

Álex Gilabert, gerente de Teisa

“La tecnología de Scan Coin permite una mayor optimización de los recursos”

Para Álex Gilabert, gerente de Teisa, en estos momentos de crisis la consolidación es ya un triunfo. Esta empresa, que creció hasta un 60% en el periodo comprendido entre 2006 y 2010, ha apostado ahora por la introducción de nuevas tecnologías que le permitan mantener el número de viajeros y proporcionar el mejor servicio al cliente. Una de sus últimas adquisiciones ha sido el sistema de autoliquidación de Scan Coin, un producto que permite autoliquidaciones incluso combinando servicios urbanos e interurbanos. Esta apuesta por la tecnología también incluye el fomento de la intermodalidad y, a medio y largo plazo, "la diversificación del negocio".



CB.- ¿Qué importancia concede Teisa a la tecnología?

Alex Gilabert.- Es uno de los pilares en los que se fundamenta la mejora de las herramientas administrativas y de gestión (software de logística, GPS, SAE, contaje de viajeros y estadística), la prestación del servicio (reducción de consumo de gasóleo, reducción de emisiones, aumento de la seguridad del vehículo, aumento del confort del viajero, la comunicación y la información), del mantenimiento correctivo y preventivo (máquina de auto-diagnos, reducción de las inmovilizaciones) y también condiciona la estructura de costes y la reducción del gasto (como las máquinas de autoliquidación de la recaudación, evitar los kilómetros en vacío innecesarios).

CB.- ¿Considera que ésta puede delimitar la línea entre un buen y un mal servicio?

A.G.- Totalmente, puesto que siempre se pueden producir averías (por ejemplo) y la resolución de ellas de-

pende mucho la capacidad de reacción y organización. La tecnología permite una mayor optimización de los recursos y, también en gran medida, garantizar su eficacia y organización.

CB.- ¿Qué tecnologías han incorporado en los últimos años a su empresa, tanto para la gestión como para el usuario?

A.G.- En lo que respecta al software, destacaría el programa de logística que incorpora la planificación del servicio, la gestión del taller y su stock (vinculado al control de costes y reducción de indisponibilidades), además de estar conectado con el módulo comercial y la confección de nómina.

En lo que respecta al hardware, destacaría la adquisición de la máquina de autoliquidación de recaudación. Gracias a ella, hemos podido reestructurar el sistema de recaudación y adaptarnos a la reducción de espacio y



de personal a la que nos hemos visto obligados en la estación de Girona, debido a las obras del AVE y la nueva estación que aún duran desde 2009.

Además, estamos trabajando en la incorporación de un SAE multiservicio, es decir, que la misma plataforma permita la gestión de servicios urbanos donde es más necesario un SAE "clásico" pero también compatible con servicios de baja demanda y más rurales donde resulta más esencial la localización y la comunicación con el cliente. Y todos los cambios los hemos realizado teniendo en cuenta que el futuro pasa por las plataformas de código abierto y los dispositivos tipo tablet.

CB.- ¿Qué proyectos tiene la compañía a corto, medio y largo plazo?

A.G.- En estos momentos de dificultad económica, claramente la consolidación: mantener la oferta y afrontar la bajada de la demanda estimulando al uso del transporte público (políticas tarifarias, bonos y descuentos, mejoras y optimización del servicio, etc.). En el periodo 2006-2010 la actividad de Teisa creció en un 60%, por lo que estamos atentos a nuevas oportunidades en el sector, pero hay que ser realista, y la consolidación actualmente es un éxito. En todo caso, la diversificación de la actividad también es un objetivo a medio-largo plazo.

CB.- Ustedes han introducido un servicio que facilita el acceso al AVE, ¿cómo se va a desarrollar? ¿Cree que hay que fomentar este tipo de intermodalidad?

A.G.- Gestionamos un servicio de bus lanzadera bajo la titularidad de la Generalitat desde la estación del AVE en Figueres-Vilafant hasta el centro de la ciudad. Este servicio está coordinado con todos los trenes que llegan a Figueres-Vilafant del servicio AVE a Barcelona y Madrid, y también las conexiones internacionales con Francia (París, Toulouse, Lyon y Marseille). La intermodalidad en este servicio se produce desde antes del viaje, porque tenemos un convenio con Renfe para la compra conjunta del billete de AVE y autobús a la vez, de forma que el cliente ya no tiene que pensar en la coordinación, está pensada de antemano.

CB.- ¿Cómo son las relaciones con la Generalitat de Cataluña?

A.G.- Excelentes. La Generalitat está manteniendo los servicios esenciales como son el transporte público pese a la situación de liquidez y presupuestaria general y particular. Hace años que apuesta por un plan de viajeros a nivel de toda Cataluña y por la integración tarifaria, lo que ha aumentado notablemente la oferta de transporte público y, además de aumentar la demanda, ha mitigado el efecto de la crisis en los clientes del transporte público. Los operadores de la

Un poco de historia sobre Teisa



Transports Elèctrics Interurbans (Teisa) fue fundada el 13 de marzo del año 1920 en Banyoles, provincia de Girona. Su nombre proviene del origen de la fuerza motriz de sus primeros vehículos, los cuales aprovechaban la

energía eléctrica nocturna de los saltos de agua para cargar las baterías de dos ómnibus Walker.

Teisa ha afrontado los cambios durante casi un siglo de historia

adaptando su oferta a las demandas de sus clientes y a los retos del sector del transporte de viajeros por carretera, estando siempre a la vanguardia de todas las novedades técnicas para ofrecer el mejor servicio en las mejores condiciones.

Junto con las líneas regulares de transporte de pasajeros, TEISA ofrece otros servicios como los servicios escolares, los desplazamientos diarios de trabajadores, los transportes adaptados para clientes con discapacidad y los servicios discretionales (excursiones) en todo el país y también circuitos por Europa.

Gestionamos un servicio de bus lanzadera bajo la titularidad de la Generalitat desde la estación del AVE en Figueres-Vilafant hasta el centro de la ciudad

concesiones de la Generalitat esperamos que mejore la situación económica, pues actualmente ya no sólo somos prestadores del servicio, sino que debemos afrontar la financiación de los servicios con los recursos propios que contamos.

CB.- ¿Qué opinión le merece la judicialización de los concursos de Fomento?

A.G.- No tenemos una afectación directa, pero sin lugar a dudas supone un motivo de preocupación en el sector. Esperamos que se resuelva la situación, y se refuerce el sistema concesional, puesto que combina lo mejor del sector público y privado para ofrecer el mejor servicio al cliente del transporte en autocar y autobús.

CB.- ¿Cuál es la situación general del transporte en Cataluña?

A.G.- Como he comentado anteriormente, la oferta de transporte regular se está manteniendo, lo que es una excelente noticia para el cliente y el sector, puesto que se conserva la actividad y los puestos de trabajo. Por otro lado, este mantenimiento de la oferta

está poniendo a prueba la capacidad financiera de los operadores.

El transporte escolar se ha visto reducido de forma importante, y la situación actual es de concursos muy precarios, con plazos de un año y rebajas de precio constantes. Y el transporte discretional es el más castigado actualmente, con una competencia de precios que supera en muchas ocasiones los costes y las rebajas razonables.

Sistemas de liquidación

CB.- Al tener diferentes servicios urbanos, interurbanos, el Eix Bus y ahora el exprés.cat suponemos que debe ser importante la conciliación no sólo entre lo que se vende a bordo y lo que el conductor liquida, sino también el servicio al que corresponde cada liquidación. ¿Cómo lo resuelven?

A.G.- Tenemos un programa informático propio que vincula dos sistemas: los datos obtenidos de las máquinas expendedoras ("logs"), los datos de los ingresos realizados en la máquina de autoliquidación (re-

TEISA también realiza servicios interurbanos con vehículos urbanos en Girona, Salt, Sarrià de Ter y Sant Julià de Ramis, además de gestionar el transporte urbano de Olot (el TPO).

Flota e instalaciones

La empresa cuenta con una flota de 141 vehículos, de los que 25 son urbanos, con los que prestan todo tipo de servicios, desde interurbanos de corto recorrido hasta media distancia y discrecionales. En cuanto a la tipología, Teisa apuesta por diferentes tipos de vehículos dependiendo del servicio. Como ejemplo, los urbanos deben ser low-

entry carrozados y adaptados a PMR. Para los interurbanos de media distancia, los vehículos deben incorporar más elementos de confort y mayor capacidad de bodega y pasaje con longitudes que, en ocasiones, alcanzan los 15 metros y que también están adaptados a PMR. Los servicios discrecionales se prestan con autoportantes con mayor distancia entre butacas, acabados y máxima calidad y amplias bodegas. Y finalmente, también utilizan vehículos adaptados hasta para 11 PMR.

Los servicios los prestan con una plantilla de 195 trabajadores directos, más unos 50 indirectos

(acompañantes de transporte escolar). De los 195 trabajadores: 163 conductores, 7 mecánicos, 7 taquilleros, 18 administrativos, técnicos y directivos.

Teisa dispone de cuatro sedes ubicadas en Girona-central, Banyoles, Olot y Camprodon, con ocho cocheras en la provincia y dos talleres. También ofrece oficinas de atención al cliente en Girona, Barcelona, Olot, Banyoles, Camprodon y Ripoll y gestiona dos estaciones de autobuses Olot y Camprodon.

Con esta infraestructura, trasladan aproximadamente, 4.200.000 viajeros por año en transporte regular.



Una de las máquinas de Scan Coin con las que trabaja Teisa.

caudación), y posteriormente se cuadran ambos a través del programa informático, generando las liquidaciones. Estas liquidaciones separan los datos económicos de cada servicio, de forma que se contabilizan de forma separada en cada línea, tal y como nos obliga la Generalitat, para mantener una explotación separada.

CB.-Las máquinas de autoliquidación, al ser de precisión, precisan de cuidados específicos de un servicio técnico: ¿Tienen Uds. resuelto éste problema?

A.G.- Por un lado, existe un mantenimiento básico que realiza la misma persona que realiza las liquidaciones. Por otro lado, existe un contrato de mantenimiento con Scancoin que cubre el mantenimiento preventivo (realizado dos veces al año) y los correctivos.

Lo cierto es que la máquina es robusta, pues realiza un número elevado de operaciones diarias y no hay averías en largos periodos de tiempo. Los principales fallos suelen ser mecánicos, con el contador de

billetes, por ejemplo. Pero el equipo es modular, de forma que la resolución de fallos resulta fácil.

CB.- ¿Cuántas máquinas han sido necesarias para automatizar el servicio de autoliquidación?

A.G.- En nuestro caso, dos. Una en Girona, y otra en Olot.

CB.-Al tener ubicaciones distintas, la comunicación de la información a la Central de Teisa ¿ha sido complicada?

A.G.- No, simple. A través de una VPN entre las diferentes administraciones. De hecho, esta red la utilizamos también para otros sistemas de información: expendedoras, tacógrafos, hojas de ruta, etc.

CB.- ¿Cómo calificaría el sistema de autoliquidación de Scan Coin que han contratado?

A.G.- Excelente. Tiene un coste, pero responde ante las averías, lo que es fundamental para que las recaudaciones sean puntuales y garanticen el funcionamiento normal de la compañía.