

## Estatuto del defensor del usuario de e-learning

### Artículo 1

#### En qué consiste

El **Defensor del usuario de e-learning** (alumno), es una persona independiente, con experiencia reconocida y cuya función consiste en escuchar y asesorar en su caso, al usuario de la formación virtual, emitiendo opiniones objetivas, basadas en criterios de equidad y buena fé, que contribuyan a resolver cuestiones derivadas de la relación entre los Centros de Formación Virtual, ya sean públicos o privados y el alumno.

Asimismo, recogerá experiencias individuales de alumnos, percibidas como usuario de la formación virtual y que podrá difundir a través de **AEFOL**, a fin de que pueda beneficiarse de las mismas el resto del colectivo.

### Artículo 2

#### Quién puede acudir al Defensor del alumno

Toda persona física que haya contratado un curso virtual, en una entidad vinculada a **AEFOL**, y que se sienta perturbada en sus derechos o bien tenga alguna iniciativa, relacionada con los servicios docentes contratados y que desee manifestar libremente, con independencia de las acciones concretas que pueda emprender ante los órganos legales pertinentes.

### Artículo 3

#### Cuándo se puede acudir al defensor del alumno

Básicamente cuando haya sufrido algún problema relacional con la corporación docente o bien, alguna circunstancia extraordinaria que desee trasladar.

### Artículo 4

#### Funciones del Defensor del usuario e-learning

El Defensor del usuario de e-learning tiene una función meramente consultiva, no ejerciendo funciones de juez, árbitro ni mediador.

Su cometido no es juzgar, ni tampoco prejuzgar las cuestiones que se le sometan a consulta, sino recoger las reclamaciones y asesorar según su leal saber y entender al alumno-usuario sobre las mismas, pudiendo emitir un informe o dictamen no vinculante para las partes.

Los informes o dictámenes elaborados por el defensor del alumno no tendrán valor pericial probatorio ante un órgano administrativo o judicial.

## **Artículo 5**

### **Cómo acudir al defensor del alumno**

Siempre por escrito dirigido a AEFOL enviado por vía e-mail o por correo ordinario, indicando en cualquier caso, además de la causa y los sujetos objeto de la cuestión planteada, y en caso de denuncia de reclamación, se acompañara un breve historial de las acciones planteadas hasta la fecha.

## **Artículo 6**

### **Datos que deberán constar en la reclamación**

Al objeto de contestar oportunamente, si ello procede, el alumno-usuario deberá consignar en su comunicación o reclamación:

Nombre y apellidos.

Dirección y teléfono

Dirección de e.mail

D.N.I.

Datos de la entidad con la que ha existido conflicto.

Breve explicación de las causas objeto de la reclamación que se pretende.

## **Artículo 7**

### **Como actúa el Defensor del alumno –usuario**

Una vez recibida la reclamación correspondiente, se acusará recibo en un plazo mínimo de una semana, que podrá demorarse dependiendo de la acumulación de expedientes por resolver.

A continuación y de acuerdo con los datos facilitados, se estudiará el contenido de la reclamación, y se remitirá, en su caso, copia a la entidad objeto de la misma, recabando información y antecedentes de los hechos.

El alumno-usuario, deberá facilitar siempre la información necesaria, para poder conocer el asunto en cuestión.

Una vez contrastados los hechos y argumentos de las partes, el Defensor del alumno-usuario, en función de la importancia del asunto, y con carácter meramente conciliador puede emitir un informe o dictamen no vinculante, en el que expresará su opinión de buena fe, indicando según su entender las vías administrativas y/o judiciales a que hubiere lugar, en interés de los derechos del alumno-usuario.

Dado el carácter altruista de esta función, el Defensor del alumno-usuario, se reserva el derecho de contestar aquellas reclamaciones que no reúnan los requisitos previstos en el artículo anterior.

## **Artículo 8**

### **Qué efectos tienen las resoluciones del Defensor del alumno-usuario**

Aunque según se dispone en el artículo cuarto, los dictámenes del Defensor del alumno no tienen carácter vinculante, no obligando a la parte que es objeto de reclamación, los mismos, pueden contribuir a centrar la controversia e incluso a evitar si ello fuera posible, la posible reclamación por vía judicial.

Todo ello sin menoscabo de que la entidades integradas a AEFOL, podrán designar, con carácter profesional, al Defensor del alumno-usuario, como árbitro de equidad, en aquellas cuestiones, de interpretación de carácter elemental que puedan producirse, todo ello, sin perjuicio de que pueda optarse por la vía legal correspondiente.

## **Artículo 9**

### **Qué coste significa para el alumno-usuario**

El Defensor del alumno-usuario e-learning es un servicio gratuito que ofrece AEFOL, como mejor servicio y garantía a los usuarios de formación virtual y a sus empresas asociadas.

Los dictámenes e informes que realice el Defensor del alumno-usuario, derivados del asesoramiento y la opinión, en evitación de conflictos con las centros de formación y/o otras partes implicadas, no tienen coste alguno para el mismo, mientras no supongan la profesionalización del tema o se originen por algún motivo gastos o suplidos.

## **Artículo 10**

### **Qué ventajas suponen para el alumno-usuario**

El interés del colectivo de AEFOL es asegurar en la medida de lo deseable:

- Una formación virtual objetivamente cualificada y de calidad
- Una relación entre alumno y centro docente, plana, fácil y leal
- El reconocimiento del e-learning, como una auténtica alternativa formativa gracias a la tecnología.
- En lo posible evitar conflictos entre las partes interesadas para el buen funcionamiento de este procedimiento.
- Y por último, el Defensor del alumno-usuario e-learning constituye una vía para canalizar las reclamaciones, impresiones e inquietudes de los usuarios de la formación virtual .

**TEXTO REDACTADO POR EL PRIMER Y ACTUAL DEFENSOR DEL USUARIO DEL E-LEARNING**

**(c) Profesor Don Miquel  
Bonet**

Este documento es propiedad  
exclusiva del autor

---

Con la colaboración de

