

SALIDA

UNIVERSIDAD DE
MURCIA



Sr. D. Joaquín Lomba Maurandi
Secretario General de la Universidad de Murcia

Recomendación sobre comunicaciones al alumnado

ANTECEDENTES

Se ha recibido en la Oficina del Defensor del Universitario una queja sobre la comunicación al alumnado de resoluciones o notificaciones que tienen un plazo de alegaciones y que pueden ser conocidas cuando ha expirado dicho plazo.

En concreto, la queja la presentó una alumna que recibió notificación del Ministerio de Educación, acerca del estado de su solicitud de beca, en la que se le indicaba la posibilidad de presentar alegaciones en un plazo de 15 días, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 41.6 de la Orden EDU/1901/2009 del Ministerio de Educación y que se refiere al trámite de audiencia contemplado en el artículo 84 de la Ley 3071992. Dicha notificación le fue enviada a la dirección personal de correo electrónico que figuraba en la solicitud de la beca.

La alumna se dirigió a la Sección de Becas y le comunicaron que le habían enviado notificación desde esa Sección a su dirección de correo electrónico umu.es y que el plazo de alegaciones había expirado. No obstante, se le comunicó la posibilidad de presentar el recurso que contempla el artículo 48.1 de la citada Orden cuando se publicase la resolución de la convocatoria.

En conversación telefónica con la Jefa de la Sección de Becas, me comenta que las comunicaciones al alumnado se hacen exclusivamente a su correo um.es y que cuando se presentó la alumna era imposible aceptar sus alegaciones porque la aplicación informática del Ministerio estaba cerrada, una vez introducidas desde esa Sección las alegaciones recibidas. Tengo que manifestar que la Jefa de Sección de Becas ha mantenido, en todo momento, una gran disponibilidad y actitud de colaboración con este Defensor para informarle de los procedimientos y solucionar el problema de esa alumna.

CONSIDERACIONES

La situación descrita advierte de posibles problemas relacionados con la comunicación entre la Universidad de Murcia y su alumnado. En efecto, aunque ese problema se ha detectado en un asunto relacionado con una solicitud de beca, es evidente que el problema de fondo es el sistema de comunicación por la costumbre de muchos alumnos de utilizar su dirección de correo personal y la falta de utilización de su dirección umu.es.

Esta situación se puede presentar, con carácter general, en cualquier comunicación de naturaleza académica o administrativa que envíe la Universidad a su alumnado si sólo se utiliza la dirección de correo um.es. Evidentemente, los mayores problemas se pueden generar cuando se notifica una resolución que contempla plazos para presentar alegaciones o para ser recurrida. El problema también es importante si el contenido de la comunicación debe ser conocido antes de una fecha determinada.

En la Ley 30/1992 se estipula lo siguiente respecto a la notificación de resoluciones o actos administrativos:

SALIDA

UNIVERSIDAD DE
MURCIA



Artículo 58. Notificación.

1. **Se notificarán a los interesados las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses**, en los términos previstos en el artículo siguiente.

Artículo 59. Práctica de la notificación.

1. **Las notificaciones se practicarán por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado** o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado.

La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente.

2. **En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará en el lugar que éste haya señalado a tal efecto en la solicitud.** Cuando ello no fuera posible, en cualquier lugar adecuado a tal fin, y por cualquier medio conforme a lo dispuesto en el apartado 1 de este artículo.

6. **La publicación, en los términos del artículo siguiente, sustituirá a la notificación surtiendo sus mismos efectos en los siguientes casos:**

- a. **Cuando el acto tenga por destinatario a una pluralidad indeterminada de personas** o cuando la Administración estime que la notificación efectuada a un solo interesado es insuficiente para garantizar la notificación a todos, siendo, en este último caso, adicional a la notificación efectuada.
- b. **Cuando se trata de actos integrantes de un procedimiento selectivo o de concurrencia competitiva de cualquier tipo.** En este caso, la convocatoria del procedimiento deberá indicar el tablón de anuncios o medios de comunicación donde se efectuarán las sucesivas publicaciones, careciendo de validez las que se lleven a cabo en lugares distintos.

Por tanto, la Ley 30/1992 obliga a la administración a notificar, por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción, a los interesados cualquier resolución o acto administrativo que afecte a sus derechos o intereses. En el caso que nos ocupa, esa obligación quedaría incumplida si no se utiliza un medio que permita constatar la fecha de acuse de recibo.

Por otro lado, no parece que sea potestad de la administración elegir el lugar de notificación, sino que se otorga al interesado el derecho a escoger ese lugar. En el caso de las comunicaciones por correo electrónico, resulta evidente que el término lugar está relacionado con la dirección de correo. En consecuencia, no parece acorde con la Ley 30/1992 el que la Universidad de Murcia pueda imponer el uso de la dirección umu.es como único medio de notificación.

De la lectura de la legislación, se desprende que cualquier notificación que estipule plazos para su contestación, o para ser recurrida, se debe notificar al interesado por correo ordinario o electrónico con acuse de recibo. No obstante, este procedimiento presenta evidentes problemas de gestión cuando se trata de convocatorias masivas como la concesión de becas o los procesos de matrícula, a las que hace referencia. Sin embargo, el artículo 59.6 de la Ley 30/1992 no exime, incluso en ese supuesto, de la notificación individual. Los únicos supuestos en los que se excluye la notificación individual son los de procedimientos selectivos o de concurrencia competitiva y aquellos en que la Administración estime que la notificación efectuada a un solo interesado es insuficiente para garantizar la notificación a todos.

De lo expuesto, se deduce que la Universidad debe contemplar la posibilidad de que el alumno, o la alumna, decida utilizar su dirección de correo personal, en lugar o adicionalmente a la umu.es, como medio de notificación. Naturalmente se puede constatar que esa decisión no garantiza la recepción, porque muchos alumnos y alumnas tienen varias direcciones personales y es posible que la que pudieran



SALIDA

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

facilitar a la Universidad en el proceso de matrícula no sea la consultada habitualmente en el momento del envío de la comunicación.

De todas formas, la Universidad debe hacer un esfuerzo para garantizar, en la medida de lo posible, la comunicación con el alumnado y publicitar adecuadamente los medios que se van a utilizar.

RECOMENDACIÓN

Este Defensor del Universitario recomienda que se estudie el medio más eficaz de comunicación entre la Universidad de Murcia y su alumnado, estableciendo las disposiciones adecuadas para garantizar la recepción de esas comunicaciones por parte de los estudiantes.

Considerando la agilidad que proporcionan las nuevas tecnologías, la familiaridad de los alumnos con su utilización y la necesidad de cumplir con lo dispuesto en el artículo 59.2 de la Ley 30/1992, este Defensor recomienda que las comunicaciones se realicen a la dirección de correo electrónico elegida por el alumno y con acuse de recibo.

También recomienda que se publicite adecuadamente en la agenda universitaria, en la página web y en los impresos de matrícula cual va a ser el medio de notificación en cada caso, alertando de la necesidad de consultar periódicamente ese medio.

Esperando que estudies esta recomendación, recibe un cordial saludo

Murcia, 7 de mayo de 2010

José Manuel Palazón Espinosa
Defensor del Universitario