

Informe sobre herramientas tecnológicas de comunicación en la universidad

Recibida en esta Oficina del Defensor Universitario una consulta sobre el posible uso de canales de comunicación alternativos entre estudiantes y profesorado en relación al desarrollo y planificación de la actividad docente, se emite el presente informe con una recomendación general.

Está claro que las tecnologías de la información y las comunicaciones ofrecen a los participantes en los procesos de enseñanza-aprendizaje unas herramientas de enorme potencialidad para su integración en el aula y para la implementación de nuevos modelos de enseñanza. Desde luego, no se pretende desde esta Defensoría Universitaria negar ese potencial y se reconoce que las redes sociales y las herramientas de trabajo colaborativo en red, si son adecuadamente utilizadas y alineadas con la estrategia pedagógica, resultan elementos muy importantes para desarrollar modelos de enseñanza más dinámicos, participativos y con mayor capacidad de atracción hacia el estudiante. Pero también es cierto que se observa cómo en algunos casos estas herramientas tienden a sustituir, especialmente en aspectos de comunicación, a las herramientas informáticas que la universidad pone a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria para facilitar la interacción y comunicación fuera del aula. En particular, este informe hace referencia al uso de las redes sociales y los sistemas de mensajería instantánea como instrumentos de comunicación entre el profesorado y sus estudiantes, sobre todo cuando dicho uso se convierte en el elemento esencial para planificar las actividades docentes. A ese respecto se han producido quejas de estudiantes a los que no les llega información importante porque el profesorado ha utilizado estas vías alternativas de comunicación.

Desde esta Defensoría se recomienda que se utilicen como instrumentos de comunicación exclusivamente las herramientas informáticas que la universidad ofrece (correo electrónico, listas de distribución, foros y avisos en los cursos virtuales en Moodle). Esta recomendación se basa en varias cuestiones que son importantes y que se explicitan a continuación.

En primer lugar, diferentes hechos pueden provocar que las listas de estudiantes matriculados sufran modificaciones, incluso una vez iniciadas las clases (anulaciones de matrícula, incorporación de estudiantes de intercambio, matrículas tras resoluciones del Consejo Social en los casos de incumplimiento de criterios de permanencia,...). En todos esos casos el Servicio de Informática actualiza dinámicamente y de forma automática

las listas de distribución de las asignaturas y la posible vinculación con los cursos virtuales en Moodle. De esta forma, el profesorado puede en todo momento remitir cualquier información de interés a TODOS los estudiantes matriculados. De otro modo se exigiría que el profesorado esté actualizando constantemente sus propias listas de contactos o incorporar nuevos usuarios a grupos de WhatsApp, con la consiguiente probabilidad de cometer errores, olvidos u omisiones.

En segundo lugar debe señalarse la universalidad de las herramientas de comunicación que ofrece la universidad. Todo estudiante cuando se matricula recibe un usuario y una dirección de correo electrónico institucional que lo identificará durante su permanencia en la universidad, que es la única dirección de correo electrónico que tiene carácter oficial en sus actuaciones en la universidad y que le permite identificarse de manera inequívoca. No se considera apropiado que un estudiante se vea obligado a crear un perfil de usuario en una red social o darse de alta como usuario en un servicio de comunicación alternativo, cuando la universidad hace un esfuerzo importante por ofrecer a todos los estudiantes un sistema ágil y robusto de comunicación.

Desde un punto de vista técnico, el uso del correo electrónico institucional permite un seguimiento y trazabilidad de las comunicaciones que no se puede conseguir con otros medios. A esto respecto se ha de tener en cuenta que la información pública de cabecera de los mensajes y por tanto el tráfico de correo de la organización es registrado y monitorizado de acuerdo a las necesidades del servicio y a las obligaciones legales existentes. Estas posibilidades de seguimiento pueden resultar de enorme importancia a la hora de atender posibles reclamaciones, identificación de usos inadecuados de los recursos informáticos,...

Finalmente, pero no menos importante, deben tenerse en cuenta las posibles implicaciones desde el punto de vista de la protección de datos del uso de servicios de comunicación ofrecidos por terceras partes. En ocasiones los profesores en sus comunicaciones pueden utilizar datos de carácter personal (listas de estudiantes, calificaciones, listas de asistencia,...) por lo que deberían tomarse las cautelas correspondientes. En este apartado, desde esta Defensoría nos gustaría igualmente advertir del posible uso inadecuado de sistemas de almacenamiento en la nube (Dropbox, Google Drive, iCloud o similares).

La Política de Seguridad de la Información en la Universidad de Cantabria (aprobada en Consejo de Gobierno de 4-3-2015), establece, en su Artículo 13, que se adoptarán las medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar el nivel de seguridad exigido por la normativa vigente en relación con el tratamiento de los datos de carácter personal, y en su Artículo 32 se señala que cuando la Universidad de Cantabria utilice servicios de terceros o les ceda información, se les hará partícipes de nuestra Política de Seguridad de la Información.

La propia Agencia Española de Protección de Datos, en su *“Informe sobre la utilización por parte de profesores y alumnos de aplicaciones que almacenan datos en nube con sistemas ajenos a las plataformas educativas”* plantea una serie de recomendaciones

entre ellas utilizar aplicaciones que ofrezcan información claramente definida sobre los tratamientos efectuados con los datos, su finalidad, responsables, ubicación de esos datos, periodo de retención, y las garantías con relación a su seguridad. También se insta a incluir las aplicaciones educativas utilizadas en la política de seguridad de los centros al igual que los tratamientos de datos personales mediante apps. Finalmente, en dicho informe se señala:

“Cuando exista en el Centro una plataforma educativa que permita la interacción entre alumnos, y entre estos y los profesores, se aconseja que se prime su utilización para este fin, sin establecer mecanismos de comunicación adicionales.”

En definitiva, por todo lo expuesto desde esta Defensoría Universitaria se recomienda que cualquier comunicación en relación a la planificación de las actividades dentro de las asignaturas se realice usando alguno de los siguientes cauces ofrecidos por la universidad:

1. Correo electrónico desde la cuenta institucional a la lista de distribución de la asignatura (envío de un correo a una dirección de la forma asigXXXX@listas.unican.es)
2. Envío de correo a todos los estudiantes matriculados desde la correspondiente opción del Campus Virtual.
3. Uso de las herramientas internas de comunicación de la plataforma Moodle.

En relación al uso de sistemas de almacenamiento en la nube, se recomienda igualmente utilizar en su lugar las funcionalidades que incorporan los cursos virtuales creados por la plataforma Moodle o bien las herramientas de alojamiento en red proporcionadas por el Servicio de Informática.

Ángel Cobo Ortega
Defensor Universitario