

Cuernavaca, Morelos.  
15 de octubre de 2014.

## **Entregas de certificados de calidad ISO 9001:2018**

Honorables miembros del presídium, miembros del Comité de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad de la UAEM. Toño, Lety, Miguel, David, Alberto, Héctor.

Mtro. Mauricio Cárdenas, Director General de la Empresa Certificadora ACCM de América.

Apreciados colegas universitarios.

Desde que asumí las responsabilidades como rector de la máxima casa de estudios de Morelos, insistí en dos ideas que me parecen fundamentales: la idea de que durante mi administración tendríamos que dar pasos muy sólidos en la construcción de un universidad socialmente responsable y, la idea de que en lo fundamental, la razón de ser de la universidad son sus jóvenes estudiantes.

Las dos ideas referidas quedaron plasmadas en el PIDE 2012- 2018, que como he dicho en otras ocasiones, es la carta de navegación de esta administración universitaria.

Y en general yo insistiría que las dos ideas referidas, son en mucho los ejes rectores de la administración que me ha tocado presidir.

Y es precisamente en función de construir aquí y ahora, de cara a la sociedad, una universidad socialmente responsable que tiene como referente a los jóvenes estudiantes que desde el primer día que asumí como rector, me aboqué a revisar con detalle el aparato administrativo de la universidad.

Un mal de nuestro tiempo, y la universidad no es ajena a él, es que los aparatos administrativos de las instituciones y las burocracias enquistados en ellos, se apoderan de los procesos administrativos y transforman a las instituciones en sus servidoras y no a la inversa, como debería de ser.

Un alto ingrediente de lo que algunos autores denominan crisis civilizatoria y en la cual desde mi punto de vista estamos inmersos, esta referido al desdibujamiento

de las instituciones, es decir, a su pérdida de sentido e identidad, lo que las lleva a dejar de cumplir con los fines para los que fueron creadas.

En el proceso de desdibujamiento de las instituciones al que me he referido, sin duda sus burocracias y los aparatos administrativos en los que se desenvuelven, tienen una alta responsabilidad y la tienen, insisto, porque pierden su razón de ser: el servir a la institución.

Como máxima autoridad de la universidad, desde el día que asumí la función de rector, asumí también la responsabilidad de coordinar y liderar el aparato administrativo de la universidad, con la firme convicción primero, de que la Universidad Autónoma del Estado de Morelos tiene en sus recursos humanos, trabajadores administrativos, trabajadores académicos, funcionarios universitarios, uno de sus activos más importantes, si no es que el más importante, y segundo; que esos recursos humanos podían y debían ser convocados a la recreación de una universidad incluyente, abierta y promotora del diálogo de saberes, comprometida con las luchas por la justicia, respetuosa de los derechos humanos y dispuesta a atender con calidez, respeto, amabilidad e interés, a quienes demandan de sus servicios.

Sé que existen herramientas, técnicas y metodologías específicas para certificar procesos administrativos. De eso trata esta reunión, este evento, como ya nos ha sido explicado por quienes han tenido la responsabilidad de conducir este proceso y me parece muy importante conocerlas y tenerlas siempre presente, sin embargo, e independientemente de ello, creo que hay un aspecto que tenemos que poner siempre en el centro y créanme que estoy convencido de que cuando lo hacemos en verdad le introducimos calidad a nuestro trabajo y a nuestras relaciones.

Me refiero a poner en el centro a la persona humana, al otro que es como nosotros, al otro, que como dice Octavio Paz, nos da plena existencia.

Una administración de calidad es aquella en la que los que la operan, tienen siempre y bajo cualquier circunstancia, la capacidad y la disposición de ponerse en los zapatos del otro, de apropiarse de su solicitud, de su demanda, de su exigencia, como si fuera una solicitud, una demanda, una exigencia que nosotros

formulamos; es un ejercicio sencillo en su formulación, complicado en convertirlo en forma de ser y hacer y hacer, en cultura institucional.

Soy optimista, el que hoy hayamos entregado a cinco direcciones de nuestro aparato administrativo la certificación de calidad ISO9001-2008, de 10 procesos administrativos, muestra que cuando lo decidimos y nos lo proponemos, podemos modificar mejorando nuestras formas de ser y de hacer, mejorar nuestras formas de ser y de hacer en el universo del aparato administrativo de la universidad es crear condiciones para que la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, nuestra universidad, esté verdaderamente en condiciones de ser socialmente responsable, esté en condiciones de darles a los jóvenes universitarios servicios de calidad que los hagan mejores personas, mejores ciudadanos.

Y que nos quede muy claro, insistir en construirnos como una universidad socialmente responsable es insistir en construir una institución al servicio de las mejores causas de la sociedad, es insistir en caminar al lado de las mujeres y los hombres de Morelos, de México en la conquista de un horizonte de esperanza y, porque en uso de nuestra autonomía, eso es lo que nos hemos mandatado, es que estamos obligados a ser una institución de calidad, un referente ético y valoral en la catástrofe nacional que nos está tocando vivir.

*Por una Humanidad Culta, una Universidad socialmente responsable.*