



Ayuntamiento de
Sevilla



SECCIÓN SINDICAL DE CSIF EN EL AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

A: Delegada de Igualdad, Educación, Participación Ciudadana y coordinación de Distritos

ASUNTO: SITUACIÓN ACTUAL DE LOS CENTROS CÍVICOS Y DISTRITOS DE SEVILLA

EXPONE

Desde CSIF venimos denunciando en reiteradas ocasiones, la situación en que se encuentran actualmente los Centros Cívicos y los Distritos municipales del Ayuntamiento de Sevilla, como consecuencia de una estructura de plantilla insuficiente que no puede abordar las necesidades reales de cada uno de ellos, con una diversidad de extensión y de población y necesidades muy distintas de unos a otros.

➤ En cuanto a los **DISTRITOS**:

- **PERSONAL:** nos encontramos Bajas sin cubrir. En aquellos Distritos donde hay falta de Auxiliares de Información por IT, se hace muy difícil poder cumplir con los turnos de mañana y tarde. Por otro lado se da el caso de compañeros/as que no pueden disfrutar de vacaciones y asuntos propios ante la falta de personal que presenta su centro. Conciliación vida laboral/vida familiar: Durante el periodo estival y sobre todo el periodo comprendido entre segunda quincena de junio y primera quincena de Septiembre, cuando los/as hijos/as de los empleados/as públicos, aún se encuentran en periodo vacacional, pero en los Distritos ya se vuelve a abrir al público en horario de tarde, se hace imposible poder llevar a cabo una conciliación entre la vida laboral y la vida familiar. Falta de tiempo y espacio para poder llevar a cabo reuniones de coordinación, entre los propios compañeros/as de cada centro.
- **T-CALL:** Dicha herramienta, creada para la agilización y una mejora en la atención a la ciudadanía, presenta tantas anomalías, que lejos de agilizar la tarea, lo único que hace es ralentizarla y entorpecerla. En todos los Distritos nos encontramos con que la herramienta a mitad de la mañana deja de funcionar, por lo que no pueden tipificar los que se presentan a partir de esa hora, con la acumulación de tarea. Las citas se dan con posibilidad de ser habilitadas hasta pasados 15 minutos, lo cual provoca que: por un lado en ocasiones, se acumulen muchas citas a la misma hora y por otro lado, la cita de las 14:35 puede aparecer a las 14:50, con lo que el/la empleado/a público que atienda a ese ciudadano o ciudadana puede ver alargada de manera obligatoria su jornada laboral, ya que el tiempo estimado para cada cita es de 7 minutos máximo, pero en muchas ocasiones se alarga hasta más de media

Central Sindical Independiente y de Funcionarios

Sección Sindical del Ayuntamiento de Sevilla

Pasaje González Quijano, 10 • 41002 SEVILLA • Tlf: 955 47 03 29 • Fax: 955 47 03 31 • e-mail: csif@sevilla.org



Ayuntamiento de
Sevilla

hora la atención, dándose reiteradas veces el caso de que con una cita pretenden hacer varias gestiones provocando situaciones conflictivas.

- **Llamadas receptionadas por el 010:** La información facilitada por este servicio peca en ocasiones de insuficiente y de errores en el contenido. Ello se traduce en un malestar en la ciudadanía, cuando al llegar al Distrito se encuentran con que la información facilitada por el 010 no es completa y tienen que volver a pedir cita con la documentación requerida de forma correcta. Uno de los motivos de estos defectos de información se debe al hecho de que los impresos proporcionados por el Ayuntamiento no se encuentran actualizados, un ejemplo claro es la hoja de empadronamiento donde no especifica que las escrituras o la copia simple no pueden tener más de un año de antigüedad o que las facturas o el IBI que se solicita deber ser reciente. En ese momento recae sobre los/as compañeros/as de los Distritos el trabajo de contención, ante una población que a veces responde con agresividad y malos modales por la mala calidad del servicio prestado.
- **Mascarillas y geles hidroalcohólicos:** Por lo general se están proporcionando mascarillas quirúrgicas y geles hidroalcohólicos a todos los Distritos, salvo a Distrito Norte, que a fecha de nuestra visita (septiembre), llevaban desde junio sin recibir ni mascarillas, ni guantes, ni geles hidroalcohólicos. Dichas mascarillas protegen a la ciudadanía, pero no al personal que la atiende, por lo que trabajadores/as resaltan la importancia de usar las FPP2 por la gran afluencia de personas con las que tratan, y la gran cantidad de personas que se quitan las mascarillas, muchas veces ante la impotencia de no ser entendidos/as o porque no se les escucha bien a través de las mamparas, olvidándose de la obligación de llevarlas puestas. En la mayoría de las ocasiones, es el/la propio trabajador/a el que adquiere la mascarilla FPP2 por su cuenta, al igual que ocurre en los Centros Cívicos.
- **Adaptación del puesto al COVID:** Las mamparas habilitadas en muchos centros, quitan mucha acústica, por lo que los/as compañeros/as sufren problemas de garganta al tener que elevar la voz continuamente, habiendo encontrado casos de total afonía. Tan solo un centro dispone de un mecanismo de comunicación a través de micro, lo cual facilita mucho la tarea de poder comunicarse con la ciudadanía entre la mampara y las mascarillas.
- **Cronos:** Los/as compañeros/as de Distrito han detectado un fallo en la aplicación, por el cual, cualquier persona, empleada pública del Ayuntamiento puede ver los datos introducidos (picadas erróneas), vulnerando así la Ley de Protección de datos.

Central Sindical Independiente y de Funcionarios

Sección Sindical del Ayuntamiento de Sevilla

Pasaje González Quijano, 10 • 41002 SEVILLA • Tlf: 955 47 03 29 • Fax: 955 47 03 31 • e-mail: csif@sevilla.org



Ayuntamiento de
Sevilla

- **Habilitación:** la directora general de Innovación organizativa y planificación de recursos, mediante la resolución número 681 de 12 de julio de 2021, por delegación de la resolución de alcaldía número 507 de 19 de junio de 2021, contemplando lo dispuesto en la ley 39 y 40 del 2015 de 1 de octubre, ha optado por adherirse a la aplicación informática **habilit@**, donde se inscribirán los funcionarios habilitados del Ayuntamiento de Sevilla, debiendo estos, entre otras cosas, conferir habilitación para la identificación o firma electrónica de aquellas persona físicas que lo soliciten, y que no estando obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración declaren no disponer de medios electrónicos suficientes Asimismo el Coordinador General de Igualdad, Educación, Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos en la circular 1/2021 sobre funcionamiento de las oficinas de asistencia en materia de registro del Ayuntamiento de Sevilla a través de sus funcionarios habilitados, en el punto III explica el procedimiento a seguir en este caso, debiendo el solicitante presentar el anexo 3 y ser debidamente identificado Esto se traduce en que estos funcionarios habilitados deben llevar a cabo dicha acción con su certificado personal de empleado público (bajo su responsabilidad), contando para su "seguridad " con la presentación del anexo 3 que deben presentar y firmar aquellas personas que soliciten esto y que el funcionario identifique al interesado. Dada la gran responsabilidad de este acto, dicha habilitación debería ir acompañada de una revisión del Complemento Específico del puesto ya que la responsabilidad que se asume es elevada y se han producido varias modificaciones parciales de la valoración de puestos en diversos servicios, para los que no ha habido problemas presupuestarios.
- **Citas previas:** se da la particularidad de que las citas previas facilitadas online, solo permiten obtener a la ciudadanía un número al día con el DNI facilitado, de tal forma que si el/la ciudadano/a necesita hacer más de una gestión, debe coger varias citas en días distintos. Sin embargo, en la máquina que se encuentra ubicada en cada Distrito para dispensación de citas, se pueden obtener tantas citas como disponibilidad haya. Si lo que se trata es de facilitar a la ciudadanía el acceso los recursos del Ayuntamiento se debería poder obtener online, la cantidad de citas necesarias por gestiones demandadas. Todo esto provoca que los/as empleados/as municipales, finalmente, y una vez más gracias a su buena voluntad, atiendan más demandas de las que por tiempo deberían realizar, provocando una vez más el retraso y el malestar en la población atendida o que espera su turno. Cabe destacar que de acuerdo al sistema implantado de citas, el funcionario que se dedica a esta tarea no dispone de tiempo para resolver cualquier incidencia que se produzca durante la jornada, debiendo estar sin parar de atender durante toda su jornada laboral.

Central Sindical Independiente y de Funcionarios

Sección Sindical del Ayuntamiento de Sevilla

Pasaje González Quijano, 10 • 41002 SEVILLA • Tlf: 955 47 03 29 • Fax: 955 47 03 31 • e-mail: csif@sevilla.org



Ayuntamiento de
Sevilla

➤ En cuanto a **LOS CENTROS CÍVICOS**

- **LOS/as AYUDANTES DE VIGILANCIA E INFORMACIÓN (En adelante AVI):** no se están sustituyendo las bajas ni las prejubilaciones, faltando en algunos Centros Cívicos hasta el 50% del personal, llegando incluso a la situación de un/a solo/a AVI.
- En el Centro Cívico Su Eminencia: desde mayo cuentan con un/a solo/a AVI y otro/a en situación de jubilación parcial, teniendo que realizar el trabajo del AVI la administrativa y la auxiliar administrativa.
- En el Centro Cívico los Carteros: falta un/a AVI de mañana y otro de tarde por encontrarse de baja el resto, no pudiendo coger vacaciones ni asuntos propios, así como salir a desayunar, siendo estos derechos reconocidos. En el C.C. Antonio Saborido hay por la mañana un solo avi, el otro se ha liberado sindicalmente, por lo que no puede salir a desayunar y tiene problemas con vacaciones y asuntos propios.
- En C.C. El Cubo: los/as AVI reducidos/as al 50%, están uno/a de mañana y otro/a de tarde, no contando con más personal, ni de seguridad, ni de control de acceso. Uno/a de ellos/as además padece una enfermedad grave, con que en cualquier momento podría encontrarse indispuerto/a, provocando en consecuencia que no hubiese personal para atender el centro.
- En el C.C. San Pablo: solo hay un/a AVI por turno, tampoco puede salir a desayunar y tiene problemas para coger vacaciones y asuntos propios. Este centro cívico tiene de baja a un/a AVI del servicio adaptado y la persona sustituta, que también es de servicio adaptado, también se ha dado de baja, siendo un centro cívico con una afluencia diaria de unas 500-600 personas.
- En C.C. Bellavista: un/a AVI de baja desde junio, hasta el día de la visita (mediados de septiembre) seguía sin cubrir.
- En C.C. Blas Infante (Sevilla este) cuando fuimos a visitar este centro nos encontramos con que el vigilante de seguridad estaba haciendo la función del/la AVI porque solo había uno/a por la mañana y estaba de curso. Este Centro cuenta con tres AVI, por lo que un turno siempre está cojo, siendo un Centro Cívico de gran afluencia.
- **DEFIBRILADOR EXTERNO AUTOMÁTICO (En adelante DEA):** El Ayuntamiento en el año 2017 hizo una inversión importante para que todos los Centros Cívicos contasen con un DEA, como un servicio extraordinario para la ciudadanía. Dicho aparato requería una formación especializada para su utilización, formación que se llevó a cabo a ciertos trabajadores hace 4 años. La formación requería un reciclaje cada dos

Central Sindical Independiente y de Funcionarios

Sección Sindical del Ayuntamiento de Sevilla

Pasaje González Quijano, 10 • 41002 SEVILLA • Tlf: 955 47 03 29 • Fax: 955 47 03 31 • e-mail: csif@sevilla.org



Ayuntamiento de
Sevilla

años, no habiéndose hecho ningún curso de este tipo en estos 4 años, y detectando que en la gran mayoría de los centros cívicos solo ha dado el curso un/a o dos AVI o en algunos centros cívicos, ningún/a compañero/a ha llegado a realizar el curso formativo, por lo que en el caso de ser necesaria su utilización, no sabrían ni como abrir la caja del dispositivo.

- **Máquina SAE:** las han implantado en los Centros Cívicos como un servicio más a la ciudadanía, sin facilitar información previa ninguna para los/as usuarios/as. Todas las personas que acuden a ella recurren a los/as AVI para que las ayuden, por lo que se ven obligados/as a atender y ayudar a los/as ciudadanos/as sin haber sido formados previamente y teniendo que desatender su trabajo para ello.
- **Mascarillas y geles hidroalcohólicos:** en la mayoría de los Centros Cívicos reciben mascarillas quirúrgicas (aunque algunos centros como el Centro Cívico Monasterio y San Julián llevaban sin recibirlas desde julio, desconociendo si ya les han llegado a fecha de hoy) y geles hidroalcohólicos. Dichas mascarillas protegen a la ciudadanía, pero no al personal que la atiende, por lo que trabajadores/as resaltan la importancia de usar las FFP2 por la gran afluencia de personas con las que tratan, y la gran cantidad de personas que se quitan las mascarillas sin importarles que sean obligatorias. En la mayoría de las ocasiones, es el/la propio trabajador/a el que adquiere la mascarilla FFP2 por su cuenta.
- **Cronos:** en los Centros Cívicos se encuentran con el problema de que todos/as los/as compañeros/as de la zona acuden a "picar" o solicitar vacaciones y asuntos propios en el ordenador habilitado para ellos/as, teniendo que atender continuamente a los compañeros/as que acuden porque no saben usarlo al no haber recibido formación al respecto o al no haberles facilitado a los/as mismos/as un manual.

Una vez desglosadas todas estas incidencias y en aras de solventar los problemas encontrados, y conseguir prestar un servicio público de calidad para los ciudadanos y ciudadanas, desde esta Sección Sindical

SOLICITA

1. Que de forma urgente se tomen medidas para solventar esta situación que está afectando a la prestación de los servicios y a la imagen que de la función pública municipal se llevan los usuarios y usuarias.
2. Que se cubran las bajas por IT lo antes posible.

Central Sindical Independiente y de Funcionarios

Sección Sindical del Ayuntamiento de Sevilla

Pasaje González Quijano, 10 • 41002 SEVILLA • Tlf: 955 47 03 29 • Fax: 955 47 03 31 • e-mail: csif@sevilla.org



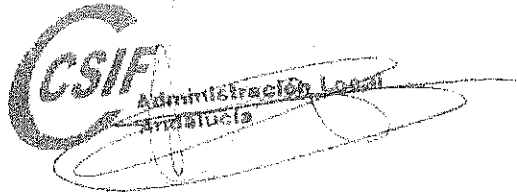
Ayuntamiento de
Sevilla

3. Que se faciliten Mascarillas FFP2 a toda la plantilla que se encuentra en atención al público, como medida de prevención.
4. Que se doten de interfono en los puestos de información a todos los Distritos municipales, como una herramienta necesaria e imprescindible para poder realizar la labor de información de la plantilla municipal, sin que merme en la salud de los/as trabajadores/as
5. Que se revise y actualice la herramienta T-CALL o se sustituya por una herramienta que sea eficaz para la gestión de las citas previas.
6. Que se dote de personal suficiente en los distritos para atender las llamadas de consulta de la ciudadanía.
7. Que se revise la valoración de los puestos de trabajo de los/as funcionarios/as afectados por la habilitación impuesta.
8. Que se dé la Formación necesaria en DEA, Máquina SAE, CRONOS, y toda aquella necesaria para mejora en la atención a la ciudadanía.

Desde CSIF estamos a disposición del Área para colaborar en las propuestas e iniciativas que entendemos adecuadas para intentar paliar el problema.

En Sevilla, a 11 de noviembre de 2021

SECRETARIO DE LA SECCIÓN SINDICAL DE CSIF
EN EL AYUNTAMIENTO DE SEVILLA



Fdo.: Miguel Ángel Sáenz Gómez

- COORDINACION GENERAL DE IGUALDAD, EDUCACION, PARTICIPACION CIUDADANA Y COORDINACION DE DISTRITOS

Central Sindical Independiente y de Funcionarios

Sección Sindical del Ayuntamiento de Sevilla

Pasaje González Quijano, 10 • 41002 SEVILLA • Tif: 955 47 03 29 • Fax: 955 47 03 31 • e-mail: csif@sevilla.org

