



Biblioteconomía

Tema 32. Gestión de calidad en bibliotecas y normas ISO relacionadas. Las cartas de servicios.

MONOGRAFÍAS

- AGENCIA ESTATAL DE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS (AEVAL) (2013). *Interpretación del modelo EFQM de excelencia 2013 para las administraciones públicas: Caso práctico*. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. Signatura: **12/966909**
- ALVITE, LUISA y BARRIONUEVO, LETICIA (2011). *Libraries for users: Services in academic libraries*. Chandos. Signatura: **SDB 027.7 ALV**
- AMANTE, MARIA JOÃO (2012). *Una nueva biblioteca para una nueva universidad*. Trea. Signatura: **SDB 027.7 AMA**
- ARIAS COELLO, ALICIA (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*. Facultad de Ciencias de la Documentación. Signatura: **SDB 024 ARI. ANTIGUA SIGNATURA:12/944310**
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (AENOR) (2000). *UNE 50137: Información y documentación: Indicadores de rendimiento bibliotecario*. AENOR. Signatura: **SDB 006 UNE 50137 FOLL**
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (AENOR) (2004). *Sistemas de gestión de la calidad: Normas UNE-EN ISO 9000:2000, UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 9004:2000, UNE-EN ISO 19011:2002*. AENOR. Signatura: **SDB 006 ISO 9000-9004 SIS**
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (AENOR) (2005). *UNE 50137:2000: Información y documentación: Indicadores de rendimiento bibliotecario*. AENOR. Signatura: **SDB 006 UNE 50137:2000 FOLL**
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (AENOR) (2005). *UNE-EN ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario: (ISO 9000:2005)*. AENOR. Signatura: **SDB 006 UNE-EN ISO 9000 FOLL**
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (AENOR) (2009). *ISO/TR 28118: Information and documentation: Performance indicators for national libraries = information et documentation: Indicateurs de performance des bibliothèques nationales*. ISO. Signatura: **SDB 006 ISO/TR 28118 FOLL**
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (AENOR) (2010). *Avanzar de ISO 9000 a EFQM*. AENOR. Signatura: **SDB 005.94 AVA**
- BAENA DÍAZ, CARMEN y DUARTE BARRIONUEVO, MIGUEL (2002). *Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias*. Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas. Signatura: **12/174445**



- BALAGUÉ, NÚRIA y SAARTI, JARMO (2011). *Managing your library and its quality: The ISO 9001 way*. Chandos. Signatura: **SDB 025:658.562 BAL**
- BALAGUÉ, NÚRIA y SAARTI, JARMO (2014). *Gestión de la calidad en la biblioteca: Diseña un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001*. Editorial UOC. Signatura: **SDB 027:658 BAL**
- CARRIÓN GARCÍA, ANDRÉS y CAROT SIERRA, JOSÉ MIGUEL (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Universitat Politècnica de València. Signatura: **12/688897**
- CUEVAS DIARTE, M. A., ARBOIX CODINA, ESTEVE y BASART CAPMANY, ALBERT (2008). *Avaluació transversal dels serveis bibliotecaris: Segona avaluació dels Serveis Bibliotecaris de les universitats catalanes*. Agència per a Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. Signatura: **SDB 021.1(460.23) CUE FOLL**
- DE LA MANO GONZÁLEZ, MARTA (2014). *Nuevos instrumentos para la evaluación de bibliotecas: La normativa internacional ISO*. AENOR. Signatura: **SDB 021.1 ALB**
- FORMASTUR (2011). *Calidad y excelencia EFQM*. FORMASTUR. Signatura: **SDB 005.94 CAL**
- FORMASTUR (2015). *Curso de gestión de la calidad: Normas ISO*. FORMASTUR. Signatura: **SDB (075)005.941 CUR**
- FUNDACIÓN AD QUALITATEM (2015). *Norma de gestión de calidad para el servicio de protección de datos*. Fundación Ad Qualitatem. Signatura: **SDB 658.012.4 NOR FOLL**
- GAITÁN DIDIER, FRANCISCO (2021). *Guía para el diseño, implantación y evaluación de indicadores de gestión*. Organización Internacional Excellence S.L. Signatura: **11/185935**
- GARCÍA RECHE, GREGORIO, PASADAS URUEÑA, CRISTÓBAL y DUARTE BARRIONUEVO, MIGUEL (2004). *Documentos para la evaluación externa de bibliotecas universitarias*. Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas. Signatura: **SDB 021.1 GAR**
- GONZÁLEZ CAMBRAY, RAMÓN y JIMÉNEZ CREIS, PERE (2011). *Evaluador del modelo EFQM de excelencia en la gestión*. UOC. Signatura: **SDB (075)658.56 GON**
- GONZÁLEZ GAYA, CRISTINA y MANZANARES CAÑIZARES, CARLOS (2020). *Sistemas de gestión de la calidad ISO 9001: Guía de aplicación*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Signatura: **11/95691**
- INSTITUTO DE FORMACIÓN INTEGRAL (2011). *Modelo de calidad EFQM: módulo de teleformación*. Cursoforum. Signatura: **SDB 005.941 MOD**
- LÓPEZ LAJUSTICIA, ALBERTO (2010). *El modelo europeo de excelencia EFQM y su aplicación a los centros educativos: Un planteamiento introductorio*. CSV. Signatura: **12/685824**
- LÓPEZ LEMOS, PALOMA (2015). *Auditoría de los sistemas de gestión de calidad*. Fundación Confemetal. Signatura: **SDB 658.56 LOP**
- LÓPEZ LEMOS, PALOMA (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. Fundación Confemetal. Signatura: **SDB 005.941 LOP**



- LÓPEZ LEMOS, PALOMA (2016). *Novedades ISO 9001:2015*. Fundación Confemetal. Signatura: **SDB 005.941 LOP**
- MATTHEWS, JOSEPH R. (2007). *Library assessment in higher education*. Libraries Unlimited. Signatura: **SDB 021.1(73) MAT**
- MIRÓ SACANELLES, MARÍA y MARIÁN GARCÍA DE MATEO, MARÍA ÁNGELES (2011). *Fundamentos históricos, técnicos y humanos de la calidad: Normalización y certificación*. Roble. Signatura: **SDB 005.941 MIR**
- MUNDE, GAIL y MARKS, KENNETH E. (2009). *Surviving the future academic libraries, quality and assessment*. Chandos. Signatura: **SDB 025:658 MUN**
- PÉREZ RODRÍGUEZ, JOSÉ ANTONIO y PRADO ACEBO, CRISTINA (2020). *Calidad total: Técnicas y métodos*. [s.n.]. Signatura: **11/97958**
- PIZARRO PALANCAR, MANUEL y MARIÁN GARCÍA DE MATEO, MARÍA ÁNGELES (2011). *Modelos de gestión y excelencia: ISO, EFQM y Cuadro de Mando Integral*. Roble. Signatura: **SDB 005.941 PIZ**
- POLL, ROSWITHA y BOEKHORST, PETER (2007). *Measuring quality: Performance measurement in libraries*. Saur. Signatura: **SDB 021.1 POL**
- POLL, ROSWITHA, BOEKHORST, PETER y ABAD HIRALDO, RAMÓN (1996). *Measuring quality: International guidelines for performance measurement in academic libraries*. Saur. Signatura: **SDB 021.1 POL**
- POLL, ROSWITHA, BOEKHORST, PETER y ABAD HIRALDO, RAMÓN (1998). *Medición de la calidad: Directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*. ANABAD. Signatura: **SDB 021.1 POL**
- RODRÍGUEZ ESPINAR, SEBASTIÁN (2006). *Guía de evaluación de los servicios bibliotecarios y de su contribución a la calidad del aprendizaje y de la investigación*. Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. Signatura: **SDB 021.1 (460.23) GUI FOLL**
- SÁNCHEZ HIDALGO, CARLOS ILUMINADO (2004). *Evaluación de la calidad en las bibliotecas universitarias españolas*. C.I. Sánchez. Signatura: **SDB 021.1 (460) SAN CD-ROM**
- SANGÜESA SÁNCHEZ, MARTA, MATEO DUEÑAS, RICARDO y IZARBE IZQUIERDO, LAURA (2019). *Teoría y práctica de la calidad* (2ª edición revisada y actualizada). Paraninfo. Signatura: **SDB 005.941 SAN**
- SEVILLA TENDERO, JOSÉ (2019). *Auditoría de los sistemas integrados de gestión: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018*. Fundación Confemetal. Signatura: **SDB 658 SEV**
- TEXIDOR, SILVIA (2009). *El desafío de certificar: La ISO 9001:2000, su aplicación en bibliotecas y otras organizaciones de servicio*. Nuevo Paradigma; Ciccus. Signatura: **SDB 025:658 TEX**



ARTÍCULOS Y CAPÍTULOS DE LIBRO

- ABELAIRA, MARGARITA, YERRO, CARLOS y GÓMEZ, ROSA MARÍA (2022). Claves para iniciarse en los sistemas de gestión: ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. *AENOR: Revista de la normalización y la certificación*, (383), 11-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8579198>
- ÁLVAREZ RODRÍGUEZ, JESÚS PORFIRIO, LÓPEZ MORENO, ANTONIO y LÓPEZ RIVAS, VANESA (s. f.). 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*, (573-582). Ministerio de Cultura, Subdirección General de Publicaciones, Información y Documentación, D.L. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3151666>
- ANDRADE, ESTELA y VELÁZQUEZ, ERIKA (2011). La biblioteca universitaria en las redes sociales: Planificando una presencia de calidad. *Biblios: Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología*, (42), 36-47. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3739978>
- BALAGUÉ MOLA, NURIA, GARCÍA RECHE, GREGORIO y JARILLO CALVARRO, SEBASTIÁN (2019). Directrices y estándares de calidad: Propuesta de indicadores para las bibliotecas de REBIUN. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 34(117), 142-153. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7128967>
- BALAGUÉ, NÚRIA, DÜREN, PETRA y JUNTUNEN, ARJA (2014). Quality Audits as a Tool for Quality Improvement in Selected European Higher Education Libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 40(5), 529-533. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133314000032>
- BALANCHO MEDINA, MANUEL (2005). A la conquista del futuro: Evaluación y calidad en las bibliotecas. En *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (13º. 2004. Alcalá la Real). Entre la realidad y el deseo: Presente y futuro de las bibliotecas andaluzas*, (259-286). Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Signatura: **SDB 02: 061.3**
- BRUGAROLAS ROS, CARMEN MARÍA, CORTES RODRÍGUEZ, CARMEN y HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, MÓNICA (2011). El Plan de Marketing de la Biblioteca Universitaria de Murcia: Una herramienta de mejora continua para la calidad. *Tejuelo: Revista de ANABAD Murcia*, (11), 36-43. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3949105>
- CALDERA M., EDIXSON, PIRELA MORILLO, JOHANN ENRIQUE y ORTEGA, EGLA (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Documentación de las ciencias de la información*, (34), 333-347. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3815641>
- CORREIRA LOUREIRO, SANDRA MARIA y MIRANDA GONZÁLEZ, FRANCISCO JAVIER (2012). DUAQUAL: calidad percibida por docentes y alumnos en la gestión universitaria. *Management Letters / Cuadernos de Gestión*, 12(1), 107-122. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3838788>
- DELGADO, BORIS, NATALE, DOMENICO y PIATTINI VELTHUIS, MARIO G. (2020). Gestión en las organizaciones basada en datos de calidad. *AENOR: Revista de la normalización y la certificación*, (358), 11-20. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7532746>



- FALOMIR, VICENT (2013). Gestión de la calidad en la biblioteca universitaria.
<https://es.slideshare.net/slideshow/gestin-de-la-calidad-en-la-biblioteca-universitaria/23251222>
- FERRER TORRENS, ADELAIDA (2017). 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*, (63), 78-89.
<https://raco.cat/index.php/Item/article/view/337001/427871>
- GAMINDE INDA, IDOIA, MARTÍNEZ HERVÁS, ISABEL y YÚFERA RODRÍGUEZ, BEATRIZ (2015). Indicadores de calidad. XV *Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud: grupos de trabajo y pósteres : Bibliosalud 2014, 2015, ISBN 978-84-87694-11-0, págs. 107-116, 107-116.*
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5113201>
- GARCÍA RECHE, GREGORIO (2005). La calidad en las bibliotecas universitarias. En *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (13^o. 2004. Alcalá la Real). Entre la realidad y el deseo: Presente y futuro de las bibliotecas andaluzas*, (195-244). Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Signatura: **SDB 02: 061.3**
- GONZÁLEZ CASTRILLO, RICARDO (2008). Taller sobre indicadores de calidad. En *Jornadas universitarias de calidad y bibliotecas. Los retos de la calidad*, (1-47).
<https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/1285/CON%20GONZALEZ%20TALLER%20CALIDA D.pdf;jsessionid=FEB8C326AC4E1F86981B31F1B53F626D?sequence=1>
- GONZÁLEZ CASTRILLO, RICARDO (2009). La gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias españolas. Evolución y panorama. En *Jornadas Internacionales de Gestión Universitaria (1^a. 2009. Santo Domingo). Actas de las I Primeras Jornadas Internacionales de Gestión Universitaria*, (1-7).
<https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/2705/Gestion%20de%20la%20calidad%20en%20BU.pdf?sequence=1>
- GONZÁLEZ MATEOS, IRENE y FABÁ PÉREZ, CRISTINA (2014). Modelos para evaluar la situación de las bibliotecas escolares y la calidad de sus sitios web. *Investigación bibliotecológica*, 28(63), 29-50.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0187-358X2014000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- KOSTAGIOLAS, P. A. (2012). Thinking beyond quality: Meeting the challenges of reliability analysis in library management. *Library Management*, 33(1/2), 73-85. Signatura: **EN LÍNEA (ACCESO DESDE LA BNE)**
- LANE, FORREST C. (2012). Factorial invariance of LibQUAL+ as a measure of library service quality over time. *Library & Information Science Research*, 34(1), 22-30.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133307002443>
- LOGAN, FIROUZEH y LEWIS, KRYSTAL (2011). Quality Control: A Necessary Good for Improving Service. *figshare*.
https://indigo.uic.edu/articles/media/Quality_Control_a_Necessary_Good_for_Improving_Service/10960112/1
- LÓPEZ MARTÍNEZ, MANUEL ANDRÉS Y OTROS. (2021). Desarrollo e implementación de sistema de gestión integral de calidad. *RISTI: Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (Extra 42), 59-69.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8624552>



- MALO DE MOLINA, TERESA y MONTALVO, MARTÍN (2010). La evaluación: Una herramienta imprescindible para la gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias. En *La biblioteca universitaria: Análisis en su entorno híbrido*, (187-2015). Síntesis. Signatura: **SDB 027.7 BIB**
- PÉREZ PUPO, ANNARELIS, LORES CRUZ, ARACELY y PÉREZ RANDICHE, LISBET (2014). Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: Un reto actual en bibliotecas médicas. *Correo Científico Médico*, 18(3), 577-592. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1560-43812014000300026&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- PINEDA SÁNCHEZ, LINA PINEDA (2020). Aproximación teórica al concepto de calidad y los sistemas de gestión. *SUMMA*, 2(1), 41-62. <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/110>
- POLL, ROSWITHA y BOEKHORST, PETER T. (2024). Medición de la calidad: Directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias. *Anabad*. <https://www.anabad.org/wp-content/uploads/2020/10/Medici%C3%B3n-de-la-Calidad.pdf>
- PUCHE, NERCY Y OTROS. (2021). Sistemas de Gestión de la Calidad: Una visión general desde sus inicios hasta la actualidad. *Tekhne*, 24(1). <https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/tekhne/article/view/4858>
- PUERTAS BONILLA, SILVIA (2016). I Plan de Calidad en Bibliotecas Públicas Municipales de la Provincia de Sevilla (2014-2016). *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 31(112), 8-29. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6530611>
- PUERTAS BONILLA, SILVIA (2017). La participación e innovación a través de la calidad en bibliotecas. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 32(113), 62-74. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6540530>
- RUIZ CAMUS, CLAUDIA ELIZABETH Y OTROS. (2024). Inclusión digital de Bibliotecas Virtuales y sistema de gestión de calidad ISO 21001: 2018 para formación universitaria. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 20(2), 1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9740295>
- UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA (2015). Manual de calidad de la Biblioteca Universitaria. <https://dehesa.unex.es:8443/handle/10662/5917>
- VÁSQUEZ RIZO, FREDY EDUARDO y GABALÁN COELLO, JESÚS (2019). La información y el conocimiento y su relación con la calidad de los servicios bibliotecarios. Un estudio de caso. *Información, cultura y sociedad*, (41), 169-180. <http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/6495>

OTROS RECURSOS

- ANECA. *Informes sobre calidad universitaria*. <https://www.aneca.es/informes-sobre-calidad-universitaria>
- BIBLIOTECA NACIONAL DE ESPAÑA (26 de junio de 2014). 3ª edición de la norma ISO 11620:2014 sobre Indicadores de rendimiento para bibliotecas. https://www.bne.es/es/noticias/0626_isoindicadores
- EFMQ. <https://efqm.org/>



The EFQM Model. <https://efqm.org/es/the-efqm-model/>

Puede consultar otros recursos elaborados por la Sección de Documentación Bibliotecaria (SDB) en la página web de la BNE: [Guía del opositor](#), [Blog de biblioteconomía](#), que incluye las convocatorias en el ámbito de las bibliotecas, archivos y museos; y el [boletín de Difusión Selectiva de Información](#), que se actualiza trimestralmente con las nuevas incorporaciones a la colección, además de incluir referencias bibliográficas y resúmenes de artículos de su ámbito de interés.