



Viviana

Castañeda Agudelo

🕒 18 diciembre 1990, Bogotá,  
D.C., Bogotá D.C., Colombia

✉ vicastaneda1990@gmail.com

☎ +57 304 429 2029

📍 Bogotá, D.C., Bogotá D.C.,  
Colombia

👤 Mujer, Soltero(a)

📠 C.C: 1.019.055.144

## Habilidades

Resolución de Problemas

Pensamiento Analítico

Organización

Liderazgo

Formación y Desarrollo

Confidencialidad

Profesional en administración de empresas, 11 años de experiencia laboral, manejo de herramientas ofimáticas, experiencia en cargos administrativos y operativos, manejo de personal, servicio al cliente, atención y solución de PQRS, mejora de procesos administrativos y operativos, seguimiento de ANS y KPI, conciliación de cuentas de espera, y cuentas propias. Amplio conocimiento de régimen cambiario para canalización de operaciones. Comprometida en la eficiencia de los procesos; facilidad para trabajar en equipo con buenas relaciones interpersonales, actitud de liderazgo, planeación, seguimiento y administración del recurso.

## Experiencia laboral

Nov2017 - Sep2023

Lider De Apoyo Back Office

Grupo Megag Sas Back Office Bbva

Líder de apoyo para todo el proceso de Back Office de los procesos de Comercio Exterior, Leasing, Factoring y Redescuento, coordinación del contact center brindando atención a clientes internos y externos, para la solución de PQRS e incidencias presentadas en la operativa, cumpliendo los ANS acordes a la prestación del servicio.

Supervisora y analista de compra y venta de divisas, conocimiento en elaboración, recepción y liberación de mensajería swift MT103, MT202 y PACS 008 y 009, transmisión de informes y reportes a entes de control. Manejo de Bank Trade, AS400, Alliance, Swift, SAP, Análisis de datos, Banco República y DIAN

Jul2012 - Ago2017

Auxiliar Operativo

Banco De Bogota

Auxiliar de operaciones del área de comercio exterior, apoyo para las áreas de ordenes de pago, cartera, venta y compra de divisas, derivados y remesas, elaboración y preparación de informes para el Banco de la Republica.

## Estudios

Ene2016 - Sep2018

Administracion De Empresas

Politecnico Gran Colombiano

Ene2012 - Sep2014

Gestion Bancaria Y De Instituciones Financieras

Sena