

CADENA DE VALOR

<p>INFRAESTRUCTURA ADMINISTRATIVA</p> <p>Elaboración y revisión anual del plan estratégico institucional.</p> <p>Monitoreo de indicadores financieros y de gestión por gerencia.</p> <p>Preparación de estados financieros auditados conforme a la SBS.</p> <p>Diseño y control del presupuesto operativo anual.</p> <p>Supervisión del cumplimiento de políticas contables y tributarias.</p> <p>Elaboración de proformas y simulaciones financieras para decisiones de crédito o expansión.</p> <p>Implementación de sistemas de control interno y auditoría interna.</p>
<p>RECURSOS HUMANOS</p> <p>Definición de perfiles de puesto alineados a los objetivos estratégicos.</p> <p>Procesos transparentes de selección y contratación de personal.</p> <p>Elaboración y actualización de escalas salariales y beneficios.</p> <p>Diseño de programas de capacitación técnica y de liderazgo.</p> <p>Evaluaciones periódicas de desempeño y productividad laboral.</p> <p>Promoción del bienestar organizacional y clima laboral positivo.</p> <p>Aplicación de procesos disciplinarios o despídos justificados bajo norma.</p> <p>Implementación de programas de reconocimiento y motivación.</p> <p>Uso de herramientas tecnológicas para gestión digital del talento (evaluaciones, vacaciones, planillas).</p>
<p>DESARROLLO TECNOLÓGICO</p> <p>Actualización continua de los sistemas de información y bases de datos.</p> <p>Fortalecimiento de la seguridad cibernetica y protección de datos.</p> <p>Implementación de banca móvil y plataformas digitales 24/7.</p> <p>Mantenimiento preventivo de equipos informáticos y software.</p> <p>Desarrollo de herramientas para monitoreo de riesgos y desempeño.</p> <p>Modernización de infraestructura de redes y servidores.</p>
<p>ABASTECIMIENTO</p> <p>Planificación de requerimientos de materiales y servicios.</p> <p>Evaluación y homologación de proveedores confiables.</p> <p>Convocatorias a procesos de licitación y concursos públicos.</p> <p>Emisión de órdenes de compra o servicio según políticas internas.</p> <p>Coordinación con el área financiera para pagos y presupuestos de adquisiciones.</p> <p>Recepción y verificación de materiales y merchandising en almacén.</p> <p>Control de calidad y registro de inventarios institucionales.</p> <p>Optimización del almacenamiento y distribución interna de materiales.</p> <p>Digitalización del proceso de logística y abastecimiento para trazabilidad.</p>

margen

Actividades SOPORTE

Actividades PRIMARIAS

LOGÍSTICA INTERNA	OPERACIONES	LOGÍSTICA EXTERNA	MARKETING Y VENTAS	SERVICIOS POSTVENTA
Evaluación y selección de proveedores financieros y tecnológicos.	Evaluación y aprobación de créditos MYPE y personales.	Entrega y activación de productos financieros (tarjetas, cuentas, préstamos).	Segmentación del mercado por tipo de cliente (MYPE, joven, rural, etc.)	Recepción y atención de quejas y reclamos de clientes.
Elaboración y envío de órdenes de compra o contratación de servicios.	Control de cartera y seguimiento de clientes activos.	Distribución de material informativo y promocional.	Desarrollo y lanzamiento de campañas publicitarias	Implementación de encuestas de satisfacción y calidad de servicio.
Recepción y validación de documentación administrativa y legal.	Revisión y actualización de procedimientos operativos.	Supervisión del funcionamiento de corresponsales y cajeros automáticos.	Gestión de marca y comunicación institucional	Seguimiento de casos hasta su resolución.
Control de calidad en los procesos de adquisición de bienes y servicios.	Elaboración de reportes de desempeño financiero diario.	Control de calidad del servicio brindado en agencias y canales virtuales.	Promoción de nuevos productos y servicios financieros	Actualización de bases de datos de clientes y feedback.
Almacenamiento y gestión de inventarios (equipos, suministros, documentos).	Procesamiento de transacciones y depósitos.	Mantenimiento de sistemas de pago y canales electrónicos.	Participación en ferias y eventos empresariales	Programas de fidelización y recompensas.
Coordinación con el área contable para pagos y registros.	Control de cumplimiento de políticas SBS y auditoría interna.	Coordinación con empresas aliadas (Yape, Plin, KasNet).	Diseño de estrategias de venta cruzada y digital	Soporte técnico para banca móvil y canales digitales.
Digitalización de órdenes y contratos.	Supervisión de agencias y canales digitales.		Coordinación con medios de comunicación y redes sociales	Comunicación proactiva ante incidencias o cambios en servicios.
Verificación de cumplimiento de normas internas de compras.	Estandarización de procesos de atención al cliente.		Seguimiento del impacto comercial de campañas (ROI publicitario)	Evaluación de tiempos de respuesta en reclamos.
Optimización del flujo logístico mediante software ERP.	Ánalisis de rentabilidad de productos financieros.			Registro y análisis de quejas recurrentes para mejora continua.
	Coordinación entre áreas (riesgos,			



Proveedores



CLIENTE