

EVELYN DAYANA SALAMANCA REY

Ingeniero Industrial-Magíster Instituciones Financieras

Universidad Católica Andrés Bello

R.U.T. 25177204-5

Email: evelyn_salamanca@hotmail.com

Telf.: +56 959440826 / +56 228465486

Ingeniero Industrial con Especialización y Maestría en Instituciones Financieras; 12 años de experiencia en el Sector Bancario en las áreas de Control de Gestión, Banca Comercial, Servicios, Call Center, Calidad, Canales, Procesos y Proyectos.

INFORMACIÓN ACADEMICA

Año	Universidad	Título Obtenido
Dic. 2013	Universidad Católica Andrés Bello	Maestría en Instituciones Financieras
Jul. 2009	Universidad Católica Andrés Bello	Especialista en Análisis y Gestión de las Instituciones Financieras
Oct. 2004	Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre" Vice-Rectorado "Luis Caballero Mejías"	Ingeniero Industrial

EXPERIENCIA LABORAL

Marzo 2012- Abril 2016 Banco de Venezuela Vicepresidencia de Inteligencia Comercial

Cargo: Gerente de Seguimiento de Servicios- Jefe Inmediato: Susana de Abreu (+584143334044)

email: susana_de_abreu@banvez.com, susanadeabreup@gmail.com

Funciones:

- Diseñar el sistema de Control de Gestión, Concurso de Resultados (Plan de Incentivos) y Campañas Comerciales para las áreas de: Servicios Banca Comercial (Red de Oficinas), Call Center, Canales (Cajeros Automáticos, POS y TBCOM) y Banca Privada (Clientes VIP).
- Diseñar y realizar Seguimiento al sistema de Indicadores de Gestión: negociación en la asignación de metas alineadas con los objetivos estratégicos de la organización, así como el seguimiento del cumplimiento obtenido por el personal de acuerdo a su desempeño.
- Diseñar y Calcular la Evaluación de Desempeño del personal.

Logros:

- Diseño e Implementación del Concurso de Resultados para el área de Canales (Cajeros Automáticos, POS y TBCOM).
- Mejora en los procesos operativos y en los tiempos del cálculo del Concurso de Resultados del área de Servicios en un 50%.
- Reingeniería al Concurso de Resultados del Call Center y mejora en los tiempos del cálculo en un 75%.

Julio 2008- Enero 2012. BANESCO Banco Universal Vicepresidencia de Procesos de Negocio

Cargo: Jefe de Proyecto - Jefe Inmediato: Solimar Contreras (+584123244305) solimar_contreras@yahoo.com

Funciones:

- Desarrollar proyectos de acuerdo a las necesidades del banco en las áreas de: Bancos Internacionales: Banesco S.A. (Panamá), Banesco Internacional Bank Corp. (Puerto Rico), BBU Bank (Miami); adaptadas al marco regulatorio del país.
- Otras áreas de experiencia: Comercio Exterior, Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Registro al Cliente, Ventas y Agencia Comunitaria.
- Diseñar Productos y Servicios, de acuerdo a las necesidades del negocio, así como las Normativas, Procesos e identificación de riesgos asociados.
- Analizar la cadena de valor de los procesos, identificar oportunidades de mejora, proponer procesos alternativos (estructura, funciones, perfiles de cargo).
- Diseñar el sistema de Indicadores de Gestión, de dichos procesos a fin de monitorear su desempeño (Metodología Balanced Scorecard).
- Apoyar al usuario en la elaboración de los requerimientos funcionales para los desarrollos tecnológicos.
- Coordinar capacitaciones y adiestramientos en las distintas implantaciones.

Logros:

- Homologación de los Productos y Servicios de Banesco Banco Universal (Venezuela) en Banesco S.A. (Panamá).
- Documentación y establecimiento de Reglas de Negocio para los Productos y Servicios interrelacionados entre Banesco Banco Universal (Venezuela) en Banesco S.A. (Panamá); así como diseño de un Sistema de Indicadores de dichos procesos (Balanced Scorecard).
- Reingeniería del Proceso de Colocación de Certificados de Depósito a Plazo Fijo en Banesco S.A. (Panamá), a través de BanescoOnline logrando una mejora en el uso del servicio del 30%.
- Análisis del Macro-Proceso y Documentación de los procesos del área de Prevención y Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

Octubre 2004- Julio 2008. Banco de Venezuela. V.P. Calidad y Servicios al Cliente. Cargo: Especialista de Calidad. Jefe Inmediato: José Luis Vargas (+584166111357) jose_l_vargas@banvez.com joselvargas70@gmail.com

Funciones:

- Diseñar, Implantar y hacer seguimiento del sistema de Indicadores de Gestión del área de Servicios Banca Comercial (Red de Oficinas), Servicios al Cliente Interno y Servicios al Cliente Externo.
- Efectuar seguimiento y control de la plantilla de la Red Comercial, así como de las vacantes por agencia.
- Diseñar e implantar mejoras en los sistemas de información gerenciales en cuanto al cumplimiento de los indicadores.
- Analizar la apertura de nuevas agencias, segmentos a la que estará dirigida, distribución y layouts.

Logros:

- Diseño de bases de datos para control y seguimiento de la información de las agencias.
- Diseño de un sistema de seguimiento de los indicadores vacantes y rotación del personal de la red de oficinas.

CAPACIDAD TÉCNICA: Office, MS Project y MS Visio.