



D. José Luján Alcaraz  
*Rector Magnífico*

D. Francisco González  
*Secretario General*

D<sup>a</sup> M. Cristina Sánchez  
*Vicerrectora de Estudiantes*

D. Francisco J. Martínez  
*Vicerrector de Calidad, Cultura y Comunicación*

D. Pedro Miguel Ruiz  
*Delegado del Rector para la Universidad Digital*

## RECOMENDACIÓN SOBRE LA NECESARIA VISIBILIDAD Y USO DE LA CARPETA CIUDADANA, OBLIGATORIA EN LOS TRAMITES USUARIOS-UNIVERSIDAD DE MURCIA, EN ESPECIAL EN EL CASO DE LOS ESTUDIANTES.

En la sesión del Consejo de Gobierno de la Universidad de Murcia, celebrada el 22 de julio de 2016, fue aprobado el Reglamento de Notificaciones Electrónicas Obligatorias de la Universidad de Murcia, publicado en el BORM n.º 183/2016, de 8 de agosto ([Reglamento](#)). Con arreglo a lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dicho reglamento generaliza el uso de la notificación electrónica en la UMU. El nuevo reglamento entró en vigor el día 2 de octubre de 2016 (a la par que la entrada en vigor de la Ley 39/2015).

Un mensaje conjunto de la Secretaria General y de la Gerencia advertían en septiembre de 2016 de que a partir de ese momento las notificaciones que la Universidad tenga que realizarle en su concepto de interesada/o en cualesquiera procedimientos administrativos se pondrán a su disposición en la sección **Carpeta Ciudadana** de la Sede Electrónica de la Universidad de Murcia, a la que podrá acceder tanto desde un PC como desde un móvil o tableta, de forma general, *introduciendo su usuario y su contraseña de correo electrónico institucional corporativo. Recibirá siempre un aviso previo de disponibilidad en su correo electrónico corporativo.* El manual de uso de Carpeta Ciudadana se encuentra disponible en la siguiente dirección: [Manual de Carpeta Ciudadana](#).

Este mensaje, advertía además que, de forma específica, para ciertos procedimientos en los que la información comunicada fuese más sensible, se requiera una identificación garantizada, para lo que se enviará un código de un solo uso a su teléfono móvil, que se introducirá al acceder a su notificación en Carpeta Ciudadana, de una forma similar a como operan algunas entidades bancarias.

En relación a esto hemos observado que se están presentando muchos problemas con los y las estudiantes en tanto que no suelen acceder a la Carpeta Ciudadana y a menudo no se enteran de las notificaciones y resoluciones a sus procesos administrativos que le son comunicadas por esta vía obligatoria. A menudo, el problema está en el paso previo de acceder al

Oficina del Defensor del Universitario

Edif. Rector Soler, Planta baja, Campus de Espinardo, 30100 Murcia

<https://www.um.es/web/defensor/> • Telf.: 86888 3689 / 3525 • E-mail: [defensor@um.es](mailto:defensor@um.es)





DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO

correo institucional para darse cuenta de la llegada de un aviso en relación a la notificación transferida a su Carpeta. Si esto sucede en muchas ocasiones cuando el/la usuario/a está inmerso/a en un proceso o trámite con la administración UMU, sucede mucho más si se trata de una comunicación primera iniciada por la Universidad sin conocimiento previo del estudiante.

Las consecuencias de no acceder o hacerse conscientes de estas notificaciones en los procedimientos administrativos (becas, recursos, etc.) tienen en muchas ocasiones consecuencias dramáticas en cuanto a los derechos y obligaciones de los/las componentes de la comunidad universitaria, en especial estudiantes, y también complica los procesos de gestión a no producirse las respuestas esperables.

Hemos observado además que en la web principal de la Universidad de Murcia, la mención y enlace a la Carpeta Ciudadana aparece en los enlaces a los **portales PAS** (<https://www.um.es/web/pas/>) y **PDI** (<https://www.um.es/web/pdi/>), pero no lo hace en el **portal Estudiantes** (<https://www.um.es/web/estudiantes/>) con lo cual los/as estudiantes no están habituados a encontrarse con este recurso (que es de uso obligatorio en su relación con la UMU en muchos asuntos). Por otro lado, en SUMA, parece que para todos los usuarios, existe un pequeño icono que remite a la “Sede Electrónica” y en la página que se abre aparece la carpeta ciudadana. Pero muchas personas no son conscientes, y hemos comprobado que en algunos ámbitos se desconoce este “itinerario” o no se considera que los estudiantes tengan que usarlo.

Hemos de tener en cuenta, que el personal PAS y PDI en su permanencia en la organización ya tiene costumbre y conocimiento del procedimiento electrónico, pero que en el caso de los estudiantes cada curso se incorpora a la UMU un numeroso colectivo que inicia sus estudios y que desconoce/no maneja la mecánica de la sede-administración electrónica.

En todo caso, lo que parece necesario abordar varias cuestiones:

- Que los servicios, decanatos, y otras instancias de la UMU que tengan que comunicar por Carpeta Ciudadana, hagan mención en sus documentos, páginas webs, etc., a la carpeta ciudadana (resaltada y con el hipervínculo activo). Sería un modelo de buenas prácticas que webs informativas lo contemplasen explícitamente, guiando a los usuarios en acceder al recurso. Un ejemplo, de otros que pueden existir, en la Facultad de Enfermería y el tema de reconocimientos y transferencia de Créditos: (<https://www.um.es/web/enfermeria/contenido/centro/secretaria/reconocimientos/reconocimientos-y-transferencia-de-creditos>)
- Que el portal de Estudiantes hagan mención explícita a la Carpeta Ciudadana y que se aclare la importancia de su uso y obligatoriedad. Y que se haga más visibilidad en otros espacios relacionados con Estudiantes
- Que se mejore el sistema de notificación, con avisos simultáneos en el email institucional, pero también en la App de la Universidad (dónde caben notificaciones o alertas), puede serlo en SUMA o Aula Virtual, y en casos notable importancia o más extremos con mensaje directo al móvil del usuario (suponemos que cada sistema tendrá que considerarse tanto en función de su posibilidad técnica como de costes de funcionamiento)

Oficina del Defensor del Universitario

Edif. Rector Soler, Planta baja, Campus de Espinardo, 30100 Murcia

<https://www.um.es/web/defensor/> • Telf.: 86888 3689 / 3525 • E-mail: [defensor@um.es](mailto:defensor@um.es)

Código seguro de verificación: RUxFMmT+-uiGserch-mUYJLkfl-OCMKzpU9

COPIA ELECTRÓNICA - Página 2 de 3

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 2 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: <https://sede.um.es/validador/>





En todo caso, está claro que los dos años de vigencia de la norma no han sido suficientes para adaptar todo el sistema de comunicación, información, notificación de la Universidad, que los/las estudiantes siguen fallando en el hábito de consultar su correo electrónico institucional (se quejan de que llegan muchas cosas y se satura), continúan en el hábito de usar sus correos personales, y que no se socializan y habitan con agilidad en los usos de la sede o gestión electrónica, aunque sean las generaciones más tecnificadas que pasan por la Universidad. Este cambio cultura, necesita de procesos de transición, adaptación, que posiblemente ya no sean necesarios cuando el hábito social y ciudadano esté bien consolidado.

Murcia, 17 de enero de 2019

Juan José Vera Martínez  
Defensor del Universitario

