

Estimada Comunidad:

Nos llena de orgullo compartir que el proyecto **IBERO Contigo** fue distinguido con el **Reconocimiento FIMPES a la Innovación con Tecnología y Transformación Digital 2026**, durante el 25 Congreso Anual CETTD de FIMPES, celebrado en la Universidad Panamericana, en Guadalajara, Jalisco.

Este reconocimiento destaca una iniciativa de transformación digital institucional que coloca a las personas en el centro. **IBERO Contigo** integra un modelo de gestión de servicios alineado con ITIL 4, un punto único de contacto, atención multicanal, acuerdos de nivel de servicio, automatización, indicadores y evaluación permanente de la experiencia de usuario.

La iniciativa articula personas, procesos, tecnología y mejora continua (MEEUS), fortalece la atención, la trazabilidad de las solicitudes y la toma de decisiones basada en datos.

Los resultados reflejan el alcance de este esfuerzo colectivo: **siete áreas de servicio centralizadas de la DGAF; un catálogo de 88 servicios y 482 subservicios; 45,633 solicitudes gestionadas; 14,177 evaluaciones enviadas; 2,921 respuestas recibidas; y una satisfacción promedio de 9.8 sobre 10.**

Este logro reafirma el compromiso de la IBERO Puebla con una innovación tecnológica con sentido humano, capaz de mejorar la experiencia de estudiantes, docentes y colaboradores, incrementar la eficiencia operativa y consolidar una cultura institucional de servicio, colaboración y mejora continua.

Celebramos y reconocemos el trabajo de todas las personas y áreas que hicieron posible **IBERO Contigo**. Su participación, conocimiento y compromiso han permitido construir un modelo de atención más cercano, ágil, homogéneo y orientado al valor para toda la Comunidad Universitaria.

¡Enhorabuena por este reconocimiento que fortalece nuestra vocación de transformar la realidad desde la innovación y el servicio!

Atentamente
"La verdad nos hará libres"

Mtro. José Enrique Ríos Vergara
Director general
Dirección General de Administración y Finanzas