

Juan Manuel Flores Saona
floressaonaj@gmail.com ; [linkedin.com/in/juan-manuel-flores-saona-b9b02b24](https://www.linkedin.com/in/juan-manuel-flores-saona-b9b02b24)
Teléfonos: 271-3027 / 964-532-189

PERFIL

Ingeniero Industrial, MBA, con sólida trayectoria en diferentes posiciones de liderazgo. Experiencia en la Gestión del Talento: Reclutamiento, Selección, Capacitación y Desarrollo; Diseño de sistema de gestión de Recursos Humanos; implementación de Modelo de Desempeño y de Línea de Carrera. Experiencia en el diseño de soluciones estratégicas y mejora de procesos en diferentes áreas de negocio. Liderazgo en la gestión de Proyectos. Profesional versátil, orientado a la innovación, al desarrollo de sistemas y al servicio al cliente.

EXPERIENCIA

Contraloría General de la República (CGR)

Subgerente de Políticas y Desarrollo Humano – 04.03.2019 al 19.08.2019

A cargo del diseño de políticas e Instrumentos de gestión de personas de la CGR, así como dirigir el proceso de dotación de personal, evaluación, capacitación y progresión de carrera.

- Formulación del Modelo para la convocatoria de Nuevos Talentos en Control 2019.
- Formulación del Plan de Trabajo para la actualización de perfiles de puestos de la CGR
- Propuesta de Plan de Capacitación 2019 y evaluación de desempeño 2020.
- Miembro del Comité de Convocatoria Interna para fortalecer el Sistema Nacional de Control. Se promovieron a 342 profesionales.

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT)

Entidad pública con 11000 trabajadores, considerada una isla de excelencia en el estado, líder en la innovación de servicios públicos y de sistemas.

Especialista de Desarrollo Estratégico – 01.01. 2017 al 28.02.2019

Proponer iniciativas y soluciones de innovación, para la mejora del cumplimiento tributario.

- Formulación y desarrollo de la Mejora del Modelo de Control del IGV, proyecto en el que se espera reducir los niveles de evasión del impuesto.
- Se asesoró al Superintendente de Desarrollo Estratégico en sistemas, gestión humana, desarrollo de soluciones, planeamiento estratégico, control de gestión, etc.

Especialista de Sistemas – 14.11. 2016 al 31.12.2016

Proponer iniciativas y soluciones para mejorar la gestión de los procesos de sistemas de la INSI.

Especialista de Recursos Humanos – 20.10. 2016 al 13.11.2016

Apoyar a la Intendencia Nacional de Recursos Humanos en su proceso de inducción a la entidad y en el conocimiento de los procesos, sistemas, proyectos y personas involucrados en la gestión de los recursos humanos de la SUNAT.

Intendente Nacional de Recursos Humanos – 16.01.2015 al 19.10.2016

Encargado de conducir el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

- Implementación de la Línea de Carrera: 500 trabajadores promovidos, 5000 participantes.
- Formulación e implementación de nueva cultura, conceptualizada a través de 4 atributos (orientación al servicio, congruencia, flexibilidad/innovación y excelencia en resultados).
- SUNAT fue reconocida como el lugar más atractivo para trabajar en el Sector Público.
- Formulación y lanzamiento del concurso de Becas.

Gerente Cumplimiento de ESFL y Entidades del Estado –12.05.2014 al 15.01.2015.

Diseño y desarrollo de estrategias y acciones para fomentar el cumplimiento y combatir el incumplimiento tributario de las Entidades sin fines de Lucro y las Entidades del Estado.

- Nuevo modelo de control de Entidades sin Fines de Lucro.
- Se planteó un nuevo modelo de control de proveedores del estado, para asegurar el pago de sus obligaciones tributarias.

Gerente de Soporte Administrativo – 01.01.2013 al 11.05.2014

A cargo del abastecimiento, manejo de fondo, bienes patrimoniales, seguridad, archivo y gestión de personal en sedes de Principales Contribuyentes Nacionales y Aduanas del Callao

- Formulación y contrato para la remodelación de la IAMC
- Atención oportuna y efectiva de pedidos: en un 90%.
- Cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones: 100%

Gerente de Desarrollo de Personal – 31.01.2010 al 31.12.2012

Encargado de conducir la dotación de personal, la ejecución del proceso de capacitación y el diseño y administración del proceso de línea de carrera y evaluación de desempeño

- Desarrollo de nuevo modelo de Gestión de Recursos Humanos
- Incremento de procesos de selección de 100 a 500 anuales. Incorporación de 2800 trabajadores por año en promedio.
- Implementación del Portal "Únete a la SUNAT". Se pasó de 7000 a 14000 visitas diarias.
- Elaboración de Plan de Capacitación y gestión de la ejecución: en promedio 380 eventos año, alrededor de 7000 trabajadores capacitados anualmente.
- Programas de fortalecimiento directivo: 200 directivos capacitados anualmente.

Gerente de Desarrollo de Sistemas – 12. 02.2009 al 10.11.2009

Gestionar el desarrollo de los procedimientos y aplicaciones informáticas requeridos para apoyar las labores de la Institución.

- Se elaboró e implementó una nueva organización del trabajo dentro del área de sistemas, con un enfoque orientado a procesos
- Se creó un área de mantenimiento de sistemas, que elevó al 95% la atención oportuna de incidentes y problemas informáticos.

Intendente Regional Arequipa: 14.07.2008 al 04.01.2009

Dirigir la ejecución de políticas y estrategias vinculadas a tributos internos en las regiones Arequipa y Puno, formular planes operativos para lograr eficientemente las metas señaladas;

- Superación de objetivos operativos: recaudación superior a 1000 millones, virtualización de servicios pasó de 5% a 20%, metas de cobranza y control de deuda al 120%.
- Todo ello acompañado y soportado por una mejora significativa en el Clima Laboral y un mejor posicionamiento de la SUNAT en Arequipa.

Gerente de Sistemas: 22.04.2002 al 13.07.2008

A cargo de diversas áreas: Soporte a Usuarios, Desarrollo de Sistemas, Control de Calidad y Administración de la infraestructura tecnológica.

- Implementación de Telefonía IP, con 41 centrales telefónicas que proveerán 5,000 anexos telefónicos, así como de un Call Center para 106 teleoperadores.
 - Centralizaciones y unificación de 33 Centros de Cómputo regionales
 - Aumentamos nuestra capacidad de atención de requerimientos informáticos de desarrollo de sistemas en un 20%.
 - Se implementó el Sistema de Gestión de Servicios a Usuarios, sincerando la cantidad de tickets recibidos y Estadísticas de gestión (de 3000 a 4200), mejorando ratios de atención (de 70% a más de 90%), y reduciendo tickets devueltos: de 5% a 0.8%.
-

PRESENTACIONES Y CONFERENCIAS

7º Comité de Fortalecimiento de Capacidades y el 15º Sub Comité de Ética - OMA
Conferencista - Organización Mundial de Aduanas - OMA Sede Bruselas – Abril de 2016

“Gestión de los Recursos Humanos en las Administraciones tributarias” – Elaboración del Manual de Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria
Ciudad de Panamá. Panamá - Enero de 2009

“VII Seminario sobre Gerencia pública en la Administración Tributaria” - Participante y expositor
Cartagena de Indias. Colombia - Septiembre de 2005

EDUCACIÓN

UTEC	Programa Liderazgo en la era digital	Enero de 2019 - En curso
Centrum Católica	Programa de Fortalecimiento Directivo	Agosto 2010 a febrero 2011
Universidad del Pacífico	Diplomado en Gestión Pública	septiembre 2009 a marzo 2010
Universidad de Lima	Dirección Estratégica de Sistemas	agosto 2002 a junio 2003
Universidad del Pacífico	MBA	agosto 1996 a mayo 1999
PUCP	Ingeniería Industrial	1988 – 1993

IDIOMAS

Centro de Idiomas de la Pontificia Universidad Católica del Perú	Inglés	Avanzado
Colegio Alexander von Humboldt – Lima	Alemán	Avanzado (Deutsche Sprachdiplom)

CURSOS DE CAPACITACIÓN

PUCP – Centro de Investigación, Capacitación y Asesoría Jurídica	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo	Julio – Agosto 2013
Thuoper	Desarrollando competencias a partir de bases neurocientíficas	Abril 2012
Universidad ESAN	Cómo diseñar e implantar un modelo de Competencias en las Empresas	Agosto – Octubre 2011
Universidad Católica San Pablo	Sensibilización para la implementación del modelo de gestión por competencias	Octubre – Noviembre 2008
Universidad del Pacífico	Administración del Capital Humano	Agosto 2007
Universidad ESAN	Dirección de Personas	Abril – Mayo 2006
BID-CIAT-SAT México	Programa de Gerentes Tributario	Febrero – Agosto 2003

