

# CARMEN EDITH SANTALLA HUERTA

Dirección de correo electrónico: [csantalla@laca.com.pe](mailto:csantalla@laca.com.pe)

## I. PERFIL PROFESIONAL

Ingeniera Informática titulada, con más de 20 años de experiencia, durante los cuales he desempeñado las funciones de supervisora de desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos, así como jefe encargado de la supervisión de las actividades de formulación de documentación de planeamiento, control de gestión, organización, procesos, normativa y gestión de la entidad, parte significativa de la cual era presentada a la Alta Dirección. Por mi experiencia, he desarrollado capacidades en la planificación y gestión de proyectos y operaciones, y en el planteamiento de soluciones de rediseño de procesos, como parte de la mejora continua, las mismas que incorporan aspectos de automatización e integración. Me oriento al cumplimiento de objetivos y tengo alta capacidad analítica que me permite obtener resultados de calidad. Cuento con maestrías en administración de empresas y certificaciones en gobierno de las tecnologías de la información empresariales y en auditoría de sistemas de información, asimismo, con conocimientos y experiencia en la aplicación de estándares de gestión de proyectos y en la implementación de sistemas de gestión.

## II. EXPERIENCIA PROFESIONAL

**2012/10 - presente: Jefe de Departamento de Planeamiento y Organización, CAJA DE PENSIONES MILITAR POLICIAL**

- 
- Supervisé la formulación del plan estratégico.
  - Proporcioné asesoría a las áreas durante la elaboración de sus planes operativos.
  - Supervisé la formulación del plan operativo institucional.
  - Supervisé el seguimiento y evaluación del cumplimiento de las metas del plan estratégico y del plan operativo institucional. Los resultados se presentaban mediante informes periódicos.
  - Supervisé la formulación de la modificación del plan estratégico y del plan operativo institucional.
  - Impulsé la implementación de un módulo informático que consolidaba la información de los planes operativos de las áreas, de manera que se redujo el esfuerzo empleado durante los procesos de formulación y modificación.
  - Proporcioné asesoría a las áreas durante el diseño y automatización de los indicadores de los procesos a su cargo.
  - Supervisé la evaluación de la estructura organizacional y de la carga de trabajo de las áreas.
  - Supervisé la formulación de la modificación del Manual de Organización y Funciones, y del Manual de Descripción de Cargos.
  - Supervisé la formulación, modificación y revisión de directivas referidas a políticas y procedimientos.
  - Impulsé la organización del catálogo de directivas, el mismo que se muestra a través de la Intranet de la entidad.
  - Contribuí al fortalecimiento de la gestión por procesos en la entidad, a través de la modificación del mapa de procesos, del establecimiento de la metodología y de la conducción de su implementación.
  - Lideré el proyecto de presentación de 2 procesos de la entidad en el Premio 2013 de Buenas Prácticas de Gestión Pública organizado por Ciudadanos al Día. Ambos procesos fueron calificados como Buenas Prácticas y uno fue finalista en la categoría Simplificación de Trámites.
  - Supervisé la formulación de la memoria anual, los informes de gestión y presentaciones de la situación de la entidad, los mismos que eran presentados al Consejo Directivo de la entidad.
  - Desarrollé evaluaciones sobre la implementación de gobierno corporativo en la entidad.
  - Desempeñé las funciones de Secretario Técnico del Comité de Gerentes, encargado de gestionar las actas de las sesiones del órgano indicado.
  - Fui miembro del Comité de Control Interno (de mayo de 2012 a octubre de 2016), equipo encargado de liderar la implementación y mantenimiento del sistema de control interno de la entidad.
-

- 
- Supervisé la formulación de informes sobre el cumplimiento de las recomendaciones de los organismos de supervisión y control externos, así como de las firmas de auditoría externa.
  - Desempeñé las funciones del Gerente de Riesgos y Desarrollo, durante la ausencia del titular.

---

**2008/02 - 2012/09: Analista Funcional Sénior del Área Previsional (Gerencia de Pensiones), CAJA DE PENSIONES MILITAR POLICIAL**

---

- Presenté propuestas de adecuaciones para las funcionalidades y procesos del sistema previsional, a fin de que cumplieran las disposiciones legales vigentes, en coordinación con los usuarios responsables.
- Propuse mejoras y controles para las funcionalidades y procesos de los sistemas informáticos, con los cuales se logró la reducción de los tiempos de respuesta y del esfuerzo requerido originalmente, así como la mejora de la seguridad de la información, principalmente, en los aspectos de integridad y disponibilidad.
- Planteé la automatización de actividades manuales, con ello, se logró disminuir tiempos, simplificar el acceso a la información y mejorar la seguridad de la información.
- Identifiqué datos inconsistentes almacenados en el sistema de pensiones, los cuales fueron subsanados por el área responsable, lo cual, permitió habilitar controles de base de datos y, así, mejorar la seguridad de la información, especialmente, en el aspecto de integridad.
- Participé en la elaboración de los planes operativos anuales de la Gerencia de Pensiones.
- Participé en la actualización de los procedimientos previsionales.
- Lideré el equipo ganador del programa de círculos de calidad. Las propuestas de procesos rediseñados incluyeron la documentación tanto de los respectivos procedimientos como de funcionalidades para los sistemas informáticos, asimismo, su implementación lograba el ahorro de recursos y que se disponga de información confiable y oportuna.
- Elaboré los presupuestos de ingresos por aportes y egresos por pagos de planillas de beneficios previsionales.
- Fui el Oficial de la Comisión para la Atención de Consultas y Reclamos, encargado de efectuar el seguimiento al cumplimiento de los plazos establecidos para la atención de las consultas, reclamos y reclamaciones de los afiliados, según lo dispuesto en la normativa de la SBS y del INDECOPI.
- Desempeñé las funciones relacionadas a la supervisión de las actividades de recaudación de aportes y generación de planillas de pagos de los afiliados, durante las vacaciones del jefe titular del área responsable.

---

**2001/06 - 2008/02: Supervisor de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, CAJA DE PENSIONES MILITAR POLICIAL**

---

- Canalicé los requerimientos de las áreas, con el fin de preparar los planes operativos anuales de desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos, los mismos que incluían objetivos, metas, indicadores, actividades y presupuesto.
  - Organicé y supervisé los proyectos de implementación de sistemas informáticos, los cuales se realizaron con personal interno y externo. Se desarrollaron alrededor de 21 sistemas usados tanto por la entidad como por sus unidades de negocio, los cuales corresponden a los rubros previsional, administrativo, financiero, entre otros.
  - Organicé, conduje y supervisé el mantenimiento e integración de los sistemas informáticos.
  - Efectué la revisión de modelos de datos y especificaciones lógicas de los procesos de la entidad.
  - Realicé el relevamiento de información, análisis, diseño, desarrollo, pruebas, migración de datos, implantación, documentación y mantenimiento del sistema de tesorería, el mismo que contenía enlaces con otros sistemas informáticos.
  - Relevé, analicé y documenté los procesos y el flujo de información de las áreas, a fin de que se desarrollen soluciones informáticas.
-

1999/02 - 2001/05: **Analista Programador, CAJA DE PENSIONES MILITAR POLICIAL / ANGLOGOLD EXPLORACIÓN PERÚ / INFORMÁTICA DE AVANZADA / INFOGEST**

- Realicé el relevamiento de información, análisis, diseño, desarrollo, pruebas, migración de datos, implantación, documentación y mantenimiento de sistemas informáticos, orientados a agilizar actividades operativas, como administrativas, financieras, y de gestión de muestras geológicas y de procesos judiciales.

### III. FORMACIÓN

- PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ: Ingeniera Informática
- UNIR MÉXICO: Maestra en Dirección y Administración de Empresas
- Universidad Internacional de La Rioja: MBA en Dirección y Gestión Empresarial
- INSTITUTO CULTURAL PERUANO NORTEAMERICANO: Profesora de Inglés

### IV. CERTIFICACIONES

- ISACA (*Information Systems Audit and Control Association*)
  - ✓ CGEIT (*Certified in the Governance of Enterprise Information Technologies*)
  - ✓ CISA (*Certified Information Systems Auditor*)

### V. ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS

- BURSEN - Centro de Estudios Financieros del Grupo BVL 2019 - 2021
  - ✓ Curso "Implementación del Sistema de Control Interno"
  - ✓ Programa de especialización "Gestión del Riesgo Operacional"
  - ✓ Programa de especialización "Gestión del Riesgo Estratégico y Reputacional"
  - ✓ Programa de especialización "Introducción a la Gestión de Riesgo y Tendencia Normativa"
- BSG Institute 2020
  - ✓ Curso CQI-IRCA "QMS ISO 9001:2015 Internal Auditor"
  - ✓ Programa "Implementador Líder ISO 9001 Gestión de Calidad"
- Asociación Civil Escuela de Derecho Garantista 2020
  - ✓ Programa "Derecho Penal Económico y Compliance"
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo / Universidad Continental 2018
  - ✓ Curso Internacional "Calidad en la Gestión Pública"
- New Horizons 2018
  - ✓ Charla "Gestión por Resultados enfocado al Sector Público"
  - ✓ Charla "Gestión de Procesos enfocado al Sector Público"
- ISACA - Perú Chapter 2008 - 2018
  - ✓ Conferencias "La norma anti-soborno ISO 37001... ¿Qué tan ético debo ser?", "Innovación aplicada a la Ciberseguridad", "Implementación de la Ley de Datos Personales - Caso práctico en Yanbal", "Fast Track", "Modelo Corporativo de Auditoría de TI en Telefónica Internacional", "Security Awareness", "¿Cómo implementar un SGSI en el sector financiero basado en los controles requeridos por la Circular G-140-2009.SBS?" y "El Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistemas y las Auditorías de TI"
  - ✓ Seminarios web "Effective Business Writing & Communication Skills for IT Auditors", "Tackling Barriers with a Platform Approach to Identity Management", "Tuning Your PCI Program for Maximum Performance", "The Emerging Metrics-Minded Security Team" y "Manage Compliance with a Platform Approach to Privileged Account Management"
  - ✓ Cursos "IT Audit, Control & Security - CISA Review" e "Information Security Management - CISM Review"
- Entidades / consultores varios (*in house*) 2001- 2018
  - ✓ Talleres "Entrenamiento en Competencias de Liderazgo", "Redacción Ejecutiva", "Liderazgo Efectivo",

- "Entrenamiento en el Modelo de Gestión por Competencias para Líderes" y "Planeamiento Estratégico"
- ✓ Charla "Código de Ética y Conducta Profesional, Conflictos de Intereses y Practicas Cuestionables"
  - ✓ Cursos "Gestión del Cumplimiento Normativo", "Especialización en Indicadores de Gestión" y "Proceso de Control Gubernamental"
  - ✓ Capacitaciones "Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de Información (SGSI)" e "Implementación del Sistema de Control Interno"
- USIL International Business School 2017
    - ✓ Diplomado "Control de Gestión"
  - Hay Group 2016 - 2017
    - ✓ Seminario "Diseño Organizacional"
    - ✓ Seminario "Análisis y Descripción de Puestos"
  - Instituto para la Calidad - Pontificia Universidad Católica del Perú 2014 - 2016
    - ✓ Diplomatura de estudio "Gestión Integrada ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001"
    - ✓ Diplomatura de especialización avanzada "Gestión, Mejora y Rediseño de Procesos"
  - Centro de Educación Ejecutiva - Universidad del Pacífico 2016
    - ✓ Taller "Liderazgo"
    - ✓ Seminario Internacional "Rediseño de Procesos"
  - Centro de Desarrollo y Capacitación Empresarial de la Universidad Científica del Sur 2016
    - ✓ Conferencia "Coaching y Desarrollo de Talento Organizacional - Ir de lo Ordinario a lo Extraordinario"
  - CENTRUM 2013 - 2016
    - ✓ Curso "Finanzas para No Especialistas"
    - ✓ Curso "Administración de Cartera de Inversiones"
    - ✓ Curso "Análisis de Estados Financieros y Flujos de Caja"
  - Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas 2013
    - ✓ Curso "Diseño de Procesos y Puestos"
  - PSICOTEC 2013
    - ✓ Taller "Entrenamiento en el Modelo de Gestión por Competencias para Líderes"
  - LÉRTORA CONSULTORES 2011
    - ✓ Taller "Excelencia en el Servicio al Afiliado"
  - GONZÁLES & ASOCIADOS 2009
    - ✓ Curso "Sistema Previsional Peruano y Sistema Previsional Militar Policial"
  - Cosapi Data 2008
    - ✓ Programa de capacitación "Gerencia de Proyectos"
  - ORACLE UNIVERSITY 2001 - 2006
    - ✓ Cursos "Oracle JDeveloper: Build Applications with ADF", "Java - JDeveloper - Oracle ADF - Oracle Application Server", "Oracle: Java Programming", "Oracle: Access the Database with Java and JDBC", "Oracle: Build J2EE Applications" y "Object Oriented Analysis & Design Using UML"
    - ✓ Taller "ADF y OAS"
  - COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE LIMA 2006
    - ✓ Curso "Normas Internacionales de Contabilidad y Normas Internacionales de Información Financiera"
  - STRATEGY 2004
    - ✓ Curso "Desarrollo Organizativo (DO): Formación de Equipos en Base a Diferencias Individuales"
  - Universidad Mayor de San Marcos - Facultad de Ingeniería Industrial 2004

- ✓ Conferencia “CRM con Data Mining”
- VILLAJUANA CONSULTORES 2004
  - ✓ Taller “Balanced Scorecard”
- TELEMATICA 2002
  - ✓ Seminario “ERDAS – Procesamiento de Imágenes en Aplicaciones GIS”
- CRESTCOM INTERNATIONAL 2002
  - ✓ Programa de habilidades gerenciales “The Bullet Proof Manager”

## VI. PRINCIPALES HERRAMIENTAS

- Microsoft Windows: Conocimientos avanzados.
- Microsoft Office: Conocimientos avanzados.
- Administrador de base de datos Oracle: Conocimientos intermedios.
- Oracle Developer y Oracle Discoverer: Conocimientos avanzados.
- PL/SQL Developer: Conocimientos avanzados.
- Tool for Oracle Application Developers (TOAD): Conocimientos avanzados.
- Bizagi Process Modeler: Conocimientos intermedios.
- ADONIS: CE: Conocimientos intermedios.

## VII. INFORMACIÓN PERSONAL

- EDAD: 48 años.
- HOBBIES: Leer, escuchar música, viajar y ver películas y series.