



IBERO
CONSULTORES
ESTRATÉGICOS
VINCULACIÓN UNIVERSITARIA

PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA LA COMPETITIVIDAD

Con base en principios de calidad, excelencia, sostenibilidad
y humanismo



Consultoría



Capacitación



Logística de eventos



Herramientas digitales

Octubre 2016



PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA LA COMPETITIVIDAD

Con base en principios de calidad, excelencia, sostenibilidad
y humanismo



Consultoría



Capacitación



Logística de eventos



Herramientas digitales

Octubre 2016



ÍNDICE

- 1) Nuestro equipo.
- 2) Soluciones.
- 3) Soluciones de consultoría
- 4) Soluciones de capacitación.
- 5) Programa de desarrollo de capacidades.
- 6) Herramientas digitales.



NUESTRO EQUIPO:

SOMOS un equipo multidisciplinario de especialistas en materia de competitividad, calidad, sostenibilidad y humanismo.

Nuestras líneas de servicios:

- Consultoría
- Capacitación
- Logística de eventos
- Herramientas digitales

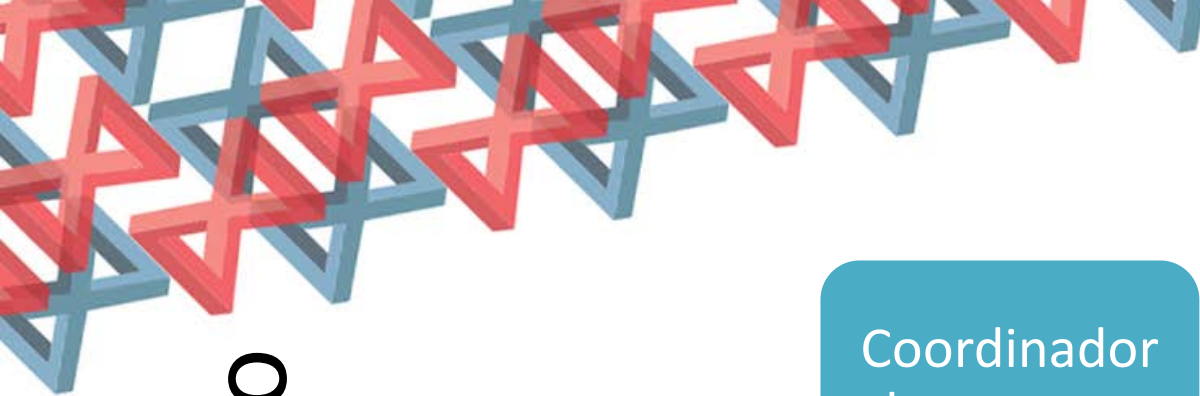


Misión

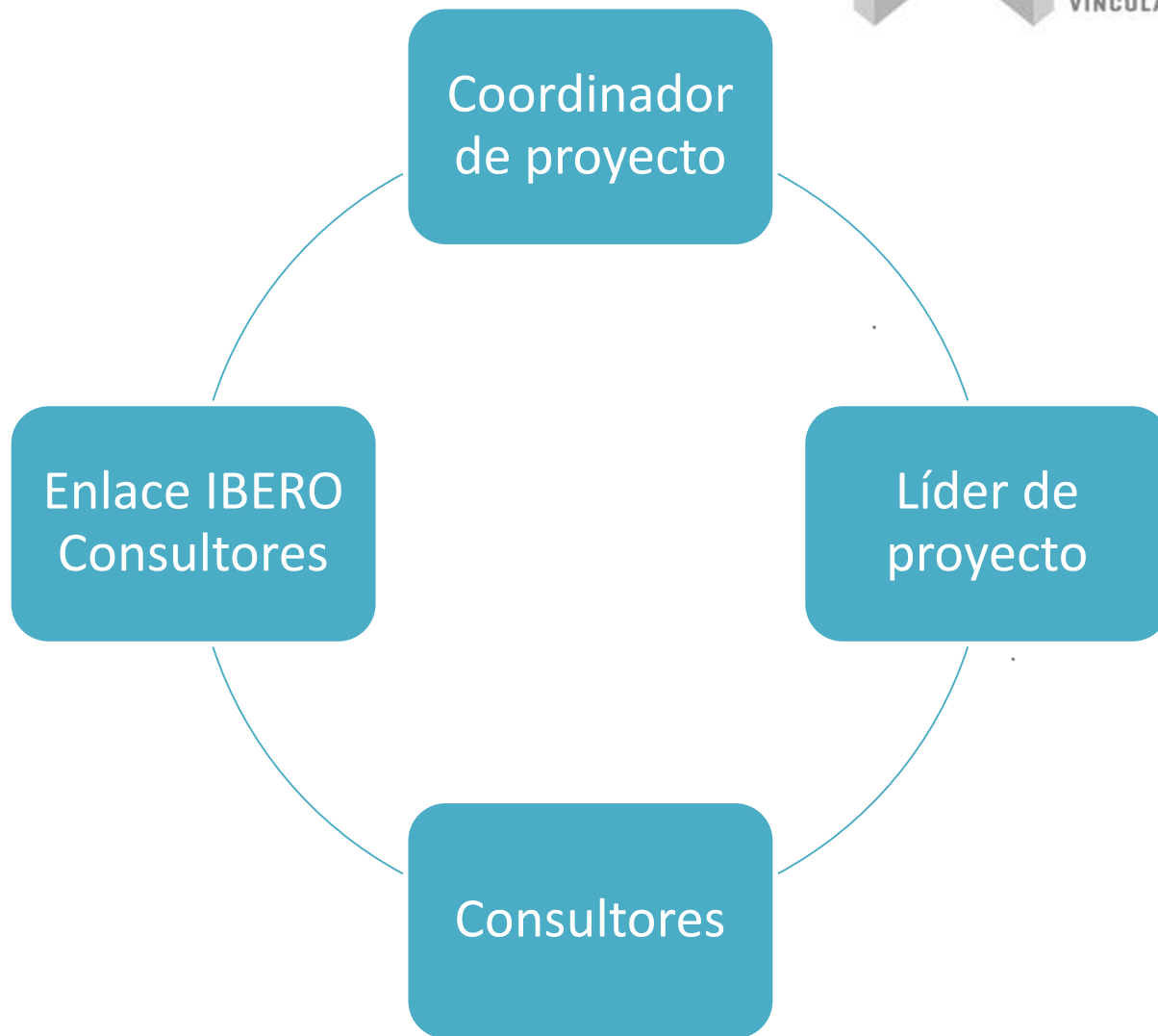
Vincular a la IBERO con el entorno empresarial y la gestión pública en México para incrementar su competitividad a través soluciones de consultoría y capacitación basadas en los principios de calidad, sostenibilidad y humanismo.

Visión

Consolidar una red de vinculación de la IBERO con el entorno empresarial y la gestión pública sobre aspectos de competitividad, calidad, sostenibilidad y humanismo.



Equipo de trabajo



Soluciones de consultoría

Desarrollo de soluciones con enfoque holístico:

- Asegurar la congruencia entre estrategia y operación.
- Identificar las principales dinámicas internas y externas asociadas con los resultados deseados.
- Crear soluciones innovadoras que integren aspectos técnicos, administrativos y humanistas.
- Establecer un sistema de indicadores clave de competitividad.
- Implantar sistemas de monitoreo y retroalimentación.

Soluciones de consultoría

- **Desarrollo e implementación de sistemas de gestión, basados en las normas ISO:**
 - 9001 (Calidad)
 - 14001 (Impacto Ambiental)
 - OHSAS 18001 (Seguridad y Salud Ocupacional)
 - 27001 (Seguridad de la Información)
 - 26000 (Responsabilidad social corporativa)

- **Desarrollo e implementación de proyectos**
 - Seis Sigma
 - Lean Manufacturing
 - 9 y 5´S.



Soluciones de consultoría

➤ Desarrollo de manuales

- Organización
- Procedimientos.

➤ Desarrollo de capacidades (talento) con enfoque en calidad y servicio de excelencia.

- DYNAMIX^{MR}

➤ Derechos humanos en la empresa

- Determinar prácticas empresariales que pueden impactar negativamente en el respeto a las garantías fundamentales de las personas.

➤ Desarrollo de herramientas digitales en calidad

- Software
- Aplicaciones

Soluciones de capacitación

Desarrollo de talento y capacidades:

- Construir una visión holística y sistémica de la organización: sostenible, incluyente y
- Comprender de las dinámicas del entorno interno y externo.
- Integrar de aspectos técnicos, administrativos y humanistas
- Creatividad e innovación en el diseño de soluciones.
- Incrementar la compatitividad en la implantación y mejoras de soluciones.
- Establecer sistemas de monitoreo y retroalimentación.

Soluciones de capacitación

Formatos:

- *Happenings* (talleres, conferencias, cursos, sesiones de aula, entre otros).
- Sesiones lúdicas.
- Experiencias vivenciales.
- Capacitación a distancia.



Temas de capacitación dirigidos a:

Personal Directivo:

- Balance Scorecard.
- Benchmarking.
- Desarrollo del Liderazgo.
- Planeación Estratégica Efectiva.

Personal Gerencial:

- Círculos de Calidad.
- Control Estadístico del Proceso.
- Empowerment - Facultamiento.
- Formación en 6 Sigma (Green Belt).
- Jus-tin Time.
- Herramientas de 9's.
- Lean Manufacturing (Enterprise).

Temas de capacitación dirigidos a:

Personal Operativo:

- Calidad en el Servicio.
- Estadística Básica.
- Integración de Equipos Auto dirigidos.
- Trabajo en Equipo.

Programa de desarrollo de capacidades (talento) con enfoque en calidad y servicio de excelencia.

- **Enfoque al ciudadano**
- **Enfoque al cliente**

Objetivo:

Construir y aportar a una cultura laboral que contribuya al desarrollo humano y bienestar de las personas para potenciar la productividad de las organizaciones.

Beneficios:

- Impulsar el cambio transformacional desde la calidad y la excelencia
- Fortalecer una cultura enfocada en el ciudadano/cliente
- Identificar, desarrollar y consolidar los principales disparadores de la calidad y la excelencia en el desarrollo de capacidades



Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario (IMSU).

- **Enfoque al cliente y los grupos de interés**
- **Enfoque al consumo sustentable**



Objetivo:

Construir un índice que evalúe desde el consumo sustentable a la satisfacción de los clientes (ciudadanos, consumidores o grupos de interés), que identifique las características del producto o servicio que impactan en la satisfacción, así como sus consecuencias en confianza y lealtad con la organización.

Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario (IMSU).

- Enfoque al cliente y los grupos de interés
- Enfoque al consumo sustentable



- Con base en una metodología de alto nivel internacional, que parte de los índices nacionales, como el *American Customer Satisfaction Index*

Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario (IMSU).

- Enfoque al cliente y los grupos de interés
- Enfoque al consumo sustentable



Beneficios:

- Contar con una medición confiable que permita tomar decisiones certeras para mejorar la posición de la organización respecto a sus clientes y grupos de interés.
- La metodología permite realizar comparativos confiables en el tiempo y con organizaciones similares.
- Enfocar los aspectos clave en que la organización -fuertes o débiles- ante sus clientes y grupos de interés



Herramientas digitales



INTERNET DE LAS COSAS

Herramientas digitales para smartphone:

- Automatización audiovisual, luminaria y climática
- Micro-localización
- Publicidad en base a localización



SOFTWARE

Desarrollo de software:

- Aplicaciones iOS y Android
- Páginas de internet
- Tiendas en línea
- Sistemas administrativos



UX

Mejora de procesos a partir de:

- Pruebas de usabilidad en productos
- Pruebas de calidad en productos



SEMBLANZAS

María Odette Lobato Calleros

Licenciatura en Ingeniería Industrial y Maestrías en: Ingeniería de Calidad y en Desarrollo Humano, por la Ibero. Por la Universidad Autónoma de Aguascalientes obtuvo su Doctorado en Educación con Especialidad en Estudios Organizacionales. Por el Colegio de México es *LEAD Fellow* (Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable). Es responsable de la línea de investigación sobre el *Estudio de las Organizaciones desde la Perspectiva de la Calidad, la Competitividad y el Humanismo*. Su proyecto de investigación en desarrollo ganó el concurso ante la Oficina de la Presidencia de la República, obtuvo fondos de la *United States Agency for International Development* (USAID) y de Conacyt. Desde 2005 ha sido responsable técnica de este proyecto cuyo objetivo es el diseño e implantación de una metodología para el establecimiento del *Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario (IMSU)* para organizaciones públicas y privadas.



SEMBLANZAS

Dominique Brun

Licenciada en Ingeniería Física, maestra en Ingeniería de Calidad y doctora en Ciencias de la Ingeniería por la Universidad Iberoamericana.

Desde 1993, se ha desarrollado como docente en las áreas de física y estadística en licenciatura y posgrado.

Paralelamente, ha llevado una carrera en la gestión de lo académico, a lo largo de la cual ha colaborado con la Dirección de Cooperación Académica, la Dirección de Planeación, con divisiones staff de la Vicerrectoría Académica y con la Rectoría de la Universidad Iberoamericana.

Colabora en la línea de investigación de Física Fundamental, en el proyecto de fluidos relativistas, con el cual tiene publicaciones recientes en revistas arbitradas de nivel internacional.

Es parte del grupo de colaboradores del proyecto de investigación del establecimiento del Índice Mexicano de Satisfacción de Usuarios, dirigido por la Dra. Odette Lobato. Fue líder del proyecto de evaluación de la cadena de restaurantes Sushi Itto.



SEMBLANZAS

Alejandro Castro

Ingeniero Mecánico y Eléctrico por la Universidad Iberoamericana Tijuana. Egresado de la Maestría en Ingeniería de Calidad en la Universidad Iberoamericana Ciudad de México. Colaborador en el Área de Calidad y Estadística en el Índice Mexicano de Satisfacción del Usuario desde el año 2014.



SEMBLANZAS

Patricia Navarro

Profesionista con nivel de Maestría y 23 años de exitosa trayectoria laboral nacional e internacional, se ha desempeñado en diferentes industrias (Consultoría, retail, construcción, manufacturera, tecnología y salud) y distintas áreas (Planeación Estratégica, Operaciones, Calidad, Proyectos, Servicio al Cliente, Métodos y Procedimientos, entre otras), ha desarrollado múltiples habilidades directivas y vasto conocimiento empresarial que le han permitido posicionarse al día de hoy como una: “Líder de alto impacto Organizacional”.



SEMBLANZAS

Jaime Orozco Morales

Ingeniero Electricista, con Maestría en Ingeniería de Calidad y Candidato a Doctor en Administración por la Universidad Anáhuac México, Sur. Con un Diplomado en Alta Dirección de Empresas en el IPADE.

Desarrollo profesional desde 1979, en la Administración Pública, dentro del sector eléctrico. Desde 1995 participa en el desarrollo e implementación de programas de formación profesional y certificación de más de 150 Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental. Ha participado en proyectos para Presidencia de la República Mexicana, en el diseño y desarrollo del Premio Innova, el Modelo de Dirección por Calidad Intragob y la evaluación de la Meta Presidencial del Modelo Intragob, dentro de la Agenda de Buen Gobierno.

Profesor en la Maestría de Ingeniería de Calidad de la Ibero y en la Universidad Anáhuac CDMX Sur, en la Facultad de Ingeniería.

Socio Fundador y Director General de la firma de Consultoría “Productividad y Competitividad Mexicana O&C”. Especializado en temas de Calidad, Ambiental Competitividad e Inversión Extranjera Directa.



SEMBLANZAS

Mónica Peña Cid

Licenciatura en Relaciones Internacionales en el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) y actualmente cursa una segunda licenciatura en Economía en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Es socia fundadora y presidenta galería de arte y diseño y socia fundadora y directora general de ARTIFICIO, consultoría privada enfocada en el desarrollo de talento y gestión de proyectos. Ha sido consultora en gestión de proyectos internacionales en diversos temas de desarrollo para el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC) en Canadá, la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN).

En ARTIFICIO ha dirigido y colaborado en iniciativas con instituciones públicas y empresas privadas a nivel nacional e internacional para la implementación de programas en materia de desarrollo de talento en liderazgo, trabajo en equipo, innovación y creatividad, servicio de excelencia y comunicación efectiva.



SEMBLANZAS

Jaime Orozco Castro

Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, con especialidad en Mercadotecnia por el ITESM. Consultor por más de diez años en la implementación exitosa de Sistemas de Gestión con base en los estándares internacionales ISO, en temas como: Gestión de Calidad, Impacto Ambiental y Seguridad de la Información, en organizaciones públicas y privadas.

Socio y Director de Operaciones de la firma de consultoría Productividad y Competitividad Mexicana O&C.

Capacitador y conferencista, ha entrenado a más de 1500 personas en temas relacionados con la calidad, mejora de procesos y seguridad de la información.



IBERO
CONSULTORES
ESTRATÉGICOS
VINCULACIÓN UNIVERSITARIA

Contacto

Dra. María Odette Lobato Calleros

odette.lobato@ibero.mx

Dra. Dominique Brun Battistini

dominique.brun@ibero.mx

Tel. +52 (55) 5950-4000 Ext. 4133