

CARMEN ROSA HURTADO LÓPEZ

carmen.hurtadolopez@gmail.com

Celular: 941360810

Telf. 575-6409

34 años



RESUMEN

Licenciada en Administración - UNSMSM; Maestra en Customer Intelligence en UTP; Especialista en Gestión Pública, Planeamiento Estratégico y Gestión de Proyectos.

Experiencia realizando asistencia técnica para la gestión de riesgos; así como, monitoreo e implementación de proyectos tecnológicos, mejoras de procesos y gestión de datos en el sector público. Experiencia en Control Interno para los sectores de outsourcing y call center, realizando diversos controles de riesgos en canales de pagos a nivel corporativo.

Soy una profesional con alto potencial creativo e innovación, proactiva, con adaptación al cambio y orientada a trabajar en equipo.

FORMACIÓN ACADÉMICA

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) | Maestría en Gestión Pública
2023-Actualidad |
| <ul style="list-style-type: none"> Universidad Tecnológica del Perú (UTP) | Maestría en Customer Intelligence
2017- 2019 |
| Título Profesional: | julio 2019 |
| <ul style="list-style-type: none"> Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) | Administración
2006-2012 |
| Título Profesional: | agosto 2012 |
| Grado Académico Bachiller: | marzo 2012 |
| <ul style="list-style-type: none"> Colegio Carlos Frederick Gauss | Secundaria
2001-2005 |

ESPECIALIZACIONES

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Universidad Continental | Especialización en Gestión Pública
Jul. 2021 – Set. 2021 |
|--|---|

- **Universidad Continental** Diploma en Planeamiento Estratégico Ene. 2018 – Abr. 2018
- **Universidad del Pacífico** Especialización en Gestión de Proyectos y Habilidades Directivas Feb. 2015 – Jun. 2015
- **Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM)** Especialización en Finanzas Jul. 2011 – Nov. 2011

CURSOS

- **SERVIR** Curso de Introducción a la Innovación Pública Nov. 2023 - Dic. 2023
- **Ingenia Consultoría y Capacitación** Curso Taller Bizagi-Modelado, Simulación y Automatización de Procesos Oct. 2023
- **Universidad Continental** Curso en Diseño y Evaluación de Políticas Públicas Feb. 2023 - Mar. 2023
- **Universidad Continental** Curso en Gestión de Procesos Jun. 2017- Jul. 2017
- **Universidad Nacional de Ingeniería** Curso en Control Estadístico de Procesos-Minitab Set. 2016 – Oct. 2016
- **CENTRUM Católica** Curso en Gestión y Mejoramiento de Procesos Jun. 2016 – Ago. 2016

EXPERIENCIA PROFESIONAL

- Mar. 2023 – Actualidad **ESPECIALISTA EN PROCESOS Defensoría del Pueblo – Área de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto**

Logros:

Elaboración de la “Directiva para la Implementación de Gestión por Procesos en la Defensoría del Pueblo”, siendo hito importante para lograr la eficiencia y

eficacia operativa; así como, fomentar la cultura de mejora continua en la Defensoría del Pueblo.

Funciones:

- Asistencia técnica a la Alta Dirección sobre el diseño organizacional y estructura orgánica de la Defensoría del Pueblo; así como, la elaboración de los informes técnico de sustento para la creación y/o modificación del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo
- Coordinación con los órganos y unidades orgánicas para la implementación de la “Directiva para la Implementación de Gestión por Procesos en la Defensoría del Pueblo”, estableciendo equipos de procesos para el levantamiento de información y medición de los indicadores de procesos.
- Elaboración de fichas de procesos, fichas técnicas de procesos, fichas de indicadores de procesos y fichas de procedimientos para la documentación de los procesos identificados en la Defensoría del Pueblo.
- Análisis situacional y elaboración de propuestas de mejora para la optimización de procesos en los diferentes órganos y unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo.
- Asistencia técnica a los órganos y unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo en la elaboración de directivas, protocolos, lineamientos, entre otros documentos de gestión interna.
- Coordinación y gestión de actividades para la implementación del Sistema de Control Interno, correspondiente al Plan de Medidas de Control y el Plan de Medidas de Remediación de la Defensoría del Pueblo.
- Coordinación y apoyo en las actividades para la elaboración del Cuadro de Asignación de Personal Provisional (CAP) y Manual de Clasificador de Cargos (MCC) de la Defensoría del Pueblo, para la evaluación de SERVIR.
- Participación como secretaria técnica de la Comisión Defensorial para la Transversalización de los enfoques de género e interculturalidad (Comisión TEGI).

○ Dic. 2022 – Feb. 2023

**ESPECIALISTA DE GESTIÓN DE RIESGOS
Ministerio de Transportes y
Comunicaciones – Oficina de
Modernización de la Oficina General de
Planeamiento y Presupuesto**

Funciones:

- Asistencia técnica a las unidades orgánicas del MTC para la implementación del eje de gestión de riesgos del Sistema de Control Interno.
- Evaluación de los productos priorizados del MTC para la identificación de riesgos y determinación de medidas de control que componen el Plan de Acción Anual – Medidas de Control del Sistema de Control Interno
- Seguimiento y coordinaciones con las unidades orgánicas competentes para obtener las revisiones y validaciones de los documentos generados en la ejecución de las actividades para la identificación de riesgos y determinación de medidas de control de los productos priorizados del MTC.

○ Jun. 2016 - Dic. 2022

**ANALISTA DE GESTIÓN POR PROCESOS
Indecopi – Subdirección de Atención al
Ciudadano**

Logros:

Desarrollo e implementación de la plataforma Reclama Virtual Audiencias (RVA) y del sistema interno Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC) del Indecopi, participando en el equipo de trabajo desde la formulación del proyecto, puesta en marcha, piloto y lanzamiento del sistema a nivel nacional; así como, en la implementación de mejoras tecnológicas de la plataforma.

Funciones:

- Monitoreo y control de la gestión de riesgos en el Subdirección de Atención al Ciudadano, actualización de la matriz de riesgos e identificación de controles internos. Seguimiento a los productos no conformes y la matriz de hallazgos en el marco del SGI del Indecopi.
- Identificación de mejoras tecnológicas para los usuarios internos y externos que utilizan la Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano (PISAC), Plataforma Reclama Virtual Audiencias y formulario Reclama Virtual.
- Monitoreo de la estructura de datos del sistema PISAC, identificando impactos en la data del servicio y reportes internos.
- Desarrollo, análisis y preparación del reporte de resultados operativos para las unidades de negocio de la Sede Central (Plataforma Presencial, Centro de Contacto y Gestión de Reclamos).
- Desarrollo, análisis y preparación del reporte de desempeño para las unidades de negocio de la Sede Central (Plataforma Presencial, Centro de Contacto y Gestión de Reclamos).
- Identificación y actualización del cuadro de necesidades logísticas del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.
- Seguimiento a los indicadores de las metas POA, actualización de resultados trimestrales y mensuales.
- Seguimiento a los indicadores de las metas del Presupuesto por Resultado (PPR), actualización de resultados trimestrales y mensuales.

○ Set. 2014 – May. 2016

ANALISTA DE CONTROL INTERNO
**T-Gestiona – Jefatura de Intervención
Delegada de la Gerencia General**

Logros:

Implementación de indicadores de gestión para la eficiencia operativa de los pagos internos a nivel corporativo.

Funciones:

- Desarrollo de proyectos de eficiencia para la mejora en la gestión operativa de los Pagos Internos a nivel corporativo.
- Análisis y control en el cumplimiento de la normativa corporativa y normativas internas para la liberación de Pagos Internos del grupo Tgestiona.
- Auditorías inopinadas de los Fondos Fijos del grupo Tgestiona en Lima y Provincias.
- Auditorías de operaciones en los Centros de Cobro y Multicentros de Telefónica y franquicias en Lima y Provincias.

○ Feb. 2014 - Ago. 2014

ANALISTA DE PROYECTOS
**T-Gestiona – Supervisión de Software
Factory Negocios**

Logro:

Implementación del proyecto piloto para la Gestión de Suscripción de Contratos del Sector Grandes Empresas de Telefónica del Perú, Telefónica Móviles y Telefónica Multimedia.

Funciones:

- Validación de actividades para la implementación del Área de Contratos en la Gerencia de Licitaciones del Sector Grandes Empresas de Telefónica del Perú.
- Elaboración e implementación del registro de contratos gestionados, contratos en proceso de gestión y contratos por gestionar.
- Análisis de los requisitos y preparación de documentos para la suscripción de contratos principales, prestaciones adicionales y prestaciones complementarias.
- Análisis de las garantías exigidas para la suscripción de contratos.
- Análisis de las mejoras, quiebres y oportunidades de las actividades realizadas para la Gestión de Contratos.

○ Jul. 2013-Feb. 2014

PRACTICANTE PROFESIONAL DE
CONTROL INTERNO

**Atento Perú – Jefatura de Auditoría e
Intervención**

Funciones:

- Control y liberación de pagos externos de Atento Perú (proveedores)
- Control y liberación de pagos internos de Atento Perú (gastos de viaje, entregas a rendir y reembolsos)
- Control y liberación de pagos de desembolso de Atento Perú (garantías de contrato, garantías de arrendamientos, pago por convenios y otros)
- Revisión de liquidaciones de gastos de viaje, entregas a rendir y reembolsos.
- Control del canal de pago a proveedores.
- Control del cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos corporativos de Atento Perú.

OTROS SERVICIOS PROFESIONALES

○ **Agile Project Lab**

2016-Actualidad

- CEO & Founder de Agile Project Lab, responsable de la gestión comercial, financiera y el diseño de servicios de capacitación en metodologías ágiles e innovación para organizaciones y profesionales.
- Trainer en metodologías ágiles e innovación, tales como: Scrum, Business Model Canvas, Value Proposition Canvas, Journey Map, Design Thinking, Customer Experience, Customer Centric, Customer Relationship Management.

OTROS ESTUDIOS

○ Asociación Cultural Peruano Británico

Intermedio 3

○ Centro de Informática – UNMSM

Nivel avanzado

- Visio, Excel Nivel Intermedio / Avanzado
- Diseño UX Nivel Intermedio

RED DE FORMACIÓN

- **SEDIPRO San Marcos** 2013-2017
Sección Estudiantil de Gestión de Proyectos, PMI Perú Lima Chapter
Voluntariado: Asesoría sobre Gestión de Proyectos, Planeamiento Estratégico, Capacitaciones en Habilidades Directivas.
- **Asociación de Gestión por Procesos de Negocios Peru (ABPMP)** 2013-2017
Voluntariado: Difusión de las prácticas de BPM

DATOS PERSONALES

Dirección:	Mz. B Lt. 25 Urb. Brisas de Santa Rosa II Etapa. Av. Canta Callao (Alt. Colegio Amistad)
Distrito:	San Martín de Porres
Estado Civil:	Casada
Fecha de Nacimiento:	05-09-1989
DNI.:	70435106

REFERENCIAS

- Indira Romero Castañeda Jefa de Modernización Defensoría del Pueblo 965-395-611
- Gian Carlos Vargas Coordinador de Riesgos Ministerio de Transportes y Comunicaciones 992-188-309
- Claudia Blanco Coordinadora SAC Indecopi 995-051-050
- Pedro Naldos Jefe de Intervención Tgestiona 996-597-446
- Javier Mendoza Jefe de Proyectos y Calidad Tgestiona 953-663-211

• Yeny Rodríguez

Jefa de Auditoría y Control Interno
Atento Perú
990-367-775