



**INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO**

**CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR**

**Período Informado: Enero-Diciembre 2021**



Aprobado por

Ana Cristina López Craik de Tamayo

Representante Legal

Citibank N.A. Sucursal El Salvador

Marzo de 2022



## INFORME DE GOBIERNO COPORATIVO

### CITIBANK, N.A. SUCURSAL EL SALVADOR

Período Informado: enero-diciembre 2021

#### I. INFORME GENERAL

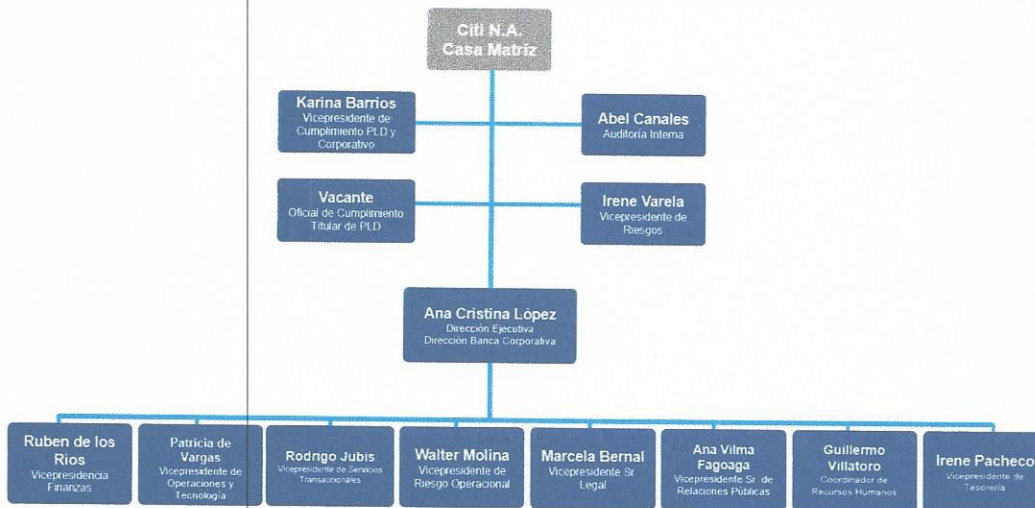
##### i. Grupo Financiero Internacional

El Grupo Financiero Internacional al que se pertenece es Grupo "Citi"

#### II. ALTA GERENCIA

##### i. Miembros de la Alta Gerencia y los cambios durante el Período Informado

Estructura Organizativa Citibank N.A. Sucursal El Salvador



31 Diciembre 2021



##### ii. Cambios durante el Período Informado

- 1 de abril asume el cargo de Vicepresidente de Finanzas, Ruben de los Rios
- 16 de septiembre, asume el cargo de Coordinador de Recursos Humanos, Guillermo Villatoro
- 30 de noviembre se traslada a otra posición el Oficial de Cumplimiento, Andres Valiente, dejando la posición vacante.

iii. **Manual de Selección de la Alta Gerencia**  
Manual en Anexo "A"

iv. **Informe de Cumplimiento de Políticas y Controles Internos**

Como parte de los mecanismos de control que posee Citibank, N.A. Sucursal El Salvador para el cumplimiento de políticas y procedimientos internos cuenta, entre otros, con pruebas de auto-evaluación que se llevan a cabo de manera trimestrales, semianuales o anuales. Los resultados de dichas pruebas de Auto-Evaluación realizadas en el año 2021 a continuación:

Trimestre	Calificación	Justificación
1Q2021	Nivel 4	El ejercicio refleja que el Riesgo Residual general de la entidad es Nivel 4, basado en: - La solidez de los controles probados en el periodo y sus resultados (94.53% Efectivo y Altamente Efectivo), - Los Riesgos Residuales fluctuaron entre 4 y 5 (Efectivo y Altamente Efectivo), y - así como Las métricas de gestión de los problemas. Adicionalmente, la calificación de las AU Mercados FXLM y O&T global Payments con nivel de riesgo residual 3, está afectando la calificación del país.
2Q2021	Nivel 4	El ejercicio refleja que el Riesgo Residual general de la entidad es Nivel 4, basado en: - La solidez de los controles probados en el periodo y sus resultados (94.83% Efectivo y Altamente Efectivo), - Los Riesgos Residuales fluctuaron entre 4 y 5 (Efectivo y Altamente Efectivo), y - así como Las métricas de gestión de los problemas. Adicionalmente, la calificación de las AU Mercados FXLM, HR y O&T global Loans Operation con nivel de riesgo residual 3, está afectando la calificación del país. .
3Q2021	Nivel 4	El ejercicio refleja que el Riesgo Residual general de la entidad es Nivel 4, basado en: - La solidez de los controles probados en el periodo y sus resultados (93.47% Efectivo y Altamente Efectivo), - Los Riesgos Residuales fluctuaron entre 4 y 5 (Efectivo y Altamente Efectivo), y - así como Las métricas de gestión de los problemas. Adicionalmente, la calificación de las AU Tesorería, HR y O&T global Loans Operation con nivel de riesgo residual 3, está afectando la calificación del país.



4Q2021	Nivel 4	El ejercicio refleja que el Riesgo Residual general de la entidad es Nivel 4, basado en: - La solidez de los controles probados en el período y sus resultados (94.21% Efectivo y Altamente Efectivo), - Los Riesgos Residuales fluctuaron entre 4 y 5 (Efectivo y Altamente Efectivo), y - así como Las métricas de gestión de los problemas. Adicionalmente, la calificación de las AU Tesorería, HR y Riesgo de crédito con nivel de riesgo residual 3, está afectando la calificación del país.
--------	---------	---

### III. COMITÉ DE AUDITORIA

#### 1. Miembros del Comité de Auditoría y los cambios durante el Período Informado:

##### i. El Comité de Auditoría lo conforman:

**Representante Legal/CCO:** Ana Cristina López de Tamayo

**Ejecutivo de Alto Nivel Gerencial:** Marcela Bernal (Directora Legal)

**Auditor Interno:** Abel Ernesto Canales

##### ii. Cambios Durante el Período Informado

No ocurrieron cambios a informar.

**2. Número de Sesiones celebradas en el Período Informado:** 5 Sesiones, y las fechas en que las mismas se realizaron: Febrero 04, 2021; Mayo 06, 2021, Agosto 18, 2021; Noviembre 04, 2021, Diciembre 06, 2021.

#### 3. Principales funciones desarrolladas en el Período Informado:

- a. Aseguramiento del cumplimiento de las disposiciones de la Superintendencia del Sistema Financiero, el Banco Central de Reserva y otras instituciones públicas en caso corresponda;
- b. Seguimiento de hallazgos incluidos en los informes de Auditoría Interna, el auditor externo en caso de ocurrencia, la Superintendencia del Sistema Financiero y otras instituciones públicas en caso aplicable, a fin de que sean solventadas o aclaradas;
- c. Colaboración con el diseño y aplicación del control interno proponiendo medidas correctivas pertinentes según corresponda;





- d. Supervisión del cumplimiento al contrato de auditoría externa, monitoreo del proceso de respuesta a excepciones incluidas por el auditor externo en su Carta de Gerencia en caso de ocurrencia;
- e. En caso aplicable o de ocurrencia, Opinión sobre:
  - Cualquier diferencia de criterio entre la gerencia y los auditores externos con respecto a las políticas y prácticas contables;
  - El informe final de los auditores externos, especialmente en lo referente a las calificaciones o cualquier clasificación de la opinión; y
  - El análisis realizado desde el punto de vista técnico para contratar al mismo auditor para el período siguiente o sustituirlo en su caso.
- f. Evaluación de la labor de Auditoría Interna así como el cumplimiento de su plan anual de trabajo y demás obligaciones contenidas en las "Normas Técnicas de Auditoría Interna para los Integrantes del Sistema Financiero" (NRP-15);
- g. Proposición al representante legal, el nombramiento del auditor externo y auditor fiscal, considerando su independencia en relación a otros servicios profesionales proporcionados en caso aplicable;
- h. Conocimiento y evaluación de los procesos relacionados con la información financiera y los sistemas de control interno de la sucursal; y
- i. Aseguramiento de que los estados financieros intermedios y de cierre de ejercicio fueron elaborados de acuerdo a los lineamientos regulatorios.

**4. Temas Corporativos conocidos en el Período Informado:**

Resultado de las evaluaciones trimestrales de Auditoría Interna sobre el ambiente de control interno, considerando los principales riesgos definidos por Citibank y de acuerdo a la metodología de Auditoría Interna, así como las modificaciones a la misma.

**IV. COMITÉ DE RIESGOS**

**1. Miembros del Comité de Riesgo Integral y los cambios durante el Período informado:**

**i. El Comité de Riesgo Integral lo conforman**

**Representante Legal:** Ana Cristina López de Tamayo

**Funcionario Alta Gerencia:** Karina Barrios

**Secretario:** Irene Varela- Gerente de Riesgo de País (Risk Management Country Officer)

**Invitados adicionales:** Laura Rosales - Riesgo de Liquidez y Mercado  
 Larissa Bier - Riesgo Crédito  
 Jessica Arauz - Riesgo Operacional  
 José Morales – Riesgo Tecnológico  
 Walter Molina – Control Interno  
 Karina Barrios - Riesgo Reputacional (cumplimiento)  
 Marcela Bernal - Riesgo Reputacional (legal)  
 Ruben De los Ríos - Finanzas

Patricia Vargas – Operaciones  
Irene Pacheco – Tesorería  
Mario Hernández – Tecnología  
Rafael Mazariegos – CoB  
Ernesto Guillen – Seguridad Información  
Rodrigo Jubis - TTS  
Andres Valiente – Oficial de Cumplimiento

**ii. Cambios durante el Período Informado:**

- En el Comité de Riesgos Ordinario, celebrado el 19 de febrero de 2021, se presenta la actualización a la conformación de la Unidad de Gestión Integral de Riesgos y cambios en los miembros del Comité, dando nombramiento a Karina Barrios como miembro del Comité de Riesgos en calidad de funcionario de la Alta Gerencia.
- En el Comité de Riesgos Ordinarios, celebrado el 19 de agosto de 2021, se ratifica la actualización de los invitados permanentes al comité. Y además, se designa a Rafael Mazariegos como el oficial de Continuidad de Negocio; y a Ernesto Guillen como el oficial de gestión de Seguridad de la Información.

**2. Número de Sesiones en el Período Informado:** 4 sesiones ordinarias, celebradas el 19 de febrero; 20 de mayo; 19 de agosto; y 18 de noviembre de 2021.

**3. Detalle de las principales funciones desarrolladas en el Período Informado:**

- a) Informar al Representante Legal o quien haga sus veces sobre los riesgos asumidos por la entidad, su evolución, efectos en los niveles patrimoniales y las necesidades adicionales de mitigación; así como los resultados de los informes elaborados por la Unidad de Riesgos;
- b) Velar porque la entidad cuente con una adecuada estructura organizacional, estrategias, políticas y recursos para la gestión integral de riesgos;
- c) Asegurar e informar al Representante Legal o quien haga sus veces, la correcta ejecución de las estrategias y políticas aprobadas; e informar sobre las exposiciones, desviaciones y excepciones de los riesgos que son gestionados en la entidad;
- d) Proponer los límites de tolerancia a la exposición para cada tipo de riesgo;
- e) Aprobar las metodologías de gestión de cada uno de los riesgos;
- f) Requerir y dar seguimiento a planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.

**4. Temas Corporativos conocidos en el Período Informado:**



- Avances de temas de interés general para la institución como: situación macroeconómica; temas de Seguridad de la información, continuidad del negocio y cumplimiento;
- Definición del apetito al riesgo, revisión de límites de tolerancia a la exposición para cada tipo de riesgo y seguimiento al cumplimiento de estos límites;
- Seguimiento a los temas relevantes para cada tipo de riesgo (crédito, operacional, reputacional, liquidez y mercado);
- Estado de portafolio local, estimación de pérdidas esperadas;
- Presentación sobre los escenarios de estrés del riesgo operacional, de crédito, liquidez y mercado al Comité de Riesgos;
- Aprobación de actualizaciones a los manuales de gestión de cada riesgo;
- Opinión sobre los posibles riesgos que conlleve el establecimiento de nuevos productos (en caso aplique);
- Calificación de mapa de riesgos interno;
- Aprobaciones del plan anual de trabajo de la UGIR para 2021, plan de capacitación y divulgación para igual período, y su respectivo seguimiento durante el año.
- Se presentó para aprobación el Informe de GIR 2020 y la actualización a la página web;
- Autoevaluación al Comité de Riesgos.



Anexo "A"





***Manual de Procedimientos  
Andean & CCA Talent Acquisition***

***DUEÑO:***  
Recursos Humanos / Andean & CCA Talent Acquisition COE

***CONTACTO:***  
Viviana Rosado (787)766-3807

***FECHA EMITIDO:***  
September 14th, 2016

***REVISADO:***  
Enero 29, 2021

**RESUMEN:**

El propósito de este documento es establecer los procedimientos que se deben seguir para el Proceso de Reclutamiento y Contratación de Personal de CITI en países de CCA y Andean, identificado en adelante como CCA & Andean Talent Acquisition o Área de Talent Acquisition. Establecerá el marco de referencia para apoyar a todo aquel participante en el proceso de Reclutamiento.

**ALCANCE:**

Esta política aplica a Recursos Humanos y todos los empleados de Citi en CCA & Andean

**EXCLUSIONES:**

Este procedimiento no aplica a Reclutamiento y Selección de:

- Non-Employees (NEMS)
- Pasantes o procesos de Campus

**DUEÑO:**

Recursos Humanos es el dueño de esta política

**CONFIDENCIALIDAD:**

Toda información relacionada a Reclutamiento y Selección de empleados se mantendrá confidencial. Es importante que todos aquellos participantes en el proceso de selección, traten el mismo con estricta confidencialidad.

**TABLA DE CONTENIDO:**

Definiciones ..... 4

Política y Procedimiento:

- 1.0 La Requisiciones ..... 5
  - 1.1 Aprobación de Requisiciones ..... 5
- 2.0 Posteo de Posiciones ..... 5
- 3.0 Reunión Inicial con el Gerente ..... 6
- 4.0 Búsqueda de Candidatos ..... 6
  - 4.1 Política Empleo de Familiares ..... 7
  - 4.2 Política AB&C ..... 8
  - 4.3 Candidatos de KPMG ..... 9
  - 4.4 Guías para Movimientos Internos ..... 10
  - 4.5 Guías para Recontrataciones ..... 11
- 5.0 Entrevista ..... 11
  - 5.1 Entrevista de Panel ..... 12
- 6.0 Oferta ..... 13
  - 6.1 Extensión de Oferta ..... 13
- 7.0 Proceso de Selección Previa y Antecedentes ..... 14
- 8.0 Contratación ..... 14
- 9.0 Proceso de Onboarding ..... 15
- 10.0 Proceso de Excepción ..... 15
- 11.0 Apéndice ..... 17

## **DEFINICIONES:**

**Workday:** Sistema de Citi utilizado para la administración de los procesos de recursos humanos incluyendo reclutamiento y selección.

**HR Lead / CHRO:** Contacto de País de Recursos Humanos, responsable de un proceso o el Country Human Resources Office.

**HR Partner 1 (HRP1):** Generalista de Recursos Humanos por negocio, asignada al país específico

**Careers at Citi:** Sitio Web utilizado por Citi, donde los empleados pueden ver las vacantes y aplicar a las mismas.

**HRSS:** Es el Área de Recursos Humanos de Servicio que se encarga de proveer ciertos servicios para apoyar el proceso de reclutamiento.

**Coordinador de Reclutamiento:** persona de HRSS asignada para apoyar al reclutador en ciertos procesos dentro de Workday y en seguimientos a los mismos.

**Movilidad de Carrera:** proporcionar a los empleados la opción de búsqueda de oportunidades de empleo en toda la organización.

**Posición Nueva:** Cuando se crea un rol nuevo, que resulta en incremento a la plantilla de Citi (ej. El rol no está incluido en la última plantilla acordada por el negocio)

**Reemplazo:** Un reemplazo de uno-a-uno, de un empleado directo de Citi. El rol ya se encuentra incluido en la última plantilla acordada por el negocio. Para esta justificación, se debe incluir en el sistema de Workday la persona a la que se está reemplazando o que ha dejado la vacante (apellido/nombre).

**Conversión de Consultor/empleado de vendor/Temporal:** Se da cuando un consultor, un empleado de una compañía contratista (vendor) o empleado temporal es contratado a un rol directo con Citi, que él/ella ya está llevando a cabo en Citi como consultor o empleado temporal.

**Familiar Inmediato/directo:** son esposo/s, pareja doméstica, pareja de unión civil, padres, abuelos, bis-abuelos, hijos, nietos, hermanos, para los que se tenga tutela o relaciones equivalentes y cualquier persona (que no sea un inquilino o empleado de servicio doméstico) que comparta la casa de la persona. Familiar Inmediato también incluye “familia política” en estas mismas relaciones.

**Parientes:** Familia inmediata, así como tías, tíos, sobrinos, primos, suegros, familia adoptiva en estas mismas relaciones, incluso si no comparten la misma casa.

**Oficial de Gobierno Senior o “SGO”:** Un oficial del Gobierno u Oficial Público de E.U. que ocupa una posición de influencia en una entidad de gobierno y tiene la capacidad o autoridad de tomar decisiones para o en nombre de la entidad de gobierno respecto a transacciones, bienes, fondos y / o la dirección de una entidad de gobierno con relación a los negocios de Citi.



**Persona Comercial Senior o “SCP”:** Un empleado de una organización de negocios comerciales (es decir no gubernamentales) que ocupa una posición de influencia dentro de una organización de negocios comerciales y tiene la capacidad o autoridad para tomar decisiones a favor o en nombre de una organización de negocios comerciales respecto a transacciones, bienes, fondos y/o la dirección de una organización de negocios comerciales con relación a Citi.

## **POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS:**

Como regla general, todas las contrataciones requieren de un proceso de selección<sup>1</sup>, seguimiento del flujo de solicitantes y selección, y dicho proceso debe iniciar con una requisición creada por el gerente contratante. Todos los responsables en el proceso de selección tienen la obligación de asegurar que los candidatos sean tratados consistentemente y sean seleccionados en criterio objetivos con base en su experiencia, cualificaciones y méritos.

### **1.0 La requisición:**

Cuando un gerente tenga conocimiento de una vacante o una nueva posición, antes de comenzar el proceso debe asegurar que la posición ha sido aprobada por su línea de negocio. Las solicitudes de requisiciones deben ser iniciadas por el negocio y enviadas a aprobación.

Una vez una descripción haya sido definida, el gerente debe proceder a crear la requisición directamente en Workday, accediendo a través de Citi For You. Para asegurar que hay un enfoque consistente para lograr datos correctos en Workday, es importante que toda la información requerida sea completada correctamente (GOC, nivel, justificación, descripción, cualificaciones, etc.). Es importante que los gerentes provean la justificación financiera correcta para la posición. (New Position, Remplazo o Internalización). Una vez la información requerida para aprobación esté completada, el Gerente debe proceder a grabar la requisición y enviarla a aprobación.

#### **1.1 Aprobaciones de Requisiciones:**

Las aprobaciones en Workday están predefinidas por negocio y son:

- Manager +1
- “Cost Center Planning Manager” (para aquellos negocios que definieron este aprobador en sistema)

Una vez aprobada le llega al “Recruiting Manager” para que pueda revisar la misma y asignarla a un Reclutador.

### **2.0 Posteo de Posiciones:**

Una vez asignada la requisición al Reclutador(a), recibirá un task en Workday para primero confirmar si la posición es elegible a campus recruitment y luego para poder proceder a postear la requisición en base a

---

<sup>1</sup> Se exceptúan los procesos de transfer entre países y procesos de promociones por fuera de reclutamiento o procesos específicos que requieran requisición confidencial

instrucción del gerente. Todas las requisiciones deben ser posteadas internamente por un mínimo de 7 días calendarios o según requerimiento del país, el que sea mayor. Todas las requisiciones externas deben ser posteadas en nuestro portal externo por un mínimo de 5 días calendario y posteadas con las fuentes de diversidad requeridas. Es recomendado que una vez la requisición haya sido posteada, reclutamiento procederá a crear el Template del Anuncio Interno, incluyendo información de la vacante y a enviarla al país directamente por medio de una lista de distribución de correo electrónico o a través de el/la HR Lead. (Para países que aplique)

No es aconsejable cambiar los elementos de una posición dado a que pueda tener impacto en la totalidad de solicitantes y podría anular las aprobaciones previamente obtenidas. Si la solicitud tiene aplicaciones de candidatos y en los elementos de datos son alterados, el grupo de solicitantes podría ser diferente, la búsqueda original debe ser cesada, una nueva requisición se debe abrir y deberá ser enviada para su aprobación.

### **3.0 Reunión con el Gerente:**

Es recomendado que el Reclutador lleve a cabo una reunión con el Gerente para que la misma sirva de oportunidad para tener una conversación abierta acerca de la posición, detallar los aspectos importantes de la misma, las expectativas del gerente, los tiempos y los perfiles de candidatos que se busca. Esta reunión servirá para desarrollar el plan de reclutamiento, identificar posibles preguntas de pre-selección y preparar el escenario para toda la experiencia de reclutamiento. También servirá para poder orientar al gerente acerca de la estrategia de Diversidad y los pasos recomendados para esta. Se ha creado un formulario de Entrevista de Gerente o “Manager Intake Session” (véase el apéndice) con guías de preguntas para que el Reclutador pueda utilizar de referencia.

### **4.0 Búsqueda de Candidatos:**

Una vez la posición sea posteada, Reclutamiento estará revisando las aplicaciones de candidatos en el Sistema de Workday. La pre-selección de candidatos es la evaluación inicial de las cualificaciones de los mismos al momento de someter su aplicación. El propósito es reducir potencialmente un gran número de candidatos a un número más manejable que luego pueden ser movidos a un proceso de selección más robusto. Aquellos candidatos que no cumplan los requisitos mínimos para la posición, serán así descartados en el sistema de Workday, según los estándares globales para descartarlos. Reclutamiento debe llevar a cabo todos los esfuerzos para proveer al gerente candidatos diversos.

Aquellos candidatos que cumplan con los requisitos se posicionarán en Workday en Manager Screen para que el gerente pueda revisar los perfiles y así identificar cuáles son los candidatos con los que desean continuar en el proceso. El gerente recibe el task en Workday para revisar los perfiles y así mover a próxima etapa o declinar para el proceso. Reclutamiento procederá a llevar a cabo un screen o entrevista telefónica con aquellos candidatos externos identificados para poder evaluar sus credenciales y experiencias de trabajo. Una vez se completen las entrevistas telefónicas, se le proveerá al Gerente retroalimentación de la misma. Para candidatos internos, no es necesario que Reclutamiento lleve a cabo entrevistas telefónicas, pero se

deberá confirmar con Recursos Humanos (HRP1) que el candidato en efecto es elegible a participar del proceso y cumple con los requisitos para candidatos internos.

Como parte del proceso de pre-selección, Reclutamiento es el responsable de revisar la sección de “Políticas y Cumplimiento” en Workday, para cada candidato calificado. Si hay algún candidato que haya contestado afirmativo a alguna de las preguntas, se debe dar aviso al gerente y dejarle saber que de ser seleccionado se debe llevar a cabo un proceso de “clearance”. Si el candidato seleccionado ha contestado afirmativo a alguna pregunta, Reclutamiento debe seguir el siguiente proceso en base a la política que activa:

#### **4.1 Política de Empleo a Familiares:**

Si el candidato final ha contestado afirmativamente a la pregunta de tener un familiar dentro de Citi, Reclutamiento iniciará el proceso corroborando la respuesta con el candidato. Si se trata de un error del candidato al responder se debe solicitar un email al candidato donde exprese haberse equivocado al responder la pregunta (mencionar la pregunta en la que se equivocó) referente a Familiares. Debe documentar en WD el email en la sección de otros documentos con la categoría de Support Regulatory Documents con el comentario “**EOR / BOD error de candidato**”. Si el candidato si tiene un familiar, se debe comenzar el proceso de “clearance”, abriendo un SNOW Ticket con toda la información requerida y sometiéndolo para que el HR Partner asignado pueda comenzar el proceso de clearance.

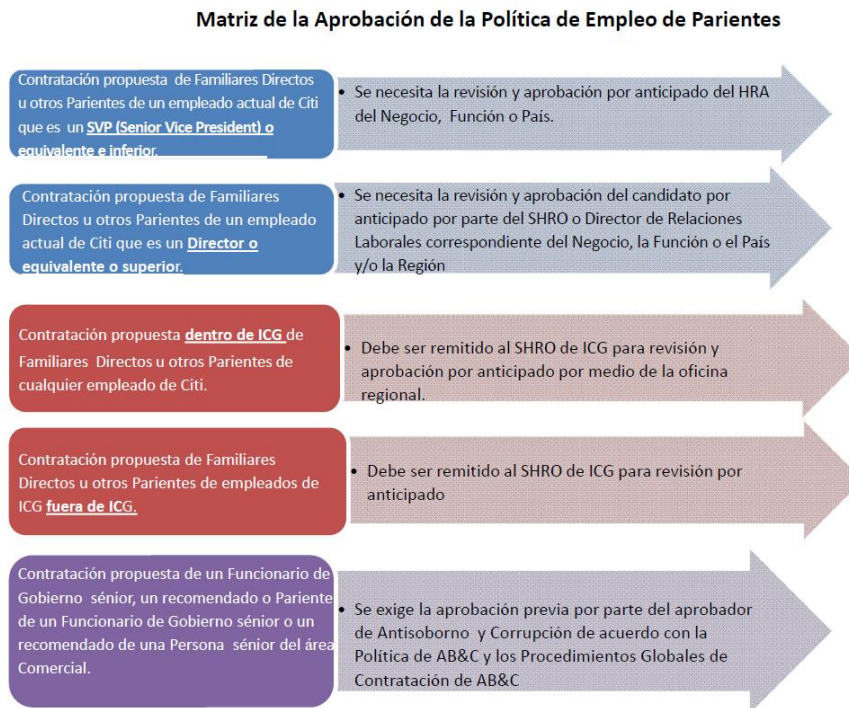
El HR Partner es responsable de proveer una respuesta a Reclutamiento en conjunto con todas las aprobaciones requeridas.

Para los casos de una propuesta de contratación dentro de ICG, o donde el familiar está dentro de ICG, el HR Partner será el responsable de proporcionar el resultado con las debidas aprobaciones, incluyendo la de la ICG SHRO. Una vez que todas las aprobaciones son obtenidas, el HR Partner notifica a Reclutamiento y envía evidencia. El/la Reclutador(a) debe ir a la sección Hacer una pregunta / Historial del caso en el caso y tomar una captura de pantalla de la aprobación (decisión final donde se visualice “No existe un posible conflicto de Interés”) de HRP1 una vez que se cierre el caso del Centro de ayuda. También para los casos de ICG se debe solicitar al HRP el correo de aprobación de Celines Sims para adjuntarlo. Deberá subir las debidas aprobaciones como adjunto bajo el perfil del candidato, específicamente bajo “Other Documents” y asignarle la clasificación de “Regulatory Support” y poner en comentario “EOR Aprobado o Declinado”. Estas deben ser subidas previo a proseguir a la oferta.

**Familiares NEMS:** Si el familiar que indica el candidato es un NEMS en Citi, se debe completar la Plantilla de familiares del No-Empleado. Para completar el mismo es necesario que busque al Contacto de Negocio del NEMS para obtener la información referente al familiar. Una vez obtenidos los detalles del NEMS, reclutamiento debe solicitar al HRP1 pre-aprobación para la elegibilidad. Debe enviar vía email la plantilla que contenga toda la información necesaria al HRP1 del manager de la posición y dejar en copia al manager del No Empleado. El HRP1 es responsable de revisar y escalar con RL y responderá al correo electrónico para informarle a Reclutamiento como proceder con el candidato. El HRP1 es responsable de enviar a ICG SHRO para aprobación, si el caso es bajo ICG.

Reclutamiento Deberá subir las debidas aprobaciones como adjunto bajo el perfil del candidato, específicamente bajo “Other Documents” y asignarle la clasificación de “Regulatory Support” y poner en comentario **“EOR Aprobado o Declinado”**. Estas deben ser subidas previo a proseguir a la oferta.

#### 4.1.2 Matriz de Aprobación; Política de Empleo a Familiares



#### 4.2 Política de Anti Soborno y Corrupción, conocida como AB&C:

Los Procedimientos de Contratación abordan las ofertas de empleo y experiencias laborales para los candidatos a contratar que son:

- Oficial de Gobierno Senior o “SGO”,
- Familiares y Referidos de un “SGO”, y
- Referido de una persona en un Puesto Comercial Senior, conocido como “Senior Commercial Person” (“SCPs”)

Reclutamiento iniciará el proceso de revisión de todos los candidatos que se han entrevistado con éxito y están siendo considerados para una oferta de empleo. Si el candidato principal ha contestado afirmativamente a una o más preguntas de AB&C, en la etapa de “pre-offer” en Workday, el/La reclutador(a) contacta al gerente del puesto y lo asesora acerca del proceso de aprobación. El/La reclutador(a) recibirá un aviso en el Inbox de Workday de “To Do Awaits you: Action required”. Al darle submit, se hace la integración con el sistema de CGE y el/La reclutador (a) debe completar la información requerida, incluyendo los aprobadores, para así poder someter a aprobación. El sistema en automático enviara a las aprobaciones de negocio. Una vez aprobada, el/La reclutador(a) recibirá una notificación por medio de correo electrónico para que pueda verificar y completar la declaración de la información (reemplaza apéndice G). Al completar la declaración lo somete e ira a revisión y



aprobación del “Regional ICRM Anti-Bribery Approver”, quien tiene 3 días para hacer la revisión y tomar decisión final. Se recibirá notificación a través del sistema de CGE de cómo proceder.

- Si es aprobado, entonces Reclutamiento puede proceder con el candidato luego de que haya subido las evidencias de aprobación al sistema.
- Denegado, no se puede proceder con oferta y debe consultar con HR y/o el área de relaciones laborales en cómo manejar la comunicación al candidato

Si se aprueba, Reclutamiento informa al gerente de la decisión y continúa con el proceso de contratación. Si la solicitud de Pre-aprobación es denegada en cualquier punto, se detiene el proceso de contratación.

Los candidatos no podrán considerarse más allá de entrevista hasta que se produzca la revisión AB&C. Una vez completada la revisión, el Reclutador seguirá hacia adelante con el candidato, según proceda en función del resultado de la revisión.

El Reclutador deberá subir las debidas aprobaciones como adjunto bajo el perfil del candidato, específicamente bajo “Other Documents” y asignarle la clasificación de “Regulatory Support”. Estas deben ser subidas previo a proseguir a la oferta.

#### **4.3 Candidatos KPMG**

Los candidatos que han trabajado para firmas de contabilidad que llevan a cabo las auditorías de Citi están sujetos a una revisión adicional para ser considerados a contratación con Citi, y asegurar que no existe conflicto de intereses. Esto, para asegurar que los empleados de Firmas de Contabilidad, cumplan con las normas de independencia y realicen sus servicios de manera independiente y objetiva, sin ser influenciados por una promesa de empleo en el futuro con sus clientes.

Debido a que KPMG es la mayor firma de asociación con Citi, el proceso descrito a continuación es específico para empleados de esa organización.

Empleados de KPMG que prestan servicios para Citi podrán ser restringidos de ser empleados por Citi hasta dos (2) años después de la conclusión de su asignación en Citi. La restricción de 2 años también se aplica si el empleado de KPMG pasa de hacer una tarea de Citi de una región a otra.

Al entrevistar un empleado actual o ex empleado de KPMG, el reclutador debe:

- (1) Determinar si el candidato ha proporcionado servicios de asesoramiento fiscal o de auditoría para Citi durante los últimos dos (2) años, como empleado en KPMG.
- (2) Si se está considerando un empleado de alto nivel de KPMG, incluso aquellos que no hayan prestado servicios para Citi en los últimos 2 años
- (3) Si el candidato ha contestado afirmativo a alguna de las preguntas de KPMG en Workday.

El Reclutador deberá corroborar la respuesta con el candidato y de ser un error debe solicitar un email al candidato donde exprese haberse equivocado al responder la pregunta (mencionar la pregunta en la que se equivocó) referente a KPMG. Debe documentar en WD el email en la sección de otros documentos bajo la categoría de Support Regulatory Documents con el comentario "Error de Candidato KPMG"

De ser correcta la contestación o haber confirmado en la entrevista que el candidato trabaja o trabajo en KPMG en los últimos (3) años, se le debe solicitar un correo electrónico de declaración al candidato, solicitando detalles que describan cualquier tipo de servicio directo o indirecto para Citi (si lo hubiera) realizado mientras estuvo empleado por KPMG en los últimos (3) años. De no ser así, el candidato debe confirmar que "No realizo trabajos para Citi"

Reclutamiento debe completar la plantilla de Email de solicitud de aprobación previa de elegibilidad de KPMG para ser enviada a Yonit Sinnreich (YS13640) e incluir la siguiente información para solicitar la aprobación previa:

- Curriculum/CV del candidato
- Correo electrónico de declaración del candidato
- Descripción de trabajo de la posición abierta propuesta por Citi, incluyendo nivel y ubicación.

Yonit Sinnreich revisará y proveerá una decisión final si el candidato cumple con los Requerimientos de Elegibilidad. El reclutador debe adjuntar el email de Yonit en la sección de otros documentos bajo la categoría de Support Regulatory Documents con el comentario "**KPMG Aprobado o Rechazado**", dependiendo cual sea el caso.

#### **4.4 Pautas de Movilidad para Candidatos Internos:**

Para ser elegibles a solicitar una posición interna, los empleados deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Debe estar en su posición actual por un mínimo de 12 meses
- Debe ser evaluado como "Consistentemente Fuerte" o mejor en su última revisión anual de desempeño
- Debe tener una buena reputación o desempeño laboral (no debe estar en planes de mejoramiento de desempeño formal, ni tampoco tener acciones disciplinarias por escrito) en términos de rendimiento general de trabajo, conducta y asistencia.
- Debe cumplir los requisitos mínimos de la publicación de la vacante

Si un empleado decide buscar otras oportunidades de carrera dentro de Citi, se le recomienda informar a su Gerente actual lo antes posible y es requerido una vez que se ha llegado a la etapa final del proceso de la entrevista.

Los empleados también serán responsables de notificar a su Gerente actual sobre su intención en aceptar una oferta de empleo, y de desarrollar un plan de transición. Una vez seleccionado, el tiempo de movimiento a su nuevo rol va a depender de lo definido en cada país.

#### 4.5 Guía para Re-Contrataciones:

Si entre los candidatos calificados hubiese alguno que previamente haya trabajado para Citi, Reclutamiento debe proceder a revisar en el “Worker Data Lookup” el indicador de Rehire Eligibility y los últimos ratings. Si el mismo está en blanco y sus ratings fueron 1, 2 o 3, el reclutador debe tomar una captura de la pantalla de estos dos campos y documentar en WD en la sección de otros documentos en la categoría de Supprot Regulatory Documents con el comentario “Recontratación Aprobada/Rechazada. Si el indicador de recontratación sale como REVIEW y el rating fue 1, 2 o 3, debe solicitar aprobación del HRP abriendo un caso en SNOW. Debe tomar un pantallazo de los datos de elegibilidad y ratings y del cierre de caso donde se vea aprobado y documentar en WD bajo otros documentos bajo categoría de Support Regulatory Documents con el comentario “**Recontratación Aprobada o Rechazada**”, según sea el caso. Si el indicador de elegibilidad de recontratación es NO ELEGIBLE, el reclutador debe tomar un pantallazo de estos datos y documentarlos en WD en la sección de otros documentos bajo la categoría de Support Regulatory Documents con el comentario “**No elegible para Recontratación**”. De no tener acceso al Worker Data Lookup, debe validar estos detalles con el HRP1 en el país para confirmar si el candidato salió en buenos términos y si es elegible para re-contratación. Esta revisión aplica a ex empleados de Citi, NEMS o pasantes.

Si la fecha de terminación de un ex colaborador es anterior a 2007, debe abrir un Caso SNOW ([Workplace > HR/HRSS/GFTS Process Support > HRDW & WFR Issues: : Request type = HRDW Hire, Term and LOA Status](#))

**Si el candidato fue NEMS:** Reclutamiento Debe comunicarse con el “NEMS Staffing Office” para obtener la confirmación de que no hay dudas o inconvenientes de proceder con el candidato. También es beneficioso contactar al Gerente de contratación del no-empleado utilizando la Búsqueda de status de GEID para comprender el compromiso actual, el rendimiento, las calificaciones y la disponibilidad como parte del proceso normal de reclutamiento. Una vez que “NEMS Staffing Office” y el Gerente brinden comentarios sobre el no empleado actual, reclutamiento DEBE adjuntar en WD los emails que avalen esta revisión en la sección de otros documentos con la categoría Support Regulatory Documents con el comentario “**Revisión candidato recontratación NEMS**”

#### 5.0 Entrevistas:

La responsabilidad del Gerente es revisar los perfiles de candidatos que fueron posicionados en Manager Screen en Workday en base a las cualificaciones del puesto, al igual que la retroalimentación de la entrevista telefónica de Reclutamiento, para que así puedan indicar si les gustaría sostener entrevistas telefónicas o físicas con los candidatos. El/la reclutador(a) procederá a solicitar al Coordinador de Reclutamiento que proceda a hacer la coordinación de entrevista para el manager y los entrevistadores. Es importante

mencionar que todo proceso de reclutamiento debe tener un mínimo de 2 candidatos (4 candidatos para posiciones C12+) en la terna de entrevistados por el gerente y/o panel en caso de que aplique. En adición, se deben hacer todos los esfuerzos para obtener una terna mayor y que la misma sea diversa (2 féminas para C12+).

Una vez que se coordina la entrevista, el Coordinador de Reclutamiento procederá a enviar al gerente del puesto una invitación de calendario con todos los detalles de la misma (fecha, hora, ubicación o cómo ponerse en contacto con el candidato) y, además, incluirá los CV o Resumé del candidato y el link a las Guías de Entrevista a base de los Estándares de Liderazgo. El Coordinador igualmente procederá a enviar a los candidatos una invitación de calendario con toda la información de la entrevista (fecha, hora, ubicación, etc.)

El gerente debe llevar a cabo una entrevista libre de sesgos, donde se evalúan a los candidatos en base a sus cualificaciones, experiencias, potencial y en base a los requerimientos de la posición. La selección final debe ser del candidato mejor calificado para la vacante. Una vez que el Gerente ha finalizado la entrevista con el candidato/s, el Reclutador deberá asignarle a cada candidato entrevistado, el panel de entrevistadores directamente en Workday. Los entrevistadores recibirán un task en Workday para así poder asignarle un rating a cada candidato entrevistado y puedan incluir su retroalimentación. Es importante que se provean las razones para la decisión. Es de suma importancia el recibir ese rating y comentarios de parte del gerente contratante.

### **5.1 Panel de Entrevista:**

Según las Directrices de Citi para fomentar una cultura de meritocracia y mejorar continuamente nuestros esfuerzos de Reclutamiento, se requiere tener paneles de entrevistadores diversos para las posiciones C12+ (mínimo de dos féminas incluidas). En este caso, se tendrán en cuenta el género, la raza y el origen étnico. Esto ayudará a promover diversos puntos de vista y diversos resultados a un nivel superior. Se deberán seguir los siguientes pasos:

- Requisiciones creadas y posteadas para roles C12+
- Discusión inicial con el gerente del puesto dirigido por el Reclutador y/o HR
- Lista de entrevistadores potenciales desarrollada por el Gerente de Contratación, HR y Reclutamiento; mínimo de tres (3) personas adicionales, dos de ellos debe ser diverso.
- Características de diversidad se definen como fémina/mujer a nivel mundial, y/o la raza y la etnicidad en los EE.UU.
- Se recomienda que se tome en consideración elementos adicionales de Diversidad, incluyendo, entre otros, la ubicación, producto o función; aunque estos elementos no se estarán monitoreando inicialmente.
- Luego de que se completen las entrevistas, el panel de entrevistadores debe ser convocado para una sesión de calibración liderada por Reclutamiento o HR.
- Como una mejor práctica: Todos los miembros del panel deberán entrevistar a la lista completa de candidatos y deben mantener la consistencia para la calibración
- La Recomendación del panel se discute con el gerente del puesto para su aprobación final
- Los candidatos que no sean seleccionados se les proveerá puntos de vista de la sesión de calibración manejados por el gerente.



Para asegurar que la información es captada correctamente, el Reclutador debe incluir a todos los entrevistadores cuando asigna a los candidatos entrevistados el team de entrevistadores.

## **6.0 Oferta**

Una vez finalizado el proceso de entrevistas, se identifica a un candidato potencial para el puesto y se debe notificar a Reclutamiento para dar comienzo al proceso de oferta. Reclutamiento procede a pasar al candidato a status de “pre-offer” y el mismo recibirá un task para completar un cuestionario adicional. Una vez completado el cuestionario, el Reclutador debe verificar las respuestas al igual que los “Flagged Questions” para validar si se ha activado alguna política que requiera comenzar un proceso de aprobaciones. De ser así, se procederá con el debido proceso de aprobación, según explicado en el punto 4.

Una vez revisado y todo ok, se procederá con el análisis para la oferta. El Reclutador tiene delegación para crear ofertas hasta niveles C14 para las áreas de Global Function y EIO&T y hasta C11 para las áreas de ICG. De ser C12+ o C14+ la misma debe ser requerida al HRPS de Compensación en Tampa. Toda excepción a la delegación (movimientos laterales, por encima de 75P para GF & EIO&T o por encima del midpoint para ICG, etc.) también debe ser sometida al HRPS para la debida aprobación. Al tener la oferta definida, se debe discutir con el gerente y al estar de acuerdo, se puede proceder con el siguiente paso. Para ofertas que son de ICG Front (BCMA, Markets, TTS, Other ICG), el Reclutador debe completar el offline template requerido por el negocio y enviarlo a la Generalista Regional para las debidas aprobaciones (“offline approvals”). Una vez que se obtengan todas las aprobaciones, el Generalista notificará a Reclutamiento para que se pueda proceder con la entrada de la oferta en el sistema para el debido proceso de aprobación. Según definido en Workday las aprobaciones requeridas son Hiring Manager, más Manager +1.

El Reclutador será responsable de la revisión y seguimiento de las aprobaciones.

### **6.1 Extensión de Oferta**

Tras la aprobación total de la oferta en Workday, el Reclutador puede proceder a notificar a HR y al manager y al Coordinador de Reclutamiento para que pueda proceder a trabajar en la carta de oferta y/o contrato y enviarlo al/la reclutador(a). Una vez recibida el/la reclutador(a) puede proceder con la extensión de la oferta verbal al candidato y notificar al coordinador la aceptación para los siguientes pasos. Esto hace trigger a la disposición de aceptación de oferta en Workday.

## **7.0 Proceso de Selección Previa y Antecedentes (Aplicable a candidatos externos solamente):**

Para aquellos países que tienen algunos de los Procesos de Revisión de Antecedentes, conocido también como “Background Screening Check”, centralizado en HRSS o Yale, una vez que el candidato ha sido seleccionado y aceptado la oferta, el Coordinador de Reclutamiento procederá a solicitar al candidato a través de correo electrónico toda la documentación requerida para el proceso de “Background Check”. Al recibo de la misma, el Coordinador de Reclutamiento procederá a subir la documentación como adjunto en el perfil del candidato en Workday y le asignará la categoría de “Onboarding Support”.

Al Coordinador de Reclutamiento subir la oferta y/o contrato a Workday, se dispone al candidato en Background y le llega al candidato un task para que pueda completar información adicional. Una vez completado este task por el candidato, el Coordinador de Reclutamiento asigna el paquete de Background aplicable. El área de Background de HRSS / Yale recibirá el caso, para poder proceder a llevar a cabo las verificaciones. El SLA establecido es en base a país y check específico. Una vez completada la revisión, HRSS/Background procede a mover al candidato a contratación.

El Coordinador de Reclutamiento es responsable de dar seguimiento al candidato y a las áreas de HRSS para asegurar la entrega de los documentos y cumplimiento de los procesos según SLA establecidos.

*Excepción: Proceso de Background de Perú se hace previo a oferta.*

## **8.0 Contratación**

Una vez el candidato externo completa el proceso de “Background Check”, el equipo de HRSS/Background procederá a mover al candidato a etapa de Contratación. El analista asignado de contratación, procederá a hacer un “reach back” al Coordinador de Reclutamiento para validar la información de la contratación y así proceder con la misma. Una vez completada la contratación, el analista procede a confirmar al Reclutador y/o Coordinador de Reclutamiento.

En caso de ser un candidato interno, luego del proceso de contratación (promoción, transferencia), se generarán varios task adicionales para que el proceso sea completado. Este task es específicamente de aprobación de la transferencia. El primer task le llega al gerente actual del empleado para aprobar. Una vez apruebe le va a llegar un task al gerente contratante y luego que apruebe, le llega finalmente al HR Partner 1 para aprobación final. Este proceso debe ser completado para que el transfer o promoción pueda ser reflejado en el sistema.

Una vez se completa la contratación, la requisición se cierra en automático. Es responsabilidad del reclutador previo al cierre a disponer a todos los candidatos no seleccionados en declinados para que reciban directamente del sistema de Workday, un correo electrónico de declinación.

## **9.0 Proceso de Onboarding:**

Una vez el proceso de contratación para candidatos externos o internos es completado, el gerente de la vacante recibirá unos task en Workday para completar. Este es el configurar el mensaje de bienvenida en Workday indicando los contactos principales y presentando al equipo de trabajo al nuevo empleado. En adición, le llega un task para asignar el “Work Schedule” del candidato. Es de suma importancia que el manager complete esos task a la mayor brevedad posible, ya que, al ser completados, es que se le genera el acceso a Workday al candidato. También recibirá un correo de “Onboarding Technology”, para que pueda asignar el paquete de nuevo empleado por CMP para asignar los accesos y herramientas requeridas por el nuevo empleado para su óptimo desempeño en la posición.

Por parte del candidato, el mismo recibirá a su correo personal unos task adicionales de “Onboarding”. Estos son el completar distintos formularios, entre estos el de datos personales, contactos de emergencia y la cuenta bancaria para recibir su pago. También recibirá los “Core New Hire Forms” para su revisión y confirmación de recibo. Estos documentos incluyen lo siguiente:

- Propiedad Intelectual e Información Confidencial
- Notificación de Acuerdo Personal (Personal Acknowledgement Notice)
- Notificación de Monitoreo de Teléfono
- Código de Conducta
- “Letter of Assurance”

También recibirá los documentos locales de Onboarding específicos al país de contratación que ya figuran en Workday.

El área de HRSS es responsable de dar seguimiento tanto al manager, como al candidato para que puedan completar los tasks asignados a la mayor brevedad posible. El coordinador de Reclutamiento también estará a cargo del seguimiento oportuno.

## **10.0 Proceso de Excepción**

Como organización reconocemos que hay momentos en que se conceden excepciones para apoyar el negocio o necesidades individuales. Las excepciones a la política de movilidad de carrera deben ser consideradas de manera limitada, y requieren la aprobación de Recursos Humanos y del gerente actual del empleado.

Estas excepciones incluyen la consideración de un candidato con menos de 12 meses, pero no menos de 6 meses en su posición actual o el desempeño del empleado, específicamente relacionados con un mejor perfil de puesto o más adecuado. Por ejemplo, un empleado que se desempeña exitosamente en Servicio al Cliente se mueve a un rol de ventas y servicio, pero tiene dificultad con el aspecto de las ventas, lo que se traduce en que el empleado sea evaluando parcialmente efectivo en sus tareas. Se determina que los conjuntos de destrezas de este individuo son buenos para el servicio, pero no para ventas. Debido a que las ventas no son requeridas para la función de servicio, se hace una excepción para permitir que el empleado pueda volver al rol de servicio. Excepciones a función incluyen individuos cuyo rendimiento actual está clasificado como parcialmente efectivo (4) o no efectivo (5) y requieren de una revisión adicional con Recursos Humanos.

#### *Excepción Individual:*

- Empleados son responsables de discutir la solicitud de excepción con su actual Gerente
- El Gerente actual del empleado y Recursos Humanos son responsables de revisar la solicitud y tomar la decisión de aprobación excepción
- De ser aprobado por el Gerente actual y Recursos Humanos, Recursos Humanos será responsable de enviar una notificación por correo electrónico al Reclutador

#### *Excepción de Negocios:*

- Recursos Humanos puede determinar la necesidad de conceder una excepción al requisito de tiempo para ampliar el grupo de candidatos internos
- Solicitudes del negocio deben ser discutidos y aprobados por Recursos Humanos
- El acuerdo y las aprobaciones del negocio para excepciones deben ser comunicadas por Recursos Humanos directamente a Reclutamiento antes de que la Requisición sea publicada:
  - Notificación de correo electrónico enviada al reclutador; o
  - Comentarios entrados directamente en la Requisición
- Si es aprobado por Recursos Humanos, la solicitud debe incluir la siguiente expresión: "Los candidatos con menos de 12 meses en su posición actual pueden ser considerados con la aprobación de su actual Gerente".
- Un solicitante que no cumpla con el requisito del tiempo en la posición debe seguir el proceso de excepción individual.

El Reclutador será responsable de subir la evidencia como adjunto al perfil del candidato específicamente bajo "Other Documents" y asignarle la clasificación de "Regulatory Support". Estas deben ser subidas previo a proseguir a la oferta.

## 11.0 APÉNDICES O ANEXOS

### APÉNDICE A. Formularios:

- I. Formulario de sesiones de entrevista del gerente, conocida en inglés como Manager Intake Session Forms



Kick Off Meeting for  
Requisition ID - NAMI

- II. Formulario guía de entrevista de reclutamiento, conocida en inglés como Recruitment Interview Guide Forms (English & Spanish)



Microsoft Word 97 - 2003 Document



Microsoft Word 97 - 2003 Document

- III. Internal Candidate Good Standing Review – Template for HR



Internal Candidates  
Good Standing Review

#### **APÉNDICE B. Políticas relacionadas:**

- I. Política de Anti Soborno y Corrupción, conocida en inglés como Anti-Bribery and Corruption (AB&C) Policy:  
[http://policies.citigroup.net/cpd/download?name=documents/Anti-Bribery%20and%20Corruption%20Policy\\_09021b5f800041ff.pdf](http://policies.citigroup.net/cpd/download?name=documents/Anti-Bribery%20and%20Corruption%20Policy_09021b5f800041ff.pdf)
- II. Política de Contratación de Familiares, conocida en inglés como Employment of Relative Policy:  
[http://policies.citigroup.net/cpd/download?name=documents/Employment%20of%20Relatives\\_09021b5f80004315.pdf](http://policies.citigroup.net/cpd/download?name=documents/Employment%20of%20Relatives_09021b5f80004315.pdf)

#### **APENDICE C. Recursos:**

- III. Procesos de Clearance para Políticas de (EOR, AB&C, KPMG, Rehire):





PowerPointEoR\_Sept 2020.pdf



KPMG\_Sept2020.pdf



Re Hire Eligibility\_Sept2020.p

- IV. **Help Center Documentation** – By searching a specific subject / keyword (e.g. "change job") within the Help Center users can find the standard operation procedures (SOPs) along with other helpful documentation that is specific to Recruiting and Onboarding. Several SOPs have recently been republished with additional keywords and FAQs; additional SOPs will be updated in the coming weeks.
- V. **Background** – Para dudas o preguntas relacionadas al proceso de Background favor contactar a Alejandra Zuniga (AZ37345), email: [alejandra.zuniga@citi.com](mailto:alejandra.zuniga@citi.com)

Proceso de Solicitud de evidencia de Background



Solicitudes de evidencia de BGS par:

- VI. **[Workday TAO Information Center](#)** – This resource document on the [TA&O Workday Collaborate site](#) is maintained with the most recent information on the following topics:
  - Tips and Tricks from Systems Alerts & Communications
  - Issues resolved and enhancements implemented impacting TA&O
  - Pending Change Requests impacting TA&O