

**Optimización de la Gestión de Fondos Bursátiles: Diseño de archivo de contingencia y
mejora de la eficiencia operativa**

Presentado por:

Maira Alejandra Ramírez Garzón

Tutor

Leidy Viviana Quintín Lizcano

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá D.C, 2024

Agradecimientos

Quisiera expresar mi profundo agradecimiento a todas las personas que me apoyaron de manera significativa a seguir con el cumplimiento mis metas. En primer lugar, quiero agradecer a la Universidad Santo Tomas por brindarme los conocimientos teóricos y por haberme acompañado durante el desarrollo de mi práctica profesional. A los docentes de la institución que con sus conocimientos y guía fueron fundamentales para el desarrollo de este trabajo. También quiero agradecer a mis compañeros y amigos por la motivación en los momentos difíciles. Finalmente, agradezco sinceramente a mi familia por su apoyo incondicional y comprensión durante esta etapa. A todos y cada uno de ustedes, ¡muchas gracias!"

Resumen

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales se aborda la importancia de analizar y proponer mejoras en la gestión de fondos bursátiles en Citibank - Cititrust, reconociendo los desafíos a los que se enfrenta la institución en términos de riesgos financieros, regulatorios y de seguridad cibernética. Este planteamiento se fundamenta en la necesidad de proteger la estabilidad financiera y la reputación de la institución en un entorno global altamente competitivo y dinámico.

Este análisis se enfoca especialmente en el sistema de generación automática de informes, como el archivo de operaciones pendientes por cumplir en el fondo de ETF. Este es un documento de contingencia específicamente diseñado para mitigar los riesgos asociados con posibles fallos en los sistemas automáticos que generan este reporte, tiene un enfoque estructurado y detallado para abordar cualquier eventualidad. Además, agiliza los tiempos de respuesta y proporciona soluciones rápidas y efectivas, convirtiéndose así en una herramienta para mantener la eficiencia operativa y reducir el impacto de las interrupciones en las actividades diarias. Su implementación ha demostrado ser fundamental para preservar la continuidad de las operaciones y cumplir con los tiempos de envío de reportes acordados con el gestor.

Palabras Clave: Fortalecimiento de la Seguridad, Servicio al Cliente, Eficiencia Operativa, Negocios Internacionales, Competitividad, Fondos Bursátiles, Tecnología.

Abstract

During the development of professional practices, the importance of analyzing and proposing improvements in the management of stock funds at Citibank - Cititrust is addressed, recognizing the challenges faced by the institution in terms of financial, regulatory and cybersecurity risks. This approach is based on the need to protect the financial stability and reputation of the institution in a highly competitive and dynamic global environment.

This analysis focuses especially on the automatic reporting system, such as the filing of pending trades to be fulfilled in the ETF fund. This is a contingency document specifically designed to mitigate the risks associated with possible failures in the automatic systems that generate this report, it has a structured and detailed approach to address any eventuality. In addition, it speeds up response times and provides fast and effective solutions, thus becoming a tool to maintain operational efficiency and reduce the impact of interruptions on daily activities. Its implementation has proven to be essential to preserve the continuity of operations and comply with the report sending times agreed with the manager.

Key Words: Strengthening Security, Customer Service, Operational Efficiency, International Business, Competitiveness, Stock Funds, Technology.

Contenido

- Introducción 8**
- 1. Aspectos Generales 9**
 - 1.1 CITIBANK COLOMBIA - FIDUCIARIA CITITRUST.....9**
 - 1.1.1 Misión, Visión y Valores9
 - 1.1.2 Ubicación Geográfica 10
 - 1.1.3 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica 11
 - 1.1.4.1 Análisis DOFA 11
 - 1.1.4.1.1 Fortalezas: 12
 - 1.1.4.1.2 Oportunidades: 12
 - 1.1.4.1.3 Debilidades: 12
 - 1.1.4.1.4 Amenazas: 13
 - 2. Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales13**
 - 2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales..... 13
 - 2.2 Importancia, Limitaciones y Alcance..... 14
 - 2.3 Objetivo General.....16**
 - 2.3.1 Objetivos Específicos 16
 - 3. Contenido Plan de Mejora16**
 - 3.2 Conclusiones 19
 - 4. Seguimiento Practica Profesional19**
 - 4.1 Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo con sus prácticas profesionales 19
 - 4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes.....20
 - Ciclo 120
 - Ciclo 221
 - Ciclo 321
 - Ciclo 421
- Referencias (Citibank, 2024) 22**

Ilustraciones

- 1 Ubicación Citibank Centro de Servicio 11

.

Introducción

El planteamiento principal de este informe se centra en la identificación de debilidades, amenazas y oportunidades que permitan establecer estrategias para mejorar la gestión de fondos bursátiles en Citibank – Cititrust dentro de los procesos operativos diarios de ETF (“Exchange Traded Fund), reconociendo la importancia de abordar riesgos financieros, regulatorios y de seguridad cibernética para salvaguardar la estabilidad financiera y la reputación de la institución en relación con el incumplimiento de los plazos de envío de reportes, debido a actividades manuales o reprocesos ocasionados por fallas tecnológicas

Durante este tiempo, se lleva a cabo un detallado examen de la gestión de los reportes diarios, así como de los sistemas y procesos internos que impactan directamente en la operativa del fondo. En este análisis, se ha destacado la prevalencia de situaciones relacionadas con fallos en sistemas automáticos, lo que subraya la urgencia de implementar planes de contingencia efectivos y programas de capacitación adecuados.

Particularmente, se observa que, dada la amplitud del fondo y la complejidad de sus archivos de información, resulta fundamental diseñar una estrategia integral de gestión de riesgos. En base a lo anterior, se lleva a cabo el diseño de un archivo de respaldo que es adaptable a los cambios tecnológicos, con el fin de garantizar el cumplimiento oportuno de las operaciones pendientes y mantener la integridad de los datos sensibles y confidenciales del fondo.

1. Aspectos Generales

1.1 CITIBANK COLOMBIA - FIDUCIARIA CITITRUST

Cititrust Colombia S.A. Sociedad Fiduciaria ("Cititrust") fue establecida en 1991 conforme a la Ley 45 de 1990, la cual exigía la separación de los negocios fiduciarios de la actividad bancaria propia. Durante más de una década, Cititrust ha expandido sus servicios de custodia a clientes locales e internacionales, convirtiéndose en uno de los principales proveedores en Colombia.

Ofrece servicios de custodia a inversionistas extranjeros, así como negocios de Fiducia Estructurada enfocados en operaciones financieras corporativas. Sus servicios están dirigidos principalmente a clientes corporativos e institucionales.

Cititrust cuenta con ventajas como presencia global, experiencia en custodia internacional, y procesos ágiles y seguros. Como Custodio autorizado por la Superintendencia de Valores de Colombia, garantiza un flujo de proceso seguro y eficiente para los inversionistas, respaldado por una infraestructura tecnológica y humana altamente calificada.

Además, cuenta con garantías técnicas y de seguro para el cumplimiento de sus funciones.

Cititrust lidera la gestión de custodia en Colombia y ha contribuido significativamente al desarrollo de esta actividad en el mercado colombiano. (Citibank, 2024)

1.1.1 Misión, Visión y Valores

MISIÓN: Citigroup demuestra su compromiso con la promoción del desarrollo económico global y el crecimiento sostenible. Estamos comprometidos a proporcionar productos y servicios innovadores que satisfagan las necesidades cambiantes de nuestros clientes y al mismo tiempo generemos retornos sostenibles para nuestros accionistas. Esta

declaración guía los objetivos a largo plazo de la empresa y ayuda a alinear su estrategia comercial con sus valores fundamentales. (Citibank, 2021)

VISIÓN: Ser la empresa de servicios financieros más confiable y respetada del mundo. Para lograrlo, la empresa se enfoca en brindar excelentes experiencias a los clientes y fomentar un ambiente de trabajo diverso e inclusivo que promueva la creatividad y la innovación. Esta visión refleja el compromiso de Citigroup con el crecimiento de la economía global y la mejora de la calidad de vida en todo el mundo. (Citibank, 2021)

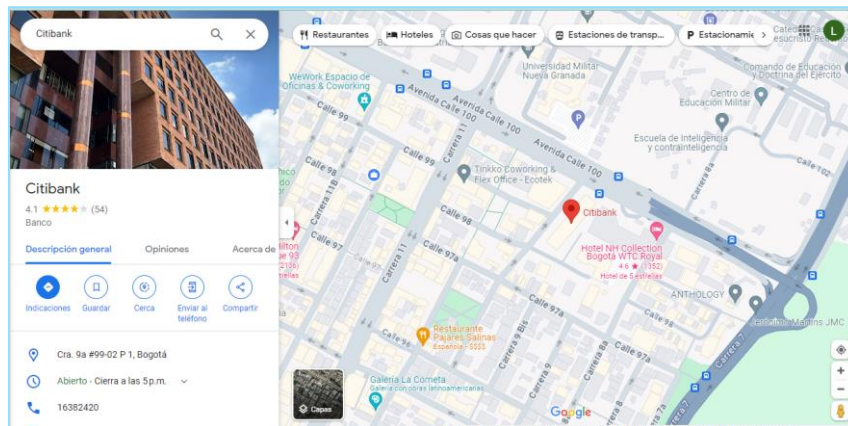
VALORES FUNDAMENTALES: La base de nuestra cultura y nuestro trabajo. La empresa se guía por tres valores fundamentales: responsabilidad financiera, innovación y crecimiento. La responsabilidad fiscal implica operar con integridad, transparencia y rendición de cuentas y generar confianza entre todas las partes, la innovación se fomenta a través de la innovación y la creatividad, animando a los empleados a encontrar nuevas soluciones y nuestro compromiso con el crecimiento es la mejora continua y la búsqueda del crecimiento sostenible para nuestros accionistas y grupos de interés. Estos valores definen la cultura y el enfoque de Citigroup. (Citibank, 2021)

1.1.2 Ubicación Geográfica

Durante el periodo de mis prácticas profesionales, tuve la oportunidad de desarrollar mis habilidades y conocimientos en Citibank con la siguiente descripción gráfica:

Ilustración 1

1 Ubicación Citibank Centro de Servicio



Nota: (Google, 2024)

Empresa: Citibank Colombia Centro de Servicio

Dirección: Calle 100, Carrera 9A No. 99-02 Piso 1 Local 104 – Bogotá/Colombia

Horario de atención: 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

1.1.3 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica

Área: Cititrust

Nombre del cargo: Analista de operaciones

Objetivos del cargo: Brindar apoyo integral a los participantes autorizados, gestionando registros, cumplimientos y reclamaciones, generando reportes diarios para el gestor de fondos bursátiles y mantener la contabilidad diaria.

1.1.4.1 Análisis DOFA

Ofrece una panorámica integral de los aspectos clave a tener en cuenta para Citibank-Cititrust. Esto abarca sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, considerando el entorno operativo y competitivo en el que se desenvuelve la entidad.

1.1.4.1.1 Fortalezas:

Expansión global: Citibank-Cititrust tiene una gran presencia geográfica que brinda acceso a una gran cantidad de clientes en todo el mundo.

Diversidad de productos y servicios: finanzas minoristas y corporativas hasta gestión de activos y servicios fiduciarios, ofrecemos una amplia gama de productos y servicios financieros para satisfacer una variedad de necesidades financieras.

Innovación y experiencia: La larga historia de innovación y experiencia de Citibank-Cititrust en la industria financiera le ha permitido adaptarse a los cambios del mercado y convertirse en un líder de la industria. (Citibank, 2024)

1.1.4.1.2 Oportunidades:

Mercados emergentes: Citibank-Cititrust puede aprovechar el crecimiento económico en los mercados emergentes para ofrecer una variedad de productos y servicios financieros adaptados a las necesidades locales.

Tecnología: Invertir en tecnología financiera ayuda a Citibank-Cititrust a mejorar la eficiencia operativa, brindar un mejor servicio y mejorar la experiencia del cliente.

Construcción de marca: Construir su marca y mejorar las relaciones con los clientes Citibank-Cititrust puede fortalecer su posición en el mercado y aumentar la confianza de los clientes.

1.1.4.1.3 Debilidades:

Exposición a riesgos financieros globales: La presencia global de Citibank-Cititrust aumenta su exposición a riesgos financieros y económicos en diferentes partes del mundo, lo que podría afectar su estabilidad financiera

Dependencia de cambios regulatorios y políticos: Los cambios financieros y políticos en varios países pueden afectar las operaciones y la rentabilidad de Citibank-Cititrust, dando lugar a otras sorpresas y oportunidades.

Seguridad de los datos y riesgos de seguridad de los datos: En el entorno digital, Citibank-Cititrust enfrenta el riesgo de sufrir ciberataques y violaciones de la seguridad de los datos que pueden socavar la confianza de los clientes y la integridad organizacional. (Citibank, 2023)

1.1.4.1.4 Amenazas:

Competencia seria: Citibank-Cititrust enfrenta una fuerte competencia de otros grandes bancos internacionales, así como de instituciones financieras más pequeñas y nuevas empresas de tecnología financiera.

Incertidumbre del mercado: La inestabilidad en los mercados financieros globales puede afectar negativamente el desempeño financiero de Citibank-Cititrust y su capacidad para generar ganancias reales.

Cambios regulatorios adversos: Los cambios regulatorios adversos en varias jurisdicciones pueden aumentar los costos y las restricciones en las operaciones de Citibank-Cititrust, lo que puede afectar la eficiencia y flexibilidad de las operaciones

2. Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

Durante el período de prácticas profesionales, identifiqué una serie de desafíos en nuestra operativa diaria debido a problemas técnicos en nuestros sistemas, especialmente en el sistema de generación automática de informes, como el archivo de operaciones pendientes por cumplir en el fondo de ETF. En respuesta a estas situaciones, tuve la oportunidad de

desarrollar un documento de contingencia específicamente diseñado para mitigar los riesgos asociados con posibles fallos en estos sistemas críticos, denominado "Pending Operations".

La implementación de este documento de contingencia ofrece un enfoque estructurado y detallado para abordar cualquier eventualidad, agilizando los tiempos de respuesta y proporcionando soluciones rápidas y efectivas. Con la introducción de estas medidas de contingencia, se espera reducir significativamente los impactos negativos de los fallos técnicos en nuestros sistemas críticos y mejorar la eficiencia operativa de la organización

2.2 Importancia, Limitaciones y Alcance

Importancia: El archivo de contingencia desarrollado representa un componente importante en la optimización de nuestros procesos operativos. En primer lugar, garantiza que la información contenida en el sistema de generación automática de informes, específicamente en el archivo de operaciones pendientes por cumplir en el fondo de ETF, esté siempre disponible y actualizada incluso en situaciones de fallas técnicas o interrupciones inesperadas, manteniendo la continuidad de las operaciones y evitando contratiempos en la ejecución de las actividades diarias.

La correcta y precisa recopilación de información en este archivo de contingencia contribuye significativamente a la reducción de las manualidades y errores en los procesos operativos. Al ser con una fuente confiable y actualizada de datos, se puede minimizar los riesgos de errores humanos y garantizar la coherencia y precisión en las operaciones. Esto no solo mejora la eficiencia de los procesos, sino que también fortalece la integridad de los datos y la calidad de servicio.

Por último, es importante destacar que diversas áreas dentro de la organización dependen directamente de la información contenida en este archivo para llevar a cabo sus procesos de operativa diaria. Desde el equipo de análisis financiero hasta el departamento de

cumplimiento regulatorio, todos confían en la disponibilidad y precisión de estos datos para realizar sus funciones de manera efectiva y oportuna. Por lo tanto, el archivo de contingencia no solo beneficia el funcionamiento integrado de toda la organización.

Limitaciones: Una limitación significativa para la inclusión oficial del archivo de contingencia respaldado en Citi radica en la naturaleza no continua de estos casos en la empresa. Estos eventos son poco comunes, la alta dirección puede no considerar prioritario establecer un respaldo oficial, según las políticas de confidencialidad existentes.

En lugar de implementar un archivo de contingencia, la preferencia puede inclinarse hacia soluciones manuales en caso de eventualidades. Sin embargo, esta decisión puede tener implicaciones negativas, como la posibilidad de errores, un aumento en los tiempos de entrega y el incumplimiento de los plazos, que podrían evitarse con la disponibilidad de un respaldo automatizado confiable. Aunque el archivo de contingencia ofrecería una solución más eficiente y segura en tales circunstancias, su implementación puede verse obstaculizada por las políticas y prioridades de confidencialidad de la empresa.

Alcance: El alcance de este trabajo es de suma importancia, ya que aborda desafíos fundamentales que enfrenta la institución en su operación diaria. Se enfoca en la implementación de medidas preventivas ante situaciones inesperadas, especialmente en casos de fallas tecnológicas que puedan afectar el proceso operativo diario y, en última instancia, impactar de manera negativa la calidad y los tiempos de entrega de los servicios. Esto implica identificar y evaluar posibles escenarios de fallas tecnológicas, así como diseñar e implementar protocolos y procedimientos para responder de manera eficaz y oportuna si ocurren esas eventualidades.

2.3 Objetivo General

Desarrollar un archivo de contingencia para mitigar los impactos de fallas tecnológicas en la operación diaria del reporte de operaciones pendientes por cumplir del fondo ETF (Exchange Traded Funds).

2.3.1 Objetivos Específicos

- Mejorar la eficiencia del sistema de contingencia implementando mejoras específicas destinadas a optimizar la velocidad de respuesta del sistema.
- Optimizar la eficiencia en el envío de reportes, para facilitar la información oportuna del cumplimiento en los procesos en diversas áreas que requieren el archivo de contingencia.
- Reducir el riesgo de errores en la precisión de la información evitando procesos manuales, mediante la implementación de medidas que garanticen la credibilidad de los datos por medio del archivo de contingencia.

3. Contenido Plan de Mejora

Al realizar un análisis en las diversas actividades implicadas en el proceso de gestión de fondos bursátiles, se encuentran dificultades para abordar todos los procedimientos en situaciones donde los sistemas automatizados presentan fallas.

Esta situación podría ser crítica para asegurar la continuidad operativa. Por lo tanto, es necesario que los empleados asuman temporalmente las responsabilidades que realizan por sistemas automatizados. Es importante establecer planes de contingencia y proporcionar capacitación adecuada al personal, a fin de que puedan desempeñar estas funciones de manera efectiva ante la eventualidad de fallos en los sistemas automáticos. Aunque se presentan desafíos en la gestión cotidiana de estas actividades, resulta innegable que existen significativas oportunidades para mejorar la eficiencia operativa.

Este archivo lo se desarrolló indagando e identificando la fuente de cada valor existente en el archivo, Luego, utilizando la información provista por el gestor, así como las valoraciones y los precios de cierre de mercado, se realizaron los cálculos necesarios en Excel. Cada valor del reporte fue tratado con las fórmulas correspondientes, garantizando así la precisión y la integridad de los datos en todo momento

3.1 Propuesta de Mejora

Apoyar a los Participantes Autorizados para el registro de operaciones en el sistema, cumplimientos, solicitudes y reclamaciones: esta actividad consiste en asesorar al cliente (en este caso se conocen como participantes autorizados) a incluir sus operaciones en el sistema de Depósito de Valores, hacerle seguimiento para el cumplimiento t+2 y poder brindarles soporte por cualquier solicitud adicional que puedan tener con el proceso. Esto nos permite crear un mejor vínculo con los clientes y que los procesos fluyan de forma adecuada.

Generación y envío de reportes diarios para el gestor profesional de los fondos Bursátiles: Está actividad se debe realizar de forma diaria y con horarios específicos de acuerdo con el acuerdo de servicios con el gestor. Donde se generan los reportes correspondientes a las actividades evidenciando movimientos, valoración, gastos, ingresos y valor de la unidad para validarse y realizar la publicación al mercado.

Registro de la contabilidad diaria, correspondiente a los movimientos del día: Esta actividad consiste en validar cuáles son los movimientos contables diarios para poderlos incluir/contabilizar en el sistema interno donde afectará las cuentas del cliente de acuerdo con

cumplimientos, pago de facturas, recepción de dividendos, pago de recursos, entre otros.

Estos registros se enviarán al gestor por temas de conciliación.

Analizar las estadísticas semanales del área: Esta actividad consiste en la generación del formato para que todas las subáreas incluyan sus estadísticas semanales. Con esta información se debe analizar los tiempos y volúmenes, dejando comentarios para los rubros que apliquen. Y después son compartidos a nivel regional para temas estadísticos.

Validación de datos y operaciones en Deceval: Esta actividad consiste en validar que las órdenes registradas en el depósito de valores conocida con la canasta vigente para poder cargarlo a los sistemas internos sin errores. Esto permite que el proceso y el cumplimiento fluya.

Apoyar a los equipos de desarrollo para realización de pruebas para mejora en los procesos: Esta actividad nos permite estar más activos en los cambios que la entidad pueda tener para procesos diarios que involucren sistemas y el área tecnológica. Nosotros como usuarios debemos probar y garantizar que lo desarrollado cumpla con las expectativas. Lo que permite tener una visión preliminar al paso a producción por si hay algún comentario ajuste que sea necesario.

Los pagos correspondientes al producto en Banco República: Esta actividad consiste en incluir los traslados que deben pagarse por la plataforma del banco central. Esta información también se incluye de forma diaria.

Generación de estadísticas diarias para el Middle office: Esta actividad se debe realizar de forma diaria y consiste en informar al área encargada la totalidad de inversionistas, identificando los inversionistas para reportes internos.

Brindar respuesta a solicitudes de las comisionistas de bolsa con referencia a Fondos Extranjeros: Esta actividad consiste en responder solicitudes para las comisionistas

de bolsa donde suministramos los RUTs y certificaciones sobre los fondos custodiados por nosotros.

Apoyar al gestor en las investigaciones con referencia a los movimientos de

Recursos y posición: Esta actividad se basa en brindar diariamente un apoyo al gestor y poder resolver inquietudes o cualquier clase de solicitud en el menor tiempo posible, esto garantiza la satisfacción del cliente y un vínculo más fuerte para el rendimiento del fondo. Es nuestra responsabilidad poder aclarar las dudas y que el proceso y también las respuestas seas muy transparentes

3.2 Conclusiones

Después de analizar las diferentes actividades involucradas en el proceso de gestión de fondos bursátiles, se observan dificultades en cubrir todos los procesos cuando los sistemas automáticos fallan, esto puede ser crucial para garantizar la continuidad del trabajo. Es decir que los empleados asumen temporalmente las funciones que normalmente realizan las máquinas o sistemas automatizados. Es importante contar con planes de contingencia y capacitación para que el personal pueda realizar estas tareas de manera efectiva en caso de fallos en los sistemas automáticos.

Diseñar este archivo fue de suma importancia para las áreas que dependían de esta información ya que optimiza sus procesos y sirve de apoyo a respuestas rápidas ante un escenario de contingencia, ayuda de manera significativa a mitigar los riesgos, los tiempos de envío y seguridad de la información dejando a un lado la manualidad y contratiempos que puedan presentarse por fallas en los sistemas automáticos.

4. Seguimiento Practica Profesional

4.1 Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo con sus prácticas profesionales

PROGRAMA	ACTIVIDAD
Apoyo a Participantes Autorizados	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento para el registro de operaciones en el sistema. • Seguimiento para el cumplimiento t+2. • Soporte para solicitudes y reclamaciones adicionales.
Generación y Envío de Reportes Diarios	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de informes diarios con horarios específicos. • Inclusión de movimientos, valoración, gastos, ingresos y valor de la unidad. • Validación y envío de informes al gestor profesional de los fondos Bursátiles.
Registro de Contabilidad Diaria	<ul style="list-style-type: none"> • Validación de movimientos contables diarios. • Inclusión/contabilización en el sistema interno. • Envío de registros al gestor para conciliación.
Análisis de Estadísticas Semanales:	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de formato para subáreas. • Análisis de tiempos, volúmenes y comentarios para rubros aplicables. • Compartir estadísticas a nivel regional.
Validación de Datos y Operaciones en Deceval:	<ul style="list-style-type: none"> • Validación de órdenes en el depósito de valores. • Carga en sistemas internos sin errores.
Apoyo a Equipos de Desarrollo:	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en pruebas para mejora de procesos. • Garantía de cumplimiento de expectativas. • Revisión preliminar antes del paso a producción.
Procesamiento de Pagos en Banco República	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de traslados en plataforma del banco central. • Registro diario de la información.
Generación de Estadísticas Diarias para Middle Office:	<ul style="list-style-type: none"> • Informar sobre inversionistas diariamente. • Identificación de inversionistas para reportes internos.

4.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes.

Ciclo 1

Objetivo	Actividad	Logro	Dificultad
Mejora del Servicio al Cliente	Brindar asesoramiento y soporte, realizar seguimiento de operaciones, generar	Mejora del servicio al cliente, flujo eficiente de procesos y mayor	Mejora del servicio al cliente, flujo eficiente de procesos y mayor

	reportes diarios y validar movimientos contables.	transparencia en la contabilización	transparencia contable
--	---	-------------------------------------	------------------------

Ciclo 2

Objetivo	Actividad	Logro	Dificultad
Mejora Continua de Procesos	Optimización de procesos mediante pruebas de desarrollo, validación de datos en Deceval y respuesta a solicitudes de comisionistas sobre fondos extranjeros.	Implementación de mejoras mediante pruebas y ajustes, fluidez en el registro con validación de datos, y respuesta ágil a solicitudes de comisionistas para fortalecer relaciones.	Coordinación con equipos de desarrollo para pruebas oportunas, verificación minuciosa de datos para evitar errores, y manejo eficiente de solicitudes de comisionistas para diversos requerimientos.

Ciclo 3

Objetivo	Actividad	Logro	Dificultad
Eficiencia Operativa y Análisis Estratégico	Generación diaria de estadísticas para el Middle Office, análisis semanal de estadísticas a nivel regional, y apoyo en investigaciones de movimientos de recursos y posición al gestor.	Proporcionar datos precisos sobre inversionistas y movimientos financieros, analizar tendencias para detectar oportunidades, y colaborar en investigaciones para una toma de decisiones informada.	Gestionar la carga diaria de trabajo para generar estadísticas y análisis, interpretar datos para obtener insights relevantes y coordinar con el gestor para abordar investigaciones de manera ágil.

Ciclo 4

Objetivo	Actividad	Logro	Dificultad
Fortalecimiento de la Seguridad de Datos y Resiliencia ante Amenazas Cibernéticas	Implementar medidas de seguridad cibernética robustas, realizar auditorías periódicas, capacitar al personal en	Mejora en la protección de información confidencial, identificación proactiva de	Implementación de medidas de seguridad sin sacrificar accesibilidad, identificación

	prácticas de seguridad y desarrollar planes de contingencia ante ciberataques.	vulnerabilidades, y concientización del personal sobre amenazas cibernéticas.	precisa de vulnerabilidades y capacitación continua del personal en un entorno tecnológico cambiante.
--	--	---	---

Referencias

Citibank. (2021). *Nuestro Código de Conducta - Permitir el Crecimiento y Progreso*.

Obtenido de https://www.citibank.com/icg/sa/latam/uruguay/institutional-info/assets/docs/CITI_COC_INT_FINAL_052021_ES.pdf

Citibank. (2023). *Cititrust SA*. Obtenido de Citibank.com:

<https://www.citibank.com/icg/sa/latam/colombia/cititrust/assets/docs/Perfil-de-Riesgo-Operativo-Cititrust.pdf>

Citibank. (13 de Abril de 2024). *Cititrust S.A - Quienes Somos*. Obtenido de Citibank.com:

<https://www.citibank.com/icg/sa/latam/colombia/cititrust/>

Citibank. (2024). *Cititrust SA*. Obtenido de Citibank.com:

<https://www.citibank.com/icg/sa/latam/colombia/cititrust/#:~:text=Por%20su%20parte%2C%20es%20importante,sistematizados%20y%20seguros%2C%20entre%20otros.>

Google, A. d. (2024). *Captura de pantalla de Google Maps*. Obtenido de

<https://www.google.com/maps>.