

Zoraima Cuello

Liderazgo Ejecutivo / Programas de alto Impacto

Celular #: 809-669-0954 / Email: zoraima.cuello@luxorconsult.com



Resumen

Con más de 25 años de experiencia gerencial, ha liderado proyectos de gran impacto a nivel nacional. Impulsora de innovaciones, disrupciones y la transformación digital de las organizaciones. Por 8 años ocupó el cargo de viceministra de la Presidencia, implementando el centro de control de Gestión de la Presidencia, entre otros proyectos y programas. Ha trabajado en consultorías financiadas por el BID – PNUD, Banco Mundial, Unión Europea, USAID y ha sido parte de resultados extraordinarios en la multinacional Verizon – Codetel, recibiendo reconocimientos por los logros alcanzados.

Educación

2003 – 2013	Doctorado en Educación, especialidad en Liderazgo Organizacional. Nova Southeastern University
2016 – 2017	Máster en Digital Business. Universidad de Barcelona
2004 – 2005	Maestría en Alta Gerencia. Universidad Católica y Tecnológica del Cibao
2001 – 2002	Postgrado en Dirección de Operaciones. Barna – Escuela Alta Dirección y Administración de Barcelona
2000 – 2001	Especialidad en Alta Gerencia. Universidad de la Tercera Edad
1999 – 2000	Especialidad en Gerencia de Mercadeo. Universidad Central del Este
1990 – 1995	Licenciatura en Contabilidad “Cum Laude”. Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD)

Certificaciones Recientes

2016	Global Leadership Program Northwestern, Kellogg.
2017	Global Forum on e-government. Present and Future. NIA - Corea
2017	E-Government Police Management NIA - Corea

Experiencia

2020 Consejo Nacional de Competitividad (CNC)	Directora Ejecutiva y Secretaria del Consejo Coordinación de acciones para mitigar los efectos del COVID-19 en salud, empleos y generación de divisas. Lanzamiento de campaña de optimismo para incrementar la productividad nacional. Desarrollo de estrategia Competitividad 2.0 e impulso de índices nacionales: competitividad gubernamental y competitividad nacional.
2012 - 2020 Ministerio de la Presidencia	Viceministra de Seguimiento y Coordinación Gubernamental Responsable de Implementar el Centro de Gestión Presidencial y el Sistema de monitoreo y evaluación para el cumplimiento de las Metas del Presidente de la República en todas las entidades del Estado. Seguimiento a un total de 321 metas de la administración pública y el monitoreo de 7 indicadores en 224 instituciones del Poder Ejecutivo.

Zoraima Cuello



2012 - 2020

**Ministerio
de la
Presidencia**

Coordinadora General / República Digital

Responsable de impulsar la transformación digital en Educación, Mipymes y el gobierno. Logrando 1,200 servicios en línea y mejorando el acceso al Internet, pasando de un 59 a un 74 % de penetración a nivel nacional.

Coordinadora General / Implementación Sistema 911

Estructura organizacional y funcional, reclutamiento y selección del personal, el programa de inducción y capacitación, la definición de los protocolos de atención en coordinación con las agencias vinculadas al sistema, el mapeo de los procesos, implementación del sistema de calidad, coordinación del equipamiento de las agencias, la infraestructura física y tecnológica para el funcionamiento del 911 en el Gran Santo Domingo

Coordinadora General Plan Estratégico de Movilidad Urbana Sostenible

Responsable de la coordinación de la estrategia de movilidad sostenible, la implementación de la ley 63-17, reestructuración de las organizaciones del transporte, el acompañamiento de la transformación de la Autoridad Metropolitana de Transporte Terrestre en Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte. Coordinación de la iniciativa Mobilise your City con la Agencia Francesa para el Desarrollo (AFD)

Coordinadora Iniciativa de Paridad de Género

Responsable de impulsar, en alianza público privada, la reducción de las brechas salariales de género, y propiciar el acceso con igualdad de condiciones, acelerando la participación económica de las mujeres con la colaboración del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Foro Económico Mundial (WEF).

Coordinadora de la Iniciativa de Innovación.

Responsable, en alianza público privada y con el BID, de coordinar la elaboración de la Estrategia Nacional de Innovación 2020-2030, y la creación de la comisión presidencial de Innovación, así como el centro de Innovación.

Responsable Gestión de Riesgos de Desastres con apoyo de la Unión Europea.

Coordinación de la implementación del Centro de Excelencia para la formación en Gestión de Riesgos de Desastres. Supervisión de proyectos para mitigar los riesgos en el país con la UE, la AECID, el PMA, entre otros. Coordinación de la Iniciativa HOPEFOR.

Directora Proyecto Evaluación Impacto Visitas Sorpresas del Presidente Medina PNUD.

Directora Proyecto de Seguridad Ciudadana con fondos del PNUD.

Responsable de la supervisión de las Comunicaciones del MINPRE

Supervisión de las estrategias y planes de comunicación de todos los programas y proyectos del ministerio, incluyendo la gestión de los distintos medios de comunicación.

Responsable de la coordinación de la Cooperación Internacional del Ministerio

Directora ejecutiva del Patronato del Teatro Nacional Eduardo Brito.

Coordinar las labores del Patronato, velando por la rentabilidad, transparencia, viabilidad y el buen desempeño. Gestionar los recursos que se requieran para las actividades del Teatro. Acompañamiento para la elaboración del Plan Estratégico de la institución. Apoyo para la implementación de una gestión de Calidad. Revisión de los reglamentos y procedimientos institucionales.

2008-Actual

Teatro Nacional

Zoraima Cuello



2005-2009
**BID-Pro-
Reforma**

Gerente del Componente de Fortalecimiento de la Gestión Pública

Control del proyecto con miras a Fortalecer la capacidad básica de gestión de la Administración Pública a través de la implementación de las mejores prácticas relativas a los diferentes subsistemas de Gestión de RRHH, el establecimiento de nuevos modelos de Calidad y la implementación de un sistema de Administración de los Servidores Públicos (SASP) de cara a la transparencia de las prácticas públicas, la nómina y el acceso a las informaciones en las 21 Secretarías de Estado (actuales Ministerios) y mejorar los diferentes subsistemas de gestión de RRHH. Presupuesto manejado de: US\$ 8,327,000.00. Evaluación completa de la gestión del componente al finalizar el mismo para presentar los resultados al BID..

2004-2006
UNNATEC

Vicerrectora de Planificación y Desarrollo (UNNATEC)

Implementación de programas de mejoramiento y promoción de la Academia, a través de un plan estratégico adecuado. Establecimiento de un sistema de gestión y control institucional. Evaluación de las capacidades del equipo. Optimización de la estructura organizacional y elaboración de los manuales de puestos. Implementación norma calidad ISO 9001. Realización de estudio de clima organizacional. Logros: implementación de estrategia de mejora del servicio, rediseño estructural, aumento estudiantes matriculados en un 15 %, desarrollo e implementación de 10 programas de diplomados, reclutamiento, selección y contratación de profesores.

2000-2004
**Verizon
Dominicana**

Gerente de Operaciones

Control del proceso de distribución a nivel nacional. Evaluación e implementación de cambios con la finalidad de mejorar el desempeño y la competitividad. Redefinición de la estructura organizacional y elaboración del manual de cargos. Elaboración del plan estratégico y operativo del área. Evaluación de manera integral (ámbitos financieros, equipo técnico, cumplimiento de metas, etc.). Incremento satisfacción personal en 15 % y del cliente en un 18 %, reducción de la rotación anualizada en un 20%, implementación sistema de Calidad COPC, reducción tiempo entrega en un 25 %, incremento calidad proceso a 99.5%, incremento ganancias en un 20 %. Definición de la estructura organizacional, el perfil adecuado, esquema de compensación y motivación. 217 empleados, 13 empleados directos, distribución de 1,500,000 documentos mensuales. Reducción gastos administrativos en un 5 %.

Líder de Proyectos

Dirigir varios proyectos de mejora de procesos, sustentados en la norma de Calidad COPC. Logros: Creación de estructuras organizacionales ágiles y coherentes con la misión departamental, mejora de los procesos, elaboración de descripciones de puestos, reclutamiento del personal con el perfil adecuado, reducción errores de dirección en un 60 %, de los gastos operacionales en un 15%.

1997 - 2002
Codetel

Gerente de Control y Recaudaciones

Gestión y control operativo de todas las recaudaciones de la empresa a nivel nacional asegurando el manejo idóneo de los fondos recibidos. Implementación de controles internos. Definición de estándares de calidad de los procesos, estructura organizacional, perfiles, necesidades de capacitación, planes de carrera, esquemas de compensación y motivación. Asegurar el cobro correcto de las facturas de los clientes a nivel nacional. Establecimiento de lineamientos, políticas y procesos adecuados (personal, sistemas, estrategias). Evaluación de manera integral (ámbitos financieros, equipo técnico, cumplimiento de metas,.).195 empleados directos. Logros: reducción errores en un 27 %, aumento satisfacción del cliente en 13 %, disminución del tiempo de espera en un 32 %, desarrollo nuevas estrategias de recaudaciones.

Zoraima Cuello



Supervisora de Servicio al Cliente

Gestión y control de las oficinas de servicio al cliente, cajas y centros de telecomunicaciones de Barahona, Tamayo, Neyba, Oviedo y San Cristóbal. Manejo completo del personal, programa de ventas, control del proceso, incorporación de controles financieros, de satisfacción de clientes, estándares de calidad, etc. Elaboración de programas y planes de ventas, programas de controles, mejora de satisfacción de los clientes. Logros: Incremento de las ventas en un 250 %. Incremento de las recaudaciones. Incremento satisfacción del cliente en un 125 %.

Consultorías

2012

Claro

Focus Group Clima Organizacional.

Realizar focus Group con los niveles gerenciales de la empresa para analizar los resultados del estudio de Clima Organizacional realizado en Claro Dominicana.

2011

**Unión
Europea /
MAP**

Consultora especialista en Evaluación del Desempeño Institucional

Elaborar la propuesta de metodología de evaluación del desempeño de las instituciones del Estado Dominicano a ser aplicadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP), así como definir la estructura organizacional de la Dirección responsable de la ejecución de la misma, garantizando la rendición de cuentas, el acceso a la información pública y la transparencia en la gestión de las instituciones del Estado

2011

**Banco
Mundial/
GGM**

Consultora especialista en Evaluación

Realización de la evaluación ex-post de los Fondos Concursables entregados al Ministerio de Educación de la República Dominicana por el Banco Mundial, con la finalidad de evaluar la eficiencia, eficacia, efectividad, calidad del proyecto en los ámbitos de la gestión financiera, los recursos humanos, asistencia técnica y transparencia en los mecanismos de selección de los proyectos, el funcionamiento y desempeño del Consejo Directivo, idoneidad del personal asignado, evaluación del sistema de monitoreo y seguimiento implementado, entre otros aspectos.

2011

**USAID/ DPK
Consulting**

Consultora especialista en procedimientos y estructuras organizacionales

Elaboración de los procedimientos para las modalidades de selección de licitación pública, licitación restringida, sorteo de obras, comparación de precios, compras menores, directas, de emergencia, urgencia, procedimientos para tramitar quejas e impugnaciones, así como los microprocesos asociados al proceso de compras garantizando el cumplimiento de las leyes, los controles internos y la transparencia en los procesos. Elaboración de la guía ciudadana, manual de funciones de las áreas de compras y las descripciones de puestos. Presentación de la propuesta de estructura organizacional para las áreas de compras y contrataciones del Estado, de acuerdo al tamaño y complejidad de las instituciones, asegurando la eficiencia y efectividad de las mismas.

2010

CONEP

Consultora especialista en Administración Pública – Elaboración de la propuesta técnica para el desarrollo de un observatorio de la Sociedad Civil en materia de la implementación de la ley 41-08 y el mejoramiento de los servicios públicos. Definición de estructura organizativa requerida para el proyecto, funciones de los cargos y el plan de acción a ejecutar, analizando los riesgos posibles en el mismo.

Zoraima Cuello



2009
PNUD / GGM

Directora Proyecto Infraestructuras Organizativas y de Recursos Humanos de la Cámara de Cuentas de la RD. Optimización, eficientización y documentación de todos los procesos de la institución para hacerlos más transparentes y funcionales. Levantamiento, análisis y elaboración de los manuales de Políticas y Procedimientos internos. Revisión de la estructura organizacional completa y presentación de propuestas que respondan a las necesidades organizativas y al Plan Estratégico de la entidad. Levantamiento y actualización del manual de puestos de toda la CC con miras a mejorar el desempeño individual y colectivo. Gestión del proceso de cambio organizacional para asegurar la efectividad y transparencia de las acciones.

Experiencia Académica

2002 - 2020

Facilitadora UNIBE, FLACSO, INAP, UNPHU – IRG- KPMG -UTE – VERIZON Dominicana, Claro Dominicana, UNNATEC

Gerencia de Proyectos, Liderazgo Empresarial, Cambio de Paradigmas, Administración y manejo del cambio, Inteligencia Emocional, Comportamiento Organizacional, Técnicas de Negociación, Gestión de Recursos Humanos, Planeación, Reclutamiento y Selección de Personal, Clima Organizacional, Evaluación de desempeño, Técnicas de Supervisión, Coaching, , Administración Financiera, Habilidades Gerenciales, Trabajo en Equipo, Servicio al Cliente, Líderes para un Servicio Apasionado, Gerencia de Operaciones, Logística y Calidad.

Docente en entrenamientos especializados a ejecutivos de:

Medio Ambiente, Medicoop – Cooperativa de los Médicos, Digenor, Secretaría de Estado de Trabajo, Despacho de la Primera Dama, Corporación de Fomento Industrial (Pro-Industria).

2015 – actual

Evaluadora del Concurso de Administración Pública del Instituto Nacional de Administración Pública.

2013

Coordinadora de Panel en la Semana de la Calidad - MAP

2012 - actual

Docente de la Maestría de Recursos Humanos – UNIBE.

2011 – 2012

Expositora de Evaluación Institucional - MAP

2010

Expositora III er Congreso de Municipalistas. Liga Municipal Dominicana – PUCMM, Instituto Global de Altos Estudios.

Creación programas académicos

Cine Forum desarrollados para trabajar competencias

Liderazgo, Trabajo en equipo, Coaching, Servicio al Cliente, Constancia – Persistencia, Negociación, Inteligencia Emocional.

Diplomados estructurados (desarrollo de contenido y reclutamiento de docentes)

Gerencia de Recursos Humanos, Alta Gerencia, Gerencia y Liderazgo, Gerencia de Operaciones, Gerencia Financiera, Altas Finanzas, Planificación Estratégica, Gerencia de Mercadeo, Investigación de Mercado, Gerencia de Servicio al Cliente.

Creación y Presidenta del **Club de lectoras Creciendo Juntas Mujer**. Fundación fomento al desarrollo de la mujer.



Publicaciones

- 2020** **Tecnologías disruptivas en la educación.** Red interuniversitaria EuroAmericana. Alfamed.
- 2019** **La economía Digital: habilitadora del desarrollo.** Análisis y perspectivas. Gaceta Judicial No. 385
- 2019** **La gestión del talento ante la disrupción digital.** Revista 30 aniversario de la Asociación Dominicana de Recursos Humanos (ADOARH).
- 2016** **El líder de Cerca, Danilo Medina Sánchez.**
- 2015** Coautora del libro **“El desarrollo municipal, factor estratégico en el posicionamiento de México en los escenarios políticos y sociales del siglo XXI”.** Editorial Academia Internacional de Ciencias Político-Administrativas y Estudios de Futuro. IAPAS.
- 2011** **“Mecanismos de Participación Ciudadana, actuales y futuros”**
Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. CLAD. Paraguay
- 2010** **“El fortalecimiento y adecuación de las capacidades institucionales del Alto Gobierno de cara a la construcción de políticas públicas articuladas con la sociedad”** Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. CLAD.
- 2009** **“De la Gestión del Talento a la Gestión del Conocimiento”**
Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. CLAD. Brasil
- 2009** **“Fortalecimiento del Servicio Civil en la República Dominicana: experiencias de buenas prácticas”.** Revista Buen Gobierno. Volumen III, No. 3, Noviembre 2009
- 2009** **“Las emociones ¿tienen algún impacto en las organizaciones?”**
Revista ADOARH.
- 2008** **“Diseño organizacional y cultura para la Reforma del Estado”**
Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. CLAD. Argentina.
- 2007** **“Desarrollo de las competencias del gerente público. Propuestas de cara a la realidad dominicana.”.** Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. CLAD
- 2007** **“Fortalecimiento del Servicio Civil en la República Dominicana: aportes de Pro-Reforma”.** Coordinadora y ponente. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. CLAD.

Zoraima Cuello



Reconocimientos Recibidos

2020	Organización de Estados Americanos (OEA).
2019	Instituto Nacional de Administración Pública. República Digital.
2015	Consejo Nacional de Mujeres.
2009	Senado de Rhode Island and Providence, EEUU
2007	Programa de Reforma PRO- Reforma (BID).
2004	Opitel.
2003	Federación Internacional de Administradores de Personal (FIDAP)
2000	Codetel. Premio Oro Categoría Individual Premio a la "Calidad y Servicio al Cliente".
1999	GTE. <i>Chairman Leadership Awards</i> - Ganadora premio Bronce. EEUU
1999	Codetel. Placa de Reconocimiento.
1999	Codetel. Ganador Premio Oro. Categoría Equipo. Premio a la Calidad.
1993	UASD. Certificado de Reconocimiento Cuadro de Honor al Mérito



Skills

■ ■ ■ ■ ■ ■	Gestión de proyectos complejos
■ ■ ■ ■ ■ ■	Desarrollo de equipos de alto rendimiento
■ ■ ■ ■ ■ ■	Habilidades directivas
■ ■ ■ ■ ■ ■	Negociación y estrategia
■ ■ ■ ■ ■ ■	Orientación a resultados y al servicio
■ ■ ■ ■ ■ ■	Trabajo en equipo
■ ■ ■ ■ ■ ■	Comunicación
■ ■ ■ ■ ■ ■	Manejo de crisis y gestión del cambio
■ ■ ■ ■ ■ ■	Empatía
■ ■ ■ ■ ■ ■	Responsabilidad
■ ■ ■ ■ ■ ■	Integridad