



Formación y desarrollo profesional

Plan de introducción y empleo en Chipre

Programa Internacional Junior

Descripción

Programa de formación y desarrollo profesional mediante el desempeño de las funciones específicas del departamento en cuestión en Chipre. El plan aporta los conocimientos y experiencias necesarios para asumir posiciones de responsabilidad dentro del departamento y preparar jóvenes para ejercer en el marco del grupo.

Consiste en tres etapas por la cuales se adquirirán competencias profesionales y directivas de manera progresiva, atendiendo a los casos reales del día a día en una empresa de transporte de viajeros.

Etapas en España

Al inicio del programa el participante pasará un periodo de aproximadamente 1 semana en una de las diferentes áreas de ALSA España.

Se ganará conocimiento y experiencia sobre las labores involucradas en sostener un Transporte de pasajeros eficiente y profesional. Se aprenderá colaborando con los profesionales que forman la empresa para conocer los aspectos esenciales del negocio del transporte, profundizando en el área de trabajo específica.

Con este periodo de aproximación el participante adquiere una visión global del Sector y del desempeño laboral necesario para proveer un transporte de pasajeros seguro y eficaz. De esta manera se encausa y potencia la consiguiente adaptación del participante a las características particulares de trabajo en el país de destino.

Etapas de formación

El periodo inicial en el extranjero está enfocado a la toma de contacto con la estructura de la compañía destino y las funciones del departamento asignado, así como aquellos departamentos en estrecha colaboración.

El objetivo es proveer al participante de un conocimiento consistente de los factores, roles y herramientas implicadas para alcanzar un servicio de transporte eficiente y de calidad, así como los escenarios en los que se realizarán las funciones laborales.

Tras los seis meses de estancia en Chipre se habrá adquirido un conocimiento holístico de las actividades del departamento y mostrado las claves para un transporte urbano de pasajeros de éxito.



En la etapa de formación se involucrarán las siguientes áreas de actividad (aquí descritas desde la perspectiva de un participante para el departamento de Operaciones):

- **Red de transporte:** Es esencial conocer el entramado logístico de la isla. Es un reto conocer las características y sus flujos de movimiento para aprovecharlos en constante mejora. Tipos de rutas, horarios, paradas, tráfico, estaciones, lugares de transbordo y tránsito de pasajeros son aspectos con los que los participantes deberán familiarizarse.
- **Planificación:** A propósito de proveer un servicio de transporte muchos factores han de ser planificados y analizados. El área de planificación es clave para organizar, distribuir y optimizar los recursos disponibles de la manera más efectiva. Primero, se aprenderá como se establecen los tiempos de recorrido, ordenes de trabajo, tipos de recorrido y gestión de flota, para pasar a la asignación de instrucciones detalladas de puntualidad y trayectos a cada conductor.
- **Depots:** Con el objeto de manejar conductores y autobuses el departamento se estructura en emplazamientos estratégicamente distribuidos. En los depot se desempeñan las tareas de trabajo diario del departamento. En las primeras visitas a los depot se enseñara el carácter general de la organización y progresivamente se adquirirá profundo conocimiento sobre su administración y gestión. Se aprenderán las rutinas y tareas de los conductores, asistencia a estos, reportes disciplinarios y de accidentes, control de recaudación, gestión de flota, gestión de personal y procedimientos generales.
- **Estaciones:** La formación *in situ* consistirá en gestión de transito de autobuses y viajeros, manejo y funciones del personal de estación, estructura y distribución de la estación, coordinación y control de operaciones.
- **Sala de control:** O “Control Room”, en ella se conocerá cómo se monitorizan todos los vehículos en ruta y cómo se maneja la información sobre el cumplimiento del servicio objetivo establecido. La toma de decisiones a tiempo real para asegurar el acoplamiento del estado actual con el escenario previamente proyectado. Control Room informa de los resultados del servicio interviniendo y efectuando la comunicación en ruta. Se adquirirán conocimiento sobre funciones, herramientas y procedimientos para la monitorización, gestión de flota, accidentes, bloqueos de tráfico, comunicación, explotación y tratamiento de información.
- **Control de Calidad:** Se abordaran los criterios para controlar y garantizar un servicio de excelencia para el traslado de pasajeros. Para mantener, mejorar, garantizar una experiencia satisfactoria al cliente y cumplir con las pautas de seguridad se realizan una constante supervisión y actuación. Desde la puntualidad a la limpieza. Se realizarán inspecciones de seguridad, de autobuses, puntualidades, atención al cliente, conducción, comunicación, tickets... Y medidas correctivas necesarias.
- **Seguridad:** Siempre una prioridad. Se explicaran las líneas y puntos del programa de seguridad. Se realizaran inspecciones de seguridad. Y se asistirán a sesiones informativas de diferentes aspectos de seguridad.
- **Recursos humanos:** Entender la estrecha colaboración entre Servicios y Recursos humanos. Todos los conductores son entrenados para cumplir con sus deberes profesionales. Recursos Humanos instruye conductores en los valores, procedimientos y pautas de conducta marcados por la empresa. Los componentes del departamento de servicios también deben

ALSA

de ser conscientes de ello. Además, Recursos Humanos asiste en gestión administrativa, medidas disciplinarias y de reentrenamiento.

- **Atención al cliente:** Siendo Servicios el departamento encargado de proveer el servicio de transporte público, el conocimiento e información derivada de los pasajeros es importante para mejorar. El objetivo es conocer como ofrecer un servicio más accesible al público y adaptado a sus necesidades. Se abordaran temas como la información a pasajeros, servicios online, registro de incidentes y sistema de pago electrónico.
- **Taller y servicios auxiliares:** Los autobuses a disposición del departamento son sometidos a periódicas acciones de mantenimiento lo que implica una relación con el taller constante y fundamental. Todos los días se gestiona con el taller aquellos vehículos que serán revisados y reparados, así como para dar cabida a los accidentes y averías inesperadas. Además, otras dependencias existen entre estos dos departamentos como, por ejemplo, repostado de los vehículos o mantener las instalaciones en buen estado.

Etapa “on the job training”

Una vez finalizada con éxito la etapa de formación e instrucción, y haber desarrollado algunas funciones a ella relacionadas, nuevas tareas y responsabilidades más específicas serán asignadas a los participantes. Así, los conocimientos y destrezas adquiridas se aplicarán y desarrollarán en el puesto de trabajo.

El objetivo es formar futuros profesionales con competencias, aptitudes y experiencia en el sector del transporte que puedan asumir posiciones de responsabilidad en el organigrama empresarial.

Operaciones:

El departamento de operaciones se puede considerar el departamento más representativo de la actividad de una empresa de transporte. Operaciones es el departamento mas amplio en cuanto a numero de empleados. Los participantes pueden ser seleccionados para una de las distintas áreas de trabajo del departamento:

- Servicios (depot)
- Planificación
- Control Room
- Gestión de Estación

Las actividades y responsabilidades dependen del área de trabajo siendo variando desde tareas muy centradas en la acción intermedita, gestión de personal a tareas analíticas o estudio detallado de escenarios pronosticados.

Informática:

ALSA

Durante un período de duración del programa se asumirán tareas y proyectos relacionados con las funciones posteriormente mencionadas entorno a IoT, Big Data, Nuevos productos de movilidad, Cloud, o Movilidad como servicio (MaaS) entre otros; cumpliendo siempre con las normas y políticas de Salud y Seguridad, Prevención de Riesgos, Protección de datos y Control de Calidad y Ambiental bajo su responsabilidad:

- Análisis funcional de las necesidades del cliente;
- Diseño técnico de las soluciones;
- Soporte en la gestión de proveedores;
- Creación y seguimiento de KPI's (Key Performance Indicator);
- Asientos contables: contabilidad nominal, facturas de proveedores.

Financiero:

- Bancos y conciliaciones bancarias;
- Control de stock y movimientos contables;
- Seguimiento de ingresos;
- Cash Flow y preparación de pagos, incluido el proceso SEPA;
- Presupuesto;
- Informes;
- Impuestos y formularios a presentar ante las autoridades fiscales;
- Gestión de facturas;
- Análisis contable regular: balance general;
- Conciliación de saldo de tarjeta;
- Seguimiento de amortizaciones y pagos anticipados;
- Activaciones de vales;
- Interfaz GMAO (partes en stock de Ingeniería a Finanzas);
- Seguimiento de registro de activos fijos;
- Ayudar en la auditoría anual de estados financieros;
- Control de costes móviles informes.

Ingeniería:

- Gestionar datos y emitir informes utilizando nuestro Sistema de gestión de activos (GMAO);
- Creación y seguimiento de KPI's (Key Performance Indicator);
- Control de procesos: análisis de comportamiento y mejora de averías, mantenimiento preventivo, cadena de suministro y gestión de almacén;
- Servicios subcontratados: análisis y control: por ejemplo, ITV y neumáticos;
- Análisis del coste del taller relacionado con la actividad de las almacén y la calidad de los datos;

ALSA

- Análisis de la cadena de suministro y almacén en términos de logística;
- Apoyo a infraestructuras.

Recursos Humanos:

Asistir a que se brinde formación adecuada a todos los conductores y mantener su nivel de competencia y capacidades para una conducción segura seguros. Además, ayudar a proporcionar un servicio integral de recursos humanos que garantice que los empleados ejerzan según las mejores prácticas y fomentar una cultura de alto rendimiento.

- Mantenimiento y actualización de registros electrónicos de empleados utilizando sistemas de recursos humanos
- Preparación y presentación de documentos oficiales.
- Actuar como un punto de dinamización para los empleados para las consultas diarias.
- Administración de documentos de los empleados.
- Asistencia en las necesidades de los procesos de formación.
- Seguimiento de informes y requerimientos de los empleados
- Identificar y desarrollar necesidades de capacitación inicial y continua con la organización.
- Implementación de planes de formación para conductores de autobuses.
- Monitorear la efectividad los cursos de formación

Comercial:

- Administrar la cartera de productos existente de la Compañía:
 - o Asegurar que los productos existentes cumplan los objetivos establecidos en el lanzamiento (incluidas las ventas)
 - o Desarrollo continuo de productos existentes, mejorando así el servicio ofrecido a los clientes.
- Identificar y desarrollar nuevos productos en línea con la estrategia comercial de la Compañía.
- Gestionar todo el ciclo de vida del producto, desde la generación de ideas hasta el resultado en el mercado.
- Desarrollar informes técnicos que detallen los requisitos del producto, los cuales serán utilizados por los proveedores de IT
- Establecer contactos con el equipo de marketing y comunicaciones para definir la estrategia de lanzamiento al mercado ayudando en la definición del posicionamiento del producto en el mercado, los precios y los segmentos de clientes.
- Actuar como el campeón interno y externo de todos los productos de la Compañía.
- Informar a la alta gerencia sobre el desempeño de todos los productos de la Compañía.

COMPETENCIAS PROFESIONALES Y DIRECTIVAS

El programa aportara experiencia laboral al participante que a su vez mejorara sus habilidades directivas y competencias profesionales.



EVALUACIÓN CONTINUA Y MENTORING

El desarrollo y potenciación del talento es la parte fundamental del programa. A los participantes se les asigna un mentor que sigue la evolución del desempeño y necesidades de mejora. En función de cada persona diferentes responsabilidades son asignadas para asegurar la continua evolución de aptitudes.

Además se realizan reuniones semestrales para evaluar las actividades del participante y el nivel de adaptación participante-empresa.

Existen altas expectativas de promoción, tanto durante el programa como tras ser completado con éxito.