

# Privatización de servicios universitarios

## *1. Privatización de servicios en la Universidad de Valencia*

### *2. Un caso concreto.*

#### *El Servicio de atención telefónica*

### *3. Algunas conclusiones*

#### **1. Privatización de servicios en la Universitat de Valencia.**

Al margen de la futura aplicación de las directivas europeas sobre privatizaciones de servicios en las administraciones públicas, y más en concreto la denominada directiva Bolkenstein, la Universitat de València, UVEG, como otros organismos y empresas públicas, lleva muchos años aplicando políticas privatizadoras sobre las actividades profesionales necesarias o relacionadas con la tarea que desarrolla.

En opinión de los equipos directivos de la Universitat, bajo la dirección de los distintos rectores, es externalizable, concepto utilizado para definir cualquier privatización, cualquier actividad que no tenga que ver directamente con el fin mismo de la principal función universitaria que sería la docencia.

Bajo ese criterio de externalización de servicios llevan privatizadas más de una década todas las actividades profesionales relacionadas con los sectores de hostelería, limpieza, reprografía y artes gráficas.

En los últimos diez años el mismo criterio ha llevado a la privatización o la semiprivatización (una parte de la actividad se desarrolla internamente y otra es realizada por empresas externas) de todas las actividades que tienen que ver con las categorías profesionales definidas en la ley de la función pública valenciana como de naturaleza laboral. De este modo gran parte de las actividades relacionadas con las categorías profesionales de mantenimiento, de cualquier

tipo, jardinería, telefonía y atención a público, incluyendo Colegios Mayores, han seguido pasando a manos de la gestión privada o están en proceso de hacerlo. Del mismo modo la intervención de la empresa privada se encuentra ampliamente extendida también en áreas de trabajo como la gestión y el mantenimiento informático cuyas categorías profesionales serían funcionariales.

Otro tanto estaría ocurriendo con los servicios complementarios a las actividades docentes que prestaría la UVEG. En muchas de estas estructuras conviven desde personal funcionario y cargos de libre designación vinculados a la universidad con puestos de gestión y administración cuya adscripción no viene reflejada en la relación de puestos de trabajo, RPT, de esta empresa pública y, por tanto, sus condiciones retributivas y laborales escapan de la necesaria revisión y negociación sindical. Ejemplos de estos casos encontraríamos en el amplio abanico de servicios que oferta la **Fundació General** que irían desde una tienda-librería a actividades musicales o el asesoramiento laboral. Igualmente el Taller de Audiovisuales de nuestra universidad encajaría dentro de este último modelo.

Este fenómeno de semiprivatizaciones vendría muy asociado al término **financiación ligada a objetivos** que se estaría aplicado desde hace algunos años en la gestión de determinados servicios susceptibles de ser productivos. El concepto no es nada novedoso y ya se recogía en el denominado Informe Bricall del

año 2000 como herramienta necesaria para que las universidades fueran competitivas. Es curioso como todas estas expresiones, importadas de la gestión privada, han ido siendo incorporadas de manera paulatina en las universidades públicas como sinónimo de excelencia y mejora en los servicios prestados.

Otro caso curioso sería la creación de un **centro de idiomas** por parte de la universidad a modo de academia pero sin vinculación con los estudios reglados de las distintas filologías. Los cursos impartidos en dicho centro son reconocidos internamente por la UVEG, puntuando incluso para sus pruebas selectivas de personal. El modo de funcionamiento es como el de cualquier centro privado con tasas de matrícula, facilidades de pago, etc.

Pero no solo las actividades no puramente docentes, académicas o de apoyo administrativo están siendo privatizadas. Existen otros campos, en principio supuestamente vedados a la intervención privada donde también encontramos este fenómeno.

En los procesos administrativos de selección de personal para trabajar en la UVEG interviene una fundación privada como la FSVO, curiosamente participada por dos sindicatos, en algunas de las fases de los procedimientos selectivos. Otros ejemplos, más directamente relacionados con la docencia, los hallaríamos en la intervención de empresas privadas en las actividades docentes de cursos y seminarios de especialización docente o investigadora. Asimismo la fundación privada **Adeit**, vinculada jurídicamente con la UVEG, gestiona todas las actividades y cursos relacionados con el difuso mundo de la universidad y la empresa. Esta, como otras fundaciones creadas al amparo de la Universitat de València, emplean personal cuyas condiciones laborales nada tienen que ver con las establecidas para el denominado mundo funcional cuando no se aprovechan directamente de las lagunas legislativas o de las necesidades laborales y formativas de colectivos sumamente precarios, en cuanto a derechos laborales, como becarios, investigadores o el variado abanico que se esconde tras la denominación de voluntariado.

En cuanto al tema de la **investigación**, otro de los pilares fundamentales de la vida universitaria, el asunto tampoco difiere mucho de la dinámica general. De hecho recientemente se acaba de negociar un programa especial de

estabilización para el personal de investigación, conocidos mas coloquialmente como Ramones y Cajales, que supone la externalización de los mismos ya que su contratación no la realizará directamente la UVEG. Esta solución, que en principio parecería un mal menor, en cambio, dista mucho del esfuerzo que otras universidades están realizando por incorporar en sus plantillas a este colectivo, que dicho sea de paso, serían referente de primer orden en materia de investigación. Sin ir muy lejos la Universitat de Alacant ha optado por esta segunda vía que garantiza una mayor estabilidad mientras en la UVEG algunas de las primeras personas afectadas estarían encontrando serias dificultades para seguir con su labor investigadora.

Por último podríamos concluir que la justificación para la externalización de servicios que emplean los altos cargos directivos y de gestión en la UVEG es cuando menos bastante cuestionable pues abarca, como hemos reseñado, muchas de las áreas profesionales relacionadas con las actividades que se desarrollan en el seno de la universidad. Es más en el recientemente presentado **Plan estratégico** una de las referencias que aparecen habla por si misma, textualmente podemos leer asignar al personal de la UVEG las actividades de mayor valor añadido, y estudiar las tareas que podrían desarrollarse mediante la prestación de servicios.

## 2. Un caso concreto. El servicio de atención telefónica

Hace aproximadamente dos años, sobre 2004, se inicio el proceso de externalización del servicio de atención telefónica de la Universitat de València.

Hasta ese momento dicha actividad era desarrollada por 21 telefonistas repartidas por los distintos centros y servicios universitarios en dos turnos de trabajo, uno de mañana y otro de tarde. Se cubría asimismo tanto la demanda de atención telefónica externa a la universidad como la interna entre personas (en adelante usuarias) vinculadas con la UVEG.

Contando con las posibles críticas que se pudieran realizar a la labor desarrollada por estas trabajadoras y teniendo en cuenta la importante carencia organizativa que dicho servicio nunca se gestionó centralizadamente como una unidad administrativa( hasta el punto que muchas de sus trabajadoras se elaboraron sus propios listines telefónicos o no recibieron

en su vida laboral ningún curso formativo sobre su actividad) el servicio que daban a sus usuarias potenciales se podría catalogar de cercano, eficaz, rápido y amable. Indudablemente también podría ser mejorable aunque con la carencia organizativa antes mencionada poco podían hacer las propias trabajadoras (la capacidad organizativa de una empresa esta reconocida en el Estatuto de los Trabajadores únicamente a la parte empresarial)

Con estos antecedentes la supuesta mejora del servicio aludida por la empresa cuando se decide transformarlo se apoyaría en una renovación tecnológica de sus centralitas que vendría acompañada de mejores prestaciones. Al Comité de empresa, representante negociador de las trabajadoras, no se le presenta ningún informe técnico que avale dicha transformación del servicio y la reducción de personal que lleva aparejada. La única justificación presentada es un estudio interno de dos páginas con los índices de llamadas telefónicas recogidas en un periodo de poca actividad universitaria, no son meses de inicio de curso o de matriculación por ejemplo, realizado en algunas centralitas, a nuestro entender las de menor demanda, y solo sobre el volumen externo de llamadas realizadas. Con esto se pretende convencer a las trabajadoras, y al comité, que el servicio se puede dar más eficazmente y con muchos menos recursos humanos dada la renovación técnica e informática que se va a producir.

Finalmente el servicio queda reducido a 5 telefonistas, en dos turnos, para dar cobertura a todo el servicio de atención telefónica interno y externo. El resto de trabajadoras acaban incorporadas a otra categoría profesional o se acogen a procesos de jubilación anticipada. Como dato curioso resaltar que una de las trabajadoras vinculadas durante muchos años con este servicio, tras su jubilación, recibía la medalla al mérito al trabajo, en su mayor categoría, de manos de Jesús Caldera, titular del Ministerio de trabajo.

Actualmente nos encontramos con un servicio híbrido compuesto por cuatro trabajadoras internas (dos laborales fijas y dos laborales indefinidas) más una trabajadora de una empresa externa realizando el servicio conjuntamente. Indicar que esta última trabajadora realiza su trabajo a partir de la primera jubilación producida en el grupo de cinco telefonistas tras la remodelación del servicio. Destacar, asi-

mismo, que tras la incorporación de la empresa externa **fueron despedidas** las dos trabajadoras que formaban parte de la bolsa de trabajo que poseía la universidad para cubrir bajas, saltándose incluso el acuerdo firmado con el Comité de empresa que aseguraba la estabilidad de todas las afectadas. A partir de ese momento la UVEG recurre a esta empresa externa para cubrir cualquier necesidad de contratación y sus últimas declaraciones sobre el tema inciden en la privatización total del servicio.

Entre las conclusiones negativas que este proceso ha supuesto para las trabajadoras, para el propio servicio y en general para las usuarias del mismo se podrían destacar dos :

Desde un punto de vista económico, tan utilizado en estos casos, el supuesto ahorro que se produce al reducir el servicio queda bastante cuestionado cuando se cuantifican realmente todos los recursos utilizados. No se cuantifica, por ejemplo, la cantidad de horas de trabajo que ha supuesto a las trabajadoras internas acondicionar y mejorar el sistema informático que se compró para mejorar el servicio. Tampoco se cuantifica la contratación de la empresa de servicios externa. Asimismo tampoco esta cuantificado el tiempo de espera que actualmente existe mientras la llamada es atendida y que es superior ahora al disponer de menos telefonistas, en concreto 16 menos.

Igualmente cuestionable sería el tema de la mayor eficacia del servicio. Sigue sin existir, por ejemplo, una unidad que se encargue de gestionar los cambios producidos, que genere listines telefónicos internos, etc. Al estar totalmente centralizado el servicio en un edificio actualmente no se pueden resolver muchas de las peticiones o consultas que se realizan. Este gasto adicional de tiempo, y de dinero, era más difícil que se produjera cuando prácticamente todos los edificios contaban con un puesto de atención telefónica. Como estos ejemplos existen toda una serie de factores que no se tiene en cuenta al privatizar cualquier servicio público y de ahí la falta de informes técnicos que puedan avalar muchos de estos cambios.

Pero por encima de todos esos valores cuantificables, en mayor o menor medida, existen toda una serie de perjuicios más profundos y más dañinos y que son muy negativos para las relaciones laborales. Por un lado destaca el miedo que experimentan las personas afecta-

das por estos procesos a oponerse a los mismos. En gran parte esta reacción está muy condicionada a que dichos cambios no tienen una justificación lógica o racional que sirva para entender su causa y por qué se producen. Relacionado con ese miedo aparece también una reacción de impotencia que se apodera no solo de las trabajadoras afectadas sino también de los que supuestamente representan sus intereses. De hecho en el ejemplo antes mencionado la decisión final la tomaron las trabajadoras entre las distintas posturas que defendían los sindicatos representados en el Comité de empresa. Dichas posturas eran totalmente contrapuestas entre ellas por lo que las trabajadoras acabaron aceptando la postura menos complicada para ellas, acabar reconvirtiéndose en otra categoría profesional, frente a la otra más combativa que suponía un enfrentamiento directo con la empresa. Esta cesión se acaba viviendo como una derrota, como una obligación impuesta, puesto que la decisión de transformar el servicio telefónico, y la decisión posterior de privatizar, una vez tomada desde la parte empresarial no tiene negociación posible.

Existe, asimismo, otro factor como es la creación de distintos tipos de trabajadoras, con distintos sueldos y condiciones de trabajo, pero realizando el mismo servicio y además conjuntamente, que acaba siendo una frontera de separación y enfrentamiento entre ambos colectivos. De hecho es fácil comprobar como entre las trabajadoras afectadas llegan a desaparecer totalmente las vinculaciones personales y como ese clima laboral adverso condiciona su actividad profesional, y incluso, su salud.



### 3. Algunas conclusiones

No descubrimos nada nuevo si acabamos este pequeño informe concluyendo que los procesos de privatizaciones de servicios públicos, o externalización como gusta denominarlos a los responsables políticos de la UVEG, acaban dañando la calidad y la eficacia de dichos entes administrativos públicos.

En el caso del servicio de atención telefónica, que nos sirvió de ejemplo, no solo no se refuerza dicha actividad durante años dejando que se vaya deteriorando, o se acaban utilizando recursos públicos para solucionar anomalías creadas desde la gestión privada, lo más grave, a nuestro juicio, es que se estarían considerando como prescindibles, o sea privatizables, actividades básicas de la gestión universitaria como serían la atención a sus clientes, como los denominaría la terminología neoliberal, o a su propia demanda de consulta interna.

Tampoco descubrimos nada nuevo si añadimos los perjuicios que sobre las condiciones de trabajo tienen que soportar las trabajadoras y trabajadores de las empresas subcontratadas. Con la suma de ambas realidades, perjuicio sobre los servicios públicos y deterioro de las condiciones laborales, difícilmente se entiende que estos procesos privatizadores tengan como objetivo mejorar el servicio que se ofrece a la ciudadanía y ganar en mayor calidad y eficacia.

Los beneficios de estas operaciones habría que buscarlos, por tanto, en otros parámetros más cercanos al aumento de las posibilidades de negocio, y por tanto de beneficio, que obtiene el sector privado, que en mayor o menor medida, acaba interviniendo en las actividades de lo público. Asimismo pueden aparecer otra serie de intereses directamente vinculados a la estrecha relación que surge entre las empresas adjudicatarias y los gestores políticos que las fomentan o los agentes sociales que las posibilitan.

Valencia, Mayo de 2006  
Sección Sindical de la C.G.T.-  
Universitat de València