

# **Programa electoral de la Coordinadora d'Estudiants dels Països Catalans (CEPC)**



**Eleccions a Rector/a  
Universitat de València  
1 de març de 2006**

# Índex

**0) Preàmbul (exposició de raons)**

**1) Eixos de la Campanya**

**a) Defensa d'una Universitat participativa**

**b) Defensa d'una Universitat en català**

**c) Davant la reforma de la LOU**

**d) Davant la implantació de l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES)**

**e) Política investigadora i personal investigador**

**2) Contra la privatització i l'externalització dels serveis**

**a) La directiva europea.**

**b) Privatització de serveis en la Universitat de València.**

**c) Un cas concret. El servei d'atenció telefònica.**

## 0) Preàmbul (exposició de raons)

En 2006 tornem a trobar-nos davant d'unes noves eleccions a Rector/a. La presentació de l'estudiant com a candidat/a pretén ser la nostra resposta a aquest procés electoral "tan democràtic", en què el vot de la comunitat universitària es troba ponderat per estaments i on els i les estudiants tan sols comptem amb el 25% de la representativitat total. Res importa si la potestat d'elecció del Rector/a recau en els i les representants del Claustre o en tota la comunitat universitària, mentre la capacitat de decisió dels i les estudiants continue sent nul·la com fins ara.

Així doncs, i davant aquest circ democràtic al que ens aboquen les lleis espanyoles, des de la Coordinadora d'Estudiants dels Països Catalans (CEPC) presentem com a candidat/a a Rector/a a tots i cadascun dels i les estudiants de la Universitat de València. I ho fem, no tan sols per denunciar el procés antidemocràtic al que ens veiem sotmesos, sinó també per reivindicar una Universitat en la que creiem i per la que lluitem, i que vindria a plasmar-se en les següents 5 línies d'actuació:

**Educació pública:** denunciem el desviament de fons públics a centres educatius privats o concertats, amb el perjudici que això suposa per a l'ensenyament públic. Per això, reclamem una major inversió per aquest, fent de l'ensenyament un servei vertaderament gratuït i evitant l'elitització de l'educació superior.

**Educació popular:** lluitem per la creació d'un nou model educatiu, generador de nous valors, potenciador de pensament, d'un pensament crític que esdevinga motor de la transformació socials i precursor en el trencament de rols. Apostem per una reforma pedagògica que trenque amb les relacions despersonalitzades i jerarquitzades entre l'educador i l'educat. En definitiva, que siga eina per formar persones i no que cree eines tan sols per a les empreses. Una aposta ferma contra la mercantilització de l'ensenyament.

**Educació de qualitat:** apostem per la millora d'infraestructures, la major accessibilitat per part dels estudiants als materials que li són realment necessaris (biblioteques properes i ben equipades, serveis informàtics que abasten capacitat...), així com la reducció de la ràtio professor-alumne. Hem de fer comprendre que tot açò requereix una major inversió dels pressupostos en la Universitat Pública.

**Educació en català:** reivindicuem el dret de l'estudiant catalanoparlant a rebre la seua formació en la seua llengua, que aquesta pugja esdevindre vehicular al centre.

**Educació no sexista:** pretenem erradicar les pràctiques pedagògiques i personals que fomenten les discriminacions per gènere i que perpetuen els rols. Per això, apostem per la coeducació, com a pedagogia trencadora del patriarcat.

## **1) Eixos de la campanya**

### **a) Defensa d'una Universitat participativa**

Podem constatar la manca de participació dels i les estudiants en totes les eleccions que es celebren a la Universitat, podent concebre-ho com la consecució del descoratjament davant les capacitats reals d'incisió dels i les nostres representants. És possible buscar fórmules perquè la gent vote més (com podria ser la introducció d'un full explicatiu de les eleccions d'estudiants als sobres de matrícula), però la nostra proposta per la participació estudiantil va molt més enllà. Apostem per la concepció de les Assemblees de Centre com el màxim òrgan de decisió dels estudiants en cadascuna de les facultats, i en les quals tots i totes les estudiants tinguen veu i vot. Així, el nostre primer objectiu seria la creació d'una nova universitat basada en l'assemblearisme i, per tant, veritablement democràtica on els i les estudiants, mitjançant aquestes Assemblees de Centre formaren part activa com a subjecte amb poder d'incisió en la vida universitària. Començar a experimentar la força de la producció col·lectiva, començar a repensar els nostres espais i dinàmiques estudiantils, i generar contrapoder des de la base, des dels espais de presa de decisió horitzontal, atorgant tot el poder de la democràcia directa a les assemblees.

### **b) Defensa d'una universitat en català**

A les nostres facultats podem constatar dia rere dia que aquells que tractem de viure plenament els nostres anys com a estudiants de la Universitat en la nostra llengua, el català, som discriminats i marginats per part del que fins ara ha estat la Universitat de València. Podem parlar de l'incompliment de la docència en català, de la mancança d'oferta d'assignatures en la nostra llengua (ja no sols optatives o de lliure opció, si no fins i tot obligatòries), entre d'altres exemples. Davant d'aquestes mancances, agreujades per l'hipocresia dels diferents equips rectorals, nosaltres lluitem per una universitat on el català siga realment la llengua vehicular i no una llengua marginada. A més a més, lluitem per aconseguir un currículum estudiantil propi dels Països Catalans, i que en els nostres plans d'estudis estiguen presents assignatures que fomenten la nostra història i cultura pròpies. Una de les primeres mesures que hauríem de prendre és l'obligatorietat per a tot el professorat de conèixer perfectament la nostra llengua, mitjançant el requisit lingüístic.

### **c) Davant la reforma de la LOU**

Parlar de l'esborrany de modificació de la LOU és parlar d'ambigüitats, d'imprecisions, de cortines de fum. Davant de nosaltres tenim l'especialitat del Govern en aquests quefers: fomentar la confusió. Igual que ha passat amb la Llei Orgànica d'Educació (LOE), els postulats del Ministeri d'Educació i Ciència

(MEC) es basen en "l'esmena" d'aquells articles que en el seu moment van aixecar més revolada, mentre es deixa intacte l'esperit neoliberal de la mateixa regulació jurídica.

Axí doncs, ens vam trobar que l'estructura i composició del Consell de Coordinació Universitària (CCU) s'altera, no ocorrent el mateix amb les seves competències, que ho continuen relegant a un pur organisme consultiu. Per altra banda, és cert que es pretén canviar el règim de l'Agència Nacional d'Avaluació de la Qualitat i Acreditació (ANECA), perquè aquesta passe a ser públic, però es van a mantenir els seus criteris basats en la competitivitat i la rendibilitat econòmica respecte al mercat. En relació als estudiants, es reivindica una única prova d'accés a la Universitat i es manifesta la intenció d'elaborar un estatut de l'estudiant. Ara bé, amb aquest es pretén configurar la creació d'un Consell Estatal dels Estudiants Universitaris, el qual, a part de concebre's amb una visió espanyolista, sabem que tan sols respondrà a unes expectatives de control per part del MEC i de legitimació de les seves propostes en reconèixer-lo com interlocutor vàlid. I de l'estatut del professorat? Res. I del finançament de les universitats? Res.

De totes maneres, fem nostre el "MANIFEST SOBRE LA REFORMA DE LA LOU" aprovat per la Junta de Centre de la Facultat de Ciències Socials de la UV-EG el 23 de desembre de 2005 i que segueix ara mateix. Aquest recull moltes de les nostres línies de crítica i treball respecte a la qüestió.

En el context de la discussió actual sobre la reforma de la Llei Orgànica d'Universitats i davant de la proposta avançada pel Ministeri d'Educació, s'haurien de tenir en compte una sèrie de qüestions generals:

1. La reforma ha d'estar presidida per un esperit crític amb la situació universitària actual, potenciant una Universitat pública, democràtica i de qualitat, no sotmesa a la lògica del mercat i als interessos privats, que defensi el progrés de la majoria social, la reducció de les desigualtats i el respecte al medi ambient, que impulse a una formació integral de les persones i la construcció d'un saber científic crític més enllà de les necessitats del sistema econòmic.

2. La reforma de la LOU no pot ser una reforma "de mínims". És cert que una reforma àmplia suposa encetar un procés de canvis normatius i organitzatius profunds a la Universitat, però no fer-ho significa simplement acceptar l'esperit contrari a la autonomia universitària que suposa la llei actual vigent, imposada sense cap negociació per l'anterior govern del Partit Popular, en contra de la qual es va manifestar el conjunt de la Universitat del nostre país i un bon nombre de forces socials progressistes. Acceptar una reforma de mínims és acceptar la consagració i legitimació de la LOU amb retocs, tot i que alguns d'ells puguen suposar un avanç.

3. Qualsevol reforma que intente millorar efectivament la situació actual de la Universitat ha de contemplar una memòria econòmica amb un compromís financer dels poders públics per augmentar la despesa en educació i investigació, més enllà de declaracions de bones intencions.

4. És fonamental dotar als òrgans de representació universitària, concretament al Claustre, de capacitat de decisió sobre els aspectes fonamentals de la vida universitària, cosa que la LOU va negar i que la reforma no contempla. Cal trencar amb l'esperit "presidencialista" de la LOU que dificulta el control democràtic de la gestió universitària (per exemple, el Claustre sobre el Consell de Govern).

5. Cal superar la discriminació en termes de drets de participació i representació per als professors no funcionaris i els no doctors, el personal d'administració i serveis i els estudiants (al Claustre, a les Juntes de Facultat, als Consells de Departament). Pel que fa al professorat, no es pot establir una diferenciació en quant a drets "polítics" entre els professors amb dedicació plena a la Universitat. Pel que fa als estudiants, s'ha de garantir i incrementar la seua participació efectiva als òrgans de decisió i gestió de la Universitat.

6. No es pot confondre la necessària responsabilitat de la Universitat enfront de la societat amb una submissió acrítica als poders polítics. La reforma proposada només suposa un tímid avanç de l'autonomia universitària i és excessivament reglamentista en molts aspectes.

7. La regulació de les Universitats privades continua essent molt limitada amb la reforma de la LOU. D'acord amb el caràcter de servei públic de la Universitat s'ha d'exigir a les universitats privades el mateix que a les públiques quant a nombre i qualificació del seu personal i infraestructures, així com regular de forma més estricta les seues normes d'organització i funcionament i les seues orientacions.

8. No és acceptable que el reconeixement de mèrits investigadors (sexennis) siga l'únic criteri per a participar en les comissions d'acreditació i de provisió de places, menyspreant els mèrits docents, com tampoc ho és l'exigència de determinats requisits acadèmics per a exercir càrrecs de gestió.

9. S'ha d'establir una carrera docent que permeta la formació i promoció del personal sense l'elevat cost anual de precarietat i incertesa. L'establiment d'aquest model ha de ser objecte de negociació amb la representació sindical. Així mateix, cal configurar una carrera professional per al PAS.

10. Les transitòries referides a la investigació dels Titulars d'Escoles Universitàries en el cos de Titulars d'Universitat no poden tractar a aquests com si no foren professors universitaris amb experiència docent i investigadora que han superat un concurs d'accés. S'han d'establir mecanismes que simplifiquen aquest accés a partir de la valoració dels seus mèrits. Pel que fa al personal procedent de la LRU i de la LOU cal establir mecanismes de transició i promoció que contemplen la seua dedicació prèvia a la Universitat, així com arbitrar un tractament adequat dels professor ja habilitats per a accedir a les places.

11. La col·laboració amb altres entitats públiques i privades no pot limitar els objectius bàsics de la Universitat, particularment el desenvolupament d'una docència de qualitat, tot evitant a més la privatització de l'activitat investigadora universitària.

12. S'ha de recuperar el debat i la participació que es van mantenir enfront de la LOU. Com en aquell moment, la constitució de plataformes col·lectives àmplies ha d'integrar les diverses sensibilitats crítiques amb la situació actual de la Universitat i amb aquest projecte de reforma, sense caure en el perill d'una proliferació d'iniciatives puntuals i reivindicacions sectorials fragmentades que desllueix l'objectiu d'avançar cap a una Universitat pública, democràtica i de qualitat.

#### **d) Davant la implantació de l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES)**

Som conscients davant el moment crucial en què es troba la Universitat de València en particular i la universitat europea en general per al seu futur entès com espai i servei públic, doncs ara es comença a implementar de forma pilot en moltes facultats l'EEES (Espai Europeu d'Educació Superior). Davant la falta d'informació i discussió pública sobre el que aquesta reforma suposa, volem obrir un espai que permeta el debat i la coordinació d'iniciatives per a ser participants i protagonistes dels canvis que s'operen sobre la Universitat. Molt es parla de l'anomenat "Procés de Bologna". Molt es parla però molt poc es diu. En realitat estem davant una volta de rosca més de l'ofensiva que des de fa anys ha desencadenat el neoliberalisme contra els serveis públics.

L'educació és un dels més importants camps de batalla: d'un costat qui l'entendem com un dret conquistat per les lluites de qui ens van precedir, de l'altre qui pretenen subordinar-la a la lògica del mercat, del benefici privat en lloc del benefici social.

L'educació s'enfronta a múltiples amenaces que pretenen reduir-la a la condició de mercaderia; ja siga a escala mundial a través de l'Acord General del Comerç de Serveis (AGCS) promogut per l'OMC, com a nivell europeu amb l'establiment del Tractat europeu pel qual s'establix una constitució per a Europa, la directiva Bolkenstein o el desenvolupament de l'Espai Europeu d'Educació Superior (EEES). Posteriorment, aquestes es tradueixen en les reformes educatives amb les quals cadascun dels Estats estan impulsant un procés de privatització directa o indirecta dels serveis públics, que intenta posar fi al dret a una educació pública i universal per a tots i totes, convertint en mercaderia, en objecte de compra i venda, vàlid només en tant reporta beneficis als seus inversors, això és, als grans capitals. El que és propietat privada és de qui té els suficients diners com per a arravatar-se'l al comú i apropiar-se'l per al seu benefici privat. Davant el denominat "procés de Bolonya" iniciat en 1998 que estableix els principis rectoris de l'EEES amb "l'objectiu d'incrementar la competitivitat del sistema Europeu d'educació superior", plantejem les següents qüestions crítiques:

- El procés d'elaboració i implementació en cada Estat no ha comptat amb la participació efectiva de la "comunitat universitària" ni de la resta de la societat, però sí amb les directrius de l'OMC i la Comissió Europea que mitjançant el

sistema de negociació col·lectiva han negociat amb els diferents estats els seus continguts i la seva implementació, sempre amb la inestimable ajuda dels “lobys” empresarials.

- La intenció que subjeu en aquestes iniciatives és subordinar els continguts, estructures, mètodes i fins de la universitat a les necessitats del mercat, prevalent la lògica del màxim benefici sobre la funció social del coneixement.

- Establix un model basat en la implantació dels ECTS (de l'anglès European Credit Transfer System), que equipara la jornada de l'estudiant a la jornada laboral de 40 hores. Aquest model consagra l'alumne a temps complet, obviant que amb l'actual sistema de beques són molts els i les alumnes que necessiten treballar. Amb açò s'exclou de la universitat als estudiants-treballadors, produint una elitització evident que priva a milers de persones d'un dret fonamental.

- Implanta una estructura dels estudis dividida en grau i postgrau, que fomenta una inserció immediata a un mercat laboral precaritzat en el cas dels graus i una elitització de l'accés als postgraus. Alhora que la reestructuració dels graus encobreix l'eliminació de parcel·les de coneixements i de les carreres menys rendibles.

- Introduïx criteris de rendibilitat a l'hora d'elaborar el catàleg i la distribució de les titulacions. Aquest procés suposa una homogeneïtzació de continguts i l'eliminació d'aquells no considerats rendibles en termes de mercat, així com una amenaça per a les identitats i llengües minoritzades, com en el nostre cas el català, que passen a ser concebudes com un cost econòmic per a les universitats segons la lògica de mercat.

- Els estudiants passem de ser usuaris d'un servei públic a clients d'una empresa, la universitat, que des d'aquest mateix moment s'haurà de regir segons les lleis de la competència, l'oferta i la demanda. El finançament competitiu, segons la lògica de la gestió empresarial, provocarà que les universitats hagen de barallar-se entre elles per a rebre finançament públic, i les abocarà, com ja ve fent, perillosament al sector privat. Dins d'aquesta lògica, s'entén que progressivament se'ns vagen prenent, tant als estudiants, com als i les treballadores del PAS o al professorat no funcionari, les petites quotes de representativitat als centres de les que disposàvem.

- Si bé com estudiants europeus no podem veure malament les declaracions darrere de programes que afavorisquen la mobilitat, ens sembla que aquests són totalment aliens a la majoria dels i les estudiants en la mesura en la qual s'aproven sense increments de pressupost: més enllà de les afirmacions europeïstes, la mobilitat segueix sent una pràctica restringida per a aquells que puguen pagar-se-la, no un element consubstancial a l'ensenyament universitari.

- El discurs sobre l'homogeneïtzació “de títols” encobreix la introducció de criteris de competitivitat entre les universitats. L'Agència de Qualitat Europea serà l'organisme encarregat d'establir un “ranking” d'universitats europees, dividint-les entre centres de primer i segon grau, fonamentalment en funció dels seus mitjans. No és res de nou: serà el poder adquisitiu el qual determine la



qualitat del centre on estudiem, i el qual influísca en la qualitat de l'eixida laboral que trobem després.

L'educació en tots els nivells és un dret i no un privilegi; rebutgem la concepció d'aquesta com un "servei econòmic d'interès general" i la consideració de l'estudiant com un client i no un usuari. Volem participar i volem que la universitat es pose al servei de la societat. Volem que la universitat esdevinga un motor de transformació social i nosaltres volem ser-ne subjectes actius.

## **e) Política investigadora i personal investigador**

Som coneixedors que la major part de la investigació duta a terme a la nostra Universitat la realitzen persones amb unes condicions de treball precàries o que directament poden estar realitzant la seua feina sense rebre cap remuneració ni estar assegurades de cap manera. També sabem que les administracions que ens afecten menyspreen la investigació i l'aboquen a una dependència quasi exclusiva de les inversions privades i empresarials. És per això que treballarem:

- Perquè la Universitat de València es desmarque de les polítiques que està duent a terme la Conselleria d'Empresa, Universitats i Ciència, tan nefastes per al teixit investigador valencià i que compense en la mesura del possible les deficiències cada vegada majors en el nombre i la qualitat dels projectes de R+D i les beques i contractes per al personal investigador en formació.

- Per anar més enllà de la política del 2+2 aconseguida fins el moment i que el programa propi de beques de doctorat de la Universitat (V Segles) siga a partir d'ara el primer en organitzar-se com un 0+4, és a dir, el personal investigador en formació estarà contractat fins a un màxim de 48 mesos enlloc de gaudir de dos anys de beca i dos de contracte.

- Perquè s'assegure un futur dins la nostra Universitat per a totes aquelles persones que estan gaudint d'una Ramon i Cajal i que en aquests moments veuen perillar els seus llocs de treball sense que se'ls ofereisca cap alternativa viable. No podem permetre que persones valuoses que fins ara han estat investigant i fent classes a les nostres facultats desapareguen d'aquesta manera de la nostra institució.

- Així mateix, vetllarem perquè es respecten els diversos acords presos per la Universitat per lluitar contra la investigació amb finalitats militars. En consonància amb l'esperit de la Universitat, no podem permetre que es militaritze l'ensenyament.

## **2) Contra la privatització i l'externalització dels serveis**

Per tractar aquest apartat que considerem importantíssim, volíem parlar en primer lloc de la directiva Bolkestein, per situar en l'espai i el temps actual tota la política neoliberal que aboca a la Universitat a l'externalització dels

serveis. Una vegada situats, ens centrarem en la privatització a la Universitat de València i ho visualitzarem amb un cas concret.

- a. La directiva europea.
- b. Privatització de serveis en la Universitat de València.
- c. Un cas concret. El servei d'atenció telefònica.

## **a) La directiva europea**

El projecte de directiva sobre els serveis en el mercat interior, anomenada directiva Bolkenstein pel comissari europeu que la va empenyar, ha estat debatut en el Parlament europeu aquest dimarts 14 de febrer de 2006, havent de ser ara aprovada també pels caps d'estat i de govern europeus. Aquesta directiva ultraliberal és una incitació a la competència sense límits entre els pobles i els treballadors i les treballadores de la UE. Simbolitza l'abandó de l'objectiu de construir una Europa social i amb amplis drets, i la posada en marxa d'una empresa de demolició de les conquestes socials i ciutadanes compartida pels neoliberals, la dreta i la patronal europea. Per això és rebutjada per la majoria de les organitzacions sindicals europees i pel moviment antiglobalització.

Amb la directiva Bolkenstein:

1 – La regulació del conjunt dels serveis en general, i també dels serveis públics, escaparà de les institucions democràticament elegides: la comissió europea tindrà la possibilitat d'invalidar qualsevol reglamentació o disposició, siga del parlament espanyol, del valencià o de qualsevol ajuntament, relacionada amb quasi tots els serveis: sanitat, educació, assistència social, informàtica, transport, etc...

2 – El text preveu el principi del país d'origen que posarà a les empreses de serveis que operen en el territori europeu, únicament sota la legislació del país on tinguen la seua seu social, i no a la del país on estiguen prestant el servei. Serà així possible per exemple que en França una empresa sols estiga obligada per la legislació de Lituània. Sens dubte se empenyen les deslocalitzacions cap els països amb menors controls sanitaris, ambientals, de defensa del consumidor o amb menors salaris i drets laborals.

S'accentua la competència salvatge i deslleial, i es faciliten els anomenats desplaçaments de treballadors (la importació de la plantilla sencera d'una empresa), que s'entendrà en determinats sectors: subcontractes en la construcció, sanitat, serveis socials. Treballar a l'Estat Espanyol amb salaris de Polònia serà possible, afeblint els convenis col·lectius i els drets laborals.

3 – Dificulta el control sobre les empreses que treballen per a les administracions públiques, amb la qual cosa, el frau fiscal, el treball sense contractes, les estafes als consumidors i en general els incompliments empresarials aniran a més.

## **b) Privatització de serveis en la Universitat de València**

Al marge de la futura aplicació de les directives europees sobre privatitzacions de serveis en les administracions públiques, i en concret en la educativa, la Universitat de València, com altres òrgans i empreses públiques, porta molts anys aplicant polítiques privatitzadores sobre les activitats professionals necessàries o relacionades amb les tasques que desenvolupa.

Els equips directius de la Universitat, baix la direcció dels diferents rectors, opinen que és externitzable, concepte utilitzat per definir qualsevol privatització, qualsevol activitat que no tinga res a veure directament amb la finalitat de la principal funció universitària que seria l'educació.

Sota aquest criteri d'externalització de serveis porten privatitzades més d'una dècada totes les activitats professionals relacionades amb els sectors d'hostaleria, neteja, reprografia i arts gràfiques.

En els últims deu anys, el mateix criteri ha portat a la privatització o la semiprivatització (una part de l'activitat es desenvolupa internament i l'altra es realitza per empreses externes) de totes les activitats que tenen a veure amb les categories professionals definides a la Llei de la funció pública valenciana com de la naturalesa laboral. D'aquesta forma, gran part de les activitats relacionades amb sectors com manteniment de qualsevol tipus, jardineria, telefonia i atenció a públic han seguit passant a mans de la gestió privada o estan en procés de fer-ho.

Però no sols les activitats no *purament* docents acadèmiques o de recolzament administratiu han sigut privatitzades. Existeixen altres camps, en principi suposadament vedats a la intervenció privada per estar directament relacionats amb la tasca docent o administrativa pròpia de la universitat, on també trobarem aquest fenomen.

En els processos de selecció de personal per a treballar a la UV-EG intervé una fundació privada com la FSVO, curiosament participada per dos sindicats, en algunes fases dels procediments selectius. Altres exemples, més directament relacionats amb la docència, els trobaríem en la intervenció d'empreses privades en les activitats docents de cursos i seminaris d'especialització docent o investigadora, doctorats i tercer cicle. Tanmateix, la fundació privada **Adeit**, vinculada jurídicament amb la UV-EG, gestiona totes les activitats i cursos relacionats amb el difós món de la universitat i l'empresa. Aquesta, com altres fundacions creades amb el suport de la Universitat de València, donen treball a personal, les condicions laborals del qual res tenen a veure amb les establides per al denominat món funcional, quan no s'aprofiten directament dels buits legals o de les necessitats laborals i formatives de col·lectius summament precaris, pel que fa a drets laborals, com els i les becaries o el divers ventall que s'amaga rere la denominació de voluntariat.

Per últim, podríem concloure que la justificació per a la externalització dels serveis que usen els grans càrrecs directius i de gestió en la UV-EG és, si més no, bastant subjectiva, doncs abarca com hem ressenyat, totes les àrees professionals relacionades amb les activitats que es desenvolupen al si de la Universitat.

### **c) Un cas concret. El servei d'atenció telefònica**

Fa aproximadament dos anys, als voltants de 2004, es va iniciar el procés d'*externalització* del servei d'atenció telefònica de la Universitat de València.

Fina a aquell moments, aquesta activitat era desenvolupada per 21 telefonistes repartides pels diversos centres i serveis universitaris en dos torns de treball, un de matí i un de tarda. Es cobria tanmateix la demanda d'atenció telefònica externa a la universitat, com la interna entre persones (d'ara endavant usuàries) vinculades amb al UV-EG.

Comptant amb les crítiques que es pogueren realitzar a la tasca desenvolupada per aquestes treballadores, i tenint en compte la important carència organitzativa, que aquest servei mai es va gestionar centralitzadament com una aïllada unitat administrativa (fins el punt que moltes de les seues treballadores es varen elaborar les seues pròpies llistes telefòniques, o no reberen en la seua vida laboral ningun curs formatiu sobre la seua activitat) el servei que donaven a les seues usuàries potencials es podria catalogar de proper, eficaç, ràpid i amable. Sense cap mena de dubte, també millorable encara que amb la carència organitzativa abans mencionada poc podien fer les pròpies treballadores (la capacitat organitzativa d'una empresa està reconeguda a l'Estatut dels Treballadors únicament a la part empresarial).

Amb aquests antecedents la suposada millora del servei eludida per l'empresa quan decideix transformar-ho, es recolza en una renovació tecnològica de les seues centraletes que van a donar millors prestacions. L'únic informe tècnic que acompanya aquesta renovació dels recursos tècnics del servei que es presenta al Comitè d'Empresa, representant negociador de les treballadores, es basa en índex de cridades telefòniques recollides en un període de poca activitat universitària, no són mesos d'inici de curs o de matriculació, realitzat en algunes centraletes, al nostre entendre les de menor demanda, i sols sobre el volum extern de cridades realitzades.

Finalment el servei queda reduït a 5 telefonistes per a donar cobertura a tot el servei d'atenció telefònica, intern i extern. La resta de treballadores s'incorporen a una altra categoria professional, o s'acullen processos de jubilació. Com a data curiosa destacar que una de les treballadores vinculades durant molts anys aquest servei, que ca haver de passar a una altra categoria professional, després de la seua jubilació rebia la medalla del mèrit al treball, en la seua major categoria, de mans de Jesús Caldera, titular del ministeri de treball.

Actualment ens trobem amb un servei *híbrid* compost per quatre treballadores internes (dos laborals fixes i dos laborals interines) més una treballadora d'una empresa externa realitzant el servei conjuntament. Indicar que aquesta última treballadora externa realitza el seu servei a partir de la primera jubilació produïda en el grup d'interines.

Les conclusions negatives d'aquest procés les podríem resumir en:

- a) des d'un punt de vista econòmic, tan utilitzat en aquests casos, el suposat estalvi que es produeix al reduir el servei queda bastant qüestionat quan s quantifiquen realment tots els recursos nous utilitzats (contractació de serveis) més els que es deixen d'utilitzar, però segueixen existint en l'administració (reubicació del personal que anteriorment donava el servei).
- b) Des del punt de vista de la major eficàcia del servei és igualment qüestionable perquè no es tenen en compte tots els factors que intervenen en el procés. Per exemple, en aquest cas, la despesa

telefònica que efectua ara la usuària externa del servei en no poder contactar directament amb una centraleta més propera a la unitat administrativa que busca i que li puga resoldre i reconduir els seus dubtes el més directament possible. Com aquest exemple existeixen tota una sèrie de factors que no es tenen en compte en privatitzar qualsevol servei públic i d'ací que la manca d'informes tècnics poden avalar molts d'aquests canvis.

Però per damunt de tots eixos valors quantificables existeixen tota una sèrie de prejudicis més profunds i més perjudicials, que generalment no es tenen en compte i que són molt negatius per les relacions laborals. Per un costat destaca la por que experimenten les persones afectades per aquests processos, les treballadores, a oposar-se als mateixos. En gran part esta reacció està molt condicionada a que dits canvis no tenen una justificació lògica o racional que servisca per a entendre la seua causa i perquè es produeixen. Relacionat amb aquest mitjà apareix també una reacció d'impotència que s'apodera no sols de les treballadores afectades sinó també dels que suposadament representen treballadors, entre les diverses postures que defenia sinó també dels que suposadament representen els seus interessos. De fet, en l'exemple abans citat, la decisió final la varen prendre les treballadores entre les diverses postures que defenien els sindicats representats en el Comitè d'Empresa, però dites postures totalment contraposades entre elles pel que una part, minoritària, va acabar cedint davant l'altra. Aquesta cessió s'acaba vivint com una pèrdua, ja que les postures estaven completament confrontades en la part sindical, i la decisió de privatitzar, una vegada presa, no té negociació des de la part empresarial. Per últim existeix un altre factor, com és a creació de distints tipus de treballadores, amb distints sous i condicions de treball, que realitzen el mateix servei, i en aquest cas a més conjuntament, que acaba siguent una frontera de separació i confrontament fins al punt que arriben a desaparèixer completament les vinculacions personals entre ambdós col·lectius.