

III. OUTRAS DISPOSICIÓNS**AXENCIA PARA A CALIDADE DO SISTEMA UNIVERSITARIO DE GALICIA**

RESOLUCIÓN do 4 de febreiro de 2022 pola que se ordena a publicación do Acordo da Comisión Galega de Informes, Avaliación, Certificación e Acreditación (CGIACA), do 17 de decembro de 2021, polo que se aproba o protocolo polo que se define o procedemento de resolución de reclamacións e recursos interpostos ante o consorcio no ámbito das funcións de emisión de informes, avaliación, certificación e acreditación que ten atribuídas.

Antecedentes:

I. Os criterios e as directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación Superior (ESG), aprobados pola Conferencia de Ministros celebrada en Ereván os días 14 e 15 de maio de 2015, de obrigado cumprimento para todas as axencias que desexen ser membros de pleno dereito da European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) e, polo tanto, acceder ao Rexistro Oficial Europeo de Axencias (EQUAR), concretamente no criterio 2.7, sinalan:

Os procesos de reclamacións e os recursos deben definirse de xeito claro como parte do deseño dos procesos de aseguramento externo da calidade e deben comunicarse as institucións.

As directrices que desenvolven este criterio son as seguintes:

Co fin de protexer os dereitos das institucións e garantir unha toma de decisións xusta, o aseguramento externo da calidade debe aplicarse dun xeito aberto e responsable. Porén, pode haber malentendidos ou situacións de discrepancia sobre o proceso ou os resultados formais. As institucións han de ter acceso a procesos que lles permitan suscitar cuestións de interese á axencia. As axencias deben tratar estas cuestións de xeito profesional mediante un proceso ben definido que se aplique de xeito sistemático.

Un procedemento de reclamacións permite á institución manifestar o seu descontento sobre o desenvolvemento do proceso ou daqueles que o levaron a cabo.

Nun procedemento de recurso, a institución pon en cuestión os resultados formais do proceso, cando pode demostrar que o resultado non se basea nunha evidencia sólida, que



os criterios non se aplicaron correctamente ou que os procesos non se implantaron de xeito sistemático.

A aplicación deste criterio límitase, pois, ás actividades das axencias directamente relacionadas coa avaliación, acreditación ou informe da calidade universitaria, tanto na dimensión institucional como na da avaliación do seu profesorado. Quedan fóra do seu ámbito de aplicación aquelas outras actividades das axencias tales como os estudos en materia de calidade, a promoción, a coordinación e a cooperación entre universidades e outros órganos de avaliación, ou aquelas outras funcións administrativas propias do funcionamento da Axencia. En definitiva, todas aquelas outras funcións que non levan implícita a aplicación dun protocolo de avaliación, acreditación ou informe da calidade universitaria.

II. O punto 2 do artigo 69 da Lei 6/2013, do 13 de xuño, do Sistema universitario de Galicia (LSUG), establece que a garantía da calidade do SUG constitúe a finalidade primordial da Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG). Para este efecto asume, no ámbito da Comunidade Autónoma, a consecución de todos os obxectivos a que se refire a Lei orgánica 6/2001, do 21 de decembro, de universidades (LOU). O artigo 70 do mesmo corpo legal establece que será a Comisión Galega de Informes, Avaliación, Certificación e Acreditación (CGIACA), como órgano superior de avaliación da calidade das universidades galegas, quen realice as funcións que teña atribuídas a ACSUG de acordo co establecido nos seus estatutos e na demais normativa de aplicación.

En coherencia co anterior, no artigo 7 dos estatutos da ACSUG, aprobados polo Decreto 6/2018, do 11 de xaneiro, establécese, no seu punto 1, que, o consorcio realizará, no ámbito da Comunidade Autónoma, as funcións que lle atribúe a LSUG, así como as funcións de emisión de informes, avaliación, certificación e acreditación previstas na LOU. Ao ser a CGIACA (artigo 23 dos estatutos) o órgano superior de avaliación do consorcio, exercerá con total independencia tales funcións de emisión de informes, avaliación, certificación e acreditación atribuídas ao consorcio, así como outras funcións análogas propias do ámbito da garantía da calidade universitaria que lle poidan ser encomendadas polo Consello Reitor ou pola normativa que resulte de aplicación.

III. Ao ser a CGIACA o órgano superior de avaliación da ACSUG, o artigo 25 dos seus estatutos establece para esta comisión o deber de actuar con independencia e de adoptar as decisións últimas respecto das funcións que teña atribuídas, das cales será a responsable final. No punto 3 deste mesmo artigo, establécese que esta comisión será a que aprobe



os distintos procedementos e protocolos de avaliación, informe, certificación e acreditación que correspondan para o desempeño das funcións que teña atribuídas.

En coherencia co indicado no anterior parágrafo, no artigo 32 dos estatutos da ACSUG establécese que os actos administrativos emitidos por esta comisión, no exercicio das potestades que teña atribuídas, esgotarán a vía administrativa e contra eles poderá interpoñerse recurso potestativo de reposición ou ser impugnados directamente ante a orde xurisdiccional contencioso-administrativa. Deste xeito, o procedemento de resolución das queixas e reclamacións interpostos perante os acordos da CGIACA determina o groso do ámbito de aplicación deste procedemento.

Porén, existen actos administrativos que poden ser ditados no ámbito das funcións de emisión de informes, avaliación, certificación e acreditación que ten atribuídas a ACSUG, e que non competen á CGIACA, como é o caso das resolucións relativas á non admisión das solicitudes presentadas fóra de prazo; ao acordo de desistencia do solicitante; ao arquivamento do expediente por non achegar a documentación requirida para os efectos de emenda, de acordo co artigo 68 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas así como, con carácter xeral, á adopción das resolucións de expedientes por incumprimento de requisitos formais. Estas competencias, consonte o artigo 22 letra n) dos estatutos da ACSUG, competen á persoa titular da dirección.

A resolución das queixas e reclamacións interpostas como consecuencia destas resolucións tamén será obxecto deste procedemento.

IV. Na súa xuntanza do 8 de outubro de 2019, a CGIACA acordou poñer en marcha o estudo conducente á creación de tal procedemento.

V. Consonte o exposto, e de acordo coas competencias outorgadas, a CGIACA, na súa xuntanza do 17 de decembro de 2021, acordou a creación do Comité de Revisión, así como a aprobación do procedemento de resolución de reclamacións e queixas interpostas ante a ACSUG, no ámbito das funcións de emisión de informes, avaliación, certificación e acreditación que ten atribuídas, coa redacción que figura no protocolo anexo. Este protocolo foi ratificado polo Consello Reitor da ACSUG na súa xuntanza do 22 de decembro de 2021.



ANEXO I
**Protocolo no que se define o procedemento de resolución
de reclamacións e queixas interpostas ante a ACSUG**

CAPÍTULO I
Disposicións xerais

Artigo 1. *Obxecto*

O obxecto deste protocolo é dar cumprimento ao estipulado nos criterios e directrices para o aseguramento da calidade no Espazo Europeo de Educación Superior (ESG), aprobados pola Conferencia de Ministros celebrada en Ereván o 14 e o 15 de maio de 2015, e definir o procedemento de resolución das reclamacións e queixas que, eventualmente, se interpuxesen ante a ACSUG.

Artigo 2. *Ámbito de aplicación*

1. Tramitaranse a través do disposto neste procedemento aquelas reclamacións e queixas que, eventualmente, fosen interpostas por algunha das persoas interesadas, tanto físicas como xurídicas, como consecuencia do desenvolvemento pola CGIACA das funcións que ten atribuídas en materia de emisión de informes, avaliación, certificación e acreditación da calidade universitaria, de conformidade co disposto no artigo 23 dos estatutos da ACSUG.

2. Tamén se tramitarán a través do disposto neste procedemento aquelas reclamacións e queixas que, eventualmente, fosen interpostas por algunha das persoas interesadas, tanto físicas como xurídicas, respecto das resolucións ditadas pola persoa titular da dirección da ACSUG, relativas á inadmisión das solicitudes presentadas fóra de prazo, ao acordo de desistencia do solicitante, ao arquivamento do expediente por non achegar a documentación requirida para os efectos de emenda, de acordo co artigo 68 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, así como, con carácter xeral, á adopción das resolucións de expedientes por incumprimento de requisitos formais, de conformidade co disposto na letra n) do artigo 22 dos estatutos da ACSUG.

3. Quedan fóra do ámbito de aplicación deste procedemento as reclamacións e queixas que se puidesen interpoñer con motivo daquelas outras actividades desenvolvidas pola ACSUG que non leven implícitas a aplicación dun protocolo de avaliación, acreditación ou informe da calidade universitaria, tales como os asesoramentos e estudos en materia



de calidade universitaria, a promoción, coordinación e cooperación entre universidades e outros órganos de avaliación, ou aquelas outras funcións administrativas propias do funcionamento da Axencia.

Artigo 3. *Réxime xurídico*

O Comité de Revisión rexerese polo disposto neste protocolo e nos estatutos da ACSUG, polas normas contidas na sección terceira do capítulo primeiro da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia e, con carácter xeral, pola normativa autonómica de aplicación en materia de Administración dixital e pola lexislación básica de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo.

CAPÍTULO II **Comité de Revisión**

Artigo 4. *Constitución e composición do Comité de Revisión*

1. Consonte o disposto no punto 4 do artigo 25 dos estatutos da ACSUG, a CGIACA crea o Comité de Revisión, que estará constituído pola presidencia, dous vogais e a persoa titular da presidencia da CGIACA, ou o vogal académico da CGIACA en quen delegue, que asistirá as xuntanzas con voz e sen voto.

2. A persoa que ocupe a presidencia será nomeada de entre xuristas de recoñecida e reputada experiencia, e desempeñará as funcións propias da presidencia dos órganos colexiados, así como as demais funcións que lle sexan encomendadas pola CGIACA.

3. As persoas que ocupen as vogalías do Comité serán nomeadas entre destacados membros da comunidade académica, científica e/ou profesional. Unha delas deberá contar con acreditada experiencia na avaliación de títulos e centros e outra con acreditada experiencia na avaliación de profesorado. Desempeñarán as funcións propias dos membros dos órganos colexiados, así como as funcións que lles sexan encomendadas pola CGIACA.

4. A CGIACA designará e nomeará unha secretaria ou secretario do Comité de Revisión, que desempeñará as funcións propias da secretaría dos órganos colexiados, así como as demais funcións que lle sexan encomendadas pola CGIACA. Cando se nomee entre os membros do Comité de Revisión, ademais destas funcións, asumirá as que lle correspondan como vogal. Tamén poderá ser nomeado de entre algún dos empregados públicos da ACSUG. Neste caso, asistirá ás xuntanzas con voz e sen voto.



5. Nos casos de ausencia, vacante, enfermidade ou calquera outra causa xustificada, a persoa titular da presidencia ou da secretaría do Comité de Revisión será substituída pola persoa que estableza a CGIACA. En caso de que non houberse ningunha persoa designada, ocupará a presidencia o/a vogal de maior idade. Do mesmo xeito, no caso de que non houberse ningunha persoa designada, ocupará a secretaría o/a vogal de menor idade.

Artigo 5. *Nomeamento e cesamento*

1. A presidencia e as vogalías do Comité de Revisión serán designadas pola CGIACA e, unha vez informado o Consello Reitor da ACSUG, serán nomeadas pola persoa titular da presidencia da CGIACA, por un período de catro anos; poderá prorrogarse o seu nomeamento, unha única vez, por outros catro anos máis. En todo caso, transcorrido o mandato, continuarán no exercicio das súas funcións en tanto non se produza o nomeamento das persoas que as substitúan.

2. Tanto a persoa titular da presidencia como as titulares das vogalías do Comité de Revisión cesarán pola finalización do seu mandato, por incorrer nalgunha das causas de incompatibilidade establecida pola normativa, pola súa destitución pola presidencia da CGIACA, por incumprimento das súas funcións, logo de acordo desta comisión e informe ao Consello Reitor da ACSUG, ou por renuncia expresa. Entenderase que existe renuncia cando algún membro do Comité de Revisión non asistise a tres xuntanzas, sen causa xustificada, ao longo do seu mandato.

3. Os membros do Comité de Revisión comprométense, expresamente, ao ser nomeados, a actuar con total independencia, autonomía, integridade e imparcialidade, así como a absterse no suposto de incorrer nalgunha das causas de abstención previstas na normativa.

4. A composición do Comité de Revisión farase pública no sitio web da ACSUG.

Artigo 6. *Funcións do Comité de Revisión*

Son funcións do Comité de Revisión:

a) Emitir as propostas de resolución daquelas eventuais reclamacións e queixas que se poidan interpoñer ante a ACSUG dentro do ámbito de aplicación definido no artigo 2 deste protocolo, antes da súa resolución polo órgano competente.



b) Emitir a proposta de resolución respecto das eventuais recusacións que se poidan interpoñer polas persoas interesadas respecto dos nomeamentos que faga a CGIACA na constitución dos paneis de expertos dos distintos procesos de avaliación, informe, certificación e acreditación relativos á calidade universitaria competencia da ACSUG.

c) Emitir os informes respecto daquelas cuestións relacionadas cos procesos de avaliación, informe, certificación e acreditación relativos á calidade universitaria que a CGIACA lle puidese encomendar.

d) Elevar á CGIACA aquelas propostas de mellora que considere oportunas respecto dos procesos de avaliación, informe, certificación e acreditación relativos á calidade universitaria competencia da ACSUG e, especialmente, naqueles aspectos que supoñan reforzar as garantías dos interesados nestes procesos, así como velar polo correcto cumprimento dos procedementos.

e) Propoñer as reformas deste protocolo que considere relevantes.

f) Calquera outra función análoga ás anteriores que puidese serlle encomendada pola CGIACA.

2. As actuacións que realice o Comité de Revisión no exercicio das funcións recollidas nas letra a) e c) do punto 1 do presente artigo e que consistan na investigación para a elaboración da proposta de resolución terán a consideración de actuacións previas, de acordo co disposto no artigo 55 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas. Xa que logo, tales actuacións son de carácter interno, e as informacións, datos e valoracións recollidos nelas non están sometidos á obriga de publicidade activa nin ao dereito de acceso á información pública da Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno, consonte o disposto no seu artigo 18.1.b).

Artigo 7. *Convocatorias e sesións*

1. O Comité de Revisión celebrará as súas xuntanzas de xeito ordinario, sempre que existan asuntos que resolver, de acordo coas funcións que ten atribuídas, e será convocado a través da secretaría, por indicación da presidencia ou por petición da metade dos seus membros. O Comité poderá ser validamente convocado para que a sesión se realice en varios lugares simultaneamente sempre que os medios técnicos permitan o normal desenvolvemento da sesión e o respecto dos dereitos dos seus membros.



2. As convocatorias faranse cunha antelación de 72 horas á celebración da xuntanza salvo que a persoa titular da presidencia do Comité aprecie urxencia na resolución dalgún asunto, circunstancia en que se poderá facer con 24 horas de antelación. As convocatorias faranse a través do correo electrónico que previamente indique o membro do Comité, e sempre que quede constancia da data e hora en que se produza a posta á disposición do membro do Comité da convocatoria.

3. Nas convocatorias, ademais dos puntos da orde do día, farase constar o lugar, a data e a hora sinalada para a xuntanza, e xuntarase a documentación que, no seu caso, fose necesaria para a resolución dos temas que se van tratar.

4. Para a válida constitución do Comité, deberán estar presentes as persoas titulares da presidencia e da secretaría ou, no seu caso, as persoas que as substitúan e, polo menos, unha vogalía con dereito a voto.

Artigo 8. *Adopción de acordos e actas*

1. Os acordos serán adoptados por maioría simple de votos. Non poderá ser obxecto de deliberación ou acordo ningún asunto que non figurese incluído con anterioridade na orde do día, salvo que estean presentes a totalidade dos membros do Comité e se acorde a inclusión do asunto para a súa deliberación e acordo pola maioría simple de votos.

2. De cada sesión que realice o Comité, a persoa titular da secretaría levantará unha acta en que se especificará, necesariamente, as persoas asistentes, a orde do día da reunión, as circunstancias do lugar e tempo en que se realizou, os puntos principais das deliberacións, así como o contido dos acordos adoptados. Calquera membro ten dereito a solicitar a transcripción íntegra da súa intervención ou proposta, sempre que se refira a algún dos puntos da orde do día e achegue no acto, ou no prazo que sinale a presidencia, o texto que se corresponda fielmente coa súa intervención, e farase constar así na acta ou xuntarase como anexo a esta.

3. O Comité de Revisión poderá adoptar acordos e aprobar as súas actas utilizando medios electrónicos, respectando os trámites establecidos pola normativa vixente.

4. En caso de empate na votación dun acordo o resultado dirimirase co voto de calidade da persoa que ocupe a presidencia.



CAPÍTULO III
Procedemento de resolución de reclamacións e queixas

Artigo 9. Tramitación e repartición das reclamacións e queixas

1. A CGIACA, a través da persoa titular da presidencia ou, no seu caso, do vogal académico da CGIACA en quen delegase a participación no Comité de Revisión, dará traslado á persoa titular da presidencia deste comité dos asuntos que, consonte o disposto no artigo 2 deste protocolo, lle corresponda revisar. Facilitaráselle ao Comité o acceso á documentación que constitúa o expediente administrativo obxecto de revisión.

A CGIACA poderá solicitar, cando o considere necesario, a emisión das valoracións, informes ou ditames que considere relevantes con carácter previo á revisión dos asuntos pola Comisión de Revisión. Neste caso, tales valoracións, informes ou ditames xuntaranse ao expediente obxecto de revisión polo Comité de Revisión.

2. A persoa titular da Presidencia do Comité de Revisión repartirá entre os membros do Comité os asuntos para revisar, para que procedan ao seu estudo previo, antes da súa aprobación polo pleno do Comité. Se a Presidencia o considerase necesario, poderá asignar un asunto para o seu estudo previo a máis dun membro do Comité.

Artigo 10. Revisión dos asuntos e proposta de resolución

1. O Comité de Revisión deberá responder aos asuntos e cuestións que lle encomende a CGIACA. As decisións do Comité de Revisión adoptaranse de forma colexiada a través dos correspondentes acordos, baixo a forma de propostas de resolución. Estas estarán motivadas e resolverán todas as pretensións das cales fose obxecto a reclamación ou queixa.

2. As propostas do Comité de Revisión non son vinculantes para a CGIACA á hora de adoptar os seus acordos respecto da resolución das reclamacións e queixas ás que se fai referencia no artigo 2 deste protocolo. No caso de que a CGIACA se apartase das propostas de resolución do Comité, deberá facelo motivadamente.

3. A aceptación e a inclusión das propostas de resolución nos acordos da CGIACA serviralles a estes de motivación.



Disposición adicional. *Igualdade entre mulleres e homes*

No desenvolvemento e na aplicación deste protocolo terase en conta a integración transversal da perspectiva de xénero e será de aplicación o disposto pola lexislación específica en materia de igualdade entre mulleres e homes.

Santiago de Compostela, 4 de febreiro de 2022

María Patrocinio Morrondo Pelayo
Presidenta do consorcio Axencia para a Calidade
do Sistema Universitario de Galicia

