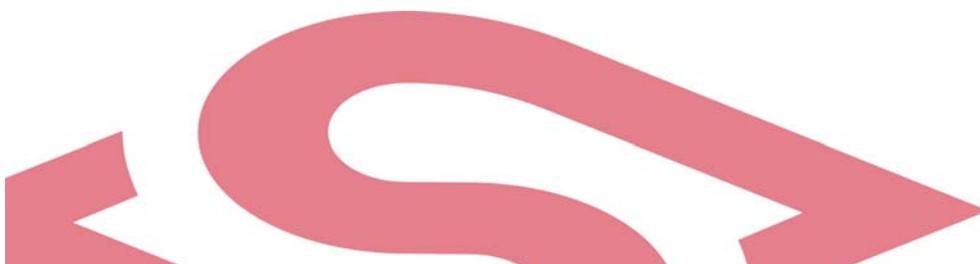


MEMORIA RSC

2009



Índice

1. Presentación.

- 1.1. Declaración del Alcalde.
- 1.2. Presentación del Director Gerente.

2. La Empresa.

- 2.1. La Organización.
- 2.2. Misión, Visión y Valores.
- 2.3. Participación en Jornadas y Eventos
- 2.4. Hitos principales alcanzados.
- 2.5. Compromiso con el Pacto Mundial (Global Compact)
- 2.6. Algunos datos de interés.

3. Relación con los grupos de interés.

- 3.1. Nuestros Grupos de Interés.
- 3.2. Objetivos.

4. Mirando a la comunidad.

- 4.1. Flota de vehículos.
- 4.2. Viajeros transportados.
- 4.3. Kilómetros recorridos y velocidad comercial.
- 4.4. El Metro_Centro cumple dos años.
- 4.5. Servicios especiales en Semana Santa y Feria.
- 4.6. Cambios en la red de líneas.
- 4.7. Coste de prestación del servicio
- 4.8. Nuevas tecnologías
- 4.9. Títulos de viaje.
- 4.10. Comprometidos con la cultura.
- 4.11. TUSSAM Solidaria.

5. Orientación.

- 5.1. Panel de usuarios.
- 5.2. Opiniones de la Sociedad.
- 5.3. Protección de datos personales. LOPD.

6. Las Personas de la empresa.

- 6.1. Nuestros empleados.
- 6.2. Proyecto Igualem.
- 6.3. Servicios al empleado.

- 6.4. Seguridad y Salud.
- 6.5. Formación.
- 6.6. Comunicación con nuestros empleados.
- 6.7. Reconocimiento de las Personas.

7. Principios de RSC.

8. TUSSAM y el medio ambiente.

- 8.1. Aspectos ambientales.
- 8.2. Desempeño ambiental.
- 8.3. Formación y sensibilización ambiental.
- 8.4. Gastos e inversiones ambientales.

Anexo 01: Justificación y alcance de la memoria.

Anexo 02: Datos de contacto.

Anexo 03: Otros datos de interés.

Anexo 04: Referencias al GRI.

1. Presentación

1.1 Presentación del Alcalde

En línea con la política de Responsabilidad Social Corporativa del Ayuntamiento de Sevilla, la empresa de transportes urbanos de Sevilla, TUSSAM, junto con el resto de Empresas que conforman la Agrupación DeSevilla, puso en práctica en el año 2006 un completo programa de RSC basado en tres pilares esenciales: Sociedad de la Información; Eco-responsabilidad; y Rigor Presupuestario. En el caso de TUSSAM estos objetivos se concretan en: Crecimiento y mejora de la oferta; Mejora de la atención a los clientes; y Liderazgo tecnológico y sostenibilidad.

La relación con el entorno en el que localmente se desarrolla la actividad empresarial, nos ha permitido llevar a cabo las políticas de RSC que más se adecuan a nuestra realidad, atendiendo a las demandas específicas vinculadas a los distintos Grupos de Interés, alineándola con el desarrollo que la ciudad está experimentando en los últimos tiempos, encaminado a conseguir una urbe más humanizada y sostenible.

Nuestro esfuerzo durante 2009 queda reflejado en esta Memoria que ahora les presentamos y no dejaremos de repetir que, pese al trabajo realizado cada año (que sometemos a valoración pública mediante la presente Memoria), somos conscientes de que todavía queda mucho por hacer, y tendemos la mano a quienes se encuentran dispuestos a sumarse a nuestro proyecto, en la creencia de que cualquier esfuerzo, por pequeño que parezca, contribuye enormemente a reducir la brecha, siendo este un documento clave para fijar las próximas metas de gestión y acompañar los objetivos acorto, medio y largo plazo de TUSSAM.

En este Informe se reflejan los hitos logrados en el curso del año 2009, todo ello siguiendo las pautas que marca la guía Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3, alcanzando así un nivel de información del nivel B, que establece el citado estándar.

Fdo: Alfredo Sánchez Monteseirín.
Alcalde de Sevilla.
Presidente de la Agrupación de Empresas Municipales DeSevilla

1.2 Presentación del Director Gerente

Por cuarto año consecutivo, presentamos el Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de TUSSAM para mostrar, con transparencia, cuales han sido los objetivos de la empresa en 2009 y en que forma han sido alcanzados. Para la confección de la memoria, al igual que en años anteriores, hemos seguido las pautas de la guía GRI.

El año 2009 ha sido un ejercicio caracterizado por la compleja situación general reinante. De hecho, las dificultades económicas han llevado a gran número de compañías a analizar minuciosamente sus actividades y resultados, para tratar de mejorarlos por una especial necesidad.

Precisamente ante el complicado contexto socioeconómico en que todos nos hemos visto situados, TUSSAM ha pretendido darle aun más protagonismo a la responsabilidad social, asumiendo políticas comprometidas y especialmente responsables que formen parte intrínseca de sus modelos de gestión empresarial. Y ello siempre bajo un enfoque estructural, al margen de coyunturas pasajeras, haciéndole participar con claridad en la definición de las estrategias y en la concreción de los objetivos a lograr.

En resumen, una apuesta de futuro que mira con respeto al entorno y asume compromisos con la sociedad.

Espero y deseo que este informe responda a sus expectativas.

Fdo: Carlos Arizaga de Pablo-Blanco
Director Gerente de TUSSAM.

2. La Empresa.

Transportes Urbanos de Sevilla, Sociedad Anónima Municipalizada (TUSSAM), constituida por el Excmo. Ayuntamiento de Sevilla en 1.975, tiene por objeto social la gestión, explotación y administración de los servicios públicos de transportes colectivos urbanos de la ciudad de Sevilla, dando cobertura a una población de 699.759 habitantes (1 de enero de 2.008) en una extensión de 142,44 km2.

El domicilio social de la Empresa se encuentra en Sevilla, Avenida de Andalucía, nº 11, donde se ubican las cocheras de los autobuses, las instalaciones de mantenimiento y las oficinas centrales. También dispone de una segunda sede en la Avenida de Málaga, nº 14, de Sevilla, donde se estacionan las unidades tranviarias del Metro_Centro y se llevan a cabo las tareas de mantenimiento.

2.1. La Organización.

El Ayuntamiento de Sevilla es el accionista único, cuyos capitulares conforman la Junta General, estando representados en el Consejo de Administración los distintos grupos políticos, siendo una de las principales responsabilidades de estos órganos de gobierno la supervisión del desempeño económico, social y ambiental de la Empresa.

ÓRGANOS DE GOBIERNO 2009

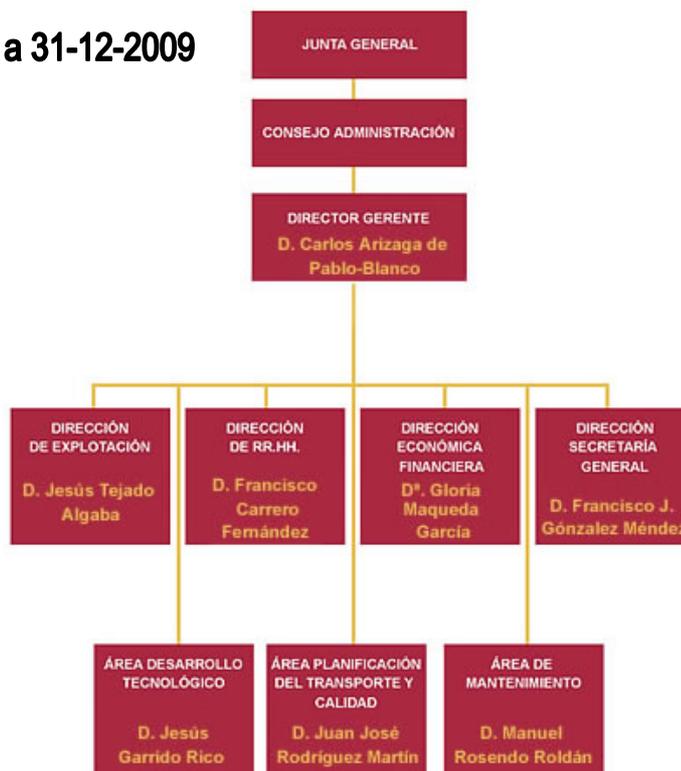
Junta General a 31/12/2009	
Presidente	Don Alfredo Sánchez Monteseirín
Partido Socialista	Doña Rosamar Prieto-Castro García-Alix
	Doña Cristina Galán Cabezón
	Doña Esther María Gil Martín
	Don Alfonso Rodríguez Gómez de Celis
	Don Juan Antonio Martínez Troncoso
	Doña Nieves Hernández Espinal
	Don Francisco José Fernández Sánchez
	Doña Eva Patricia Bueno Campanario
	Don Alfonso Mir del Castillo
	Doña María Teresa Florido Mancheño
	Don Alberto Moriñas Macias
	Doña María Dolores Rodríguez Carrasco
	Don Joaquín Díaz González
	Doña Encarnación Martínez Díaz
Partido Popular	Don Juan Ignacio Zoido Alvarez
	Don Ignacio Flores Berenquer
	Doña Rosario García Jiménez
	Don Juan Bueno Navarro
	Don Vicente Flores Ales
	Don Beltrán Pérez García
	Don Maximiliano Vilchez Porras
	Doña María Eugenia Romero Rodríguez
	Don Gregorio Serrano López
	Doña Evelia Rincón Cardoso
	Don Joaquín Peña Blanco
	Doña Amidea Navarro Rivas
	Don José Miguel Luque Moreno
	Don Francisco Pérez Guerrero
Doña María del Mar Sánchez Estrella	
Izquierda Unida	Don Antonio Rodrigo Torrijos
	Don José Manuel García Martínez
	Doña Josefa Medrano Ortiz
Secretario General Ayuntamiento	Don Luis Enrique Flores Domínguez
Interventor Fondos del Ayuntamiento	Don José Miguel Braojos Corral
Secretario Consejo de Administración	Don Francisco Javier González Méndez.
Vicesecretaria Consejo de Administración	Doña Carmen Ricca Ribelles

Consejo de Administración a 31/12/2009	
Presidente	Don Francisco José Fernández Sánchez
Vicepresidente	Don Guillermo Gutiérrez Crespo
Vocales	Doña Rosamar Prieto-Castro García-Alix
	Doña Nieves Hernández Espinal
	Don Ignacio Flores Berenguer
	Don José Antonio Salido Pérez
	Don Manuel Jesús Marchena Gómez
	Doña Juana Martínez Fernández
	Doña Carmen Villar Martínez
Don Manuel Baus Japón	
Don José Barragán Pilar	
Secretario	Don Francisco Javier González Méndez (sin voto)
Vicesecretaria	Doña Carmen Ricca Ribelles (sin voto)
Asistentes con voz y sin voto	
Director Gerente	Don Carlos Arizaga de Pablo-Blanco
Interventor de Fondos Ayuntamiento	Don José Miguel Braojos Corral
Secretario General Ayuntamiento	Don Luis Enrique Flores Domínguez
Representante de los Trabajadores	Don Miguel Pereira Lorence

Comisión Ejecutiva a 31/12/2009	
Presidente	Don Francisco José Fernández Sánchez
Vocales	Don Guillermo Gutiérrez Crespo
	Don José Antonio Salido Pérez
Secretario	Don Francisco Javier González Méndez (sin voto)
Vicesecretaria	Doña Carmen Ricca Ribelles (sin voto)
Asistentes con voz y sin voto	
Director Gerente	Don Carlos Arizaga de Pablo-Blanco
Interventor de Fondos Ayuntamiento	Don José Miguel Braojos Corral
Secretario General Ayuntamiento	Don Luis Enrique Flores Domínguez

Comité de Dirección a 31/12/2009	
Director Gerente	Don Carlos Arizaga de Pablo-Blanco
Director Secretario General	Don Francisco Javier González Méndez
Director de Recursos Humanos	Don Francisco Carrero Fernández
Director de Explotación	Don Jesús A. Tejado Algaba
Directora Económica-Financiera	Doña Gloria Maqueda García
Jefe de Área de Planificación y Calidad	Don Juan José Rodríguez Martín
Jefe de Área de Mantenimiento	Don Manuel Rosendo Roldán
Jefe de Área de Desarrollo Tecnológico	Don Jesús Garrido Rico

Organigrama a 31-12-2009



2.2. Misión, Visión y Valores.

En la Declaración de la Política de TUSSAM, se concreta que:

La **Misión** de TUSSAM es... Satisfacer a nuestros clientes, diseñando la red, manteniendo nuestros vehículos y prestando el servicio a plena satisfacción de nuestros clientes y de las personas que trabajamos en ella, asumiendo el compromiso de cumplir con los requisitos legales reglamentarios y con cualquier otro requisito adicional que la organización suscriba, asegurando la estabilidad financiero patrimonial e incorporando aquellas innovaciones tecnológicas que contribuyan a la prestación de un mejor servicio y al desarrollo sostenible de la ciudad de Sevilla

La **Visión** está en...Alcanzar una posición de liderazgo en el marco del Plan Intermodal de transporte de Sevilla, potenciando nuestra presencia en la comunidad y constituyéndonos como una organización que incorpora valores de una gran empresa moderna que gestiona sus recursos con eficacia y con eficiencia.

Los **Valores** son...Cultura organizativa orientada hacia la satisfacción del cliente, asumiendo una política de Dirección apoyada en la comunicación y la transparencia, e implantando una dinámica de mejora continua y sostenibilidad.

2.3. Participación en Jornadas y Eventos

VII Jornada Técnica de Flotas de Transporte Colectivo

Transportes Urbanos de Sevilla (TUSSAM) y la Asociación para el Desarrollo de la Ingeniería de Mantenimiento (INGEMAN) organizaron en marzo de 2009 la “VII Jornada Técnica de Flotas de Transporte Colectivo” que tuvo como subtítulo “Implantación de sistemas de calidad y de mejora medioambiental”.

Las empresas de Transporte Colectivo debemos esforzarnos por mejorar la calidad de los servicios, pues la captación de nuevos clientes e incluso el mantenimiento de los clientes actuales pasa por ofertar un servicio de mayor calidad e incluso por apostar por modelos que conduzcan a la excelencia empresarial. El respeto al medioambiente y la gestión adecuada de los residuos generados en la explotación y el mantenimiento de la flota también es una exigencia que debemos realizar y que deben servir como referente al resto de la sociedad.

Esta jornada técnica se centró en la implantación de nuevos sistemas de mejora de la calidad y en técnicas de mejora de la seguridad y del impacto ambiental del mantenimiento de la flota.

En la edición de este año se ha tratado la implantación del Modelo EFQM en empresas de Transporte y de la implantación de la norma 14.001 de calidad Medioambiental.

También se analizaron los planes de reducción de ruido en los talleres para mejorar las condiciones de salud laboral, así como las auditorías de seguridad en empresas de transporte.

En la jornada también se incluyó la presentación de la nueva planta solar fotovoltaica construida en nuestras instalaciones, que cumple el doble papel de dar sombra y protección a los autobuses, además de producir energía eléctrica limpia.

Tussam en las III Jornadas de Medio Ambiente y Universidad

En el mes de abril se celebraron en la Universidad Pablo de Olavide, dentro de su Semana Verde, las III Jornadas sobre Medio Ambiente y Universidad, en las que participó el Gabinete de Planificación del Transporte de Tussam, con una intervención en la mesa redonda sobre “Movilidad Sostenible”.

Tras un breve análisis de la evolución de la movilidad global en el Área Metropolitana de Sevilla, se explicaron los objetivos y estrategias para hacer más sostenible el transporte público. Las ventajas de estas estrategias son entre otras el descenso de costes para la sociedad, la mayor eficiencia energética y la menor contaminación.

Igualmente se destacaron las medidas que se han tomado para el fomento del transporte público: el aumento de carriles bus y plataformas reservadas, la prioridad semafórica, las restricciones al vehículo privado y la integración tarifaria.

Finalmente, se informó sobre las medidas de TUSSAM para disminuir el impacto ambiental: la implantación de nuevas tecnologías en la gestión de vehículos, la renovación de la flota, el uso de combustibles alternativos, la puesta en marcha de la planta solar fotovoltaica en las cocheras y la implantación del Sistema de Gestión Ambiental en la Empresa.

Semana Europea de la Movilidad

El lema de esta edición de la Semana Europea de la Movilidad, que tuvo lugar, como todos los años, del 16 hasta el 22 de septiembre, fue “Mejora el clima de tu ciudad”. Durante la semana se celebró, en las instalaciones de TUSSAM, la II Jornada sobre Movilidad Sostenible de Sevilla. Otras actividades de la Semana fueron el Taller “Aprende a montar en bici”, las visitas guiadas a Metro de Sevilla y TUSSAM y la Fiesta de la Bicicleta, cerrando la semana con la celebración del Día Sin Coche.

La Semana Europea de la Movilidad es una iniciativa de la Unión Europea que se celebra cada año en septiembre para concienciar a los ciudadanos de las consecuencias negativas que tiene el uso irracional del coche en la ciudad, tanto para la salud pública como para el medio ambiente. Se trata de una oportunidad de poner en prueba otras alternativas como vehículos ecológicos, coches compartidos, carriles para bicicletas, zonas peatonales, limitación del tráfico, etc.

El trabajo realizado en los últimos años ha dado como fruto que los proyectos de la SEM y el Día sin Coches se hayan consolidado a nivel europeo y español. Siguiendo la línea de difusión y concienciación para involucrar a todos los sectores, el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino ha impulsado la participación de los Ayuntamientos, de organizaciones sociales, instituciones y de las empresas, dando así a los sectores públicos y privados un papel de protagonismo en un tema de responsabilidad compartida para cambiar los hábitos de movilidad ciudadana.

En 2009 se ha prestado especial atención a las empresas de transporte, que con sus buenas prácticas (conducción eficiente, vehículos ecológicos, control del combustible, planes de mantenimiento, etc.) trabajan en favor de una movilidad sostenible.

2.4. Hitos principales alcanzados.

FLOTA: Durante el ejercicio 2.009 se han incorporado a nuestra flota 15 vehículos GNC marca MAN de 12m., con una inversión de 4,1 MM de euros, lo que ha supuesto situar la edad media de nuestros vehículos en 5,25 años al final del ejercicio.

Además del componente medioambiental que supone la renovación de la flota, hay que destacar la vertiente social de esta renovación, pues las nuevas incorporaciones están adaptadas para personas invidentes, según los últimos requerimientos de la ONCE. También, y con el objeto de facilitar el acceso para personas con movilidad reducida, se ha creado un Grupo de Trabajo para el mantenimiento correctivo y preventivo de rampas, instaladas en el 100% de la flota.

El pasado año concluyó el estudio que se había desarrollado sobre el uso del Biodiesel, con unos resultados muy satisfactorios, encontrándonos en disposición de repostar cualquier vehículo de la flota con biodiesel al 15% de mezcla.

SISTEMA DE BILLETAJE: Durante el año 2009 finalizó la implantación del nuevo sistema de billeteaje, que se inició el 10 de diciembre de 2008 con la venta de las primeras tarjetas multiviaje sin contacto, terminando en enero de 2010 con la distribución de la nueva tarjeta 3ª edad, personalizada y ajustada a los requerimientos de nuestra tarifa. El antiguo bonobús magnético dejó de funcionar el 31 de diciembre de 2009.

En este sentido y considerando que TUSSAM y el Consorcio de Transportes del Área Metropolitana de Sevilla comparten el mismo objetivo de fomentar el uso del transporte público mediante la integración tarifaria entre modos de transporte, en febrero de 2009 se firmó un Contrato Programa para implantar, en nuestro sistema de billeteaje, la tarjeta multiviaje del Consorcio.

Durante este año también se ha extendido la red de venta y recarga de estas tarjetas con tecnología chip a más de 700 puntos distribuidos por toda la ciudad y algunos municipios del área metropolitana.

PLANTA SOLAR: En noviembre de 2008 comenzó a funcionar la Planta Solar Fotovoltaica en las instalaciones de Avenida de Andalucía, con una potencia total de 1.800 Kw. Su instalación, realizada sobre el aparcamiento de los autobuses, es la mayor de toda España sobre suelo urbano.

Su producción de energía ha superado todas las expectativas, alcanzando un total de 2.842.102 kilowatios en el año 2009, lo que supone un 4,36% más de la producción estimada inicialmente. El funcionamiento de esta planta solar, durante los próximos 25 años, supondrá una reducción en las emisiones de 16.537 toneladas de CO₂.

Este superávit de producción en su primer año completo de funcionamiento confirma la utilidad de esta instalación, ya que, además de producir esta gran cantidad de energía limpia y alternativa, los paneles solares sirven de protección a los autobuses en el aparcamiento, lo que supone un importante ahorro de energía, por la temperatura de los mismos a la hora de ponerlos en funcionamiento.

Los meses de máxima producción eléctrica, fueron, lógicamente, los de más horas de luz solar –mayo, junio, julio y agosto- en el entorno de los trescientos mil kilowatios cada uno, mientras que los de menor producción fueron los del invierno –diciembre y enero- con menos de la mitad de la producción.

La instalación solar fotovoltaica de TUSSAM además de ser la mayor planta urbana de producción en España, es pionera dentro del sector del transporte público, y ya hay diversas empresas públicas de transporte en España que estudian la instalación de plantas similares en sus cocheras.

RECONOCIMIENTO: El pasado 18 de noviembre de 2009, TUSSAM fue reconocida por AENOR por su implicación con la calidad de los servicios de transporte urbano en autobús y tranvía y por su compromiso y respeto al medio ambiente. Dicha distinción es la consecuencia lógica de un largo camino que comenzó con la apuesta por parte de la dirección de la Empresa por modelos de gestión que aporten valor y que nos permiten posicionarnos estratégicamente.



Como pilar básico de su gestión, TUSSAM dispone de un Sistema Integrado basado en los estándares UNE-EN ISO 9001:2000, para el diseño y prestación del servicio de transporte colectivo de viajeros; UNE-EN ISO 14001:2004, para la implantación de sistemas de gestión ambiental; y UNE-EN 13816:2003, de transporte público de pasajeros en el tranvía.

PRIORIDAD SEMAFÓRICA: TUSSAM ha instalado un sistema de prioridad semafórica en determinados puntos de la red de líneas. Este proyecto se llevó a cabo con cargo al Fondo Estatal de Inversión Local para la Creación de Empleo y fue desarrollado por la empresa Sociedad Ibérica de Construcciones Eléctricas (SICE).

El proyecto consistió en la ejecución de una serie de actuaciones, tanto en la vía pública como en los vehículos de la flota con el objetivo de potenciar el transporte público mediante una mejora en su velocidad comercial.

En concreto, se han instalado en la casi totalidad de la flota de TUSSAM 320 terminales embarcados de solicitud de demanda de prioridad, la cual será interpretada en 10 intersecciones críticas de la ciudad por nuevos reguladores encargados de gestionar dicha prioridad reduciendo los tiempos de espera en la intersección y por lo tanto los tiempos de recorrido.

Las intersecciones afectadas se han seleccionado considerando las intensidades de paso, tanto de autobuses como de vehículos privados, así como la estructura semafórica de las mismas. Estas intersecciones se concentran en la Segunda Ronda, entre la Carretera

Carmona y José Díaz, así como en los principales cruces de Nervión (eje Avenida Eduardo Dato - Marqués de Pickman, y en el de la Avenida de Luis Montoto).



Este sistema permite detectar la entrada y salida del autobús en su ramal correspondiente alargando o acortando la fase verde o roja del semáforo para favorecer el paso del mismo. Así, y dependiendo de las condiciones del tráfico, se puede llegar a permitir el flujo libre para la circulación de los autobuses minimizando el impacto en los cruces limítrofes.

2.5. Compromiso con el Pacto Mundial (Global Compact).

TUSSAM, junto con el resto de empresas municipales del Ayuntamiento de Sevilla, logró su adhesión al Pacto Mundial (Global Compact) de Naciones Unidas en el año 2008.



El Pacto Mundial tiene como propósito fundamental involucrar a las empresas en la gestión de algunos de los principales retos sociales y medio ambientales, consecuencia de la creciente globalización.

Se trata de una iniciativa voluntaria por la cual las empresas se comprometen a orientar su gestión de acuerdo con diez principios universales en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

TUSSAM, tal y como se demuestra a través de su gestión y el desarrollo de diversas actividades, que quedan reflejadas en este informe, renueva un año más su compromiso con el Pacto Mundial.

Área temática	Principios
Derechos Humanos	Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
	Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
Estándares Laborales	Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
	Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
	Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
	Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
Medio Ambiente	Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
	Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
	Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
Anticorrupción	Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

2.6. Algunos datos de interés.

GASTOS DE PERSONAL

	2009
GASTOS DE PERSONAL	
Sueldos y Salarios	47.270.480
Seguridad Social, cuota empresarial	15.871.826
Otras Cargas Sociales	
Aportación al Sistema complementario de pensiones	295.361
Complementos de ILT	957.203
Ayuda para estudios y formación	279.093
Billetes escolares y cónyuges	391.299
otros Gastos Sociales	146.292
TOTAL GASTOS DE PERSONAL	65.211.553

INGRESOS POR TÍTULOS DE VIAJE

2009

INGRESOS POR TÍTULOS DE VIAJE	
De venta de univajes	9.909.779
De bonobuses de 10 viajes con transbordo	7.612.668
De bonobuses de 10 viajes sin transbordo	12.600.981
De abonos mensuales	3.198.253
De abonos turísticos	18.892
Otros ingresos por transporte de viajeros	11.314.098
TOTAL INGRESOS POR VIAJEROS TRANSPORTADOS	44.654.670
Reintegro a Entidades Municipales de recaudación atribuida a explotaciones gestionadas por terceros en concesión	
Bonificaciones en venta de tarjetas	(545.373)
IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS	44.109.297

3. Relación con los grupos de interés.

3.1. Nuestros Grupos de Interés.

El compromiso de TUSSAM con sus grupos de interés, se basa en conocer las características de cada uno de ellos y detectar sus necesidades y expectativas, para que formen parte de nuestra estrategia.

La mejora en la transparencia en nuestras relaciones con los distintos grupos, genera una mayor implicación de los mismos, y por tanto da lugar a la mejor aceptación de nuestras iniciativas y propuestas.

En TUSSAM hemos identificado como Grupos de Interés, para que sirvan de base a nuestra estrategia, a los siguientes:

- CLIENTES
- AYUNTAMIENTO
- PROVEEDORES
- EMPRESAS TRANSPORTE URBANO
- SOCIEDAD
- ENTORNO
- TECNOLOGÍA
- PERSONAS

3.2. Objetivos.

Los compromisos adquiridos con los grupos de interés, para el bienio 2008/09, se distribuyen en 7 aspectos que son:

1. Elementos tangibles:

- Mejora de los siguientes aspectos:
 - Limpieza y conservación de las paradas.
 - Presencia y uniformidad de los conductores.

2. Fiabilidad:

- Mejorar la puntualidad y regularidad de las líneas.

3. Capacidad:

- Mejora de la información ante incidencias.
- Facilitar la adquisición de títulos de viaje.
- Mejora de la funcionalidad de las máquinas expendedoras en paradas del tranvía.
- Compromisos para el funcionamiento de las nuevas máquinas expendedoras / canceladoras en autobuses.
- Mejora de la conexión adecuada de destinos.

4. Confianza y seguridad:

- Mejora de la accesibilidad al autobús.

5. Empatía:

- Mejora de la información al cliente.

6. Imagen:

- Mejora de la imagen que poseen los ciudadanos de Tussam.

7. Gestión ambiental:

- Reducir la generación de:
 - Residuos asimilables a urbanos.
 - Aceites usados.
 - Filtros impregnados.
 - Envases de plástico contaminados.
 - Material impregnado con hidrocarburos.
 - Líquido anticongelante.
 - Consumo de energía eléctrica.
 - Ruidos y
 - Baterías.

RESUMEN CONSECUCIÓN OBJETIVOS			
BLOQUE 1: ELEMENTOS TANGIBLES (75.83%)			
Objetivo	Consecución Acciones	Consecución Indicadores	Valoración Global
1.A Mejora de la Limpieza y Conservación en Paradas	86.67%	100%	93.35%
1. B. Mejora de la presencia y uniformidad de los conductores	50%	66.67%	58.31%
BLOQUE 2: FIABILIDAD (87.5%)			
2.A Mejorar la puntualidad y regularidad de las líneas	100%	75%	87.5%
BLOQUE 3: CAPACIDAD (52.6%)			
3.A Mejora de la Información ante Incidencia	50%	100%	50%
3.B Facilitar la Adquisición de Títulos de Viaje	87.5%	33.33%	60.4%
3.C Mejora de la Funcionalidad de las Máquinas Expendedoras de Estaciones de Tranvía	50%	50%	50%
3.D Mejora de la conexión adecuada de destino	100%	0%	50%
BLOQUE 4: CONFIANZA Y SEGURIDAD (100%)			
4.A Mejora de la Accesibilidad al Autobús	100%	100%	100%
BLOQUE 5: EMPATÍA (94.45%)			
5.A Mejora de la Información al Cliente	88.7%	100%	94.45%
BLOQUE 6: IMAGEN (85%)			
6.A Mejora de la Imagen que poseen los ciudadanos de TUSSAM	70%	100%	85%
BLOQUE 7: GESTIÓN AMBIENTAL (87.97%)			
7.A Reducir la Generación de Residuos Asimilables a Urbanos	90%	100%	95%
7.B Reducir la Generación de Envases Metálicos Contaminados	66.67%	100%	83.33%
7.C Reducir la Generación de Material Impregnado con Hidrocarburos	100%	100%	100%
7.D Reducir la Generación de Líquido Anticongelante	100%	100%	100%
7.E Reducir la Generación de NFU	75%	0%	37.5%
7.F Reducir el consumo de energía eléctrica	100%	100%	100%
7.G Control de la Generación de Ruido	100%	100%	100%
CUMPLIMIENTO GLOBAL DEL PLAN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE 2008-2009 TUSSAM: 78.13%			

4. Mirando a la comunidad.

En TUSSAM prestamos servicio a una población que ronda los 700.000 habitantes, distribuidos sobre una extensión de 142 km², mediante una red de 37 líneas explotadas directamente, 4 subcontratadas y 1 línea tranviaria, además de 6 líneas nocturnas.

Durante el ejercicio de 2009 la longitud total de la red ha rondado los 522 km., de los que el 85% corresponden a la red explotada por TUSSAM y el 15% a la red de líneas subcontratadas.

El número de paradas de TUSSAM en las diferentes líneas se ha incrementado progresivamente en los últimos años, alcanzando a final de 2009 las 960 paradas, de las que 621 poseen marquesina, mientras que 339, las de menor afluencia, tienen poste indicador de parada.

Con este último dato, el porcentaje de paradas con marquesinas (85 de las cuales tienen pantallas indicadoras de tiempo de espera on line), se eleva al 65% del total de paradas, cifra que está por encima de la media nacional en estos servicios.

El incremento de paradas en los últimos años en el transporte público de Sevilla ha sido de 902 a 960 paradas, pero las marquesinas han ascendido de 600 a 621, por lo que el porcentaje sobre el total es ahora mayor. Esto quiere decir, prácticamente, que en todas las paradas nuevas se han puesto marquesinas, sustituyendo además algunos postes por modernas marquesinas.

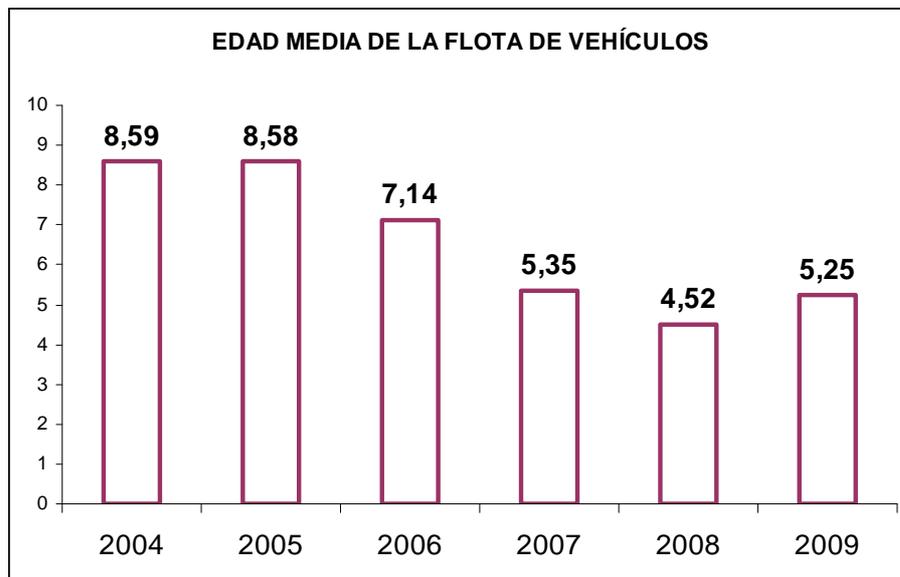
Con el fin de obtener una mayor eficacia de nuestros recursos, nuestra oferta de servicio varía frecuentemente, adaptándose a la demanda según el tipo de día y la temporada del año, buscando así la mayor eficiencia. Además, el análisis de los recorridos de las líneas es continuo, efectuándose aquellos cambios que demandan las nuevas necesidades de movilidad de la ciudadanía.

En TUSSAM partimos de la base de que la sociedad a la que servimos está constituida por nuestros clientes efectivos y los clientes potenciales y así, para recabar información acerca de la percepción social de la Empresa, realizamos distintas actuaciones:

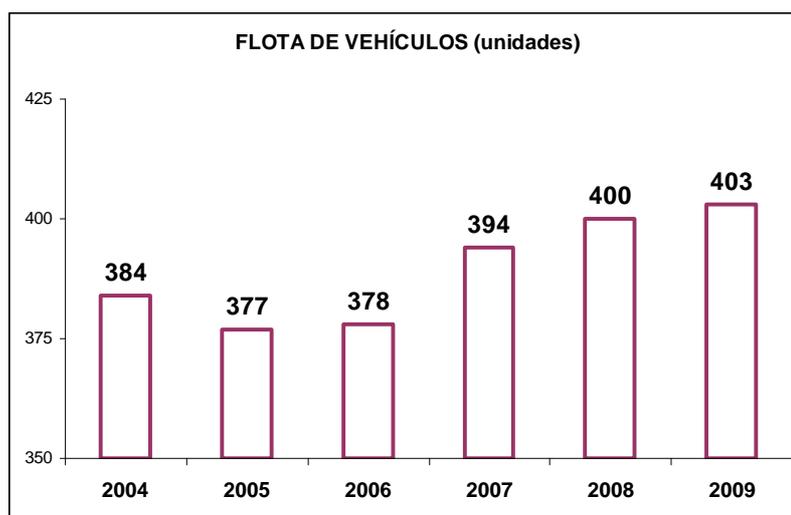
- Encuesta anual de satisfacción de nuestros clientes.
- Recogida de información semestralmente a través del Panel de Usuarios, creado para conocer la opinión y valoración de los servicios que presta TUSSAM.
- Análisis de todas las encuestas elaboradas por asociaciones consumidoras.
- Reuniones periódicas con distintas Delegaciones del Ayuntamiento y Organismos Oficiales, en los que recogemos su percepción sobre TUSSAM.
- Reuniones periódicas con grupos de trabajo de los Distritos Municipales con objeto de hacer un seguimiento al funcionamiento de la red de transporte y abordar posibles mejoras.
- Recogida de información de la sociedad a través de las publicaciones en prensa.

4.1. Flota de vehículos.

La evolución de nuestra flota, en número de unidades, ha permanecido prácticamente constante desde el año 2007, alrededor de los 400 vehículos, con una edad media de 5,25 años, cerca de alcanzar la meta de disponer de una flota con una edad media menor o igual a 5 años y no tener ningún autobús con una edad superior a 10 años.

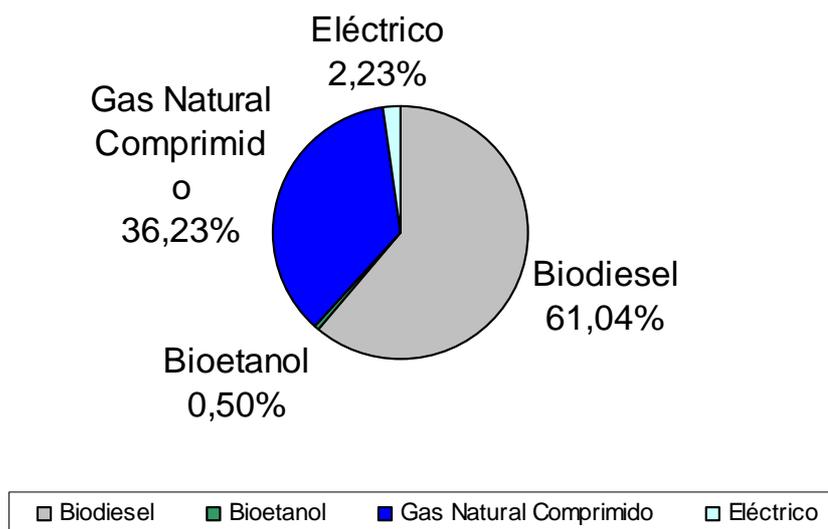


A lo largo del año 2009 se ha incrementado nuestro parque móvil en 15 autobuses, llegando hasta los 403 vehículos. Como viene siendo normal en la política de adquisiciones de TUSSAM, todos nuestros vehículos vienen equipados con rampa manual y automática para PMR, aire acondicionado y todos los elementos que nos permiten prestar un servicio de calidad y eficacia.



El siguiente gráfico muestra como TUSSAM apuesta por la protección del Medio Ambiente, utilizando vehículos menos contaminantes, hasta tal punto, que ya no se utiliza el gasoil como carburante estándar, sino que se ha evolucionado hacia el biodiesel. Así, el uso del biodiesel represente el 61% de la flota y el GNC (Gas Natural Comprimido) el 36% de la misma.

DISTRIBUCIÓN DE LA FLOTA POR COMBUSTIBLE



El proyecto de bioetanol

TUSSAM participa en un proyecto de investigación sobre el desarrollo y prueba en vehículos de un nuevo biocombustible formado por una mezcla de Bioetanol y de gasóleo que se denomina e-diesel. Este nuevo biocombustible se está utilizando en Estados Unidos y en Brasil, pero en Europa constituye una novedad. Presenta las ventajas de disminuir la contaminación emitida y de sustituir un determinado porcentaje del combustible fósil convencional por una fuente de energía renovable.

Se trata de un proyecto CENIT que es concedido por el CDTI (Centro para el Desarrollo Tecnológico y la Investigación) y se denomina I+DEA (Investigación y Desarrollo del Etanol en Automoción). Está liderado por la empresa Greencell (del grupo Abengoa) y en el participan un gran consorcio de 25 empresas y organismos públicos de investigación. La duración del proyecto es de cuatro años.

Durante el año 2006 y primer semestre del año 2007 se realizó un estudio exhaustivo en banco de pruebas de un motor similar al que montan nuestros autobuses, resultando dichas pruebas muy satisfactorias. También se ha desarrollado un nuevo sistema de repostado estanco del tipo llamado Dry-Lock y con recuperador de vapores que permitirá repostar los autobuses con un surtidor de gran caudal (120 litros/minuto), con total seguridad. En Julio de 2007 se completó la instalación de un nuevo tanque de 30.000 litros en nuestra estación de repostado y un nuevo surtidor para el nuevo combustible.

4.2. Viajeros transportados.

Durante el año 2.009 TUSSAM transportó 82,8 millones de viajeros, cifra que supone un incremento del 1,6% sobre las previsiones iniciales, aunque representa un descenso del 1,9% respecto al año 2.008, siendo una de las empresas del sector con menor descenso en la cifra de usuarios.

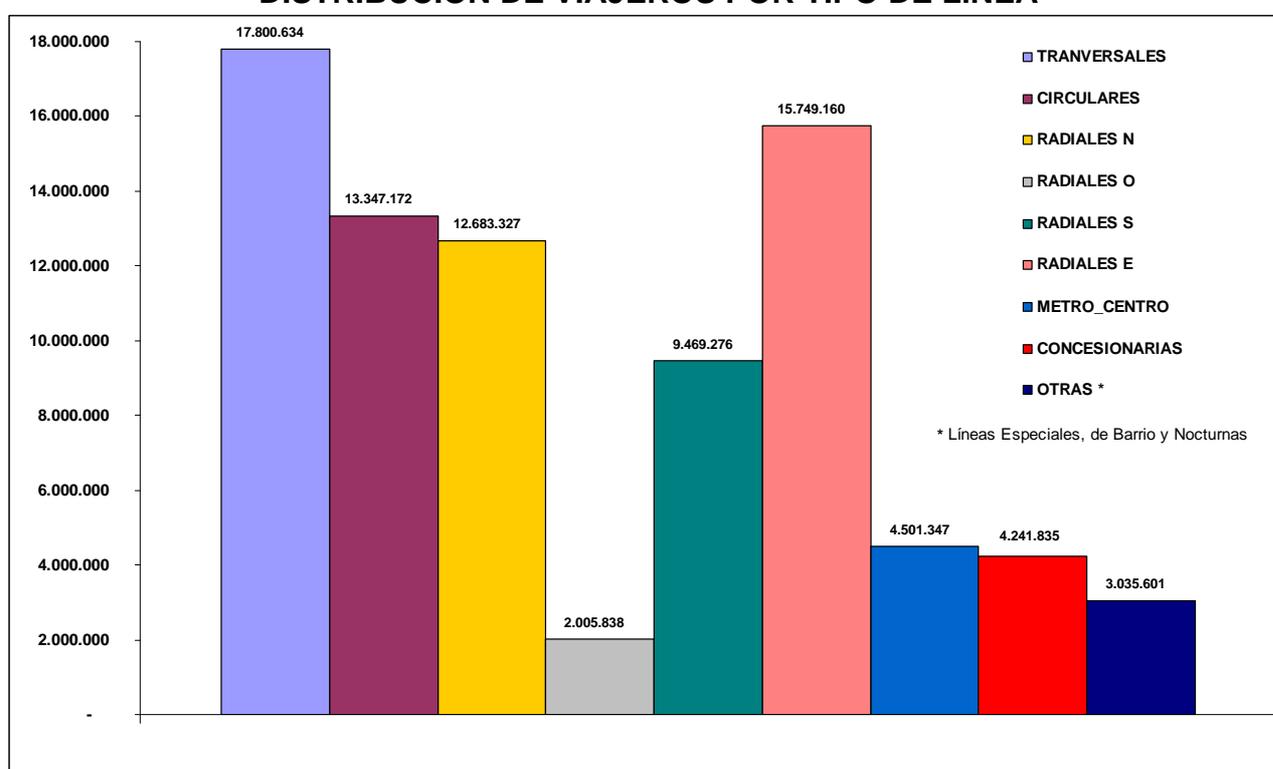
Debido a la difícil situación financiera, la caída de viajeros del transporte urbano en el año 2009 ha sido generalizada, situándose entre un 6% y un 8% para las grandes ciudades con las que nos comparamos a nivel nacional. Este descenso, por debajo de la media, se ha conseguido a pesar de la existencia de factores en contra, tales como la entrada en

servicio del Metro, el mayor uso de la bicicleta y las obras que han afectado a la ciudad, y gracias a una mejora de la racionalización de la oferta que ha aumentado la confianza de nuestros clientes en cuanto a la puntualidad y la frecuencia. Así se ha puesto de manifiesto en la encuesta de satisfacción de clientes, cuya media global se ha situado en 6,53 frente al 6,24 del año anterior.

La Línea 2 sigue liderando la estadística en este sentido, con más de siete millones de pasajeros, siendo la que presenta los mejores ratios de explotación, pues con similar número de kilómetros recorridos que otras líneas, traslada casi el doble de pasajeros que ellas. El Metro_Centro, es ya la segunda línea en ocupación de toda la red, con un total de casi cuatro millones y medio de viajeros.

Por encima de los cuatro millones de viajeros se sitúan líneas como la 6, la C1 y la C2. Y rozando esta cifra de cuatro millones están también las líneas 12, 13 y 27. El incremento más notable, aunque simbólico en términos absolutos, es el de la línea C5, que recorre el centro histórico con micros eléctricos y que alcanza la cifra record de ciento veintitrés mil pasajeros, tras la ampliación de su recorrido al sector de la Macarena.

DISTRIBUCIÓN DE VIAJEROS POR TIPO DE LÍNEA



4.3. Kilómetros recorridos y velocidad comercial.

Respecto a la oferta, en el año 2009 el número de kilómetros recorridos ascendió a 17,7 millones, lo que supone un aumento del 0,9% respecto al año anterior.

Este incremento se produce, sin duda, como consecuencia de las ampliaciones de recorrido de algunas líneas a zonas del extrarradio de la ciudad, lo que se traduce en un mejor servicio y una mayor cercanía de las líneas a los ciudadanos de Sevilla.

En cuanto a otros datos de la explotación, como el de vueltas realizadas, está claro que es el Metro_Centro, por su menor recorrido, el que lidera la estadística con más de sesenta mil vueltas. En las líneas de autobuses es la 13 la que efectúa más recorridos,

con más de cuarenta y siete mil, seguida de cerca por la 26, la C1, la C2, la 25 y la 2, todas con más de cuarenta y tres mil vueltas.

La oferta de horas líneas se sitúa en 1.460.489 y la velocidad comercial media para la totalidad de la red ha sido 12,32 km/h. Una vez más se pone de manifiesto la necesidad de adoptar medidas que favorezcan el transporte público frente al vehículo privado con actuaciones directamente encaminadas a mejorar la velocidad comercial. El aumento de los kilómetros de carriles bus y plataformas reservadas, contribuye a contrarrestar los problemas de tráfico derivados de la elevada motorización, el aparcamiento indebido y las obras realizadas en la ciudad.

4.4. El Metro_Centro cumple dos años.

El 29 de octubre de 2.009 se cumplieron dos años desde que empezara a prestar servicio la línea tranviaria del Metro_Centro. Durante estos dos años de funcionamiento ha transportado 9.135.000 viajeros, que además de acceder a sus destinos en la zona más céntrica de la ciudad, lo han hecho en un modo de transporte moderno, cómodo, accesible, con una alta calidad de servicio y respetuoso con el medio ambiente.

La demanda media de la línea permanece estable, situándose entre los 16.500 y 17.000 viajeros para un día laborable tipo, entre los 11.500 y 12.000 viajeros los sábados, y entre los 7.000 y 7.500 los días festivos.

El periodo del año de mayor demanda es la Navidad, como consecuencia del incremento de los viajes motivados por las compras que se producen en esta época del año en el centro de la ciudad, superando en todos los días navideños los 23.000 viajeros diarios.

Por meses, y en consonancia con lo anterior, diciembre es el mes de mayor demanda con más de 507.000 viajeros, seguido por noviembre y octubre con 441.000 y 422.000 viajeros respectivamente. En el lado opuesto se sitúa agosto con 231.000 viajeros.

Por día de la semana, el de mayor demanda es el viernes con una media de 18.000 viajeros, un 10% superior al resto de los días laborables.

Durante estos dos años, el Metro-Centro, además de consolidarse como un modo de transporte eficaz y sostenible que garantiza la accesibilidad al centro, ha protagonizado o participado en numerosos eventos o actividades de carácter cultural como han sido: Festival Europeo de Cine de Sevilla, Exposición Sevilla Foto, Feria del Libro, Festival de Magia, Semana de la Música, Semana de la Movilidad, Campaña de lecturas en el Transporte Público, Música Clásica en el Transporte Público, Zona Wi-Fi, etc.

4.5. Servicios especiales en Semana Santa y Feria.

TUSSAM realiza un gran esfuerzo en la planificación y en la gestión del servicio en un período tan importante para nuestra ciudad como es la Semana Santa. Nuestro objetivo, además de atender a la movilidad general de la ciudad, es garantizar la accesibilidad en transporte público de un número muy elevado de ciudadanos, a zonas muy concretas como son el Casco Histórico o las proximidades de la Carrera Oficial.

En Semana Santa la oferta presenta diferencias respecto a una semana ordinaria. La mayor de ellas radica en el nivel de oferta por tipo de día, ya que en los sábados y

festivos se producen incrementos superiores al 60% con relación a los mismos días de una semana normal. También existen cambios en la distribución horaria de la oferta, ya que esta disminuye en el periodo de mañana y aumenta en el de tarde/noche.

Con relación a la demanda, en la Semana Santa de este año TUSSAM ha transportado 1.545.252 viajeros, un 1'3% más que en 2.008, lo que constituye un éxito, mas aún si consideramos el más de medio millón de viajeros transportados por la línea 1 de metro y el descenso general de movilidad provocado por la crisis económica. Estos datos y la menor utilización de los aparcamientos rotativos para turismos ponen de manifiesto que los ciudadanos optaron por el transporte público frente al vehículo privado.

Por día de la semana, además de los días laborables con demandas de entre 241.000 y 267.000 viajeros, destaca el Domingo de Ramos con casi 205.000 viajeros transportados.

Por líneas, las de mayor demanda fueron la 2, 12, 13 y 27.

La Feria de Abril de 2009, además de por el buen tiempo, la existencia de dos días festivos, y la crisis económica, destacó por el triunfo del transporte público frente al vehículo privado.

Este año, el funcionamiento de la Línea 1 de Metro suponía una gran incertidumbre y un reto para la Empresa, sobre todo respecto al funcionamiento de nuestro servicio de Lanzadera a la Feria. Desde TUSSAM apostamos por mantener la oferta en niveles similares a la de años anteriores, con el objetivo de que el transporte público fuera el principal modo de transporte para acceder al recinto ferial, y en este sentido el resultado ha sido muy satisfactorio.

Durante esta semana TUSSAM transportó 676.501 viajeros a la Feria, lo que supone mantener las cifras del año pasado. La línea con mayor demanda ha sido la lanzadera del Prado de San Sebastián con 262.545 viajeros, seguida por las líneas C2 y C1 con 164.276 y 140.763 viajeros respectivamente.

4.6. Cambios en la red de líneas.

En el mes de enero de 2009, se produjo una remodelación de algunas líneas de autobuses, para responder a las necesidades de determinadas zonas de la ciudad (Los Remedios, Parque Alcosa-Polígono Aeropuerto y el eje conformado por Los Bermejales y las Avenidas de Manuel Siurot y la Avenida de la Palmera). Estos cambios afectaron a las líneas 22, 28, 34, B4, e incluyeron la fusión de las líneas 33 y 37.

Con motivo de las obras que se desarrollan en la Plaza de la Encarnación, en el marco del proyecto Metrosol-Parasol y de acuerdo con el plan de Tráfico elaborado por la Delegación de Movilidad, el 4 de julio se trasladaron las terminales de las líneas allí situadas a la Plaza Ponce de León.

Esta modificación fue acompañada de una serie de actuaciones para el acondicionamiento de la plaza, habilitando espacios para la espera y desplazamientos a pie de los viajeros entre las paradas.

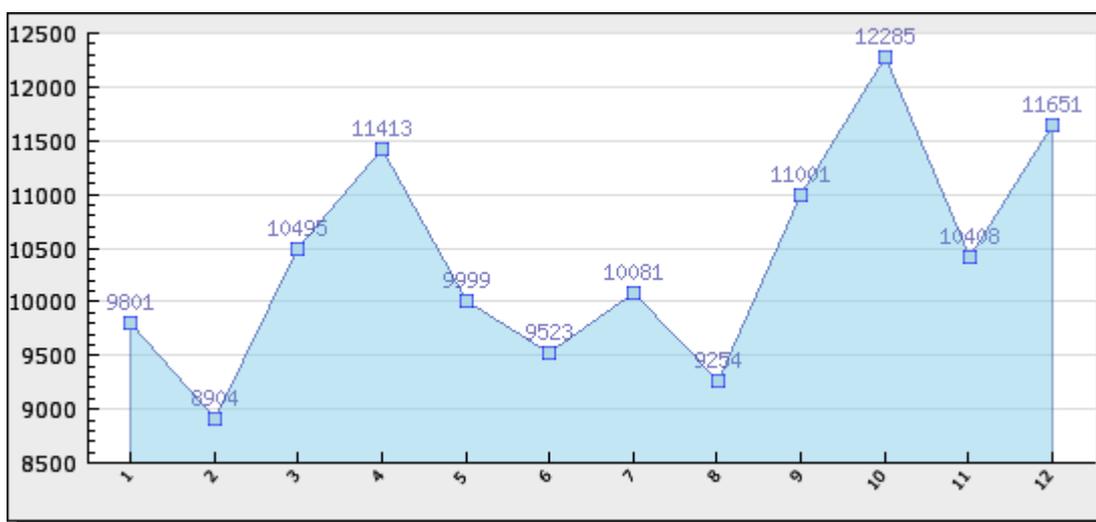
Este traslado evita el paso de unos 980 autobuses en un día medio laborable, 70 de ellos en hora punta, en el tramo Pza. Ponce de León – Pza. Encarnación. Coincidiendo con el mismo se creó la nueva línea CC, que enlaza Ponce de León con la Plaza del Duque, haciendo parada en Plaza de la Encarnación, servida por autobuses de GNC y con un

diseño innovador que pretende ser icono de una línea verde que crece el centro de la ciudad.

Durante el mes de diciembre de 2009, con motivo de la peatonalización de la calle San Jacinto y de los cambios en el sentido de circulación de varias calles de su entorno, se modificaron los itinerarios de las líneas afectadas (40, 43, C3 y fusión de las líneas 41 y 42). También se vieron afectados los recorridos de las líneas 11 y 14 dentro del barrio de la Macarena, atendiendo a las solicitudes vecinales.

4.7. Nuevas tecnologías

Consulta del tiempo de llegada a parada.



Desde su puesta en marcha en el año 2008, el sistema de consultas del tiempo de llegada de los vehículos a parada a través de SMS al 5870, alcanzó un rápido crecimiento, situándose en unos siete mil mensajes mensuales de media en ese año. En 2009 el uso de este sistema de consulta por parte de los usuarios ha seguido incrementándose hasta situarse en torno a los diez mil mensajes mensuales de media.

El record de utilización se estableció en el mes de octubre, con 12.285 mensajes. La tendencia es creciente y se estima que en el año 2010 se superarán los diez mil mensajes de media mensual, lo que vendría a demostrar la eficacia de este sistema de información sobre el tiempo de llegada a parada.

www.tussam.es

La web de TUSSAM se ha consolidado como un elemento primordial dentro de los servicios de información a la comunidad, como pone de manifiesto sus más de siete millones de visitas durante el año 2009.

Entrando en datos estadísticos, el total de accesos a la página web ha sido de 7.367.121 lo que supone una media mensual de 613.927. En cuanto a sesiones –entradas con un mínimo de tiempo de acceso y páginas visitadas- el total sobrepasa el millón doscientos mil, teniendo una media mensual de 103.511 sesiones.

Hay algunas sesiones en las que puede detectarse el país desde el que se realiza la consulta, pues llevan el indicativo, aunque en la mayoría de los casos no es así, quedando clasificadas en su mayoría por dominios net o com. Las del dominio “es” de España son mayoría, siendo los italianos los internautas que se sitúan en segundo lugar, continuando la lista con alemanes, franceses, mexicanos, holandeses y japoneses, fundamentalmente.

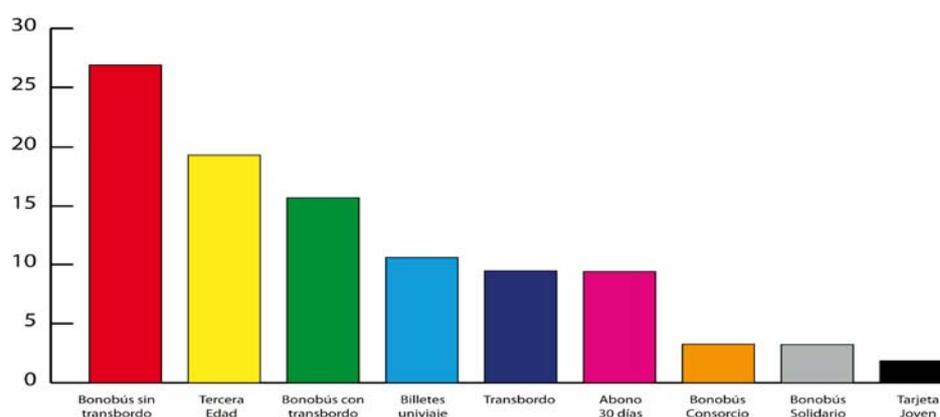
El tiempo de espera del autobús, en Google Maps

Como un servicio más, dentro de los avances tecnológicos puestos en marcha para la atención al usuario, TUSSAM ha incorporado una nueva sección en su página web en la que se puede consultar el tiempo de llegada de los autobuses a cada parada de la red, sobre Google Maps, el mapa real de la ciudad creado por el buscador Google.

Este formato es adicional al que ya estaba disponible en la web, y al que también puede accederse por vía SMS, e incorpora servicios de Google como la localización de lugares sobre la cartografía de la ciudad, así como el visor de imágenes de calle Streetview, por el que puede visualizarse una posición concreta.

4.8. Títulos de viaje.

Analizando el uso de los distintos títulos de transporte se observa que el título más utilizado fue el bonobús sin transbordo con 22,28 millones de usuarios, lo que representa el 26,9% de la demanda total. Le siguen por importancia la tarjeta de la 3ª Edad con 16 millones de usuarios, 19,3% del total, y el bonobús con transbordo con 13 millones de usuarios, 15,7% del total. Con porcentajes en torno al 10% se sitúan el billete univiaje, el abono 30 días y los transbordos, y con utilizations del 3% el bonobús del Consorcio de Transportes y el bonobús solidario.



Si comparamos con la utilización de los distintos títulos en el año 2008 comprobamos que la mayoría de ellos experimentan pequeñas variaciones. Destaca el descenso del abono 30 días que pasa del 11,95% en el año 2008 al 9,40% del año pasado, descenso que está motivado por la personalización de este título y por la necesidad de estar empadronado para su adquisición. También destaca el incremento del bonobús del Consorcio que ha duplicado su porcentaje al pasar del 1,49% al 3,26%, como consecuencia del uso de este título para los transbordos entre Tussam y Metro Sevilla.

La tarifa media, calculada en base P.V.P. se sitúa en 0,43€. En el ejercicio 2009, la tasa de cobertura del total de ingresos sobre gastos de actividad se sitúa en el 51% frente al

49% del ejercicio anterior. En términos de explotación de servicio, el déficit por viajero se sitúa en 0,59 €/viajero.

4.9. Comprometidos con la cultura.

Debido a la exitosa acogida de la iniciativa “Lecturas en Tussam” llevada a cabo desde el mes de agosto de 2008 en las unidades del Metro_Centro, se está realizando una renovación de la relación de libros existentes.

Tussam va a seguir apostando por iniciativas de carácter cultural que refuercen nuestro compromiso con la sociedad sevillana a través de cualquier canal.

Y así, en este sentido, se está emitiendo, durante el curso escolar, pequeños espacios formativos de conocimientos básicos del idioma inglés en el sistema audiovisual Bussi instalado en la mayoría de los autobuses.

Dichos espacios formativos incorporan conceptos y vocabulario básicos del citado idioma, con mayor atención a aquellas temáticas especialmente relacionadas con la ciudad de Sevilla, sus tradiciones, festividades, etc.

Su contenido queda conformado preferentemente a través de preguntas y respuestas que interactuarán con el usuario mientras hace uso del autobús. También se puede seguir el curso a través de la página web de TUSSAM, como una nueva iniciativa. Además se está emitiendo a través de la megafonía de algunos autobuses y tranvías la señal de Radio Clásica de RNE, iniciativa muy bien valorada por nuestros clientes.

Por otro lado, contamos con acceso gratuito a Internet para clientes que utilicen el tranvía y la nueva línea CC. Este servicio es pionero en los transportes públicos urbanos y permite utilizar dispositivos inalámbricos durante todo el recorrido.

4.10. TUSSAM Solidaria.

TUSSAM dona 5 autobuses para el servicio de transporte de La Habana

En diciembre de 2009 TUSSAM cedió cinco autobuses al Poder Popular de La Habana para su uso en el servicio de transporte de esa ciudad, que fueron enviados a la isla caribeña, donde ya circulan otros autobuses que dejaron de prestar servicio en Sevilla.

Estos cinco autobuses son de la marca Renault, del modelo PR100, con 12 metros de longitud, dotados de caja de cambio automática y equipo de aire acondicionado. Fueron matriculados en 1992 y han estado en servicio hasta la fecha de su donación, por lo que eran los más veteranos de la actual flota.



Por otro lado, TUSSAM ha realizado una campaña de información a sus empleados para la colaboración la Asociación de Amigos del Pueblo Saharaui en Sevilla, para la donación de bicicletas para el Sahara.

También hemos colaborado con el programa Operación Kilo, organizado por el Ayuntamiento de Sevilla a través de la Fundación AIE, en colaboración con el Banco de Alimentos.

Desde el pasado mes de Septiembre, TUSSAM participa con el Colegio Virgen Milagrosa de Sevilla, en su proyecto solidario de ayuda a Mozambique, mediante la entrega de los cartuchos de toner generados por nuestra actividad diaria.

5. Orientación.

TUSSAM continúa apostando por conocer la opinión de los ciudadanos de Sevilla sobre el servicio que presta, como medio para detectar las áreas de mejora prioritarias y sobre todo para conocer y dar respuesta, en la medida de sus posibilidades, a las necesidades y expectativas de todos sus clientes.

En este sentido, TUSSAM realiza periódicamente y desde 2001, encuestas de satisfacción de sus usuarios. La última encuesta se ha realizado entre los pasados meses de septiembre y octubre de 2009.

Los resultados globales incluyendo el servicio de autobuses y de tranvía arrojan resultados satisfactorios, mejorando respecto a la encuesta anterior.

Si analizamos los resultados de los servicios de tranvías y autobuses por separado se advierte que:

- Los ciudadanos siguen considerando al servicio de Metro_Centro como un transporte con altas cotas de calidad. En esta última encuesta los usuarios han valorando el servicio con una puntuación de 7,6.
- Con respecto al servicio prestado por los autobuses, los clientes perciben una mejoría, valorando este servicio con un 6,53 en 2009 frente a 6,24 obtenido en el año 2008.
- El 86% de los parámetros mejoran respecto al año anterior, y buena parte de ellos presentan en 2009 los valores máximos obtenidos desde el inicio de las mediciones.
- Algunos parámetros muy importantes para el cliente como Paso regular del autobús, Tiempo de espera en paradas, Duración del trayecto y Cumplimiento de los servicios, muestran una tendencia claramente positiva.
- Otros aspectos, también estratégicos para TUSSAM, presentan, igualmente, en sus valoraciones máximos en este año, como es el caso de Respeto y Contribución al Desarrollo Sostenible, Empresa Moderna e Innovadora, Limpieza de paradas y autobuses.

5.1. Panel de usuarios.

TUSSAM en su afán por conocer con mayor precisión la percepción de sus clientes abordó, en el segundo semestre del 2008, la creación de un grupo de trabajo permanente, formado por 640 usuarios de nuestro servicio, que manifestaron su compromiso y disponibilidad a participar en el proyecto de forma voluntaria, mediante la cumplimentación de forma periódica, de unas encuestas diseñadas por la propia empresa, a través de las cuales se les pide su valoración sobre determinados aspectos de interés para la empresa en cada momento.

La constitución de este grupo de trabajo se realizó buscando una muestra representativa de nuestros clientes y se renueva de forma periódica, con el objetivo de garantizar siempre la representatividad de nuestros clientes y para refrescar la base de datos, por la

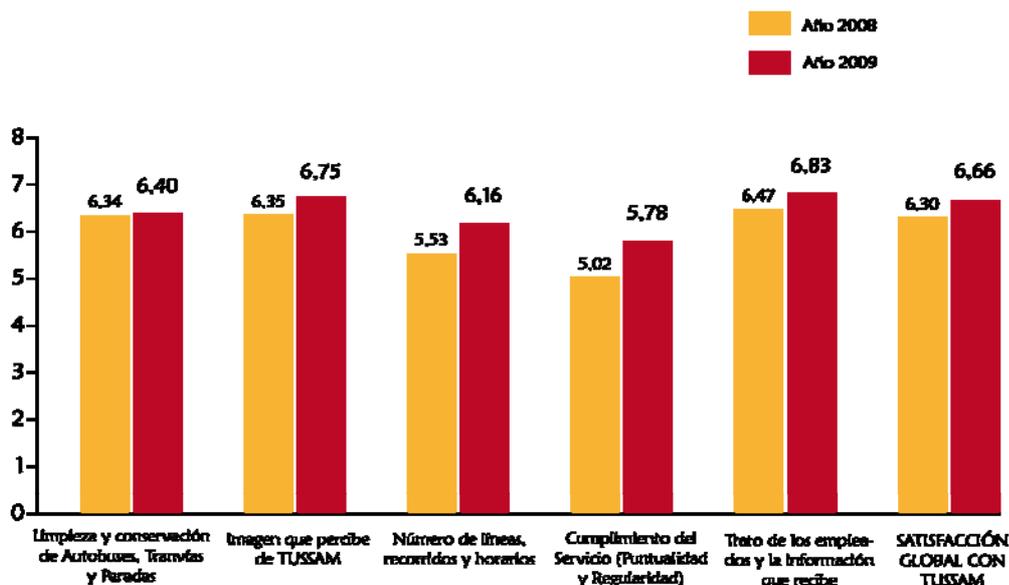
propia objetividad de las respuestas. Los resultados obtenidos en las encuestas garantizan un nivel de fiabilidad en torno al 95% y un error muestral de alrededor del 10%.



En las dos oleadas realizadas durante los meses de mayo y noviembre de 2009, en las que se preguntaba, entre otros aspectos, sobre:

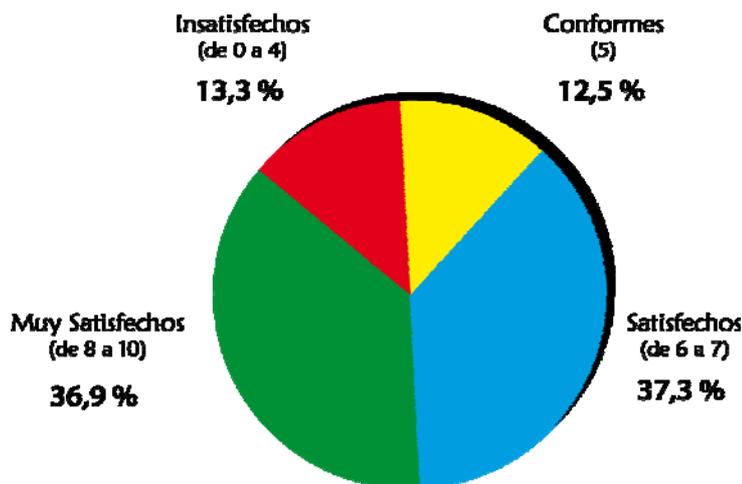
- Limpieza y conservación de autobuses, tranvías y paradas,
- Imagen que percibe de TUSAM,
- Número de líneas, recorridos y horarios,
- Cumplimiento del servicio (puntualidad y regularidad),
- Trato de los empleados y la información que recibe,
- Satisfacción Global con TUSAM,

los Panelistas expresaron su satisfacción con el servicio que presta TUSAM y le conceden una puntuación global cercana al NOTABLE, lo que muestra una evolución favorable, respecto a la primera encuesta realizada.



Esta valoración es fruto de que el 36,9% de los panelistas se muestran Muy Satisfechos, ofreciendo puntuaciones de 8 a 10 puntos; otro 37,3% se muestran Satisfechos dando valoraciones a TUSAM de 6 y 7 puntos; el 12,5% se sienten Conformes (puntuaciones de 5 puntos) y el 13,3% Insatisfechos (puntuaciones entre 0 y 4 puntos). Estos datos

revelan que casi el setenta y cinco por ciento de los usuarios se muestra satisfecho o muy satisfecho con el servicio que presta TUSSAM.



En estas encuestas, además, se ha preguntado sobre algunas de las iniciativas que TUSSAM ha llevado a cabo respecto a la ciudadanía. En concreto sobre las siguientes:

- Compromiso ambiental y actuaciones de respeto al medio ambiente.

Las actuaciones sobre las que se ha preguntado son: La incorporación de vehículos de baja contaminación (GNC, eléctrico, biodiesel y bioetanol); la peatonalización del centro histórico y puesta en servicio de Metro Centro y, la construcción de una planta solar fotovoltaica. Atendiendo a los resultados obtenidos, se observa que el conocimiento de estas actuaciones por parte del ciudadano es bueno, ya que el 90,2% conoce todas o alguna de ellas y además le conceder una valoración global de 7,38 sobre 10.

- Sistema de información al usuario sobre el tiempo de llegada del próximo autobús mediante SMS al 5870.

Cabe destacar el alto porcentaje de usuarios que lo conocen (86,7%) y la alta valoración de los encuestados que conocen el sistema y lo utilizan, puntuándolo con 8,07 puntos en una escala de 0 a 10.

- Nuevo sistema de billeteo sin contacto.

Casi el 80% de los encuestados ha utilizado el nuevo sistema de billeteo y el mismo porcentaje opina que esta iniciativa permite el acceso más rápido al autobús.

- Influencia de las obras en la prestación del servicio.

Casi el 50% de los usuarios panelistas opinaron que las obras han influido bastante o mucho al servicio de TUSSAM, y del resto, el 8% se abstuvo.

5.2. Opiniones de la Sociedad.

Desde TUSSAM nos interesamos en recopilar opiniones de diversas personalidades de la sociedad sevillana sobre el servicio prestado por nuestra Organización, opiniones que salen a la luz pública a través del Boletín Informativo que periódicamente utiliza la Empresa como canal de comunicación, tanto interna como externamente.

De entre ellas y durante el ejercicio que nos ocupa, destacamos las siguientes:

- “Ampliaría la Peatonalización a todo el Casco Antiguo”, Pablo Blanco, Exfutbolista del Sevilla, F.C.
- “Al turista ofrecemos imagen de modernidad y vanguardia”, Dávila Miura, Torero.
- “La sostenibilidad es la base de nuestra cultura”, Javier Martín Domínguez, Director Festival de Cine de Sevilla.
- “Cada vez es mayor el número de ciudadanos que comparte la necesidad de buscar alternativas al vehículo privado.”, Francisco Fernández, Delegado de Movilidad.
- “La peatonalización del centro de Sevilla es un acierto absoluto”, Tom Martín Benítez, Periodista Canal Sur.

Además de estas, también nos hacemos eco de la opinión que de TUSSAM tiene la prensa local, y así recogemos algunas aparecidas durante el año 2009.

Autobuses localizables

Tussam dispone en su web de la herramienta ‘Google Maps’

S. V.

Tussam ha incorporado a su página web una nueva sección en la que los usuarios podrán consultar el tiempo de llegada de los autobuses a cada parada de la red a través de la herramienta digital *Google Maps*.

En un comunicado, la empresa hispalense señaló que este formato es adicional al que ya tenía disponible anteriormente, incorporándole los servicios de Google, entre los que destaca la localización de lugares sobre la cartografía y el visor de imágenes de las calles *Street View*.

Mediante este sistema el usuario podrá ubicar sobre un plano las paradas de la línea que seleccione o todas las de la red, de manera que una vez elegida una se le mostrará las líneas que pasan por ella y el tiempo de llegada estimado de los dos vehículos, así como la imagen del entorno.

Desde Tussam se explicó que la incorporación de este nuevo servicio “responde al objetivo de facilitar la mejor información a los ciudadanos”, algo que, según la empresa, “se ha valorado muy positivamente” por éstos, “como demuestran los seis millones de visitas que recibió este apartado en la página web a lo largo del año pasado”.

El acceso a este tipo de datos en tiempo real es posible gracias al Sistema de Ayuda a la Explotación implantado en la flota, que permite mantener localizados de manera permanente a todos los autobuses mediante un posicio-



Una mujer aguarda el autobús en una parada de Tussam.

VICTORIA HIDALGO

CÁLCULO

Ahora se puede consultar el tiempo de llegada de los autobuses a cada parada de la red hispalense

namiento realizado por GPS y la transmisión por una red de radio de los datos de explotación hasta el centro de control.

Del mismo modo, el nuevo sistema informático incorpora una serie de herramientas de cálculo de soluciones para garantizar que cada nueva situación en tiempo real sea resuelta de la

mejor manera posible. Así, se permiten conseguir resultados óptimos con independencia de perturbaciones externas como los problemas de tráfico o la meteorología.

A través de esta novedad, Tussam busca “obtener la mayor regularidad posible entre los vehículos de la flota y disminuir todo el tiempo de espera de los usuarios”. Para ello, este sistema no sólo será aplicado a la red de autobuses, sino también al Metro-centro.

El enlace para acceder a la nueva herramienta es www.infobustussam.com:9005/tussamGO/index.jspx.



EL QUINQUE 981-

El tranvía suprime los cables... para internet

Tussam ofrecerá conexión 'wifi' a internet a los clientes que utilicen el tranvía de la Plaza Nueva al Prado de San Sebastián, así como en la nueva línea verde que conecta la Plaza del Du-

que con la de Ponce de León, pasando por la Encarnación. El objetivo es aportar un servicio añadido a los clientes, de forma que aquellos pasajeros que porten dispositivos con tecnolo-

gía inalámbrica podrán utilizarlos durante el recorrido. Hasta el momento, ya se dispone de un tranvía y un autobús con el sistema instalado y se pretende desplegarlo en el resto de la flota.

Desarrollan un sistema de prioridad semafórica para los autobuses

La empresa municipal de transportes de Sevilla (Tussam) ha desarrollado un sistema de prioridad semafórica en la red de líneas, a cargo del Fondo Estatal de Inversión Local para la Creación de Empleo y ejecutado por la empresa SICE, mediante el cual se ejecutan actuaciones en la vía pública y en los autobuses para que éstos se beneficien en los tiempos de espera de los semáforos de diez cruces críticos de la capital hispalense.



ED



Nuevo servicio de Tussam.

Tussam emitirá espacios formativos en inglés durante el próximo curso

La Empresa de Transportes Urbanos de la ciudad de Sevilla (Tussam) emitirá durante el presente curso escolar 2009/2010 pequeños espacios formativos de conocimientos básicos en inglés en el sistema audiovisual instalado en los autobuses de la ciudad mientras que los pasajeros realizan sus trayectos. En concreto, dichos espacios didácticos incorpo-

ran conceptos y vocabulario básicos del idioma inglés con especial atención a aquellas temáticas especialmente relacionadas con la ciudad de Sevilla, sus tradiciones, culturas, costumbres o festividades, según anunció en el día de ayer el Ayuntamiento de la capital hispalense en un comunicado oficial. Además de esto, su contenido quedará conformado pre-

ferentemente a través de preguntas y respuestas que interactuarán con el usuario mientras hace uso del transporte público. Una medida que el Ayuntamiento considera eficaz y sobre todo ayudará de una manera más amena y fuera del curso escolar para aprender nociones básicas de un idioma hoy en día fundamental en los conocimientos.

5.3. Protección de datos personales. LOPD.

Los datos proporcionados por nuestros clientes se incorporan a un fichero automatizado, que se utiliza para prestar el servicio requerido y para remitir nuestra información comercial, dando cumplimiento a los requisitos derivados de la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal. En TUSSAM nos sometemos periódicamente a una auditoria externa para verificar el cumplimiento de los requisitos derivados de dicha Ley, con el fin de detectar posibles incidencias y mejorar pautas de comportamiento y procesos.

6. Las Personas de la Empresa.

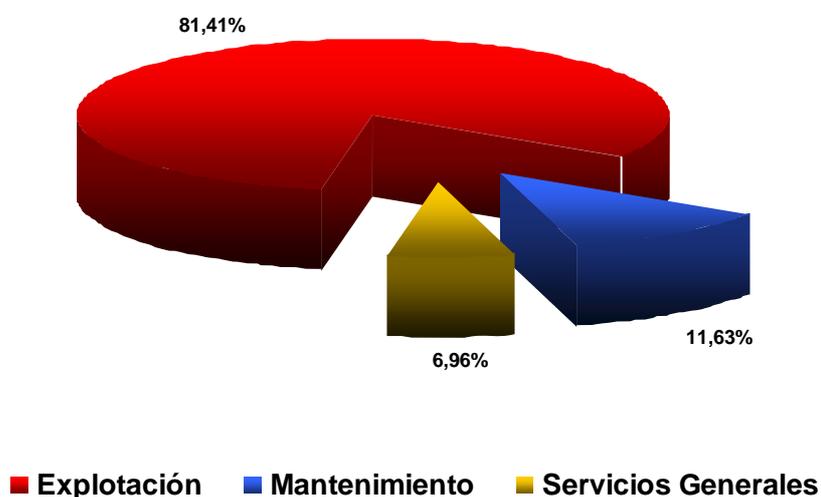
6.1. Nuestros empleados.

El número de empleados de TUSSAM a 31 de diciembre de 2009 era de 1.522, incluyendo 8 personas en régimen de jubilación parcial.

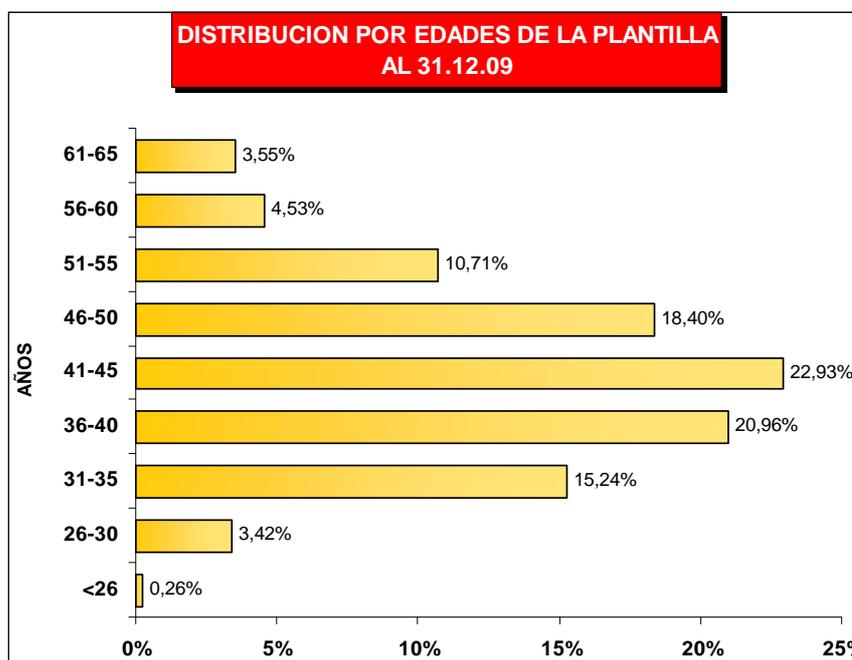
A continuación se muestra la composición de la plantilla de la Empresa, según área, edad y tipo de contratación.

Por área funcional, es la de Explotación la que concentra la mayor parte de la plantilla con 1239 trabajadores (81,41% del total) de los que 1.131 son conductores.

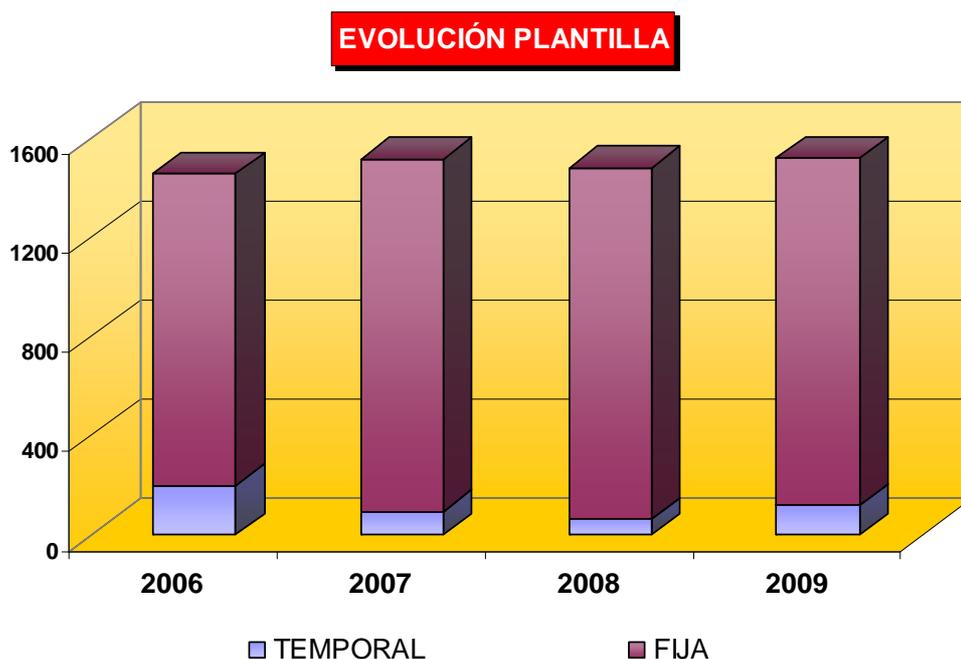
**DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA
AÑO 2009**



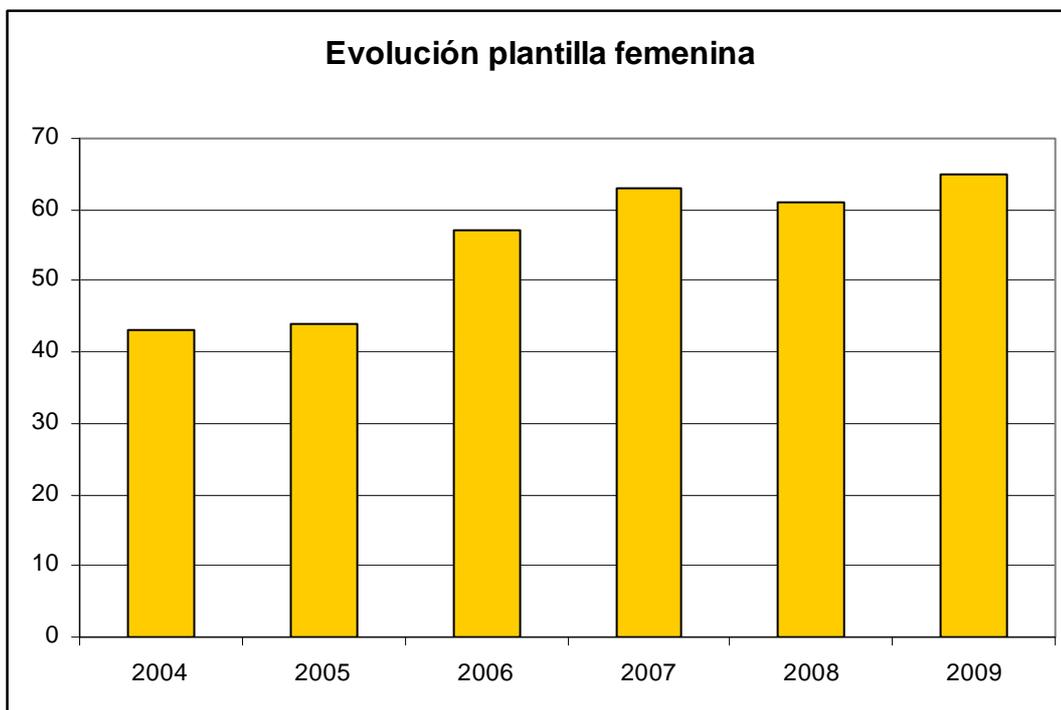
En lo que respecta a la edad media de la plantilla, ésta se sitúa en 42 años, con un 44% de la misma entre los 36 y 45 años.



Respecto al tipo de contrato el 92% dispone de contratación fija, frente al 8% que se encuentra en régimen de contratación temporal.



Así mismo, con respecto al empleo femenino, la evolución de este desde el año 2004 ha sido muy significativa, habiendo crecido el número de mujeres trabajadoras en un 51%.



6.2. Proyecto IGUALEM.

TUSSAM junto con el resto de empresas municipales 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 ha creado una Comisión de Igualdad y se han elaborado 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 con este convenio a:

- Respetar el principio de igualdad y trato entre mujeres y hombres.
- Dar a conocer las implicaciones del Plan a los representantes de los trabajadores
- No utilizar lenguaje sexista en la documentación de la empresa.
- Informar a la Plantilla de la puesta en marcha de este programa y los objetivos que persigue.
- Impulsar la creación de una Comisión de Igualdad.
- 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. Dicho Plan contendrá 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.

6.3. Servicios al empleado.

Dentro de los servicios que TUSSAM ofrece a sus empleados, las atenciones sociales más destacables son:

- Anticipos y préstamos para vivienda.
- Ayuda escolar.
- Ayuda a hijos con minusvalía.
- Promoción de la cultura y el deporte.
- Viajes gratis en los vehículos de la empresa.
- Ayuda para la obtención del carné de conducir tipo D.
- Premios por años de servicio.
- Premios por jubilación.

Y en ese sentido, TUSSAM aportó durante 2009 para ayudas escolares, por hijos minusválidos, por gafas, préstamos vivienda y anticipos especiales la cantidad de 266.845€, además de 55.965€ para la caseta de Feria y el homenaje a los mayores.

También hay otra serie de beneficios que se detallan a continuación:

- Permiso retribuido de 15 días por curso académico.
- Tres días de permiso retribuido para atender asuntos propios.

- Viajes gratuitos a hijos de empleados para desplazamientos a centros escolares.
- Conciliación de la vida laboral y familiar.

Nuestra empresa promociona la cultura y el deporte con su colaboración económica, a través de la cual se realizan actividades como:

- Organización y Participación en actividades deportivas.
- Visitas culturales y Viajes, entre otros.

Desde que en el año 2008 TUSSAM, junto con el resto de empresas municipales firmaran un convenio de colaboración con SEVICI para la promoción de la movilidad sostenible entre los empleados, el número de abonados de larga duración no ha dejado de aumentar.

Gracias a la tramitación del abono por nuestro Gabinete de Trabajo Social y Atención al Empleado, más de la mitad de la plantilla ha obtenido dicha tarjeta.

6.4. Seguridad y Salud.

Desde el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de TUSSAM se asumen las 4 especialidades preventivas, que son:

- Seguridad en el Trabajo
- Higiene Industrial
- Ergonomía y Psicología y
- Medicina del trabajo.

En el Manual de PRL se describen, para cada actividad y con gran detalle, los riesgos inherentes, elementos y medidas de seguridad y algunas actuaciones de carácter ambiental.

El comité de Seguridad y Salud es el órgano de participación, en cuyo seno tiene lugar la consulta e información periódica de las actuaciones de la empresa en materia preventiva.

Desde TUSSAM apostamos por continuar con la labor de informar a todas las personas que componen la empresa de los riesgos propios de cada una de sus actividades, poniendo a su servicio todos los medios necesarios para eliminar los accidentes derivados de la actividad. Así, durante 2009 se han desarrollado las siguientes actuaciones en materia de Prevención:

Dependencia /Puesto de Trabajo	Actuación
Instalación Avda. Andalucía	Plan de Emergencia. Adecuación a nueva normativa y reciclado de formación
Instalación Avda. Andalucía	Normativa ATEX. Adecuación de instalación y procedimientos
J. Equipo Mant. Metro_Centro	Evaluación de riesgos nuevo puesto de trabajo
Tornero Tranvía	Evaluación de riesgos nuevo puesto de trabajo
Taller	Evaluación SEMANAL de ruido
Limpieza y Repostado	Evaluación de ruido, monóxido de carbono y negro de humo
Bancos de Prueba	Evaluación de ruido
Dep. Prevención	Informatización fichas de seguridad y reconocimiento médicos
Empresas externas	Reuniones coordinación de actividades

Las actuaciones realizadas en el apartado de Prevención de Riesgos Laborales se han centrado, no sólo en el mantenimiento, sino también en el desarrollo y mejora del sistema preventivo en materia de seguridad y salud de los trabajadores.

Un claro ejemplo de las actuaciones realizadas en TUSSAM en el ámbito de la salud son las sesiones del Programa Empresas Libres de Humos de la Consejería de Salud, para el abandono del tabaco, con gran éxito de participación en las distintas sesiones celebradas a lo largo del año.

Otra actuación llevada a cabo en el ámbito de la salud laboral ha sido el recordatorio a los trabajadores del Taller del uso de protectores auditivos, siendo entregados los EPI (Equipo de Protección Individual) a todos los empleados de dicha sección.

Durante el año 2009 también se han celebrado varias sesiones de reciclaje al personal de 1ª intervención del Plan de Emergencia de las instalaciones de Avda. de Andalucía, formado por un grupo de 80 voluntarios, y que han contado con la colaboración de la sección de formación del Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento del Ayuntamiento de Sevilla. También se han llevado a cabo diversos cursos de Primeros Auxilios, cerrándose el proceso con el simulacro de evacuación general de las instalaciones.

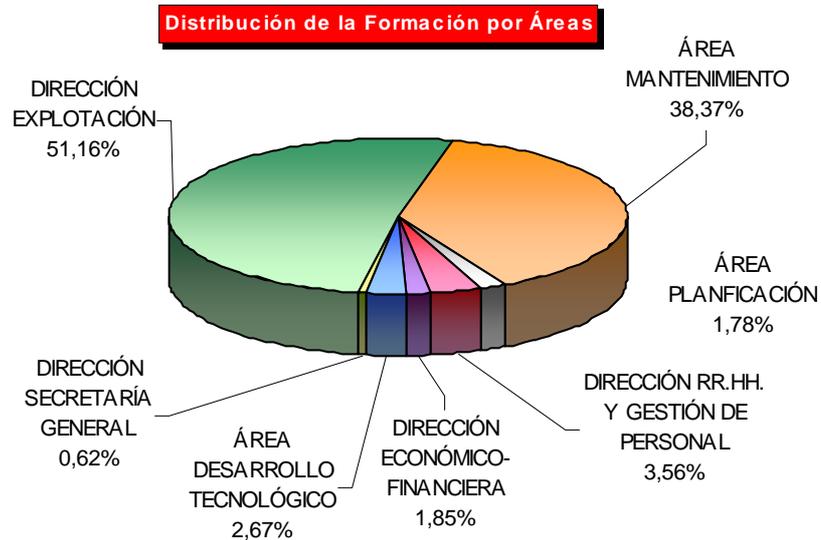
6.5. Formación.

TUSSAM continúa llevando a cabo un importante esfuerzo en la realización de acciones de formación continua, dirigida tanto a la mejora de competencias, como al reciclaje de trabajadores, compatibilizando la formación individual con la consecución de una mayor competitividad empresarial, habiéndose ofrecido en el año 2009 un total de 11.000 horas de formación, para 855 participantes, distribuidos en 144 grupos de las siguientes áreas formativas:

- Desarrollo de capacidades
- Formación técnica especializada
- Ofimática
- Prevención y
- Calidad.

La utilización de las nuevas tecnologías dirigidas a alcanzar una mayor profesionalidad, tanto en la atención e información a los clientes como a la seguridad y economía en la conducción, ha presidido la formación de nuestros empleados.

Las acciones formativas han estado dirigidas al personal de Explotación, que han sido los más numerosos, al de Mantenimiento y al resto de las Áreas.



En base a lo dispuesto en el RD 1032/2007 TUSSAM ha sido homologada como Centro de Formación por la Consejería de OOPP y Transportes, y que también ha obtenido la homologación del curso de formación continua del CAP (Certificado de Aptitud Profesional) para los conductores.

Destacar la colaboración con la Delegación de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Sevilla y con el Instituto para la Diversificación y Ahorro Energético para continuar con la realización de cursos en el área de medio ambiente lo que nos está permitiendo ser líderes en personal con conocimientos en conducción eficiente o gestión eficiente de flotas de transporte.

Alineado con la formación están las prácticas que alumnos de la Universidad de Sevilla o Universidad Pablo de Olavide llevan a cabo en TUSSAM, como complemento a la formación teórica recibida en las aulas. A través de convenios específicos suscritos con estos centros universitarios, los alumnos se incorporan a diversos departamentos en función de su formación previa e intereses profesionales, mostrando, en general, un alto nivel de motivación en el aprendizaje de las actividades que se les asignan.

A lo largo del año 2009 han realizado prácticas en los diferentes departamentos de la empresa un total de 16 alumnos/as, 6 de formación profesional, 9 de formación universitaria o postgrado y 1 perteneciente a la Asociación Síndrome de Down. Este último gracias al convenio de colaboración de prácticas suscrito con el objeto de favorecer y desarrollar la integración laboral de alumnos con Síndrome de Down que apliquen los conocimientos adquiridos sobre las materias formativas.

6.6. Comunicación con nuestros empleados.

TUSSAM dispone de varios canales y vías de dialogo que permiten una comunicación bidireccional entre la empresa y su personal:

- Hoja de ruta: sistema de mensajería con el personal de Explotación, donde se indica el servicio a prestar por el conductor (Línea y horario) y permite la comunicación de la empresa de forma individual con el trabajador. Este es uno de los canales principales de comunicación, ya que afecta y es empleado por más del 70% de la plantilla.

- Comunicación colectiva, a través de las reuniones de los distintos Grupos de Trabajo.
- Comunicación a través del correo electrónico corporativo de cada empleado.
- Avisos en tablones informativos, distribuidos por todas las instalaciones de Avda. de Andalucía, Avda. de Málaga, Prado, Ponce de León, etc.
- Portal del empleado, que contiene información de utilidad (consulta de nómina, de vacaciones, planes de formación...). Además, se pueden realizar consultas de los Comunicados emitidos por la Empresa, Comité de Empresa, Centrales Sindicales, Club Deportivo y Cultural, y Asociación de Jubilados; y acceder a un foro de intercambio de información.
- Aplicación informática de Propuestas de Mejora, implementada en el Portal del Empleado para comodidad del colectivo de TUSSAM.
- Boletín Informativo, que con periodicidad de aprox. 3 o 4 semanas expone de forma resumida y gráfica los temas de actualidad y relevancia de TUSSAM, en formato papel y digital a través de la web y del correo web personal de cada empleado.
- Igualmente, la Dirección de la Empresa está abierta a cualquier sugerencia y diálogo con los trabajadores, tanto a nivel individual, como a través del Gabinete de Atención al Empleado y la representación legal de los mismos.

Durante 2009 se ha incrementado notablemente el uso del Portal del Empleado que tienen a su disposición los trabajadores de las cuatro empresas municipales integradas en la AIE. El 54% de las 147.000 entradas registradas a lo largo del año son de trabajadores de TUSSAM.

Esta cifra supone una media de 216 consultas al día, aunque es el viernes, con más de 500 visitas de media, el día de la semana en que más se utiliza, como medio para conocer turnos y horarios. Curiosamente, la semana previa a la Feria de Abril fue la que registró más movimientos de este Portal del Empleado, con cifras de más de 1.000 entradas, con lo que puede decirse que entraron a diario prácticamente todos los trabajadores de TUSSAM.

Se ha mejorado la sistemática para la emisión y seguimiento de una Propuesta de Mejora o Sugerencia, disponiendo en el portal del empleado de la herramienta que permite consultar, en cualquier momento, el estado y la evolución de su propuesta. Dicha aplicación ha tenido gran aceptación entre nuestros empleados siendo muy baja la recepción a través de impresos depositados en los buzones de la empresa.

En abril de 2009 se cumplió el primer aniversario del Boletín interno de TUSSAM del que se han editado dieciocho números en este período. En este primer año se han alcanzado todos los objetivos previstos, tanto por la creación de vías de difusión, a través de distintos soportes y canales, como por el servicio prestado, al cubrir las necesidades de comunicación interna entre los trabajadores de la Empresa.

6.7. Reconocimiento de las Personas.

TUSSAM dispone de sistemas para el reconocimiento de las personas, pues la motivación de nuestros empleados forma parte de nuestra cultura:



Prima de Asistencia: prima que se establece como un incentivo al trabajador, a fin de que el índice de absentismo se reduzca y se mantenga en unos parámetros adecuados.

 Prima de Calidad: reconocimiento económico que perciben los empleados, en el caso de que los indicadores del Sistema vigente de Gestión, dependientes de los trabajadores y que se establecen de común acuerdo entre la Empresa y la Representación de los mismos, alcancen los objetivos previstos.

 Premio por años de servicio: para los trabajadores que totalicen 25 años de servicio en la Empresa, y los que alcancen los 35 años.

 Premio de Jubilación: se establece un Premio de Jubilación, consistente en un número de mensualidades (sueldo base más antigüedad), en función de la edad de jubilación e independientemente de la antigüedad en TUSSAM. Desde el año 2000, y de forma anual, se realiza el Acto de Homenaje al Jubilado, que consiste en un almuerzo con el objetivo de hacer un reconocimiento especial a los empleados ya jubilados.

 Ascensos: fruto de la promoción interna, se producen los cambios ascendentes de categoría profesional.

 Felicitaciones: es parte de nuestra política reconocer las acciones de los trabajadores que, en el desarrollo de su trabajo, ayudan a la empresa en la mejora del servicio, procediendo a la felicitación personal de aquellas acciones destacadas de nuestro personal.

7. Principios de RSC.

De cara a facilitar el acceso a todas las empresas proveedoras de suministros y servicios a la contratación por parte de la Empresa y que se de en igualdad de condiciones, TUSSAM tiene establecidas una serie de Normas de Contratación.

Los principios que guían la actividad de contratación a TUSSAM son:

- La libertad de acceso a las licitaciones.
- La publicidad y transparencia de los procedimientos.
- La igualdad de trato entre los candidatos
- La salvaguarda de la libre competencia, y
- La selección de la oferta económica más ventajosa.

El cumplimiento de estos principio son evidenciados al no haber sido objeto en años anteriores de causas judiciales relacionadas con el respeto a la libre competencia, en sus actividades de suministro ni en la relación con sus proveedores.

TUSSAM exige a sus proveedores que cumplan algunas cuestiones relativas a la RSC:

- Pertenencia a algún tipo de sistema de acreditación.
- Suscripción a estándares ambientales, sociales o laborales.
- Disponibilidad de sistemas anticorrupción, y
- Aplicación de prácticas laborales responsables, entre otras.

Podemos resaltar el papel relevante que tienen los proveedores locales en la actividad de TUSSAM, ya que además de facilitar la capacidad de respuesta por la proximidad geográfica, generan un impacto local positivo al propiciar empleos indirectos con personal subcontratados de empresas sevillanas para tareas concretas de apoyo.

8. TUSSAM y el medio ambiente.

TUSSAM conoce y asume la responsabilidad del comportamiento que su actividad tiene sobre el Medio Ambiente, siendo consciente de la necesidad de respetarlo y protegerlo. Es por ello que adquiere el compromiso, ante todos sus clientes y ante la comunidad en general, de velar por un desarrollo sostenible, no sólo acometiendo las acciones necesarias para reducir los aspectos ambientales, sino impulsando la construcción de una ciudad ambientalmente más habitable.

En este contexto se sitúa nuestra apuesta por introducir novedades tecnológicas que colaboren a minimizar el impacto ambiental de las actividades cotidianas, llevando a cabo una renovación de la flota en la que se potencian los vehículos que utilizan combustibles menos contaminantes, cumpliendo las rigurosas pautas establecidas para controlar el consumo de recursos naturales y gestionando adecuadamente los residuos generados. Todo ello acompañado de un trabajo permanente en aras de la mejora de la eficiencia de los procesos y de la reducción de los gastos empresariales.

Con la intención de sistematizar todas las buenas prácticas ambientales que ya se estaban llevando a cabo en la empresa y asegurar su mejora continua, en el año 2007 se implantó un Sistema de Gestión Ambiental según la norma UNE-EN ISO 14.001:2004, recibiendo la certificación por parte de AENOR en Julio de 2008.

Además, y como complemento a este ciclo de mejora continua y ante el compromiso permanente adquirido con el Medio Ambiente, TUSSAM decidió en 2009 dar cumplimiento a los requisitos recogidos en el Reglamento EMAS. Esto ha supuesto entre otras acciones, la elaboración de una Declaración Medioambiental y su posterior verificación externa, logrando la validación de la misma por parte de AENOR en septiembre de 2010.

Todas estas actuaciones corroboran que TUSSAM ha tenido entre sus aspiraciones más básicas durante el año 2009 el mantenimiento de un comportamiento socialmente responsable.

8.1. Aspectos Ambientales.

En TUSSAM tenemos identificados todos los aspectos ambientales directos, fruto de nuestras actividades, productos o servicios que tengan o puedan tener repercusión en el medio ambiente, los aspectos ambientales indirectos derivados del comportamiento ambiental y las prácticas de contratistas, subcontratistas y proveedores, y aquellos aspectos ambientales potenciales y en situación de emergencia

Para poder establecer actuaciones de control de los aspectos ambientales, se realiza una evaluación de su importancia sobre la preservación del Medio Ambiente, de forma que podamos determinar aquellas actuaciones que tienen un mayor impacto sobre el mismo y actuar sobre ellas.

A continuación, se detallan aquellos aspectos Ambientales que resultaron significativos tras su evaluación en 2009, y los impactos ambientales a los que están asociados:

ASPECTO MEDIOAMBIENTAL	IMPACTO MEDIOAMBIENTAL	LUGAR DE PROCEDENCIA
GENERACIÓN DE CHATARRA	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	TALLER
GENERACIÓN DE ENVASES METÁLICOS VACÍOS DE PRODUCTOS PELIGROSOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	TALLER
GENERACIÓN DE MATERIAL CONTAMINADO	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	TALLER
GENERACIÓN DE ANTICONGELANTES USADOS	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	TALLER
GENERACIÓN DE NEUMÁTICOS FUERA DE USO	CONTAMINACIÓN DEL SUELO	TALLER
CONSUMO DE GAS NATURAL	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	Instalaciones de TUSSAM
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	AGOTAMIENTO DE RECURSOS	Instalaciones de TUSSAM
ACTIVIDAD DE INSTALACIONES Metro_Centro	RUIDO	Instalaciones de TUSSAM

El control de todos y cada uno de estos elementos está en manos de todos los que formamos la empresa y requiere una mentalización de todo el personal sobre su importancia y la necesidad de colaboración, cada uno en su ámbito de influencia.

A este efecto, en la intranet de TUSSAM se encuentra disponible para todo el personal el programa de Objetivos Ambientales definido para actuar, periodo tras periodo, en aras de la minimización de aquellos aspectos ambientales derivados de la actividad desarrollada en TUSSAM, y que tras ser evaluados resultan significativos.

En la siguiente tabla se definen los Objetivos Ambientales vigentes en 2009:

OBJETIVOS AMBIENTALES 2009
Objetivo nº 1: Reducir la generación de residuos Asimilables a Urbanos
Objetivo nº 2: Reducir la Generación de Envases Metálicos Contaminados
Objetivo nº 3: Reducir la Generación de Material Impregnado con Hidrocarburos
Objetivo nº 4: Reducir la Generación de Líquido Anticongelante
Objetivo nº 5: Reducir la Generación de NFU
Objetivo nº 6: Reducir el Consumo de Energía Eléctrica
Objetivo nº 7: Controlar la Generación de Ruido

8.2. Desempeño Ambiental.

El estudio de los indicadores ambientales establecidos dentro del marco del Sistema de Gestión Ambiental de TUSSAM permite analizar el desempeño ambiental. Gracias a éstos, se puede analizar la evolución de los aspectos ambientales más significativos relacionados con la prestación del servicio de la organización. Al mismo tiempo, este

estudio permite evaluar la efectividad de las acciones establecidas para minimizar el actual impacto ambiental.

A continuación se muestra la evolución de algunos indicadores ambientales analizados en TUSSAM en los últimos años.

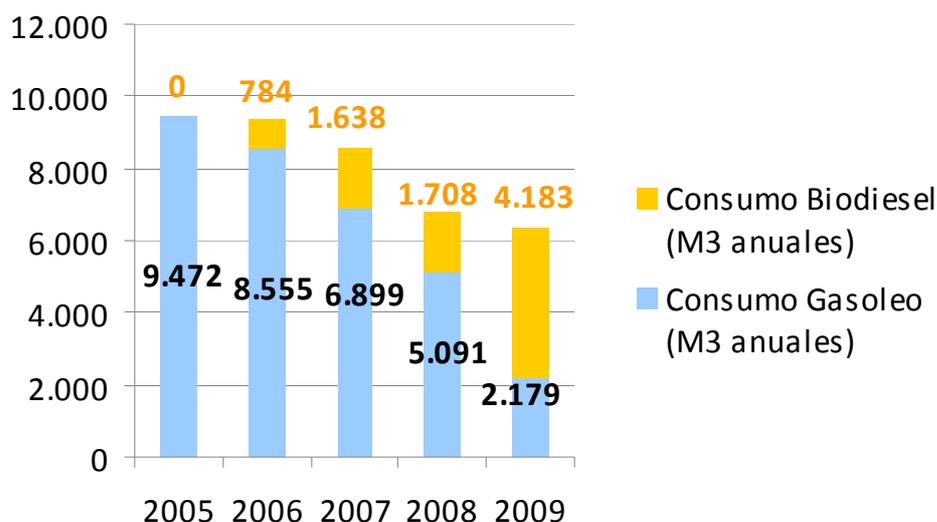
ENTRADAS

Consumos: Apuesta por combustibles sostenibles

TUSSAM ha asumido un fuerte compromiso por la reducción del consumo de combustibles fósiles y, por ende, de las emisiones contaminantes hacia la atmósfera, evidenciándose esta apuesta a través de un aumento en la utilización de combustibles sostenibles. Así, además de gasóleo A, la flota de autobuses de TUSSAM utiliza, cada vez en mayor volumen, combustibles tales como el biodiesel o el gas natural comprimido. Al mismo tiempo, cabe destacar la participación de la empresa en un proyecto de investigación para la utilización de bioetanol como combustible, así como la apuesta por incorporar vehículos eléctricos a la flota.

A modo de ejemplo, el gráfico que se muestra a continuación evidencia una clara tendencia en los últimos años hacia la utilización del biodiesel frente al diesel.

Apuesta Biodiesel respecto a Diesel



Consumos: Consumo de electricidad

El consumo de energía eléctrica refleja una tendencia alcista en los últimos años, registrándose el mayor incremento en el año 2008 debido a la instalación en el taller de una serie de Aerotermos (motores eléctricos necesarios para la calefacción de las instalaciones) durante el invierno de ese año.

Por otro lado, también en 2008 se emplazó en las instalaciones de Avenida de Andalucía de TUSSAM el centro de mantenimiento de la nueva Red Corporativa de Radiocomunicaciones, que abarca tanto a las 4 empresas municipales como a las áreas y servicios municipales del Excmo. Ayuntamiento de Sevilla. La implantación de este centro, en funcionamiento las 24 horas del día, ha conllevado la instalación de numerosos

servidores y aparatos de aire acondicionado con funcionamiento continuo, con el evidente aumento del consumo eléctrico que ello supone.

Para optimizar el consumo de energía eléctrica se utilizan lámparas de bajo consumo y en todas nuestras instalaciones, la iluminación está sectorizada y automatizada con control horario, incluyendo interruptores crepusculares para la iluminación externa. Igualmente, el sistema de climatización funciona por programación horaria.

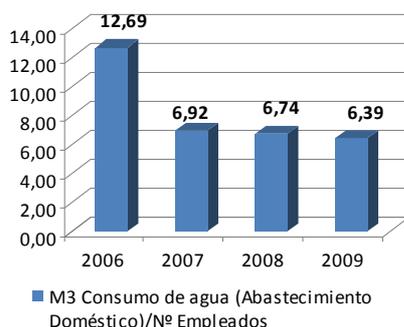
Consumos: Consumo de Agua

El consumo de agua para abastecimiento doméstico en 2009 ha descendido un 2,7% en relación a los valores de 2008. Asimismo si se comparan con el año 2006, este porcentaje de reducción supera el 50%.

En este sentido, varias han sido las buenas prácticas ambientales llevadas a cabo en las Instalaciones, como es la instalación de descalcificación para la utilización de agua de pozo en el lavado de los vehículos, que se complementa con un equipo de reciclaje del agua utilizada, permitiendo lograr un ahorro en el consumo.

Además, desde la implantación del Sistema de Gestión Ambiental en el año 2007, se han

Consumo de Agua Abastecimiento Doméstico (Avenida de Andalucía)



realizado jornadas de sensibilización y concienciación ambiental dirigida a los empleados y a personal de empresas subcontratadas, en las que se ha hecho especial hincapié en las buenas prácticas para reducir el consumo de agua, electricidad, etc.

SALIDAS

Emisiones Atmosféricas de las Instalaciones

Las actividades de TUSSAM que generan gases contaminantes tienen lugar en el taller de reparación de vehículos situado en las Instalaciones de Avenida de Andalucía, y en particular en la Sección de Carrocería, por sus actividades de chapa y pintura, desarrolladas en la cabina de pintura. En él se llevan a cabo actividades de enmasillado, lijado, pintado y lacado de las partes dañadas de los vehículos o del vehículo al completo.

Dicha Cabina de Pintura se somete a las inspecciones reglamentarias pertinentes según la legislación vigente. En la última inspección realizada por Organismo de Control acreditado por ENAC, se evidencia la conformidad de todos los focos con estos requisitos reglamentarios.

Generación de Residuos

Los residuos suponen uno de los aspectos ambientales más importantes a controlar en nuestra actividad debido a su gran variedad y a su alta frecuencia de generación.

TUSSAM cuenta con Puntos Limpios distribuidos por sus instalaciones en los que se lleva a cabo la segregación de los residuos que se generan fruto de su actividad diaria. Una vez producidos los residuos, éstos son retirados por Gestores Autorizados, conservando TUSSAM todos los documentos que acreditan la correcta gestión de los mismos (según legislación vigente)

Residuos peligrosos (Kg.)					
	2005	2006	2007	2008	2009
Aceite usado	23.222	39.000	41.025	38.630	45.920
Baterías de plomo	16.739	17.733	16.220	14.282	15995
Filtros de aceite	4.928	5.543	5.716	5.989	5.946
Disolventes limpieza	3.045	2.272	2.017	2.280	2.015
Lodos de hidrocarburos	56.157	12.749	59.987	50.930	54.170
Anticongelante	2.926	5.332	8.333	9.000	0
Material contaminado hidrocarburos	3.897	4.236	8.405	16.796	11.502
Envases metálicos vacíos	436	348	833	774	782
Envases plásticos vacíos	259	2.040	776	924	224
Disolventes de pintura	983	929	585	737	925
Polvo lijado pintura	192	676	597	252	406
Aerosoles	N.D.	N.D.	159	108	73

Entre todos estos datos, destaca el caso del Líquido Anticongelante que pasa de una generación de 9.000 Kg. en el año 2008 a 0 Kg. en el 2009, como consecuencia de la puesta en marcha de un proyecto de reutilización del mismo a modo de mejora ambiental en la Gestión de Residuos. Ante esta idea inicial, se llevaron a cabo una serie de actuaciones encaminadas a comprobar la viabilidad del anticongelante reutilizado, entre las que destaca la realización de una analítica al anticongelante retirado de los autobuses por un laboratorio acreditado, que demuestra que todos los parámetros mantenían unos niveles adecuados. Tras esta comprobación, en mayo de 2009 se lleva a cabo la primera

reutilización de 2.500 litros de anticongelante y en diciembre del mismo año la segunda y última correspondiente a una cantidad de 1.700 litros. En total se han reutilizado 4.200 litros en el año 2009, lo que ha supuesto un ahorro puntual de 2450 euros.

Generación de Ruido

TUSSAM en el marco de su Sistema Integrado de Gestión, y en base a la legislación vigente dispone de estudios acústicos de sus instalaciones realizados por Organismos Acreditados. Estos estudios evidencian la adecuación de los parámetros acústicos medidos a los niveles establecidos en legislación.

Asimismo se han realizado mediciones de ruido en los vehículos. Estas pruebas consisten fundamentalmente en mediciones del nivel de ruido emitido por el vehículo en movimiento, y la metodología para la realización de las mismas (incluyendo los equipos de medida que deben emplearse, el terreno y las condiciones de ensayo, la preparación del vehículo para la medición, la posición del sonómetro, así como la ejecución de la medición, la interpretación de los resultados obtenidos en la misma y los límites de nivel sonoro permitidos), se describen en la correspondiente legislación.

Para garantizar la representatividad de los resultados de estas pruebas, con un nivel de confianza del 95% y asumiendo un error del 15%, se llevó a cabo un muestro aleatorio estratificado con afijación proporcional, teniendo en cuenta la antigüedad de los vehículos, longitud (microbús, estándar ó articulado) y tipo de combustible utilizado (eléctrico, gas natural comprimido y diesel+biodiesel) para construir los distintos estratos o segmentos de la población. Con estos condicionantes, se realizó la medición en 40 vehículos, obteniéndose una media de 77.36 dB(A), valor que se sitúa por debajo del límite establecido en la legislación (85 dB(A)).

Generación de Vertidos

TUSSAM dispone de permiso de vertidos a la red pública de alcantarillado emitido por EMASESA, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 19 de la Ordenanza de Saneamiento.

Asimismo, para controlar la calidad de los vertidos a la Red Pública de Saneamiento, periódicamente, y a través de un laboratorio acreditado de analíticas de vertidos, se toman muestras "in situ" en los distintos puntos de vertido de las instalaciones. En estas analíticas, se miden, entre otros parámetros, pH, Tª, Conductividad, DQO, DBO 5, Aceites y Grasas y Nitrógeno Amoniacal.

8.3. Formación y Sensibilización Ambiental

Uno de los objetivos fundamentales de la empresa, es proporcionar formación a todos los trabajadores, como herramienta clave para la mejora continua.

Fruto de la implicación de T USSAM con el respeto al Medio Ambiente y hacia el desarrollo sostenible de la ciudad de Sevilla, desde la Dirección se destina una parte importante de los recursos planificados para la formación global de los trabajadores a la realización de cursos de carácter ambiental.

A continuación se citan todos los cursos con carácter ambiental impartidos durante el año 2009:

- ✓ **“Legislación Medioambiental”**: Octubre. Noviembre de 2009 / 8 alumnos / 15 horas
- ✓ **“EMAS II”**: Marzo, Abril de 2009 / 2 alumnos / 65 horas
- ✓ **“Conducción Eficiente”**: Mayo, Octubre de 2009 / 52 alumnos / 42 horas
- ✓ **“Gestión Eficiente de Flotas de Transporte”**: Junio 2009 / 59 alumnos / 20 horas.

Siguiendo con la apuesta de TUSSAM por que sus empleados adquieran una buena conciencia ambiental, dentro del **“Plan de Acogida”** que se imparte a los trabajadores de nuevo ingreso, se incluye un módulo relativo a **Medio Ambiente**. En dicha formación, se comentan las nociones básicas de nuestro Sistema de Gestión Ambiental como parte de la apuesta de la empresa hacia la protección ambiental, se hace referencia a las buenas prácticas ambientales implantadas y se proporcionan las pautas a seguir para desempeñar, según el puesto de trabajo, una correcta gestión de los residuos generados.

8.4. Gastos e Inversiones Ambientales.

Como puede resultar obvio, todas las acciones detalladas anteriormente conllevan un gran esfuerzo económico por parte de TUSSAM, que anualmente realiza importantes inversiones de capital para garantizar una correcta gestión ambiental.

De este modo, a continuación se presenta un desglose con las partidas de los gastos ambientales abordadas durante el 2009:

GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES 2009	
Actuación	Euros
Contratación de mantenimiento y revisión de mejoras del Sistema de Gestión a consultora externa	18.450
Gastos en Auditoría Externa por entidad certificadora	2.562,50
Gastos relativos a la gestión de residuos peligrosos	42.486
Gastos relativos a la gestión de residuos no peligrosos	12.299
Realización de analíticas para el control de calidad de los vertidos a la Red Pública de Saneamiento	974
Contratación de Consejero de Seguridad para carga y descarga de Mercancías Peligrosas	1.050
Verificación y Calibración de Sonómetro por Organismo Autorizado	415
Calibración del Opacímetro por Organismo Autorizado	240

Formación ambiental	12.060
Inversión en 5 autobuses de Gas Natural Comprimido	1.316.225
Inversión en 4 Tranvías Eléctricos	7.458.264

Anexo 01: Justificación y alcance de la Memoria

El presente informe de Responsabilidad Social constituye un año más, uno de los principales vehículos de comunicación de todas las actividades realizadas por la entidad en el año 2009 en relación con su desempeño económico, ambiental y social.

Fiel a su política de transparencia en las comunicaciones, TUSSAM ha optado un año más por seguir las directrices del Global Reporting Initiative, organismo internacional que ha establecido una serie de directrices relacionadas con el comportamiento sostenible de empresas de cualquier sector. Por todo esto, el Informe de 2009 responde a la versión actual (versión G3) alcanzando un nivel de información equivalente al nivel B establecido por el citado estándar.

El pasado año 2008, TUSSAM junto con el resto de empresas municipales del Ayuntamiento de Sevilla, logró su adhesión al Pacto Mundial (Global Compact) de Naciones Unidas, que tiene como propósito fundamental involucrar a las empresas en la gestión de algunos de los principales retos sociales y medio ambientales, consecuencia de la creciente globalización.

Se trata pues de una iniciativa voluntaria por la cual las empresas se comprometen a orientar su gestión de acuerdo con diez principios universales en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

La información incluida da respuesta principalmente a dos grandes aspectos:

- Las inquietudes detectadas en los diferentes grupos de interés identificados por la entidad. Para esto se han realizado numerosas actividades que han supuesto una identificación exhaustiva de estos grupos, así como de las expectativas y opinión de los mismos respecto de nuestra actividad.
- Información relacionada con los aspectos e impactos más significativos respecto de los ámbitos sociales, económicos y ambientales.

Esta nueva Memoria es reflejo de la apuesta incondicional de TUSSAM por trabajar para la mejora de la empresa en todos los aspectos relativos a la sostenibilidad, en futuras Memorias seguiremos trabajando para aportar más datos de los que hasta ahora se han contemplado, y hacerlo de una manera responsable y veraz, de tal modo que estos documentos resulten el más eficaz medio de transmisión de nuestro compromiso.

Anexo 02: Datos de contacto.

Atención al Cliente

Avenida de Andalucía, nº 11, 41007-Sevilla.

Taquillas de TUSSAM

Plaza Ponce de León.
Prado de San Sebastián.

HORARIO

(salvo Julio y Agosto) De lunes a viernes de 09:00h a 14:00h y de 17:15h a 19:00 h.
Julio y Agosto de lunes a viernes de 8:00h a 14:45 h.

Durante estos meses permanecerán cerradas algunas de las taquillas.

Para más información **010**.

Página web

www.tussam.es

A través de esta página se puede cumplimentar de modo on-line el trámite de: reclamaciones, peticiones y sugerencias.

Teléfono de atención

010 “24 horas al día, los 365 días del año”.

Puntos de atención al ciudadano de las empresas municipales:

DISTRITO ESTE

C/ Cueva de Menga, s/n. Urbanización Los Minarettes

DISTRITO MACARENA

C/ Manuel Villalobos, s/n, frente Delegación de Hacienda

DISTRITO NERVIÓN

Avda. Cruz del Campo, 36

DISTRITO SUR

C/ Jorge Guillén s/n

PRADO DE SAN SEBASTIAN

Plaza de San Sebastián s/n

DISTRITO BELLAVISTA-LA PALMERA

C/ Asensio y Toledo, 6 Bellavista

DISTRITO SAN PABLO-SANTA JUSTA

C/ Jerusalén, s/n

OFICINA ÁREA DE REHABILITACIÓN CONCERTADA CASCO NORTE

C/ Feria, 3

DISTRITO TRIANA

C/ San Jacinto, 33

DISTRITO LOS REMEDIOS

Avda. República Argentina 25, 3ª pta.

DISTRITO CERRO-AMATE

C/ Puerto de Oncala s/n.

ALAMEDA DE HÉRCULES

Plaza Alameda de Hércules, nº 2, módulo 2

Para más información y horarios de atención en **www.tussam.es** o en el **010**.

Anexo 03: Otros datos de interés.

BALANCE DE SITUACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009 (euros)

ACTIVO	2009
A) ACTIVO NO CORRIENTE	175.059.196
I Inmovilizado intangible-	354.156
Aplicaciones informáticas	354.156
II Inmovilizado material-	130.498.063
Terrenos y Construcciones	53.925.659
Instalaciones técnicas y Otro Inmovilizado Material	76.082.494
Inmovilizado en curso y anticipos	489.910
III Inversiones Inmobiliarias	38.704.799
Terrenos y Construcciones	38.704.799
IV Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	5.420.623
Instrumentos de patrimonio	4.589.828
Créditos a empresas	830.795
V Inversiones Financieras a largo plazo	81.555
Créditos a largo plazo al personal	78.034
Otros activos financieros	3.521
B) ACTIVO CORRIENTE	13.036.081
I Activos no corrientes mantenidos para la venta	2.247.347
II Existencias	1.091.899
Materias Primas y otros aprovisionamientos	1.091.899
III Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	8.702.423
Deudores empresas del grupo y asociadas	554.186
Deudores varios	4.679.585
Personal	208.528
Otros Créditos con las Administraciones Públicas	2.948.244
Ayuntamiento de Sevilla, deudor por créditos presupuestarios	311.880
IV Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo	86.500
V Inversiones financieras a corto plazo	122.587
Créditos a corto plazo al personal	122.587
VI Periodificación a corto plazo	199.580
VII Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	585.745
Tesorería	87.619
Otros activos líquidos equivalentes	498.126
TOTAL ACTIVO (A+B)	188.095.276

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS 2009 (euros)

	(DEBE) HABER
	2009
A) OPERACIONES CONTINUADAS	
1. Importe neto de la cifra de negocios	
a) Ventas	44.109.297
b) Prestación de servicios	
2. Variación de existencias	
3. Trabajos efectuados por la empresa para su activo	
4. Aprovisionamientos	
a) Consumo de mercaderías	
b) Consumo de materias primas y otras materias consumibles	(9.783.358)
c) Trabajos realizados por otras empresas	(5.224.758)
d) Deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos	(47.278)
5. Otros Ingresos de explotación	
a) Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	5.284.925
b) Subvenciones de explotación incorporadas a resultados del ejercicio	66.865
6. Gastos de Personal	
a) Sueldos, Salarios y asimilados	(47.270.480)
b) Cargas Sociales	(17.645.712)
c) Provisiones	(295.361)
7. Otros Gastos de explotación	
a) Servicios exteriores	(7.785.026)
b) Tributos	(595.474)
c) Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones corrientes	
d) Otros gastos de gestión corriente	(812.678)
8. Amortización del Inmovilizado	(13.362.092)
9. Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otros	4.942.593
10. Exceso de provisiones	
11. Deterioro y resultado por enajenación de inmovilizado	
a) Deterioro y pérdidas	
b) Resultado por enajenaciones y otras	(135.401)
A.1 RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN	(48.553.938)
12. Ingresos Financieros	
a) De participación en instrumentos de patrimonio	
a1) En empresas del grupo y asociadas	
a2) En terceros	
b) De valores negociables y otros instrumentos financieros	
b1) En empresas del grupo y asociadas	100.992
b2) En terceros	198.013
13. Gastos Financieros	
a) Por deuda con empresas del grupo y asociadas	
b) Por deudas con terceros	(3.981.742)
c) Por actualización de provisiones	
14. Variación de Valor razonable en instrumentos financieros	
a) Cartera de negociación y otros	
b) Imputado al resultado del ejercicio por activos financieros disponibles para	
15. Diferencias de cambio	
16. Deterioro y resultado por enajenación de instrumentos financieros	
a) Deterioros y pérdidas	(141.829)
b) Resultado por enajenaciones y otras	
A.2 RESULTADOS FINANCIEROS	(3.824.566)
A.3 RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS	(52.378.504)
17. Impuesto sobre beneficios	
A.4 RESULTADOS DE EJERCICIO PROCEDENTE DE OP. CONTINUADAS	(52.378.504)
B) OPERACIONES INTERRUMPIDAS	
18. Resultados del ejercicio procedente de oper. Interrumpidas neta de impuesto	
A.5 RESULTADO DEL EJERCICIO	(52.378.504)

Anexo 04: Referencias al GRI.

Elemento GRI	Capítulo
1. Estrategia y análisis	
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	1
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	1
2. Perfil de la Organización	
2.1 Nombre de la organización.	2
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	2
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	2
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	2
2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	NA
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	2
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	2-5
2.8 Dimensiones de la organización informante, incluido:	
• Número de empleados.	6
• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público).	2
• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado).	NA
• Cantidad de productos o servicios prestados	4
Además de lo anterior, se anima a que las organizaciones informantes aporten más información, según sea pertinente, como:	
• Activos totales.	4-ANEXO 3
• Propietario efectivo (incluida su identidad y porcentaje de propiedad de los principales accionistas).	2-ANEXO 3
• Desglose por país/región de lo siguiente:	
• Ventas/ingresos por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales.	NA
• Costes por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales.	NA
• Empleados por países/regiones.	NA
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos:	2
• La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y	4
• Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).	2
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	2
3. Parámetros de la Memoria	
Perfil de la memoria	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario ²⁴).	ANEXO 1
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	ANEXO 1
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	ANEXO 1
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	ANEXO 2
Alcance y cobertura de la Memoria	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:	3
• Determinación de la materialidad.	

<ul style="list-style-type: none"> • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria. 	
3.6 Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria de GRI, para más información.	ANEXO 1
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	ANEXO 1
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	NA
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	3
Explica los motivos por los que se ha decidido no aplicar los Protocolos de Indicadores del GRI, o las discrepancias con respecto a los mismos.	
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	3-ANEXO 1
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	ANEXO 1

Índice del contenido del GRI

3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria. Identifica los números de página o enlaces web donde se puede encontrar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia y análisis, 1.1–1.2 • Perfil de la organización, 2.1–2.8 • Parámetros de la memoria, 3.1–3.16 • Gobierno, compromisos y participación, 4.1–4.17 • Información sobre el enfoque de la dirección, por dimensiones • Principales indicadores del desempeño • Indicadores adicionales del GRI que se hayan incluido • Indicadores de Suplementos sectoriales del GRI que se hayan incluido en la memoria 	ANEXO 4
---	---------

Verificación

3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	NA
---	----

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

Gobierno

4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. Describe el mandato y la composición (incluyendo el número de miembros independientes y de miembros no ejecutivos) de dichos comités e indica su responsabilidad directa sobre el desempeño económico, social y ambiental.	2
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	2
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos. Indíquese cómo define la organización los términos 'independiente' y 'no-ejecutivo'. Este punto sólo se aplicará a aquellas organizaciones con una estructura directiva unitaria. Consulte en el glosario la definición de 'independiente'.	NA
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. Se debe hacer referencia a los procesos relativos al:	2

<ul style="list-style-type: none"> • Uso de resoluciones de accionistas u otros mecanismos que permitan a los accionistas minoritarios expresar su opinión ante el máximo órgano de gobierno • Proceso de información y consulta a los empleados sobre las relaciones laborales con órganos de representación formal tales como “comités de empresa” a nivel de organización y la representación de los empleados en el máximo órgano de gobierno 	
Se identificarán los aspectos relacionados con el desempeño económico, ambiental y social que se hayan suscitado a través de estos mecanismos durante el periodo que cubre el informe.	
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	2
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	2
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	2-6
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	2
Explíquese el grado en el que:	
<ul style="list-style-type: none"> • Se los aplica en toda la organización, en las diferentes regiones y departamentos/unidades • Hacen referencia a estándares acordados a nivel internacional 	
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	1-2
Indíquese la frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno evalúa su desempeño en materia de sostenibilidad.	ANEXO 1
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	2

Compromiso con iniciativas externas

4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	8
El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de precaución. Una respuesta al apartado 4.11 podrá incluir el enfoque de la organización en materia de gestión de riesgos en relación con la planificación operativa o el desarrollo y la introducción de nuevos productos.	
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	2-4-8
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y:	2
<ul style="list-style-type: none"> • Esté presente en los órganos de gobierno • Participe en proyectos o comités • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios • Tenga consideraciones estratégicas 	
Esto hace referencia a la participación como miembros a nivel de organización.	

Participación con los grupos de interés

4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	3
Ejemplos de grupos de interés son:	
<ul style="list-style-type: none"> • Comunidades • Sociedad civil • Clientes • Accionistas y proveedores de capital • Proveedores • Empleados, otros trabajadores, y sus sindicatos 	
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	3
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	3
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los	3

mismos en la elaboración de la memoria.

5. Enfoque de gestión e Indicadores de desempeño

Dimensión Económica

EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	2
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	1-8
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	6
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno	2-ANEXO 3
EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	-
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	7
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	-
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, por bono, o en especie.	2-4-8
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	-

Dimensión Ambiental

EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	-
EN2 Porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados.	-
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	-
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	-
EN5 Ahorro total de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia.	8
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	8
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	-
EN8 Captación total de agua por fuentes.	8
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	-
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	-
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	-
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	-
EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	-
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	-
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	-
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases efecto invernadero, en peso.	-
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	-
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	8
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	-
EN20 NOx, SOx y otras emisiones al aire significativas, por tipo y peso.	-
EN21 Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	8
EN22 Peso total de residuos generados según tipo y método de tratamiento.	-
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	8

EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	-
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	-
EN26	Iniciativas para gestionar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	8
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	-
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	2
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	-
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	8

Dimensión Social

Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética en el trabajo

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contratación y por región.	6
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	6
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	-
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	6
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	6
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	6
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	6
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	6
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	6
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categorías de empleado.	6
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten el empleo de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	6
LA12	Porcentaje de los empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	6
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	-
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	6

Indicadores del desempeño de derechos humanos

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	-
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	-
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	2
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	6
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	2
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	2
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	2

HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	2-6
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	NA

Indicadores del desempeño de la Sociedad

SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo la entrada, operación y salida de la empresa.	4
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	-
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	-
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	2
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	-
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	-
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	-
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	-

Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos

PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	-
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	2
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	-
PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	-
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	5
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	-
PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	2
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	5
PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	2



Oficina Central de TUSSAM
Avda. Andalucía, nº 11. 41007 – Sevilla
Tlf. 955 479 000 – Fax 955 479 371
www.tussam.es