

**III. OTRAS DISPOSICIONES****AGENCIA PARA LA CALIDAD DEL SISTEMA UNIVERSITARIO DE GALICIA**

*RESOLUCIÓN de 4 de febrero de 2022 por la que se ordena la publicación del Acuerdo de la Comisión Gallega de Informes, Evaluación, Certificación y Acreditación (CGIECA), de 17 de diciembre de 2021, por el que se aprueba el protocolo por el que se define el procedimiento de resolución de reclamaciones y recursos interpuestos ante el consorcio en el ámbito de las funciones de emisión de informes, evaluación, certificación y acreditación que tiene atribuidas.*

Antecedentes:

I. Los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG), aprobados por la Conferencia de Ministros celebrada en Ereván el 14 y 15 de mayo de 2015, de obligado cumplimiento para todas las agencias que deseen ser miembros de pleno derecho de la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) y, por lo tanto, acceder al Registro Oficial Europeo de Agencias (EQUAR), concretamente en el criterio 2.7, señalan:

Los procesos de reclamaciones y recursos deben definirse de manera clara como parte del diseño de los procesos de aseguramiento externo de la calidad y deben comunicarse a las instituciones.

Las directrices que desarrollan este criterio son las siguientes:

Con el fin de proteger los derechos de las instituciones y garantizar una toma de decisiones justa, el aseguramiento externo de la calidad debe aplicarse de un modo abierto y responsable. No obstante, puede haber malentendidos o situaciones de discrepancia sobre el proceso o los resultados formales. Las instituciones han de tener acceso a procesos que les permitan plantear cuestiones de interés a la agencia. Las agencias deben tratar dichas cuestiones de manera profesional mediante un proceso bien definido que se aplique de manera sistemática.

Un procedimiento de reclamaciones permite a la institución manifestar su descontento sobre el desarrollo del proceso o de aquellos que lo han llevado a cabo.

En un procedimiento de recurso, la institución pone en cuestión los resultados formales del proceso, cuando puede demostrar que el resultado no se basa en una evidencia sólida,



que los criterios no se han aplicado correctamente o que los procesos no se han implantado de manera sistemática.

La aplicación de este criterio se limita, pues, a las actividades de las agencias directamente relacionadas con la evaluación, acreditación o informe de la calidad universitaria, tanto en la dimensión institucional como en la de la evaluación de su profesorado. Quedan fuera de su ámbito de aplicación aquellas otras actividades de las agencias tales como los estudios en materia de calidad, la promoción, coordinación y cooperación entre universidades y otros órganos de evaluación, o aquellas otras funciones administrativas propias del funcionamiento de la Agencia. En definitiva, todas aquellas otras funciones que no lleven implícita la aplicación de un protocolo de evaluación, acreditación o informe de la calidad universitaria.

II. El apartado 2 del artículo 69 de la Ley 6/2013, de 13 de junio, del Sistema universitario de Galicia (LSUG), establece que la garantía de la calidad del SUG constituye la finalidad primordial de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia (ACSUG). A este efecto asume, en el ámbito de la Comunidad Autónoma, la consecución de todos los objetivos a que se refiere la Ley orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de universidades (LOU). El artículo 70 del mismo cuerpo legal establece que será la Comisión Gallega de Informes, Evaluación, Certificación y Acreditación (CGIECA), como órgano superior de evaluación de la calidad de las universidades gallegas, quien realice las funciones que tenga atribuidas la ACSUG de acuerdo con lo establecido en sus estatutos y en la demás normativa de aplicación.

En coherencia con lo anterior, en el artículo 7 de los estatutos de la ACSUG, aprobados por el Decreto 6/2018, de 11 de enero, se establece, en su apartado 1, que, el consorcio realizará, en el ámbito de la Comunidad Autónoma, las funciones que le atribuye la LSUG, así como las funciones de emisión de informes, evaluación, certificación y acreditación previstas en la LOU. Siendo CGIECA (artículo 23 de los estatutos) el órgano superior de evaluación del consorcio, ejercerá con total independencia tales funciones de emisión de informes, evaluación, certificación y acreditación atribuidas al consorcio, así como otras funciones análogas propias del ámbito de la garantía de la calidad universitaria que le puedan ser encomendadas por el Consejo Rector o por la normativa que resulte de aplicación.

III. Siendo la CGIECA el órgano superior de evaluación de la ACSUG, el artículo 25 de sus estatutos establece para esta comisión el deber de actuar con independencia y de adoptar las decisiones últimas respecto de las funciones que tenga atribuidas, de las cuales será la responsable final. En el apartado 3 de este mismo artículo, se establece que



esta comisión será la que apruebe los distintos procedimientos y protocolos de evaluación, informe, certificación y acreditación que correspondan para el desempeño de las funciones que tenga atribuidas.

En coherencia con lo indicado en el párrafo anterior, en el artículo 32 de los estatutos de la ACSUG se establece que los actos administrativos emitidos por esta comisión, en el ejercicio de las potestades que tenga atribuidas, agotarán la vía administrativa y contra ellos podrá interponerse recurso potestativo de reposición o ser impugnados directamente ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo. De este modo, el procedimiento de resolución de quejas y reclamaciones interpuestos contra los acuerdos de la CGIECA determina la mayor parte del ámbito de aplicación de este procedimiento.

Sin embargo, existen actos administrativos que pueden ser dictados en el ámbito de las funciones de emisión de informes, evaluación, certificación y acreditación que tiene atribuidas la ACSUG, y que no competen a la CGIECA, como es el caso de las resoluciones relativas a la inadmisión de las solicitudes presentadas fuera de plazo; al acuerdo de desistimiento del solicitante; al archivo del expediente por no aportar la documentación requerida a los efectos de subsanación, de acuerdo con el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas así como, con carácter general, a la adopción de las resoluciones de expedientes por incumplimiento de requisitos formales. Estas competencias, según el artículo 22 letra n) de los estatutos de la ACSUG, competen a la persona titular de la dirección.

La resolución de las quejas y reclamaciones interpuestas como consecuencia de estas resoluciones también será objeto de este procedimiento.

IV. En su reunión de 8 de octubre de 2019, la CGIECA acordó poner en marcha el estudio conducente a la creación del citado procedimiento.

V. De conformidad con lo expuesto, y de acuerdo con las competencias otorgadas, la CGIECA, en su reunión de 17 de diciembre de 2021, acordó la creación del Comité de Revisión, así como la aprobación del procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas interpuestas ante la ACSUG, en el ámbito de las funciones de emisión de informes, evaluación, certificación y acreditación que tiene atribuidas, con la redacción que figura en el protocolo anexo. Este protocolo fue ratificado por el Consejo Rector de la ACSUG en su reunión de 22 de diciembre de 2021.



## ANEXO I

**Protocolo en el que se define el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas interpuestas ante la ACSUG**

## CAPÍTULO I

**Disposiciones generales**Artículo 1. *Objeto*

El objeto de este protocolo es dar cumplimiento a lo estipulado en los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG), aprobados por la Conferencia de Ministros celebrada en Ereván el 14 y el 15 de mayo de 2015, y definir el procedimiento de resolución de las reclamaciones y quejas que, eventualmente, se interpusiesen ante a ACSUG.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación*

1. Se tramitarán a través de lo dispuesto en este procedimiento aquellas reclamaciones y quejas que, eventualmente, fuesen interpuestas por alguna de las personas interesadas, tanto físicas como jurídicas, como consecuencia del desarrollo por la CGIECA de las funciones que tiene atribuidas en materia de emisión de informes, evaluación, certificación y acreditación, de la calidad universitaria, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de los estatutos de la ACSUG.

2. También se tramitarán a través de lo dispuesto en este procedimiento aquellas reclamaciones y quejas que, eventualmente, fuesen interpuestas por alguna de las personas interesadas, tanto físicas como jurídicas, respecto de las resoluciones dictadas por la persona titular de la dirección de la ACSUG, relativas a la inadmisión de las solicitudes presentadas fuera de plazo, al acuerdo de desistimiento del solicitante, al archivo del expediente por no aportar la documentación requerida a los efectos de enmienda, de acuerdo con el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, así como, con carácter general, a la adopción de las resoluciones de expedientes por incumplimiento de requisitos formales, de conformidad con lo dispuesto en la letra n) del artículo 22 de los estatutos de la ACSUG.

3. Quedan fuera del ámbito de aplicación de este procedimiento las reclamaciones y quejas que se pudieran interponer con motivo de aquellas otras actividades desarrolladas por la ACSUG que no lleven implícitas la aplicación de un protocolo de evaluación, acreditación o informe de la calidad universitaria, tales como los asesoramientos y estudios en



materia de calidad universitaria, la promoción, coordinación y cooperación entre universidades y otros órganos de evaluación, o aquellas otras funciones administrativas propias del funcionamiento de la Agencia.

### Artículo 3. *Régimen jurídico*

El Comité de Revisión se regirá por lo dispuesto en este protocolo y en los estatutos de la ACSUG; por las normas contenidas en la sección tercera del capítulo primero de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia y, con carácter general, por la normativa autonómica de aplicación en materia de Administración digital y por la legislación básica de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo.

## CAPÍTULO II Comité de Revisión

### Artículo 4. *Constitución y composición del Comité de Revisión*

1. Conforme a lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 25 de los estatutos de la ACSUG, la CGIECA crea el Comité de Revisión, que estará constituido por la presidencia, dos vocales y la persona titular de la presidencia de la CGIECA, o el vocal académico de la CGIECA en quien delegue, que asistirá a las reuniones con voz y sin voto.

2. La persona que ocupe la presidencia será nombrada de entre juristas de reconocida y reputada experiencia, y desempeñará las funciones propias de la presidencia de los órganos colegiados, así como las demás funciones que le sean encomendadas por la CGIECA.

3. Las personas que ocupen las vocalías del Comité serán nombradas entre destacados miembros de la comunidad académica, científica y/o profesional. Una de ellas deberá contar con acreditada experiencia en la evaluación de títulos y centros y otra con acreditada experiencia en la evaluación de profesorado. Desempeñarán las funciones propias de los miembros de los órganos colegiados, así como las funciones que les sean encomendadas por la CGIECA.

4. La CGIECA designará y nombrará a una secretaria o secretario del Comité de Revisión, que desempeñará las funciones propias de la secretaría de los órganos colegiados, así como las demás funciones que le sean encomendadas por la CGIECA. Cuando se nombre entre los miembros del Comité de Revisión, además de estas funciones, asumirá las que le correspondan como vocal. También podrá ser nombrado entre algunos de los empleados públicos de la ACSUG. En este caso, asistirá a las reuniones con voz y sin voto.



5. En los casos de ausencia, vacante, enfermedad o cualquier otra causa justificada, la persona titular de la presidencia o de la secretaría del Comité de Revisión será sustituida por la persona que establezca la CGIECA. En caso de que no hubiera ninguna persona designada, ocupará la presidencia el/la vocal de mayor edad. Del mismo modo, en caso de que no hubiera ninguna persona designada, ocupará la secretaría el/la vocal de menor edad.

#### Artículo 5. *Nombramiento y cese*

1. La presidencia y las vocalías del Comité de Revisión serán designadas por la CGIECA y, una vez informado el Consejo Rector de la ACSUG, serán nombradas por la persona titular de la presidencia de la CGIECA, por un período de cuatro años, pudiendo prorrogarse su nombramiento, una única vez, por otros cuatro años más. En todo caso, transcurrido el mandato, continuarán en el ejercicio de sus funciones en tanto no se produzca el nombramiento de las personas que las sustituyan.

2. Tanto la persona titular de la presidencia como las titulares de las vocalías del Comité de Revisión cesarán por la finalización de su mandato, por incurrir en alguna de las causas de incompatibilidad establecida por la normativa, por su destitución por la presidencia de la CGIECA, por incumplimiento de sus funciones, previo acuerdo de esta comisión e informe al Consejo Rector de la ACSUG, o por renuncia expresa. Se entenderá que existe renuncia cuando algún miembro del Comité de Revisión no asistiese a tres reuniones, sin causa justificada, a lo largo de su mandato.

3. Los miembros del Comité de Revisión se comprometen, expresamente, al ser nombrados, a actuar con total independencia, autonomía, integridad e imparcialidad, así como a abstenerse en el supuesto de incurrir en alguna de las causas de abstención previstas en la normativa.

4. La composición del Comité de Revisión se hará pública en la página web de la ACSUG.

#### Artículo 6. *Funciones del Comité de Revisión*

Son funciones del Comité de Revisión:

a) Emitir las propuestas de resolución de aquellas eventuales reclamaciones y quejas que se puedan interponer ante la ACSUG dentro del ámbito de aplicación definido en el artículo 2 de este protocolo, antes de su resolución por el órgano competente.



b) Emitir la propuesta de resolución respecto de las eventuales recusaciones que se puedan interponer por las personas interesadas respecto de los nombramientos que haga la CGIECA en la constitución de los paneles de expertos de los distintos procesos de evaluación, informe, certificación y acreditación relativos a la calidad universitaria competencia de la ACSUG.

c) Emitir los informes respecto de aquellas cuestiones relacionadas con los procesos de evaluación, informe, certificación y acreditación relativos a la calidad universitaria que la CGIECA le pudiese encomendar.

d) Elevar a la CGIECA aquellas propuestas de mejora que considere oportunas respecto de los procesos de evaluación, informe, certificación y acreditación relativos a la calidad universitaria competencia de la ACSUG y, especialmente, en aquellos aspectos que supongan reforzar las garantías de los interesados en estos procesos, así como velar por el correcto cumplimiento de los procedimientos.

e) Proponer las reformas de este protocolo que considere relevantes.

f) Cualquier otra función análoga a las anteriores que pudiese ser encomendada por la CGIECA.

2. Las actuaciones que realice el Comité de Revisión en el ejercicio de las funciones recogidas en las letras a) y c) del apartado 1 del presente artículo y que consistan en la investigación para la elaboración de la propuesta de resolución tendrán la consideración de actuaciones previas, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. Por tanto, tales actuaciones son de carácter interno, y las informaciones, datos y valoraciones recogidos en ellas no están sometidos a la obligación de publicidad activa ni al derecho de acceso a la información pública de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, conforme a lo dispuesto en su artículo 18.1.b).

#### Artículo 7. *Convocatorias y sesiones*

1. El Comité de Revisión celebrará sus reuniones de manera ordinaria, siempre que existiesen asuntos que resolver, de acuerdo con las funciones que tiene atribuidas, y será convocado a través de la secretaría, por indicación de la presidencia o a petición de la mitad de sus miembros. El Comité podrá ser válidamente convocado para que la sesión se realice en varios lugares simultáneamente siempre que los medios técnicos permitan el normal desarrollo de la sesión y el respeto de los derechos de sus miembros.





2. Las convocatorias se harán con una antelación de 72 horas a la celebración de la reunión salvo que la persona titular de la presidencia del Comité aprecie urgencia en la resolución de algún asunto, circunstancia en la que se podrá hacer con 24 horas de antelación. Las convocatorias se harán a través del correo electrónico que previamente indique el miembro del Comité, y siempre que quede constancia de la fecha y hora en la que se produzca la puesta a disposición del miembro del Comité de la convocatoria.

3. En las convocatorias, además de los puntos de la orden del día, se hará constar el lugar, fecha y hora señalada para la reunión, y se adjuntará la documentación que, en su caso, fuese necesaria para la resolución de los temas a tratar.

4. Para la válida constitución del Comité, deberán estar presentes las personas titulares de la presidencia y de la secretaría o, en su caso, las personas que las sustituyan y, al menos, una vocalía con derecho a voto.

#### Artículo 8. *Adopción de acuerdos y actas*

1. Los acuerdos serán adoptados por mayoría simple de votos. No podrá ser objeto de deliberación o acuerdo ningún asunto que no figurase incluido con anterioridad en el orden del día, salvo que estén presentes la totalidad de los miembros del Comité y se acuerde la inclusión del asunto para su deliberación y acuerdo por la mayoría simple de votos.

2. De cada sesión que realice el Comité, la persona titular de la secretaría levantará un acta en la que se especificará, necesariamente, las personas asistentes, el orden del día de la reunión, las circunstancias del lugar y tiempo en las que se realizó, los puntos principales de las deliberaciones, así como el contenido de los acuerdos adoptados. Cualquier miembro tiene derecho a solicitar la transcripción íntegra de su intervención o propuesta, siempre que se refiera a alguno de los puntos del orden del día y aporte en el acto, o en el plazo que señale la presidencia, el texto que se corresponda fielmente con su intervención, y se hará constar así en el acta o se adjuntará como anexo a esta.

3. El Comité de Revisión podrá adoptar acuerdos y aprobar sus actas utilizando medios electrónicos, respetando los trámites establecidos por la normativa vigente.

4. En caso de empate en la votación de un acuerdo el resultado se dirimirá con el voto de calidad de la persona que ocupe la presidencia.





**CAPÍTULO III****Procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas****Artículo 9. Tramitación y reparto de las reclamaciones y quejas**

1. La CGIECA, a través de la persona titular de la presidencia o, en su caso, del vocal académico de la CGIECA en quien delegase la participación en el Comité de Revisión, dará traslado a la persona titular de la presidencia de este comité de los asuntos que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de este protocolo, le corresponda revisar. Se facilitará al Comité el acceso a la documentación que constituya el expediente administrativo objeto de revisión.

La CGIECA podrá solicitar, cuando lo estime necesario, la emisión de las valoraciones, informes o dictámenes que considere relevantes con carácter previo a la revisión de los asuntos por la Comisión de Revisión. En este caso, dichas valoraciones, informes o dictámenes se adjuntarán al expediente objeto de revisión por el Comité de Revisión.

2. La persona titular de la Presidencia del Comité de Revisión repartirá entre los miembros del Comité los asuntos a revisar, para que procedan a su estudio previo, antes de su aprobación por el pleno del Comité. Si la Presidencia lo considerase necesario, podrá asignar un asunto para su estudio previo a más de un miembro del Comité.

**Artículo 10. Revisión de los asuntos y propuesta de resolución**

1. El Comité de Revisión deberá responder a los asuntos y cuestiones que le encomiende la CGIECA. Las decisiones del Comité de Revisión se adoptarán de forma colegiada a través de los correspondientes acuerdos, bajo la forma de propuestas de resolución. Estas estarán motivadas y resolverán todas las pretensiones de las que fuese objeto la reclamación o queja.

2. Las propuestas del Comité de Revisión no son vinculantes para la CGIECA a la hora de adoptar sus acuerdos respecto de la resolución de las reclamaciones y quejas a las que se hace referencia en el artículo 2 de este protocolo. En caso de que la CGIECA se apartara de las propuestas de resolución del Comité, deberá hacerlo motivadamente.

3. La aceptación e inclusión de las propuestas de resolución en los acuerdos de la CGIECA servirá de motivación a los mismos.



Disposición adicional. *Igualdad entre mujeres y hombres*

En el desarrollo y en la aplicación de este protocolo se tendrá en cuenta la integración transversal de la perspectiva de género y será de aplicación lo dispuesto por la legislación específica en materia de igualdad entre mujeres y hombres.

Santiago de Compostela, 4 de febrero de 2022

María Patrocinio Morrondo Pelayo  
Presidenta del consorcio Agencia para la Calidad  
del Sistema Universitario de Galicia

CVE-DOG: ap2hhu97-ngc8-hkc0-x3w9-m5s1sq9tavp3

