018*. Madrid: Fundación Confemetal, [2019]

**SDB 658 SEV**

*UNE-ISO 10005:2018: Sistemas de gestión de la calidad, Directrices para los planes de la calidad*. Versión corr., jun. 2019. Madrid: AENOR, 2019

**En línea (Acceso desde la BNE)**

#### 2018

*UNE-ISO 10002:2018: Gestión de la calidad, Satisfacción del cliente, Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*. Madrid: AENOR, 2018

**En línea (Acceso desde la BNE)**

*UNE-ISO 10006:2018: Gestión de la calidad, Directrices para la gestión de la calidad en los proyectos*. Madrid: AENOR, 2018

**En línea (Acceso desde la BNE)**

*UNE-EN ISO 9004:2018: Gestión de la calidad, Calidad de una organización, Orientación para lograr el éxito sostenido, (ISO 9004:2018)*. Madrid: AENOR, 2018

**En línea (Acceso desde la BNE)**

#### 2017

*UNE-ISO/TS 9002:2017. Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2015*, Madrid: AENOR, 2017

**En línea (Acceso desde la BNE)**



## 2016

LÓPEZ LEMOS, Paloma. *Novedades ISO 9001:2015*. Madrid: Fundación Confemetal, 2016  
**SDB 658.012.4 LOP**

## 2015

*Curso de gestión de calidad: normas ISO*. Oviedo: FORMASTUR, 2015  
**SDB 658.012.4 CUR**

LÓPEZ LEMOS, Paloma. *Auditoría de los sistemas de gestión de calidad*. Madrid: Fundación Confemetal, 2015  
**SDB 658.56 LOP**

LÓPEZ LEMOS, Paloma. *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. Madrid: Fundación Confemetal, 2015  
**SDB 658.012.4 LOP**

*Norma de gestión de calidad para el servicio de protección de datos*. Madrid: Fundación Ad Qualitatem, 2015  
**SDB 658.012.4 NOR Foll**

*UNE-EN ISO 9000:2015: Sistemas de gestión de la calidad, Fundamentos y vocabulario, (iso 9000:2015)*. Madrid: AENOR, 2015.  
**En línea (Acceso desde la BNE)**

*UNE-EN ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de calidad. Requisitos*. Madrid: AENOR, 2015  
**En línea (Acceso desde la BNE)**

## 2014

ABELDA ESTEBAN, Beatriz, Mar PÉREZ MORILLO, Santi ROMERO GARUZ. *Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: normativa internacional ISO*. Madrid: AENOR, 2014  
**SDB 021.1 ALB**

BALAGUÉ, Núria. *Gestión de la calidad en la biblioteca: diseño un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001*. Barcelona: Editorial UOC, 2014.  
**SDB 027:658 BAL**



## 2013

ARIAS COELLO, Alicia. *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación, Universidad Complutense de Madrid, 2013

**SDB 024 ARI**

*Interpretación del modelo EFQM de excelencia 2013 para las administraciones públicas: caso práctico*. Madrid: Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, 2013

**12/966909**

## 2012

AMANTE, Maria João. *Una nueva biblioteca para una nueva universidad*. Somonte-Cenero, Gijón, Asturias: Trea, D.L. 2012

**SDB 027.7 AMA**

## 2011

ALVITE, Luisa. *Libraries for users: services in academic libraries*. Oxford: Chandos, 2011

**SDB 027.7 ALV**

BALAGUÉ, Núria. *Managing your library and its quality: the ISO 9001 way*. Oxford: Chandos, 2011

**SDB 025:658.562 BAL**

FORMASTUR. *Calidad y excelencia EFQM*. [Oviedo]: FORMASTUR, 2011

**SDB 658.012.4 CAL**

GONZÁLEZ CAMBRAY, Ramón. *Evaluador del modelo EFQM de excelencia en la gestión*. [Barcelona]: UOC, 2011

**SDB 658.012.4 GON**

INSTITUTO DE FORMACIÓN INTEGRAL. *Modelo de calidad EFQM: módulo de teleformación*. Madrid; Ciudad Real: Cursoforum, D.L. 2011

**SDB 658.012.4 MOD**

MIRÓ SACANELLES, María. *Fundamentos históricos, técnicos y humanos de la calidad: normalización y certificación*. [Madrid]: Roble, 2011 [i.e. 2012]

**SDB 658.012.4 MIR**

PIZARRO PALANCAR, Manuel. *Modelos de gestión y excelencia: ISO, EFQM y Cuadro de Mando Integral*. [Madrid]: Roble, 2011 [i.e. 2012]

**SDB 658.012.4 PIZ**



## 2010

AENOR. *Avanzar de ISO a EFQM*. [Madrid]: AENOR, 2010  
**SDB 658.012.4 AVA**

LÓPEZ LAJUSTICIA, Alberto. *El modelo europeo de excelencia EFQM y su aplicación a los centros educativos: un planteamiento introductorio*. Valencia: CSV, 2010  
**12/685823**

## 2009

GONZÁLEZ S., Tito. *Dificultades en la certificación de calidad normas ISO*. Buenos Aires (Argentina): El Cid Editor, 2009. [Consulta 14-02-2020].  
<http://www.monografias.com/trabajos14/dificultades-iso/dificultades-iso.shtml>

*ISO/TR 28118 : information and documentation : performance indicators for national libraries = information et documentation : indicateurs de performance des bibliothèques nationales*. Geneva: ISO, 2009  
**SDB 006 ISO/TR 28118 FOLL**

MUNDE, Gail. *Surviving the future: academic libraries, quality and assessment*. Oxford: Chandos, 2009  
**SDB 025:658 MUN**

TEXIDOR, Silvia. *El desafío de certificar: la ISO 9001:2000, su aplicación en bibliotecas y otras organizaciones de servicio*. Rosario, Santa Fe: Nuevo Parhadigma, imp. 2009.  
**SDB 025:658 TEX**

## 2008

CUEVAS DIARTE, M. A. *Avaluació transversal dels serveis bibliotecaris: segona avaluació dels Serveis Bibliotecaris de les universitats catalanes*. [Barcelona]: Agència per a Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya, 2008  
**SDB 021.1 (460.23) CUE FOLL**

## 2007

MATTHEWS, Joseph R. *Library assessment in higher education*. Westport, Connecticut; London: Libraries Unlimited, 2007  
**SDB 021.1 (73) MAT**

POLL, Roswitha. *Measuring quality: performance measurement in libraries*. München: Saur, 2007  
**SDB 021.1 POL**



## 2006

RODRÍGUEZ ESPINAR, Sebastián. *Guía de evaluación de los servicios bibliotecarios y de su contribución a la calidad del aprendizaje y de la investigación*. Barcelona: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya, 2006

**SDB 021.1 (460.23) GUI Foll**

## 2005

*UNE 50137:2000. Información y documentación. Indicadores de Rendimiento Bibliotecario*. Madrid: AENOR, 2005

**SDB 006 UNE 50137:2000 FOLL**

*UNE-EN ISO 9000: sistemas de gestión de calidad: fundamentos vocabulario: (ISO 9000:2005)*. Madrid: AENOR, 2005

**SDB 006 UNE-EN ISO 9000 Foll**

## 2004

GARCÍA RECHE, Gregorio. *Documentos para la evaluación externa de bibliotecas universitarias*. Córdoba: Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas, [2004]

**SDB 021.1 GAR**

SÁNCHEZ HIDALGO, Carlos Iluminado. *Evaluación de la calidad en las bibliotecas universitarias españolas*. Murcia: C.I. Sánchez, [2004]

**SDB 021.1 (460) SAN CD-ROM**

*Sistemas de gestión de calidad: normas UNE-EN ISO 9000:2000, UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 9004:2000, UNE-EN ISO 19011:2002*. Madrid: AENOR, 2004

**SDB 006 UNE-EN ISO 9000-9004 SIS**

## 2002

*Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias*. Carmen BAENA DÍAZ, y otros. Córdoba: Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas, 2002

**12/174445**



## 2000

UNE 50137. *Información y documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario*. Madrid: AENOR, 2000.

## 1998

POLL, Roswitha. *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*. [Madrid]: ANABAD, [1998]

**SDB 021.1 POL**

## ARTÍCULOS

### 2019

BALAGUÉ MOLA, Nuria, Gregorio GARCÍA RECHE, Sebastián JARILLO CALVARRO. Directrices y estándares de calidad: propuesta de indicadores para las bibliotecas de REBIUN. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, ISSN 0213-6333, Año n. 34, N. 117, 2019, p. 142-153. [Consulta 13-10-2020].

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7128967>

VÁSQUEZ RIZO, Fredy Eduardo, Jesús GABALÁN COELLO. La información y el conocimiento y su relación con la calidad de los servicios bibliotecarios. Un estudio del caso. *Información, cultura y sociedad*, ISSN 1851-1740, n. 41, 2019, p. 169-180. [Consulta 13-10-2020].

<http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/6495>

### 2017

FERRER, Adelaida. Un llarg camí cap a l'excel·lència: la implementació del model EFQM al CRAI de la Universitat de Barcelona. *Item: revista de biblioteconomia i documentació*, ISSN 0214-0349, n. 63, juliol-desembre 2017, p. 78-89

**SDB/ALT**

**Resumen en español:**

<http://blog.bne.es/biblioteconomia/?s=Un+largo+camino+hacia+la+excelencia%3A+la+implementaci%C3%B3n+del+modelo+EFQM+en+el+CRAI+de+la+Universidad+de+Barcelona>



HIDALGO MORATAL, María José. Cartas de servicio, ¿cómo abordarlas? *Consultor de los ayuntamientos y de los juzgados: revista técnica especializada en administración local y justicia municipal*, ISSN 0210-2161, n. 5, 2017, p. 606-611

**D/2681**

PUERTAS BONILLA, Silvia. La participación e innovación a través de la calidad en bibliotecas. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, ISSN 0213-6333, Año n. 32, N. 113, 2017, p. 62-74. [Consulta 13-10-2020].

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6540530>

## 2016

PUERTAS BONILLA, Silvia. I Plan de Calidad en Bibliotecas Públicas Municipales de la Provincia de Sevilla (2014-2016). *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, ISSN 0213-6333, Año n. 31, N. 112, 2016, p. 8-29. [Consulta 13-10-2020].

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6530611>

## 2014

BALAGUÉ, Núria, y otros. Quality audits as a tool for quality improvement in selected European higher education libraries. *The journal of academic librarianship*, ISSN 0099-1333, Vol. 40, n. 5, 2014, p. 529-533

**En línea (acceso desde la BNE)**

GAMINDE INDA, Idoia, Isabel MARTÍNEZ HERVÁS, Beatriz YÚFERA RODRÍGUEZ. Indicadores de calidad. En: Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud (15º. 2014. Madrid). *XV Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud: Biblosalud 2014*, p. 107-116. [Consulta 14-02-2020].

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5113201>

GONZÁLEZ MATEOS, Irene, FABA PÉREZ, Cristina. Modelos para evaluar la situación de las bibliotecas escolares y la calidad de sus sitios web. *Investigación bibliotecológica*, ISSN 0187-358X, Vol. 28, n. 63, 2014, p. 29-50. [Consulta 14-02-2020].

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2014000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2014000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

PÉREZ PUPO, Annarelis. Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. *Correo científico médico*, ISSN 1560-4381, Vol. 18, n. 3, 2014. [Consulta 14-02-2020].

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812014000300026](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026)



## 2012

CORREIA LOUREIRO, Sandra María. DUAQUAL: calidad percibida por docentes y alumnos en la gestión universitaria. *Cuadernos de gestión*, ISSN 1131-6837, Vol. 12, n. 1, 2012, p. 107-122. [Consulta 14-02-2020].

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3838788>  
**Z/40954**

KOSTAGIOLAS, P.A. Thinking beyond quality: meeting the challenges of reliability analysis in library management. *Library management*, ISSN 0143-5124, Vol. 33, n. 1-2, 2012

**En línea (acceso desde la BNE)**

LANE, Forrest C., y otros. Factorial invariance of LibQUAL+ as a measure of library service quality over time. *Library & information science research*, ISSN 0740-8188, Vol. 34, n. 1, 2012, p. 22-30

**En línea (acceso desde la BNE)**

## 2011

ANDRADE, Estela, Erika VELÁZQUEZ. La biblioteca universitaria en las redes sociales: planificando una presencia de calidad. *Biblios: revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología*, ISSN-e 1562-4730, n. 42, 2011, 47 p. [Consulta 14-02-2020].

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3739978>

BRUGAROLAS ROS, Carmen María, Carmen CORTES RODRÍGUEZ, Mónica HERNÁNDEZ GONZÁLEZ. El Plan de Marketing de la Biblioteca Universitaria de Murcia: una herramienta de mejora continua para la calidad. *Tejuelo: revista de ANABAD Murcia*, ISSN-e 1888-2838, n. 11, 2011, p. 36-43. [Consulta 14-02-2020].

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3949105>  
**HNB/16979**

CALDERA M., Edison, Johann PIRELA MORILLO, Eglá ORTEGA. Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Documentación de las ciencias de la información*, ISSN 0210-4210, n. 34, 2011, p. 333-347. [Consulta 14-02-2020].

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3815641>

HERRERA-VIEDMA, Enrique, Javier LÓPEZ-GIJÓN, Belén ÁVILA. Satisfacción de usuarios y calidad. El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas. En: *Satisfacción de usuarios evaluación integral de bibliotecas*. Xalapa Ver.: Universidad Veracruzana, 2011, p. 111-136. [Consulta 14-02-2020].

<http://eprints.rclis.org/12389/?mode=simple>

LOGAN, Firouzeh F., Krystal LEWIS. Quality control: a necessary good for improving service. *The reference librarian*, ISSN 0276-3877, Vol. 52, n. 2011, p. 218-230

**En línea (acceso desde la BNE)**





## 2010

MALO DE MOLINA, Tera y Martín MONTALVO. La evaluación: una herramienta imprescindible para la gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias. En: *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis, 2010, p. 187-2015

**SDB 027.7 BIB**

## 2009

GONZÁLEZ CASTRILLO, Ricardo. La gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias españolas. Evolución y panorama. En: Jornadas Internacionales de Gestión Universitaria (1ª. 2009. Santo Domingo). *Actas de las I Primeras Jornadas Internacionales de Gestión Universitaria*, 2009, p. 1-7. [Consulta 14-02-2020].

<https://ciencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/2705/Gestion%20de%20la%20calidad%20en%20BU.pdf?sequence=1>

MANO GONZÁLEZ, Marta de la, Beatriz ALBELDA ESTEBA. Evaluación de bibliotecas nacionales: elaboración de una normativa internacional y su aplicación en la Biblioteca Nacional de España. *El profesional de la información*, ISSN 1386-6710, Vol. 18, n. 6, 2009, p. 660-668. [Consulta 14-02-2020].

<http://www.elprofesionaldeinformacion.com/contenidos/2009/noviembre/10.pdf>

MOSCOSO CASTRO, Purificación. Análisis comparado de los procesos de evaluación de bibliotecas universitarias españolas. *Documentación de las ciencias de la información*, ISSN 1988-2890, n. 32, 2009, p. 155-178. [Consulta 14-02-2020].

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3099103>

POLL, Roswitha, Peter T. BOEKHORST. Medición de calidad. Medición de rendimiento en las bibliotecas. *Boletín de la ANABAD*, ISSN 0210-4164, T. 59, n. 3, 2009, p. 9-260

**SDB/ALT**

## 2008

ÁLVAREZ RODRÍGUEZ, Jesús Porfirio, Antonio LÓPEZ MORENO, Vanesa LÓPEZ RIVAS. El proceso de revisión y certificación de la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla La Mancha. En: Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (4º. 2008. La Coruña). *IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas: BP Bibliotecas Plurales*. [Madrid]: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Publicaciones, Información y Documentación, D.L. 2008, p. 573-582. [Consulta 01-06-2021].

[https://www.libreria.culturaydeporte.gob.es/libro/iv-congreso-nacional-de-bibliotecas-publicas\\_2242/](https://www.libreria.culturaydeporte.gob.es/libro/iv-congreso-nacional-de-bibliotecas-publicas_2242/)

ESCACIANO GARCÍA-MIRANDA, Carmen, Luis ESCACIANO MONTOUSSÉ. La calidad y sus reconocimientos, de la certificación ISO 9000 a los Sellos de Excelencia. *Icade: revista de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, ISSN 1889-7045, n. 73, 2008, p. 197-224

**D/2529**



GARCÍA-RECHE, Gregorio. Elementos del sistema de gestión de la calidad en una biblioteca universitaria. En: *11es Jornades Catalanes d'Informació i Documentació*, 2008, p. 323-341. [Consulta 14-02-2020].

<http://www.uma.es/publicadores/biblioteca/wwwuma/GarciaRecheElementosCalidad.pdf>

GONZÁLEZ CASTRILLO, Ricardo. Taller sobre indicadores de calidad. En: Jornadas universitarias de calidad y bibliotecas (1ª. Huesca. 2008). *Los retos de la calidad*, p. 1-47. [Consulta 14-02-2020].

<https://eciencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/1285/CON%20GONZALEZ%20TALLER%20CALIDAD.pdf;jsessionid=FEB8C326AC4E1F86981B31F1B53F626D?sequence=1>

HUAMÁN-HURIARTE, Roxana, Karen ALFARO-MENDIVES, Carlos VÍLCHEZ ROMÁN. Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: La experiencia del LibQUAL+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Biblios: revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología*, ISSN-e 1562-4730, n. 31, 2008. [Consulta 14-02-2020].

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2663180>

## 2007

ARBERAS URIONDO, Arantza. Compromiso de calidad: certificación de la Carta de Servicio de las Bibliotecas Municipales de Bilbao. *Mi biblioteca: la revista del mundo bibliotecario*, ISSN 1699-3411, n. 10, 2007, p. 56-60. [Consulta 01-06-2021].

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2319565>

BALAGUÉ MOLA, Núria. Consolidando la calidad en las bibliotecas universitarias: evaluaciones, sellos, diplomas y certificaciones. *El profesional de la información*, ISSN 1386-6710, Vol. 16, n. 4, 2007, p. 338-343. [Consulta 14-02-2020].

<http://www.elprofesionaldeinformacion.com/contenidos/2007/julio/07.pdf>

BALAGUÉ MOLA, Núria. El uso de la norma de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de instituciones de educación superior. *BID: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, n. 19, 2007. [Consulta 14-02-2020].

[http://www2.ub.edu/bid/consulta\\_articulos.php?fichero=19balag2.htm](http://www2.ub.edu/bid/consulta_articulos.php?fichero=19balag2.htm)

BERRIO GARCÍA, Cristina. La calidad en las bibliotecas universitarias: el plan de mejoras. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, ISSN 0213-6333, Año n. 22, n. 86-87, 2007, p. 55-78. [Consulta 14-02-2020].

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2544096>

MARTÍN RODRÍGUEZ, Fernando. Un servicio a la carta: las cartas de servicio como garantía de calidad en las bibliotecas universitarias. *Mi biblioteca: la revista del mundo bibliotecario*, ISSN 1699-3411, n. 8, 2007, p. 82-89

**SDB/ALT**



PINTO MOLINA, María, Nuria BALAGUÉ MORA, Lluís M. ANGLADA I DE FERRER. Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias españolas entre 1994-2006. *Revista española de documentación científica*, 2007 jul.-sep., 30 (3), p. 364-383. [Consulta 14-02-2020].  
<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/390/402>

PINTO MOLINA, María, Viviana FERNÁNDEZ MARCIAL, Carmen GÓMEZ CAMARERO. La herramienta "BiQUAL" como instrumento para el estudio de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología. *Revista española de documentación científica*, ISSN 0210-0614, Vol. 30, n. 4, 2007, p. 465-491. [Consulta 14-02-2020].  
<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/400/412>

## 2006

FALOMIR DEL CAMPO, Vicent. El sistema de gestión de la calidad (Norma ISO 9001:2000) en la Biblioteca de la Universidad Jaume I de Castellón. Madrid. *Boletín de la ANABAD*. Año 56, 2006, n. 1 (ene.-mar.) p. [75]-87.

**SDB/ALT**

FUENTES MELERO, Encarna. Implementación de sistemas de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001-2000 en bibliotecas digitales: un modelo para la adecuación de estructuras y servicios. En: *Información digital al servicio de la sociedad*. Málaga: Biblioteca General de la Universidad de Málaga, 2006, p. 498-506

**SDB 025:004 SIM**

MORENO MARTÍNEZ, José Juan. Aplicación transversal del modelo de excelencia en la calidad EFGM en los procesos de evaluación en bibliotecas universitarias de Andalucía. *Boletín de la ANABAD*, Vol. LVI (2006), n.1, p. 41-52.

**SDB/ALT**

## 2005

BALANCHO MEDINA, Manuel, y otros. A la conquista del futuro: evaluación y calidad en las bibliotecas. En: Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (13ª. 2004. Alcalá la Real). *Entre la realidad y el deseo: presente y futuro de las bibliotecas andaluzas*. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2005, p. 259-286

**SDB 02: 061.3**

GARCÍA RECHE, Gregorio. La calidad en las bibliotecas universitarias. En: Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (13ª. 2004. Alcalá la Real). *Entre la realidad y el deseo: presente y futuro de las bibliotecas andaluzas*. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2005, p. 195-244

**SDB 02: 061.3**



## 2004

ESCOBAR GÓMEZ, Rosa. Sistemas de gestión de la calidad: Una propuesta de modelo de procesos para un servicio de préstamo interbibliotecario. *Boletín de la ANABAD*, 2004, ene.-jun. (1-2), p. 579-595. [Consulta 06-07-2014].

**SDB/ALT**

## OTROS RECURSOS ELECTRÓNICOS

*3ª Edición de la Norma ISO 11620:2014 sobre indicadores de rendimiento para bibliotecas.* (Noticia en la BNE. [Consulta 14-02-2020].

[http://www.bne.es/es/AreaPrensa/noticias2014/0626\\_ISOIndicadores.html](http://www.bne.es/es/AreaPrensa/noticias2014/0626_ISOIndicadores.html)

AGUILAR GONZÁLEZ, Ana, Pilar FERNÁNDEZ TOCA y Pilar PUYUELO RAMIZ (BARATZ). *Gestión de la calidad en las bibliotecas: norma ISO 9001.* [Consulta 14-02-2020].

<http://eprints.rclis.org/18156/7/Gesti%C3%B3n%20Calidad%20Bibliotecas.pdf>

ANECA. *Informes sobre calidad en las universidades.* [Consulta 14-02-2020].

<http://www.aneca.es/Documentos-y-publicaciones/Informes-sobre-calidad-universitaria>

ARIAS COELLO, Alicia. *La gestión de la calidad y los servicios bibliotecarios.* [Consulta 14-02-2020].

<http://pendientedemigracion.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10143.pdf>

BALAGUÉ MOLA, Núria. *El uso de la norma de calidad ISO 9001 en las bibliotecas de instituciones de educación superior.* [Consulta 14-02-2020].

<http://bid.ub.edu/19balag2.htm>

BALAGUÉ, Núria, JARILLO, Sebastián, GARCÍA-RECHE, Gregorio. *Directrices y estándares de calidad. Propuesta de indicadores para las bibliotecas de REBIUN*, 2019. [Consulta 14-02-2020].

<http://rebiun.xercode.es/xmlui/bitstream/handle/20.500.11967/320/DIRECTRICES%20REBIUN%2019%20maquetado.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

*Club Excelencia en Gestión.* [Consulta 14-02-2020].

<http://www.clubexcelencia.org/formacion/catalogo>

*EFQM.* [Consulta 14-02-2020].

<http://www.efqm.org/>

*Evaluación, calidad y gestión de calidad total en Documentación.* [Consulta 14-02-2020].

<http://www.uv.es/macass/T10.pdf>



FALOMIR, Vicent. *Gestión de la calidad en la biblioteca universitaria*. Universidad de Alicante, 1 y 2 de octubre de 2007. [Consulta 14-02-2020].

<http://es.slideshare.net/BibliotecaUJI/gestin-de-la-calidad-en-la-biblioteca-universitaria>

*Guía resumen para certificaciones de bibliotecas*. Grupo de trabajo de la Línea 3 Rebiun y Calidad. [Consulta 14-02-2020].

<https://docplayer.es/4467922-Guia-resumen-para-certificaciones-de-bibliotecas.html>

*Manual de calidad de la biblioteca universitaria*. Universidad de Extremadura. [Consulta 14-02-2020].

<https://biblioteca.unex.es/informacion-general/intranet1/gestion-de-calidad/1-manual-de-calidad-de-la-biblioteca-universitaria/file.html>

*Modelo de Excelencia EFQM*. [Consulta 14-02-2020].

<https://www.arnaut.es/wp-content/uploads/2014/08/ader-modelo-efqm.pdf>

*Modelo EFQM de calidad y excelencia*. [Consulta 14-02-2020].

<http://www.efqm.es/>

REBIUN. I Jornadas de Calidad y Bibliotecas. *Los retos de la Calidad*. Huesca, 2008. [Consulta 14-02-2020].

<https://www.flickr.com/photos/bibliounizar/46057269921>

REBIUN. II Jornadas de Calidad y Bibliotecas. *Objetivo: la excelencia*. Málaga, mayo de 2010. [Consulta 14-02-2020].

<https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/4099>

RODRÍGUEZ ESPINAR, Sebastián. *La gestión de calidad en las bibliotecas especializadas de la Generalitat de Catalunya*. [Consulta 14-02-2020].

[http://www.aqu.cat/doc/doc\\_41869709\\_1.pdf](http://www.aqu.cat/doc/doc_41869709_1.pdf)

*Sistema de gestión de calidad*. Biblioteca, Universidad de Cádiz. [Consulta 14-02-2020].

<https://biblioteca.uca.es/gestion-y-organizacion/sistema-de-gestion-de-calidad/>