



TUSSAM
Transportes Urbanos de Sevilla

Sevilla, 3 de octubre de 2008

TUSSAM, en el camino hacia la excelencia

Boletín Informativo nº 10

ES UN ACIERTO QUE TUSSAM GESTIONE EL METRO_CENTRO

¿Cómo ha cambiado Tussam en los últimos años y en qué afecta a la ciudad?

Tussam siempre ha sido una referencia en el campo del transporte, pero en los últimos años inició un camino hacia la modernización que la ha alzado en lo más alto de las empresas del sector. A los importantes convenios colectivos firmados -con mejoras sociales sustanciales- hay que unirle proyectos emblemáticos como el traslado a su nueva sede, la mejora en la flota, el respeto al medio ambiente y la incursión en nuevos negocios.



Carlos García Lara
Director Área Fiestas Mayores

¿El Metro_Centro es sólo un símbolo o una realidad necesaria que se verá con el tiempo?

Creo que las dos cosas. Es un símbolo por lo que significa, una nueva revolución en el transporte no contaminante que irá ampliándose y que vendrá a complementar de forma fantástica al Metro y la red de líneas de autobuses ya existente. Sólo hay que darse una vuelta por el Centro para entender el avance que ha significado. Asimismo, pienso que es un acierto que una empresa con la experiencia de Tussam se haya hecho cargo de su gestión.

¿Qué dicen de la ciudad los responsables de otras ciudades de similares características?

Alaban el avance tan importante de Tussam, una empresa pública que gestiona de forma excelente su red de líneas aplicando las nuevas tecnologías y el respeto al medio ambiente. También señalan como muy importante la puesta en marcha del nuevo sistema de tranvía del que disfrutan desde hace muchos años las capitales más importantes de Europa.

¿Somos buenos anfitriones los sevillanos y en especial los empleados de Tussam?

Por supuesto. He trabajado durante seis años en Tussam y en ese periodo de tiempo he estado muy pendiente desde el Departamento de Comunicación de lo que pensaba el usuario de la empresa y sus trabajadores, sobre todo de los conductores. Y la prueba está en el estudio de calidad del servicio que se hizo y por el cual nos daban -sí digo nos daban porque sigo considerándome compañero de Tussam- un notable.

¿Cómo será la Sevilla del futuro cuando estén todos los planes en marcha?

Una ciudad donde los cambios en el sistema intermodal de transporte marcará un antes y un después gracias a las mejoras que se están produciendo o que veremos en poco tiempo, al importante desarrollo urbanístico de nuevas zonas de la ciudad así como la recuperación de los barrios y el avance en materia social tan indiscutible que se está llevando a efecto.

MÁS DE LA MITAD DEL BILLETE LO SUBVENCIÓN EL AYUNTAMIENTO

Es un hecho cierto que el transporte público es deficitario en cuanto a números reales. Esto es, el coste del servicio es muy superior al ingreso producido por el billete que paga el usuario. Este es un dato que se deriva del carácter de servicio público y que a veces los ciudadanos olvidamos de reconocer como un bien común que todos pagamos.

En el caso de Sevilla, con una cifra superior a la de muchos transportes públicos en España, el porcentaje del coste real se ha mantenido un poco por debajo del doble del precio del billete en los últimos años. En la actualidad supera ampliamente ese porcentaje, ya que el coste por viajero es de 1,10 euros el viaje simple, cuando el ingreso por viajero apenas alcanza los 0,51 euros, el cuarenta y cinco por ciento de su coste.

La diferencia que soporta el Ayuntamiento es, evidentemente, un beneficio social para aquellos que usan el bonobús, para las tarjetas de tercera edad, tarjeta joven, etc, con lo que la Administración Local de nuestra ciudad cumple una misión social para aquellos que más lo necesitan.

La evolución de esta diferencia puede apreciarse en el cuadro comparativo, en que se ve cómo el coste por viaje ha subido, en los últimos cuatro años, de 0,81 euros en 2004, a 0,86 en 2005, y 0,95 al año siguiente, para establecerse en esa cifra de 1,10 euros el año pasado. El ingreso por viajero ha evolucionado de los 0,38 euros en 2004 hasta los 0,51 en el pasado ejercicio.



También es interesante constatar que la evolución de la Tarifa Media respecto al incremento del IPC en estos años se ha mantenido en los mismos niveles, a pesar de la subida del coste de la vida en estos últimos tiempos.

¡IMPORTANTE MEJORA DE LA VELOCIDAD COMERCIAL EN LA RONDA HISTÓRICA



Una vez implantadas las dos primeras fases de la conversión en un sentido único de la Ronda Histórica, empezamos a disponer de datos que constatan las previsiones que desde Tussam se tenían con relación al impacto positivo que tendrían estas actuaciones sobre la mejora de la circulación en general y de nuestra velocidad comercial, en particular.

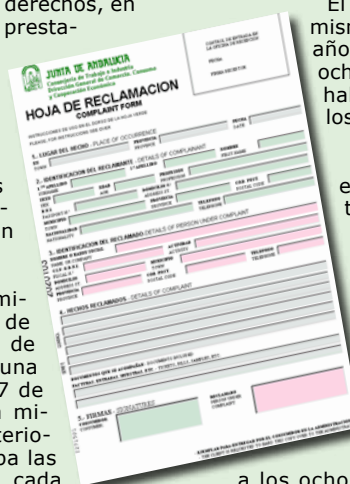
La gráfica resalta la evidencia de esta mejora en el sentido desde Puerta Osario a Barqueta en todos los tramos horarios de nuestra oferta y especialmente en las horas punta.

MENOS RECLAMACIONES Y MENOR TIEMPO DE RESPUESTA

En estos tiempos que corren los ciudadanos reclaman cada vez más sus derechos, en especial cuando se refiere a la prestación de un servicio público, como es el caso de Tussam.

Sin embargo, las cifras más recientes en este campo hacen ver que ha disminuido el número de reclamaciones y que éstas son atendidas más rápidamente, la mayor parte de ellas en un plazo inferior a diez días.

La cifra más real para determinar este hecho es el número de reclamaciones por cada millón de viajeros, que ha descendido a una cifra en el pasado año de 2007 de 36,74 reclamaciones por cada millón, mientras que en años anteriores como 2003 y 2004 superaba las cincuenta reclamaciones por cada millón de viajeros.



Pero tal vez lo más interesante en esta cuestión es el tiempo en que son atendidas las quejas y reclamaciones.

El tiempo de respuesta para las mismas es, en los dos últimos años, inferior a diez días en un ochenta por ciento de los casos, habiendo mejorado el dato de los años precedentes.

Aún superado con creces ese objetivo real de atender tres de cada cuatro reclamaciones en menos de esos diez días la intención es seguir rebajando esa cifra.

En este sentido el compromiso con los clientes, marcado en la Carta de Servicio, es que "más del 80 por ciento de las reclamaciones recibidas en Hoja Oficial se respondan a los ocho días siguientes a la recepción de las mismas".

VISITAS ESCOLARES

Dentro de las actuaciones que Tussam viene desarrollando para la promoción y uso del transporte público entre los escolares, está la realización de visitas de alumnos de 1º de ESO a nuestras instalaciones. A continuación se adjunta la evolución del número de visitas en los tres últimos años.

	2005-06	2006-07	2007-08
CENTROS ESCOLARES	38	41	40
Nº VISITAS	75	79	82
Nº ALUMNOS	1.994	2.256	1.969

BIENVENIDA

A finales de septiembre se han incorporado a la categoría de conductor-perceptor los siguientes compañeros, a los cuales damos una cordial bienvenida:

1502	Juan Velasco Cabezas
1503	Manuel Perez Varela
1504	Francisco J. Mediavilla Spinola
1505	Jose L. Nieto Sanchez
1506	Manuel Muñoz Herrera
1507	David Castaño Iglesias
1508	Emilio Rodriguez Iglesias
1509	Rocio Brazo Lozano
4881	Santiago Pérez Toro
4885	Luis Reche Sanchez
4890	Sara Selma Vazquez
4894	Jose Díaz Dominguez
4896	Marco A. Dominguez Jimenez
4897	Ernesto Pozo Nacimiento
4948	Baldomero Tejero Benítez

CURSOS PARA DEJAR DE FUMAR

En el marco de las actividades emanadas de la Adhesión al Programa Empresas Libres de Humo de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía se procede a informar de la realización de varias actividades:

☞ Hasta el 17 de octubre se podrá cumplimentar una encuesta que ponemos a disposición de la plantilla en recepción.

☞ También hasta el 17 de octubre tienen de plazo, los interesados en realizar los cursos, para solicitar su inscripción cumplimentando un anexo que estará a disposición en el Dpto. de Formación.

☞ El día 15 de octubre habrá dos jornadas de sensibilización e información con objeto de despejar dudas y animar a la participación en los cursos; la sesión de mañana será a las 10 y la sesión de tarde a las 17. La duración estimada es de una hora. El lugar el salón de actos.



En principio se han planificado tres cursos con 10 plazas cada uno que se desarrollarán a partir de noviembre. Básicamente consisten en 5 sesiones de 1 hora de duración que tienen lugar en cinco semanas continuas y que combinan la terapia individual con la colectiva. Caso de necesitarse medicación de apoyo, la empresa a través del Dpto. de Prevención facilitará lo necesario hasta un máximo de 150 euros por participante.

PERSONAL DE SERVICIO E INSPECCIÓN EN EL NUEVO REGLAMENTO

El título tercero del Nuevo Reglamento comprende, en su capítulo primero, los artículos del 45 al 52. Que no varían prácticamente nada de los antiguos artículos 44 al 51. Se refieren a la uniformidad, el respeto al público, la educación, el orden jerárquico, las discrepancias in actu, las polémicas con los usuarios, el no poder ser amonestado en servicio y la obligación de denunciar de conductores e inspectores.

El capítulo 2º de este Título comprende todo lo que es la inspección, del artículo 53 al 61, que antes eran del 52 al 60. En la sección primera, de los artículos 53 al 58 se detallan las

misiones de la Inspección General, tanto en relación a los empleados como a los usuarios. Apenas varía su redacción de los anteriores artículos dedicados a esta materia.

La sección 2ª, de la inspección de Títulos de viajes, del artículo 59 al 61, antes 58 al 60, si hay alguno. En el 59 se añade "los agentes de la Autoridad dependientes del Ayuntamiento de Sevilla podrán ejercer labores de inspección y control del cumplimiento de las obligaciones de los viajeros", antes sólo previstas para inspectores y personal contratado al efecto por Tussam. En el artículo 60 se añade que las funciones de inspección las realizarán indistintamente los tres grupos antes definidos, con potestad sancionadora y cobradora de la posible multa.

REUNIÓN DE LA COMISIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN DE LA UITP EN TUSSAM

La Asociación Internacional del Transporte Público (UITP) es un organismo que, a nivel mundial, acoge a autoridades de transporte público, operadores, entidades científicas, proveedores, e industrias de servicio relacionadas con el transporte público, en todos los posibles modos del mismo, autobús, tranvía ligero, metro, etc.



Su objetivo es articular una plataforma para la cooperación mundial, sirviendo de vía para que sus 3.100 miembros pertenecientes a 90 países, compartan su Know-how, y facilitando a su vez las relaciones interempresas. En definitiva se trata de un organismo que trabaja a favor del transporte público y de la movilidad sostenible, promoviendo la innovación en el sector.

La Comisión de Tecnologías de Información e Innovación es una de las más importantes comisiones temáticas que trabajan en el seno de la organización, y su objetivo es la discusión y el análisis de los temas relacionados con el desarrollo y el uso de las tecnologías de la información en las empresas de transporte público. Pre-

tende incrementar la sensibilidad de los actores relacionados con el transporte público, ante las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información innovadoras, en la línea de mejorar la gestión del transporte así como potenciar sus atractivos frente al cliente.

Los principales campos sobre los que desarrolla su labor son:

- La integración de tecnologías de la información. Sistemas de información al cliente.
- La mejora de la operación. Billetaje.
- El desarrollo de herramientas de back office.
- La evolución de infraestructuras. Telecomunicaciones. Centros de Control.

Entre los beneficios que se generan se encuentran:

- La reducción de tiempos de viaje.
- La interoperatividad a nivel de billetaje, así como en intermodalidad.
- Optimización de recorridos.
- Disminución de costes de gestión y mantenimiento.
- Mejora de la seguridad.
- Disminución de márgenes de error y fraude. Mayor control.
- Reducción de las operaciones manuales.

Esta Comisión se creó en 1963, y en la actualidad la presidencia de la misma la ostenta Noruega. Se reúne del orden de dos veces al año y la próxima se celebrará en nuestras instalaciones los próximos días 9 y 10 de octubre.

LOS FRUTOS DEL TRABAJO BIEN HECHO

Una vez más Tussam ha demostrado su capacidad de planificación y respuesta para atender demandas relacionadas con la celebración de grandes eventos en nuestra ciudad.

Prueba de ello ha sido el reconocimiento general en los medios de comunicación al servicio prestado mediante lanzaderas en el concierto de Madonna.

La Dirección ha estimado conveniente hacer extensiva su felicitación al conjunto de la plantilla.

CAMPAÑA ANTIGRI PAL

Como viene sucediendo todos los años por estas fechas, el personal que lo desee puede proceder a vacunarse, bastando para ello dirigirse al Dpto. de Prevención. El plazo permanece abierto hasta el 24 de octubre, siendo el horario de 11 a 14 horas.

CURSOS DE INGLÉS

Nivel básico e intermedio los martes, a partir del 7 de octubre, en horario de 9:30 a 12:00 ó de 16:00 a 18:30. Nivel avanzado los miércoles, a partir del 8 de octubre, de 16:00 a 18:30 horas.

072: RESPUESTA URGENTE

El pasado día 25 de septiembre tuvo lugar la presentación pública del nuevo servicio de respuesta en un máximo de 72 horas a las incidencias en el entorno urbano.

Tussam participa junto con el resto de empresas municipales de la AIE y delegaciones de Movilidad, Infraestructuras para la Sostenibilidad y Parques y Jardines.

- Las formas de comunicar las incidencias son:
- * Teléfono 902 00 72 72
 - * Móvil 600 124 772
 - * Mail: respuestaurbana@072reur.es