Victor Hugo Alfaro Yangali



Gerente de TI | Gerente de Proyectos | Transformación Digital | ERP | Ciberseguridad | Enterprise Agile coach

DNI: 46301637 | **CIP:** 240778 | **Celular:**+51 989 841 594 | **Email:** contacto@victorhugoalfaro.com **LinkedIn:** https://www.linkedin.com/in/hugoalfaroyangali

Perfil Profesional:

Gerente de Servicios de TI con más de **12 años de experiencia** liderando **operaciones de software y servicios tecnológicos** en organizaciones de gran escala y entornos altamente regulados (seguros, banca, telecomunicaciones, retail, minería, AFPs, sector público).

Especialista en **gestión integral de servicios TI**, asegurando el cumplimiento de **SLAs, KPIs operativos, continuidad del servicio, control de costos y rentabilidad**, así como en la gestión del relacionamiento con clientes corporativos y stakeholders ejecutivos.

Amplia experiencia dirigiendo **equipos numerosos y multidisciplinarios** (mesas de ayuda, soporte a aplicaciones, cloud, desarrollo, testing y operaciones), liderando procesos de mejora continua, optimización de servicios y escalamiento organizacional.

Magíster en Gestión de Tecnologías de Información, MBA concluído, Doctorado en Ingeniería de Sistemas en curso con sólida formación en **gestión de proyectos, ITSM, gobierno de servicios, transformación digital, Agilidad empresarial, Experiencia de Usuario, Innovación y modelos de delivery modernos**.

Formación Académica

- **Universidad Nacional Mayor de San Marcos En curso** Doctorado en Ingeniería de Sistemas e Informática
- **Centrum Católica Marzo 2023 - Diciembre 2025** MBA - Maestría en Administración de Empresas
- **Universidad Nacional Mayor de San Marcos Julio 2015 - Diciembre 2018** Maestría en Gestión de Tecnologías de Información y comunicaciones
- **EADA - Barcelona, España - Septiembre 2023 - Septiembre 2024** Máster Internacional en Innovación y Sostenibilidad
- **CEREM - Madrid, España - Septiembre 2023 - Septiembre 2024** Máster en Dirección comercial y Marketing
- **Università degli Studi 'Gabriele d'Annunzio' di Chieti - Italia - Agosto 2023 - Agosto 2025** Máster en Dirección comercial y Marketing
- **Universidad Nacional Mayor de San Marcos Marzo 2008 - Diciembre 2013 -** Pregrado(Bachiller y Titulación en Ingeniería de Sistemas e Informática)

Experiencia Laboral

AGILE DELIVERY MANAGER - ENTERPRISE AGILE COACH – LA POSITIVA SEGUROS Febrero 2023 - Actualidad

Responsabilidades:

- Responsable de la gestión integral de la Fábrica de Software, combinando modelos ágiles e híbridos para asegurar continuidad operativa, calidad del desarrollo y cumplimiento de SLAs de entrega y soporte.
- Lideré múltiples células de desarrollo ágil (backend, frontend, QA, arquitectura, DevOps), operando bajo un modelo híbrido de gobierno alineado a estándares corporativos.
  Gestioné el ciclo completo del delivery de software: demanda del negocio, priorización, desarrollo, testing, despliegue y soporte post–producción.
- Definí y monitorié KPIs de la fábrica: lead time, throughput, defectos, estabilidad post-release, predictibilidad y utilización de capacidad.
- Coordiné con proveedores y terceros bajo esquemas de software factory, staffing y contratos de servicios, cuidando costos y productividad.
- Gestioné el relacionamiento con clientes internos, liderando escalamientos y toma de decisiones ante desviaciones de alcance, tiempo o calidad.
- Impulsé la mejora continua del modelo de trabajo, integrando prácticas ágiles (Scrum, Kanban, SAFe) con gobierno tradicional (ITSM, control financiero, reporting ejecutivo).

Logros:

- Incrementé en **25–30% la predictibilidad del delivery** de la fábrica de software, reduciendo desviaciones de plazo y alcance mediante planificación por capacidad y priorización basada en valor.
- Reduje en **35–40% las incidencias post–producción**, fortaleciendo prácticas de QA, criterios de Definition of Done y control de releases.
  Optimicé en **20–25% la capacidad productiva** de las células de desarrollo, equilibrando velocidad, calidad y sostenibilidad operativa.
- Disminuí en **30–40% el lead time** desde la solicitud del negocio hasta la puesta en producción, mejorando la percepción del servicio TI en las áreas usuarias.
- Mejoré en **30% la estabilidad operativa post–release**, reduciendo interrupciones del servicio mediante mejor coordinación entre desarrollo, despliegue y soporte.
- Incrementé en **25–30% la eficiencia del modelo de trabajo con proveedores y terceros**, optimizando su integración al modelo de fábrica y controlando costos operativos.
- Reduje en **20–25% el retrabajo** en iniciativas de desarrollo, mediante estandarización de prácticas, revisión temprana y gestión de dependencias.
- Mejoré en **35% la visibilidad del desempeño de la fábrica**, implementando métricas claras de throughput, predictibilidad, defectos y valor entregado.

GERENTE DE FÁBRICA DE SOFTWARE / SERVICE & DELIVERY MANAGER - GRUPO FALABELLA Marzo 2021 – Febrero 2023 - Operación regional: Perú, Chile, Colombia

Responsabilidades:

- Responsable de la gestión integral de la Fábrica de Software corporativa, soportando productos digitales, e-commerce, logística y plataformas internas bajo un modelo ágil a escala e híbrido.
- Lideré más de 30 células de desarrollo distribuidas regionalmente (Chile–Perú–Colombia), integrando desarrollo, QA, arquitectura y DevOps.
- Definí y ejecuté el modelo de gobierno de la fábrica, combinando prácticas ágiles (Scrum, Kanban, SAFe) con controles corporativos de gestión, reporting ejecutivo y gestión de riesgos.
- Gestioné el ciclo completo del delivery de software: demanda del negocio, priorización del backlog, planificación por capacidad, desarrollo, testing, despliegue y soporte post-producción.
- Supervisé el cumplimiento de SLAs de desarrollo y releases, garantizando estabilidad operativa en plataformas de alto tráfico.
- Coordiné con VPs de TI, líderes de producto y negocio la priorización estratégica del roadmap y la resolución de dependencias críticas.
- Gestioné proveedores y partners tecnológicos bajo esquemas de software factory y staffing, asegurando productividad, calidad y control de costos.
- Implementé métricas de desempeño para evaluar productividad, calidad, predictibilidad y valor entregado por la fábrica.

Logros:

- Incrementé en 30% la eficiencia operativa al integrar procesos productivos, logísticos y administrativos con el ERP, mejorando la trazabilidad, reduciendo reprocesos y tiempos improductivos.
- Reduje en 50% el uso de papel mediante la digitalización de documentación técnica y operativa, promoviendo la sostenibilidad y acceso ágil a la información.
- Mejoré en 30% la productividad comercial con el lanzamiento del e-commerce por catálogo, permitiendo a promotores y vendedores trabajar con información en tiempo real desde cualquier ubicación.
- Fortalecí en 60% la seguridad tecnológica, mediante políticas, auditorías periódicas y renovación de infraestructura, reduciendo riesgos operativos y mejorando la disponibilidad de servicios TI.
- Aumenté la trazabilidad operativa y cumplimiento de plazos al establecer procedimientos de control y seguimiento en producción y administración.
- Incrementé en **30–35% la predictibilidad del delivery**, reduciendo desviaciones de plazo y alcance mediante planificación por capacidad y priorización basada en valor.
- Reduje en **40% las incidencias críticas post–producción**, fortaleciendo prácticas de QA, control de releases y criterios de calidad.
- Disminuí en **30% el lead time** desde la definición del requerimiento hasta la puesta en producción en productos digitales y e-commerce.
- Optimicé en **25–30% la utilización de la capacidad** de las células de desarrollo, equilibrando velocidad y sostenibilidad operativa.
- Mejoré en **35% la estabilidad de plataformas digitales** durante campañas comerciales y picos de demanda (Cyber, promociones y eventos).

LÍDER DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DELIVERY MANAGER - INDRA COMPANY. Marzo 2019 - Marzo 2021 Clientes: TELEFÓNICA DEL PERÚ, SUNAT

Responsabilidades:

- Responsable de la operación integral de Fábricas de Software para clientes corporativos de gran escala, bajo un modelo ágil–híbrido alineado a contratos y SLAs.
- Gestioné servicios de desarrollo de software end-to-end: demanda del cliente, planificación por capacidad, desarrollo, testing, despliegue y soporte inicial.
- Lideré equipos multidisciplinarios de desarrollo, QA, arquitectura y soporte, distribuidos por proyecto

y cliente.
- Administré contratos de servicios de desarrollo, asegurando control de costos, cumplimiento de SLAs y rentabilidad comprometida.
- Implementé modelos de gobierno del delivery, integrando prácticas ágiles (Scrum, Kanban, SAFe) con controles tradicionales (reporting, gestión de riesgos, control financiero).
- Supervisé la transferencia a operación de soluciones desarrolladas, asegurando estabilidad post–producción.
- Gestioné el relacionamiento directo con clientes, siendo responsable de escalamientos, calidad del servicio y continuidad operativa.
- Definí y monitorlé KPIs de la fábrica: predictibilidad, throughput, defectos, retrabajo y cumplimiento de compromisos.

Logros:

- Incrementé en **30–35% la predictibilidad del delivery** en proyectos de desarrollo bajo contrato, reduciendo desviaciones de plazo y alcance.
- Reduje en **35–40% los defectos post–producción**, fortaleciendo prácticas de QA, testing temprano y control de releases.
- Disminuí en **25–30% el lead time** desde requerimiento aprobado hasta puesta en producción.
- Mejoré en **20–25% la productividad de los equipos de desarrollo**, optimizando planificación por capacidad y balance de carga.
- Reduje en **20% el retrabajo** en iniciativas de desarrollo mediante estandarización de prácticas y definición clara de criterios de aceptación.
- Incrementé en **25% la estabilidad post–release**, reduciendo incidencias críticas en ambientes productivos.
- Aseguré el **cumplimiento de SLAs contractuales (>95%)** en servicios de desarrollo y soporte.
- Mejoré en **20–25% la eficiencia operativa del modelo de fábrica**, optimizando uso de recursos y proveedores.
- Incrementé la **satisfacción del cliente** en proyectos estratégicos, fortaleciendo la relación comercial y continuidad del servicio.
- Consolidé un **modelo de fábrica de software escalable**, reutilizable para distintos clientes y contextos.

SERVICE & SOFTWARE INNOVATION DELIVERY LEAD - PACÍFICO SEGUROS - Noviembre 2017 - Enero 2019

Responsabilidades:

- Responsable de la **gestión de células de desarrollo de software** para iniciativas de innovación y transformación digital, operando bajo un **modelo ágil–híbrido** alineado a estándares corporativos.
- Lideré la **entrega end-to-end de soluciones digitales**, desde la ideación y priorización hasta el desarrollo, despliegue y soporte inicial.
- Coordiné equipos multidisciplinarios de **desarrollo, QA, negocio y arquitectura**, integrando innovación con estabilidad operativa.
- Definí y supervisé **KPIs de delivery y calidad**: tiempos de entrega, defectos, estabilidad post–producción y valor entregado.
- Gestioné la **transición de soluciones innovadoras a operación**, asegurando sostenibilidad y continuidad del servicio.
- Implementé prácticas ágiles (Scrum, Kanban, SAFe) integradas a **controles tradicionales de gestión, riesgo y reporting ejecutivo**.
- Acompañé a líderes de negocio en la **priorización del portafolio de iniciativas**, equilibrando velocidad, riesgo y retorno esperado.
- Gestioné escalamientos y expectativas del negocio, siendo responsable del **cumplimiento de compromisos de entrega**.

Logros:

- Incrementé en **25–30% la velocidad de entrega** de iniciativas digitales, manteniendo estabilidad operativa en un entorno regulado.
- Reduje en **30–35% los defectos post–producción**, fortaleciendo prácticas de QA y criterios de calidad.
- Disminuí en **25% el lead time** desde la definición de la iniciativa hasta la puesta en producción.
- Incrementé en **20–25% la predictibilidad del delivery**, reduciendo desviaciones de plazo y alcance.
- Mejoré en **30% la estabilidad post–release** de soluciones innovadoras al fortalecer la transición a operación.
- Reduje en **20% el retrabajo** en iniciativas de desarrollo mediante estandarización de prácticas y validación temprana.

GERENTE DE SERVICIOS DE DESARROLLO / SOFTWARE FACTORY LEAD - MDP CONSULTING - Noviembre 2015 - Noviembre 2017- Clientes: Banco del Comercio, Prima AFP, La Positiva Seguros

Responsabilidades:

- Responsable de la **gestión integral de la Fábrica de Software** para múltiples clientes corporativos en paralelo, bajo un **modelo ágil–híbrido**.
- Lideré **células de desarrollo y testing** (Scrum, Kanban y enfoques híbridos), asegurando cumplimiento de **SLAs de desarrollo, calidad y tiempos de entrega**.
- Gestioné el **delivery end-to-end**: demanda del cliente, planificación por capacidad, desarrollo, pruebas, despliegue y soporte post–producción.

- Administré el **relacionamiento con clientes**, siendo responsable de escalamientos, renegociación de prioridades y continuidad del servicio.
- Implementé **modelos de gobierno del delivery**, integrando agilidad con controles tradicionales (reporting ejecutivo, gestión de riesgos, control de cambios).

Clientes estratégicos y proyectos relevantes

🔹 PRIMA AFP

Software Factory Manager – Células Ágiles

Responsabilidades

- Lideré la **Fábrica de Software** para iniciativas críticas del negocio previsional.
- Gestioné **células ágiles** para el desarrollo de soluciones digitales bajo un enfoque **ágil–híbrido**.
- Aseguré la **priorización del backlog** con el negocio y la planificación por capacidad.
- Supervisé la entrega continua de software, controlando calidad y estabilidad operativa.
- Acompañé la **transición a producción** y soporte inicial de las soluciones.

Logros

- Lanzamiento del **primer proyecto ágil de la compañía (Cobranzas)**, puesto en producción en **menos de 2 meses**.
- Reducción en **30% del time-to-market** respecto a modelos tradicionales.
- Incremento en **25% la predictibilidad del delivery**, reduciendo reprocesos y cambios tardíos.
- Mejora en **30% la calidad del software** entregado, disminuyendo incidencias post–producción.
- Aumento significativo de la **confianza del negocio** en la fábrica de software como socio estratégico.

🔹 LA POSITIVA SEGUROS

Software Factory Lead – SOAT Digital

Responsabilidades

- Responsable de la **operación de la Fábrica de Software** para el proyecto **SOAT Digital**, desde la concepción hasta la producción.
- Gestioné equipos de **desarrollo, QA y negocio**, bajo un modelo ágil con controles híbridos.
- Supervisé el **ciclo completo del delivery**: definición, desarrollo, testing, despliegue y soporte.
- Aseguré cumplimiento de **plazos, calidad y estabilidad operativa** del servicio.

Logros

- Puesta en producción exitosa de **SOAT Digital**, plataforma crítica para el negocio asegurador.
- Reducción en **35% el time-to-market** frente a proyectos previos.
- Disminución en **30% las incidencias post–producción**.
- Mejora en **25% la eficiencia del equipo**, optimizando planificación y foco en valor.
- Establecimiento de un **modelo reutilizable de fábrica de software** para futuros proyectos.

🔹 BANCO DEL COMERCIO

Service & Delivery Manager – Software Factory

Responsabilidades

- Gestioné la **Fábrica de Software** para soluciones bancarias bajo esquemas **Scrum, Kanban y Software Factory**.
- Coordiné equipos de desarrollo y QA en un entorno **altamente regulado**.
- Supervisé el cumplimiento de **SLAs de desarrollo, calidad y tiempos de entrega**.

- Gestioné la relación con stakeholders del banco y atendí escalamientos operativos.

Logros

- Incremento en **30% la velocidad de entrega** de soluciones de software.
- Reducción en **40% los defectos detectados en fases tardías**, fortaleciendo QA y validaciones tempranas.
- Mejora en **25% la predictibilidad del delivery**.
- Cumplimiento sostenido de **SLAs (>95%)** en servicios de desarrollo.
- Consolidación de la fábrica como proveedor confiable del banco.

SOFTWARE DELIVERY LEAD / AGILE COACH - IBM DEL PERÚ - Julio 2013 - Noviembre 2015

Responsabilidades

- Participé en la **entrega de soluciones de software crítico para banca**, bajo estándares corporativos de IBM y marcos de **gestión híbrida (ágil + tradicional)**.
- Cumplí el rol de **Scrum Master y Delivery Lead** en pilotos de adopción ágil, integrados a estructuras tradicionales de control y gobierno.
- Coordiné equipos de **desarrollo, QA y negocio**, asegurando cumplimiento de compromisos, calidad del software y estabilidad operativa.
- Gestioné la **planificación de releases**, seguimiento de hitos, riesgos y control de cambios en entornos altamente regulados.
- Aseguré la correcta **transición a producción** de soluciones, minimizando riesgos operativos.

Logros

- Implementé el **primer piloto de adopción ágil con Scrum** en proyectos de banca, reduciendo en **25–30% los tiempos de entrega** frente a esquemas tradicionales.
- Capacitación en **fundamentos de Scrum** a más de **45 colaboradores** de negocio y tecnología, mejorando entendimiento y colaboración.
- Formación específica del **rol de Scrum Master** a equipos de TI, fortaleciendo la disciplina de delivery.
- Reducción en **20–25% los defectos detectados en etapas tardías**, gracias a prácticas de revisión temprana y mejora de calidad.
- Mejora en **25% la coordinación entre negocio y TI**, reduciendo reprocesos y cambios no controlados.
- Contribuí a mejorar la **estabilidad post–producción** de soluciones bancarias críticas.
- Fortalecí la **disciplina de planificación, seguimiento y control**, base para la posterior gestión de fábricas de software.

DOCENCIA UNIVERSITARIA Y DE POSTGRADO

• **Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Instituto de Ciencias y Tecnología del Ejército del Perú, New horizons, Reboot, Repensar, Sise**

Docente en Tecnologías de la Información, Gestión de Proyectos, Transformación Digital, Inteligencia de Negocios, Innovación, Agilidad empresarial, Agilidad, Modelos de software, Calidad, Ciclos de mejora continua, Formación para Product Owners, Business Agility, Logística y Operaciones.

Formación Complementaria

➢ Lean Kanban University(EEUU)**: Kanban professional,** Transformación Digital en las empresas

➢ **IBM**

- Generación IA
- Project Manager (40 hrs)
- Marketing Digital 360°

➢ **LinkedIn Learning:** Fundamentos de la Gestión de Proyectos, Fundamentos de Transformación Digital. ➢ **Google Activate:** Comercio Electrónico, Conceptos Básicos de Marketing Digital, Google Activate.

Exposiciones / Speaker internacional

- Speaker internacional en Flow Agility Conference 2025 en Medellín y el Lean Agile Summit Co 2025
- Speaker internacional en Agile en Chile 2024 - Agile alliance
- Speaker internacional en DevOps Stage LATAM 2024
- Speaker en Ágiles Perú 2023
- Speaker internacional en Agile en Chile 2023 - Agile alliance
- Speaker en Scrum day Perú 2023
- Speaker en Scrum day Perú 2022
- Speaker en Savvy talks 2022
- Speaker en Regional Scrum Gathering en 2021
- Speaker en Virtual Open Space 2021 en PMI Lima Perú Chapter
- Speaker en Scrum day Perú 2020
- Speaker en Scrum day Perú 2019

Referencias Laborales

A solicitud