DIARIO DE SEVILLA
SEVILLA
26/01/14
Prensa: Diaria
Tirada: 22.133 Ejemplares
Difusión: 16.849 Ejemplares
Cód: 78274297
Página: 12
Sección: LOCAL Valor: 1.355,00 € Área (cm2): 252,2 Ocupación: 27,09 % Documento: 1/1 Autor: Juan Parejo Núm. Lectores: 92000


M. G.
El gerente, Manuel Torreglosa.

Tussam 'escucha' a los usuarios

● Noventa clientes han participado ya en la iniciativa ● La empresa incorporará sugerencias recibidas

Juan Parejo

La Empresa Municipal de Transportes (Tussam) ha puesto en marcha un proyecto denominado *Tussam te escucha* para conocer las expectativas y necesidades de sus clientes, tanto actuales como potenciales, que ayuden a la toma de decisiones sobre las acciones a acometer por la empresa de cara a mejorar la experiencia de los usuarios.

A lo largo de este mes comenzarán las reuniones de trabajo que deben desembocar en la adopción de las propuestas ciudadanas. Las primeras tomas de contacto con los usuarios se celebraron hace unas semanas. En concreto, tuvieron lugar las primeras cuatro reuniones a las que asistieron 90 clientes. En esta primera sesión se presentó la empresa a los asistentes, incluyendo una visita a las instalaciones, se expusieron los objetivos y el desarrollo futuro del proyecto y se mantuvo un primer contacto sobre el grado de satisfacción con el servicio así como sobre sus principales necesidades e inquietudes.

Según informaron desde Tussam a este periódico, "con carácter general se apreció un elevado grado de satisfacción con el servicio prestado por la empresa", aunque también surgieron propuestas relativas a recorridos de determinadas líneas, los horarios de finalización del servicio, la necesidad de ampliar el servicio nocturno, las ubicaciones y la accesibilidad de las paradas, la tipologías de los autobuses, la normativa respecto a los carritos de bebes, o la posibilidad de recargar los títulos de viaje por internet, entre otras propuestas. Todas estas cuestiones, así como las que surjan a lo largo del proyecto, serán estudiadas por la empresa para ver su viabilidad y mejora.

El desarrollo del proyecto continuará con la creación de varios grupos de trabajo, de entre 15 y 20 personas cada uno de ellos, número habitual para que el desarrollo sea ágil y dinámico. Cada uno de estos grupos está conformado por los distintos perfiles de los usuarios del transporte público, como estudiantes, pensionistas, trabajadores, amas de casa y personas en situación de búsqueda activa de empleo.

Cada uno de los colectivos mantendrá encuentros cada dos meses para trabajar sobre temas y propuestas de diversa índole: líneas y horarios (conocimiento, niveles de oferta, recorridos, puntualidad y regularidad), paradas y autobuses (modelos, accesibilidad, estado de limpieza y conservación, niveles de ocupación), imagen de la empresa, títulos de viaje, red de ventas, nuevas tecnologías, servicio web, etcétera, que serán determinados por los miembros de cada grupo de trabajo. En la fase final del proyecto se creará una comisión con personas representantes de cada uno de los grupos anteriores para cruzar y consensuar las propuestas finales.

De forma paralela a estas sesiones de trabajo se promoverá la creación de un diálogo abierto con el resto de ciudadanos a través de la página web, donde los usuarios dispondrán, de manera permanente, de una encuesta para valorar su satisfacción sobre los distintos aspectos o atributos del servicio que presta la empresa municipal de autobuses.

Después del análisis realizado en el foro cruzado con todas las conclusiones obtenidas previamente en los grupos individuales y junto con la información proporcionada a través de las redes sociales, anualmente se elaborará un Plan Priorizado de Acciones de Mejora.