EQUIDAD Y DERECHOS EN MOVIMIENTO

Modelo de Diseño y Gestión para la Implantación Estandarizada del Servicio de Bibliobús

Sistema transversal para la excelencia en el servicio público y la cohesión territorial

Estructura Temática de la Presentación

Bloque I
Fundamento y Propósito

Garantía constitucional de equidad e igualdad de acceso a los servicios públicos.

Bloque II
Principios

Los compromisos clave para la vertebración y no discriminación territorial.

Bloque III
Modelo de Implantación

Red de atención itinerante 1x1, planificación SIG e interoperabilidad digital.

Bloque IV
Coordinación Institucional

Mecanismos de colaboración entre administraciones y gobernanza compartida.

Bloque V
Evaluación y Calidad

Indicadores de impacto, certificación de estándares ISO, SERQUAL y evaluación continua.

Bloque VI
Hoja de Ruta y Conclusiones

Consolidación de la administración como garante de cohesión territorial.

Marco de Principios y Cambio de Paradigma

Universalidad del Acceso

El código postal de un ciudadano no puede determinar su acceso a la cultura, a la información y al conocimiento.

Superación del Modelo Asistencial

Los servicios bibliotecarios en el medio rural evolucionan de la mera ayuda coyuntural a una oferta pública planificada y sostenible.

Política Pública Estructural

A través del modelo Equidad y Derechos en Movimiento, la Biblioteca Móvil se implanta como un derecho de ciudadanía garantizado.

La Ingeniería de un Derecho: de la Queja Local a la Política Pública

Modelo estructural y piramidal de Valor Público para el Servicio de Bibliobús

El Desafío Territorial: Superar el "Silencio Bibliotecario“

El Reto Demográfico

Despoblación, envejecimiento y dispersión geográfica en el medio rural.

La Brecha de Acceso

Los municipios de menor tamaño sufren una carencia estructural de infraestructuras culturales fijas

Principio Rector

La lectura pública como un derecho fundamental de la ciudadanía, con independencia de su código postal.

El Problema y la Misión

Desigualdad Territorial

Brecha estructural de acceso a la cultura y ausencia de infraestructuras fijas en el entorno rural.

Misión Institucional

Garantía de servicios públicos esenciales y **discriminación positiva hacia** municipios de menor capacidad.

Política Pública

Superación de la subvención puntual hacia una prestación pública estable, directa y de alta calidad.

Del modelo asistencial a la garantía de un servicio público estructural

Marco Normativo Competencial

Ley 7/1985 (LRBRL)

Art. 36.1b: Competencia supramunicipal y garantía de equidad en municipios de menor capacidad.

Ley 8/2010 (LRLCV)

Obligación de servicios mínimos homogéneos.

Ley 4/2011 (Bibliotecas)

Biblioteca móvil como forma legítima de prestación en Red e integración en la Red Pública.

Sustento competencial y garantía jurídica

Evolución Conceptual: De la Tradición a la Gobernanza del Derecho

Evolución Histórica

Desde las misiones pedagógicas del siglo XX hasta las bibliotecas móviles modernas.

Cambio de Paradigma

El Bibliobús deja de ser un servicio subsidiario, temporal o una actividad cultural puntual.

Servicio Estructural

Se redefine como un servicio itinerante de alta capacidad que combate la exclusión cultural y la brecha digital.

Modelo de Gobernanza: Arquitectura Interadministrativa

Marco Institucional

Corresponsabilidad Supramunicipal y Autonómica.

Entidad Prestadora: Garante operativa, financiación y flota.

Titularidad Local

Ayuntamientos: Titularidad municipal, logística de proximidad y arraigo comunitario.

Estructura Directiva

Gobierno Político
Decisión estratégica y sostenibilidad presupuestaria.

Gestión Técnica
Autonomía operativa y calidad.

Distribución de responsabilidades y niveles de gestión operativa

Arquitectura del Modelo: Estandarización y Seguridad

Objetivo

Estandarizar los procesos de diseño, gestión y evaluación para garantizar la seguridad jurídica y la excelencia.

Estructura modular

Un sistema articulado en bloques autónomos adaptados a responsables políticos, personal técnico y ayuntamientos.

Modelo estructural piramidal

Desde los fundamentos jurídicos hasta la generación de valor público e impacto social.

Corresponsabilidad Institucional y Cooperación

Administración Autonómica	Administración Provincial	Ayuntamientos
Marco normativo, integración en la Red de Lectura Pública y homologación de estándares.	Un sistema articulado en bloques autónomos adaptados a responsables políticos, personal técnico y ayuntamientos.	Socios corresponsables que aportan el escenario de prestación, logística y arraigo local con coste cero directo para las arcas municipales.

El Marco de Corresponsabilidad Multinivel

Planificación Científica: Diagnóstico SIG de la Demanda

Infraestructura y Capas SIG

Integración de censos, cartografía oficial y localización de la red de bibliotecas fijas existentes.

Análisis de accesibilidad

Medición de isócronas, distancias kilométricas y tiempos reales de desplazamiento a puntos de servicio fijo.

Mapeo escolar

Cruce con centros educativos (CRA, infantil y primaria) para la optimización de paradas y soporte a la comunidad escolar.

Criterios Objetivos de Asignación y Prelación

Filtro Demográfico

Umbral poblacional (≤ 1.000 hab.): Priorización de municipios de menor tamaño y capacidad económica para garantizar la equidad territorial.

Diagnóstico Técnico

Silencio bibliotecario y aislamiento: Prelación basada en la ausencia total de infraestructuras culturales fijas y aislamiento geográfico severo.

Indiscrecionalidad Política

Concurrencia competitiva: Asignación de recursos basada en criterios técnicos verificables, transparentes y totalmente auditables.

Baremo Objetivo de Priorización y Accesibilidad

Optimización de Rutas y Sectorización Geográfica

Centralización operativa

Tomar la capital de provincia como base de origen para unificar criterios técnicos y mantenimiento.

Sectorización

Agrupación de municipios por condiciones orográficas y de accesibilidad similares.

Equilibrio horario

Minimizar tiempos de tránsito maximizando el tiempo efectivo de estancia en parada.

Adhesión Voluntaria y Solidez Institucional

Fase 1
Solicitud Formal

Convocatoria en régimen de concurrencia pública garantizando los principios de transparencia, objetividad e igualdad de oportunidades.

Fase 2
Convenio de Adhesión

Suscripción con condición suspensiva de ratificación por el Pleno municipal para asegurar un compromiso político sólido.

Fase 3
Estabilidad Institucional

Voluntad de permanencia a largo plazo para blindar la continuidad del servicio y la sostenibilidad de las rutas provinciales.

El Procedimiento de Adhesión Municipal (Gobernanza Reglada)

Garantía Profesional: El Órgano Colegiado de Asesoramiento

Composición mixta

Personal técnico de la organización y expertos externos de reconocido prestigio (con la colaboración de ACLEBIM).

Funciones clave

Definición de la estrategia documental, dimensionamiento de medios y validación de pliegos de contratación pública.

Objetivo

Velar por que toda decisión técnica esté supeditada a su estricta utilidad bibliotecaria y social.

Criterios Objetivos de Asignación y Prelación

Análisis de Tipologías

Comparativa técnica entre autobuses tradicionales/cabeza de camión frente a furgones adaptados y cajas técnicas.

Rendimiento y Costes

Impacto en costes OPEX, modelo de personal (1x1 frente a 2x1 obligatorio) y optimización de recursos humanos.

Operatividad Territorial

Equilibrio entre capacidad documental, maniobrabilidad en cascos históricos y accesibilidad geográfica.

El Chasis con Caja Independiente: Eficiencia y Sostenibilidad

Optimización Geométrica

Paredes totalmente verticales (paneles sándwich de PRFV) que eliminan la pérdida de espacio lateral y garantizan un pasillo accesible.

Innovación Patrimonial

Estructura de caja independiente que permite **transferir la biblioteca a un nuevo bastidor** (Re-chasis) al final de su vida mecánica.

Sostenibilidad Económica

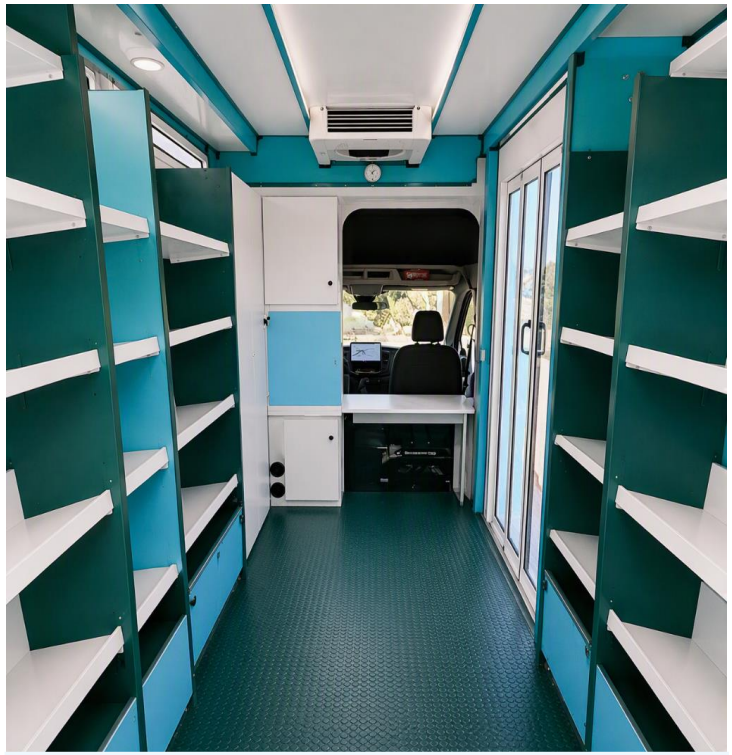
Amortización del activo durante 20-25 años, maximizando la inversión pública y reduciendo notablemente la huella ecológica.

La Innovación de la Caja Técnica en Chasis-Plataforma (PMA 3.500 -5.000 kg)

Imágenes de Simulación Visual y Prototipo

El Chasis con Caja Independiente: Optimización Geométrica y Sostenibilidad

Diseño interior
Iluminación, estanterías y seguridad



Cabina integrada
Transición y puesto de trabajo

Prototipo base
Chasis plataforma independiente

Accesibilidad Universal y Seguridad Estacionaria

Cota Baja y Acceso Físico

Chasis de acceso rebajado y rampas telescópicas para garantizar la entrada fluida y sin barreras a todos los usuarios.

Eficiencia Térmica

Puerta corrediza de cristal con sensor automático para preservar el microclima interior y reducir pérdidas energéticas.

Estabilización Hidráulica

Cuatro patas estabilizadoras de doble efecto para anular el balanceo de la suspensión, con alarma preventiva en cabina.

Imágenes de Simulación Visual y Prototipo
Accesibilidad Universal y Seguridad Estacionaria

Identidad e Identificación

Rotulación y paleta de colores adaptado a imagen corporativa.

Accesibilidad Universal Integrada

Mapeo de accesos cota cero, escalón retráctil y puerta lateral segura para usuarios y personal.

Estabilidad y Puerta Trasera

Anclajes de seguridad en parada prolongada, aislamiento estanco y doble portón de carga/evacuación.

Modelo Operativo y Puesto Bivalente

Perfil Profesional A2

Bibliotecario/a-conductor/a especializado con permiso B (≤ 3.500 kg), eliminando la barrera del transporte pesado.

Puesto Bivalente

Asiento giratorio de 180° que optimiza la ergonomía y facilita el tránsito continuo entre conducción y atención.

Atención Integrada

Mueble mostrador transversal que unifica la cabina con la zona de servicio al público de forma funcional.

El Modelo Operativo 1x1 (Bibliotecario/a - Conductor/a)

Formación Continua y Especializada del Personal del Bibliobús

Gestión Operativa y Seguridad

Capacitación técnica sobre manejo del vehículo ligero, sistemas integrados, mantenimiento básico y seguridad en ruta.

Función Bibliotecaria

Gestión de fondo, rotación y picking en ruta. Conexión en red, SIGB integrado y dinamización cultural de la parada.

Capacitación Entorno Rural

Soporte e-Admin. Trámites y 5G.

Atención senior. Lectura fácil y empatía.

Cohesión. Enlace local.

Protocolos de Seguridad y Emergencia en Ruta

Parada Segura

Garantía municipal: Reserva de espacio y entorno seguro por el Ayuntamiento.

Estabilización: Estacionamiento en terreno llano con patas hidráulicas.

Gestión de Incidencias

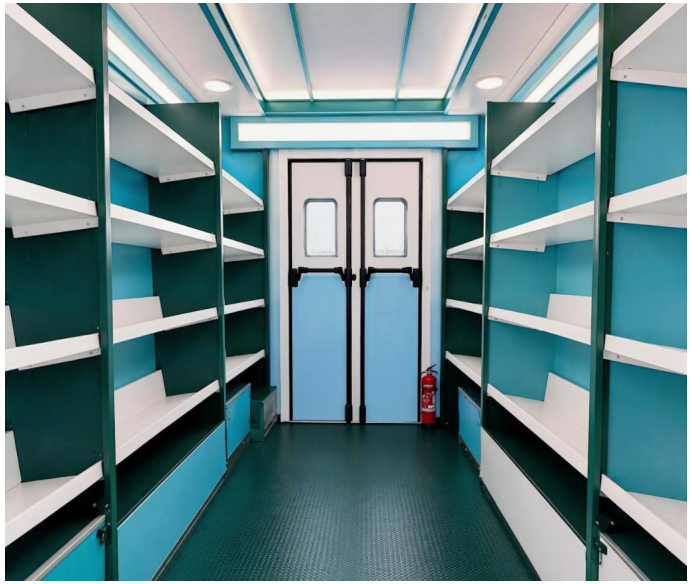
Enlace directo: Comunicación permanente con Base Central.

Soporte integral: Asistencia mecánica, sanitaria y de seguridad.

Autoprotección y 112

Respuesta inmediata: Activación de servicios externos ante emergencias.

Criterio técnico: Protocolos unificados de prevención en ruta.



bibliobús
bibliobús
bibliobús
Diputació de València
BIBLIOBÚS

ENTRADA
BIENVENIDO

Organización del Equipo y Soporte Rotativo

Distribución de rutas

Dos profesionales en ruta itinerante mientras un tercero asume el soporte en la base central.

Polivalencia absoluta

Rotación periódica para asegurar que todo el personal domine tanto la atención en ruta como la logística de base.

Jornada de base (Viernes)

Coordinación de equipo, mantenimiento de flota y rotación profunda de colecciones basada en la inteligencia de ruta.

El Ecosistema Logístico: Base, Parque Móvil y Transferencia

Almacenamiento Estratégico

Reserva mínima de 10.000 volúmenes físicos (ratio 1:2 respecto al vehículo) con iluminación cenital superior a 300 lux.

Gestión y Picking

Zonas diferenciadas para procesamiento técnico y triaje de devoluciones con mesas de trabajo ergonómicas sit-stand.

Transferencia Accesible

Área de carga en plano horizontal sin desniveles para el traspaso rápido y seguro de fondos hacia el vehículo.

Composición Dinámica de la Colección en Ruta

Actualidad editorial

Al menos un 30% de novedades (últimos 2 años). Colección viva.

Equilibrio Públicos

Ficción para adultos, fondo juvenil, infantil/prelectores accesible en zócalos y no ficción orientada a intereses locales.

Inclusión y accesibilidad

Inclusión de fondos en lenguas oficiales y las principales lenguas extranjeras, lectura fácil (LF) y materiales de alfabetización digital.

Ciclo de Vida del Fondo: Rotación y Expurgo

Rotación estacional

Renovación trimestral de un tercio de la colección del vehículo desde la base de reserva.

Ajuste por ruta

Selección de lotes específicos según las características de cada municipio (fondo local, colegios, clubes de lectura…).

Expurgo sistemático

Retirada por obsolescencia y mantenimiento de un "estante aireado" para garantizar el atractivo visual del fondo.

Dinámica de Rotación del Fondo Documental

Cartera de Servicios y Conectividad en Tiempo Real

Préstamo automatizado

Gestión instantánea mediante Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria (ej. Absysnet) gracias a la conectividad 5G embarcada. Cumplimiento del RGPD y ciberseguridad.

Servicios de valor añadido

Préstamo interbibliotecario (PIB), activación de plataformas digitales (e-Biblio / e-Film) y asistencia en e-Administración.

Ágora móvil

Proyección exterior de actividades mediante toldo lateral, monitor LED y sonido. Centro de encuentro comunitario y conector de historias entre diferentes pueblos.

Previsibilidad y Estándares de Estancia

Ciclo recurrente

Periodicidad estricta de 21 días (tres semanas), con un límite innegociable de un mes para evitar la pérdida de hábito lector.

Constancia

Visitas el mismo día de la semana, franja horaria fija y puntualidad. Protocolo de comunicación rápida de incidencias.

Tiempo de parada

Estándar de parada de 90 minutos durante la Fase 0, como base técnica para el ajuste y calibración según las necesidades reales del municipio.

Estándares Internacionales de Calidad y Rendimiento

ISO 2789:2022

Normalización de estadísticas e interoperabilidad de datos bibliotecarios.

ISO 11620:2023

Indicadores de rendimiento bibliotecario y eficiencia operativa.

ISO 16439:2014

Métodos y procedimientos para la medición del impacto social y bienestar comunitario.

Medición de la Calidad Percibida: El Modelo SERVQUAL

Dimensiones clave

Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad/Competencia, Empatía y Elementos Tangibles (Parasuraman, Zeithaml y Berry).

Escala Likert adaptada

Valoración ágil de 5 puntos para evitar fatiga en la parada.

Fórmula de la calidad

$Q=P-E$ (Percepción menos Expectativa).

Auditoría de Brechas Internas (Modelo de los 5 Gaps)

Identificación de Brechas

Localización de rupturas: Análisis de fallos en el conocimiento de la expectativa (Gap 1), diseño de estándares (Gap 2), ejecución del servicio (Gap 3) y comunicación (Gap 4).

Impacto en el Usuario (Gap 5)

Evaluación de la brecha final. Medición de la discrepancia entre el servicio esperado y el servicio percibido por el ciudadano como punto de partida de la auditoría.

Corrección y Mejora Continua

Acciones correctoras. Implantación de medidas correctoras en los procesos internos para realinear la operativa municipal con la satisfacción del usuario.

Diagnóstico de Fallos mediante el Modelo de los 5 Gaps

Evaluación del Retorno Social de la Inversión (SROI)

Impacto Social y Comunitario

Mitigación de la soledad no deseada, dinamización cultural del territorio y fortalecimiento del tejido comunitario rural.

Cambio Cognitivo y Digital

Evaluación de la alfabetización digital, mentoría en e-Administración y consolidación del hábito lector intergeneracional.

Retorno Económico y Eficiencia

Estimación del ahorro directo para las familias rurales en desplazamiento, adquisición de materiales y optimización de costes públicos.

Mejora Continua: El Ciclo PDCA y la Voz del Cliente

Escucha Activa (VoC)

Gestión estructurada de No Conformidades internas, quejas ciudadanas y sugerencias proactivas desde las paradas.

Metodología Deming (PDCA)

Ciclo sistemático de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar para analizar incidencias y diseñar soluciones operativas.

Estandarización y Manual

Incorporación de las mejoras validadas al Manual de Procesos y al Sistema de Gestión para evitar la recurrencia de fallos.

La Mejora Continua y la Voz del Ciudadano (VoC)

El Ciclo PDCA y la Voz del Cliente

Adaptación del Ciclo PDCA al Servicio Integral del Bibliobús.

Planificación en Paralelo y Diagrama PERT

Sincronización PERT

Ejecución simultánea de las 4 rutas críticas: 1) Administrativa y Legal, 2) Activos y Suministros, 3) Capital Humano, 4) Logística y Territorio.

Marcha en Blanco y Ensayos

Periodo obligatorio de pruebas y simulacros técnicos sin público para validar tiempos, accesibilidad y conectividad antes del lanzamiento.

Despliegue Operativo (Día 1)

Arranque oficial del servicio con garantía total de rendimiento, protocolos de incidencia activos y calendarios validados sobre el terreno.

DIAGRAMA PERT: PLANIFICACIÓN OPERATIVA EN PARALELO - DISEÑO E IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOBÚS
RUTA ADMINISTRATIVA Y LEGAL (SECRETARÍA/INTERVENCIÓN)
10.1 Constitución Comité Asesor
A
Redacción Pliegos Técnicos
Fiscalización Previa
B
Certificación Secretaría
Solicitud Integración Conselleria
C
RESOLUCIÓN DE INTEGRACIÓN (Habilitador Legal)
RUTA DE ACTIVOS Y SUMINISTROS (CULTURA/CONTRATACIÓN/PARQUE MÓVIL)
Estudio Demográfico y Geográfico
Licitación Vehículo
D
Carrozado y Recepción Técnica
E
Selección y Adquisición Fondos
F
Procesado Técnico y Catalogación (Absysnet)
INTEGRACIÓN TÉCNICA Y LEGAL
MARCHA EN BLANCO (Simulacro)
LANZAMIENTO DEL SERVICIO BIBLIOBÚS (DÍA 1)
RUTA CRÍTICA
RUTA DE CAPITAL HUMANO (PERSONAL)
Memoria Justificativa Plazas
G
Creación Plazas RPT
LA VENTANA DE DICIEMBRE: APROBACIÓN PRESUPUESTARIA
H
Proceso Selectivo y Contratación
I
Plan Formación Específica (Seguridad/Rural/Técnica)
RUTA LOGÍSTICA Y TERRITORIAL (COOPERACIÓN MUNICIPAL/PATRIMONIO)
Asignación de Sede (Patrimonio)
J
Adecuación Centro (Mantenimiento)
(Carga/Clima/Conectividad)
Convocatoria Adhesión Municipios
K
Firma de Convenios
Diseño Final de Rutas y Paradas
L
Validación Técnica Paradas
(Seguridad/Conectividad)
Color coding
Ruta gomática
Ruta críticaa
Análisis y diseño de la solución
Desarrollo de la solución
Puesta en marcha

Estructura Financiera y Sostenibilidad del Servicio

CAPEX (Inversión inicial)

Adquisición de vehículos llave en mano, equipamiento tecnológico, adecuación de sede y fondo fundacional amortizable en 15-20 años.

OPEX (Gastos corrientes)

Personal, mantenimiento de flota, actualización anual de colecciones y programas de dinamización.

Estanqueidad presupuestaria

Partidas específicas aseguradas por las Diputaciones y cofinanciación autonómica mediante convenios estratégicos.

Conclusiones: La Administración como Garante de Derechos

Síntesis del Modelo

Rigor técnico, planificación SIG, modelo operativo 1x1, corresponsabilidad institucional y evaluación basada en estándares ISO y SERQUAL.

Cohesión Territorial

Vertebración del medio rural, garantía de accesibilidad universal a los servicios públicos y superación de la brecha digital y cultural.

Mensaje Final

"Ni el tamaño del municipio ni la dispersión justifican la desigualdad: garantizamos ***servicios públicos, profesionales y de calidad*** *a la ciudadanía rural como pilar fundamental de la equidad territorial."*

MUCHAS GRACIAS

EQUIDAD Y DERECHOS EN MOVIMIENTO

Mª Teresa Ureña Soriano