



Resolución de la Síndica de Greuges de la Universidad de las Illes Balears por la que se resuelve la queja formulada por un estudiante del Grado en Relaciones Laborales (Caso 107/11)

**Asunto:** Baja de una asignatura y devolución del importe de matrícula

**Caso: 107/11**  
**16 de diciembre 2011**

## I. ANTECEDENTES

Un estudiante matriculado en segundo curso del Grado en Relaciones Laborales registra una queja a la Sindicatura de Greuges solicitando que se estudie y valore con objetividad el caso que presenta, dado que se considera en situación de indefensión ante la actuación de la administración universitaria.

El estudiante autoriza a la Síndica a hacer uso de sus datos personales para mejor poder defender sus derechos, que considera vulnerados por las actuaciones y resoluciones de los distintos órganos administrativos que han intervenido en el procedimiento.

La queja se plantea en torno a la resolución de una petición que el estudiante dirigió inicialmente al Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado. En esta petición, el estudiante solicitaba darse de baja de una asignatura a la que se acababa de inscribirse a través de UIBdigital cuando aún no había realizado ningún pago en concepto de matrícula. Esta petición fue desestimada por el Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado.

El estudiante recurrió esta resolución y presentó a la Rectora de la Universidad un recurso de alzada en el que pedía darse de baja de la asignatura y -entonces también- la devolución del importe de la matrícula de esta asignatura, dado que en el momento de presentar el recurso de alzada ya se había efectuado el pago. Dicho recurso de alzada fue contestado por el Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado igualmente en sentido desestimatorio.

## II. ACTUACIONES

---

04-11-11 Se presenta la queja a la Sindicatura, que la registra con el número 107/11.

10-11-11. Entrevista personal con el alumno, a la que aporta su recurso de alzada.

16-12-11. Entrevista personal con el alumno, a la que aporta la resolución del recurso de alzada. Se admite a trámite la queja presentada.

21-12-11. Consulta a la asesoría jurídica de la universidad

23-12-11. Se comunica al interesado que la Sindicatura emitirá informe sobre el caso.

12-01-12. Estudio y análisis de los hechos

13-01-12. Se solicita al CTI información sobre el procedimiento de automatrícula  
16-01-12. Se recibe un primer envío del CTI  
19-01-12. Se solicita al CTI ampliación de la información recibida  
27-01-12. Se solicita al Vicerrector de Ordenación Académica estadística de casos similares.  
02-02-12. Se recibe del Vicerrectorado de Ordenación Académica la estadística solicitada.  
09-02-12. Se recibe un segundo envío del CTI  
13-02-12 al 22-03-12 Redacción de la resolución del caso  
23-03-12. Notificación a la persona interesada y a los órganos administrativos afectados.

### III. HECHOS

---

- a) La persona que ha interpuesto la queja ha sido identificada como alumno de la UIB que está matriculado en segundo curso del Grado en Relaciones Laborales.
- b) Se ha comprobado que el curso 2010-11 el estudiante estuvo matriculado en primer curso del Grado en Relaciones Laborales, y que de las 10 asignaturas que integran este primer curso le quedaron dos para aprobar: 20607 Introducción a la Empresa y 22503 Introducción al Derecho del Trabajo.
- c) El miércoles 21 de septiembre de 2011, el estudiante rellena a través de su perfil de UIBdigital los datos necesarios para matricularse en un total de 12 asignaturas: las dos suspendidas de primer curso y las diez correspondiente a segundo curso. Una vez editado el estado de las asignaturas que integran la matrícula se da cuenta de que acaso la carga semestral del primer semestre será demasiado pesada y decide no matricularse de la asignatura 22509.
- d) 22-Septiembre-2011, jueves, el estudiante acude a los Servicios Administrativos del edificio Jovellanos a informarse de cómo puede eliminar de la relación de asignaturas la llamada 22509 Régimen Jurídico del Ingreso en la empresa. En la secretaría le informan de que es "absolutamente imposible en aquel momento del procedimiento modificar nada y que la única opción que tiene es presentar una instancia al vicerrector de ordenación académica". Los servicios administrativos también le informan de que tal y como dice el impreso de matrícula la fecha de vencimiento del recibo es de día 28 de septiembre y que le conviene pagar íntegramente el importe que figura en el recibo y hacerlo dentro del plazo
- e) 23-Septiembre-2011, viernes, el estudiante registra una instancia dirigida al vicerrector de ordenación académica en la que solicita eliminar de la relación de asignaturas la que lleva por título 22.509 Régimen Jurídico del Ingreso a la empresa, haciendo constar que aún no ha pagado y exponiendo sus motivos.
- f) 28 - Septiembre-2011, miércoles, el estudiante hace efectivo el pago de € 1,046.32 equivalente al importe total de la matrícula que consta en la hoja, emitido el día 21/09/2011. El importe total corresponde, entre otros, al pago de 60 créditos en primera matrícula de las 10 asignaturas de segundo curso del Grado en Relaciones Laborales (804 €).
- g) 14 - Octubre-2011, viernes, el estudiante recibe una resolución del Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado por la que desestima la instancia que el alumno presentó. Se le indica que puede interponer recurso de alzada ante la Rectora.
- h) 4 - Noviembre-2011, viernes, el estudiante registra en el Registro General un recurso de alzada dirigido a la Rectora y una queja que se registra en la Sindicatura de Greuges.
- i) 10 Noviembre-2011, el estudiante se entrevista con la Síndica de Greuges en la que expone su caso. Acuerdan volverse a ver cuando el estudiante obtenga respuesta al recurso de alzada planteado.

- j) La Sindicatura no realiza ninguna actuación dado que, según dice el artículo 4 del Acuerdo NORMATIVO 4,952 del día 12 de abril de 2000 por el que se aprueba el Reglamento de la Sindicatura de Greuges (FOU núm. 176, de 14 de abril de 2000) no puede intervenir en ninguna cuestión que esté pendiente de la resolución de un procedimiento administrativo, como es la respuesta al recurso de alzada que ha interpuesto el alumno.
- k) 12-Diciembre-2011, el estudiante recibe la Resolución de su recurso de alzada firmado por el Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado que ha actuado por delegación de la Rectora y en el que se desestima su petición y se le notifica la posibilidad de interponer recurso contencioso administrativo.
- l) 16-Diciembre-2011, el estudiante se entrevista con la Síndica y le presenta copia del escrito recibido de parte del Vicerrectorado. La Síndica le informa que dado que el procedimiento ha finalizado la vía administrativa ahora sí puede admitir la queja presentada.
- m) 21-Diciembre-2011, la Síndica se entrevista con la asesoría jurídica de la universidad para realizar algunas consultas relacionadas con cuestiones de procedimiento y delegación de firmas que afectan a este caso.
- n) 23-Diciembre-2011, la Síndica comunica al estudiante que no es necesario que presente ningún otro escrito ni documentación y que será la propia Sindicatura la que recomiende a los órganos pertinentes la subsanación de oficio del escrito recibido.
- o) 12-Enero-2012. Se inicia el estudio y análisis de los hechos de los que se dispone.
- p) 13-Enero-2012. Se solicita al Centro de Tecnologías de la Información (CTI) información sobre el procedimiento de automatrícula
- q) 16-Enero-2012. El CTI confirma que no se dispone de un manual completo de automatrícula y que en su defecto se adjunta un powerpoint con la presentación del aplicativo que se utilizó para la presentación del programa a los decanos.
- r) 19-Enero-2012. Se solicitan al CTI las capturas de pantalla que ven los alumnos al proceso de automatrícula en el caso de ser alumnos que se matriculen en segunda matrícula de algunas asignaturas y eligen pago único no fraccionado.
- s) 27-Enero-2012. Se solicita al Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado la estadística de peticiones de anulaciones totales o parciales de matrícula que se han recibido, el número y causas de las estimadas y desestimadas
- t) 30-Enero-2012. El Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado informa que ha derivado la consulta al Servicio de Alumnos
- u) 02-Febrero-2012. El Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado envía los datos que ha recibido del Servicio de Alumnos.
- v) 09-Febrero-2012. El CTI envía la información solicitada
- w) 13 - Febrero-2012 al 22 - Marzo-2012 Se redacta la resolución del caso
- x) 23 - Marzo-2012. Se notifica al interesado y a los órganos administrativos afectados por la Resolución

#### IV. ANÁLISIS DE LA NORMATIVA APLICABLE AL CASO

El caso planteado parece inicialmente sencillo: un estudiante solicita anular una asignatura a la que se ha matriculado y la Universidad se lo deniega, el estudiante recurre la resolución y la Universidad se reafirma en la denegación. Hasta aquí y sólo aparentemente un caso como tantos otros que no merecen al parecer a la Administración universitaria ni un minuto más de atención. Sin embargo, el estudiante que ha protagonizado este caso ha acudido a la Sindicatura de Greuges considerando que sus derechos han sido vulnerados y la Sindicatura, después de estudiar extensamente toda la documentación aportada, la normativa existente y los procedimientos que han formado parte del proceso, desde que se inició hasta que se resolvió, consideró que, efectivamente, el estudiante tenía razón en su solicitud de amparo. Hemos de explicar sin embargo con todo detalle cuál ha sido el análisis que hemos hecho para que se pueda entender la resolución que hemos dado al caso.

La queja presentada se fundamenta a juicio de este Sindicatura en tres grandes ejes que exigen un análisis diferenciado para que se pueda llegar a entender cómo convergen entonces en el caso que nos ocupa. A grandes rasgos, los ejes afectan:

- A) la regulación que la UIB hace de los supuestos de anulación de matrícula, causas, efectos y plazos;
- B) el procedimiento informatizado de matrícula que tiene establecido la UIB: automatrícula;
- C) el procedimiento establecido para presentar, tramitar y resolver las solicitudes y recursos de los alumnos en asuntos académicos. Veámoslos de forma separada:

#### ***A) Anulación total o parcial de matrícula; de su momento de solicitud, de sus causas y efectos***

La cuestión de la anulación de matrícula no es un asunto menor en la normativa universitaria. Todas las universidades tienen regulada de una u otra forma la cuestión de la anulación de matrícula porque incide directamente sobre el régimen de permanencia, sobre el coste de las futuras matrículas que deberá pagar el alumno e incluso en algunos momentos ha llegado a influir también sobre el cálculo de la nota media del expediente académico; de ahí la importancia de cómo se regule en el ámbito universitario este procedimiento. Es habitual, por lo anteriormente expuesto, que en la normativa sobre anulación de matrícula se distinga entre los “efectos académicos” y los “efectos económicos” de dicha anulación.

##### ***a) Efectos académicos.***

Empezando por los efectos académicos, vemos, en primer lugar, que dependiendo de cómo se regule la anulación de matrícula se estará afectando de forma directa la posibilidad de permanecer en la universidad; no así actualmente al cálculo de la media del expediente académico, pues desde la aprobación del Real Decreto 1125/2003 de 5 de septiembre, *por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional*, no

influyen en la media el número de créditos matriculados sino sólo los obtenidos según el valor de las calificaciones con que se hayan superado.

Los regímenes de permanencia de las universidades ofrecen normalmente la posibilidad de seis convocatorias o matrículas, cuatro ordinarias y dos extraordinarias, para cada asignatura, de manera que si un alumno agota aunque sólo sea en una asignatura el número de convocatorias o matrículas establecidas debe abandonar los estudios en la universidad. De ahí la lógica preocupación de los alumnos de no consumir convocatorias o matrículas de asignaturas de las que –por la razón que sea- no prevé su superación. Si las universidades mantienen, como mantenía la UIB en su Reglamento Académico de 1999 [[Resolució 464. FOU 167](#)] la figura de “dispensa automática” de convocatoria, la anulación de matrícula de una asignatura, sin dejar de ser importante, deja de afectar directamente el régimen de permanencia, pues al alumno le basta con “no presentarse” a las pruebas de evaluación para que la convocatoria o matrícula no sea computada dentro del número máximo del que dispone. Por el contrario, si las universidades hacen desaparecer la “dispensa automática” de convocatoria, como sucede en el actual Reglamento Académico de la UIB [[Acord Normatiu 9094 FOU 314](#)] la anulación de matrícula para una asignatura en concreto adquiere una relevancia excepcional, pues el “no presentado” es igual que un suspenso a los efectos de agotar una de las convocatorias o matrículas ordinarias de las que dispone el alumno.

A poco que se revisen las normativas vigentes en la mayoría de universidades en materia de anulación de matrícula se comprueba: a) que se establecen en ellas una fecha límite para que los estudiantes puedan solicitar la anulación total o parcial sin necesidad de aportar justificación alguna, siendo habitual en este supuesto la devolución del importe de matrícula abonado; b) que con posterioridad a la fecha establecida los estudiantes pueden igualmente solicitar la anulación parcial o total de matrícula variando ahora que no se concede devolución del importe abonado a menos que se alegue una “causa justa”, causas que en algunos reglamentos universitarios están tipificadas. Eso es lo que sucede en siete de las nueve universidades que integran el grupo G9. Así, en la Universidad de Cantabria, de Castilla la Mancha y del País Vasco, los alumnos pueden solicitar la anulación parcial o total de su matrícula sin ninguna justificación hasta el 31 de octubre; hasta 26 de septiembre en la Universidad de La Rioja; hasta 30 días antes de la evaluación en la Universidad de Oviedo; hasta el 15 de noviembre (primer semestre) o 20 de diciembre (anuales) en la Universidad de Zaragoza y durante el primer mes de cada semestre en la Universidad Pública de Navarra. Sobrepasadas las fechas fijadas, los alumnos pueden solicitar la anulación motivando la solicitud y justificándola. Excepción, por exceso, a esta tónica es –dentro del G9- la Universidad de Extremadura, que no tiene fecha límite y permite en cualquier momento solicitar la anulación mientras no se haya hecho uso de las convocatorias y se alegue y justifique un motivo suficiente. Mención a parte en relación al G9 y a la mayoría de universidades estudiadas merece la UIB, como veremos más adelante.

Fuera del ámbito del G9 este proceder sigue siendo también el más común; así sucede en la Universidad Complutense (anulación sin justificación hasta 30 de diciembre); Universitat de Girona (anulación sin justificación hasta la fecha que fije el calendario académico, normalmente mediados de noviembre y de abril); Universidad de Granada (sin justificación hasta 31 de octubre); Universidad Rey Juan Carlos (sin justificación hasta 15 de noviembre); Universidad Europea de Madrid (modificación de matrícula del 12 de septiembre al 12 de octubre y del 30 de enero al 19 de febrero, anulación en cualquier momento); Universitat de Barcelona (anulación total hasta 31 de octubre y 31 de marzo; anulación por causas graves o excepcionales en cualquier momento; modificación de matrícula, tanto adición como supresión de asignaturas, en los plazos fijados en el calendario); Universitat Autònoma de Barcelona (permite la anulación de matrícula incluso de asignaturas suspendidas aunque ello conlleva la anulación de las nuevas asignaturas matriculadas); Universidad Politécnica de Madrid (sin justificación alguna en los 30 días naturales inmediatamente posteriores al inicio de las clases del semestre); Universitat Pompeu Fabra (la anulación parcial puede solicitarse como máximo el último día lectivo de cada trimestre, no necesita justificación si se realiza antes de la evaluación y debe justificarse si es posterior a la misma); Universidad de Sevilla (anulación total sin justificación ni devolución hasta 31 de marzo)... el listado podría continuar. La norma general pues es que existe una fecha límite hasta la cuál los alumnos pueden solicitar la anulación parcial/total de matrícula sin necesidad de justificación alguna y que, con posterioridad a dicha fecha, la solicitud de anulación parcial/total debe ser justificada, sirviendo a estos efectos las causas preestablecidas como “justas” para determinar qué solicitudes merecerán la devolución del importe y cuáles no (por lo general, no se devuelve el importe cuando las matrículas son anuladas a petición del estudiante sin que éste alegue causa considerada justa).

Analicemos ahora la normativa de la UIB. La UIB regula actualmente la anulación total y parcial de matrícula en el artículo 9 del *Acuerdo Normativo 9094 del día 5 de junio de 2009 por el que se aprueba el Reglamento académico de la Universidad*. Dicho artículo dice así:

**Artículo 9. Anulación total o parcial de matrícula**

*1. De forma ordinaria el alumnado puede solicitar anulación de matrícula de asignaturas de primer semestre antes del 31 de diciembre y de asignaturas de segundo semestre antes del 30 de abril. Se entienden por causas de anulación las siguientes:*

- a) Enfermedad grave justificada con certificado médico oficial.*
- b) Modificación sobrevenida e importante de las condiciones laborales o familiares del estudiante.*
- c) Obtención de plaza en otra universidad con posterioridad a la matriculación.*
- d) Denegación del visado.*

*e) Otra causa que presente un carácter análogamente excepcional.*

*2. Las solicitudes de anulación total o parcial de matrícula serán resueltas por el vicerrector competente en materia de ordenación académica.*

*3. Si la anulación es total, el alumno obtendrá, por una sola vez, reserva de plaza para el año académico siguiente, excepto en el supuesto previsto en el apartado 1.c) de este artículo.*

*4. La anulación por las causas a), b), c) y d) permite obtener la devolución del importe de la matrícula. Sin embargo, la Universidad puede retener, en concepto de gastos, la cantidad que fije el orden de precios públicos universitarios o, si no,*

*un 25 por ciento del importe total de la matrícula anulada. La anulación por la causa indicada en el apartado e) puede no dar derecho a la devolución del importe de la matrícula.*

*5. En cuanto al régimen de permanencia del alumnado que curse una titulación de grado o de máster, no se contabilizará la matrícula que sea anulada.*

De su lectura se desprende que para que un alumno vea prosperar su petición de anulación parcial o total de matrícula la UIB le exige simultáneamente: a) que solicite la anulación de matrícula de asignaturas de primer semestre antes del 31 de diciembre y de las de segundo semestre antes del día 30 de abril; y b) demostrar que se halla, en este y sólo en este período, en una de las cuatro causas que se tipifican o bien en otra que debe ser enjuiciada por un vicerrector como “análogamente excepcional”, se añade además (9.4) que sólo las causas tipificadas en el artículo 9 dan lugar a devolución del importe de matrícula.

Es decir, se establecen también en la UIB unas fechas límite para solicitar la anulación de matrícula (antes del 31 de diciembre y antes del 30 de abril) pero mientras que en la mayoría de universidades, como hemos visto, esas fechas límite diferencian el momento en que los alumnos pueden anular su matrícula sin justificación, (y con derecho a devolución habitualmente), del momento posterior en que la justificación será exigida para conceder la anulación con derecho a devolución, en la UIB las fechas límite marcan tan sólo el fin del período en el que deben de haberse producido unos determinados hechos para que el alumno pueda ver su solicitud estimada. Si esos mismos hechos se producen posteriormente al 31 de diciembre o al 30 de abril dejan de ser considerados “causas excepcionales” que han de permitir conceder la anulación de matrícula ya que, según se ha visto, no existen causas “ordinarias” que den derecho a anulación. En efecto, las causas a) b) c) y d) deben entenderse como “excepcionales” puesto que el supuesto e) se reserva para “*otras causas análogamente excepcionales*”, por lo que se deduce que las anteriores también lo son. Siendo esto así, resulta que sólo las causas excepcionales van a poder ser consideradas fundamento suficiente como para estimar la solicitud de anulación de matrícula, pero también que sólo será así si además los hechos causales se producen antes de una fecha determinada, pues al haber establecido la validez de las causas dentro de un período se está fundamentando la desestimación de las solicitudes que se produzcan fuera del mismo por presentarse fuera de plazo. Es obvio que contraviene la naturaleza misma de un hecho *excepcional* el que dicho hecho deba producirse en un período determinado, pues si un hecho deviene excepcional lo es precisamente porque puede producirse en cualquier momento, es decir, en nuestro caso sin relación con un momento u otro del curso académico.

Fijar un periodo en el que las solicitudes de anulación parcial o total serán estimadas siempre que el solicitante se encuentre en uno de los cuatro supuestos establecidos en el artículo 9, genera una discriminación de trato jurídicamente inadmisibles, pues vulnera el principio constitucional de igualdad. Obsérvese si no que existe una discriminación de trato injustificable entre los estudiantes que, por ejemplo, enfermen o se accidenten antes del 31 de diciembre y los que para su desgracia enfermen o sufran un

accidente unos días después, o entre aquellos que hayan visto modificadas sustancialmente sus condiciones familiares o laborales antes del 30 de abril y aquéllos a los que la modificación familiar o laboral les haya sobrevenido el 1 de mayo o posterior. Las causas consideradas “justas” o “excepcionales” pueden servir para diferenciar los supuestos que darán lugar a devolución del importe de los que no (volveremos sobre este asunto al tratar los efectos económicos de la anulación de matrícula), pero no para diferenciar un momento en el que se estimarán las peticiones en las que concurran dichas causas de otro momento –posterior- en el que esas mismas causas no serán estimadas, que es tanto como decir que ya no serán excepcionales o justas. Fijémonos que la mayor parte de normativas que incluyen esas “causas justas” las establecen para justificar la anulación de matrícula e incluso la devolución de su importe una vez vencido el plazo fijado para la libre modificación y anulación de la matrícula formalizada. Hasta una fecha, se puede anular libremente la matrícula y obtener la devolución del importe, vencida esa fecha puede igualmente obtenerse la anulación pero sólo por causa justa se logrará la devolución del importe. Eso es absolutamente razonable; no lo es, en cambio, que hasta una fecha sólo se pueda anular matrícula por causas justas y excepcionales y vencida esa fecha las causas válidas hasta la misma dejen de operar como justas o excepcionales; y no puede deducirse de ello que las causas justas y excepcionales deberían mantenerse todo el año pues en ese caso lo que resultaría absurdo sería establecer un período para realizar la solicitud de anulación.

El anterior Reglamento Académico de la UIB [Acord normatiu 4464/1999, adaptado por Resolución 4616 del Rectorado del día 22 de julio de 1999. FOU 167] resolvía de forma más sencilla y menos gravosa para los alumnos la anulación de matrícula. De entrada, el reglamento académico sólo contemplaba la anulación total de matrícula, pues no tenía sentido regular la anulación parcial cuando, a efectos académicos, el alumno obtenía *de facto* beneficios equivalentes a la anulación parcial de matrícula sólo con no presentarse en las fechas de evaluación, pues existía, como hemos mencionado la “dispensa automática” de convocatoria. Era suficiente pues regular la anulación total de matrícula. Dicha anulación total debía solicitarse antes del 1 de diciembre y se tipificaban cuatro únicas causas que serían las únicas consideradas *justas* a efectos de obtener la devolución del importe de matrícula. Esto no significaba que un alumno no pudiera obtener la anulación de matrícula por algún motivo distinto a los tipificados, sólo que ninguna otra causa a parte de las consideradas “justas” daba derecho a obtener la devolución del importe (reteniendo en algunos supuestos el 25%). No devolver el importe funcionaba -digámoslo así- como elemento disuasorio, esperando que los estudiantes, ante la penalización, desistieran de pedir la anulación total por razones poco fundadas y sin coste alguno. Igualmente, si pasado el plazo del 1 de diciembre se producían circunstancias extraordinarias de enfermedad o accidente que impidieran absolutamente la continuidad de los estudios, los alumnos podían elevar instancia al vicerrector quien podía igualmente anular la matrícula aunque sin derecho a devolución. Como vemos, la fecha 1 de diciembre funcionaba en este anterior reglamento no para distinguir períodos en que una misma causa sería estimada justa o no, sino para distinguir períodos en que de una



misma causa derivarían o no derechos a devolución (lo que no puede considerarse discriminatorio como veremos en el apartado b)).

El actual Reglamento Académico de la UIB [Acord Normatiu 9094 de 5 de junio de 2009, modificado por Acord Normatiu 9919 de 21 de julio de 2011] nacido como necesidad de adaptar la normativa vigente a los cambios surgidos en las universidades a raíz de las nuevas titulaciones de Grado y Posgrado del plan Bolonia, supuso un cambio normativo respecto al reglamento académico anterior sin duda necesario en muchos aspectos. Así por ejemplo, resulta lógico que el nuevo reglamento haya hecho desaparecer la tradicional “dispensa automática de convocatoria” pues uno de los elementos clave de las nuevas titulaciones de grado y posgrado es la evaluación continua, de manera que no existe un momento único a final de curso en el que los alumnos son “convocados” (llamados) a examinarse, pudiendo en ese caso considerar que “no presentándose” al examen, la calificación no podría ser “suspendido”. Contrariamente, y pese a que la mayor parte de las asignaturas conservan algún tipo de prueba escrita similar a lo que antes era el “examen final”, los profesores disponen desde prácticamente las primeras semanas del curso de elementos de evaluación que permiten conocer el progreso del estudiante en su asignatura y su correspondiente calificación, de manera que cuando el estudiante se presenta a ese “examen final” no tiene en juego más que el 50% de la calificación, como máximo (artículo 19.5 del reglamento). De forma consecuente con este lógico cambio, al desaparecer la dispensa automática de convocatoria el reglamento hubo de regular la posibilidad de dejar sin efectos académicos la matrícula de una asignatura, lo que reguló en el artículo 9, junto con la anulación total de matrícula y sin distinguirla de la misma.

Ya hemos visto cuáles son las causas “excepcionales” que el reglamento considera válidas para conceder la anulación de matrícula hasta una determinada fecha. No obstante, si las analizamos veremos cómo difícilmente dichas causas pueden argüirse por parte de un alumno para solicitar la anulación parcial de la matrícula de una asignatura sin que nos asalte la duda de cómo va a ser capaz el alumno de continuar sus estudios en el resto de asignaturas para las que no solicita anulación. Así, si un alumno ha obtenido plaza en otra universidad, si ha enfermado gravemente, si se le ha denegado el visado o si se ha visto sorprendido por modificaciones importantes de su entorno familiar o laboral resulta difícil encontrar un supuesto en que esas causas no vayan a comportar la imposibilidad de seguir estudiando en la UIB, pero no una asignatura en concreto, sino todas a las que esté matriculado. Siempre puede pensarse en enfermedades que mermen las facultades o la disponibilidad de dedicación de unas asignaturas y no de otras, o situaciones familiares que condicionen el seguimiento de una determinada asignatura pero no impidan las restantes, pero con carácter general, las situaciones que el reglamento tipifica como excepcionales figuran en las normativas de las universidades únicamente como causas justas para conceder la anulación total de matrícula con derecho a devolución del importe, sin que se encuentren tipificadas las causas que permiten la anulación parcial pues,

como hemos visto, la mayoría de universidades fijan simplemente un plazo de modificación de matrícula en el que pueden producirse altas y bajas con los efectos de liquidación que correspondan.

Si la UIB desea evitar que los alumnos puedan abandonar sin efectos sobre la permanencia una asignatura una vez que ésta se ha iniciado y ha transcurrido un tiempo suficiente como para que el alumno estime sus posibilidades de superarla, lo que debe hacer es establecer como límite para la anulación parcial el inicio del semestre, sin necesidad de aportar justificación alguna, que es como hemos visto lo que hacen la mayoría de universidades. Ahora bien, eso significa que al inicio de cada semestre los alumnos deben de estar ya matriculados, cosa que nos llevaría a tratar el asunto del dilatado período de matrícula que tiene establecido la UIB (lo que explica, entre otros, que hasta el 31 de diciembre se acepten solicitudes de anulación parcial/total de matrícula, cuando las asignaturas de primer semestre están a 14 días lectivos de finalizar), lo que enlazaría a su vez con la tardía fecha del cierre definitivo de actas del mes de septiembre. Por razones que no compete analizar aquí, lo cierto es que en cada semestre el cierre definitivo de la lista de clase (alumnos matriculados a una asignatura) no se produce hasta bien avanzado el mismo, con el consiguiente perjuicio para la dinámica de las asignaturas a la hora de definir grupos de trabajo, entrega de tareas en campus extens etc. Podría argumentarse de forma torticera que si a ese habitual trasiego añadiéramos el que ocasionaría la libre modificación de asignaturas por parte de los alumnos, la gestión de la matrícula se haría imposible. A ese falaz argumento debe oponerse de nuevo el ejemplo de un porcentaje abrumador de universidades que han sido capaces de organizar sus períodos de exámenes, de cierre de actas, de matrícula y de modificación de matrícula sin restringir el derecho del alumno a modificar -dentro de unos límites absolutamente prudentes- la composición final del conjunto de asignaturas que ha formalizado como matrícula sin necesidad de justificar su decisión. Son a nuestro juicio otras las causas que impiden a la universidad cerrar la matrícula antes de iniciar el curso o pocas semanas después y deberían revisarse *in extenso* asuntos como el calendario de exámenes, en especial de las asignaturas con alto número grupos y de alumnos matriculados, pues influye en el tiempo de corrección del profesor y de la calificación; el cumplimiento de las fechas de entrega de las calificaciones, revisiones y cierre definitivo de actas por parte de los profesores; el plazo y procedimiento para la solicitud y resolución de los reconocimientos y transferencia de créditos, etc.

#### ***b) Efectos económicos.***

A los efectos académicos sobre la permanencia deben añadirse los efectos económicos que puede comportar la anulación total o parcial de matrícula. Las universidades no pueden fijar libremente ni en qué momento ni bajo qué circunstancias se estimará procedente devolver el importe íntegro de la matrícula abonada por el alumno. Lógicamente, sólo podrá resultar procedente estimar la devolución total o parcial del importe abonado en concepto de matrícula si previamente se ha estimado favorablemente la petición de anulación

con efectos académicos, pues no puede suceder que se estime la devolución del importe de una matrícula académicamente no anulada, a menos que se haya cobrado de forma indebida (alumno con derecho a beca, exención del pago de matrícula, etc.)

En materia económica las universidades han de atenerse a lo dispuesto en un marco normativo amplio del que, sin afán de exhaustividad, debemos destacar:

- Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos (BOE del 15 de abril de 1989), modificada por la Ley 25/1998, de 13 de julio, de modificación del régimen legal de las tasas estatales y locales y de reordenación de las prestaciones patrimoniales de carácter público (BOE de 14 de julio).
- Ley 13/1982 de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos.
- Ley 32/1999, de 8 de octubre (BOE del 9 de octubre), de Solidaridad con las víctimas del terrorismo.
- Ley 40/2003, de 18 de noviembre (BOE del 19), de Protección a las Familias Numerosas.
- Real Decreto 288/2003, de 7 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de ayudas y resarcimientos a las víctimas de delitos de terrorismo.
- Decret 82/2010, de 25 de juny, pel qual s'actualitzen els preus públics per serveis acadèmics en els ensenyaments oficials de la Universitat de les Illes Balears
- Decreto 64/2011, de 10 de junio, por el que se actualizan los precios públicos por servicios académicos en las enseñanzas oficiales de la Universitat de les Illes Balears

Cabe señalar que la Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos entró en vigor cuando las universidades estaban regidas por la Ley Orgánica 11/1983, de 25 de agosto, de Reforma Universitaria, de manera que la propia Ley 8/1989 estableció en su Disposición Adicional Quinta la adaptación a la LRU, señalando que las tasas académicas y demás derechos a que se refiere la letra b del apartado 3 del artículo 54 de la Ley Orgánica 11/1983, de 25 de agosto, de Reforma Universitaria, tendrían la consideración de precios públicos y se fijarían y regularían de acuerdo con lo establecido en el citado artículo. La Ley 8/1989 abrió pues ya la puerta a que las llamadas en la propia Ley Orgánica de Universidades “tasas universitarias” fueran consideradas “precios públicos” y por tanto a que las “tasas universitarias” no pudieran ser consideradas “tributos” ni los ingresos generados por ellas “ingresos tributarios”.

A raíz de una sentencia del Tribunal Constitucional (STC 185/1995), bien conocida entre los especialistas en materia fiscal, la Ley 8/1989 hubo de ser modificada (en concreto los artículos 6, 10, 15, 16, 19, 20, 24, 25, 26 y 27) mediante la Ley 25/1998, de 13 de julio, de modificación del régimen legal de las tasas estatales y locales y de reordenación de las prestaciones patrimoniales de carácter público (BOE de 14 de julio). En esencia la nueva ley estableció que los precios públicos han de cumplir simultáneamente dos requisitos: que el servicio o la actividad administrativa que se solicite sea producto de una voluntad real, libre y espontánea del interesado y que dicho servicio o actividad no se preste por los entes de Derecho público en situación de monopolio de hecho o de derecho. Si no concurren ambas circunstancias dichos precios públicos, en cuanto que son –de hecho o de derecho- coactivos y obligados para los interesados, adquieren carácter de tributo (tasa) de manera que para que sea legal su imposición debe ésta regularse por ley, mientras que los precios

públicos, en cuanto que regulan servicios o actividades voluntarias y no monopolísticas prestadas por los entes públicos, pueden aprobarse con normativas de rango inferior.

Por otro lado, el artículo 81 de la Ley orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de universidades, considerando la modificación introducida por la disposición adicional quinta de la Ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, establece que los precios públicos para los estudios que conducen a la obtención de un título universitario los fija la comunidad autónoma dentro de los límites que establezca la Conferencia General de Política Universitaria que estarán relacionados con los costes de prestación del servicio.

Estos párrafos introductorios son necesarios para entender que el importe de la matrícula que paga un alumno para obtener la prestación de los servicios universitarios resulta del establecimiento de un precio público que es legalmente fijado por un decreto que aprueba anualmente la Comunidad Autónoma de la que depende el ente universitario. En el caso que nos ocupa, hemos de referirnos al Decreto 82/2010, de 25 de junio, por el que se actualizan los precios públicos por servicios académicos en las enseñanzas oficiales de la Universitat de les Illes Balears (BOIB núm. 99 de 3 de julio).

El hecho de que impropia mente se hable aún de “tasas” universitarias, no puede hacernos desconocer que legalmente –como hemos visto- los servicios universitarios están sujetos al pago de “precios públicos”. Esa distinción es esencial por cuanto está revelando que la naturaleza del servicio por el que se abona la matrícula tiene un *carácter contractual* y voluntario para quien lo paga (el alumno) y también que dicho servicio no es prestado de forma exclusiva por el sector público. Los servicios académicos universitarios no son de imposible prestación por el sector privado ni se hallan reservados en exclusiva al sector público; de igual forma su pago, fruto de la contratación, es voluntario y el servicio que se obtiene expresa la libre voluntad del alumno de contraer la obligación de pagar por él. La sentencia del Tribunal Constitucional fue muy clara a este respecto: *“los servicios académicos no pueden dar lugar a la exigencia de tasas, ya que los únicos niveles en que su recepción resulta obligatoria son los protegidos por la gratuidad de la enseñanza, impidiéndose la exigencia de tasas en razón de los mismos.”*

Aclarado este aspecto clave, sobre el que volveremos en el apartado sobre la automatrícula, es lógico retomar el asunto inicial de los efectos económicos de la anulación de matrícula, que es tanto como preguntarse en qué supuestos resultará procedente la devolución del importe pagado. Una vez que ha quedado claro que la devolución del importe de la matrícula (de una o más asignaturas) equivale a la devolución de un “precio público” será suficiente con remitirse a la Ley 8/1989, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos en su texto ya modificado por la Ley 25/1998 de 13 de julio y leer el artículo 27. *Administración y cobro de los precios públicos*. El artículo 27 de la Ley dispone que *“los precios públicos podrán exigirse desde que se inicie la prestación de servicios que justifica su exigencia”* (27.2) y que *“cuando por causas no imputables al obligado al pago del precio público no se preste el servicio o no se realice la*

*actividad, procederá la devolución del importe que corresponda o, tratándose de espectáculos, el canje de las entradas cuando ello fuera posible” (27.5)*

De este artículo se deduce que es suficiente con que se produzca el inicio de la actividad para que nazca el deber de pagar el precio del servicio que se ha contratado. “Sensu contrario”, no podrá exigirse el pago del precio del servicio hasta que no se inicie la prestación de servicios (lo que no debe interpretarse como imposibilidad de que la universidad cobre la matrícula antes de iniciar la prestación del servicio, sino como imposibilidad de que lo exija; con anterioridad al inicio del servicio puede establecer las condiciones de pago “previo” que si son aceptadas por quien contrata libremente el servicio no supone ninguna ilegalidad). Surge la cuestión de cuál es el momento real en que se inicia el servicio académico universitario que el alumno ha contratado al matricularse; podría argumentarse que los primeros trámites en los servicios administrativos ya suponen el inicio del servicio pero no hay duda de que la fecha de inicio de las clases y el quehacer docente de las primeras semanas deben considerarse en sentido amplio el comienzo real de la prestación del servicio académico que es la educación superior. Ese período vendría pues a coincidir con el que la mayoría de universidades (no así la UIB) tienen fijado para solicitar la anulación parcial o total de matrícula sin justificación y con derecho a devolución, de manera que dentro de este período resultaría a nuestro juicio totalmente procedente devolver el importe pagado.

Una vez iniciada la actividad o la prestación del servicio sólo procederá devolución del importe si el servicio no se presta o la actividad no se realiza *“por causa no imputable al obligado al pago del precio público”*. La interpretación de esta frase es clave para dilucidar si el obligado al pago, en nuestro caso el alumno, tiene derecho o no a la devolución del importe de la matrícula una vez que se ha iniciado el curso, pues con anterioridad al inicio ya hemos visto que sí. Aceptando una interpretación muy restrictiva del redactado debería decirse que no procede devolver el importe si el servicio se ha prestado o la actividad se ha realizado pues el mero abandono voluntario de la actividad (asistencia a clase) por parte del alumno no significa que la administración universitaria haya dejado de realizar la actividad. No obstante, que la devolución proceda cuando el servicio no se preste por causa no imputable al obligado al pago no significa, «sensu contrario», que resulte siempre improcedente devolver el importe cuando el servicio no se preste o la actividad no se realice por causa no imputable al ente público, en este caso, la universidad.

Resulta razonable pensar que si la ley hubiera querido decir que *“solamente procederá la devolución del importe que corresponda cuando no se preste el servicio o no se realice la actividad por causa imputable al ente de Derecho público que deba realizarlo”*, simplemente, lo hubiera redactado así. Hemos de pensar entonces que cuando la ley establece que procederá la devolución cuando no se realice la actividad y no se preste el servicio *“por causa no imputable al obligado al pago”* entiende que entre esas causas se incluyen

aquellas en las que el obligado al pago se ve privado de la prestación del servicio que ha pagado por hechos que aunque en algunos casos protagonice no ha buscado.

En efecto, el artículo 27 de la Ley 8/1989 (en su redacción modificada según lo dispuesto en la Ley 28/1995) distingue entre el supuesto de que no se realice la actividad y de que no se preste el servicio, lo que permite considerar que, aunque la actividad se produzca, si el servicio no puede ser recibido por el obligado al pago y por causas no imputables a él, entonces sí procede la devolución del precio público, porque no habrá sido posible prestarle el servicio por el que pagó por causas, por así decirlo, ajenas a su voluntad (aunque dichas causas no sean imputables tampoco a la universidad).

Esta es necesariamente la interpretación que subyace a los supuestos que algunas universidades (entre ellas la UIB) tienen tipificadas como procedentes para devolución del importe de la matrícula: grave enfermedad, o accidente, situaciones laborales o familiares sobrevenidas, denegación del visado, matrícula en otra universidad, etc. En estos supuestos, está claro que las causas que motivan la solicitud de anulación no son imputables a la universidad, sino al propio interesado, pero también que, pese a ello, la universidad considera esas causas no imputables a sí misma (porque así lo fija la ley) motivo suficiente para proceder a la devolución del importe. Sin embargo, que estas causas “justificadas” motiven la devolución del importe de matrícula no impide que se deba dar cumplimiento al apartado 2 del artículo 27, cuando dice que el pago será exigible desde que se inicie la prestación del servicio que motiva el pago. Por ello, una cosa es que las causas tenidas por “justas” lo sean siempre (y que por ello produzcan efectos académicos durante todo el curso) y otra distinta que de estas causas se derive en cualquier momento la obligación de retornar el precio público pagado, pues sólo deberá ser así cuando el alumno no haya podido empezar siquiera a disfrutar de la prestación del servicio por el que pagó (art. 27).

**Conclusiones del apartado A):** Salvo mejor juicio, se desprende de los argumentos expuestos:

1. Que la actual regulación de las causas para solicitar y conceder la anulación parcial o total de matrícula en la UIB resulta ilógica;
2. Que las causas que sean tenidas por justas deben operar para las peticiones de anulación total durante todo el curso académico;
3. Que sería justo –como mínimo- establecer un período en el que la composición formal de una matrícula pudiera modificarse libremente sin justificación alguna
4. Que ninguna de las partes que integran el precio final de la matrícula debe ser considerada “tasa”, por lo cual la devolución, cuando resulte procedente, deberá ser íntegra
5. Que no parece que puedan establecerse exenciones ni tampoco retenciones en ningún caso salvo las que se recojan expresamente en el Decreto de precios públicos que a estos efectos apruebe la Comunidad Autónoma, la cuál –a su vez- estará a lo que disponga el resto de normativa vigente (régimen especial de las personas becarias, víctimas de violencia de género o de actos terroristas, familias numerosas, monoparentales etc.)
6. Que las modificaciones en la composición de la matrícula que se realicen durante el período que reglamentariamente se establezca debe dar lugar a las liquidaciones económicas que correspondan

1. que una vez cerrado el plazo en el que se acepten modificaciones en la composición de la matrícula, parece razonable que la anulación parcial de los efectos académicos de la matrícula sólo pueda ser estimada por causa justa y en ningún caso parece que deba dar lugar a devolución del importe pagado o a la anulación del importe comprometido a pagar.
2. Que de fijarse una fecha máxima para modificar o anular entrega la matrícula, todas las modificaciones o anulaciones hechos dentro de plazo deben dar lugar a la devolución del importe por lo que la prestación del servicio no debe haber iniciado, la anterior hace necesario que el plazo de matrícula y de modificación/anulación de la misma no pueda alargarse mucho más allá del inicio de clase de cada semestre

### ***B) Del procedimiento informatizado de matrícula: la automatrícula***

La totalidad de las universidades públicas españolas han introducido en mayor o menor grado la administración electrónica para la realización de sus actividades y la prestación de los servicios públicos que realizan, entre los que se encuentran los procesos de matriculación de los alumnos a los estudios universitarios que ofertan. El marco jurídico en el que cabe analizar estos procesos informatizados de matriculación electrónica, conocido en la UIB y en otras universidades como “automatrícula”, guarda relación con diversas directivas emanadas de la Unión Europea, como la Directiva 98/34 del Parlamento Europeo y del Consejo, por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas y de las reglas relativas a los servicios de la Sociedad de la Información (modificada por la Directiva 98/48 relativos a los servicios de la Sociedad de la Información), también con la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular, el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva de comercio electrónico). En estas normativas se definió un concepto que será luego ampliamente utilizado en la legislación española que es el de “servicio” dentro de la sociedad de la información. Las Directivas mencionadas conciben los “servicios de la sociedad de la información” como “todo servicio prestado normalmente a cambio de una remuneración, a distancia, por vía electrónica y a petición individual de un destinatario de servicios”. Así lo recogió la Ley 34/2002 de 11 de julio de Servicios de la Sociedad de la Información y del comercio electrónico (en adelante LSSI) [Puede consultarse toda la normativa legal aplicable en la web del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo <http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/lssi/normativa/Paginas/normativa.aspx>] Los elementos clave para saber si un servicio es o no un servicio de la sociedad de la información es ver si el prestador de dicho servicio lo ofrece en las condiciones que fija la ley que los regula, esto es, si los ofrece a distancia, si para ofrecerlos utiliza medios electrónicos, si el destinatario de esos servicios es un sujeto individual que accede voluntariamente a ellos y si los ofrece por lo habitual “a título oneroso” (dice la ley), aunque podría ofrecerlos al destinatario de forma gratuita (debe aclararse aquí que si el servicio no se ofrece a título oneroso queda igualmente sujeto a la ley siempre que el prestador del servicio obtenga un beneficio económico aunque sea indirecto; pensemos por ejemplo en un servicio de información gratuito vía web que obtiene ingresos mediante publicidad insertada en su página).

Así, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio responde en su página web, en el apartado de preguntas frecuentes, a la cuestión de si la LSSI es de aplicación a las Administraciones Públicas diciendo que “la Ley 34/2002 (LSSI) no es de aplicación a las Administraciones Públicas, puesto que éstas no tienen el carácter de prestador de servicios de la sociedad de la información definido en su anexo”, pero aclara: “Sin embargo, cuando la actividad de una Administración sí tenga un carácter económico le será aplicable la LSSI”. Hay que entender que “carácter económico” se refiere aquí exclusivamente a aquellas actividades que comporten para la administración, directa o indirectamente, ingresos públicos, no ingresos tributarios. Por ejemplo, el

pago de los ciudadanos por medios electrónico de impuestos o tasas no está sujetos a la LSSI, porque aunque cumpla con los requisitos de distancia, medio electrónico y pago individual no supone de un lado un “ingreso” público propiamente dicho, sino una recaudación tributaria y, por otro, los individuos que pagan ese impuesto o tasa por medios electrónicos lo hacen obligados por ley, sin que quepa duda de que el pago no tiene carácter libre y voluntario.

Si recordamos lo que expusimos en el apartado 1.b) efectos económicos con relación a la naturaleza de los ingresos por matrícula de las universidades, veremos cómo no cabe duda de que cuando éstas ofertan matricularse a sus estudios oficiales por medios electrónicos, como sucede en el caso de la automatrícula, les es plenamente de aplicación la LSSI y la Administración Pública universitaria está actuando como un prestador de servicios de la sociedad de la información. Así, la universidad ofrece un servicio (la educación superior) que se contrata por medios electrónicos (automatrícula), a distancia, por parte de personas individuales (los alumnos) que lo hacen de forma libre y voluntaria, pues no es obligatorio estudiar en una universidad y, por esa misma razón, pagan por ello un precio público (no una tasa o un impuesto), de manera que la Universidad obtiene ingresos y ganancias económicas con las matrículas. Es indudable pues que el proceso de automatrícula por el que se realiza esa contratación es una actividad económica para el titular de la página web que es a la vez el prestador del servicio público de educación superior: la universidad.

Dando por cierto lo anteriormente expuesto, hemos de revisar lo que dice el artículo 27 de la Ley 34/2002 (LSSI) en su redacción modificada por la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

**Artículo 27. Obligaciones previas a la contratación.**

*1. Además del cumplimiento de los requisitos en materia de información que se establecen en la normativa vigente, el prestador de servicios de la sociedad de la información que realice actividades de contratación electrónica tendrá la obligación de poner a disposición del destinatario, antes de iniciar el procedimiento de contratación y mediante técnicas adecuadas al medio de comunicación utilizado, de forma permanente, fácil y gratuita, información clara, comprensible e inequívoca sobre los siguientes extremos:*

*a) Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.*

*b) Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.*

*c) Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos, y confirmarlos*

*d) La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.*

*La obligación de poner a disposición del destinatario la información referida en el párrafo anterior se dará por cumplida si el prestador la incluye en su página o sitio de Internet en las condiciones señaladas en dicho párrafo.*

Vemos pues que si una persona jurídica (la universidad) realiza contratos en línea o por vía electrónica a través de su página web (proceso de automatrícula), deberá: a.) Facilitar a los usuarios información con carácter previo al inicio de la contratación de los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato on-line, b) Facilitar a los usuarios información sobre si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible, c) Permitir a los usuarios la posibilidad de rectificar o corregir errores en la introducción de datos antes de confirmar el contrato.

Revisado el procedimiento que establece el programa de automatrícula de la UIB debe señalarse en primer lugar que la UIB no dispone de un manual completo o guía de automatrícula institucional que guíe a los alumnos en el proceso de automatrícula antes de iniciar el mismo. Según se desprende de la información recibida del CTI esa petición forma parte del proyecto TIC 69292 que ha sido aprobado pero aún no



ejecutado. Cabe señalar que la Facultad de Economía ha elaborado una “guía” para mejor informar a sus alumnos, pero sin duda esa no es la forma en que la institución universitaria debe dar cumplimiento al derecho a la información que tiene todo usuario que contrate un servicio por vía electrónica, sobre todo teniendo en cuenta que la UIB lleva desde el 2007 implantando progresivamente el proceso de automatrícula en sus titulaciones. La Guía de Automatrícula debería servir para cumplir con el deber legal de informar al estudiante con carácter previo a la formalización de su matrícula de los pasos que va a seguir una vez que inicie el proceso electrónico de automatrícula. En segundo lugar, dado que el proceso de automatrícula es un proceso de contratación electrónica de los que se conocen como “click-wrap”, es decir, contratos en los que la aceptación por parte del usuario se manifiesta mediante sucesivos *clicks* en los correspondientes iconos de un determinado sitio *web*, los pasos que construyen la ruta de automatrícula deben ser guiados convenientemente y el usuario debe ser informado de cómo corregir posibles errores, de cómo modificar la información introducida y de las consecuencias –si las hay- jurídico-administrativas y académicas que van a suponer para él cada uno de los clicks.

Tanto en la exposición de motivos como en parte del articulado de la Ley 34/2002 (LSSI) se observa la preocupación por el escaso conocimiento que pueden tener de *Internet* los consumidores. Podemos suponer que los futuros alumnos universitarios son, por su juventud, los usuarios mejor preparados para completar con éxito un proceso de contratación electrónica, pero la ley no hace distinciones, al contrario, se preocupa de que el eventual desconocimiento de los medios tecnológicos pueda colocar a las personas en situación de indefensión y por ello establece el deber de informar y la posibilidad de corregir errores o modificar decisiones en el proceso de contratación electrónica. Es por tanto vital que la estructura del sitio web por medio del cual se realiza la contratación deje claro en cada paso qué consecuencias se deducen de hacer o no click en determinados iconos, qué compromisos van a adquirirse y de cómo van a poder modificar los datos introducidos.

En el programa de automatrícula de la UIB los pasos que construyen la ruta del proceso de automatrícula son: asignaturas, cronograma, condiciones, resumen, pago. Si se analiza la información que ha facilitado el CTI y que contiene un ejemplo de cada una de las pantallas que visualiza un alumno en el proceso, puede observarse que el listado de asignaturas que el alumno selecciona de entre las disponibles dentro de su carrera le aparecen únicamente en la primera pantalla “asignatura” y en la segunda “cronograma”, donde las visualiza sobre un calendario semanal. Cerrada la segunda pantalla, el alumno no volverá visualizar el listado de asignaturas hasta que haya formalizado la matrícula y no pueda ya modificar su selección. De esta forma, cuando en la penúltima pantalla el alumno accede a “resumen” no visualiza el listado de asignaturas sino sólo el número total de créditos, los conceptos por los que debe pagar y el importe por cada uno de ellos así como, si procede, las deducciones a las que tenga derecho en función de las condiciones que fijó en la pantalla tercera (familia numerosa, becario, deportista de élite, persona con discapacidad, etc.). Los manuales de buenas prácticas aconsejan la existencia siempre visible, o al menos antes de proceder al pago, de los servicios o bienes que van a ser adquiridos, de manera que sea posible modificar la selección y que de forma automática se recalcule el precio total a pagar. En el caso de los servicios de formación superior sería deseable incluir inmediatamente antes de formalizar el proceso una pantalla donde se detallaran cada una de las asignaturas seleccionadas y se incluyera una casilla de verificación que pudiera activarse o desactivarse dando lugar a la desección (desmatriculación) de asignaturas, además de un botón que permitiera recalcular la matrícula resultante tras la modificación.

# Automatrícula



## Desglossament econòmic

Concepte	Subtotal	Total
<b>Acadèmic</b>		677,52€
36 Crèdits en 1a matrícula grau d'experimentalitat 5	677,52€	
<b>Administratiu</b>		41,54€
Assegurança escolar	1,12€	
Obertura d'expedient	30,42€	
Targeta d'identitat	10€	
<b>Deduccions</b>		-358,97€
Família nombrosa de primera	-358,97€	
<b>Total</b>		<b>360,09€</b>



Universitat de les Illes Balears - Centre de Tecnologies de la Informació

Si us plau, tingues en compte el medi ambient abans d'imprimir aquest document. El medi ambient és cosa de tots.

En los procesos informatizados en los que el usuario va pasando pantallas donde se van introduciendo datos y realizando opciones fruto de decisiones encadenadas debería ofrecerse la posibilidad de “guardar” los datos introducidos hasta un determinado momento y de recuperarlos posteriormente para o bien modificar la información introducida, o bien continuar con el proceso. El programa de automatización de la UIB sólo da dos opciones o confirmar el pago o cancelar, sin que se le explique al alumno que una vez confirme el pago la matrícula quedará formalizada sin que sea posible modificarla salvo, como hemos visto en el apartado a), por causas excepcionales y dentro de un plazo preestablecido. Dar la posibilidad de guardar sin “enviar” o sin “validar” definitivamente la matrícula puede dar lugar a que existan procesos de matriculación no finalizados que el alumno entienda que sí lo están. [Permítase la digresión al comentar que eso es lo que ha sucedido este mismo curso con el programa de solicitud de becas de carácter general que ha convocado el Ministerio de Educación, en la que un alto número de solicitantes no han recibido ni aceptación ni confirmación de beca por no haber “enviado” realmente su solicitud, sino solamente “guardado” los datos sin darle al botón “enviar”.] Dar la posibilidad de recuperar un proceso de matrícula incompleto para finalizarlo definitivamente tiene que ser una opción perfectamente clara y explicada suficientemente al alumno, que podría así tomarse más tiempo en decidir su elección definitiva de asignaturas, reduciendo las posibilidades de error.

Sin embargo, hay que tener en cuenta en materia de formalización de contratos a distancia que el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias regula en el título III (Contratos celebrados a distancia) artículo 101 el "derecho de desistimiento" según el cual el consumidor y

usuario que contrate a distancia tendrá derecho a desistir del contrato de acuerdo con lo previsto en el capítulo II del título I de dicho real decreto. Este capítulo II regula, en los artículos del 68 al 78 el derecho de desistimiento siendo a nuestro parecer de especial relevancia el artículo 70 (Formalidades para el ejercicio del desistimiento), que establece que "el ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho. En todo caso se considerará válidamente ejercitado mediante el envío del documento de desistimiento o mediante la devolución de los productos recibidos "y el artículo 71. (Plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento), donde se establece que el consumidor / usuario dispone de un plazo mínimo de siete días hábiles para ejercer el derecho de desistimiento.

Es así que si la universidad quiere restringir al máximo el margen de tiempo de que un alumno dispondrá para anular o modificar la matrícula que haya formalizado por medios electrónicos, no puede ofrecer un plazo inferior a siete días hábiles. Las universidades que en uso de sus competencias ofrecen la posibilidad de anulación parcial o totalmente la matrícula formalizada sin necesidad de justificación alguna y con derecho a devolución en un plazo superior a siete días hábiles no están vulnerando la ley, en todo caso están concediendo márgenes más generosos para modificar o dejar sin efecto decisiones tomadas. Debe ser lógicamente la Universidad quien tome esta decisión y no será esta Sindicatura la que manifieste su oposición para que se exija a los estudiantes responsabilidad en su toma de decisiones, cumplimiento estricto de las normas existentes o asunción de las consecuencias que conlleven sus actos volitivos. No obstante, también parece justo amparar el derecho que asiste a los estudiantes, en tanto que individuos que libremente contratan los servicios de educación superior que ofrece la universidad y que pagan por ellos el precio público que ha establecido la Comunidad Autónoma, de verse protegidos por todo lo que dispongan las leyes en esta materia, lo que, en el caso de nuestra Universidad no sucede.

**Conclusiones del apartado B):** Salvo mejor juicio, se desprende de los argumentos expuestos:

1. Que la Universidad está sujeta a la LSSI cuando preste servicios a distancia, por medios electrónicos, sujetos individuales que libre y voluntariamente estén dispuestos a pagar por ellos y que, por este motivo, esta prestación de servicios le reporte directamente o indirectamente ingresos económicos.
2. Que el proceso de automatrícula cumple los requisitos anteriores y queda a nuestro juicio sometido a lo dispuesto en la Ley 34/2002 (LSSI y sus modificaciones) y al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
3. Que siendo cierto esto debería mejorar sustancialmente la información previa de que disponen los usuarios en relación al programa de automatrícula, al igual que, una vez dentro del programa, deberían ser informados y guiados a cada paso de las consecuencias que tendrá para ellos marcar o activar determinadas opciones.
4. Que el tiempo mínimo que legalmente se debería conceder para modificar o cancelar la matrícula a un alumno que automatriculen es de siete días hábiles desde que haya finalizado su formalización.

### ***C) DEL PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR, TRAMITAR Y RESOLVER LAS SOLICITUDES Y RECURSOS DE LOS ALUMNOS EN MATERIA ACADÉMICA.***

Hemos introducido en el capítulo **IV. Análisis de la normativa aplicable al caso** un apartado dedicado expresamente al procedimiento que tiene establecido la Universidad para presentar, tramitar y resolver las solicitudes y recursos de los alumnos en materia académica por considerar que hay algunos aspectos del proceso que hay que mejorar y también porque debería existir la posibilidad de realizar estos

procedimientos por medios electrónicos o, al menos, conocer ya la fecha en que esta opción estará disponible.

### **c.1. De la presentación de solicitudes.**

El proceso actual se inicia a instancia de un interesado, un alumno, rellenando un impreso conocido popularmente en la UIB como la "*hoja expone/solicita*", que se ofrece a los alumnos en las secretarías de los centros y que sirve prácticamente para todos los supuestos en que un alumno quiera exponer un caso a la Administración y solicitar algún tipo de actuación en relación a lo que ha expuesto.

Este impreso está disponible en los servicios administrativos de los centros, donde los alumnos lo recogen en papel autocopiativo y una vez cumplimentado lo devuelven para su tramitación. Aunque el impreso indica en la parte inferior con un "Sr. / Sra." a quien va dirigido el escrito, lo habitual es que los alumnos ignoren a quien deben dirigir su petición por lo que, por regla general, el alumno "solicita" lo que sea que pida sin hacer constar el destinatario y son los servicios administrativos los que se encargan de hacer llegar la petición al órgano que corresponda (director de departamento, decano, vicerrector, etc.). El alumno ignora así quien debe tramitar su petición, quien la recibirá, quien debe resolver, en qué plazo etc. Esto impide al alumno ejercer plenamente algunos de los derechos que, como ciudadano, tiene reconocidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992 (modificada), especialmente su derecho a identificar a las autoridades y el personal al servicio de las administraciones públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos; a conocer en cualquier momento el estado de tramitación de los procedimientos en que tengan la condición de interesado y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia para que sean tenidos en cuenta por parte del órgano que deba resolver.

Por otra parte, el alumno ignora habitualmente que para que prosperen determinadas peticiones es imprescindible aportar documentos que acrediten o justifiquen la veracidad de los hechos que expone, pues si no se hace así la petición será desestimada. Es lo que pasa actualmente en la UIB con la solicitud de anulación parcial o total de matrícula o la petición de devolución de la misma según su actual regulación. Sin embargo, como no existe un impreso específico para esta petición, los alumnos creen en buena lógica que rellenando el impreso que se les facilita en la Secretaría es suficiente y no aportan por lo que es habitual ninguna otra documentación. Son así numerosos los casos en que en primera instancia se desestiman las peticiones argumentando "falta de fundamento" o "falta de documentación que acredite lo expuesto".

Si vemos qué dice al respecto la Ley 30/1992 de LRJPAC, en su versión definitiva una vez incorporadas las modificaciones que introdujo la Ley 4/1999 de 13 de enero, leemos en el artículo 70 apartado 1 punto e) que "*las solicitudes de iniciación deben incluir "el órgano, centro o unidad administrativa al que se dirigen"*", y en el mismo artículo 70 apartado 4 establece la obligación de poner a disposición de los ciudadanos modelos normalizados: "*las Administraciones Públicas deberán establecer modelos y sistemas normalizados de solicitudes cuando se trate de procedimientos que impliquen la resolución numerosa de una serie de procedimientos. Los modelos mencionados estarán a disposición de los ciudadanos en las dependencias administrativas. Los solicitantes podrán acompañar los elementos que estimen convenientes para precisar o completar los datos del modelo, los cuales deben ser y tenidos en cuenta por el órgano al que se dirijan.*"

Volviendo al tema que nos ocupa, no cabe duda de que las solicitudes de modificación y anulación de matrícula son suficientemente numerosas como para que haya un modelo específico para esta petición, ya que sólo en el curso 2011-12, según el Servicio de Alumnos, se presentaron 160 solicitudes, de las cuales un 45,6% fueron desestimadas por no "argumentar nada o no justificar lo que argumentan" y también, presumiblemente, por no meterse en la restrictiva normativa existente.

Visto lo anterior, parece lógico que exista como existe en la mayor parte de universidades un impreso específico para solicitar la anulación total de matrícula en el que ya figuren, si procede, las causas que la universidad haya establecido como justas, el espacio para que el alumno enumere los documentos que aporta y que serán imprescindibles para que su solicitud prospere etc. Para el resto de supuestos, entre los que está la anulación parcial sin sustitución pero también otros como la permuta o la adición de asignaturas debería existir otro impreso de modificación que, dentro de un plazo fijado, se resuelva directamente en secretaría, y fuera de plazo se tenga que resolver por el órgano que se haya determinado competente (habitualmente el decano o director de escuela). Se puede ver a modo de ejemplo el impreso de modificación de la Universidad de Alicante, disponible dentro del listado de procedimientos que la secretaría de la Facultad de Economía ofrece a los alumnos: <http://economicas.ua.es/es/estudios/ade/administracion-y-direccion-de-empresas.html> Para que esto fuera posible en nuestra universidad, debería lógicamente modificarse el artículo 9 del actual reglamento académico en el sentido que ha reflexionado en el apartado A).

En otro orden de cosas, cabe recordar que la Ley 11/2007 de 22 de noviembre de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos dice expresamente en su artículo 6.1: *"Se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las administraciones públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos."* La ley, conectora ya de las dificultades que habitualmente supone para la Administración Pública la modernización tecnológica, establecía unos plazos que se entendían de adaptación a partir de los cuales los ciudadanos podrían hacer valer sus derechos. Así, la disposición final tercera de la Ley 11/2007 de 22 de noviembre de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos daba como fecha límite el 31 de diciembre de 2009 para que todos los ciudadanos pudieran ejercer con plenitud sus derechos por medios electrónicos en cualquier procedimiento y actividad de competencia de la Administración General del Estado. Por su parte, el apartado 3 de esta disposición final tercera establecía que *"en el ámbito de las Comunidades Autónomas, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la presente ley podrán ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009 siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias."* Recientemente y siendo evidente que esta frase de "siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias" daba pie a que las comunidades autónomas no llegaran nunca a garantizar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos por medios electrónicos, se aprovechó la aprobación de la Ley 2/2011, de 4 de marzo de Economía Sostenible para incluir en la disposición final tercera de la Ley 11/2007 un nuevo apartado 5 que dice: *"Las Comunidades Autónomas y las entidades integradas en la Administración Local en las que no puedan ser ejercidos a partir del 31 de diciembre de 2009 los derechos reconocidos en el artículo 6 de esta Ley, en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia, deberán aprobar y hacer públicos los programas y calendarios de trabajo necesarios, atendiendo a las respectivas previsiones presupuestarias, con mención particularizada de las fases en que los distintos derechos son exigibles por los ciudadanos"*.

Es decir, asiste a los ciudadanos el derecho a realizar por medios electrónicos todos los trámites y procedimientos que dependan de una administración pública y si este derecho no puede ser ejercido por el momento, las administraciones responsables de estos procedimientos deben hacer públicos los calendarios en qué, y las actuaciones previstas por las cuales, los ciudadanos podrán exigirlos.

En su redacción última, la Ley 11/2007 de 22 de noviembre de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos no sólo regula la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos sino también obliga a las administraciones públicas a proporcionar los medios para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos legales en todos los procedimientos por estos medios.

Siendo esto así, parece obvio que los procedimientos administrativos que con más frecuencia son utilizados por los alumnos (reconocimiento de créditos, expedición de título, suplemento al título europeo, traslado de expediente, anulación de matrícula, etc.) Deberían disponer tanto de un modelo específico como de la posibilidad de ser tramitados íntegramente por medios electrónicos.

### **c.2. De la tramitación y resolución de solicitudes y recursos**

El circuito interno que la universidad tenga establecido para tramitar las peticiones que realizan los alumnos -usuarios habituales de los servicios- no tiene por qué ser conocido por ellos y de hecho, en las administraciones en las que ha optado por establecer la ventanilla única, es frecuente que los ciudadanos desconozcan los procesos internos, a veces complejos, que siguen los expedientes en su tramitación hasta ser resueltos. Sin embargo, la Ley 30/1992 de LRJPAC, en su versión definitiva una vez incorporadas las modificaciones que hizo de la misma la Ley 4/1999 de 13 de enero, deja claro en su artículo 35, como ya se ha mencionado, el derecho, entre otros, que tiene quien se relaciona con la Administración a conocer el estado de tramitación de su procedimiento y a identificar a las autoridades y personal bajo cuya responsabilidad se tramite. Viene esto al caso en el asunto que nos ocupa a que cuando un alumno solicita la anulación parcial o total de matrícula su instancia es remitida por la Secretaría directamente al Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado, ya que el artículo 9.2 del Acuerdo Normativo 9094 del día 5 de junio de 2009 por el que se aprueba el Reglamento académico de la Universidad dice que *"Las solicitudes de anulación total o parcial de matrícula serán resueltas por el Vicerrector competente en materia de Ordenación académica"*. Dado que la UIB no tiene, como hemos visto, ningún período en que se permita la modificación sin justificación de las asignaturas matriculadas (un trámite que en muchas otras universidades se realiza en línea o se resuelve directamente en las secretarías de las facultades como un asunto de trámite sin más complicación), no puede extrañar que el órgano unipersonal que tiene reglamentariamente atribuida la competencia de resolver las solicitudes de anulación total o parcial de matrícula (el vicerrector de Ordenación Académica) reciba prácticamente cada día peticiones de alumnos en una cantidad que nadie humanamente puede resolver si además se tiene que ocupar, como corresponde y sucede, de muchos otros asuntos de más envergadura. Es así que de facto las peticiones de anulación parcial o total de matrícula son derivadas para su estudio, propuesta de resolución y materialización de la misma al Servicio de Alumnos. Es de suponer entonces que se llevan a cabo en este Servicio los trámites formales que deben permitir reflejar en una resolución administrativa la voluntad del órgano unipersonal que tiene la competencia jurídica de resolver. Sin embargo, parece que esto no sucede. La Sindicatura de Greuges ha tenido acceso a suficientes resoluciones del Vicerrectorado de Ordenación Académica en materia de anulación de matrícula, desestimatorias por otra parte, como para inferir que las resoluciones desestimatorias son tan idénticas entre sí (a excepción del nombre del interesado, estudios y fechas) que parece que se dispone de una plantilla con la que se responde a las solicitudes presentadas por los alumnos en esta materia, sin que por tanto cada solicitud sea vista a fondo de manera individualizada y atendiendo los hechos particulares expuestos. Así, las resoluciones desestimatorias de anulación de matrícula incluyen siempre tres considerandos: a) el alumno pide la anulación por causa no imputable a la UIB b) el alumno pide la anulación por causa no prevista al Reglamento Académico c) el alumno "no aporta argumentos que desvirtúen la solución a que se ha llegado", la conclusión es entonces la de desestimar la petición del

alumno. Dado que contra las resoluciones que dicta el órgano competente en materia de anulación de matrícula (vicerrector de Ordenación Académica) sólo cabe recurso de alzada ante la Rectora, se deducirá que estas resoluciones son de forma indudable un acto administrativo, de trascendencia jurídica para los interesados, ya que en este caso limita intereses legítimos y es dictado en ejercicio de una potestad atribuida reglamentariamente al vicerrector competente en materia de Ordenación Académica.

El hecho de que la resolución sea un acto administrativo exige, según el artículo 54 de la LRJPAC, que el acto sea motivado. Numerosas sentencias consultadas confirman, en efecto, la necesidad de que la Administración motive sus actos, porque de lo contrario el interesado, en este caso el alumno, no puede conocer las razones que han llevado a estimar o desestimar su petición. Por eso, "motivar" obliga a hacer públicas las razones de hecho y de derecho que justifican y fundamentan el acto administrativo, pues -aunque parezca un juego de palabras- una cosa son los "motivos" de un acto y otra muy diferente la "motivación". Así, los "motivos" de un acto son las causas por las que la administración decide, pero la "motivación" es una exigencia formal que obliga a que la Administración exprese y haga públicas las razones que han servido de fundamento a su decisión. Por ello, la motivación consistirá en un razonamiento o explicación racional de los hechos después de analizarlos en relación a la norma jurídica donde los hechos cobran significado.

Por otra parte, aunque no sea su función más trascendente, la motivación desempeña también un papel formal ante el administrado, en este caso el alumno. La motivación asegura y garantiza la seriedad con que la Universidad ha analizado el caso que el alumno ha presentado y exterioriza ante sí el rigor con el que ha tomado en consideración su petición, ya que la formalidad de la respuesta con que el alumno verá contestada su petición igualmente formal es una prueba de respeto a la manifestación de los derechos de las personas que la Universidad debe preservar siempre. Esto no quiere decir que la motivación sea un mero requisito formal, además de eso, es una cuestión de fondo indispensable para que el administrado (el alumno) conozca con qué fundamento la Universidad ha estimado o desestimado su petición, y para que, en este último caso, pueda contrargumentar, alegar y aportar las pruebas que correspondan en segunda instancia o, agotada la vía administrativa, a la vía contenciosa. Viendo algunas de las resoluciones que ha dado la Universidad a peticiones de anulación de matrícula formuladas por alumnos parece claro que se debería hacer un esfuerzo para motivar y fundamentar las decisiones que se toman, ya que la motivación, entendida como acabamos de exponer, es inexistente en ninguna de las resoluciones de esta naturaleza que ha podido conocer la Sindicatura.

Por otra parte, cuando la resolución que recibe el alumno sobre su petición de anulación de matrícula es desestimada y decide, en ejercicio de su derecho, presentar recurso de alzada ante la Rectora de la Universidad, el circuito que sigue su segundo escrito es diferente en algunos puntos al que siguió el primero pero, como veremos, coincidente en un aspecto a nuestro juicio decisivo. Así, cuando un alumno registra un recurso de alzada contra una resolución desestimatoria en materia de anulación de matrícula (o cualquier otro asunto de ordenación académica) este es recibido por el órgano unipersonal competente (la Rectora) y trasladado a la Asesoría Jurídica de la Universidad. Se entiende que, al tratarse de un recurso de alzada que pondrá fin a la vía administrativa y contra el que sólo se podrá interponer recurso contencioso administrativo, la Asesoría Jurídica deberá entrar en el fondo del asunto, analizar los hechos expuestos, los documentos que haya presentado el recurrente, los antecedentes de derecho y de hecho que sustentan la petición inicial del alumno y del órgano que dictó en primera instancia la resolución definitiva que ahora se recurre, los nuevos argumentos que se aportan etc., es decir, todos los elementos con los que el alumno intenta conseguir la revisión del acto que recurre y que deben ser objeto de enjuiciamiento técnico para que el órgano que ha de emitir juicio discrecional (la Rectora) resuelva conforme a derecho. Sin embargo, como

sucede con el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado, la Asesoría Jurídica se encuentra también desbordada por los múltiples asuntos de los que se ocupa, y dado que no dispone de medios humanos y materiales para llevar formalmente a cabo la tarea de revisar los recursos de alzada que presentan los alumnos termina derivándolos también el Servicio de Alumnos para su estudio y propuesta de resolución, que se pasará después, aunque no siempre, a revisión y firma de la Rectora.

El principio general en derecho administrativo que cada órgano debe ejercer las competencias que tiene atribuidas (art. 12 LRJPAC) tiene según la ley tres excepciones (avocación, delegación y sustitución) y tres mecanismos legales que pueden operar para que, sin modificar la atribución de competencias, se modifiquen las circunstancias materiales en que estas competencias se ejercen: delegación de firma, encargo de gestión y suplencia. En el caso que comentamos entendemos que, de forma no declarada, se estaría recurriendo para la resolución de los recursos presentados por los alumnos en materia de anulación de matrícula (y presumiblemente para el resto de asunto de ordenación académica) en una encomienda de gestión al Servicio de Alumnos. De hecho debe haber sucedido así aunque no exista norma expresa, ya que según se lee en la página web del Servicio de Alumnos, las funciones del área académica son "gestionar y tramitar las instancias presentadas al Vicerrector de Ordenación Académica "[http://salumnes.uib.es/ord\\_academica](http://salumnes.uib.es/ord_academica) ". Nada impide que el Vicerrectorado de Ordenación Académica pueda encomendar, sin renunciar al ejercicio de su competencia, la realización de actividades materiales, técnicas o de servicios, a otro órgano del que es superior jerárquico (el Servicio de Alumnos en este caso), también parece lógico que el órgano unipersonal que tiene atribuída estatutariamente la competencia de resolver los recursos de alzada, que es la Rectora, encargue a la Asesoría Jurídica/Secretaría General la revisión técnica de los recursos recibidos, especialmente de aquellos cuya resolución agotará la vía administrativa. Sin embargo, lo que no parece recomendable es que, cuando la Asesoría Jurídica /Secretaría General recibe de la Rectora un recurso de alzada que recurre un acto administrativo dictado por el vicerrector de Ordenación Académica en materia de anulación de matrícula u otros de naturaleza similar, transfiera directamente este recurso para su revisión técnica y jurídica al propio Servicio de Alumnos a quien el vicerrector de Ordenación Académica ya había encomendó la tarea en primera instancia.

Sin duda cualquier jurista, y quizás incluso sin necesidad de ser un experto, podría encontrar justificación legal a esta forma de actuación, pero, lo que la Sindicatura quiere hacer notar con esta reflexión no es tanto la "ilegalidad" del procedimiento, extremo que desconoce y sobre el que no puede ni debe pronunciarse, como la debilidad de un procedimiento que oscurece innecesariamente la legitimidad del mismo e instala dentro del administrado la duda sobre su seguridad jurídica en cuanto a disponer de suficientes garantías de que son realmente instancias diferentes las que han conocido y resuelto su petición.

La Sindicatura es consciente de los graves problemas económicos por los que atraviesa actualmente la Administración pública universitaria y de la escasez de recursos humanos y materiales que afecta a muchos de los servicios, pero eso no puede ser excusa para no ofrecerlos con todas las garantías que la ley otorga a los ciudadanos que los utilizan (los alumnos en este caso). Una solución relativamente sencilla en el procedimiento planteado consistiría en trasladar la primera instancia de reclamación de los alumnos a las facultades, para que fueran los decanos que resolvieran los asuntos académicos planteados, quedando así los servicios del Rectorado a disposición de la Rectora para que, como superiora jerárquica de todos los órganos de la universidad, pudiera resolver los recursos que son de su competencia y que, mediante disposición reglamentaria, podría incluso delegar en el Vicerrector de Ordenación Académica, cosa que ahora no puede hacer porque no se puede delegar una competencia en el mismo órgano que resolvió en primera instancia. No hay duda tampoco que una modificación del Reglamento académico en el sentido que se ha



fundamentado en el apartado A) y una mejora del procedimiento por medios informáticos como se ha argumentado en el apartado B) contribuiría también notablemente a disminuir el número de recursos presentados por los alumnos (dado que convertiría algunas de sus peticiones en simples asuntos de trámite), aumentaría las garantías de los procedimientos y, sobre todo, daría cumplida cuenta de algunos deberes que la Administración universitaria debería ser capaz de resolver con más eficacia.

**Conclusiones del apartado C):** Salvo mejor juicio, se desprende de los argumentos expuestos:

1. Que la Universidad debería disponer en papel pero también en forma electrónica de impresos específicos para solicitar la anulación total de matrícula, para solicitar la modificación de la misma y para todos aquellos procedimientos frecuentemente utilizados, con expresión de su destinatario y de los apartados necesarios a cumplimentar para garantizar que la petición prospere.
2. Que la Universidad debería hacer público el calendario en el que todos los procedimientos administrativos serán accesibles para los usuarios y se podrán tramitar por medios electrónicos
3. Que las resoluciones definitivas que reciban los alumnos en respuesta a sus peticiones tienen que ser necesariamente motivadas, razonadas y explicadas y deben haber sido analizadas en su forma y en su fondo de forma individual, sin ser despachadas de oficio como un mero asunto de trámite.
4. Que se debe garantizar que la instancia que conozca y vea un asunto que está a punto de agotar la vía administrativa y que por ello se ha planteado como recurso de alzada ha de ser necesariamente diferente a la que haya conocido y visto el asunto en primera instancia.

#### V. INTERPRETACIÓN DE LOS HECHOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA ANALIZADA

Hemos considerado necesario realizar este largo análisis para poder interpretar los hechos expuestos en el capítulo III de acuerdo al conjunto íntegro de normas que creemos que los afectan, más allá por tanto del artículo 9 del Reglamento Académico en el que, como hemos visto, se regula la anulación total o parcial de matrícula en la UIB.

El alumno que presentó el caso a la Sindicatura –recordémoslo- se había matriculado por medio del procedimiento de automatrícula que tiene establecido la UIB el día 22 de septiembre de 2011. Menos de veinticuatro horas después, viendo que el programa no le dejaba modificar su elección de asignaturas, fue hasta la Secretaría del centro y allí se le indicó que “no podían hacer nada” y que si quería modificar su selección de asignaturas debería simultáneamente, de un lado, elevar una instancia al Vicerrector de Ordenación Académica solicitándolo y, de otro, hacer efectivo el importe de la matrícula cuyo plazo vencía el día 28. Fijémonos que cuando el alumno recibe esta información: a) la prestación del servicio que se contrata (formación académica superior) no se ha iniciado aún; b) también, que aún no se ha hecho efectivo el pago del precio público establecido para dicho servicio; c) que el proceso de automatrícula no ha informado al alumno de las consecuencias que sus sucesivos clics en los iconos van a ocasionarle, entre ellos, que no será posible modificar la elección de asignaturas, pues de ser así no hubiera acudido a Secretaría a pedir la modificación; d) que no han transcurrido siete días desde que el proceso de contratación electrónica finalizó. Este es el primer punto en el que a nuestro juicio el procedimiento administrativo establecido ignora los preceptos legalmente establecidos en las distintas normas analizadas *in extenso* en el apartado A), a saber, la Ley 34/2002 de 11 de julio de *Servicios de la Sociedad de la Información y del comercio electrónico*; el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, *por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*; y Ley 8/1989, de 13 de abril, de *Tasas y Precios Públicos* (BOE del 15 de abril de 1989), modificada por la Ley 25/1998, de 13 de julio, de *modificación del régimen legal de las tasas*

*estatales y locales y de reordenación de las prestaciones patrimoniales de carácter público* (BOE de 14 de julio), además de ignorar también la regulación de este procedimiento en la mayor parte de Universidades españolas en las que, como hemos visto, la modificación del listado de asignaturas que integran una matrícula es un simple trámite que realizan los alumnos dentro de un plazo determinado.

El procedimiento establecido es tan sumamente rígido que cuando un futuro alumno de la UIB da al icono “guardar” en la última pantalla del programa de automatrícula queda formalmente matriculado sin que tenga ya la más remota posibilidad de realizar el menor cambio y quedando comprometido a pagar suceda lo que suceda, pues lo que el Reglamento Académico establece como procedimiento ordinario para pedir anulación parcial o total de matrícula sólo opera si se producen causas extraordinarias, lo que la mitad de las veces no sucede. Es cierto que en algún momento del procedimiento que se establezca el alumno deberá quedar definitivamente matriculado, pero nada justifica que deba ser en el primer paso que el alumno da por medios electrónicos, especialmente si se considera que el artículo 9 del Reglamento Académico no deja resquicio a la modificación sin justificación, al contrario de lo que sucede en el resto de universidades y como la lógica indica que debería suceder, pues la posibilidad de que una persona enmiende un error material en el proceso de matrícula o bien -simplemente- cambie su selección de asignaturas por razones que en ningún caso son de la incumbencia de la Administración, debe ser algo factible dentro de un margen razonable y limitado de tiempo porque así lo disponen las leyes que protegen a los usuarios de los servicios de la sociedad de la información que contratan por medios electrónicos.

Así, en nuestra Universidad, de un lado se ha aprobado una normativa excesivamente rígida en cuestión de modificación de matrícula, que en vez de facilitar la gestión la dificulta, pues genera constantes peticiones de alumnos que al seguir la larga tramitación establecida no pueden ser convenientemente resueltas desde el punto de vista de la formalidad y de la garantía jurídica que merecen; de otro lado, se ha optado por un programa también rígido que incumple algunas garantías básicas que la contratación electrónica debe hoy ofrecer a los usuarios.

La trampa involuntaria en la que se ha encontrado el alumno que ha presentado la queja a esta Sindicatura se ha generado por la convergencia en el proceso de matrícula de: a) una normativa ilógica que impide la modificación de la composición de la matrícula; b) un programa de automatrícula que ignora los derechos básicos de los usuarios de la contratación de servicios por medios electrónicos y c) un circuito de reclamación/resolución de recursos en vía administrativa que por sobrecarga de trabajo impide entrar en el fondo de las peticiones y atenderlas debidamente.

Así, desde el 23 de septiembre en que el alumno presenta instancia al Vicerrector una vez detectada la necesidad de eliminar de la lista una de las doce asignaturas seleccionadas, hasta el 12 de diciembre en que el alumno agota la vía administrativa, transcurren tres meses en que su petición recorre el circuito que hemos explicado en el apartado C) sin que por supuesto vea estimada su solicitud.

En la primera instancia, cuando el alumno escribe al Vicerrector de Ordenación Académica, es en realidad el Servicio de Alumnos quien examina su petición sin tener en cuenta para ello ninguna de las normas que aquí se han comentado, sino exclusivamente un reglamento interno de la Universidad que ni se menciona convenientemente en el texto ni se explica cómo se utiliza para fundamentar la desestimación. Así, la instancia presentada por el alumno al Vicerrector de Ordenación Académica es desestimada en una resolución que no examina si quiera los motivos alegados por el alumno.

En segunda instancia, cuando el alumno plantea ante la Rectora su recurso de alzada éste sigue el procedimiento que vimos en el apartado C) y por ello es visto de nuevo *de facto* por el Servicio de Alumnos, que realiza una nueva propuesta de Resolución si cabe más breve aún que la que redactó en

primera instancia. De esta forma, la resolución del recurso de alzada tiene menos de veinte líneas, y en ellas no se entra en las cuestiones de forma y de fondo que afectan el acto impugnado, algo que siempre debe hacerse en un recurso aunque esas cuestiones no hayan sido alegadas por los interesados (artículo 113 LRJPAC) y especialmente cuando ese recurso es de alzada, lo que significa que va a agotar la vía administrativa y, además, así lo ha solicitado expresamente el alumno que lo ha planteado. En su recurso de alzada el alumno escribe: *“¿en qué apartado del Reglamento se dice que no puedo presentar este tipo de solicitudes? Lo pregunto básicamente porque no creo que sea adecuado limitarse a decir: ‘no está previsto en el Reglamento académico de esta Universidad’ ¿qué es lo que no está previsto?, no lo he entendido, ¿es el hecho de que solicite darme de baja de una asignatura que ni tan siquiera había pagado [...] necesito una explicación porque me he perdido, creo que alguien me asesoró mal y me encuentro en una absoluta indefensión”*. Por supuesto que en la resolución del recurso de alzada no se le da ninguna explicación que permita al alumno entender por qué no se estima su petición, simplemente, el recurso se despacha en unas líneas en las que se lee: *“os reiteráis en vuestra petición de daros de baja de una asignatura y que se os devuelvan las tasas abonadas en concepto de matrícula de una asignatura [...] y visto que no argumentáis ningún supuesto de los establecidos en el artículo 9 del Reglamento Académico se considera en vigor la resolución adoptada y se desestima vuestra petición.”* La resolución viene así a decirle al alumno *“vuelve Ud. pedir lo mismo que ya pedía y la administración, que ya le dijo que no, se lo vuelve a repetir”*, sin explicarle ni la primera ni la segunda vez por qué.

Exigir todos estos requisitos formales y de fondo a las resoluciones definitivas y a las que agotan la vía administrativa puede parecer excesivo para contestar una simple petición de un alumno que desea eliminar una asignatura de la lista que eligió para matricularse mucho antes de pagar y mucho antes de empezar el curso. Y es que sin duda es excesivo, por no decir ridículo, porque las instancias más altas de la Universidad, entre ellas, los Vicerrectores y la Rectora, tienen tareas más decisivas que las de entrar a conocer los precedentes de hechos y los fundamentos de derechos que llevan a un estudiante a corregir un impreso de matrícula en el que eligió una asignatura queriendo elegir otra, o escogiendo una asignatura que en realidad no desea cursar. Sin embargo, ha sido la Universidad la que ha convertido absurdamente un procedimiento de trámite –la modificación inicial de una matrícula– en un procedimiento administrativo rígido e inflexible que puede dar lugar incluso a un contencioso. El alumno no hace más que utilizar las vías que la propia universidad le plantea (recurso al vicerrector, recurso de alzada, etc.), y toda vez que no tiene alternativa y las utiliza tiene derecho a que su petición sea tratada con el rigor y la seriedad que esas vías exigen; lo que no puede hacer la universidad es brindar esas vías y luego despachar los asuntos tratados en ellas como un mero trámite, pues son asuntos que la propia Universidad ha convertido en actos administrativos definitivos con todas sus consecuencias. Si para la Universidad una modificación inicial de matrícula, antes de iniciar el curso e incluso antes de pagar, es un asunto muy grave y para responder a una petición de este tipo obliga a movilizar a la Secretaría de un centro que inicia el trámite, a un Vicerrectorado, a un Servicio de Alumnos, a la Asesoría Jurídica y a la Rectora, entonces, esos órganos deben responder con toda la seriedad que la propia institución ha concedido al hecho (por ridículo que sea) y no resulta admisible que reduzca el problema a un mero asunto de trámite, que se despacha con una plantilla en veinte líneas y saltándose todos los requisitos formales que deben tener las Resoluciones mediante las que la Administración impone su voluntad ante los administrados, limitando sus derechos, sus libertades o sus intereses.

No cabe duda que el sentido común obliga a posicionar las cosas en su justo lugar y por tanto a sugerir que la modificación inicial de una matrícula sea en la UIB lo que nunca debió dejar de ser, un mero trámite que los alumnos puedan realizar en Secretaría, dentro de un plazo, o bien hasta unos días (siete mínimo)

después del cierre y envío de la matrícula on-line, con el visto bueno del decano o vicedecano en algún otro momento posterior si así se desea, es decir, mediante cualquiera de las fórmulas que utilizan la mayor parte de universidades, pero sobre todo mediante un procedimiento que no pierda de vista la necesidad urgente de eliminar trabas burocráticas que no garantizan derechos y sí suponen una inversión notable de tiempo y esfuerzo para los interesados (los alumnos) y las muchas instancias universitarias que intervienen en él. No obstante, si la Administración persiste en considerar la petición de modificación inicial de matrícula un acto suficientemente grave como para mantener la regulación normativa existente y el circuito de tramitación actual, entonces deberá exigírsele también que todas las instancias que intervengan lo hagan conforme a lo dispuesto en la legislación y doten las resoluciones del rigor en la forma y en el fondo que deben tener, y las distintas instancias aseguren su independencia, pues si bien puede parecer lógico que la Administración tenga por costumbre no contradecirse a sí misma, eso no significa que sea justo, y es parte de la garantía del procedimiento que asiste a los alumnos que cada instancia revise con independencia los hechos y las solicitudes que estos realizan como resultado de un circuito administrativo impuesto por la universidad.

Queda desde el punto de vista formal un último asunto a comentar respecto de la Resolución al Recurso de Alzada que presentó el alumno y que se suma a lo ya dicho anteriormente en relación al descuido en el fondo y en la forma que ha caracterizado el actuar de la Administración en este caso. La Resolución que contestaba el Recurso de Alzada fue firmada el día 7 de diciembre de 2011 *“por delegación de la Rectora”* por el Vicerrector de Ordenación Académica. Recordemos que en primera instancia ya fue el Vicerrector de Ordenación Académica quien resolvió la petición planteada por el alumno. Ese hecho impide que la Rectora delegue en el Vicerrector de Ordenación Académica la resolución de este y de cualquier otro caso que suponga la revisión en alzada de un acto administrativo que dicho vicerrectorado haya resuelto por ser el órgano reglamentariamente competente para ello. En efecto, según el artículo 12 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común (modificada por la Ley 4/1999 de 13 de enero), la competencia es irrenunciable y se ejerce siempre por el órgano que la tiene atribuida salvo delegación o avocación. La delegación de competencias está expresamente regulada en el artículo 13 de la misma ley, que dispone –entre otros- la imposibilidad de delegar *“la resolución de recursos en los órganos administrativos que hayan dictado los actos objeto de recurso”*. También el Acuerdo Normativo 9717 del día 25 de febrero de 2011 *por el que se aprueba el régimen de gobierno de la Universidad de las Islas Baleares*, señala en su artículo 61 que la delegación de competencias debe ser expresa y que de ningún modo podrán delegarse las competencias recogidas en las letras e), f), g), k), l), m), q), r), s) y u) del artículo 38 de los Estatutos de la Universidad [publicados en el BOIB núm. 76, de 22 de mayo-Decreto 64/2010, de 14 de mayo]; en concreto el artículo 38 apartado 1, letra q) atribuye al Rector la competencia de *“resolver los recursos de alzada contra las resoluciones y los acuerdos del resto de órganos de la Universidad de los cuales es el superior jerárquico”*. Es innegable pues que el Vicerrectorado de Ordenación Académica es en este caso un órgano manifiestamente incompetente para resolver este recurso *“por delegación de la Rectora”*, lo que convierte el acto administrativo dictado en dicha resolución en un acto nulo de pleno derecho.

No cabe duda que podría argumentarse que el acto que el Vicerrector de Ordenación Académica realizó *“por delegación de la Rectora”* no fue el de *“resolver el recurso de alzada”* sino sólo el de firmarlo, pero incluso la delegación de firma hubiera requerido como mínimo de la existencia de una resolución expresa, como lo ha sido, en su caso, la delegación de firma que la Rectora de la Universidad ha hecho de un asunto de mucha menor trascendencia como es la competencia de firmar los convenios para establecer

programas de intercambios de estudiantes que ha atribuido por Resolución 9801 del Rectorado del día 11 de mayo de 2011 (FOU 349) a la titular del Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación.

Este último defecto, que a nuestro juicio es de fondo, invalida la Resolución de día 7 de diciembre por la que se puso fin a la vía administrativa y, puesto que la Ley lo permite, la administración universitaria debería –advertida la nulidad- revisar dicha Resolución y dictarla de nuevo conforme a derecho.

Considera esta Sindicatura que ya que la Universidad debe subsanar los errores que ha cometido en el procedimiento que ha conducido a esta Resolución definitiva debería aprovechar esta oportunidad para entrar en el fondo del asunto planteado por el estudiante y tener en cuenta cuando menos la revisión de la normativa que se ha hecho en el capítulo IV de esta Resolución. De esta forma, aunque atendiendo exclusivamente a la aplicación en sentido estricto del artículo 9 del Reglamento Académico no correspondería estimar la petición formulada por el alumno, aunque sí fundamentar y motivar la desestimación, en esta Resolución de la Sindicatura se ofrecen suficientes argumentos y ejemplos que obligan –entrando en el fondo de la petición- a ampararla en normas de rango superior, como las leyes analizadas (Ley 34/2002 de 11 de julio de *Servicios de la Sociedad de la Información y del comercio electrónico*; Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, *por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*; Ley 8/1989, de 13 de abril, de *Tasas y Precios Públicos* (BOE del 15 de abril de 1989), modificada por la Ley 25/1998, de 13 de julio, de *modificación del régimen legal de las tasas estatales y locales y de reordenación de las prestaciones patrimoniales de carácter público* ) y la normativa que de este asunto hacen la mayor parte de las universidades españolas.

Después de analizar los hechos que han dado lugar al caso 107, la normativa que a nuestro juicio los afectan e interpretada ésta –salvo error u omisión- conforme a derecho y también en beneficio tanto de la Universidad como del miembro de la comunidad universitaria que ha planteado el caso, la Sindicatura de Greuges hace la siguiente:

## VI. RESOLUCIÓN

En relación a la petición formulada por el alumno por primera vez el día 23 de septiembre de 2011 y en Recurso de Alzada ante la Rectora el día 4 de noviembre de 2011, se realizan **a la Rectora Magnífica de la Universidad** las siguientes recomendaciones:

1. Que dé las órdenes oportunas para que se deje sin efecto la Resolución de día 7 de diciembre de 2011 (Registro de Salida 1735 de día 12 de diciembre de 2011) que firmó de forma impropia el Vicerrector de Ordenación Académica y por la que se desestima la petición presentada por el alumno.
2. Que se dicte nueva Resolución del Recurso de Alzada de manera que esta vez la Resolución contenga los elementos formales que correspondan y entre en el fondo del asunto teniendo en cuenta para ello las consideraciones que sobre este caso ha hecho la Sindicatura de Greuges
3. Que se estime la petición del alumno y se proceda a anular la matrícula correspondiente a la asignatura *22509 Régimen Jurídico de Ingreso en la Empresa* y a devolver el importe de dicha matrícula (80,4€) dado que la Universidad aceptó el pago cuando el estudiante ya había ejercido su derecho de desistimiento sobre la asignatura.

En relación al asunto de fondo planteado en este caso y que afecta la regulación de la anulación total y de la anulación parcial de matrícula, se realizan **al Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado de la Universidad** las siguientes recomendaciones:

1. Que se modifique el artículo 9 del Acuerdo Normativo 9094, por el que se aprueba el Reglamento Académico de la Universidad de manera que se distinga entre la anulación total y la modificación de matrícula, al quedar incluida en dicha categoría la anulación.
2. Que para la anulación total se establezca una fecha o un período en que sin necesidad de justificación los alumnos puedan anular totalmente su matrícula
3. Que para la modificación de matrícula, que debe incluir adición, sustitución o anulación de créditos matriculados, se establezca una fecha o un período en que sin necesidad de justificación los alumnos puedan realizar esta modificación, dando lugar a la liquidación correspondiente
4. Que se regule en qué supuestos por qué causas y con qué efectos se podrá conceder una modificación de matrícula o una anulación total una vez pasada la fecha o superado el plazo que la universidad haya establecido para hacerlo de forma ordinaria sin justificación
5. Que se distinga claramente entre los efectos académicos y los efectos económicos de las anulaciones que se estimen transcurrido el plazo ordinario, y que las causas que se consideren justas y suficientes como para conceder la anulación total no pierdan su validez en el transcurso del curso, aunque sus efectos económicos sí puedan variar dependiendo de si se ha iniciado o no la prestación del servicio
6. Que en ninguna de las informaciones ni resoluciones académicas que brinde la universidad aparezca la denominación “tasa” para referirse a lo que legalmente es un “precio público”
7. Que se regule como procedimiento de trámite la modificación de matrícula de manera que se reserve la intervención del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado, y también del máximo órgano Rector de la Universidad para aquellos asuntos, supuestos y casos verdaderamente extraordinarios.

En relación al procedimiento material mediante el cuál se han producido los hechos planteados en este caso y que afecta el proceso de automatrícula y el programa informático que lo gestiona, se realizan **al Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado y al Vicerrectorado de Tecnologías de la Información de la Universidad** las siguientes recomendaciones:

1. Que se revise el procedimiento de automatrícula de manera que cumpla con los requisitos que establece la Ley 34/2002 (LSSI y sus modificaciones)
2. Que se mejore sustancialmente la información que se ofrece a los alumnos en el proceso de automatrícula, especialmente en lo que se refiere a las consecuencias jurídico-administrativas, académicas y económicas que derivarán de la activación o no de determinados iconos.
3. Que se establezca un plazo mínimo de siete días hábiles para proceder a la modificación o anulación de los servicios contratados por medios electrónicos, entre ellos, la matrícula en los estudios conducentes a la obtención de títulos oficiales de Grado y Postgrado y títulos propios
4. Que se haga pública una Guía de Automatrícula de la UIB como documento de obligada consulta para todos los alumnos que el próximo curso vayan a matricularse en la Universidad y en la que se deben incluir con la mayor claridad posible todas las opciones que el alumno va a tener disponible y las consecuencias que se derivarán de la activación o no de cada uno de los iconos de las distintas pantallas.
5. Que se adopten las medidas oportunas para que, en caso de detectar algún tipo de anomalía en el funcionamiento del programa de automatrícula, exista una vía flexible que permita que los propios servicios administrativos o quién se determine tengan la posibilidad material de subsanar dichas

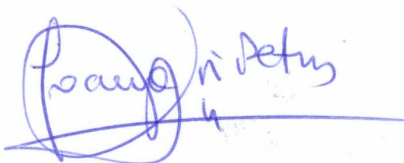
anomalías sin necesidad de iniciar complejos procedimientos que impliquen instancias, recursos y difieran en el tiempo la resolución del incidente.

6. Que se elaboren en papel pero también en formato electrónico los impresos específicos que deberán utilizar los alumnos para cada uno de los procedimientos administrativos más habituales, en especial los referentes a la petición de anulación total o modificación de matrícula, etc. de manera que los propios impresos incluyan todos los apartados necesarios y detallen la documentación anexa que se deberá aportar para garantizar que la petición prospere.
7. Que se haga público el calendario en el que estarán disponibles cada uno de los impresos y los procedimientos administrativos que deben permitir a los usuarios de la UIB realizar todos los trámites a distancia y por medios electrónicos

En relación a los procedimientos que afecten a los alumnos como interesados en los mismos y que puedan ser objeto de recurso en vía administrativa, se realiza **a la Rectora Magnífica de la Universidad** la siguiente recomendación:

1. Que se revise el circuito de tramitación y resolución de los recursos en primera y segunda instancia de manera que se garantice la independencia de las mismas; igualmente, para que pueda garantizarse que la Universidad no adoptará en el procedimiento seguido ninguna posición de privilegio que pueda llevar a la institución a mermar las garantías a las que los alumnos, como ciudadanos que son, tienen derecho, por estar convencida de que ninguno de los alumnos optará por recurrir en vía judicial sus decisiones.
2. Que se reserve la intervención del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado y, como consecuencia, de la Rectora como órgano competente para resolver en alzada las decisiones de aquél, para aquellos asuntos realmente extraordinarios, de manera que muchas de las actuales peticiones que formulan los alumnos en materia de ordenación académica puedan ser resueltas mediante procedimientos de trámite, ágiles y eficaces, en los propios servicios administrativos, con la intervención en su caso de los responsables académicos de las diferentes titulaciones.

Se envía esta resolución al interesado así como a los órganos unipersonales mencionados en el capítulo VI. En anexo aparte, y con autorización previa del interesado, se comunican exclusivamente a la Rectora de la Universidad los datos personales que permiten la identificación del estudiante que ha planteado el caso, para que, en si procede, se materialicen en su expediente académico aquellas recomendaciones hechas por la Sindicatura de Greuges que le afectan personalmente



Palma, a 22 de marzo de 2012