

Banco Bilbao Vizcaya – Formación

- Introducción
- Programas de formación de ámbito corporativo:
- Desarrollo de directivos
- Gestión directiva
- Gestión empresarial
- Gestión inmobiliaria
- Dirección eficaz
- Sistema DOR
- Dirección simulada de oficinas
- Técnicas de negociación
- Dirección de reuniones
- Desarrollo de habilidades de expresión
- Programas de formación de área y funciones:
- Área financiera
- Contabilidad bancaria
- Productos derivados
- Plan de cuentas de la dirección exterior
- Presupuestos y control de gestión
- Consolidación contable
- Área de RR.HH y compras, inmuebles y seguridad
- La función de RR.HH en el banco "X"
- Administración de personal
- Gestión de personal
- Relaciones laborales
- Informática aplicada a los RR.HH
- Formación de formadores
- Seguridad contra incendios
- Prevención de riesgos por comportamientos antisociales
- Seguridad en oficinas
- Uso de medidas de seguridad: A.D.M.
- Blanqueo de capitales
- Fraude y estafa en medios de pago

Recursos Humanos

Introducción

Hoy el Banco "X" lo forman más de 60.000 personas; por primera vez en la historia del Banco, más de la mitad de ellas trabajan fuera de nuestras fronteras. Es imprescindible reconocer que la plantilla constituye el activo más valioso con que cuenta el Banco. Sin su colaboración no hubiera sido posible alcanzar los logros conseguidos. Desde este reconocimiento específico, el Banco viene dedicando todo su esfuerzo a disponer, de forma sostenida y creciente, de una plantilla más motivada y creciente, más formada, más integrada y mejor retribuida.

Con estos objetivos el Banco ha desarrollado importantes proyectos sobre políticas de personal en materias tales como formación, retribución, incentivación, movilidad funcional, rejuvenecimiento de plantillas e integración de equipos latinoamericanos, que están apoyando el mejor desarrollo de la función de recursos humanos en toda la cadena.

La formación profesional es un compromiso que este banco viene desarrollando desde hace tiempo con una actividad continuada.

Durante 1997 se llevaron a cabo numerosas e importantes acciones formativas en materias como la capacitación y el desarrollo profesional y técnico, la formación gerencial para directivos (con programas especialmente elaborados por prestigiosas escuelas de negocios españolas), y cursos sobre calidad, productos, servicios, nuevas tecnologías, etc.

En el conjunto de todas las acciones formativas ha participado la mayoría de los empleados. En el grupo está vigente un modelo de formación segmentada que apoya tanto el refuerzo de la capacidad de competir de la empresa como el estado de empleabilidad permanente de sus plantillas.

Durante 1997 se ha producido un intenso proceso de renovación de la plantilla en España, combinando las salidas por finalización de carreras profesionales con la incorporación de una nueva generación de jóvenes profesionales de alto potencial (1.087 personas). Ello conlleva, a su vez, la aparición de numerosas oportunidades de carrera profesional a través de esquemas de promociones y del acceso a nuevas y mayores responsabilidades. Más de 2.200 empleados tuvieron, en 1997, alguna clase de ascenso o mejora en su posición profesional.

Dentro del ámbito de la gestión de personal, se han realizado importantes esfuerzos en la mejora y modernización de los sistemas y herramientas que se utilizan en la gestión de recursos humanos. Este proceso está facilitando, entre otros logros importantes la rápida integración de las plantillas de los bancos americanos en este modelo de gestión. Así, se han realizado acciones de formación de ámbito multipaís, que han facilitado la mejora del conocimiento personal.

Además de haber aplicado el incremento salarial derivado del convenio colectivo vigente, el grupo ha continuado, en 1997, con su política de actuación voluntaria e individualizada en materia retributiva, tanto fija como variable. Esto ha permitido que la mayor parte de la plantilla haya obtenido incrementos salariales superiores a las meras exigencias reglamentarias.

2. – PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE ÁMBITO CORPORATIVO

DESARROLLO DE DIRECTIVOS

GESTIÓN DIRECTIVA

Los objetivos a buscar son:

- Transmitir los conocimientos y herramientas más recientes y prácticos en dirección de empresas.
- Facilitar la reflexión personal, en un marco de calidad y experiencia.
- Fomentar el desarrollo de actitudes constructivas y responsables hacia el trabajo, la empresa, las personas y la sociedad.
- Entender la naturaleza y la profundidad de los cambios del sector financiero.

El programa para la búsqueda de estos objetivos es:

- Liderazgo y desarrollo de capacidades.
- Calidad en servicios financieros.
- Dirección Comercial y orientación al cliente.
- Dirección financiera.
- Control económico.
- Tecnología de la información en servicios.

- Dirección estratégica.
- Análisis y soluciones de problemas.

La duración sería de 62 sesiones distribuidas en 8 jornadas de 2 días.

La Metodología consiste en:

- Estudio individual.
- Trabajos en grupo.
- Resolución de casos.
- Clases magistrales.

Al finalizar el curso cada participante deberá formular un plan personal de mejora de su trabajo. Los participantes que hayan asistido regularmente a las clases y entreguen su plan de mejora, recibirán un diploma.

GESTIÓN EMPRESARIAL

Los objetivos a buscar son:

- Conocer las herramientas de gestión para la toma de decisiones.
- Facilitar la reflexión de los participantes sobre su propia actividad profesional.

El programa para la búsqueda de estos objetivos es:

- El programa de Gestión integral de empresa, consiste en:
 - El análisis estratégico.
 - La ventaja competitiva.
 - La cadena de valor.
- Para el entorno económico el programa es:
 - Economía, entorno.
 - Sistema financiero. Política monetaria.
 - Balanza de pagos y comercio exterior.
- Refiriéndonos a la dirección comercial:
 - Introducción al Marketing.
 - Los elementos del Marketing-mix.
 - Estrategia comercial y plan de marketing.
- Finanzas:
 - El diagnóstico financiero.
 - Las herramientas de análisis.
 - La reestructuración financiera en épocas de crisis.
- Planificación y control:
 - Conceptos básicos de Control de Gestión.

- Sistemas de costes.
- Los sistemas de control de dirección.
- Comportamiento organizacional:
 - La comunicación en las organizaciones.
 - Motivación y satisfacción del personal.
 - Los estilos de dirección.

La duración de la gestión empresarial es de sesiones distribuidas en 8 jornadas de tres días en semanas alternas.

El curso está diseñado para personas con un nivel superior de conocimientos, un nivel medio–alto de experiencia profesional y con posibilidades claras de progreso en la carrera profesional del Grupo. Estas personas han de cumplir los siguientes requisitos:

- Técnicos y directivos del Grupo.
- Evaluación del desempeño positiva.
- Pronóstico de carrera profesional favorable.

La metodología a seguir al igual que en el caso de Gestión Directiva es:

- Estudio individual.
- Trabajos en grupo.
- Resolución de casos.
- Clases magistrales.

Al finalizar el Curso se realizara, de forma individualizada, el desarrollo de un caso que afecta a diversas materias de las que comprende el curso. Los participantes que hayan asistido regularmente a las clases y realicen satisfactoriamente la prueba de evaluación, recibirán un diploma de asistencia y aprovechamiento expedido por el Instituto de Empresa. Este curso se imparte de forma centralizada.

GESTIÓN INMOBILIARIA

Los objetivos a buscar son:

- Proporcionar una visión global del funcionamiento de una promoción inmobiliaria.
- Conocer los instrumentos con los que se cuenta para la toma de decisiones.

El programa para la búsqueda de estos objetivos es:

- Análisis de una promoción inmobiliaria.
- Gestión urbanística.
- Tributación y sistema fiscal.
- Análisis contable.
- Estudio jurídico.
- El análisis comercial de una promoción inmobiliaria.

El curso consta de 4 bloques que a lo largo de un año (un bloque por trimestre). Cada bloque tiene una duración de 15 horas.

La metodología en este caso consiste en exposiciones teóricas y en casos prácticos.

Se realiza una evaluación mediante encuestas recogidas a los participantes al finalizar el curso. Este curso se imparte de forma centralizada.

DIRECCIÓN EFICAZ

Los objetivos a buscar son:

- Dotar a los participantes de nuevos esquemas gerenciales.
- Conocer las funciones directivas básicas.
- Mejorar las capacidades de comunidades de comunicación y relación interpersonal.

El programa para la búsqueda de estos objetivos es:

- Fundamentos del sistema de dirección:
 - Áreas del trabajo del directivo.
 - Habilidades clave para la gestión directiva.
 - Factores motivadores que están bajo control del directivo.
- Comunicación interpersonal:
 - Estilo social.
 - Cambio y defensa.
 - Flexibilidad.
- Establecimiento de objetivos:
 - El establecimiento de objetivos de rendimiento.
 - La entrevista de negociación de objetivos.
 - El seguimiento de los objetivos.
- Motivación positiva:
 - La utilización de la motivación positiva.
 - El uso del refuerzo.
- El asesoramiento:
 - Causas de las deficiencias de rendimiento.
 - La entrevista de asesoramiento.

La duración de este programa es de 4 días con un total de 32 horas.

Los participantes en este programa han de ser personas con responsabilidad de mando sobre grupos de trabajo, tanto en oficinas como en departamentos territoriales o regionales.

La evaluación se realiza mediante encuestas recogidas a los participantes, al termino del curso. También se realiza la evaluación mediante el establecimiento de Planes de Acción personales.

La metodología a seguir es la siguiente:

- Exposiciones teóricas apoyadas en material audiovisual de refuerzo.

- Discusión en grupos.
- Simulación de situaciones (Role-Playing).

SISTEMA D.O.R.

Los objetivos a buscar son:

- Actualizar los conceptos básicos y las finalidades de la dirección orientada a resultados (D.O.R.).
- Adiestrar a los participantes en las actividades clave del proceso de definición, concertación, seguimiento y evaluación del sistema D.O.R.

El programa para la búsqueda de estos objetivos es:

- Conceptos básicos de la Dirección Orientada a Resultados (D.O.R.).
- Áreas clave de resultados.
- Objetivos.
- Parámetros y criterios de medida.
- Planes de actuación.
- Seguimiento, evaluación y entrevista.

La duración es de 3 días, lo que hacen un total de 20 horas.

La evaluación se realizará mediante encuesta recogida a los participantes al termino del curso.

La metodología consiste en:

- La resolución de un caso práctico (previo a las sesiones presenciales)
- Exposiciones teóricas apoyadas en material audiovisual de refuerzo.
- Discusiones en grupo.

DIRECCIÓN SIMULADA DE OFICINAS

Los objetivos a buscar son:

- Proporcionar una visión global del funcionamiento de una Oficina Bancaria.
- Practicar la toma de decisiones en la elaboración de presupuestos y aplicación de políticas comerciales.
- Analizar los resultados de la gestión en relación con los presupuestos establecidos.

El programa para la búsqueda de estos objetivos es:

- Desarrollo general del curso.
- Descripción de los pasos.
- Análisis del entorno de la oficina.
- Análisis del negocio de la oficina.

La duración es de 3 días, que hacen un total de 22 horas.

En cuanto a la metodología, los participantes trabajan integrados en cuatro grupos en el análisis y toma de decisiones relativas al funcionamiento de la oficina. Dichas decisiones son procesadas en un ordenador, que gestiona el modelo de simulaciones, y devuelve a los participantes los resultados de sus decisiones.

El curso comprende una prueba de evaluación automática de los resultados alcanzados en la gestión de cada uno de los grupos participantes y su comparación con los correspondientes presupuestos.

TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

Los objetivos a buscar son:

- Dar a conocer la negociación como herramienta de resolución de conflictos.
- Practicar las técnicas adecuadas en los diferentes tipos y estilos de negociación.
- Identificar el estilo de negociación personal y reforzar las habilidades necesarias.

El programa para la búsqueda de estos objetivos es:

- Concepto y objetivos de la negociación.
- Condiciones necesarias para una negociación.
- Los estilos de negociación.
- Las personas que intervienen en la negociación.
- La negociación sobre posiciones.
- La negociación de principios.
- El método de negociación.
- Distinción entre las personas que negocian y el problema que se negocia.
- Los intereses.
- Los criterios objetivos.
- Las alternativas.

La duración es de 3 días, que hacen un total de 22 horas.

Estas técnicas de negociación están destinadas a técnicos y directivos del Grupo que realicen de forma habitual este tipo de operaciones.

El método utilizado para desarrollar este curso es eminentemente participativo y dinámico. Realizando ejercicios simulados sobre situaciones frecuentes de negociación, seguidas de exposiciones teóricas relativas a los temas sobre los que se han desarrollado los casos prácticos. Realizando los correspondientes entrenamientos para poner en práctica la teoría aprendida, propiciando el diálogo de todo el grupo o en pequeños grupos. También se utilizan medios audiovisuales de películas y grabaciones en vídeo.

En cuanto a la evaluación, se establece a nivel individual al revisar las grabaciones que se van realizando durante el curso y en las distintas representaciones que se desarrollan en el mismo. Sería interesante realizar una gestión posterior para recibir información de los asistentes y de sus respectivos jefes sobre el aprovechamiento del curso.

DIRECCIÓN DE REUNIONES

Los objetivos a buscar son:

- Conocer la tipología de las reuniones y las técnicas aplicables a cada situación.
- Practicar las habilidades necesarias en la dirección de reuniones mediante simulaciones.

El programa para la búsqueda de estos objetivos es:

- Introducción.
- Objetivos de la reunión.

- Tipología de las reuniones.
- Aspectos generales de las reuniones.
- Reuniones para obtener información.
- Reuniones consultivas o de análisis de problemas.
- Reuniones para tomar decisiones.
- Reuniones para informar.
- Reuniones mixtas.

La duración es de 3 días, que hacen un total de 22 horas.

Está dedicado para técnicos y directivos del Grupo que coordinen y dirijan reuniones de forma habitual.

El curso está diseñado para impartirlo mediante cortas exposiciones teóricas y realización de ejercicios prácticos siguiendo la técnica del Role-playing. Estas representaciones son grabadas en vídeo para su posterior proyección, en la que se analizan los distintos comportamientos de los participantes y la adquisición de los conocimientos teóricos expuestos previamente.

La evaluación se realiza a nivel individual, mediante entrevistas personales con el monitor, que va indicando a cada asistente sus puntos débiles y como debe actuar para mejorarlos.

DESARROLLO DE HABILIDADES DE EXPRESIÓN

Los objetivos a buscar son:

- Dar a conocer las técnicas de expresión oral y corporal necesarias para hablar en público.
- Poner en práctica mediante situaciones simuladas las habilidades que facilitan la intercomunicación personal efectiva.

El programa para la búsqueda de estos objetivos es:

- La imagen.
- La expresión persuasiva.
- Educación y empleo de la voz.
- Exigencias de la comunicación oral.
- El auditorio.
- Expresión oral y comunicación del pensamiento.
- El uso de medios y recursos técnicos.

La duración es de 3 días, que hacen un total de 22 horas.

Está dedicado para técnicos y directivos del Grupo que tengan necesidad de realizar presentaciones de forma habitual.

El curso está diseñado para impartirlo mediante cortas exposiciones teóricas y realización de ejercicios prácticos individuales siguiendo la técnica del Role-playing y grabando en videos, también individuales, para su posterior revisión personal, en la que se analizan las actuaciones de los participantes y se observa el grado de aprovechamiento.

La evaluación se realiza a nivel individual, mediante entrevistas personales con el monitor, que va indicando a cada asistente sus puntos débiles y como debe actuar para mejorar su situación. Al finalizar el curso cada asistente recibe una cinta de vídeo con todas sus actuaciones para poderlas revisar posteriormente y continuar mejorando en sus necesidades.

3. – PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE ÁREA Y FUNCIONES

ÁREA FINANCIERA

CONTABILIDAD BANCARIA

El objetivo a buscar es el de proporcionar los conocimientos necesarios para la correcta contabilización de las operaciones bancarias.

El programa para la búsqueda de estos objetivos es:

- Normativa contable, entidades de crédito.
- Principios generales.
- Criterios generales de valoración.
- Clasificación del balance:
 - Activo.
 - Pasivo.
 - Cuentas de orden.
- Cuentas de perdidas y ganancias.
- Plan de cuentas del Banco X:
 - Clase de cuentas.
 - Identificativo de las cuentas.
 - Informativo de la cuenta.
 - Clave concepto de las cuentas.
 - Definición de las oficinas.
- Manual contable del Banco X.

La duración es de 3 días, que hacen un total de 22 horas.

La metodología que se sigue es la de las clases teóricas con exposición de ejemplos y casos prácticos.

La evaluación se realiza a través de entrevistas con sus Jefes directos.

PRODUCTOS DERIVADOS

Los objetivos a buscar son:

- Conocer las características fundamentales de los productos financieros derivados.
- Estudiar los derivados desde las diferentes perspectivas: negociación, contratación, control de riesgos, contabilidad y fiscalidad.

El programa para la búsqueda de estos objetivos es:

- Instrumentos básicos.
- Equivalencia entre los instrumentos derivados y los instrumentos tradicionales.
- Utilidad de los instrumentos derivados.
- Introducción a las medidas de riesgo.
- Valoración de instrumentos derivados:

- Futuros y forwards.
- Derivados sobre renta fija.
- Derivados sobre renta variable.
- Derivados sobre tipo de cambio.
- Esquema general de control de riesgos y variables de control.

Contabilidad y fiscalidad de los productos derivados.

La duración es de 3 días, que hacen un total de 22 horas.

La metodología se basa en exposiciones y en casos prácticos.

La evaluación se realiza mediante encuestas a la finalización del curso.

PLAN DE CUENTAS DE LA RED EXTERIOR

Los objetivos a buscar son:

Dar a conocer el manual de procedimientos contables del Plan de Cuentas Corporativo Internacional del Grupo X.

Aprender a aplicar la normativa del Banco de España, del Banco X y de los países de acogida de nuestras sucursales.

El programa para la búsqueda de estos objetivos es:

1ª PARTE: ACTIVO

- Caja y Bancos Centrales.
- Oficina Central.
- Sucursales en el extranjero.
- Filiales bancarias.
- Entidades de crédito.
- Adquisiciones temporales de activos.
- Créditos y prestamos.
- Deudores a la vista y varios.
- Cartera de títulos de renta fija.
- Títulos de renta variable.
- Operaciones de mora específica.
- Operaciones de riesgo de País.
- Inmovilizado.
- Activos inmateriales.
- Cuentas diversas deudoras.

2ª PARTE: PASIVO

- Oficina Central.
- Sucursales en el extranjero.
- Filiales bancarias.
- Entidades de crédito.
- Cesión temporal de activos.
- Acreedores.

- Cuentas de fondos.
- Cuentas de resultados.
- Cuentas diversas acreedoras.

3ª PARTE: (Cuentas de Resultados, Pasivos y Orden)

- Ingresos y Costes.
- Gastos de explotación.
- Posición.
- Pasivos Contingentes.
- Cuentas de Orden.

La duración es de 3 días, que hacen un total de 22 horas.

El programa está destinado a personas que estén desempeñando estas funciones en las Unidades Extranjeras y en las Unidades de

- Finalidad de la consolidación contable.
- Definición de Grupo.
- Normativa reguladora: Especial referencia a entidades de crédito.
- Delimitación del perímetro de consolidación contable.
- Métodos de consolidación.
- Fases de consolidación.
- Método de integración global.
- Método de integración proporcional.
- Procedimiento de puesta en equivalencia.
- Consolidación a través de entidades no consolidadas.
- Cuentas de Perdidas y Ganancias consolidadas.
- Consolidación Fiscal.

La duración es de 4 días, que hacen un total de 30 horas.

Se basa en clases teóricas con ejemplos y casos prácticos.

La evaluación se realiza mediante encuestas recogidas a los participantes, al finalizar el curso.

Área de RR.HH y compras, inmuebles y seguridad

La función de RR.HH en el banco "X"

El objetivo de este curso consiste en proporcionar a todos los técnicos, con responsabilidad de dirección de personas, un conocimiento de la función de Recursos Humanos, que posibilita la mayor gerencia de su equipo.

El **programa** en que se basa este curso es el siguiente:

Estructura de la función de Recursos Humanos

- Administración de personal
- Contratación
- Seguridad social
- Aspectos regulados en el Convenio: Horarios, vacaciones, absentismo

- Beneficios sociales
- Relaciones Laborales
- La representación de los trabajadores en la empresa
- Conflictos colectivos
- Procedimiento laboral
- Salud laboral
- Gestión de personal
- Promoción/Carreras Profesionales/potenciales
- Sistemas de evaluación del desempeño
- Sistema de compensaciones
- Formación
- Política de formación
- Áreas de formación
- Plan de formación anual DURACIÓN: 30 horas

Los participantes en este curso serían todos los directores de unidad, de oficinas, jefes de gestión administrativa, técnicos con responsabilidad de mando (Territoriales), directores y técnicos con responsabilidad de mando (administración central).

El profesorado está formado por consultores externos y profesionales del banco y las clases se impartirán en los centros de formación territoriales.

La metodología a seguir estaría formada por clases magistrales, trabajos en grupo y resolución de casos.

La evaluación del curso se realizará en base a los casos resueltos por los participantes del grupo, bien por grupos o bien individualmente.

Administración de personal

El objetivo que se persigue con este curso consiste en proporcionar a los técnicos del área de administración de personal (administración central y unidades descentralizadas) un conocimiento global de las materias relacionadas con su área.

El programa es el siguiente:

- El contrato de trabajo
- Acceso al trabajo (demanda de empleo; oferta; INEM; Oficinas de colocación)
- Contrato de trabajo (requisitos, condiciones de validez, nulidad, forma)
- Periodo de prueba
- Regulación laboral de naturaleza especial
- Modificación del contrato de trabajo
- Suspensión y extinción del contrato de trabajo
- La contratación temporal
- Seguridad Social

- Responsabilidad en el pago de obligaciones
- Régimen General de la Seguridad Social
- Afiliación y alta del trabajador
- Cotización
- Recaudación y cuotas
- Retención de la cuota obrera
- Acción protectora, prestaciones
- Incapacidad temporal e invalidez permanente
- Desempleo y jubilación

- La retribución

- Sistema de compensaciones en el Grupo
- Aspectos legales de la retribución
- Gestión de la nomina
- Pensiones
- Fondos de Pensiones

- La fiscalidad en el ámbito laboral

- Retenciones e ingresos a cuenta
- Obligaciones formales de información
- Indemnizaciones por extinción de la relación laboral
- Responsabilidad por el incumplimiento de obligaciones fiscales

- Convenio colectivo

- Aspectos que afectan al área de administración

- Beneficios sociales DURACIÓN: 40 horas

Participantes de este curso, serán los técnicos del área de administración de personal (administración central y unidades descentralizadas).

Este cursillo puede ser interesante como vía de profundización en la materia para los responsables de personal (unidades descentralizadas)

El profesorado está formado por consultores externos y profesionales de la empresa. La metodología se divide en:

Clases magistrales, trabajos en grupo y resolución de casos.

En cuanto a la evaluación hay que decir que a lo largo del curso se realizarán, por grupos y/o individualmente, casos prácticos relativos a las materias del programa. Dichos casos permitirán evaluar la asimilación de los conocimientos que se han impartido.

Gestión de personal

Los objetivos de este curso son:

Proporcionar a los técnicos del área de gestión y formación de personal (Administración central y unidades descentralizadas), los conocimientos necesarios para desarrollar una gestión integrada de los Recursos

Humanos, así como el entrenamiento en técnicas de entrevista y negociación, esenciales para el desempeño de su función.

El programa se divide en los siguientes temas:

- Sistemas de selección de personal
 - Criterios
 - Evaluación de candidatos
 - La entrevista
 - Nuevas técnicas para la selección de personal: Assessment Centers, In-Basket, Dinámicas de grupo
- Sistemas de evaluación del desempeño
 - Distintos tipos de modelos: ventajas e inconvenientes
 - Modelos del Grupo
- Sistemas de planificación de RR.HH.
 - La evaluación de capacidades y potencial directivo
 - Identificación: técnicas. El modelo del Grupo.
 - Planificación de carreras
 - Desarrollo de carreras
 - Plan de sucesión
- Sistemas de optimización de la actividad laboral
 - Encaje persona/puesto
 - Programas de cambio funcional
 - La función de formación
 - Identificación de necesidades y clientes
 - Desarrollo de actividades
 - Evaluación de la formación
- El clima laboral y la cultura de empresa
 - Motivación, satisfacción y rendimiento en el trabajo: Teorías y técnicas de intervención
 - La comunicación y la formación en la empresa
 - La resolución de conflictos
- Técnicas
 - Entrevista
 - Negociación DURACIÓN: 80 horas

Los participantes de este curso son los técnicos de las áreas de gestión y formación de personal (administración central y unidades descentralizadas).

El profesorado está formado por consultores externos y profesionales del Banco.

La metodología se divide en: Clases magistrales, trabajos en grupo, resolución de casos, prácticas, con utilización de medios audiovisuales, para el entrenamiento de las técnicas.

En cuanto al lugar de impartición hay que decir que tanto este curso como el anterior, se impartirán de forma centralizada.

Relaciones Laborales

El objetivo que se busca con este curso, consiste en proporcionar a los técnicos de las áreas de asesoría laboral y relaciones laborales un conocimiento profundo de las materias de su función, y su aplicación en el Grupo, con un especial énfasis en las modificaciones del marco laboral desarrolladas y previstas. Por otro lado, se pretende capacitarles en técnicas de negociación.

El programa del curso, se encuentra estructurado en los siguientes temas:

- El marco jurídico laboral
- La contratación individual
- El contrato de trabajo. Modalidades
- Derechos y deberes laborales
- Retribución
- Seguridad social
- Régimen general de la Seguridad de la Seguridad Social
- Afiliación y alta del trabajador
- Cotización
- Acción protectora, prestaciones
- Negociación colectiva
- Conflictos colectivos
- Sistema disciplinario
- Las infracciones laborales del trabajador
- El procedimiento sancionador
- La ley de infracciones y sanciones de orden Social
- La autoridad laboral
- El convenio de banca
- Salud laboral
- La nueva ley de salud laboral y la normativa de la UE
- Obligaciones de empresarios y trabajadores DURACIÓN: 60 horas

Los participantes, en este caso, serían los técnicos de las áreas de asesoría laboral y relaciones laborales. Puede ser interesante como vía de profundización en la materia para los responsables de personal (unidades descentralizadas).

El profesorado está integrado por consultores externos y profesionales del Banco.

En cuanto a la metodología a seguir, ésta se dividiría en clases magistrales, trabajos en grupo, resolución de casos y prácticas con utilización de medios audiovisuales, para el entrenamiento de las técnicas.

La evaluación se basará en los casos prácticos realizados por el alumnado, relativos a las materias del programa con el fin de medir la asimilación de los conocimientos que se han impartido.

El curso se imparte de forma centralizada.

Informática aplicada a los Recursos Humanos

El objetivo de este curso es proporcionar a los técnicos de personal un conocimiento de diversas herramientas informáticas para su utilización como soporte en el manejo de datos y para facilitar el desarrollo de su actividad.

El programa en que se estructura es el siguiente:

- Base de datos de personal (GIP)
- Contenido
- Exploración
- Focus
- Presentación gráfica de datos
- Tratamiento de textos
- Correo electrónico
- Hoja de cálculo DURACIÓN: 90 horas

Participantes dentro de este cursillo, serían los técnicos de personal (administración central y unidades descentralizadas). Puede ser de utilidad para los responsables de personal (Unidades descentralizadas).

El profesorado estará formado, como en la mayoría de los cursos, por consultores externos y profesionales del propio banco.

La enseñanza es puramente práctica basada en el manejo del ordenador para asimilar los distintos conocimientos.

Las características de los conocimientos a adquirir y la utilización del ordenador como soporte, hacen imprescindible el dominio de un tema antes de pasar al siguiente; por lo que el proceso de evaluación es continuo a lo largo del programa.

Se imparte de forma centralizada.

FORMACIÓN DE FORMADORES

Los objetivos de este curso son dos:

Por un lado se trataría de facilitar la actuación de los instructores colaboradores en formación, y por otro, mejorar las técnicas que se utilizan en la impartición de un curso.

El programa estaría estructurado de la siguiente manera:

- Programación de un curso:
- Conocimiento de los asistentes
- Fijación de los objetivos

- Selección de los objetivos
- Técnicas de impartición
- Guión de clase
- Metodología didáctica
- Utilización de recursos y soportes audiovisuales
- Evaluación de la formación
- Formación de adultos
- Motivación en la formación
- Comunicación en el aula DURACIÓN: 5 días (36 horas)

Dentro de este curso, tomarán parte todas las personas que participan como profesores en acciones de formación de manera habitual.

El profesorado estará formado exclusivamente por consultores externos, ya que los profesionales del banco que imparten clases en la mayoría de los cursos, en este caso, formarán parte del alumnado.

SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS

Los objetivos a buscar con este curso serían:

Dar a conocer las técnicas de prevención, detección y extinción de incendios.

Y, en segundo lugar, sensibilizar a los participantes de la importancia de su colaboración en situaciones de emergencia.

El programa estaría formado por cuatro puntos muy bien definidos, que serían:

- Tecnología del fuego
- Clasificación de los fuegos
- Agentes extintores
- Riesgos en edificios de uso administrativo
- Prácticas: Manejo de extintores y de mangueras. DURACIÓN: 2 días

Los participantes de este curso son el personal voluntario que colabora en los planes de evacuación y emergencia de edificios de media y gran altura.

El profesorado como siempre, estaría formado por consultores externos y técnicos del banco.

La forma de impartir el curso consta de exposiciones teóricas, apoyadas en material audiovisual, y complementadas con ejercicios de extinción de incendios realizados en un campo de pruebas de fuego.

En este curso se evalúa mediante una encuesta, al finalizar el seminario, y se imparten las clases en los centros de formación y campos de pruebas.

PREVENCIÓN DE RIESGOS POR COMPORTAMIENTOS ANTISOCIALES

El objetivo primordial que se busca con este curso consiste en proporcionar a los participantes, técnicas de prevención de riesgos derivados de actuaciones antisociales.

El programa que se sigue es el siguiente:

- Normativa del banco en materia de seguridad.
- Prevención de riesgos laborales en las actividades de gestión comercial.
- Introducción
- Prevención
- Técnicas de autocontrol
- Respiración y relajación
- Desensibilización sistemática DURACIÓN: 7 horas

En este curso participan los gestores comerciales en oficinas del banco. El profesorado está formado por consultores externos y técnicos del banco, y la forma de impartir las clases se divide en exposición teórica y ejercicios prácticos.

Se evalúa en base a la aplicación práctica de las técnicas enseñadas en el curso, y se imparten las clases en los centros de formación.

SEGURIDAD EN OFICINAS

Los objetivos son dos:

Dar a conocer los métodos procedimientos y sistemas de seguridad establecidos por el banco, y en segundo lugar, sensibilizar a los participantes en materia de seguridad instando al mejor conocimiento de los sistemas de seguridad y su correcta utilización al objeto de prevenir y evitar riesgos, tratando de disuadir la comisión de hechos delictivos.

El programa se basa en tres puntos que son:

- Formas de operar de la delincuencia y medios para prevenir sus acciones
- Normas establecidas para evitar robos
- Descripción de los elementos técnicos de seguridad y su finalidad DURACIÓN: 4 horas

El colectivo al que está dirigido este curso, es el personal de oficinas operativas, especialmente el que realiza labores de atención al público. El profesorado lo forman expertos de seguridad de los departamentos de administración y medios de las D.A.R.s.

La metodología se divide en exposiciones teóricas, apoyadas en material audiovisual, y complementadas con discusiones de casos prácticos y reales y, el lugar de impartición serán las propias oficinas.

BLANQUEO DE CAPITALS

Los objetivos a buscar son:

Proporcionar a los participantes información en relación con el blanqueo de dinero procedente del narcotráfico o terrorismo, previniéndoles sobre las formas existentes para detectar este tipo de situaciones, y las actuaciones a llevar a cabo.

Además de esto, sensibilizarles con esta problemática, evitando que se utilice al banco para estas prácticas delictivas.

El programa es el siguiente:

- Identificación de clientes
- Conocimiento de la ley 19/1993 y su reglamento
- Cooperación con las autoridades
- Perfiles de operaciones para análisis
- Ejemplos de operaciones sospechosas DURACIÓN: 4horas

Participantes son: La totalidad de la plantilla, especialmente la relacionada más directamente con las operaciones de los clientes.

El profesorado está formado por departamentos de auditoría, asesoría jurídica y seguridad.

En cuanto a la metodología a seguir se dividiría en exposiciones teóricas, apoyadas en material audiovisual, y complementadas con discusiones de casos prácticos y reales.

Lugar de impartición: Administración central, territorio y bancos del grupo.

FRAUDE Y ESTAFA EN MEDIOS DE PAGO

Con este curso se busca proporcionar a los participantes información de estas técnicas de delincuencia, para que puedan prevenir, detectar y, en su caso, evitar el fraude al banco y los consiguientes quebrantos económicos.

Programa:

Talones manipulados

Fraudes con tarjetas de crédito

Fraude en el pago de Eurocheques

Fraudes relacionados con cheques de viaje

Fraudes relacionados con libretas de ahorro

Billetes falsos DURACIÓN: 1 día (8horas)

Participantes:

Personal que, por su función, pueda estar con esta problemática y que pueda resultar afectada por ella.

El profesorado estará formado por técnicos internos, de los departamentos de administración y medios de las D.A.R.s., y la metodología constará de exposiciones teóricas, apoyadas en material audiovisual y en el estudio del manual de fraudes y estafas, y complementadas con discusiones de casos prácticos.

Este curso será impartido en las propias oficinas.