

MARIA DEL CARMEN SOTO CASTRILLON

Condominio Los Altos del Rímac 250 Torre 3 Dpto 106

Rímac – Lima – Perú

(51)984686453

✉ maria.soto@otass.gob.pe



<https://www.linkedin.com/in/maria-del-carmen-soto-castrillon-852a9845/>

Ingeniero de Sistemas con grado académico de Maestro en Dirección Estratégica en Tecnologías de Información con 22 años de experiencia en empresas de los sectores públicos y privados, de saneamiento, tributario, desarrollo de sistemas, electricidad, educación y salud. Amplias cualidades para el trabajo en equipo, dinámica y con gran iniciativa. Experiencia en las áreas de gestión comercial, gestión de proyectos, análisis, diseño y desarrollo de sistemas, redes y comunicaciones, auditoría de sistemas con conocimientos de gestión pública, dirección de agua y saneamiento, planificación, gestión y mejora de procesos, control interno, transformación digital y gestión de riesgos. Dominio intermedio del idioma inglés. Ingeniería de Sistemas.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

OTASS

Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento

❖ **Analista Informático en Integración, julio 2023 – continúa**

Realizar visitas técnicas para evaluar el funcionamiento de las tecnologías de información (hardware y software) utilizadas por los prestadores de servicios de saneamiento a integrarse.

Brindar asistencia técnica en la elaboración del diagnóstico situacional de las tecnologías de información utilizadas por los prestadores de servicios de saneamiento a integrarse.

Brindar asistencia técnica en la elaboración del informe técnico de diagnóstico de las tecnologías de información utilizadas por los prestadores de servicios de saneamiento a integrarse.

Proponer mejoras y/o alternativas de solución para las tecnologías de información utilizadas por los prestadores de servicios a integrarse.

Brindar asistencia técnica en la elaboración de fichas técnicas de los requerimientos en tecnologías de información para mejorar los servicios de saneamiento.

Brindar asistencia técnica en la coordinación con los proveedores de los sistemas informáticos (administrativo, comercial y operacional) y las empresas prestadoras, a fin de implementar acciones que garanticen la obtención oportuna de la información para monitorear y evaluar las gestiones que contribuyan en la toma de decisiones y la mejora continua.

Brindar asistencia técnica en la coordinación con los proveedores de los sistemas informáticos (administrativo, comercial y operacional) y las empresas prestadoras, a fin de implementar acciones que garanticen una gestión integrada de procesos y una óptima planificación de recursos empresariales.

❖ **Especialista Informático Comercial, octubre 2022 – diciembre 2022**

Intervenir en el desarrollo de los talleres de trabajo de reingeniería de procesos de información con el objeto de encontrar patrones de similitud de los procesos, expuestos por los colaboradores de las EPS y consensuada con todos los participantes, para el logro de las relaciones de integración entre las versiones To-Be de los procesos tratados.

Controlar la participación y asistencia de los colaboradores, así como la duración de todos los talleres de la estandarización de los procesos de información.

Propiciar la mayor participación a través de la plataforma virtual, con el objetivo de enriquecer la discusión y consenso en la estandarización de los procesos de información.

Aportar durante el desarrollo de los talleres todos los aspectos técnicos y funcionales relacionados con las relaciones de dependencia entre los procesos comerciales a tratar, considerando que el producto de estos talleres son insumo

para la construcción de la solución informática de tipo ERP.

Revisar y validar los entregables relacionados con los procesos comerciales entregadas por el consultor de la reingeniería de procesos de información.

EPSEL S.A.

Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Lambayeque

❖ **Jefe de Equipo de Altos Consumidores, abril 2019 – julio 2023**

Supervisar los procesos de toma de lecturas, facturación, reparto de recibos, cobranza y acciones de cobranzas a los usuarios Altos Consumidores.

Gestionar y controlar el pago oportuno de los usuarios Altos Consumidores.

Registrar y efectuar el seguimiento de Reclamos por Consumo de Altos Consumidores.

Controlar los consumos periódicos de los Altos Consumidores.

Programar los cortes y reconexiones de los usuarios Altos Consumidores.

Gestionar y Facilitar la formulación de convenios de Altos Consumidores.

Controlar la correcta aplicación de las categorías tarifarias de los usuarios Altos Consumidores

Programar las inspecciones periódicas a los predios de los usuarios Altos Consumidores

Proponer políticas para la mejor atención de los usuarios Altos Consumidores.

Efectuar la validación de lecturas antes de cada proceso de facturación.

Verificar la correcta facturación de los consumos de los Altos Consumidores

❖ **Supervisor de Medición, febrero – abril 2023**

Supervisar el proceso de toma de lecturas y reparto de recibos por el personal operativo y verificadores ya sean internos o externos, en Chiclayo y Zonales.

Coordinar y garantizar la entrega oportuna de los padrones para la toma de lecturas y reparto de recibos.

Supervisar permanentemente los procedimientos técnicos de la toma de lecturas y reparto de recibos.

Supervisar permanentemente la eficiencia de los trabajos, informando el desempeño del personal operativo y verificadores ya sean internos o externos.

Consolidar información de trabajo de campo y dar conformidad a los mismos, emitiendo los informes correspondientes.

Coordinar permanentemente con el equipo de Altos Consumidores para garantizar la correcta toma de lecturas, facturación, levantamiento de observaciones y otros que dicho equipo requiera.

Coordinar con las Jefaturas Zonales el apoyo requerido para implementar acciones de supervisión de zonales.

Elaborar un informe mensual de las actividades realizadas por su área, indicando problemas y propuestas de solución.

❖ **Jefe de Equipo de Procesamiento Comercial, enero 2023**

Proponer y gestionar la formulación de los programas informáticos requeridos para los diferentes procesos comerciales.

Ejecutar el procesamiento de la información correspondiente al cálculo de la facturación mensual de las pensiones del servicio prestado por la EPS.

Supervisar y garantizar el buen funcionamiento de los sistemas informáticos usados en el Gerencia Comercial, así como en las oficinas comerciales de las diversas zonales.

Conducir y supervisar los procesos de emisión de recibos a nivel del ámbito de la empresa.

Ejecutar la validación de la información comercial antes y después de cada proceso de facturación a nivel de empresa para la facturación de pensiones de manera oportuna y en cumplimiento de la normatividad vigente.

Consolidar la información a nivel de empresa para la emisión de los reportes respectivos por las áreas responsables.

Proponer la implementación de innovaciones tecnológicas acordes a las necesidades de las áreas y del sistema informático comercial.

Supervisar y gestionar el soporte informático oportunamente a los diversos equipos de cómputo de la Gerencia Comercial.

Implantar y llevar a cabo las acciones que garanticen la seguridad física y de acceso de la información comercial, respetando las normas y directivas emitidas por la superioridad y por entidades externas de supervisión.

Programar la capacitación a los usuarios del sistema comercial en los diferentes módulos y programas del sistema Informático comercial.

- ❖ **Jefe de Informática, marzo 2019 – agosto 2022**
 Administración la Oficina de Informática de acuerdo a las Planes de trabajo y normas de la Empresa, administración los recursos informáticos de la Empresa, así como gestionar la adecuada y oportuna capacitación del personal de informática apoyando en la implementación efectiva de las diversas medidas y sistemas de seguridad de la información en cuanto a la accesibilidad y a los siniestros.
 Propuesta para la automatización de los procesos de información, que contribuyan al logro de eficiencia de la Empresa.
 Establecer procedimientos para el personal de Producción, Soporte y Desarrollo de Sistemas a fin de lograr organizar el trabajo del personal de las áreas mencionadas.
 Garantizar el mantenimiento y soporte del portal web de la EPS, así como proponer y supervisar el desarrollo de los programas informáticos y utilitarios requeridos para la mayor eficiencia de los procesos administrativos, operativos y comerciales de la empresa.
 Formular y gestionar el programa de mantenimiento correctivo de los equipos informáticos.

- ❖ **Gerente Comercial (e), diciembre 2020**
 Apoyo en la dirección, control y evaluación del cumplimiento de políticas y procedimientos Comerciales de la Empresa. Así como el control de la aplicación de políticas de cobranza de deudas.

- ❖ **Sub Gerente de Medición y Facturación(e)
 (enero 2019 - febrero 2019) (febrero 2013) (mayo 2023)**
 Apoyo en la planificación, supervisión e implementación de los procesos y programas de facturación y cobranzas por los servicios prestados por la EPS. Garantizando que estos se realicen de acuerdo a lo establecido en la normatividad interna y externa vigentes.

- ❖ **Jefe de Informática(e), (marzo 2016 – abril 2016) (marzo 2010 – abril 2010)**
 Administración la Oficina de Informática de acuerdo a las Planes de trabajo y normas de la Empresa, administración los recursos informáticos de la Empresa, así como gestionar la adecuada y oportuna capacitación del personal de informática apoyando en la implementación efectiva de las diversas medidas y sistemas de seguridad de la información en cuanto a la accesibilidad y a los siniestros.
 Propuesta para la automatización de los procesos de información, que contribuyan al logro de eficiencia de la Empresa.
 Establecer procedimientos para el personal de Producción, Soporte y Desarrollo de Sistemas a fin de lograr organizar el trabajo del personal de las áreas mencionadas.
 Garantizar el mantenimiento y soporte del portal web de la EPS, así como proponer y supervisar el desarrollo de los programas informáticos y utilitarios requeridos para la mayor eficiencia de los procesos administrativos, operativos y comerciales de la empresa.
 Formular y gestionar el programa de mantenimiento correctivo de los equipos informáticos.

- ❖ **Especialista Informático en Desarrollo, diciembre 2009 – marzo 2019**
 Análisis, Desarrollo y Mantenimiento del sistema informático que implementa los procesos comerciales (SICDESA) utilizando como herramientas Microsoft Visual Studio .Net 2003 con Microsoft SQL Server 2005. Desarrollar en coordinación con las áreas de la Empresa la implementación del sistema de información, evaluando su ejecución de acuerdo a las Normas y procedimientos establecidos.
 Análisis y evaluación de los requerimientos de automatización solicitados por los usuarios en las diferentes áreas, para determinar su factibilidad y/o ejecución de acuerdo a la evaluación realizada.
 Desarrollar y actualizar los Sistemas de información, en coordinación con las diversas Gerencias, Jefaturas y Oficinas involucradas de la Empresa, tomando como base los sistemas integrados del programa MIO.
 Orientar a los usuarios de las diferentes áreas de la Empresa acerca del uso y alcance de las aplicaciones en desarrollo y desarrollar las ya implantadas.

- ❖ **Programador SICDESA, Julio 2007 – noviembre 2009**

Análisis y Desarrollo y Mantenimiento del sistema informático que implementa los procesos comerciales (SICDESA) utilizando como herramientas Microsoft Visual Studio .Net 2003 con Microsoft SQL Server 2005

❖ **Analista Programador, enero 2007 – junio 2007**

Análisis y Desarrollo del sistema informático que implemente los procesos comerciales (SICDESA) utilizando como herramientas Microsoft Visual Studio .Net 2003 con Microsoft SQL Server 2005

SUNAT, Lambayeque, Perú

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y Aduanera

❖ **Verificador Auxiliar de Cobranza Coactiva, mayo 2012 – Setiembre 2012**

Colaboración en el proceso de cobranza coactiva mediante la generación de documentos que impulsen dicho procedimiento. Suscripción de notificaciones, actas de embargo y demás documentos que se ameriten.

IRO Systems E.I.R.L

Empresa de Desarrollo de Software de Gestión Comercial

❖ **Líder de Equipo, agosto 2005 – diciembre 2006**

Responsable de la dirección y supervisión del desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de Información Comercial SIGCOM para la empresa de Servicio de Saneamiento EPSEL SA – Lambayeque

❖ **Analista Programador, agosto 2005 – diciembre 2006**

Análisis y Desarrollo los módulos de Mediciones, Emisión de Recibos, Recaudación, Rehabilitaciones, Control de Morosidad, Atención de Reclamos Comerciales, Generación de Presupuestos para Atención de Solicitudes por Colaterales y Administración de Medidores, del Sistema de Gestión Comercial SIGCO utilizando las herramientas de Microsoft Visual Studio .Net 2003 con Microsoft SQL Server 2000

❖ **Analista Programador, abril 2005 – julio 2005**

Responsable del mantenimiento el Sistema Comercial SIGCOM que actualmente se encuentra operando en las Empresas de Comercialización Eléctrica ELECTRO SUR S.A., ELECTRO SUR MEDIO S.A., ELECTRO UCAAYALI y ELECTRO Oriente.
Herramientas Utilizadas: Microsoft Visual Fox Pro 6.0, Microsoft SQL Server 2000

LIBG S.A.C. – Latin Internet Business Group S.A.C., Lima, Perú

Empresa de Servicios de Consultoría

❖ **Consultor, febrero 2005 – abril 2005**

Responsable de la identificación de la situación actual de los procesos empresariales, dueños de proceso, recursos utilizados, para la diagramación de los procesos AS IS.

Apoyo al equipo de reingeniería, para la identificación de mejoras en los procesos para la optimización de recurso humano, reducción de tiempo de procesamiento, optimización del almacenamiento para el mapeo y diagramación de los procesos en versión TO BE.

Durante la ejecución del servicio se efectuó la reingeniería a las siguientes empresas:

1. Empresa Tiresol S.A.C.
2. Empresa Reencauchadora El Sol S.A.C.

GOBA, Cusco, Perú

Empresa de servicios especializada en el sector Eléctrico.

❖ **Supervisor, octubre 2004 – diciembre 2004**

Responsable de la actualización de datos de la Cartera de Clientes de la Empresa Electro Sur Este S.A.A, realizando actividades en campo con la recolección de los documentos de los clientes y en oficina con la actualización de los datos en el Sistema Comercial de la empresa.

Capacitación y supervisión del personal designado para apoyo del programa de actualización.

Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú

Universidad privada del Cusco, con cerca de 3000 estudiantes.

❖ **Responsable de Laboratorio, setiembre 2003 – mayo 2004**

Responsable del manejo y mantenimiento del laboratorio de Internet de la Facultad de Ciencias de la Salud, logrando incrementar el uso del laboratorio por parte de los estudiantes.

Responsable de la capacitación de los usuarios en aspectos relacionados al manejo de Windows 2000 y Microsoft Office 2000

Implementación de nuevas políticas de atención para el incremento de usuarios del laboratorio.

Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú

❖ **Jefe de Prácticas, octubre 2002 – julio 2003**

Jefe de Practicas del Departamento Académico de Ingeniería de Sistemas, teniéndose bajo responsabilidad el manejo, administración y mantenimiento de los 04 laboratorios con los que cuenta la Facultad. Durante el periodo de trabajo se dictó el curso a la currícula de estudios, así como la prestación de diferentes servicios académicos a los alumnos.

Responsable de la actualización e implementación de nuevas tecnologías en la Facultad.

Planifam, Cusco, Perú

ONG de la región sur del país especializada en planificación familiar.

❖ **Analista – Programador, agosto 1998 – enero 2001**

Responsable del desarrollo e implementación del sistema de control de clientes y procesos relacionados a la atención en consultorio y en campo de los pacientes del servicio de salud y Planificación Familiar.

Herramientas Utilizadas: Microsoft Access 97

Participación en la implementación de la red de comunicación entre la sede central y las 8 sucursales en provincias.

FORMACIÓN ACADÉMICA

Universidad Santo Toribio de Mogrovejo

Grado Académico de Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Dirección Estratégica de Tecnologías de la Información, 2018

Universidad Andina del Cusco

Título Profesional de Ingeniero de Sistemas, 2004

Grado Académico de Bachiller en Ingeniería de Sistemas, 2002

CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN

- ❖ Noviembre 2023, Scrum Master Certified, CIDE PUCP
- ❖ Julio 2022, Control Gubernamental En La Gestión Pública, Escuela Nacional de Control
- ❖ Julio 2022, Control Interno En Las Entidades Públicas, Escuela Nacional de Control
- ❖ Marzo 2022, BUSINESS PROCESS MANAGEMENT, New Horizons
- ❖ Noviembre 2021, Transformación Digital, Instituto Europeo de Posgrado
- ❖ Julio 2021, Diploma de Dirección de Agua y Saneamiento, Universidad ESAN
- ❖ Abril 2021, Diploma de Especialización en Gestión y Finanzas Públicas, Universidad ESAN
- ❖ Julio 2021, Diploma de Especialización en Gestión del Servicio en Agua y Saneamiento, Universidad ESAN
- ❖ Junio 2021, Nuevas Tecnologías, Tendencias en Gestión y Perspectiva Nacional en Empresas de Agua y Saneamiento, Universidad ESAN
- ❖ Junio 2021, Diploma de Especialización en Habilidades Directivas, Universidad ESAN
- ❖ Agosto 2020, Comunicación Efectiva Para La Gestión De Equipos En El Estado, Enap
- ❖ Marzo 2020, Diplomado en Gestión Pública, Cámara Latinoamericana de Comercio
- ❖ Noviembre 2019, Diplomando en Desarrollo de Aplicaciones con PHP 7.1 con Laravel y PostgreSQL, CETI
- ❖ Agosto 2019, Gestión de Ciberseguridad, LD GRUPO

- ❖ Julio 2019, Gestión de Servicios de TI, LD GRUPO
- ❖ Abril 2018, Desarrollo de Aplicaciones con Android Studio, CETI
- ❖ Febrero 2013, Curso Sistema Integrado de Información Comercial SIINCO, ANEPPSA PERÚ
- ❖ Enero 2013, Diplomado en Implementación y Administración de Servidores con Windows Server 2008, Universidad Pedro Ruiz Gallo (CETI)
- ❖ Mayo 2012, Curso de Verificador Auxiliar Cobranza Coactiva, SUNAT
- ❖ Abril 2012, Diplomado en Bussiness Intelligence Developer con SQL Server, Universidad Pedro Ruiz Gallo (CFICSA)
- ❖ Mayo 2009, Eset Antivirus Business Edition, PCOK S.A.C.
- ❖ Marzo 2003, Curso de Administración de Servidores Windows 2000, Universidad Andina del Cusco
- ❖ Noviembre 2002, Curso de Programación en PostgreSQL, Universidad Andina del Cusco
- ❖ Agosto 2001, Curso de Protocolos de Comunicación, Tecsup
- ❖ Junio 2001, Curso de Fundamentos de Unix, Tecsup

Idiomas

- ❖ Inglés, 2002, ICPNA, Oral: Nivel Intermedio, Escrito: Nivel Intermedio

Informática

- ❖ Gestión de base de datos, Microsoft SQL, avanzado.
- ❖ Desarrollo, Visual Studio .Net, avanzado.
- ❖ Desarrollo, Visual Fox Pro, intermedio.
- ❖ Ofimática, MS Word 2010, avanzado.
- ❖ Ofimática, MS Excel 2010, avanzado.
- ❖ Ofimática, MS PowerPoint 2010, avanzado.
- ❖ Administración de Proyectos, MS Project, intermedio.
- ❖ Herramienta de Dibujo, MS Visio, intermedio.

TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

- ❖ Modelo de Gestión de Riesgos de TI que contribuye a la operación de los procesos de gestión comercial de las empresas del sector de saneamiento del norte del Perú.
- ❖ Desarrollo de una Metodología de Auditoria en Sistemas de Información, Caso: Sistema Comercial Cliente Servidor de la Empresa Electro Sur Este S.A.A.