

ALSA

Formación y desarrollo profesional Plan de introducción y empleo en Malta

Programa Internacional Junior: Departamento Operaciones, área de Servicios

Descripción

Programa de formación y desarrollo profesional mediante el desempeño de las funciones específicas del área de Servicios en ALSA y su compañía asociada en Malta. 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 CMC XXI.

Consiste en tres etapas por las 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.

Etapa en España

Al inicio del programa el participante pasará un periodo inicial en 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 de profesionales que forman la empresa para conocer los aspectos esenciales del negocio del transporte, profundizando en el área de operaciones.

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

Etapa de formación en Malta

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 de Servicios, así como aquellos departamentos en estrecha colaboración.

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

A los seis/ocho meses de estancia en Malta se habrá adquirido un conocimiento holístico de las actividades del departamento de Servicios y mostrado las claves para un transporte urbano de pasajeros de éxito.

En la etapa de formación se involucrarán las siguientes áreas de actividad:

ALSA

- **Red de transporte:** Es esencial conocer el entramado logístico de la isla. Aun siendo un país pequeño, Malta está conectada por más de 110 rutas y 2000 paradas de autobús. 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 uno de los casi 1000 conductores.
- **Depots:** Con el objeto de manejar tal número de conductores y más de 380 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:** Aun cuando existen varias estaciones, Valletta Terminus concentra la mayoría del tránsito y conexiones, 50 rutas pasan por aquí. La estación de Valletta es de gran interés debido a su complejidad y dimensiones. La formación *in situ* consistirá en gestión de tránsito 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

ALSA

Humanos instruye conductores en los valores, procedimientos y pautas de conducta marcados por la empresa. Los componentes del departamento de servicios también deben 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 380 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 departamento 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 en Malta y haber desarrollado algunas funciones a ella relacionadas, nuevas tareas y responsabilidades más específicas serán asignadas a los participantes del programa. Así, los conocimientos y destrezas adquiridas se aplicaran y desarrollaran en el puesto de trabajo dentro del departamento de servicios.

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.

Durante un período de dos años asumirán las funciones implicadas en los apartados posteriormente descritos; 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:

Coordinación del servicio (Depot)

El objetivo es gestionar las operaciones y mantener en perfectas condiciones un depot utilizando de manera eficaz y eficiente los recursos humanos y materiales a este asignados.

Se ejercerán funciones y actividades como: atender a los diferentes niveles de comunicación y control de operaciones diarias, normas y procedimientos; resolver incidentes bajo su nivel de responsabilidad; recibir, analizar y transmitir información para la optimización del servicio y manejo de personal; seguimiento de controles de calidad; seguimiento de validez de documentación, reportes de accidentes y disciplinarios; seguimientos de la recaudación por conductor; comunicación con los conductores.

ALSA

Es de destacar el contacto diario con conductores y apoyo a sus actividades.

Se adquirirán competencias para el manejo de personal, capacidad para resolver problemas en circunstancias imprevistas, liderazgo, flexibilidad, versatilidad y comunicación.

Control técnico (Inspección)

El objetivo es organizar y supervisar las tareas asignadas a Inspectores y Supervisores para asegurar que los pasajeros viajen conforme a estándares, conductores ejecuten sus funciones operativas correctamente, solucionar problemas inesperados, contribuir a mejorar las condiciones de trabajo de los conductores y la satisfacción del cliente. Asegurando que se siguen con las condiciones de cumplimiento normativo.

Se ejercerán funciones y actividades como: coordinación de las actividades de Inspectores y Supervisores; asegurar el correcto desempeño de chequeos y acciones correctivas; mantener a estos informados sobre los resultados del servicio; recoger y presentar información relevante para identificar circunstancias que estuviesen afectando a las operaciones diarias de transporte; tomar medidas correctivas para su optimización; constante comunicación con Control Room y encargados de estación sobre cambios, incidentes y situaciones de relevancia; apoyar relaciones constructivas con conductores; asegurar que conductores cumplan con sus obligaciones; asegurar el control de tickets y contribuir a la satisfacción del cliente mediante identificación y solución de inconvenientes.

Se adquirirán competencias para el manejo de personal, capacidad de resolver problemas en circunstancias imprevistas, liderazgo, flexibilidad y versatilidad y comunicación.

Coordinación de estaciones

El objetivo es gestionar las operaciones del conjunto de autobuses que operan en la estación, asegurando el perfecto funcionamiento, mantenimiento y condiciones de limpieza. Así como, la información a pasajeros, cumplimiento de horarios y supervisar el cambio de autobuses para el relevo de conductores para su fluida transición y minimizar incidencias.

Se ejercerán funciones y actividades como: gestionar, liderar y coordinar las tareas de los Inspectores de estación; reportar y comprobar el mantenimiento y limpieza de la estación; comunicar al encargado de servicios incidentes y autobuses no aptos para servicio; comunicar a Control Room de manera inmediata retrasos en comienzo de rutas desde la estación, aumento inesperado de pasajeros, proponer soluciones necesarias; ordenar el repostaje de autobuses que lo requieran; proponer mejoras para la atención al cliente; fomentar el correcto uso de andenes y espacios de estacionamiento; supervisar actividades del personal y clientes en el pavimento de la estación.

Ocasionalmente se enfrentara un alto volumen de tráfico y pasajeros que se han de gestionar para cumplir con las condiciones esperadas de puntualidad y satisfacción del cliente.

Se adquirirán competencias para el manejo de personal, capacidad de resolver problemas en circunstancias imprevistas, liderazgo, comunicación y atención al público.

ALSA

Control Room

El objetivo es asegurar el correcto funcionamiento de todas las operaciones del servicio de transporte y la resolución de cualquier problema o incidente que ocurra, para conseguir una excelente ejecución de tales servicios.

Se ejercerán funciones y actividades como: comprobar diariamente la operativa de transporte, atendiendo y resolviendo en tiempo real incidentes, cambios y situaciones; recibir, recoger y procesar información de múltiples canales informáticos e interpersonales; uso del sistema de monitorización y tecnologías implementadas en Control Room; realizar informes diarios con precisión; asegurar una calidad apropiada en términos de frecuencia, horarios y expediciones tratando de minimizar retrasos; mantener y construir relaciones de confianza y apoyo mutuo con conductores asegurando el intercambio de información un clima laboral positivo; completa asignación de buses y conductores a los servicios; supervisar llamadas; atender incidentes comunicados al Call Center por pasajeros y tomar decisiones al respecto; aportar en la gestión de flota y conductores en términos de eficiencia y eficacia; supervisar, ayudar y apoyar el trabajo de los controladores; actualizar el sistema de mantenimiento que afecte al equipo informático de los vehículos.

Se adquirirán competencias para la organización del trabajo, capacidad de resolver problemas en circunstancias imprevistas, procesamiento de información y comunicación.

COMPETENCIAS PROFESIONALES Y DIRECTIVAS

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



ALSA

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.

TIPOS DE PUESTOS

Los puestos a los que se apunta dentro del organigrama del área de Servicios son entre otros:

- Service Manager
- Area Manager
- Bus station Manager

SALARIOS DURANTE EL PERIODO

Durante el periodo del Programa Junior Internacional el salario está configurado para un aumento gradual y progresivo.

Entre los beneficios de programa están móvil con tarifa de datos, transporte público y seguro de salud.

La primera etapa en Malta se provee alojamiento (habitación individual) en piso compartido con compañeros del programa.

	Year 1	Year 2	Year 3
BASIC SALARY €	9,918	15,000	17,500
GOV BONUS	512	512	512
ANNUAL MBO BONUS €	-	1,500	1,750
EXPATRIATE BENEFIT	-	3,500	4,500
TOTAL €	10,430	20,512	24,262

Anexo

COLABORACIÓN ALSA – MALTA PUBLIC TRANSPORT

Malta Public Transport es el único operador de transporte público terrestre de viajeros en Malta siendo además compañía subsidiaria de CMC XXI.

ALSA y Malta Public Transport comparten en gran medida misión, valores y metodología de trabajo. La compañía Maltesa se refuerza con la experiencia de ALSA para crecer y generar valor.

Profesionales de ambas empresas mantienen constante relación para mejorar sinergias y alcanzar objetivos comunes cómo, en este caso, el desarrollo y formación de jóvenes con talento.

ALSA, en colaboración con Malta Public Transport, revisa las candidaturas recibidas y sigue el progreso y actividad de las nuevas incorporaciones al programa. Se buscan jóvenes comprometidos cuyos intereses se alineen con los de las compañías y se integren con el grupo.

Malta Public Transport es una empresa en crecimiento que ofrece un entorno ideal para el crecimiento profesional dado su potencial de mejora. ALSA ha acompañado a la empresa Maltesa desde sus inicios en 2014 en su objetivo de alcanzar altos niveles de seguridad y eficacia en el transporte.

Para más información:

Web: <https://www.publictransport.com.mt/junior-international-programme-2018>

Email: jip@publictransport.com.mt