

## “LOS SEVILLANOS TIENEN QUE SENTIR COMO SUYAS LAS EMPRESAS MUNICIPALES”

### ¿Conocen los sevillanos la estructura AIE municipal o sólo sus empresas por los servicios?

Los ciudadanos conocen fundamentalmente a las empresas por sus servicios. El papel de la AIE es el de aunar recursos y lograr una mayor efectividad impulsando proyectos conjuntos como el recientemente presentado 072 REUR.



**Manuel Marchena**  
Vicepresidente de AIE

### ¿Aprecian los usuarios las innovaciones en servicios como Tussam?

Según la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios de Tussam los aspectos más destacados y valorados son precisamente los relativos a la innovación como los dispositivos informativos de tiempo de espera en parada, la planta solar fotovoltaica, el canal bussi de información y ocio, la consulta del tiempo de espera a través del móvil y por Internet, sin olvidar la permanente renovación de la flota de autobuses.

### ¿Es Sevilla una ciudad mas limpia, mas ecológica y mas sostenible que otras de Europa?

Sevilla se encuentra en una posición similar a la de otras capitales del ámbito mediterráneo, donde factores como el clima, la forma de vida y la cultura social tienen su influencia sobre el comportamiento de los ciudadanos y por ello sobre el nivel de limpieza. No obstante la actitud de la ciudadanía evoluciona de forma positiva gracias a las campañas de concienciación e iniciativas en el ámbito educativo que lleva a cabo Lipasam a lo largo del año.

### ¿Se conoce el esfuerzo inversor, lo que cuestan estos servicios?

Las cuatro empresas municipales tienen presente la importancia de dar a conocer a la ciudadanía el esfuerzo inversor que desde ellas se realiza para mejorar el servicio prestado. Por ello las acciones comunicativas de información son permanentes, a través de los diferentes medios de comunicación, con reuniones sectoriales y a través de las Memorias de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad que recogen los datos económicos en inversión y que son públicas.

### - ¿Cual es la Sevilla soñada en cuanto a servicios públicos?

Una Sevilla en la que los ciudadanos se sientan parte principal de su construcción como un espacio urbano comprometido con la sostenibilidad. Esto significaría que sintieran suyas las empresas municipales, de modo que reconocieran las calles como una extensión de sus hogares, el transporte público como su opción personal de movilidad y el consumo del agua, como el uso de un bien que es de todos y hay que cuidar.

### ¿Qué le diría a los trabajadores de los servicios públicos de la ciudad?

Que mantengan el esfuerzo por hacer de Sevilla una ciudad más sostenible, siendo conscientes de la importancia del servicio que prestan a los ciudadanos.

## EL METRO\_CENTRO CIERRA 2008 CON RECORD DE VIAJEROS EN UN DIA

### Casi cuatro millones y medio de pasajeros utilizaron el tranvía

En su primer año completo de funcionamiento, el de 2008, casi cuatro millones y medio de pasajeros han utilizado el Metro\_Centro, lo que supone una media mensual de 360.000 viajeros, oscilando entre los sesenta y los cien mil viajeros de media a la semana.

A esta cantidad hay que añadir el millón de pasajeros que transportó el tranvía en sus tres primeros meses de puesta en servicio durante 2007, con lo que se alcanza una cifra total de viajeros, a 31 de diciembre pasado, de 5.373.962 viajeros desde su inicio. La Navidad trajo el 21 de diciembre de 2008, domingo previo a la Nochebuena, un nuevo record de viajeros en un día, con un total de 27.896. El anterior tope estaba situado en los 25.620 que se alcanzó el 27 de diciembre de 2007.

Esta ocupación está a la altura de las previsiones iniciales del sistema, destacando dos claros picos de utilización: en los meses de diciembre y enero de cada año, y en el mes de mayo donde se alcanzan cotas similares, por encima de los cuatrocientos mil viajeros. La menor ocupación se registró, claramente, en el mes de agosto y en las semanas de marzo y abril en que, por motivos de la Semana Santa, se redujo tanto el recorrido como el servicio de los tranvías.

Junto a estos datos de ocupación hay que destacar, igualmente, los de satisfacción de los usuarios, que alcanzan unos niveles de casi el noventa por ciento, en todos los aspectos que se han considerado en las diferentes encuestas realizadas. La ausencia de incidentes de relevancia en este período de funcionamiento también es un aspecto positivo a destacar, al igual que el hecho de que ya se ha implantado en este servicio el uso de la tarjeta sin contacto, utilizable también en todos los autobuses de la red de Tussam.



## NUEVA APLICACIÓN PARA LA EMISIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORA

Como muchos de vosotros sabéis, Tussam dispone en el Portal del Empleado de un canal de comunicación de las propuestas de mejora de los empleados a la Empresa. Esta comunicación anteriormente se podía realizar o bien desde la página de Inicio (Propuestas de Mejora) o bien desde la pestaña de Normativa y Procedimientos (Consultas, propuestas y sugerencias).

En primer lugar comentaros que para evitar posibles confusiones, este canal de comunicación va a estar únicamente disponible en la página de Inicio de Tussam, dentro del Portal del empleado.

Asimismo y en este mismo sentido, informaros de que se ha mejorado la sistemática para la emisión y seguimiento de una propuesta de

mejora o sugerencia. Esta mejora ya está disponible en el Portal del Empleado, concretamente en la ruta Tussam/Inicio/Propuestas de Mejora (dentro del Apartado Comunicación y Comunidad) y permite emitir propuestas de mejora de una manera concreta, clara y directa. Además, la principal ventaja de esta nueva aplicación, es que le permite al usuario consultar desde el Portal del Empleado y en cualquier momento, el estado y la evolución de la/s propuesta/s de mejora emitida/s por él, informándole de las medidas adoptadas, informes de seguimiento de las acciones emprendidas, datos de cierre, etc.



Desde el Área de Planificación del Transporte y Calidad esperamos que con esta mejora realizada en este canal de participación de los empleados, se facilite la emisión de propuestas de mejora y permita a todo el personal de Tussam estar más informado de las propuestas emitidas.

## RECLAMACIONES Y ESCRITOS EN EL NUEVO REGLAMENTO

El Título Quinto del Reglamento para la Prestación del Servicio contempla el procedimiento a seguir para la presentación, por nuestros clientes, de reclamaciones y escritos relacionados con el funcionamiento del servicio. En este sentido, y según dispone el artículo 94, dichas reclamaciones podrán presentarse en las casetas de control e información

de la empresa, en las oficinas de Tussam o a través de cualquier otro medio.

Según dispone el artículo 95, en la tramitación de estas reclamaciones se dará cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente en materia de defensa de los consumidores, pudiendo interponerse contra la resolución que se adopte, los recursos que legalmente sean procedentes, tal y como recoge el artículo 96 del referido título.

## DIEZ MIL CONSULTAS MENSUALES POR SMS

El servicio de consultas del tiempo de llegada a la parada de los autobuses de Tussam, mediante un SMS al 5870, ha alcanzado a final del pasado año una cifra total de 86.074 mensajes, tras su primer año de puesta en marcha.

Este servicio se instauró en la navidad de 2007, aunque hasta la primavera de 2008 no alcanzó un conocimiento y uso significativos, con unos siete mil mensajes mensuales. Esta cifra se ha ido incrementando durante el año, hasta superar después del verano los nueve mil mensajes y rozar los DIEZ MIL en diciembre pasado. Las previsiones para el año en curso es que continúe la creciente alza de uso de este servicio, en paralelo al incremento de uso de consultas por Internet en la web de la empresa.



## TUSSAM DESARROLLA UN PLAN DE IGUALDAD DE GÉNERO

### Mediante un Convenio con el Instituto de la Mujer

El pasado mes de diciembre la Agrupación de Empresas Municipales, entre ellas Tussam, y el Instituto de la Mujer de la Junta de Andalucía han firmado un convenio de colaboración, denominado IGUALEM, a fin de desarrollar los apropiados Planes de Igualdad en estas empresas.

El Convenio tiene tres años de vigencia, en el primero de los cuales se creará una Comisión de Igualdad en Tussam y se elaborarán los estudios y diagnósticos necesarios para poner en marcha el correspondiente Plan de Igualdad en los dos años siguientes. Al final de los tres años, se evaluará el impacto y el desarrollo del mismo.

Tussam se compromete en este convenio a "respetar el principio de igualdad y trato entre mujeres y hombres", a dar a conocer las implicaciones del Plan a los representantes de los trabajadores, a no utilizar lenguaje sexista en la documentación de la empresa, a informar a la Plantilla de la puesta en marcha de este pro-

grama y los objetivos que persigue, a impulsar la creación de una Comisión de Igualdad y a proporcionar formación específica en esta materia, facilitándola ésta a la representación de los trabajadores,

Tussam deberá, igualmente, facilitar la información necesaria para la elaboración de un Diagnóstico por la Comisión de igualdad, realizar la planificación y elaboración del Plan de Igualdad, con medidas igualitarias para el acceso al empleo, retribuciones, formación y acciones que faciliten la conciliación familiar y protejan contra el acoso sexual y sexista. También garantizará el acceso a los contenidos del Plan a la representación de los trabajadores y analizará el impacto tras la ejecución del mismo.

El Instituto de la Mujer, por su parte, asesorará en el desarrollo del programa y en la puesta en marcha de la Comisión de igualdad, asignando técnicos para realizar un diagnóstico sobre igualdad de oportunidades, y dando formación en estas materias, facilitando un documento de apoyo para la implementación del Plan. Igualmente, pondrá a disposición de Tussam un método para el seguimiento del Plan y le asesorará en cuanto a la obtención de la marca de excelencia en igualdad.



## PROGRAMA EMPRESAS LIBRES DE HUMO

Desde el pasado día 19 de enero se vienen desarrollando las sesiones de seguimiento para el abandono del tabaco de los primeros 36 participantes en el Programa Empresas Libres de Humos de la Consejería de Salud.

Se trata de 5 sesiones que se realizarán todos los lunes hasta el próximo día 16 de febrero y en dos horarios para facilitar la máxima asistencia: por la mañana de 11:00 a 12:30 y por la tarde de 16:00 a 17:30 h.

Esperamos un exitoso desarrollo que además permita animar a la participación en sucesivas ediciones.



## RUIDO EN EL TALLER Y USO DE PROTECTORES

En la última medición de ruido realizada en las distintas secciones del Área de Mantenimiento se observa que, debido al empleo de las distintas máquinas y herramientas utilizadas en la reparación de vehículos y componentes, los valores de exposición obtenidos, tanto en la zona de Montadores como en Carrocería-pintura y Bancos de prueba, superan el valor límite de exposición de 87 dBA (decibelios), establecido por la normativa vigente (Real Decreto 286/2006).

Como quiera que esta situación supone un riesgo de sufrir, a medio-largo plazo, daños irreversibles en la función auditiva (sordera), tal y como entre otras medidas recoge la norma, se ha realizado un recordatorio del uso obligatorio de protectores auditivos siempre que se maneje o se encuentre en las proximidades de dichos equipos, durante su funcionamiento.

Con el objeto de prevenir tales dolencias se ha hecho entrega de EPI (Equipo de Protección Individual) a los trabajadores del taller, que deberán reponer según sus necesidades.



## SE JUBILA ISIDORO MÍNGUEZ

El pasado día 7 de enero se incorporó a la categoría de Ayudante en el Área de Mantenimiento el compañero José Ruperto Lobo, con el nº de empleado 1510, al que damos una cordial bienvenida.

Por otro lado, el pasado 17 de diciembre se jubiló el compañero Isidoro Mínguez Alonso que nos ha acompañado durante más de 40 años prestando sus servicios como Delineante y al que le deseamos lo mejor en su nueva andadura.