



## UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Oficina de la Defensora del Universitario

### **RECOMENDACIÓN SOBRE LA NECESIDAD DE REFORZAR EL PERSONAL DE LAS SECRETARÍAS DE ALUMNOS DE NUESTROS CENTROS.**

De acuerdo con la competencia que me otorga el artículo 36 del Reglamento del Defensor del Universitario y al objeto de contribuir a la mejora de la calidad del Servicio Público de la Educación Superior, efectúo la siguiente recomendación:

En relación con diversas quejas, que han llegado a la Oficina de esta Defensora Universitaria, formuladas tanto por nuestros estudiantes como por el propio Personal de Administración y Servicios que presta servicio en las Secretarías de Alumnos, quejas que entiendo que se encuentran fundamentadas, y cuya atención y estudio resulta del máximo interés tanto académico como administrativo para su adecuada resolución por parte de las autoridades académicas que tienen las competencias para ello, quiero comunicar que reiteradamente hemos detectado la existencia de conflictos producidos en la gestión ordinaria del trabajo de varias de nuestras Secretarías de Alumnos.

Solicitado el oportuno informe a las personas responsables, hemos obtenido información que ha sido de gran utilidad para poder detectar el motivo de fondo causante del problema que subyace en los citados conflictos.

Este problema no es otro que la, cada vez más escasa dotación de personal que sufren nuestras Secretarías de Alumnos, ya que la mayoría de las bajas que se producen no están siendo cubiertas adecuadamente.

Esta carencia de personal genera dos consecuencias íntimamente relacionadas entre sí.

En primer lugar, genera la existencia de conflictos personales indeseables como consecuencia de una degradación del adecuado ambiente laboral, y en segundo lugar provoca una degradación en el servicio prestado a los alumnos, que formulan quejas por este motivo, pero que además, muestran su frustración contra el personal de administración y servicios que les atiende, en algunos casos, degenerando, incluso en situaciones violentas.

Isaac Peral s/n  
Pabellón de Gobierno  
28015 - Madrid

Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71

Fax – 91 544 65 95

E mail: [defensora@rect.ucm.es](mailto:defensora@rect.ucm.es)



## UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Oficina de la Defensora del Universitario

Es mi obligación como Defensora Universitaria poner de manifiesto estos preocupantes hechos, y además, como miembro de la Comunidad Universitaria es mi obligación intentar que no se vuelvan a repetir, proponiendo para ello vías de solución que entiendo que pudieran ser viables pero que, por supuesto, deben ser ejecutadas por las autoridades académicas competentes, si éstas las encuentran adecuadas y procedentes.

Con respecto a las situaciones violentas, en primer lugar, debo manifestar mi total repulsa e intransigencia ante las mismas. Ningún miembro de la Comunidad Universitaria debe pasar por situaciones violentas que no se justifican en ningún caso y por ningún motivo.

Ya le he comunicado al Rector en reiteradas ocasiones que resulta muy urgente dotarnos de un protocolo de actuación ante los casos de acoso y violencia, cada vez más frecuentes, desgraciadamente, en nuestra Universidad.

Como también he comunicado a las personas que han sufrido situaciones de acoso y violencia por estos u otros motivos, creo que sería deseable implementar medidas de seguridad sencillas que beneficiarían de forma objetiva su seguridad, tales como evitar que el personal que sufre situaciones que pueden derivar en acoso o violencia, tanto física como verbal, se encuentre solo en el desempeño de sus funciones, Ello nos lleva a la necesidad de dotar de un mayor número de efectivos de personal a nuestras Secretarías de Alumnos.

Porque nuestras Secretarías de Alumnos son servicios fundamentales para la correcta prestación del Servicio Público de la Educación Superior, y además, desde el punto de vista de la percepción de dicho Servicio Público, nuestras Secretarías son la ventana de nuestra Universidad a nuestros principales clientes, que no son otros que nuestros Alumnos.

Por ello, hemos de cuidar que este Servicio Público sea de la máxima calidad posible, invirtiendo para ello todo el esfuerzo en la dotación del personal preciso para permitir una atención adecuada y personalizada al alumnado, evitando que éste se resienta en el momento en que exista baja dotación de personal motivada por la incidencia de bajas laborales o de vacaciones, o jubilaciones, u otros motivos.

Isaac Peral s/n  
Pabellón de Gobierno  
28015 - Madrid

Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71

Fax – 91 544 65 95

E mail: [defensora@rect.ucm.es](mailto:defensora@rect.ucm.es)



**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**  
**Oficina de la Defensora del Universitario**

Soy también consciente de que la necesidad de personal en las Secretarías de Alumnos no se produce con la misma incidencia temporal a lo largo del curso académico, ya que se producen en mayor medida en ciertas épocas del curso, coincidiendo, especialmente con el período de matrícula.

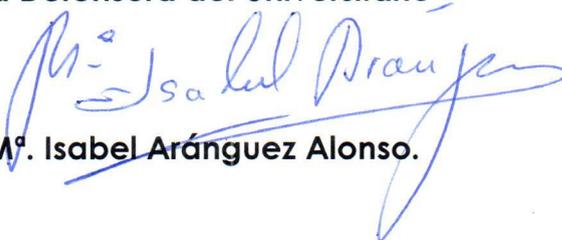
Por ello, una solución intermedia podría consistir en la dotación de un Servicio o Unidad específica de refuerzo, común para todas las Secretarías de Alumnos, que pudiera actuar de refuerzo para la plantilla de forma esporádica, puntual o específica en los momentos de mayor trabajo o en aquellos en que se produzcan bajas concretas de personal.

La solución que propongo debe ser, por supuesto, desarrollada, asumida e implementada por la Gerencia de nuestra Universidad, como no puede ser de otra manera, pero es obligación de esta Defensora comunicar la detección de un problema y, en la medida de lo posible, proponer posibles soluciones al mismo.

Recomiendo, por ello, que desde el Rectorado se estudien las cargas de trabajo de las Secretarías de Alumnos, con reforzamiento de la dotación de personal, ya sea de forma definitiva, ya sea mediante la creación de una Unidad que permita el refuerzo de efectivos frente a las bajas que se produzcan por motivos de enfermedad, vacaciones o jubilación.

Finalmente, creo que es necesario hacer una meditada reflexión por parte de todos los miembros de la Comunidad Universitaria sobre el importantísimo papel que juega en la prestación del correcto Servicio de la Educación Superior el personal que presta servicios en las Secretarías de Alumnos, cuya función, muchas veces ingrata, no ha sido valorada en la medida en la es merecedora de ello, debiendo agradecer esta Defensora su entrega y profesionalidad incluso contando con escasos medios para desarrollar correctamente su trabajo.

Madrid, 27 de noviembre de 2014,  
**La Defensora del Universitario**



**M.ª Isabel Aránguez Alonso.**

Isaac Peral s/n  
Pabellón de Gobierno  
28015 - Madrid  
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71  
Fax – 91 544 65 95  
E mail: [defensora@rect.ucm.es](mailto:defensora@rect.ucm.es)