

pre se habló de un término, acuñado en la Constitución desde sus orígenes, "garantías individuales", y estas garantías se entendían que eran aquellas que estaban enlistadas en el cuerpo constitucional. Creo que la comprensión y el estudio de los derechos humanos en un significado que va más allá del texto constitucional, es lo que enriquece la idea que los ciudadanos se puedan formar sobre los derechos humanos. Parte del acercamiento a esa noción de los derechos humanos por encima incluso de los órdenes constitucionales es lo que resulta muy enriquecedor a una experiencia como la mexicana, que va mucho más encuadrada en un texto constitucional.

#### • ¿Encuentra muchas diferencias respecto al sistema docente español?

No encuentro muchas diferencias, lo que encuentro como diferencias es que la formación del docente español está mucho más reconocida que la del mexicano. En México ser profesor universitario no es una situación que posicione a un individuo con gran reconocimiento en su comunidad. Me parece que en España sí lo es. Desde otro punto de vista, los grados o títulos académicos para impartir enseñanza, la conjunción de muchos esfuerzos en la educación universitaria española ha tenido como resultado la producción de mucha gente con el grado de Doctorado. En México no tenemos tantos doctores porque nuestro sistema está más orientado hacia el ejercicio profesional o práctico que a la docencia. Nosotros tenemos también la particularidad de que nos encontramos en una provincia, y siempre hay ciertas limitaciones. Hablamos de 2000 universidades que se encuentran en conjunción de esfuerzos públicos y privados, y las universidades privadas no reciben ningún tipo de subsidio ni de ayuda de matrícula, ni nada que tenga que ver con esfuerzos públicos. Tienen que autofinanciarse y ser autogestionables, esto provoca ciertas limitaciones y una brecha muy importante entre las categorías de las universidades privadas. Nosotros tenemos cierto rigor en la contratación de personal, todos los profesores tienen grado de doctorado o maestría.

# Creatividad, innovación y calidad en los servicios universitarios

**El 21 de junio tuvo lugar en el Campus de Colmenarejo la Jornada de presentación de los Proyectos de Innovación de los Servicios de 2005. El encuentro viene celebrándose anualmente y cuenta con los equipos de trabajo de las diferentes unidades administrativas; en esta ocasión, el tema estrella fue la adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior y, en especial sus implicaciones en la gestión universitaria.**

Los múltiples interrogantes que se abren, obligan a hacer un esfuerzo por implicar a nuestros servicios en la búsqueda de nuevas ideas, en la gestión de la creatividad como una de las fuentes de innovación, tan necesaria hoy en día en las organizaciones para poder responder a los cambios.

A pesar de que muchos equiparan innovación con capacidad creativa en los colaboradores más capaces y brillantes, la verdadera innovación es mucho más que eso. Se caracteriza por generación de ideas a través de toda la organización y por su materialización en mejoras internas, por eso, es un proceso muy ligado al aprendizaje organizativo; sobre todo al aprendizaje de los errores que se cometen a lo largo del tiempo y de la visión de las necesidades, problemas e inquietudes de los "clientes".

En la mayoría de los casos, la innovación es el producto del trabajo en equipo de una amplia variedad de profesionales con diferentes perfiles y diferentes cualidades. Requiere, sobre todo, personas eficaces resolviendo problemas más que personas muy creativas, porque tienen la iniciativa y motivación que se necesita para buscar constantemente la mejora en la gestión.

Los 115 participantes conocieron las principales implicaciones que Bolonia va a tener en la Ense-

ñanza Superior de la mano de la Vicerrectora de Ordenación Académica, D<sup>a</sup> Zulima Fernández. Tras una presentación formativa a cargo de D. Guillermo Ballenato, se formaron grupos de trabajo heterogéneos, con composición de las diferentes unidades, donde se utilizaron algunas de las técnicas de la creatividad como el "brainstorming", "los seis sombreros para pensar", o "la técnica 4x4x4" para obtener ideas creativas sobre temas diversos. El trabajo de los 12 grupos de trabajo fue puesto en común por sus portavoces: Daniel Ortiz (G. Académica), Israel Chacón (G. Académica), Juan M. Moreno (S. Informáticos), Verónica Carrasco (S. Informáticos), Carlos López-Terradas (S. Informáticos), Elena Martínez (R. Humanos), Sonia Rosa (R. Humanos), Antonio Ruiz (Mantenimiento), Iván Calderón (A. Campus Leganés), Joaquín Ballesteros (SIJA), Rafael Calzada (S. Informáticos), Ana Poveda (Biblioteca).

Tras un almuerzo compartido con el Rector, D. Gregorio Peces-Barba, que quiso intercambiar impresiones con los asistentes, tuvo lugar la parte más innovadora de la jornada, la presentación de los proyectos en los que han trabajado durante el curso los equipos administrativos. No fue una presentación usual, sino bastante creativa, ya que este año se editaron unos videos que, en clave de humor, repasaron objetivos y alcance de los proyectos; entre ellos, y gracias a la inestimable colaboración del equipo de audiovisuales:

- **CRAI:** la Biblioteca como centro de recursos para el aprendizaje
- **SATURNO:** gestión de espacios, horarios y seguimiento de la impartición docente
- **HERMES:** portal on-line del empleado
- **WIFI:** zonas de cobertura inalámbrica en los Campus con préstamo de PC.
- **VENTANILLA ÚNICA:** redefinir y

homogeneizar la atención al cliente en las conserjerías

- **FIRMA ELECTRÓNICA Y CERTIFICADO DIGITAL:** aplicación a la contratación y el correo electrónico
- **CUADRO DE MANDO INTEGRAL DEL SIJA**

La manifestación de los resultados también se plasmó en unos paneles que estuvieron expuestos en el Edificio Miguel de Unamuno; entre otros paneles se contó con los que hacían referencia a los proyectos siguientes:

- **365 DÍAS X 24 HORAS:** mantenimiento ininterrumpido de las aplicaciones informáticas.
- **CERRADURAS ELECTRÓNICAS**
- **CÁMARAS DE SEGURIDAD**
- **INTEGRACIÓN DE LA GESTIÓN ECONÓMICA**
- **HABITACIÓN CON VISTAS:** gestión integral de alojamientos de los estudiantes
- **PORTAL DEL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO**
- **MODERNIZACIÓN WEB AUDITORIO**
- **MEJORA GESTIÓN DE CONVENIOS**

Los paneles podrán consultarse en la página web de los Proyectos de Innovación:

Campusglobal/Universidad/Grupos de trabajo/Programa de Calidad/Proyectos de innovación

Asistieron como invitados a la sesión tres vicegerentes de la Universidad del País Vasco: Julio Grao, Jesús María Lakarra y Estefanía Gordo.

La sesión cubrió sus objetivos de desarrollar la cultura de mejora continua en los servicios y reforzar la comunicación entre las personas que trabajamos aquí y que disfrutamos la ocasión de una manera "diferente". Así lo constataron en la clausura el Vicerrector de Infraestructuras Académicas, D. Javier Prieto y el Director adjunto de Ordenación Académica e Infraestructuras de Colmenarejo, D. Javier Dorado.