



**Palabras del Dr. Cipriano Sánchez García, L.C., Rector de la  
Universidad Anáhuac México, en la Conferencia Anual de ARSEE**

**15 de junio de 2022**

**Universidad Anáhuac México Campus Norte**

Yo quiero comenzar con lo que comentaba el doctor Prieto, del dentista, yo creo que en esta universidad Carlos, es venir a Servicios Escolares que encontrar estacionamiento, te lo puedo decir. Si les dan a elegir entre encontrar estacionamiento o irse a Servicios Escolares preferían irse a Servicios Escolares, lo cual es un consuelo porque siempre hay algo peor.

Creo que nuestros Servicios Escolares en general en nuestras universidades y creó que no hablo nada más por la Anáhuac México, han tenido realmente un gran desafío, un desafío que creo que todavía no hemos terminado de resolver, y porque para resolver un desafío siempre se requiere hacerse las preguntas adecuadas, atrevernos a hacernos las preguntas adecuadas. Preguntas como ¿Qué tenemos que cambiar? ¿Qué hemos aprendido? Uno de los problemas más serios y creo que esto pasa en todos y también en nuestros

Servicios Escolares es que de pronto fuimos en la pandemia Carlos lo decía muy bien, nos llevamos las computadoras a casa y empezamos a funcionar desde allá , dependiendo del internet que tuviéramos en el campus era las aplicaciones que podríamos tener, pero no cambió mucho al fin y al cabo y luego pensamos que esa podía ser la solución, la solución era una buena línea de internet y parecería que esa pudiera ser la solución y sin embargo creo que en ese sentido confundimos y lo que disfrute ahorita, el hermano Enrique, desde León espero que te recuperes hermano pronto, que no sea muy complicado la cuestión de salud, que creo que lo que hemos vivido, no son simplemente elementos circunstanciales, no podemos simplemente funcionar con elementos circunstanciales, si hacemos la pregunta de ¿Qué he aprendido? 0 ¿Qué he aprendido? Ok, he aprendido a usar y ya, he aprendido a hacer usar zoom y ya, eso es lo que aprendieron y quizá eso fue lo que las circunstancias nos hicieron aprender, la gran pregunta es ¿Qué tengo que aprender de esta situación yo siento que no tenemos obviadas las respuestas, que la respuestas no siempre la tenemos como que muy bien definida, luego también porque cada institución ha tenido sus propias dificultades para integrar todos los procesos, el proceso corporativo, ya lo comentaba también Carlos, de pronto integrar todo esto en un momento de crisis, en un momento de 1,2,3 calabaza, y vámonos la verdad es que ha sido muy complejo y yo creo que especialmente para ustedes, para ustedes que de pronto vivieron sin su mundo, un mundo en el que estaban normalmente y eso es un gran cuestionamiento, el primero ese tiene que ser mi mundo, ¿Cuál tiene que ser mi mundo? y por lo tanto la pregunta de hacia dónde nos dirigimos, hacia dónde tenemos que ir, y esta pregunta es muy importante ¿Hacia dónde nos

dirigimos? sobre todo porque tiene que estar ese hacia dónde nos dirigimos tiene que estar muy en sintonía con la palabra que define a los que estamos hoy aquí Servicios Escolares, ojo, Servicios Escolares no es Impedimentos Escolares, Servicios Escolares no es tampoco Tramitología Escolar, es Servicios Escolares y yo creo que déjenme ponerlo así, es como una especie de Re Visión que tenemos que hacer si efectivamente yo estoy ahí para servir. Yo creo que podemos hablar de muchas cosas de tecnologías y capacitaciones, intentaré de comentar algunos puntos de estos.

¿Para qué estoy aquí para servir?, ¿Estoy aquí para servir? Creo que la historia de, quizá todos conocemos de los tres albañiles medievales que muchos de ustedes seguramente ya conocen, ese peregrino que va caminando y llega a una ciudad y se encuentra a tres albañiles trabajando y el primer albañil le dice, le pregunta el peregrino al primero albañil ¿Tú qué haces? y el primer albañil le dice pues aquí pegando piedras una encima de otra, le pregunta al segundo albañil ¿Tú qué haces? Y el segundo albañil le responde pues la verdad es que ganando un salario para mi familia y entonces va y le pregunta al tercer albañil ¿Qué haces? y el tercer albañil le dice yo estoy construyendo una catedral, no quiere decir que las dos, hay que saber pegar piedras, sino la catedral se cae, es central es saber que de nosotros depende nuestra familia donde viven personas que son importantes para nosotros, que son nuestro proyecto de vida, pero ¿Qué hacer con los dos primeros si no tengo el tercero? ¿Qué es estoy construyendo una catedral? Entonces tengo que tener una actitud de servicio y creo que eso es lo primero y lo comentaba muy bien Carlos hace un instante cuando hablaba de esa persona que hubo que poner para ayudar a

que los chicos entendiera, que no es la solución, pero creo que hay que partir de esta gran realidad y es sí yo soy una mujer de servicio a las personas que emprenden y por lo tanto ¿Qué esperan de mí? es para mí este joven, esta joven que está llegando el oficina donde yo estoy, ¿Qué espera de mí este coordinador? este director, esta profesora, ¿Que están esperando?, ¿Cuáles son las expectativas justamente de nuestras comunidades universitarias? y fíjense que detrás de la tecnología, de todo esta escena de la tecnología solo está la respuesta quizá a esta última pregunta que está ahora en la diapositiva ¿Qué espera de mí mi comunidad universitaria? y ojo esta comunidad universitaria no puede ser solamente un tema del director de Servicios Escolares o de la secretaría general con el presupuesto aquí en la Anáhuac México es una pregunta que puedo hacerme yo porque yo estoy constantemente al servicio de mi comunidad y creo que podemos decir muchísimas cosas pero creo que este es un primer punto muy central, un punto muy importante porque es el punto al fin y al cabo desde el cual nosotros vamos a estar construyendo o no el camino que estamos haciendo en nuestra universidad y creo que en ese sentido y vamos a la siguiente de positiva por favor, es muy importante darnos cuenta que lo que esperan de nosotros es solamente estas 11 cosas, nada más, tampoco es tanto, podrían esperar 22 solo esperan 11, está a veces podríamos sentirnos, vamos a hacer una lista como esta que está aquí, claridad, velocidad, ubicuidad, eficacia, consistencia transparencia, confiabilidad, seguridad, practicidad, atención personalizada y tecnología, nos puede pasar como el famoso chiste de Pepito que el maestro le pregunta a Pepito, Pepito  $1 + 1$  y Pepito, tres ¿Cómo que 3? es 2, ¿Qué quiere precisión o rapidez? Eso nos puede pasar así, que nos

podemos sentir sobrepasados de exigencias, por que fíjense cuántas veces les han pedido a ustedes ser ubicuos, estar en varias partes al mismo tiempo, ser consistentes cuando de pronto a lo mejor las autoridades educativas nos cambian las reglas cada semestre y en ese sentido Tadeo lo sabe muy bien cuántas veces hemos tenido que preguntarle a la autoridad oye ¿esto cómo se interpreta?, ¿Cómo se aplica este concretamente a esta circunstancia? y a veces la respuesta es las 3 E “Estamos En Ella”, el problema está en que ese virus no se nos pegue el virus 3 E, que no se nos pegue a nosotros, ya tenemos bastante con el COVID 19, ok. Son muchísimas cosas y aquí habla de una cosa que es seguridad y es confiabilidad, y todo eso es muy cierto porque ciertamente yo creo que a veces nos podría llegar a pasar justamente que de pronto son tantas cosas que no sabemos a cuál de todas hay que atender, nos sentimos un poquito como estos chinos de los circos que se ponen a rodar 40 platos encima de unos palillos y que todos estén girando y que ninguno se cae, es comprensible, y saben qué es lo más interesante que nadie nos ha preparado para sostener tantos platos encimados y yo creo que un tema muy centrado, hay un tema muy central que es el tema de la capacitación y creo que nuestras áreas, y es un error, aquí sí con mis dos colegas rectores creo que la pregunta que tenemos que hacernos es como rectores es ¿Qué hemos hecho nosotros? hasta qué punto como rectores nosotros nos hemos preocupado por su capacitación, procuramos capacitar y capacitar, el pelo que le falta a Tadeo es en parte, capacitar y capacitar porque siempre hay que seguir capacitando pero capacitándonos no sólo en tecnología, hay que capacitar en el trato humano, de pronto hay que capacitar en resiliencia, porque cuando tú llegas a la universidad no dejas en la puerta el problema de

tu mamá padece Alzheimer o de tu hijo que le han descubierto TDH, o de tu marido que ya no sabemos qué está pasando con ellos, o tantas cosas, porque no dejamos de ser personas humanas, pero ¿Cómo tenemos que generar esa resiliencia? la gran virtud faltaría una más pero creo que tendrían ya con nada más once, ¿Cómo generar esa resiliencia? Justamente el hermano Enrique hablaba de humanizar la tecnología dentro de la organización la tecnología es un tema muy esencial, muy esencial. Porque al fin y al cabo todas estas cualidades, al fin y al cabo en las que tenemos que capacitarnos, pero capacitarnos ojo no significa solamente que la institución nos dé cursos, capacitarse siempre y ustedes lo saben mucho mejor que yo, va a implicar salirse de la zona de confort, y lo que ustedes les han hecho la pandemia es a todos nosotros es darnos un puntapié fuera de la universidad, un punto pie fuera de nuestra zona de confort, siempre lo habíamos hecho así, yo sé no sé si ustedes conocen la historia del buda y del gato, cuentan que un monje o un buda, un día para explicar un tema muy importante a sus discípulos pidió que le trajeran un gato, y así explicó cómo se puede unir la fiereza con la suavidad, la agilidad con la perspicacia, con la prudencia y así no, explicó eso, y el gato se sintió a gusto junto al monje y cada vez que el monje se sentaba a darle explicación a sus discípulos ahí se sentaba el gato, y el monje siguió dando sus explicaciones, pasaron los años y se murió el monje, y entonces llegó un nuevo monje y como sucedía con el anterior monje pues el gato se sentaba a su lado y luego después de esto muere el gato y entonces ¿qué hicieron los discípulos del monje? compraron otro gato, ¿por qué? porque siempre estuvo ahí, se habían olvidado del porque estaba ahí el gato, y creo que eso es uno de los temas (inaudible), nunca olvidar los porqués, por qué hago esto y si nosotros

no olvidamos los porqués de las cosas estaremos (inaudible)estaremos dando unos porque para muchas realidades, para muchas realidades porque y para que, ese es un tema también muy central, las preguntas ¿por qué? Y ¿para qué? siempre los va a sacar de la zona de confort, pero en el fondo solamente los puede sacar de la zona de confort la decisión interior y creo que es algo muy propio de nuestras propias universidades de preguntarnos para qué estoy aquí.

Vamos a la siguiente diapositiva ¿Para qué estoy aquí? para tener vocación de servicio, ese es el realmente el para qué estoy aquí, y por eso regresamos a la historia de los albañiles medievales, para qué estoy aquí para construir una catedral, normalmente cuando habla el rector todo el mundo le aplaude, hable mal o bien da igual, si habla bien porque les gustó y si habla mal porque terminó cualquiera de las dos opciones, a los profesores los evalúan y que buen profesor y no sé cuánto, ¿Quién ha llegado a aplaudirte a Servicios Escolares? muchas veces les entregas el papel con el título ah gracias y se van, ni te miraron a los ojos, dejaste de ser una persona fuiste sólo una ventanilla, pues eso requiere vocación de servicio, hacer que aunque no me miren a los ojos y piensen que soy una ventanilla, yo sigo sirviendo porque no sirvo por ti, sirvo por mí. Esto es algo muy importante y entonces va a ser siempre muy central ese saber darnos cuenta de que la persona es el centro y la razón de ser de nuestro palabra esencial servicio, servicio, ese es el centro de todo, sea lo que sea a veces será en ambientes personalizados, a veces será en ambientes virtuales, pero siempre tengo que tener yo es esta visión de que lo que tengo enfrente aunque él ve o ella vea en mí una ventanilla yo siempre

tengo que ver una persona, ese es el cambio, el gran cambio y por supuesto que todo esto nos va a ir permitiendo usar adecuadamente la tecnología, la tecnología de vanguardia que también yo soy consciente de que en esto todas las universidades, el hermano Enrique nos pudo hablar muy bien Carlos también, de cómo le hemos metido presupuestos a las tecnologías, lo más de vanguardia posible, lo más de vanguardia posible, la cantidad de dinero que la universidad mete cada año en tecnologías, en licencias, en programas para estar lo más adelantado posible, totalmente con esto y tiene que ver mucho con esto, vamos a la siguiente diapositiva por favor nace una necesidad, que es un juego de palabras que a todos nos encanta usar en calidad y calidez en el servicio, se puede tener un servicio de calidad siendo un chayote literal, pero nadie le gusta el chayote, pero ese juntar la calidad con la calidez realmente también es muy central, de nada sirve que me sonrías amablemente si no me solucionas mi problema, no me sirve de nada y creo que ese es un tema en el que tendríamos que estar trabajando y yo creo que esta idea, esta idea de la calidad y la calidez a veces puede surgir y lo uno a la tecnología anteriormente se queda también como una gran pregunta, que es como una gran incertidumbre para cada uno y cada una de ustedes ¿Seremos suplidos por la tecnología? es todo un tema, y es un tema que como comunidad universitaria tenemos que reflexionar ahorita una app podría ser capaz de hacer todo lo que hacemos los que estamos aquí sentados y si la respuesta es sí eso quiere decir que no estamos haciendo lo que tenemos que hacer, que tenemos que pensar cómo le vamos que hacer y creo que es todo un tema muy esencial, como somos nosotros, como nos sumergimos en la vida



tecnológica, y el sentido y en ese sentido siendo capaces de darle un adecuado soporte a todas las personas y una última cosa, vamos a lo siguiente por favor.

Y es la aportación y eso es un gran reto y eso es también una gran exigencia de cara al futuro, creo que hay una aportación que luego de pronto, dentro de esta aportación hay como una especie de pecado que tenemos que superar, ¿Cuál es? y lo comentaba hace un instante, ¿Cuál es la clave de Servicios Escolares? Ojo, la clave es dar certeza, esa es la clave. Recientemente Tadeo y yo tuvimos una aventura que se las puedo contar sin ningún problema, con un título universitario, ¿Se acuerdan que con la pandemia también coincidió con el hecho de que se empezaron a dar las cédulas y los títulos electrónicos? Este es un joven de Medicina que tenía que ir a España para hacer lo que sería la residencia médica de acá, hacerla allá, entonces ese muchacho llegó con su título electrónico, perfectamente bien expedido por Servicios Escolares, sumamente excelentes de la Anáhuac México, fue con su título electrónico a la Embajada Española y le dijeron es que esto no nos sirve de nada, esto no lo podemos reconocer, entonces Tadeo tuvo que imprimir un papel, literal un papel, bueno le dimos forma de título, y con ese papel, firmado por él, fue a la Embajada eso sí se lo aceptaron, ¿Qué hicimos ahí? si el chico no hubiera tenido en electrónico nunca lo habíamos hecho se los prometo, pero dimos certeza, dimos un servicio y dimos certeza, hoy en la Anáhuac además de los títulos electrónicos además del título electrónico, de la cadena que se genera, electrónica, nosotros damos un título de la universidad, atrás trae la cadena con la cual nosotros referimos al título electrónico, seguimos entregando eso, nos dimos cuenta que ese es dar certeza, una de los grandes tareas de los servicios escolares es dar seguridad a todo, dar seguridad de que las

calificaciones que entregamos sean las verdaderas, que el título es el verdadero, efectivamente el título que recibo es el verdadero, es dar seguridad. Nada más que de pronto esa seguridad se puede abrir como rajita, la rajita de la desconfianza, la pregunta es si yo parto de qué el título que me entregan es falso, de que toda calificación es falsa, sí yo parto de ahí yo estoy dejando en mi interior, ojo, a lo mejor no en el procedimiento, pero sí en mi interior estoy envenenando mi actitud en Servicios Escolares, en vez entonces ustedes de ser un generador, una generadora de certeza, estoy siendo un promotor de desconfianza, hay que cuidar eso, por eso te cambió totalmente la visión de tu servicio dentro de la universidad, por eso cuando hablamos aquí de que checamos la trayectoria escolar, hacemos soporte para las áreas académicas, de que estamos garantizando el cumplimiento del marco normativo externo, estamos dotando de un marco normativo interno adecuado cuando hablamos de esto, esto es esencial como dadores de certeza y siempre tenemos que estar raspando en nuestra alma para que nunca generemos una desconfianza.

Ciertamente esa es una gran realidad, pero eso requiere un cambio de mentalidad, no solo tecnológica también humana porque efectivamente cuando me lo explicaba a mí el hermano Enrique nuestros jóvenes han cambiado de mentalidad y si nosotros no hemos cambiado de mentalidad para atender a los jóvenes simplemente vamos a estar chocando constantemente sin llegar a ninguna solución.

Por lo tanto, yo les agradezco mucho todo lo que son, lo que hacen, lo que parecen, lo que viven, pero yo sí les invito a salirse de su zona de confort y pido sobre todo a las autoridades académicas a que no tengan miedo de salir de la zona de confort y que Servicios Escolares sea el dinamizador de una no zona de confort del servicio de certeza y de confianza que tienen que dar nuestras universidades y gracias a la ARSEE el gran esfuerzo que hace para que todo esto lo podamos sacar.

Muchas gracias.

--ooOoo--