



San Pedro Garza García, Nuevo León, Mayo 2016

A quien corresponda,

La Universidad de Monterrey (UDEM) es una institución educativa privada fundada en 1969, localizada en San Pedro Garza García, Nuevo León. Cuenta con una población estudiantil de más de 12 mil alumnos distribuidos en los diferentes campus manteniendo una oferta educativa en bachillerato, profesional y posgrado.

Posteriormente a los resultados obtenidos por el Departamento de Desarrollo en el proyecto "Gestión 2020" llevado a cabo durante los meses de mayo a diciembre del 2015, la UDEM decidió extender el proyecto por 10 semanas entre enero y mayo 2016. Esta segunda fase estuvo enfocada en el rediseño de procesos e implementación de sistemas de gestión en las áreas de Comunicación Filantrópica, Investigación Filantrópica y Servicios de Apoyo. La metodología aplicada durante las fases del proyecto y la dedicación de los miembros del departamento fueron fundamentales para el alcance de los objetivos fijados. Además del seguimiento a la implementación de las soluciones definidas en el 2015, entre los resultados alcanzados destacan:

- Creación de una cultura enfocada a la planeación y medición de las actividades.
- Creación de acuerdos de nivel de servicio entre las áreas de apoyo y el área de procuración.
- Definición de proceso de mejora continua a través de un sistema de encuestas para la medición de la satisfacción de la comunidad UDEM.
- Introducción de bitácoras y tablero de control como sistemas de medición de actividades y supervisión.
 - Incremento del 269% de productividad en creación de fichas de investigación.
- Introducción de App como nueva herramienta tecnológica para facilitar la operación en eventos y su ROI.
- Desarrollo de nueva ficha de investigación enfocada en las necesidades del usuario.

Por lo anterior, recomendamos a London Consulting Group como una firma profesional que contribuye al cambio cultural a través de la implementación hombro a hombro y la orientación a resultados tangibles de manera sostenible.

Atentamente,

Ing. Agustín Landa García

Vicerrector de Desarrollo



San Pedro Garza García, Nuevo León, Diciembre 2015

A quien corresponda,

La Universidad de Monterrey (UDEM) es una institución educativa privada fundada en 1969, localizada en San Pedro Garza García, Nuevo León. Cuenta con una población estudiantil de más de 12 mil alumnos distribuidos en los diferentes campus manteniendo una oferta educativa en bachillerato, profesional y posgrado.

Durante los meses de mayo a diciembre del 2015, desarrollamos el proyecto de mejora "Gestión 2020" en conjunto con la firma London Consulting Group, con el objetivo del rediseño de procesos, implementación del sistema de gestión y una cultura enfocada a resultados en las áreas de Fundraising, Compras, Mantenimiento, Construcción y Servicios Escolares. El manejo del cambio, la dedicación de los miembros del equipo, la metodología aplicada y transferida en las distintas fases del proyecto, fueron de mucha utilidad para la institución y para el logro de los objetivos fijados, dentro de los que destacan:

Fundraising:

- Incremento del **42%** al cumplimiento del objetivo de compromisos de donación en relación al cumplimiento del año anterior.
- Incremento del **33%** del involucramiento de los Consejeros como donantes.
- Incremento de un **27%** del promedio de citas de procuración mensuales contra el primer semestre del año.
- Incremento del **35%** del promedio de peticiones de procuración mensuales contra el primer semestre del año.
- Cumplimiento del **185%** del objetivo anual de cobranza de donativos para el 2015.

Compras:

- Incremento de un **54%** en la centralización de compras.
- Disminución de un **44%** del tiempo de respuesta del ciclo de compra.
- Mejora de un **37%** al nivel de servicio del área de compras con sus clientes internos.

Mantenimiento y Construcción:

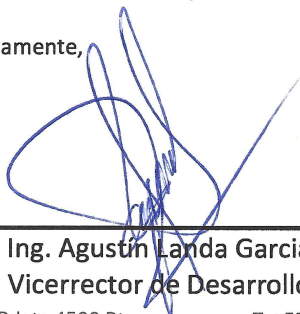
- Aumento del **88%** de la productividad del área de mantenimiento.
- Incremento del **126%** del Cierre de Órdenes de Trabajo en tiempo.
- Incremento en un **46%** de Identificación Proactiva de casos de Mantenimiento.

Servicios Escolares:

- Mejora de un **42%** al cumplimiento del tiempo de servicio al alumno.
- Mejora del **2%** de Nivel de Servicio al alumno, con un Incremento de un **26%** en la muestra de la encuesta.
- Definición e Implementación de SLA's (Acuerdos de Nivel de Servicio) entre áreas, incrementando en **7%** su cumplimiento.
- Incremento de un **86%** en la actualización de datos a alumnos.

Por lo anterior, recomendamos a London Consulting Group como una firma profesional que contribuye al cambio cultural a través de la implementación hombro a hombro y la orientación a resultados tangibles de manera sostenible.

Atentamente,



Ing. Agustín Landa García
Vicerrector de Desarrollo

Av. Morones Prieto 4500 Pte.
San Pedro Garza García, N.L.
México, C.P. 66238

T. +52 (81) 8215 1000

01 800 801 UDEM
udem.edu.mx



C.P. Patricio de la Garza Cadena
Vicerrector Administrativo

11.12.15