

# ALEJANDRA MORA ROJAS

LICENCIADA EN INGENIERÍA EN PRODUCCIÓN INDUSTRIAL

## ► PERFIL

Profesional con más de 15 años de experiencia en temas relacionados con gestión de calidad, definición/optimización y normalización de procesos e implementación de 5S. He trabajado con grupos multidisciplinarios en el desarrollo de servicios y en proyectos de reestructuración organizacional.

En el Sector Telecomunicaciones del ICE, participé en proyectos estratégicos de impacto país, como: la transición de 7 a 8 dígitos y la implementación de redes GSM, 3G.

Apasionada por impulsar la eficiencia operativa, proactiva, creativa, puntual, responsable y con gran determinación en todos los aspectos de mi vida. Mi compromiso con la excelencia y mi habilidad para enfrentar desafíos complejos me distinguen como una profesional confiable y orientada a resultados.

## ► FORMACIÓN ACADÉMICA

### MIU City University Miami

Maestría en Administración de Empresas Internacionales (en curso)

### Instituto Tecnológico de Costa Rica

Licenciatura en Ingeniería en Producción Industrial (2005)

### Instituto Tecnológico de Costa Rica

Bachillerato en Ingeniería en Producción Industrial (2001)

## ► HABILIDADES

- Organización, planificación y priorización.
- Liderazgo y capacidad de negociación.
- Comunicación asertiva y resolución de conflictos.
- Capacidad analítica y pensamiento sistémico.
- Capacidad de adaptación y aprendizaje.
- Orientación a resultados.
- Sentido de urgencia.
- Trabajo en equipo y cooperación.
- Resolución de problemas y toma de decisiones.
- Responsabilidad, compromiso y perseverancia.

## ► EXPERIENCIA LABORAL

### Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados

Junta Directiva (Set 2022 - actual)

### Vive Tecnología

Consultora asociada por proyectos. (2021 - actual)

### Instituto Costarricense de Electricidad

Habilitación y Soporte de Servicios, División de Servicios – ICE (Abr 2008 – Oct 2016)

- Análisis, definición/mejora, mapeo y normalización de procesos de gestión tecnológica.
- Definición y aplicación de protocolos de pruebas para certificación funcional de sistemas de TI y servicios de punta a punta.
- Participación activa en la planeación estratégica para la gestión eficiente de TI.
- Definición y seguimiento de indicadores de gestión.

#### Logros

- Mejora continua de procesos, sin duplicidades, cuellos de botella ni actividades sin valor añadido.
- Procesos asociados a nuevos servicios móviles definidos, documentados, integrados en cadena de valor.
- Servicios y sistemas certificados y confiables.
- Cumplimiento de objetivos estratégicos y metas en la gestión de servicios de TI.

# ALEJANDRA MORA ROJAS

LICENCIADA EN INGENIERÍA EN PRODUCCIÓN INDUSTRIAL

## ► EXPERIENCIA LABORAL

### **Instituto Costarricense de Electricidad**

#### **Planificación y Control Institucional, Gerencia General – ICE (Abr 2007 – Abr 2008)**

- Análisis de situación actual y diagnóstico de distintas áreas del ICE.
- Identificación de oportunidades de mejora y propuestas de reestructuración organizacional .

#### Logros

- Implementación de mejoras en procesos institucionales para áreas de importancia estratégica para la Gerencia General del ICE.
- Mejora en la productividad de las áreas de estudio, dada una asignación más efectiva de recursos humanos y financieros.

### **Instituto Costarricense de Electricidad**

#### **Tecnologías de Información, UEN Servicios Móviles – ICE (Abr 2002 – Oct 2004)**

- Participación activa y asesoría en proyectos para implementación de redes GSM, 3G y cambio de 7 a 8 dígitos: Gestión e integración de nuevos procesos. Esquemas, diagramación y normalización de documentación de sistemas de TI. Manuales de usuario para uso de sistemas.
- Soporte a la gestión de auditoría interna usando COBIT.

#### Logros

- Procesos existentes mejorados, sin duplicidades, cuellos de botella ni actividades sin valor añadido.
- Procesos asociados a los nuevos servicios móviles definidos, documentados e integrados a la cadena de valor.
- Documentación completa y estandarizada de sistemas de TI para aprovisionamiento servicios.

### **Instituto Costarricense de Electricidad**

#### **Calidad y Control Interno, UEN SM – ICE (Oct 2004 – Abr 2007)**

- Análisis, definición/mejora, mapeo y normalización de procesos.
- Identificación de necesidades, definición de nuevos procesos, roles y responsabilidades.
- Implementación de Programa 5S.

#### Logros

- Mejora de eficiencia la operativa, sin redundancias, cuellos de botella y actividades innecesarias.
- Entorno de trabajo limpio, organizado y seguro. Mayor motivación. Integridad y accesibilidad de la documentación tanto física como digital. Menor riesgo de accidentes laborales.
- Cultura de mejora continua.

# ALEJANDRA MORA ROJAS

LICENCIADA EN INGENIERÍA EN PRODUCCIÓN INDUSTRIAL

## ► CURSOS Y CAPACITACIÓN

### **Instituto Costarricense de Electricidad**

- Interpretación de la norma ISO 9001-2000
- Control Interno (Ley 8292)

### **Instituto Tecnológico de Costa Rica**

- Gestión por procesos: Planificación y Documentación de los procesos de un Sistema de Gestión de Calidad

### **Grupo Sinergia**

- Principios y Prácticas para la Gestión de Proyectos
- Gestión de Calidad en Proyectos
- Definición y Planificación de Proyectos
- Gestión del Tiempo en Proyectos
- Gestión de Riesgos en Proyectos

### **MAPO Consultores**

- Lean Six Sigma Yellow Belt Professional Certification

### **New Horizons**

- Microsoft Excel Niveles I, II y III
- Microsoft Excel Plus
- Excel Financiero y Tablas Dinámicas

### **AGIO Gestoría de Negocios**

- Sistema de Gestión Integrado (ISO 9001:2000, ISO 14001:2004, OSHAS 18001:1999)
- Implementación 5S

### **Kaikaku Institute**

- 5'S ¿Cómo lograr su implementación sostenible?

### **Quality Consulting Services**

- Mapeo de procesos como herramienta básica para sistemas de gestión.

### **Asesorías Creativas**

- Gobierno Corporativo

### **Universidad Fidélitas**

- Especialización en Mejora Continua

### **Pensamientos Empresariales**

- Metodología acelerada para el diseño de la estrategia mediante BSC