

APLICACIÓN TRANSVERSAL DEL MODELO
DE EXCELENCIA DE LA CALIDAD EFQM
EN LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN
EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE ANDALUCÍA

JOSÉ JUAN MORENO

Biblioteca de la Universidad de Almería

jjmoreno@ual.es

GREGORIO GARCÍA RECHE

Biblioteca de la Universidad de Málaga

gregorio.garcia@uma.es

Miembros del Grupo de Coordinación de la
Evaluación de Bibliotecas Universitarias de Andalucía de la UCUA

RESUMEN: La cooperación en el ámbito de las bibliotecas universitarias andaluzas ha conseguido ampliar su escenario actuando en asuntos referidos a la gestión de la calidad. En el presente trabajo se describen las actuaciones realizadas por las nueve bibliotecas universitarias que intervinieron en Grupo de Coordinación de la Evaluación de Bibliotecas Universitarias de la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA).

Se parte del modelo de excelencia EFQM y de una amplia base normativa y legal. A partir de ahí las acciones se centran en organizar el Grupo, desarrollar instrumentos necesarios para aplicar la Guía de Autoevaluación existente, abordar los aspectos relativos a los procedimientos y elaborar guías para las fases de evaluación externa y final.

Ello conduce a la consecución de los objetivos clave que se habían establecido y que se refieren principalmente a la homogeneidad de procesos, datos, indicadores, etc.; y ayuda mutua a la hora de abordar el proyecto localmente en cada institución.

La cooperación en gestión de la calidad puede ir más allá, para lo que se prevé un seguimiento conjunto de la aplicación de los planes de mejora, así como difundir las herramientas elaboradas y colaborar con otras bibliotecas que se interesen por su aplicación.

PALABRAS CLAVE: Andalucía, bibliotecas universitarias, cooperación, calidad, EFQM.

1. INTRODUCCIÓN

Las Universidades de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Internacional de Andalucía, Jaén, Málaga y Pablo de Olavide de Sevilla desarrollan individualmente un proceso de evaluación en el periodo 2003 a 2004, a fin de realizar un examen global y sistemático de las mismas y establecer planes que permitan, la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todos los aspectos de la Biblioteca como respuesta a un escenario cada vez más exigente (implantación del Espacio Europeo de Enseñanza Superior, obtención de financiación condicionada, respuesta a las expectativas de los usuarios, rendición de cuentas a la sociedad, etc.).

Globalmente, estas universidades reunían las siguientes características:

CONCEPTO	TOTALES
Total de usuarios potenciales	222.384
Puestos de lectura	18.846
Monografías	2.991.590
E-libros (Media)	115.431
Revistas suscritas	31.293
E-revistas (Media)	5.728
Bases de datos	690
Préstamos domiciliarios	1.665.267
Art. texto completo consultados	571.644
Inversión en colección en €	12.782.566
Personal	778

Fuente: Anuario de Rebiun 2003

En sus respectivos ámbitos, las bibliotecas son pioneras en iniciar sus evaluaciones, así como realizarlas mediante un proyecto transversal coordinado, mediante la constitución de un Grupo de Coordinación, auspiciado por la Unidad de la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA), y con partici-

pación de las universidades mencionadas, que consensuara las pautas generales de aplicación.

Además, la circunstancia que sustenta dicho proyecto fue el empleo del mismo referente por parte de todas ellas: el Modelo de Excelencia de la Calidad EFQM, así como de las herramientas que, basadas en él, se habían desarrollado previamente (Guía EFQM para la Autoevaluación de Bibliotecas Universitarias, 2002) o con posterioridad como labor del propio Grupo (Documentos para la evaluación externa de bibliotecas universitarias y el Protocolo para la Elaboración del Informe Final, ambos de 2004).

2. BASE LEGAL Y NORMATIVA DEL PROCESO

- II Plan de la Calidad de las Universidades (R.D. 408/2001).
- Contratos-Programa firmados entre las universidades y la entonces Consejería de Educación y Ciencia, como consecuencia del Modelo de financiación de las universidades públicas de Andalucía 2002-2006.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su preámbulo señala que *«es un objetivo irrenunciable de la misma la mejora de la calidad del sistema universitario en su conjunto y en todas y cada una de sus vertientes»*, y el artículo 31 atribuye las funciones de evaluación de las enseñanzas universitarias a los órganos de evaluación que las leyes de las Comunidades Autónomas determinen, en el ámbito de sus competencias.
- Ley 15/2003 Andaluza de Universidades, de 22 de diciembre, en su artículo 80 atribuye a la Agencia Andaluza para la Evaluación, Calidad y Acreditación Universitaria las funciones en esta materia, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, funciones que, según la disposición transitoria primera de dicha Ley serán asumidas por la UCUA hasta el ejercicio efectivo de las competencias atribuidas a la Agencia. Igualmente, en el artículo 81 recoge como funciones de la Agencia, entre otras, la evaluación y la certificación de la calidad de las actividades, programas y servicios de las universidades, por tanto de las bibliotecas.
- Resolución de 9 de noviembre de 1998, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación y Ciencia, por la que se crea el Consorcio Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas. Contaba con un órgano directivo constituido por el Consejero de Innovación, Ciencia y Empresa, el Secretario General de Universidades, Investigación y Tecnología, los rectores de las universidades andaluzas y por el Director de la Unidad de Calidad, y un órgano ejecutivo, constituido por el Director, un representante de cada universidad y de la Consejería.
- Plan Andaluz de Calidad de las Universidades (PACU), aprobado por el citado órgano directivo, que establece la planificación plurianual de evaluación de las universidades andaluzas.

- Normativa propia de cada universidad. Cada universidad cuenta además con unidades de calidad que asumen las funciones en esta materia.

3. CRITERIOS GENERALES DE DESARROLLO Y APLICACIÓN DEL MODELO EFQM

Aprovechando las sinergias de trabajo en colaboración y dado que estaba previsto iniciar simultáneamente la evaluación en todas las bibliotecas indicadas, se constituyó el Grupo de Coordinación de los Procesos de Evaluación de las Bibliotecas Universitarias Andaluzas, al amparo de la UCUA. Con él se pretendía crear un foro donde se hiciera una puesta en común de la aplicación del Modelo EFQM y, en consecuencia, establecer criterios generales y utilizar herramientas que se aplicasen de manera uniforme en todos los casos.

El punto de partida para el inicio del proceso es, pues, la utilización del modelo EFQM y de las guías elaboradas para su aplicación, y el apoyo del Grupo para lo concerniente a desarrollo de materiales, procedimientos y calendarios.

Una vez iniciados los trabajos en cada una de las bibliotecas, tras la constitución de los comités de autoevaluación, y en plena fase de autoevaluación, se aprovecha el contexto del Grupo para intercambiar información acerca de las experiencias individuales.

Desde ese momento se pretende conseguir con todo esto un alto grado de homogeneidad en los informes preceptivos: de autoevaluación, externo y final, para de esta manera abrir la posibilidad de contrastar resultados y favorecer el benchmarking. Será la base para determinar los aspectos coincidentes en los que todas las bibliotecas, o una buena parte de ellas, requieran actuaciones similares para mejorar, o identificar aquellas en las que los resultados en determinadas prácticas de gestión son óptimos para que sirvan de referente a otras.

Como consecuencia de esto se preveía la identificación de acciones similares en los informes finales, observando en los planes de mejora cuales de ellas podrán abordarse de forma conjunta, de tal manera que se favorezcan y agilicen las mejoras individuales. Una vez concluida esta fase se ha podido constatar que las tesis iniciales se han cumplido.

Para el futuro resta, teniendo en cuenta que la evaluación se trata de un proceso cíclico, la revisión de las herramientas (guías, documentos y protocolos) y la elaboración del informe final conjunto.

A continuación se entra en detalle sobre estos aspectos.

3.1. *Funcionamiento del Grupo de Coordinación*

El Grupo contó con una estructura interna formada por representantes de las bibliotecas universitarias andaluzas mencionadas, estando siempre presente su director, ejerciendo la coordinación la Biblioteca Universitaria de Málaga.

De cualquier manera, bien de forma presencial, o por el apoyo local que podía recibir cada representante, se contó con la colaboración de las unidades de calidad de las universidades, órganos encargados de la puesta en marcha de los procesos de evaluación con carácter general (titulaciones, departamentos, servicios, etc.) en sus correspondientes universidades.

Esta estructura permitió la convocatoria y asistencia mayoritaria a reuniones, celebradas con frecuencia, donde podían ser debatidos los asuntos destacados como conflictivos, establecer repartos de funciones y trabajos, que posteriormente eran puestos en común en dichas reuniones o bien empleando otros medios. También, fue importante el intercambio de trabajos, información y opiniones a través de esos medios.

Lo más destacable, en este orden de cosas, fue el empleo del correo electrónico, que facilitó la comunicación ágil y fluida, el Espacio Virtual de Trabajo, ubicado en un servidor de la Universidad Pablo de Olavide, empleado para depositar los documentos resultantes del trabajo del Grupo, y que permitió disponer de ellos de forma sencilla, así como la elaboración y disponibilidad de las actas de las reuniones.

3.2. *Desarrollo de instrumentos básicos*

Son varios los instrumentos básicos que se revisan y perfeccionan:

- **Formularios de encuestas:** desde el inicio se detectó la necesidad de completar y perfilar los modelos de formularios de encuestas que se utilizarían con cada categoría de usuario. Al efecto, se confeccionaron formularios diferenciados para PDI, estudiantes de tercer ciclo, estudiantes de primer y segundo ciclo y PAS y para la plantilla de la biblioteca. Con carácter general, los formularios se estructuraban en preguntas generales, para situar al usuario y conocer sus preferencias de uso, preguntas sobre servicios y recursos específicos, donde se pedía una triple valoración: la importancia, el uso y la satisfacción de cada cuestión (unas 30). Se completaba el formulario con una pregunta sobre la utilización de otra biblioteca, ya que se partía del hecho de que la valoración se refería a la de su centro, y ésta última sobre otra de la Universidad que frecuentara.
- **Datos estadísticos:** la complejidad en la interpretación de algunos datos incluidos en las tablas que servirían para la detección de evidencias y obtención de indicadores propició un amplio debate para su clarificación y modificación. Datos de presupuesto, de equipamiento, de servicios, etc. fueron revisados y precisados en cuanto a la interpretación correcta que debía emplearse y utilizarse por todas las bibliotecas.
- **Indicadores:** fueron depurados, seleccionados y añadidos a la relación inicial de la que se partía. El resultado final fue la definición de un conjunto

de 26, que, igualmente, sirvieron de base para obtener evidencias para los diferentes criterios, principalmente para los de resultados, sobre todo para los resultados en los clientes, criterio 6. A partir de éstos, y completados con otros específicos, se obtiene otro grupo para el análisis de los resultados en el personal, criterio 7. Dicho conjunto estaba formado por:

1. Usuarios potenciales por total de personal (-becarios)
2. Usuarios potenciales por total de personal (+becarios)
3. Gasto en personal (-becarios) por usuarios potenciales
4. Gasto en personal (+becarios) por usuarios potenciales (OPCIONAL)
5. Usuarios potenciales por espacio total en metros cuadrados
6. Número de estudiantes (3 ciclos) por espacio total en metros cuadrados
7. Usuarios potenciales por número de ordenadores (trabajo + público)
8. Estudiantes (3 ciclos) por número de ordenadores (trabajo + público) (opcional)
9. Horas de puestos de lectura al año por usuarios potenciales
10. Usuarios potenciales por puestos de lectura
11. Gastos en recursos electrónicos sobre total de gastos en recursos de información
12. Usuarios potenciales por suscripciones de revistas
13. Gastos en adquisiciones de recursos de información por usuarios potenciales
14. Total de revistas vivas por investigadores (Profesores + 3º ciclo)
15. Incremento anual de volúmenes (monografías) por usuarios potenciales
16. Volúmenes informatizados sobre el total del fondo bibliográfico
17. Usuarios con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales
18. Alumnos de pregrado con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales
19. Alumnos de postgrado con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales
20. Profesores/Investigadores con préstamo en fecha fija por usuarios potenciales
21. Total de préstamos al año por usuario potencial
22. Préstamos interbibl. solicitados a otras bibliotecas por total profesores/invest.
23. Préstamos interbibl. servidos a otras bibliotecas por idem solicitados a otras bibl.
24. Total de consultas a bases de datos por total de usuarios potenciales
25. Usuarios potenciales por total de revistas electrónicas
26. Artículos a texto completo de revistas electr. consultados por usuarios potenciales

Quedó pendiente el desarrollo de indicadores para los resultados en la sociedad.

Es destacable el hecho de que cada aspecto fue debatido y clarificado, además de puesto por escrito para asegurar el empleo similar de todos los instrumentos.

3.3. Uniformidad del proceso y de las actuaciones

Con carácter general, se establecieron criterios uniformes para su aplicación en cada fase: evaluación interna, evaluación externa e informe final. En concreto, y como más destacables, fueron los referidos al proceso de encuesta, a la recopilación de datos estadísticos, a la documentación a analizar, a la estructura del autoinforme, a los planes de mejora, a la adecuación de calendarios, etc.

En cuanto al **proceso de encuesta**, se tomó como base el formulario antes descrito y se especificaron los criterios a cumplir:

- Tamaño de la muestra: debía alcanzar el 5% del alumnado y a la totalidad del resto de las categorías de los usuarios.
- Reparto de formularios dirigidos a los alumnos:
 - en asignaturas troncales.
 - en cada una de las cinco áreas generales de conocimiento (Humanidades, Experimentales, Sociales-Jurídicas, Salud y Técnicas)
 - en todos los cursos
 - de forma proporcional por centros, según su número de alumnos.

Así se consiguió cumplir con el objetivo de seleccionar la muestra correcta en cada universidad, y por otro lado obtener una opinión uniforme de los usuarios y personal desde la perspectiva de las diferentes instituciones.

De esta manera se avanzó un peldaño más y fue posible establecer unas pautas homogéneas para el análisis. Se determinó la metodología para llevarlo a cabo, destacando el nivel de detalle y el agrupamiento de las preguntas en siete bloques temáticos: instalaciones, recursos, servicios, atención al usuario, formación de usuarios, personal y otro aparte para aquellas preguntas que opcionalmente se quiso agregar en cada biblioteca universitaria. En cada caso se precisó la valoración según la importancia, el uso y la satisfacción de los usuarios.

Como se apuntaba anteriormente, los **datos estadísticos** a recabar requerían ser revisados y homogeneizar ciertos aspectos. Los más destacables los hallamos en los límites temporales, por años naturales o por cursos, según los casos, las fuentes para su recopilación (los económicos, por ejemplo, no es lo mismo

obtenerlos de los presupuestos que de sus liquidaciones), se concretaron algunos ítems, como el coste de la plantilla, la consideración de puesto de lectura, tipología de usuarios a incluir (potenciales, más los registrados en el sistema automatizado), revistas electrónicas a tener en cuenta (sólo las de pago), etc.; se adoptaron nuevos conceptos o se descartaron otros de los que no era factible su recopilación (como los costes producidos en la biblioteca para su funcionamiento, al estar éstos englobados en partidas generales de electricidad, limpieza, mantenimiento, seguros, etc.)

Para el tercer elemento que sustenta la información a utilizar, **la documentación**, se preveía más flexible, dado el funcionamiento autónomo de cada universidad, aunque se elaboró una guía donde se mencionaban los posibles documentos a utilizar para cada criterio.

Llegados a este punto, se estaba en condiciones de orientar el resultado de todo ello en el informe preceptivo de la primera fase: el **Informe de Autoevaluación**. Los acuerdos se centraron en su estructura, su contenido, análisis de las evidencias, con los juicios de valor, resultados obtenidos y justificación en cada caso. También, se planteó cómo debía contemplarse en el mismo la propuesta de plan de mejora, con todos los detalles formales acerca de las acciones que en cada caso se incluyeran: indicar el objetivo que se persigue, el criterio al que pertenece, su responsable de ejecutarla, los recursos necesarios, la temporalidad, un indicador de seguimiento y los indicadores de rendimiento a los que se refiere. Sirviendo esto como modelo, aunque en su aplicación final se simplifica.

Para el informe de la siguiente fase, la de **Evaluación Externa**, se confeccionaron los documentos que se explican en el apartado siguiente.

En el caso del **Informe Final**, resultante de la última fase del proceso, se establecieron criterios comunes acerca de su elaboración. Se parte de la adaptación del protocolo para la redacción del informe final de las titulaciones de la UCUA.

Se fijaron las pautas para confeccionar un documento no muy extenso, en torno a unas 25 páginas, donde se integraran y sintetizaran los dos informes anteriores, el de autoevaluación y el externo, predominando la valoración cualitativa frente a la cuantitativa.

3.4. *Elaboración de herramientas*

El Grupo intervino en la preparación de sendos materiales, por un lado, los «Documentos para la evaluación externa de bibliotecas universitarias», que incluye la Guía y las Herramientas para la evaluación externa, y por otro el «Protocolo para la redacción del Informe Final de Bibliotecas universitarias».

El objetivo de la Guía, primera parte de los Documentos, es «*facilitar la preparación, coordinación y el desarrollo del proceso de evaluación externa dentro del marco del PACU*». Para ello, se centra en definir los objetivos de la evaluación externa, establecer el perfil y la estructura del Comité de Evaluación Externa, des-

cribir las tareas que debe desarrollar dicho Comité (aspectos tales como su funcionamiento, el plan de trabajo y programa que tendrá durante la visita, las acciones previas a la misma, colectivos a entrevistar, información a recabar en las visitas a las instalaciones, etc.), las recomendaciones para la formulación de juicios de valor, lo referente a la elaboración del Informe de Evaluación Externa (cómo debe realizarse, el plazo y fecha de entrega, así como su estructura), recomendaciones dirigidas a la biblioteca para el correcto desarrollo de la visita, etc.

La segunda parte de los Documentos para la evaluación externa, las Herramientas, se dividen en dos, la primera empleada para el análisis de la biblioteca universitaria a través del Informe de Autoevaluación, las entrevistas y las visitas a las instalaciones. La segunda, más de síntesis, dedicada a la elaboración del Informe de Evaluación Externa.

Con la elaboración del «Protocolo para la redacción del Informe Final», se pretendía aplicar los objetivos generales establecidos por el Grupo, y disponer de una guía necesaria para completar la última fase. Como documento de síntesis, en los primeros apartados se contempla la identificación de la biblioteca evaluada y de la convocatoria de evaluación que corresponde, y el resumen del proceso, tanto en su fase interna como en la externa, refiriéndose principalmente a la composición y nombramiento del Comité de Autoevaluación y al Externo, así como sus planes de trabajo, con una valoración de contraste entre ambas fases.

Los apartados siguientes se refieren al grueso de la cuestión, al centrarse en los resultados de la evaluación, la síntesis de las fortalezas y debilidades, referido y estructurado conforme a los nueve criterios EFQM.

El apartado fundamental se contempla en el capítulo de Plan de Mejora, donde ya, de forma depurada, se recopilan las acciones de mejora, priorizadas y con fecha de resolución, con la indicación de responsables e indicadores de seguimiento.

A modo de conclusión se incorpora un apartado específico para valorar el proceso de evaluación en su conjunto.

Se completa con anexos donde se recopilan las bases que han documentado el proceso: datos generales de la Universidad y de la Biblioteca, la relación de documentos empleados y los indicadores de rendimiento.

Por otra parte, una vez concluido el proceso, existe el compromiso de mejorar las diferentes guías y documentos empleados en la evaluación.

3.5. La cooperación en la aplicación de los planes de mejora

En el momento actual, con los procesos de evaluación concluidos y puestos en marcha los planes de mejora, se inicia otro objetivo para la cooperación: la configuración de grupos de mejora, u otras fórmulas de colaboración, mediante los cuales se pueda efectuar una puesta en común de las acciones

presentes en todos los planes referidas a aspectos sobre la gestión de las bibliotecas: plan de comunicación, plan de formación, plan de marketing, mapas de procesos... De esta manera, se podrán elaborar documentos marco, donde se recojan los requerimientos esenciales, para posteriormente adaptarlos y desarrollarlos por cada biblioteca según sus características.

En este sentido, también hay que citar el compromiso manifestado por el Presidente del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA) de apoyar, en el ámbito de sus competencias, las mejoras en las que pueda actuar.

También, de la misma manera que se programaron los plazos de las distintas fases de forma consensuada, existe el planteamiento de trabajar de cara al futuro. Sería en cuestiones relativas a procedimientos a seguir, calendarios, metodologías, etc., principalmente en lo concerniente a las revisiones anuales y bienales que se tendrán que efectuar ante la aplicación de los planes de mejora.

2.2.3.5. Actividades de formación y difusión del modelo y los materiales

En el ámbito de cada universidad se han convocado sesiones o cursos dirigidos al personal de la biblioteca, aparte de la difusión que, desde un primer momento, se ha dirigido al conjunto de la plantilla. En algunos casos, la biblioteca ha participado en otros que iban dirigidos a trabajadores de otros servicios que tienen previsto iniciar sus evaluaciones.

Ha sido amplia la actividad realizada en cooperación, al amparo de la UCUA, encaminada a la formación en el uso del modelo y los materiales que lo desarrollan. Así, nos encontramos con la participación de miembros del Grupo en:

- Jornadas Formativas para los Comités de Evaluación Externa celebradas en Antequera, Málaga, en marzo de 2004.
- Presentación en el Congreso de la IFLA de 2004, celebrado en Buenos Aires, dentro del Grupo de Discusión sobre Cuestiones de Calidad en Bibliotecas.
- Comunicaciones en el Foro Biblioteca y Sociedad: Experiencias de Innovación y Mejora, celebrado en Murcia, España, en octubre de 2004.
- Ponencias, comunicaciones y participación en mesas redondas en las XIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, con sede en Alcalá la Real, Jaén, en octubre de 2004.
- Comunicación en el Congreso de la IFLA de 2005, celebrado en Oslo, Noruega.

Estas iniciativas de formación y difusión de los avances obtenidos se justifican en el convencimiento del Grupo de que se trata de un modelo válido para la evaluación y mejora de la calidad de las bibliotecas, y no sólo de las univer-

sitarias, sino también de otra tipología que por su estructura guarden similitudes con aquellas.

Por ello, su aplicación en bibliotecas públicas provinciales, en sistemas bibliotecarios municipales, en bibliotecas especializadas, etc., se prevé como factible.

CONCLUSIONES

Se valora como muy positiva la colaboración llevada a cabo en Andalucía en la aplicación del modelo EFQM y sus herramientas, tanto por la elaboración de materiales, como por el intercambio de experiencias.

El trabajar de esta manera ha permitido una uniformidad en los procesos y en los informes resultantes, lo que favorecerá en gran medida el benchmarking y la puesta en marcha conjunta de acciones de mejora, con los consiguientes beneficios mutuos.

También, se hace patente que el trabajo en equipo genera dinámicas positivas de mejora a través del aumento de la participación y la comunicación, que el aprovechamiento conjunto de experiencias facilita y agiliza la aplicación individual del modelo y de las herramientas.

Se estima que el modelo es válido para bibliotecas universitarias de diferente tipología. Esto viene avalado por las características de las nueve que han participado en el proyecto. Por esta misma razón, se considera que su aplicación también es factible en otras bibliotecas que guarden similitud estructural con ellas: bibliotecas públicas, especializadas, gubernamentales, etc. Hay que tener presente que el empleo en las universidades andaluzas se ha realizado en sistemas bibliotecarios amplios, caso de la Universidad de Granada con 23 bibliotecas, e intermedios, como la Universidad de Málaga con 12 o la de Cádiz con 9. pero también en otros con bibliotecas únicas centralizadas: Universidad de Almería y Pablo de Olavide.

Como retos más inmediatos que se plantean tenemos: la elaboración de un Informe final conjunto que muestre los resultados de este proceso transversal de evaluación, la realización de un análisis de las implicaciones del proceso en la mejora de las bibliotecas universitarias andaluzas y estudiar el calendario más idóneo para iniciar un nuevo proceso de evaluación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuerdo de 2 de julio de 2003 por el que se establece el Plan Andaluz de Calidad de las Universidades. [http://www.ucua.es/ucua/cal_andal.html] [Consulta 26 de julio de 2004)].

Assesment of Academic Libraries in Andalucia (Southern Spain): an EFQM-compliance guide. Proceeding of the 4th. Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services. «Meaningful Measures for Emerging Realities», Pittsburg (Pennsylvania), 12-16 August 2001, pp. 69-76.

- BARBANCHO, M. y DUARTE, M. UCUA Model to Assesment Academic Libraries in Andalu-
cia. 6th Toulon-Verona Quality conference, Oviedo, 2003, [[http://web.uniovi.es/
Vicerrectorados/Calidad_Innovacion/Calidad/ESOE/proceedings/HE-25.pdf](http://web.uniovi.es/Vicerrectorados/Calidad_Innovacion/Calidad/ESOE/proceedings/HE-25.pdf)]
[Consulta 26 de julio de 2004)] Andaluz de Calidad de las Universidades.
- BARBANCHO, M. La Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA) y
la evaluación de la biblioteca dentro del marco del Plan Andaluz de Calidad de las
Universidades. – En Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (13. 2004. Alcalá la Real,
Granada) [en prensa]
- Club de Gestión de la Calidad [<http://www.clubcalidad.es/>].
- La cooperación en la mejora de la calidad en las bibliotecas universitarias. El caso del
grupo de coordinación de la UCUA en Andalucía / Grupo de Coordinación de la
Evaluación de Bibliotecas Universitarias de Andalucía, UCUA. En: Foro Bibliotecas
y Sociedad. – Murcia: ANABAD, 2004.
- Documentos para la evaluación externa de bibliotecas universitarias. – Córdoba: Uni-
dad para la Calidad de las Universidades Andaluzas, 2004.
- DUARTE BARRIONUEVO, M., MÁRQUEZ PEREZ, A. Resultados del proceso de evaluación de
bibliotecas universitarias. – En Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (13. 2004. Alca-
lá la Real, Granada).
- European Foundation Quality Management [<http://www.efqm.org>].
- Excellence and Quality in Andalusia University Library System. Carmen Baena Díaz,
Miguel Duarte Barrionuevo, José Juan Moreno Martínez, Gregorio García Reche,
Aurora Márquez Pérez. En: World Library and Information Congress: 71th IFLA
General Conference and Council «Libraries - A voyage of discovery», August 14th -
18th 2005, Oslo, Norway [<http://www.ifla.org/IV/ifla71/Programme.htm>].
- GARCÍA RECHE, G. La calidad en bibliotecas universitarias. – En Jornadas Bibliotecarias
de Andalucía (13. 2004. Alcalá la Real, Granada).
- Guía EFQM para la Autoevaluación de Bibliotecas Universitarias. - Córdoba: Unidad
para la Calidad de las Universidades Andaluzas, 2002.
- Guía EFQM para la Autoevaluación de Bibliotecas Universitarias. Anexo. - Córdoba:
Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas, 2002.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades. BOJA, nº 251 de diciem-
bre de 2003, pp. 27.452-27.474.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. BOE nº 307 de 24 de
diciembre de 2001.
- R.D. 408/2001, de 20 de abril, por el que se establece el II Plan de la Calidad de las
Universidades. BOE nº 26 de 21 de abril de 2001.
- Resolución de 9 de noviembre de 1998, de la Secretaría General Técnica [Consejería
de Educación y Ciencia], por la que se da publicidad al Convenio de Colaboración
entre la Consejería y las Universidades de Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huel-
va, Internacional de Andalucía, Jaén, Málaga, Pablo de Olavide y Sevilla para la cre-
ación del Consorcio Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas. BOJA
nº 20, 16 de febrero de 1999.