



VALEDOR DA COMUNIDADE UNIVERSITARIA

# INFORME AO CLAUSTRO UNIVERSITARIO

Curso 2017-2018

VALEDOR DA COMUNIDADE UNIVERSITARIA

*INFORME AO CLAUSTRO DA UNIVERSIDADE*

CURSO 2017-2018

UNIVERSIDADE DE SANTIAGO DE COMPOSTELA



En cumprimento do establecido no artigo 12 do Estatuto do valedor da Comunidade Universitaria preséntase ante o Claustro este informe da xestión realizada entre o 1 de setembro de 2017 e o 31 de xullo de 2018.

**Artigo 12:** *Do informe anual*

O valedor dará conta anualmente das súas actividades ao Claustro Universitario mediante un informe que incluíra as propostas de mellora que estime oportunas.

## ÍNDICE

1.-	Funcionamento do Valedor.....	6
2.-	Actuacións.....	
	2.1.- Intervencións e Mediacións.....	8
	2.2.- Queixas.....	10
3.-	Conclusións.....	47
4.-	Referencias estatísticas.....	51

## ***1.- FUNCIONAMENTO DO VALEDOR***

Tal como ven sendo o funcionamento característico da institución, iste enfócase dende unha dobre perspectiva:

- supervisar a actuación da Universidade co fin de corrixir as posibles irregularidades, demoras ou silencios e todos os indicios de arbitrariedade nas actuacións dos órganos administrativos e docentes.
- cooperar cos órganos de goberno da Universidade na procura de solucións aos problemas expostos mediante a aportación de suxestións e recomendacións debidamente razoadas. As solucións que se propoñan axudarán a que a Autoridade Universitaria non se manteña encorsetada na normativa actual, senón que dentro do respecto aos Estatutos a revise e se interese tanto na renovación dos regulamentos como na súa prudente interpretación.

Como formas de traballo séguense mantendo as habituais indicadas nos anteriores informes:

- *consulta diaria*, un traballo de información e orientación.

- *intervencións*, actuacións que se resolven sen necesitar ditame nin recomendación por escrito, mediante xestións persoais ou telefónicas diante dos órganos ou servizos obxecto da queixa.

- *expedientes*, naqueles casos que a súa complexidade obriga a solicitar informes e pedir ditames e que poden rematar cunha recomendación á correspondente autoridade académica.

- *mediacións*, ou actuacións solicitadas por un membro da comunidade universitaria, un colectivo ou a mesma autoridade universitaria.

No labor diario, constátase que a consulta persoal, por correo electrónico ou telefónica, que non necesariamente dá lugar á presentación dunha queixa, é a forma máis frecuente en que os membros da comunidade universitaria, principalmente os e as estudantes, se dirixen ao Valedor. A maioría destas consultas teñen como obxecto recadar información sobre dereitos e sobre o procedemento a seguir para reclamar o respecto dos mesmos.



VALEDOR DA COMUNIDADE UNIVERSITARIA

# Curso 2017-2018

## 2.- ACTUACIÓNS

Nalgúns casos os membros da comunidade universitaria dirixen escritos ao Valedor da Comunidade Universitaria solicitando a mediación ou o seguimento, ben de solicitudes que teñen presentadas aos órganos de goberno, ou ben de resolucións dos mencionados órganos polas que se ven afectados. Aínda que non se trata de queixas e polo tanto non se inclúen como tales, si é importante indicar esquematicamente os temas cos que se relacionan.

### 2.1.- INTERVENCIÓNS E MEDIACIÓNS

M-2018/01

Foi presentado un escrito referido ao acceso á Universidade a través da cota reservada a discapacitados. No escrito expón:

1º.- Que se desde el pasado 6 de junio, me encuentro hospitalizada o convalciente en el CHUS de Santiago con diagnóstico de "Leucemia aguda linfoblástica". Actualmente en fase de recuperación del trasplante de médula.

2º.- Como consecuencia de la enfermedad, la Consellería de Política Social de la Xunta de Galicia ha acordado el RECOÑECEMENTO DO GRAO DE DISCAPACIDADE 33% (se acompaña resolución), con efecto desde la fecha 28 de junio de 2017, es decir, CON EFECTOS RETROACTIVOS.

3º.- En junio pasado solicité de la CIUG mi matrícula en primer curso, en las plazas reservadas legalmente para la cuota de discapacitados. Dicha solicitud fue entonces denegada, al no estar entonces reconocida la discapacidad. Sin embargo, habiendo variado la situación legal y el reconocimiento de mi discapacidad con efectos retroactivos al 28 de junio, que solo pueden interpretarse favorablemente a la solicitud, he solicitado del Rector de la USC autorice mi matrícula.

4º.- Dicha solicitud cumple todos los requisitos legales, no causa perjuicios a terceros y se acomoda con elementales razones humanitarias y de sensibilidad.../

A Normativa indica o seguinte:

- *No Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado recóllese o seguinte:*

Artículo 26. Plazas reservadas a estudiantes con discapacidad. Se reservará al menos un 5 por 100 de las plazas ofertadas para estudiantes que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por 100, así como para aquellos estudiantes con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad, que durante su escolarización anterior hayan precisado de recursos y apoyos para su plena normalización educativa. A tal efecto, los estudiantes con discapacidad deberán presentar certificado de calificación y reconocimiento del grado de discapacidad expedido por el órgano competente de cada Comunidad Autónoma.

- *A Orde do 24 de marzo de 2011 pola que se regulan as probas de acceso ás ensinanzas universitarias oficiais de grao e o proceso de admisión ás tres universidades do sistema universitario de Galicia sinala ao respecto:*

Artigo 46º.-Cotas de reserva

d) Para os estudantes que teñan recoñecido un grao de discapacidade igual ou superior ao 33 por 100, así como para aqueles estudantes con necesidades educativas especiais permanentes asociadas a circunstancias persoais de



discapacidade, que durante a súa escolaridade anterior precisasen de recursos e apoios para a súa plena normalización educativa, reservárase o 5 por 100 das prazas totais de cada ensinanza universitaria. O certificado, ditame ou procedemento de valoración das discapacidades, será realizado polo órgano competente da comunidade autónoma de procedencia do interesado ou interesada. Non obstante, e en atención ás persoas con discapacidade, cando non se oferte unha ensinanza universitaria e centro na convocatoria extraordinaria, por terse cuberto a totalidade das prazas na convocatoria ordinaria e algunha das prazas desta cota de reserva fose acumulada á cota xeral na convocatoria ordinaria por non concorrer en solicitantes suficientes, as universidades poderán aumentar as prazas, ata completar o 5 por 100, para que accedan os estudantes con discapacidade que participen na convocatoria extraordinaria.

- *O Real Decreto 1971/1999, de 23 de decembro, de procedemento para o recoñecemento, declaración e cualificación do grao de discapacidade indica:*

Artículo 10.-Resolución

1. Los responsables del órgano correspondiente de las Comunidades Autónomas a quienes hubieran sido transferidas las competencias en materia de valoración de situaciones de minusvalía y calificación de su grado o los Directores provinciales del Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, en el ámbito territorial de su competencia, deberán dictar resolución expresa sobre el reconocimiento de grado, así como sobre la puntuación obtenida en los baremos para determinar la necesidad del concurso de otra persona o dificultades de movilidad, si procede.
2. El reconocimiento de grado de minusvalía se entenderá producido desde la fecha de solicitud.

Así pois no caso que nos ocupa deberíase ter en conta as seguintes consideracións:

- A administración competente na materia, a Oficina de valoración de Dependencia e Discapacidade da Consellería de Política Social resolve o recoñecemento do grao de discapacidade do 33% con data 12/01/2018 e con efecto retroactivo dende o 28/06/2017.
- Que na oferta de prazas no Grao non se cubriu o 5% de prazas reservadas para estudantes que teñan recoñecido un grao de discapacidade igual ou superior ao 33% nin na convocatoria ordinaria nin na extraordinaria.

Por iso doulle traslado das presentes consideracións á Secretaría Xeral para que na resolución da solicitude que ten dirixida ao Sr. reitor para o acceso á Universidade se teña en consideración:

- En primeiro lugar, a retroactividade no recoñecemento do grao de discapacidade.
- E como segunda circunstancia, a non cobertura da cota de reserva para discapacitados.

## 2.2.- QUEIXAS

### *Q 1709/01*

Escrito asinado por 1548 estudantes dunha Facultade nos que manifestaban distintos aspectos que ao seu entender se estaban a producir no centro e que producían que se depauperara a calidade da docencia.

*Mantivéronse reunións cos Directores dos Departamentos implicados na docencia e na avaliación das materias e solicitouse un informe á Secretaría Xeral sobre a interpretación do art. 3 da Normativa de avaliación do rendemento académico dos estudantes, en concreto, para a clarificación do grao de especificidade da información que debe conter a guía docente sobre os instrumentos de avaliación: tipo de exame, número de preguntas, etc. Do referido informe deuse traslado aos directores de departamento.*

*Mantívose unha xuntanza co Sr. decano do centro, quen manifestou unha boa receptividade e sensibilidade; comunicándolle para o seu coñecemento e análise os temas nos que se apreciaban certas disfuncións segundo queixas presentas por alumnado nesta Institución:*

*-Adaptación do calendario académico para un maior intervalo temporal entre as probas de avaliación.*

*-Procedemento para a distribución e asignación das prácticas: atribucións dos delegados, criterios...*

*-Melloras no procedemento de validacións e equivalencias de estudos: demoras, resultados...*

### *Q 1709/02*

Foi presentada unha queixa por un alumno referida ao proceso de admisión e traslado de expediente para cursar estudos de Grao nesta Universidade, motivada fundamentalmente na imposibilidade de presentar en prazo a documentación que se lle solicitaba dende a USC por estar a Universidade de orixe en período vacacional o que implica que sexa excluído do proceso de matrícula.

Solicitado un informe á Sra. Secretaria Xeral da USC, no mesmo indícase que:

“1.- O alumno solicitou a admisión para continuar estudos de Grao procedente da Universidade de Valencia con data do 21 de xullo de 2017.

2.- No momento de rematar a solicitude por medios informáticos, todos os alumnos poden imprimir un xustificante da solicitude de admisión, no que se lles especifica que para completar a súa solicitude deben remitir ao Servizo de Xestión Académica no prazo de dez días a contar desde a realización da solicitude a seguinte documentación:

- Certificación Académica completa estudos universitarios (todas as materias e convocatorias)
- Copia solicitude de admisión de continuación de estudos
- Fotocopia documento de identidade
- Título de acceso a Universidade (tarxeta PAAU/ABAU...)

3.- No xustificante tamén consta o seguinte:

“Terán preferencia as solicitudes realizadas no primeiro prazo (ata o 31 de xullo). Os estudantes que fixeron a súa solicitude neste prazo, deberán aportar a documentación dentro do prazo indicado ou ben nos 10 días seguintes ao de remate do primeiro prazo de solicitudes. Se non se aporta dentro dos prazos sinalados, ou se a documentación está incompleta, excluírase do proceso de adxudicación de prazos”

Ademais de ter esta información, a todos os que non envían a certificación se lles envía un e-mail para informarlles que teñen que presentala.

O Servizo de Xestión Académica ven admitindo todas as certificacións que chegan ao Servizo sen ter en conta os citados prazos.

Deste xeito, ata o día que se asignan as prazas, 30 ou 31 de agosto, todos os alumnos acceden en igualdade de condicións e só entran na asignación de prazas os que presentan unha certificación oficial.

4.- O alumno tiña que presentar a documentación nos 10 días seguintes á súa solicitude e non o fixo.

Non obstante o anterior, a este alumno se lle enviou un e-mail o día 2 de agosto, no que textualmente se lle indica:

*Estimado alumno,*

*Vista a súa solicitude de admisión na titulación de Grao para o curso 2017/2018, comprobamos que está incompleta. Debe enviar:*

*- Certificación académica oficial orixinal ou fotocopia debidamente compulsada (Universidade que expide o documento, Oficinas de educación, Rexistro de Organismos e Institucións onde se pode presentar a solicitude de acordo a Lei 39/2015, e Notarios Españóis) dos seus estudos de Grao. Con tódalas asignaturas valoradas con nota.*

*Ten que enviar esta certificación con data límite de 10 días a contar desde o día 31 de xullo (data na que remata o período de solicitudes).*

*No caso de non presentala entenderemos que desiste da súa solicitude.*

*Un saúdo*

O día 8 de agosto se lle reiterou a súa obriga co seguinte e-mail:

*Estimado alumno,*

*Vista a súa solicitude de admisión na titulación de Grao para o curso 2017/2018, comprobamos que está incompleta. Debe enviar:*

*- Enviou por correo postal unha certificación académica que non é oficial. Ten que xustificar que non pode conseguir a certificación Oficial. No proceso de matrícula terá que presentar a certificación oficial.*

*Recordámoslle que so é válida a Certificación académica oficial orixinal ou fotocopia debidamente compulsada (Universidade que expide o documento, Oficinas de educación, Rexistro de Organismos e Institucións onde se pode presentar a solicitude de acordo a Lei 39/2015, e Notarios Españóis) dos seus estudos de Grao en Dereito. Con tódalas asignaturas valoradas con nota.*

*Ten que enviar esta certificación con data límite de 10 días a contar desde o día 31 de xullo (data na que remata o período de solicitudes).*

*No caso de non presentala entenderemos que desiste da súa solicitude.*

5.- O alumno no documento remitido á USC só figura a información da súa Secretaría Virtual da Universidade de Valencia, polo que nin está en papel oficial, nin ten sinatura e no que consta expresamente “Documento con carácter exclusivamente informativo”.

Tamén comunicou que non podía entregar outra Certificación porque a universidade estaba pechada.

6.- Con data do 4 de setembro de 2017, o alumno presentou no Rexistro Xeral de Lugo un segundo documento coa certificación orixinal e correcta.

7.- No Grao quedaron prazas vacantes polo que este alumno figura como admitido nas listaxes que se publicaron o día 12 de setembro de 2017.

8.- Así mesmo, xa se lle comunicou por correo electrónico o prazo para matricularse.”

Así pois, entendendo que a problemática que motivaba a queixa está emendada, procedeuse a rematar a tramitación da mesma e ao seu arquivo.

### ***Q 1709/03***

Foron presentados 6 escritos de queixa por traballadoras pertencentes ao colectivo do P.A.S. da USC que desenvolven o seu traballo no Campus Vida nos que, en resume, manifestan a súa inqueda pola falta de seguridade no mesmo e a inexistencia de transporte público compatible co horario laboral. Nos escritos expoñen:

“Ante as informacións aparecidas na prensa nos últimos días, sobre agresións sexuais no Campus Vida da USC, ocorridas en horario laboral, considero:

- Que a USC non adopta medidas suficientes para protexer a integridade das súas traballadoras e estudantes, poñéndose de manifesto nos recentes acontecementos, que se suman a outros ANTERIORES, xa acaecidos e denunciados tamén na prensa.

- Non existe suficiente seguridade, ou é case inexistente durante a xornada laboral, tanto no horario de verán coma no de inverno.

- A iluminación do Campus Vida é moi deficiente, incrementando a sensación de inseguridade, que se une á falta de transporte público na HORA DE ENTRADA da quenda de mañá, e na HORA DE SAÍDA da quenda de tarde.

Por iso SOLICITO:

Que a USC, como RESPONSABLE da seguridade no campus, particularmente do seu persoal, adopte TODAS as medidas que sexan necesarias para evitar a repetición e agravamento destas agresións sexuais, ao ser insuficientes as existentes na actualidade.”

#### *Solicitouse un informe á Xerencia, que ven de indicar o seguinte:*

Respecto da queixa pola falta de seguridade no Campus Vida, cómpre recordar que as cuestións que teñen que ver coa orde pública e a seguridade cidadá dos campus universitarios non son competencia da universidade, senón dos corpos e forzas de seguridade do Estado. A universidade ten un servizo de seguridade privado que patrulla constantemente polos campus, pero as súas capacidades e competencias son limitadas. Non obstante, o persoal deste servizo de seguridade ten instrucións para permanecer especialmente atento nas horas con menos luz e para vixiar con máis intensidade os puntos que se consideran máis conflictivos.

Os datos que manexamos indícanos que o número de incidencias relacionadas con intentos de agresións sexuais no Campus Vida non medraron nos últimos anos. Entendemos que a alarma que se creou ten máis que ver con informacións xornalísticas tratadas de forma pouco rigorosa e non avaladas con feitos certos.

Respecto do que se comenta na queixa sobre os horarios dos buses urbanos cómpre dicir que o establecemento destes horarios non é competencia da universidade. É o Concello de Santiago de Compostela, xunto coa empresa concesionaria, quen establece estes horarios. Somos conscientes de que estes horarios non son compatibles co horario do persoal de administración e servizos que traballa nos campus, polo que consideramos que sería unha boa medida instar ao concello para que adopte solucións ao respecto.

En relación cos problemas de iluminación do campus, tamén son coñecidos por esta Xerencia, pero o mantemento da iluminación do campus debe facerse en coordinación co concello xa que a titularidade non é exclusiva da USC. Actualmente a Xerencia mantén contacto co concello para tratar esta cuestión de xeito específico e, en xeral, o mantemento da zona urbana correspondente ao Campus Vida. Respecto do resultado destas xestións, tanto o Valedor como a Comunidade Universitaria serán cumpridamente informados no seu momento.

Mención especial require a zona que rodea o Observatorio Astronómico. Durante as observacións astronómicas é preciso apagar o alumeadado público de toda a contorna, o que provoca que a zona fiquese deficientemente iluminada. A dirección do Observatorio e o responsable de Seguridade da Universidade traballan de forma coordinada para que as patrullas de seguridade estean atentas a esa zona durante as observacións programadas.

## Q 1709/04

Presentado un escrito por unha alumna en relación coa dificultade de obter o plan de estudos en inglés dunha Diplomatura que tiña cursado así como o do Grao correspondente co fin de acreditarlos no estranxeiro.

Foi solicitado un informe á Secretaría Xeral da USC, no que se indicaba:

“1.- A alumna solicita que se entreguen os plans de estudio dunha Diplomatura e Grao en inglés. Se ben a alumna se refire a “plans de estudo” podería deducirse que ao que refire realmente é aos programas das materias.

2.- A entrega dos programas das materias corresponde aos Centros e Departamentos. A Secretaría Xeral unicamente os valida coa súa sinatura cando así se require a sinatura dun cargo rexistrado no Ministerio de Educación e para ser legalizado para terceiros países fóra da UE.

3.- A alumna enviou un correo ao Reitor con esa solicitude que foi contestada do seguinte xeito pola Secretaría Xeral:

*Bo día*

*Para que a súa solicitude sexa tramitada deberá presentala en calquera dos rexistros administrativos da USC ou doutra entidade, ou ben no Rexistro electrónico da USC*

*<https://sede.usc.es/sede/publica/persoais/rexistroEntrada/acceso.htm>*

*Saúdos*

4.- A alumna posteriormente presentou a súa solicitude polo Rexistro, que foi tramitada ao Centro.

5.- Debe indicarse que non é válida a presentación de escritos mediante un simple correo electrónico ao Reitor. Tal presentación carece de toda validez e non pode ser admitida a trámite no caso de solicitudes ou recursos de conformidade co artigo 11 da Lei 39/2015 que establece a necesaria identificación dos solicitantes:

*1. Con carácter general, para realizar cualquier actuación prevista en el procedimiento administrativo, será suficiente con que los interesados acrediten previamente su identidad a través de cualquiera de los medios de identificación previstos en esta Ley. 2. Las Administraciones Públicas sólo requerirán a los interesados el uso obligatorio de firma para:*

*a) Formular solicitudes.*

*b) Presentar declaraciones responsables o comunicaciones.*

*c) Interponer recursos.*

*d) Desistir de acciones.*

*e) Renunciar a derechos*

6.- Indicar que se realmente ao que se refire a alumna é aos plans de estudos, non existe problema na súa remisión. Como documentos anexos se remiten os plans traducidos.

7.- Para o caso de acceder a outros estudos e a efectos de empregabilidade, no ámbito da UE o documento oficial é o Suplemento Europeo ao Título que contén a información tanto do título como do expediente académico da alumna.”

*Fixéronse xestións e mantivéronse xuntanzas na procura do demandado pola alumna, pois ao entender deste Valedor se ben pode considerarse que a efectos de empregabilidade o documento oficial é o Suplemento Europeo ao Título hai que sinalar que está sendo habitual a necesidade por parte do alumnado de ter os programas das materias e os planos de estudo en inglés motivada por requirimentos de empresas ou de universidades estranxeiras nas que pretenden cursar novos estudos, ampliar os existentes ou mesmo validar os que teñen realizado na USC.*

E por outra banda a USC ven de aprobar mediante acordo por unanimidade do Consello de Goberno do 18 de outubro de 2017 o *Plan de Internalización*. O mesmo enténdese “como ferramenta para que, nun horizonte temporal a tres anos, é dicir, ata o ano 2020, a USC asente o seu posicionamento estratéxico a escala internacional, potenciando a internacionalización da Universidade en sentido amplo e, polo tanto, en todos aqueles aspectos que implican mobilidade, intercambio, proxectos,

captación de talento e recursos, establecemento e aproveitamento de redes, imaxe de marca e internacionalización na casa”.

Parecendo así oportuno que a Universidade dentro das súas liñas estratéxicas teña en conta a necesidade de ter e ofrecer os planos de estudo en inglés, para facilitar a captación de novo alumnado estranxeiro e para favorecer aos nosos estudantes egresados na inserción no mercado laboral.

### ***Q 1709/05***

Queixa presentada por unha alumna referida ao esgotamento do número máximo de convocatorias de exame e en consecuencia á aplicación da Normativa de Permanencia na USC.

No informe recibido da Oficina de Análise de Reclamacións da USC indícase que se ditou resolución reitoral que recolle:

“.../A vista do erro material ao contabilizar o número de convocatorias as que concorreu a alumna na materia, procede estimar parcialmente a solicitude da alumna.

Por todo o anterior, o reitor resolveu:

Estimar parcialmente o recurso potestativo de reposición e en consecuencia:

Autorizar á alumna para que formalice matrícula no curso 2017/2018 na materia do Grao...”

Por iso, á vista do indicado no anterior informe, procedemos a rematar a tramitación da presente queixa e ao seu arquivo.

### ***Q 1709/06***

Queixa presentada por un alumno e referida ao esgotamento do número máximo de convocatorias de exame e en consecuencia á aplicación da Normativa de Permanencia na USC.

*No informe recibido da Oficina de Análise de Reclamacións da USCponse de manifesto que ao igual que na queixa anterior se efectuara un erro material ao contabilizar o número de convocatorias ás que tiña concurrido o alumno e en consecuencia permitíuselle a matrícula na materia.*

### ***Q 1709/07***

Foi presentado un escrito por un alumno poñendo de manifesto problemas na fluidez da comunicación co coordinador dun Máster e que afecta ao proceso de asignación de titores do Tráballo Fin de Máster (TFM).

*Solicitado informe ao coordinador este manifestaba a oportunidade de ter que respostar a un alumno que o denigraba sistematicamente nas redes sociais, polo que se lle indicou o seguinte:*

-No referido á información ao alumno: Dende a Coordinación do Máster débese facilitar a información requirida por calquera alumno, neste caso listaxe de titores para a elección do mesmo.

-No aspecto referido á actuación do alumno nas redes sociais: Se considera oportuno pode poñelo en coñecemento da Secretaría Xeral da USC aos efectos oportunos.

### ***Q 1709/08***

Queixa referida á inexistencia de reserva de cotas de acceso á Universidade para discapacitados na oferta de prazas da convocatoria extraordinario de setembro.

*Mantívose unha xuntanza ao efecto entre os tres Valedores Universitarios do Sistema Universitario de Galicia e a Valedora do Pobo co fin de procurar unha solución axeitada, dado que o tema obxecto da queixa excede do ámbito de actuación de cada unha das Universidades e pode supor a necesidade de modificar un Real Decreto.*

### ***Q 1710/01***

Escrito presentado por unha alumna dunha Facultade en relación co funcionamento do Campus Virtual no que indicaba:

“Dende que comezou o curso escolar, o campus virtual non funcionan ben; tarda moito en cargar a páxina en si ou mesmo ás veces non podo acceder a ela para descargar apuntes, apuntarme a prácticas ou consultar outros temas. Comenteino cos meus compañeiros de clase e tamén teñen problemas.

A modo de suxestión non estaría mal un calendario escolar conectado dalgún modo ás prácticas que escollemos virtualmente (como é o noso caso), de forma que cando eliximos un día para realizar unha determinada práctica, aparece marcado no horario. Facilitaríanos moito as cousas xa que temos numerosas prácticas a realizar (as cales son obrigatorias) e de vez en cando anotamos mal o día na nosa axenda ou mesmo escollemos un día no que xa temos unha práctica doutra materia...”

*O informe xustificativo da Sra. directora do Centro de Tecnoloxías para a Aprendizaxe (CeTA) indicaba:*

“Desde o comezo do curso o Campus Virtual experimentou diversas incidencias técnicas que impediron un funcionamento fluído. O principal motivo foi un importante aumento na carga de traballo nos servidores que sustentan a plataforma, directamente relacionado co aumento de usuarios activos e cos picos de traballo propios de épocas como o inicio de curso, comezo do período de exames, etc. Coa previsión de este feito, antes do comezo das clases realizouse unha ampliación na capacidade de ditos servidores pero estas melloras non foron suficientes para acomodar este aumento de usuarios. A Área TIC introduciu melloras paulatinas ao longo destas semanas co fin de incorporar unha nova arquitectura do servizo coa que se esperaba solucionar este problema a longo prazo. A posta en funcionamento da última fase das melloras realizouse o pasado 5 de outubro. Actualmente, o rendemento da plataforma permite traballar con ela con normalidade.

En canto á segunda cuestión, é algo que xa consideramos. Sen embargo, cabe destacar que o Campus Virtual dispón dun calendario global no que xa están incorporados todos os eventos xerais (inicio e fin de curso, períodos de exames, de entrega de actas, etc.) e un calendario específico para cada materia/aula. Tecnicamente, a posibilidade que nos indica é viable e está habilitada por defecto, pero é responsabilidade do/s docente/s responsables de cada materia incorporar aqueles eventos que consideren oportunos dentro da súa planificación docente. En calquera caso, non dispoñemos de dita información para incorporala á plataforma de xeito automatizado como si o está a matrícula, os cambios en POD ou a creación de contas de usuario.”

### ***Q 1710/02***

Presentado un escrito relativo aos requisitos e condicionantes que establece unha sucursal no Campus Vida para a apertura/bloqueo dunha conta bancaria a un estudante estranxeiro.

*En relación co mesmo informouse ao presentador que non pode ser admitido a trámite como unha queixa ao considerar que non reúne os requisitos formais necesarios:*

- En primeiro lugar por non ser a persoa interesada o que se dirixe a esta Institución
- En segundo, ao entender que se trata dun conflito entre un particular, membro da comunidade universitaria, e unha empresa allea á administración universitaria: o Banco. Cómpre sinalar que as actuacións do Valedor circunscríbense ao ámbito universitario: art. 2.4 e art. 10.1 do Estatuto do Valedor da Comunidade Universitaria : (<http://www.usc.es/gl/gobierno/valedor/estatuto1.html>)

No entanto, suxírolle que se dirixan ao Instituto Galego de Consumo (<http://consumo.xunta.gal/es>) ao entender que podería ser onde as reclamacións formuladas obtiveran acubillo.

### ***Q 1710/03***

Foi presentado un escrito por un membro do P.D.I. referido aos problemas xurdidos para o acceso e funcionamento do Campus Virtual.

*Admitido a trámite como unha queixa deuse traslado da mesma á Sra. directora do CeTA, quen enviou o seguinte informe xustificativo:*

“Tras recibir notificación do Valedor e facer as consultas oportunas para ter toda a información e así resolver o problema descrito, contextualizamos a incidencia e enumeramos as comunicacións mantidas ata o momento.

Dentro dun proxecto piloto dirixido a determinadas titulacións con docencia non presencial no curso 2017/2018 habilitouse unha nova plataforma de docencia, *eHabilis*, independente do Campus Virtual da USC. Esta plataforma está xestionada por unha empresa externa e presta soporte de forma independente ao Centro de Atención a Usuarios, tanto por teléfono como por correo electrónico ([e-aula@usc.es](mailto:e-aula@usc.es)).

Sendo coñecedores das dificultades de traballar cunha nova plataforma con ferramentas adicionais ás dispoñibles no Campus Virtual, propuxemos aos coordinadores de todas as titulacións involucradas unha



reunión de coordinación onde se detallaría o funcionamento da mesma, os mecanismos para habilitar o acceso a docentes e a alumnos, o funcionamento e funcionalidades xerais da mesma así como os medios para contactar co soporte técnico da plataforma.

.../

Por tanto, a orixe última desta incidencia é relativa a un problema temporal no acceso ao correo electrónico de soporte da plataforma eHabilis. Cabe destacar que, ao tratarse dun proxecto piloto deseñado especificamente e tras a solicitude de titulacións con docencia non presencial, programouse con antelación xornadas de divulgación e asesoramento e así anticiparnos este tipo de incidencias. Estas reunións e xornadas non tiveron resposta no caso que nos atén, o que provocou que non puideramos ofrecer toda a información necesaria.

Indicamos, coa creación das aulas e contas de usuario, que o CAU da USC non é responsable da plataforma.../

*Ademais do anteriormente indicado no informe recóllense as actuacións efectuadas e comunicacións intercambiadas co profesor que poñen de manifesto que o problema que motivaba a queixa estase a resolver satisfactoriamente.*

### **Q 1710/04 => Recomendación**

Téñense tramitado nesta Institución distintas queixas referidas a solicitudes de anulación de matrícula con devolución de prezos públicos motivadas por circunstancias excepcionais acaecidas ao alumnado e que lle impiden continuar os seus estudos. Nas mesmas apréciase que na resolución das solicitudes, con carácter xeral, estímase a anulación de materias, máis non a devolución de prezos principalmente en materias do primeiro cuadrimestre e anuais, obrigando ao alumnado a presentar recursos potestativos de reposición nos que posteriormente se teñen en consideración as circunstancias que deron lugar á anulación e se estima a devolución de prezos públicos.

Ao respecto desta problemática a Normativa recolle o seguinte:

O apartado 4 da Convocatoria de matrícula establece para a anulación de matrícula a petición do interesado: <<[ ... ] Por causas excepcionais acreditadas documentalmente. Para a concesión da anulación de matrícula deberán acreditarse documentalmente as causas que impidan realizar os estudos. Despois de estudadas as alegacións, por resolución reitoral concederáse ou denegarase a anulación de matrícula.>>

O apartado 9.1 da Convocatoria de matrícula establece para a anulación total: <<[ ... ] A desistencia solicitada fóra dos prazos establecidos de ser resolta favorablemente, non dará lugar á devolución de prezos públicos, manténdose a débeda dos prezos deixados de aboar. En todo caso, a resolución de anulación determinará os seus efectos económicos e administrativos>>.

O apartado 55 da Convocatoria de matrícula establece: <<Non procederá a devolución de prezos, salvo nas anulacións dentro dos prazos establecidos ou cando o motivo da anulación sexa imputable á Universidade. A Secretaría Xeral poderá autorizar a devolución de prezos por anulación de matrícula nos casos nos que se aprecien circunstancias que o xustifiquen.>>

*Ao efecto de optimizar o procedemento, de tal xeito que os solicitantes non se vexan obrigados á presentación do recurso de reposición, e á consecución da axilización na xestión da administración universitaria recomendo:*

Que dende esa Secretaría Xeral se fagan as actuacións oportunas para que cando as solicitudes de anulación de matrícula presentadas fóra de prazo sexan estimadas por apreciar

como suficientes causas excepcionais como poden ser quebranto económico ou enfermidade, a resolución leve aparelada necesariamente a devolución dos prezos públicos de matrícula.

En relación coa anterior recomendación dende a Secretaría Xeral informaron da realización das seguintes actuacións:

1.- Orde de servizo ao Servizo de Xestión Académica para que as solicitudes de anulación de matrícula realizadas fóra dos prazos establecidos non foran denegadas de forma automática, senón que se solicitara ao alumnado a documentación complementaria acreditativa das causas alegadas antes de resolver. Deste xeito tratábase de resolver as peticións tendo en conta todos os elementos que incidan no caso e sen ter que acreditar as causas en vía de recurso.

Así mesmo, reiterouse que a non devolución de prezos cando existe causa xustificada para a anulación debe ser só cando o servizo foi prestado efectivamente antes da solicitude de anulación. Deste xeito procede a devolución de prezos do segundo cuatrimestre se a petición se fai rematado o primeiro cuatrimestre.

2.- Por outra banda modificouse a convocatoria de matrícula deste curso académico, en concreto no apartado 9.1, introducindo o seguinte texto:

*A desistencia fora dos prazos establecidos no Anexo I poderá solicitarse de forma excepcional cando a causa que a motiva se iniciara con posterioridade aos citados prazos. A solicitude deberá estar debidamente motivada ou xustificada e se resolverá polo Servizo de Xestión Académica. A resolución de anulación fixará os efectos económicos e administrativos, tendo en conta as causas alegadas e os servizos académicos efectivamente prestados, determinando de forma proporcional os importes que proceda aboar ou devolver en cada caso.*

### ***Q 1710/05***

Recibiuse nesta Institución un escrito presentado por un membro do P.A.S no que se manifesta:

“Como membro do Consello de Goberno e Consello Social presento unha queixa en nome de numerosos compañeiros e compañeiras do PAS pola intromisión do Reitor e intento de coacción mediante o envío do correo no que nos solicita o voto por unha das opcións no proceso de consulta interna convocado polo Comité Intercentros e Xunta de Persoal.”

*Infórmase que non pode ser admitido a trámite como unha queixa ao entender que do expresado no mesmo non se pon de manifesto que se teña conculcado algún dereito ou liberdade dalgún membro da comunidade universitaria como se recolle no Estatuto do Valedor.*

*No entanto, dáse traslado ao Sr. reitor do desacordo de membros do P.A.S. en relación coa súa actuación ao respecto do referendo de funcionarización.*

### ***Q 1710/06***

Queixa análoga á anterior: *Q 1710/05*

## **Q 1710/07**

Foi presentado un escrito por un alumno do *Grao* en relación coa demora na validación dos estudos de 1º que tiña cursados na Universidade de Vigo e os prexuízos que isto lle ocasiona. No escrito expón:

“O curso pasado cursei estudos de 1º na UdV no Campus de Ourense.

Foime concedido o traslado de expediente para a USC o 31 de agosto coa instrución de matricularme en 1º curso á espera das validacións que me permitisen matricularme nas materias de 2º

A día de hoxe, en outubro, as validacións non están resoltas o que me está a ocasionar un grave prexuízo, xa que non teño a certeza das materias que finalmente terei que cursar e tampouco teño acceso á aula virtual das de 2ª, prexuízo que poderá repercutir negativamente nas miñas cualificacións.”

No informe que lle foi solicitado o Sr. director da Escola expón o seguinte:

“A solicitude de Adaptacións/Validacións do alumno foi recibida no centro o venres 29 de Setembro de 2017.

A resolución da solicitude ten data do venres 6 de Outubro de 2017 e foi remitida dende o centro o martes 10 de Outubro de 2017.

Como se pode deducir dos datos anteriores, a resolución por parte da Comisión da Titulación de Grao (que necesita, segundo o seu propio regulamento, unha convocatoria cun mínimo de 48 horas de antelación) foi realizada nun prazo de 5 días hábiles. O proceso total no centro, consumiu un total de 7 días hábiles....”

Á vista do indicado solicítase un novo informe ao Sr. xefe da Unidade de Xestión Académica, no que indica:

- O alumno solicita o 6 de setembro de 2017 o recoñecemento de estudos
- O prazo establecido na convocatoria de matrícula para solicitar o recoñecemento de estudos foi ata o 22 de setembro, inclusive.
- Tras a revisión de todas as solicitudes presentadas, e, no seu caso, o requirimento para emendar a falta de documentación, procédese a tramitar para informe das comisións de validacións dos centros. Esta tramitación non é individual, senón que se fai periodicamente de todas as solicitudes que teñen a documentación completa.
- Con data 27 de setembro enviase ao centro para que emita o preceptivo informe, ao non existir táboa de recoñecementos entre a titulación da Universidade de Vigo e a da USC.
- A Comisión da titulación emite informe o 6 de outubro, que se envía á UXA o 10 de outubro.
- O 18 de outubro dítase resolución de recoñecemento de estudos, que se notifica ao alumno con data 20 de outubro.
- O 24 de outubro o alumno procede a modificar a súa matrícula, tras gravarse o recoñecemento de estudos no seu expediente.

## **Q 1710/08**

Alumno que presenta unha queixa porque recibe unha comunicación desestimando o recoñecemento do seu título B1 de inglés e en consecuencia anulando a súa matrícula nun Máster. Ten presentado un recurso de reposición contra a anterior resolución.

*Feitas xestións ao respecto comunicánnos que o alumno alega que para obter o título de Graduado pola Universidade de Granada tivo que acreditar o nivel B1 de inglés ao estar*

*establecido nesa Universidade o deber de acreditalo antes da obtención do Título de Grao e o alumno achega certificación académica da Universidade que así o acredita polo que se estima o recurso e se recoñece a acreditación do nivel B1 de lingua estranxeira inglés certificado pola Universidade de Granada aos efectos de acceder aos estudos do Máster e se procede a levantar o arquivo da matrícula e darlle plena validez.*

## **Q 1710/09**

Presentado un escrito por unha profesora en relación ao non pagamento por parte da USC da retribución de complemento por mérito docente correspondente a un período no que estivo de baixa por maternidade, o que considera unha discriminación por razón de sexo e derivada da maternidade con respecto a outros traballadores que tivesen recoñecido un tramo do complemento na mesma convocatoria.

*Os informes emitidos polo Servizo de Xestión de Persoal e pola Vicerreitoría de Organización Académica e Persoal Docente e Investigador xustifican a actuación en base ao seguinte:*

“.../PRIMEIRA: A prestación económica por maternidade ven regulada no Real Decreto 295/2009, de 6 de marzo, polo que se regula as prestacións económicas do sistema da Seguridade Social por maternidade, paternidade, risco durante o embarazo e risco durante a lactación natural. No seu artigo 6 establece que “a prestación por maternidade consistirá nun subsidio equivalente ao 100 por 100 da base reguladora correspondente”.

SEGUNDA: Por outra banda no artigo 7 da citada normativa establécese que “Para o cálculo do subsidio por maternidade, a base reguladora será equivalente á que estea establecida para a prestación por incapacidade temporal derivada de continxencias comúns, tomando como referencia a data de inicio do período de descanso”, é dicir, o importe da base de cotización da traballadora por continxencias común no mes anterior a data do inicio da incapacidade. Finalmente neste mesmo artigo 7 na súa alínea 8 establece que “Excepcionalmente, a base reguladora do subsidio modificarase nos seguintes casos: a) Cando se modifique a base mínima de cotización aplicable ao traballador no réxime de que se trate, para actualizar a súa contía a partir da data de entrada en vigor desta nova base mínima. b) Cando se produza un incremento da base de cotización, como consecuencia dunha elevación dos salarios dos traballadores en virtude de disposición legal, convenio colectivo ou sentenza xudicial, que retrotraia os seus efectos económicos a unha data anterior á do inicio do descanso por maternidade, adopción ou acollemento. c) Cando para o cálculo do subsidio tomouse a última base de cotización que conste nas bases de datos corporativas do sistema e, posteriormente, compróbase que esta non coincide coa base de cotización por continxencias comúns correspondente ao mes anterior ao do inicio do descanso ou permiso, nos termos previstos no apartado 3 deste artigo.

TERCEIRA: Finalmente o artigo 12 establece que “o pago do subsidio realizarase directamente pola entidade xestora sen que caiba fórmula algunha de colaboración por parte das empresas”

CUARTA: Tendo en conta que o cumprimento do novo tramo por mérito docente ten efectos económicos e administrativos retroactivos dende o 1 de xaneiro de 2017 e o inicio da baixa por maternidade foi do 10 de xaneiro de 2017, esta universidade considera que non se debe proceder a actualizar as bases de cotización xa que a base reguladora seguiría sendo a de decembro de 2016. Polo tanto, o incremento retributivo do 1 de xaneiro de 2017, non afecta o cálculo da base de cotización utilizada para fixar a prestación por maternidade. Non obstante a entidade que lle corresponde o pago de subsidio de maternidade é a Dirección Provincial do Instituto Nacional da Seguridade Social. Por todo o anterior esta Reitoría resolve desestimar a solicitude de modificación da base reguladora e abono con carácter retroactivo da cantidade correspondente ó 2º tramo do complemento por mérito docente entre o 10 de xaneiro de 2017 e o 1 de maio de 2017

## ***Q 1711/01***

Foi presentado un escrito por unha alumna do *Máster*, en relación coa demora na validación dos estudos doutro *Máster* que tiña cursados na USC e os prexuízos que isto lle ocasiona. No escrito expón:

“El curso pasado realicé un Máster en la USC y, puesto que muchas de las asignaturas que curse en este Máster son similares a las del Máster que estoy haciendo este año, decidí solicitar su convalidación. Dicha solicitud la presenté en la UXA a mediados de septiembre y, desde entonces, no he recibido noticia alguna. La cuestión es que estoy cursando asignaturas que puede que me convaliden. Quisiera manifestar mi malestar por esta situación y mis deseos de que nos informen, tanto a mi como a otras compañeras que se encuentran en situaciones similares, con la mayor celeridad posible de la resolución de nuestra solicitud.”

*No informe que lle foi solicitado, o Sr. coordinador do Máster xustificaba o seguinte:*

A alumna presentou dúas solicitudes de recoñecemento para o Máster que foron remitidas ao Centro (oficio de data do 1 de outubro con rexistro de saída do 2)  
Os informes de recoñecemento achegáronse á UXA con data de rexistro de saída do 25 de outubro e subidos a FLEXIA o 26 de outubro

Tal e como se recolle en FLEXIA a resolución e notificación da solicitude de recoñecemento do Grao para o Máster, que tiña carácter favorable, comunicouse á alumna con data do 6 de novembro e a resolución e notificación da solicitude de recoñecemento desde o Máster Universitario, que tiña carácter desfavorable, notificouse á alumna con data do 15 de novembro.

*Á vista do indicado infórmase á alumna:*

*-Que no referido á convalidación é unha cuestión técnica (de contidos) na que non temos capacidade de actuación.*

*-Que, non obstante, se considera que non está ben realizada ou suficientemente motivada debería presentar un recurso de reposición contra a denegación conforme ao procedemento que establece a resolución desestimatoria.*

## ***Q 1711/02***

Escrito presentado por unha doutoranda que pon de manifesto que se está a producir unha demora na defensa da súa tese motivada polo acordo da Comisión Académica da Escola de Doutoramento Internacional de solicitar un informe a un avaliador externo segundo o establecido no art. 34 do Regulamento de Estudos de Doutoramento que indica: “Finalizado o período de exposición pública, a ED valorará a tese (...) contar coa colaboración doutros doutores externos para asesoramento na avaliación da tese”.

*A información da EDI pon de manifesto que acordou solicitar certos cambios na estrutura da tese conforme ao criterio da Comisión e á vista do informe do avaliador externo recibido, e polo tanto se lle solicita á doutoranda un novo exemplar da tese que recolla o sentido do acordo da Comisión.*

*Mantense unha entrevista coa doutoranda e os directores da tese chegando á conclusión de que a mellor solución é efectuar os cambios solicitados.*

Con posterioridade a doutoranda comunica que finalmente resolveuse satisfactoriamente o conflito relacionado cos trámites de defensa da tese, que puido realizar a defensa e que obtivo a cualificación de Sobresaliente “Cum Laude”.

### ***Q 1712/01***

Foi presentado un escrito por un membro do P.A.S. en relación co procedemento seguido na USC para a cobertura de prazas vacantes mediante comisión de servizos.

#### *O informe correspondente solicitado á Xerencia indicaba ao respecto:*

1. A Universidade de Santiago de Compostela (USC) dispón desde fai moitos anos de criterios para outorgar comisións de servizo ao persoal funcionario. Neles tíñanse en conta os seguintes ítems: terán preferencia as propostas que faga o centro, no que se dea a necesidade, a favor do persoal alí destinado. De non producirse esa proposta, ofértanse a postos base con preferencia da escala superior sobre a inferior.

Por petición da Xunta de Persoal, iniciouse no mes de novembro de 2016 unha negociación para acordar uns novos criterios, que se estendeu ata maio de 2017, aínda que non concluíu en acordo. Logo desa negociación a xerencia ditou resolución do 22 de maio de 2017, pola que se estableceron uns novos criterios que foron publicados na Web do Servizo de Planificación e Programación de PAS

[http://www.usc.es/export9/sites/webinstitucional/gl/servizos/plan\\_pas/descargas/Criterios-comisions-de-servizo.pdf](http://www.usc.es/export9/sites/webinstitucional/gl/servizos/plan_pas/descargas/Criterios-comisions-de-servizo.pdf) e na Vicexerencia de Lugo. Aínda que a estes criterios se incorporaron moitas achegas feitas pola Xunta de Persoal, neles vólvense a repetir os dous ítems expostos.

Os criterios foron publicados o 24 de maio de 2017 e o día 2 de xuño a Xunta de Persoal volveu solicitar o inicio de negociación dos criterios para a concesión de comisións de servizos.

O 18 de outubro de 2017 a USC recibe comunicación do Xulgado do Contencioso-administrativo nº 2 de Santiago de Compostela, no que se lle notifica que un sindicato interpuxo unha demanda contra a resolución publicada.

2. O Sr. ..., tanto se lle aplicamos os criterios antigos como os novos, non reúne os requisitos citados.../. Ademais é funcionario do grupo A2 e os postos aos que se postula son A1/A2, polo tanto teñen prioridade os funcionarios posto base do subgrupo A 1.

.../

Para concluír, dicir que a USC non se apartou nestes casos dos criterios establecidos, o Sr. ... é un posto singularizado do subgrupo A2, polo tanto teñen preferencia os postos base do subgrupo A1 e os postos base do A2 . Os postos ofertados figuran na RPT para o subgrupo A1/A2, os tres postos foron cubertos por postos base, un deles do subgrupo A1, polo tanto non existe arbitrariedade algunha.

O Sr. ... non participou no último concurso de traslados convocado, onde se aplicou un novo baremo de méritos que supuxo un cambio importante na valoración tanto do curriculum como na fase de proxecto e defensa pública dese proxecto, polo tanto non pode alegar unha puntuación dun concurso realizado con outro baremo como mérito posible a ter en conta para a adxudicación do posto en comisión de servizos, pois os termos de comparación non son homoxéneos.

En canto a que non se lle deu resposta ás súas reclamacións, se ben é certo que non se lle contestou por escrito, si se lle deu información verbal dos criterios empregados a través do Servizo e da Xerencia.

Por último, dado que o sindicato interpuxo unha demanda contra a resolución da xerencia do 22 de maio pola que se establecen e se publican os criterios para a concesión de Comisións de Servizo nesta Universidade neste momento estamos á espera do que determine a sentenza.

Á vista do indicado no parágrafo anterior e seguindo o establecido no art. 10 do Estatuto do Valedor procedemos ao remate na tramitación da presente queixa e ao seu arquivo:

Artigo 10.- *Procedemento*

.../

4.- O valedor non poderá entrar no exame das queixas relativas a materias que estean sometidas a procesos xudiciais ou sobre as que penda un expediente administrativo sancionador.

Con posterioridade o presentador da queixa envía un escrito de resposta ao informe do Sr. xerente manifestando discrepancias co expresado no mesmo que se traslada á Xerencia e remitiu a sentenza emitida polo correspondente Xulgado Contencioso-administrativo.

## **Q 1712/02**

Queixa presentada por unha alumna referida ao procedemento de asignación de destinos Erasmus.

O informe xustificativo remitido pola Sra. decana da Facultade indica o seguinte:

"1. O procedemento de adxudicacións de prazas e destinos Erasmus na Facultade é acorde á normativa vixente ao respecto:

- O apartado 1 do artigo 9 da RESOLUCIÓN de 15 de novembro de 2012 pola que se acorda a publicación do Regulamento de intercambios interuniversitarios de estudantes da Universidade de Santiago de Compostela aprobado no Consello de Goberno do 26 de outubro de 2012 recolle o seguinte sobre a asignación de destino:

"1. Aos estudantes seralles asignado o destino en virtude dun procedemento público de concorrencia competitiva, de acordo cos principios de igualdade, mérito, capacidade e publicidade. Na citada selección terase en conta, polo menos, o expediente académico e a adecuación ao programa ou convenio de intercambio."

- A Resolución do 15 de novembro de 2017 pola que se convocan bolsas de mobilidade dentro do Programa Erasmus+ indica nas epígrafes 6.1 e 6.2:

"6.1. Nunha segunda fase, os centros asignaranlle ao alumnado un destino en virtude dun procedemento público de concorrencia competitiva, de acordo cos principios de igualdade, mérito, capacidade e publicidade. Nesta fase terase en conta, polo menos, o expediente académico, coñecementos lingüísticos acreditados, e a adecuación ao programa ou convenio de intercambio."

"6.2. A Comisión de asignación dos centros será presidida polo/a RAM e integrada por todos/as os/as coordinadores/as académicos/as e polo/a responsable da unidade á xestión de centros e departamentos, que actuará como secretario/a dela".

2. A adxudicación de prazas e destinos Erasmus na Facultade realízase consonte os seguintes criterios xerais:

- a) o expediente académico dos/das solicitantes;

- b) os/as estudantes que solicitan destino polo seu *Maior* teñen prioridade sobre os/as que escollen polo seu *Minor*;
- c) a asignación de destinos faise en función da área á que pertence o/a coordinador/a do convenio e non en función do seu Departamento. Este criterio, utilizado pola Comisión de Asignación dende a implantación dos títulos de Grao no Centro, asegura "a adecuación ao programa ou convenio de intercambio" que se recolle na normativa citada anteriormente.

Se ben este curso aínda non se celebrou o devandito procedemento público de asignación, toda esta información facilitóuselle ao alumnado tanto na sesión informativa celebrada na Facultade para todos os títulos de Grao o día 13 de decembro de 2017 como en titorías individuais solicitadas polo estudantado.

3. Para o curso 2018-2019 o alumnado do *Grao* conta cunha oferta de 27 prazas anuais e 18 semestrais coordinadas por PDI pertencente ás áreas de .... Calquera estudante cunha combinación de *Maior* e *Minor* e que, como é o caso da presentadora da queixa, quere gozar da súa estadía nunha Universidade francesa ten as seguintes opcións:

- a) 8 prazas repartidas en 3 universidades francesas, coordinadas por PDI da área de .... Neste caso, os/as estudantes do *Grao* teñen prioridade na escolla deses destinos sobre os/as estudantes que cursan como *Minor*;
- b) 17 universidades, cun total de 55 prazas, coordinadas por PDI da área de .... Os/as estudantes que cursan como *Maior* teñen preferencia na escolla destes destinos sobre os/as alumnos/as que cursan como *Minor*.

O procedemento de escolla de destino da presentadora da queixa segue, por tanto, os mesmos criterios que os aplicados a todos/as os/as estudantes da Facultade. .../.

Por conseguinte, nada impide que a alumna curse a súa combinación de *Maior* e *Minor* en calquera universidade, tamén nunha francesa, coa que se teña convenio, sempre que cumpra os requisitos establecidos na convocatoria e exista unha oferta adecuada na universidade de destino.

En consecuencia, a Comisión de Asignación da Facultade segue un procedemento público de concorrencia competitiva na asignación de destinos Erasmus, de acordo cos principios de igualdade, mérito, capacidade e publicidade, tal e como se recolle na normativa vixente (*vid. supra*). Na citada asignación de destino tense en conta o expediente académico e a adecuación ao programa ou convenio de intercambio (*vid. normativa vixente supra*). Por tanto, non observamos en ningún dos pasos dados até o momento un tratamento inxusto desta alumna fronte a outros/as estudantes."

## ***Q 1712/03***

Foi presentado un escrito por un ex-alumno en relación co proceso de anulación de matrícula nun programa de doutoramento e a non devolución dos prezos públicos de matrícula. No escrito expón:

"Mi queja se trata de mi retiro del doctorado y el tercer ciclo que no cumplió con un comunicado que mandó. Al pagar la matrícula del doctorado, recibí un correo indiciando que disponía de un plazo hasta el 31 de octubre si deseo retirarme del programa. En septiembre, decidí retirarme y me dijeron que no me devolvieron el dinero porque ese correo fue un error y como si fuera mi culpa por entenderlo así. Tengo toda la evidencia de los acontecimientos y pido mi dinero de vuelta como el error es de la Universidad."

Co escrito acompaña a comunicación referida no mesmo que lle fora remitida dende [secretaria.virtual@usc.es](mailto:secretaria.virtual@usc.es) na que se indicaba:

"Santiago de Compostela, 1 de marzo de 2017

Benvido á Universidade de Santiago. Acaba de formalizar a súa matrícula nos estudos de doutoramento. No caso de que desexe renunciar a dita inscrición dispón de prazo ata o 31 de outubro. .../."



*A queixa foi remitida ao Servizo de Xestión Académica dende onde comunican o seguinte:*

Revisada la información facilitada por el interesado, y confirmado por parte del Área de Tecnologías de Información y Comunicación, de esta Universidad, y tras consulta con la Oficina de Análisis de Reclamaciones, sobre casos similares, en los que pudieron existir errores en la información enviada en comunicaciones automáticas por parte de la Universidad en la secretaría virtual del alumnado, se estimó procedente la reclamación por parte del alumno, de la devolución del importe de precios públicos, independientemente de que la convocatoria oficial publicada estableciera unas fechas concretas para ese curso académico. Por lo tanto, se procedió a emitir una resolución de estimación de la solicitud de anulación y la devolución del importe de precios públicos abonados en la matrícula de doctorado.

### ***Q 1712/04***

Foi presentado un escrito por un membro do P.A.S. en relación coas condicións de habitabilidade do espazo no que desenvolve o seu traballo, no que traslada o seguinte:

Como xa é habitual nos últimos ¿tres anos? volvemos ter o problema de sempre: non funciona a calefacción no andar baixo.

Segue todo coma sempre: viñeron hai uns días para amañalo pero ós dous días -máis ou menos- non só deixou de funcionar aquí, senón tamén noutras zonas do edificio. Polo que dixo a nosa compañeira encargada da conserxería -que é lles dá parte das incidencias- seica lle dixeron que agora o problema ten que ver con non sei qué aparato. Levamos así uns dous ou tres anos e sempre é o mesmo conto; de feito, algúns pensamos xa en traer calefactores os días de máis frío, os cales sempre acaban chegando e nos que mesmo os compañeiros que mellor soportan o frío teñen que poñer os abrigos.

*Os informes do Sr. responsable da Unidade de Enerxía da USC e do Sr. responsable de Mantemento de Instalacións, indicaban:*

O edificio está climatizado con dous equipos bomba de calor que proporcionan frío ou calor segundo as demandas das diferentes estancias.

□ Decembro de 2014, unha das bombas de calor avariase, o cal provoca a súa substitución; a posta en marcha do equipo novo realizase en xaneiro de 2015.

Mentres se realiza a substitución do equipo, o edificio funciona ca outra bomba que non ten potencia para o 100% do edificio, pero si aporta temperatura.

□ Decembro de 2015, procedese a substitución da outra bomba de calor, a cal xa chegara ao fin da súa vida útil; a posta en marcha do equipo novo, prodúcese en xaneiro de 2016. Aproveítanse as datas e nadal para a execución dos traballos. Ao igual que a anterior bomba de calor, mentres se realizan os traballos, o edificio funciona ca outra bomba que non ten potencia para o 100% do edificio, pero si aporta temperatura

□ 11 e 18 de decembro de 2017, unha das placas dunha bomba de calor avariase, que provoca unha avaria puntual, que se resolve de forma puntual o mesmo día e de forma definitiva o día 21 de decembro, cambiando a placa que estaba en garantía.

□ Ademais das datas anteriores, non temos constancia ningunha incidencia máis de climatización no respecto ao clima da planta baixa do edificio.

□ Segundo a normativa vixente, as temperaturas nos centro de traballos sedentarios serán entre 17º C y 27º e entre 14º C y 25 º C, si son traballos lixeiros, temperaturas que se cumpren nos centros, exceptuando avarías moi puntuais.

En base ao indicado, non hai ningún incumprimento de normativa vixente.

## ***Q 1712/05***

Foi presentado un escrito por un membro do P.D.I. en relación co proceso de tramitación dunha comunicación de incapacidade laboral por considerar que se producira unha mala praxe na tramitación tanto pola execución do proceso como polas formas empregadas.

Solicitouse un informe aos responsables da tramitación da comunicación da incapacidade laboral no servizo correspondente e á responsable da Unidade de Apoio á Xestión de Centros e Departamentos, que constata que se actuou conforme á normativa.

Con posterioridade o presentador da queixa comunica que lle consta que a tramitación da incapacidade laboral e a posterior alta foi correctamente executada e arranxado o mal entendido sobre o procedemento de tramitación da mesma.

## ***Q 1801/01***

Foi presentado un escrito por un profesor dunha Facultade poñendo de manifesto que o descoñecemento da lingua galega e castelá por parte de alumnos estranxeiros matriculados en Máster da USC dificulta enormemente a actividade docente e discente.

*No informe remitido dende a Vicerreitoría de Internacionalización indícase:*

".../, no curso 2017/18 constan matriculados nos másteres ofertados pola USC (incluídos os másteres interuniversitarios) un total de 175 estudantes con nacionalidade non pertencente á Unión Europea. Deles 78 proveñen de países co idioma oficial castelán (tales como Chile, México ou Perú) ou portugués (tales como Brasil ou Angola). Dos 97 restantes, a nacionalidade chinesa é a máis numerosa cun total de 78 alumnos e alumnas matriculados neste curso nas nosas aulas.

En tódolos casos estamos falando de alumnado que escolle a nosa institución para a súa formación de posgrao e que busca obter un título universitario pola USC. Non nos estamos por tanto a referir neste momento a alumnado de mobilidade, ou alumnado visitante, cuxo proceso de aceptación na nosa institución é diferente.

Este alumnado degree-seeker matricúlase na nosa institución ben a través da "Convocatoria de Matrícula anticipada en estudos de Máster Universitario Oficial para estudantes con estudos de países alleos ao EEES" ou a través da convocatoria xeral de matrícula. No primeiro caso, "a tramitación das solicitudes (consistente na verificación dos datos, especificamente os estudos de acceso, e a súa idoneidade para os estudos solicitados, así como o control e cómputo de prazas) corresponde ao Servizo de Xestión Académica". A convocatoria indica tamén que "en caso de dúbida, solicitarase informe do comité académico do máster sobre a idoneidade dos estudos declarados para acceder". Ningún dos másteres da Universidade recolle nos seus criterios de admisión a necesidade de ter coñecementos demostrados da lingua de impartición, posto que se presupón que unha persoa non vai matricularse para seguir unha titulación que non pode seguir.

Ante as queixas recibidas por varios coordinadores e coordinadoras de másteres e con fin de garantir o bo desenvolvemento desta docencia, o equipo de goberno acaba de tomar a decisión de mudar este criterio e non dar así nada por suposto. Desde a Secretaría Xeral estanse xa a dar as instrucións pertinentes para proceder á inclusión de requisito demostrable de coñecemento dunha das linguas oficiais da USC (B1 como mínimo) nos requisitos xerais de matrícula de máster para o alumnado estranxeiro procedente de países de idioma oficial distinto ao castelán.

Esta nova situación recollerase á maior brevidade posible na anteriormente mencionada convocatoria anticipada de matrícula así como na convocatoria de matrícula xeral, e polo tanto será xa efectiva para o próximo curso académico 2018/2019.”

Con posterioridade, na sesión ordinaria celebrada o día 22/02/2018 o Consello de Goberno aprobou un acordo relativo á “*Esixencia de nivel de coñecemento de lingua galega ou castelá para a matrícula en estudos de grao e máster oficial*”

### ***Q 1801/02=> Recomendación***

Análoga á queixa *Q1710/04*

### ***Q 1801/03***

Escrito presentado por un alumno referido á incoación dun expediente disciplinario por presuntos feitos acontecidos no Colexio Maior e que ten rematado nun procedemento sancionador.

En relación co mesmo, *infórmase que non pode ser admitido a trámite segundo o establecido no Estatuto do Valedor da Comunidade Universitaria:*

#### **Artigo 10.- Procedemento**

1.-A actuación do valedor poderá iniciarse de oficio ou mediante queixas formuladas por membros da comunidade universitaria ou persoas que se consideren afectadas por actuacións universitarias. As queixas, tanto individuais como colectivas, formularanse por escrito, no prazo máximo de dous meses lectivos dende que se tivese coñecemento dos feitos que motivan a solicitude de intervención.../

4.- O valedor non poderá entrar no exame das queixas relativas a materias que estean sometidas a procesos xudiciais ou sobre as que penda un expediente administrativo sancionador.

*No entanto se lle indica que:*

- Da documentación que nos ten remitido dedúcese que lle impoñen a sanción comunicada por considerar probados os feitos e a realización dos incumprimentos recollidos nas letras b, d, e, f do artigo 23 do Regulamento do S.U.R.
- Recomendámoslle que de estar descontento coa mesma, interpoña recurso potestativo de reposición contra a resolución conforme ao procedemento que se lle indica no último parágrafo de dita comunicación.

### ***Q 1802/01***

Escrito presentado por unha alumna de doutorado referido á incoación dun expediente disciplinario por presunto plaxio nun capítulo da súa tese.

Infórmaselle que non pode ser admitido a trámite segundo o establecido no Estatuto do Valedor da Comunidade Universitaria:

**Artigo 10.- Procedemento**

1.-A actuación do valedor poderá iniciarse de oficio ou mediante queixas formuladas por membros da comunidade universitaria ou persoas que se consideren afectadas por actuacións universitarias. As queixas, tanto individuais como colectivas, formularanse por escrito, no prazo máximo de dous meses lectivos dende que se tivese coñecemento dos feitos que motivan a solicitude de intervención.../

4.- O valedor non poderá entrar no exame das queixas relativas a materias que estean sometidas a procesos xudiciais ou sobre as que penda un expediente administrativo sancionador.

**Q 1802/02**

Unha alumna presenta un escrito dando conta dun suposto plaxio dun traballo realizado por ela efectuado por unha profesora nunha publicación.

*Póñense os feitos en coñecemento da Secretaría Xeral da USC para que se proceda ao esclarecemento dos mesmos, quen con posterioridade remite o seguinte escrito:*

- “1.- A citada alumna remitiu diversos correos electrónicos ao equipo reitoral dando conta da situación.
- 2.- Dende a Secretaría Xeral fixéronse as averiguacións oportunas coas persoas afectadas.
- 3.- Finalmente o director da publicación, emitiu un informe sobre o sucedido

Ademais do sinalado no informe, se nos indicou verbalmente que o responsable da publicación adquirira a totalidade da edición, polo que non se fixo ningunha difusión da publicación co texto defectuoso, de xeito que só se difundiría a edición corrixida (segunda edición).

Á vista da acreditación dos feitos, da situación xerada e das explicacións proporcionadas, non se acordou a adopción doutras medidas.”

**Q 1802/03**

Ponse en contacto con esta Institución un alumno dun Máster dando conta da problemática na que se atopa a súa solicitude de modificación de prezos públicos de matrícula e na que alegaba residencia española. En resume, o acontecido foi o seguinte:

O estudante solicita que se lle apliquen os prezos públicos de matrícula correspondentes ao Máster como alumno estranxeiro con residencia recoñecida en España.

O alumno non pode solicitar a tarxeta de residencia ata estar en territorio español e o prazo máximo que ten a administración para resolver dita solicitude é de tres meses.

Na práctica o estudante ten Tarxeta de Residencia en vigor con efectos retroactivos dende o 14/08/2017, no entanto lle foi comunicada dita resolución con data 12/12/2017 por parte da Oficina de Estranxeiría. Polo que o alumno non pode acreditar con anterioridade o dereito á Tarxeta de Residencia, mais que co resguardo de ter efectuado a solicitude da citada tarxeta e a asignación do NIE.

Nesta situación obsérvase que se o estudante formalizase matrícula no seguinte curso académico para os mesmos estudos tería dereito á redución de prezos públicos de matrícula. É dicir o problema non está na ostentación do dereito, que o ten recoñecido dende o 14/08/2017, senón da forma de acreditalo nun prazo determinado, o prazo de matrícula, que o leva á

presentación de documentación distinta á Tarxeta de Identificación de Estranxeiros (TIE) e que aparentemente non foi tida en conta pola USC.

*Envíase un escrito á Secretaría Xeral dando traslado dunha serie de factores que a xuízo deste Valedor deberían ser tidos en conta na resolución e que basicamente se referían ao procedemento de solicitude da tarxeta de residencia e á retroactividade do seu recoñecemento e ás deficiencias na comunicación das notificacións en sede electrónica efectuadas ao alumno.*

Con posterioridade comunican que se estima a pretensión do alumno e se lle aplican os prezos públicos de matrícula correspondentes ao Máster como alumno estranxeiro con residencia recoñecida en España.

### ***Q 1802/04***

Foi presentado nesta Institución un escrito polo alumnado dun Máster Universitario dando conta da demora na asignación e publicación dos títulos para o desenvolvemento do traballo de fin de máster. No escrito expoñen:

“El pasado 13 de diciembre la "coordinadora" nos urgió que le comunicásemos nuestro profesor preferente para dirigir el TFM. Todos completamos rápidamente ese trámite cuya fecha límite fijó esta profesora en el 17 de diciembre. Trascurridos dos meses y medio desde entonces, nada se sabe de quién ha de dirigir nuestros trabajos, de tal manera que no hemos podido siquiera iniciar el más importante de los ejercicios del curso. La profesora se niega a dar razones ni fechas para esa asignación, y nuestras clases terminan este lunes día 5 de marzo.

La mayoría de los alumnos residimos fuera de Santiago, algunos en Valencia, Madrid o, incluso, en América, y todos nos preguntamos cómo puede haberse llegado a esta situación que nos va a impedir la colaboración presencial directa con nuestros tutores, ese contacto personal que es de crucial importancia en las fases iniciales del proyecto y de mucha ayuda también en el resto de las tutorías.”

Solicitado o oportuno informe, o Sr. coordinador do Máster indicaba ter solicitado información ao respecto á responsable da xestión das prácticas, quen xustificaba a demora do seguinte xeito:

Existen dos motivos por los que no se ha podido comunicar a los alumnos del Máster la asignación de tutores de TFM.

-El primero es que inicialmente se decidió utilizar como en otros cursos la nota media de acceso al Máster (Nota de la titulación de Grado que da acceso al Máster). Sin embargo, una vez solicitadas las notas medias a la UXA, descubrimos que esta unidad administrativa no ha realizado las equivalencias, por lo que todos los alumnos ajenos al Espacio Europeo de Educación Superior, que en nuestro Máster son en torno al 30%, tienen un 5,5 de media lo que no permite utilizarlas para la asignación ni de prácticas ni de tutores de TFM

- Una vez comprobado este problema se decide en Comisión Académica y se comunica a los alumnos que se modifica el criterio a utilizar, y éste pasa a ser la media de las calificaciones del primer cuatrimestre. Para ello es necesario esperar al cierre de todas las actas y proceder posteriormente a su cálculo.

- La intención era poder hacer públicas las asignaciones el pasado lunes día 26 de febrero, pero uno de los alumnos impugna la Comisión Académica, que en ese momento no contaba con representante del alumnado

debido a la modificación de la normativa de las Comisiones de Título implementada a partir de enero de 2018. De cualquier modo la elección del representante del alumnado estaba prevista, como así se hizo, para ese mismo lunes a las 16.00 horas. Una vez elegido por los alumnos su representante este fue comunicado al SXOPRA y en este momento estamos a la espera de su nombramiento oficial para poder celebrar la Comisión Académica y proceder a la asignación de TFM y prácticas del Máster. Hasta que el representante del alumnado no esté nombrado no podemos celebrar la Comisión con todas las garantías".

Cómpre mencionar que a temática obxecto desta queixa estase a tramitar na actualidade dentro doutras queixas de carácter máis xeral que sobre o citado Máster se presentaron con posterioridade, e que deron lugar á apertura dunha información reservada.

### ***Q 1803/01=> Recomendación***

Actuación de oficio. Da tramitación de distintas queixas tense apreciado posibles eivas derivadas da implementación e aplicación do *Regulamento da Universidade de Santiago de Compostela polo que se regulan as notificacións electrónicas obrigatorias*.

A Normativa indica o seguinte en relación coa comunicación das notificacións na Sede Electrónica:

- Na *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas* recóllese o seguinte:

Artículo 41 Condiciones generales para la práctica de las notificaciones

**3.** En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará por el medio señalado al efecto por aquel. Esta notificación será electrónica en los casos en los que exista obligación de relacionarse de esta forma con la Administración.

**6.** Con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, las Administraciones Públicas enviarán un aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado que éste haya comunicado, informándole de la puesta a disposición de una notificación en la sede electrónica de la Administración u Organismo correspondiente o en la dirección electrónica habilitada única. La falta de práctica de este aviso no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.

- O *Regulamento polo que se regulan as notificacións electrónicas obrigatorias* indica ao respecto:

Artigo 2. Sistema de notificacións da USC.

2.1. Aviso de notificación. Todo o persoal ao servizo da USC deberán realizar o depósito das notificacións obrigatorias na Sede Electrónica da USC para a súa comunicación aos interesados. Unha vez depositado o documento en Sede, a persoa destinataria será informada mediante o envío dunha mensaxe á dirección de correo electrónico e, de ser o caso, mediante outras formas complementarias que se podan establecer. Un segundo aviso de notificación realizarase mediante SMS e outras formas complementarias que se podan establecer e será enviado transcorridos cinco días naturais a contar desde o seguinte ao da posta a disposición, sen que se accedera á notificación.

Na práctica, con carácter xeral, na USC emprégase aos efectos de notificación o correo electrónico institucional do que dispoñen os membros da comunidade universitaria. Se ben este é de uso estendido e habitual para P.D.I. e P.A.S. tense constatado que o alumnado, na súa maioría, non fai uso do seu enderezo institucional (@rai.usc.es) ao dispor doutras direccións de correo electrónico distintas á facilitada pola USC ao formalizar a matrícula.

Así prodúcese a circunstancia de notificacións efectuadas ao alumnado ao correo institucional e que non son nunca tidas en consideración como administrados e si por parte da

administración universitaria, que as entende como notificadas e rexeitadas transcorridos os dez días sen que o alumno teña accedido ás mesmas.

Por outra banda, esíxelle á Comunidade Universitaria que estea ao corrente do anterior *Regulamento* e da operativa que ten establecida a USC para as notificacións, e que para o estudantado é efectiva a partires do día 01/09/2017 segundo o establecido na Disposición Transitoria Segunda do mesmo.

Na realidade parece existir un gran descoñecemento do citado Regulamento e da operativa que leva implícita por parte da comunidade universitaria, e sobre todo por parte do alumnado, tendo en conta que é de recente aplicación para este colectivo.

Xunto con isto, hai que sinalar que a Universidade establece un procedemento para as notificacións que non se ten seguido nalgúns casos, ao non terse producido o segundo aviso de notificación mediante SMS ou outra forma complementaria, transcorridos os cinco días naturais sen que o administrado accedera á notificación.

E que o texto que se envía por correo electrónico para informar aos administrados da posta a disposición en sede dunha notificación é demasiado xenérico e moi pouco clarificador, sen facer de xeito explícito mención ao contido da notificación, pois indica literalmente:

Acaba de poñerse a súa disposición unha nova notificación para a lectura mediante comparecencia en sede.

Para acceder á notificación deberá dirixirse a Sede Electrónica da Universidade de Santiago de Compostela en: <https://sede.usc.es/sede/publica>, na sección de "Notificacións" dentro do apartado de "Servizos Persoais" e proceder a súa lectura ou rexeitamento. Lembre que de transcorrer o prazo de dez días sen que acceda ao seu contido entenderase que a notificación foi rexeitada e continuarase co resto dos trámites. En consecuencia se non acepta a notificación, esta será retirada o 04/11/2017 23:59:59 e xa non poderá acceder ao seu contido.

Por iso doulle traslado á Sra. vicerreitora de Comunicación e Coordinación das presentes consideracións e recomendo que se fagan melloras na aplicación do *Regulamento da Universidade de Santiago de Compostela polo que se regulan as notificacións electrónicas obrigatorias*:

- Se efectúe unha campaña informativa de formación/comunicación sobre o citado Regulamento dirixida a toda a comunidade universitaria.
- Se informe ao alumnado que inicia estudos do sistema de notificacións electrónicas obrigatorias, se estableza un sistema que obligue ao alumnado a indicar en que correo queren recibir as notificacións que lles enviará a USC e se estude a posibilidade de que poida ser distinto ao enderezo institucional.
- Que nos avisos que se envían por correo electrónico aos administrados comunicando a notificación en sede se faga explícito o contido da mesma ou unha referencia ao mesmo que permita coñecer o tema de que se trata.

A Sra. vicerreitora de Comunicación e Coordinación respostou o seguinte á anterior recomendación:

En relación ás recomendacións realizadas por vostede a esta vicerreitoría, derivadas do expediente Q 1803/01, paso a dar resposta ás mesmas, indicando as accións xa tomadas ou que se implementarán no futuro, co fin

de paliar as deficiencias detectadas no que atinxe ao proceso de notificacións electrónicas. As respostas que se lle trasladan foron validadas por responsables técnicos da implantación da Administración Electrónica e membros da Comisión Técnica de Administración Electrónica, da Área de Calidade e Mellora dos Procedementos, Área de Tecnoloxías da Información e das Comunicacións e de Secretaría Xeral.

*Recomendación 1. Se efectúe unha campaña informativa de formación/comunicación sobre o citado Regulamento dirixida a toda a comunidade universitaria.*

Dende a Vicerreitoría de Comunicación e Coordinación, planificarase unha campaña informativa que se canalizará a través dos centros, para chegar ao PDI e ao alumnado.

No caso do PAS, deberá difundirse a información a través dos servizos correspondentes.

Dita campaña centrarase en trasladar a información máis salientable da Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas, en relación aos dereitos e deberes dos administrados, así como do Regulamento da USC para a súa aplicación. Analizarase a información relevante que se debe trasladar de xeito claro e preciso para o coñecemento da Comunidade Universitaria.

En relación ás actuacións en centros, ademais de difundir a información a través de circulares dirixidas aos decanatos e direccións de centro, prepararase tamén unha información resumida para que estes a poidan incluír nas súas guías de curso exornadas de acollida, ao comezo do vindeiro curso 2018-2019.

Cómpre salientar que, sobre este asunto, se remitiu información a través das listas de correo electrónico, se ben se ten comprobado, tal e como salienta o Valedor no seu informe, que esta comunicación non resultou efectiva.

*Recomendación 2. Se informe ao alumnado que inicia estudos do sistema de notificacións electrónicas obrigatorias, se estableza un sistema que obrigue ao alumnado a indicar en que correo-e queren recibir as notificacións que lles enviará a USC e se estude a posibilidade de que poida ser distinto ao enderezo habitual.*

Cabe salientar que neste momento, a USC ten un sistema de notificacións na sede electrónica que é previo á aprobación da Lei 39/2015. O Regulamento ao que fai referencia o Valedor no seu informe foi aprobado para adaptarse a esta Lei, se ben non se implementaron os medios técnicos para aplicalo (a pesares da obxección presentada pola Comisión Técnica de Administración Electrónica). Neste momento temos licitado un proxecto de mellora da sede electrónica que incorpora as modificacións necesarias para adaptar as notificacións telemáticas ao que figura no Regulamento. Prevese un prazo de dous meses dende a data de emisión deste informe para a posta en marchadas melloras previstas.

Entre elas contéplase a posibilidade de que o alumnado poida indicar os mecanismos de aviso que desexen en cada trámite e poidan cambialos en calquera momento, entrando na sede ou solicitando dita modificación aos funcionais que corresponda.

Asemade, tamén se implementarán os avisos por SMS.

Con todo, tamén cabe indicar que, namentres non están dispoñibles estas funcionalidades, a petición da Secretaría Xeral, téñense actualizado a lista de enderezos do mecanismo de aviso actual para utilizar os correos persoais do alumnado, e non o correo @rai.usc.es que facilita a USC.

*Recomendación 3. Que nos avisos que se envíen por correo electrónico aos administrados comunicando a notificación en sede se faga explícito o contido da mesma ou unha referencia ao mesmo que permita coñecer o tema de que se trata.*

No prego de melloras previstas para a sede electrónica que se mencionou arriba, inclúese a característica de que no contido da mensaxe de correo-e de aviso figure a descrición da notificación que introduza o funcionario ou proceso automático que a xere, permitindo deste xeito ao administrado coñecer o tema obxecto da notificación.

### **Q 1803/02=> Recomendación**

Actuación de oficio. Téñense efectuado nesta Institución distintas actuacións en relación co calendario académico do curso 2017/2018, en concreto referidas á existencia de certas



disfuncións derivadas dos exiguos prazos que nalgúns aspectos establecía dito calendario e que teñen provocado ampliacións dos prazos no remate de sinatura de actas nalgúns centros e/ou prazos moi reducidos para a corrección de probas por parte do profesorado.

Na *Normativa de avaliación do rendemento académico dos estudantes* recollese ao respecto:

Artigo 7. Comunicación de resultados da avaliación. 1. Os estudantes teñen dereito a coñecer os resultados das probas parciais e finais que realicen, segundo o sistema de avaliación previamente establecido, nun prazo razoable que, salvo casos excepcionais debidamente xustificadas ante a dirección do centro, será inferior a 15 días naturais desde a data de realización da proba.

No calendario académico para o curso 2017/18 establécese, a diferenza do que ocorría en cursos anteriores, que a competencia para a fixación do calendario de exames corresponde aos centros:

“Cada centro ou Comisión Académica de Máster, en función das súas características e/ou circunstancias, fixará o período de exames de cada oportunidade dentro do período de apertura das actas, debéndose respectar, en todo caso, o prazo de revisión das cualificacións provisionais.”

Por outra banda a Normativa de Xestión Académica non “*indica un período mínimo para corrixir as probas*” senón que o apartado 22 da mesma recolle o período máximo de entrega das actas na secretaría dos centros:

“22 Entrega das actas de exame.

As actas de exame de cada convocatoria deberán ser entregadas na secretaría dos centros de xeito improrrogable nos quince días seguintes á data de remate do respectivo período oficial de exames establecido no calendario escolar da USC”

Parece razoable pensar que os centros establecerán as datas dos exames con tempo suficiente para facilitar que o profesorado poida realizar a avaliación e cualificación cumprindo o establecido na normativa.

Dado que houbo situacións que impediron a harmonización dos prazos *recomendo á Sra. presidenta do Colexio de Decanos e Directores de centros que por parte dos centros se teñan en conta estas circunstancias para a fixación do calendario de exames do vindeiro curso académico 2018/2019, de xeito que as datas dos últimos exames permitan que o profesorado teña tempo suficiente para a corrección das probas, publicación de resultados, revisión e peche de actas nos prazos establecidos.*

Con posterioridade a Sra. Presidenta do Colexio de Decanos e Directores de centros comunica que se enviou aos Decanatos e Direccións a recomendación e que o tema foi debatido e estudado nunha reunión do citado Colexio.

## **Q 1803/03**

Escrito presentado manifestando a discrepancia respecto do desenvolvemento da *Convocatoria para a concesión de premios extraordinarios de doutoramento. Curso 2015/2016*.

Infórmaselle ao presentador que non pode ser admitido a trámite como unha queixa ao entender que o expresado no mesmo non pon de manifesto que se teña conculcado algún dereito ou liberdade dalgún membro da comunidade universitaria.

No escrito expresa a discrepancia ao respecto:

- Dos premios extraordinarios e os baremos de puntuación utilizados no proceso. Neste sentido hai que sinalar que de estar descontento cos mesmos debería de ter recorrido a correspondente *Convocatoria para a concesión de premios extraordinarios de doutoramento. Curso 2015-2016* de 12/06/2017 segundo o apartado 8. *Recursos* da mesma.
- Da valoración do mérito dunha candidata na fase de revisión de reclamacións e da non valoración de “outros méritos” relacionados coa tese por parte do tribunal. Son os criterios científico-técnicos do tribunal os que establecen a ponderación e valoración dos distintos méritos dos aspirantes en función do establecido na *Convocatoria para a concesión dos premios extraordinarios de doutoramento* e do *acordo do tribunal para a fixación de criterios específicos* para a valoración de solicitudes.

En todo caso, ao non estar rematado o procedemento de concesión dos Premios Extraordinarios pode reclamar conforme o establecido na Convocatoria no apartado 7. *Procedemento para a concesión dos premios extraordinarios*:

.../”A Escola de Doutoramento, unha vez revisada toda a documentación, elevará a proposta definitiva ao Consello de Goberno, que resolverá a convocatoria.../

Contra o acordo de resolución do Consello de Goberno, os interesados poderán presentar recurso potestativo de reposición, perante o mesmo órgano, no prazo dun mes, dende a súa publicación.“

Con posterioridade presenta un novo escrito en relación co tema e se lle informa novamente que non pode ser admitido a trámite como unha queixa pois o solicitado no mesmo excede das atribucións que ten asignadas o Valedor da Comunidade Universitaria:

“.../se revise el proceso de valoración de “otros méritos” de todos los candidatos en el área de artes y humanidades 2015-2016, siguiendo unos criterios equitativos para todos los candidatos, corrigiendo los posibles errores cometidos por el tribunal.../”

O procedemento para a concesión de premios extraordinarios de doutoramento Curso 2015/2016 regúlase a través das seguintes normativas:

- Regulamento dos estudos de doutoramento aprobado polo Consello de Goberno de 12 de xuño de 2017 (DOG 28/07/2017)
- Convocatoria para a concesión de premios extraordinarios de doutoramento. Curso 2015/2016

E se lle reitera que o citado procedemento non ten rematado e en consecuencia pode exercer o seu lexítimo dereito a reclamar conforme o establecido na Convocatoria no apartado 7. *Procedemento para a concesión dos premios extraordinarios:*

.../”A Escola de Doutoramento, unha vez revisada toda a documentación, elevará a proposta definitiva ao Consello de Goberno, que resolverá a convocatoria.../

Contra o acordo de resolución do Consello de Goberno, os interesados poderán presentar recurso potestativo de reposición, perante o mesmo órgano, no prazo dun mes, dende a súa publicación.“

Polo tanto entendemos que, en todo caso de consideralo oportuno, a solicitude efectuada no escrito dirixido ao Valedor debería formulala ao Consello de Goberno no correspondente recurso potestativo de reposición.

### ***Q 1803/04***

Foi presentado un escrito de queixa asinado por tres membros do P.A.S. en relación coa contratación e cobertura dunha praza de Técnico Superior de Investigación por considerar que se trata dunha contratación irregular, que implica usurpación de funcións do persoal da USC e modificación do organigrama dun Área non conforme coa normativa vixente.

O Sr. xerente da USC informa que lles ten remitido un escrito aclaratorio no que se indica o seguinte:

“.../Esta convocatoria, realizada ao abeiro da Normativa da USC para a contratación con cargo a actividades de investigación e innovación, aprobada polo Consello de Goberno o día 1 de abril de 2014, non se integra no bloque de actuacións estruturais da USC e, en consecuencia, *o persoal contratado en virtude dela non forma parte do cadro de persoal nin se sitúa na liña xerárquica da Institución. Por iso, as tarefas que se lle poden encomendar son unicamente de apoio á dirección e non poden interferir coas atribuídas aos postos estruturais da área.*

Polo que se refire á información que se recolle na páxina web da área en relación con estas tarefas, esta responde á necesidade de darlle visibilidade ás actividades que se realizan de cara aos usuarios do servizo, se ben é preciso que a información se presente de xeito que non produza confusión. Por iso, *desde a Xerencia trasladóuselle á dirección da área a necesidade de reformular a información para facer patente que a atribución da responsabilidade en relación con esas funcións recae na dirección da área.*

Finalmente, cómpre poñer de manifesto que *a Xerencia asume en todo momento o compromiso de velar para que as distintas figuras de contratación se utilicen dentro das canles legais e dos procedementos arbitrados para o efecto.*”

### ***Q 1803/05***

Foron presentados escritos por seis profesores e coordinadores de intercambios Erasmus+ en relación coa táboa de equivalencias de cualificacións que se aplica para o recoñecemento de cualificacións obtidas en estadías realizadas en países estranxeiros dentro do programa nos que, en resume, indicaban:

A táboa aprobada polo Consello de Goberno para o recoñecemento das cualificacións obtidas en Italia (pp. 3739-3740 do devandito documento ministerial) non reflicte a realidade do esforzo e o nivel de coñecementos

alcanzado polos estudantes en cada unha das materias (escala de 18 a 30 ou 30L) e, ademais, presenta unha significativa desproporción interna posto que considera:

APROBADO calquera cualificación entre 18 e 27,

NOTABLE as cualificacións entre 28 e 30.

SOBRESALIENTE exclusivamente a mención de 30L.

Deuse traslado dos múltiples escritos de queixa á Vicerreitoría de Internacionalización para que se levara a cabo un estudo e análise da problemática descrita, quen respostou cun informe no que entre outras cuestións se indicaba:

“Para a escala italiana 18-30L a equivalencia española non parece ser xusta e coincido coas apreciacións dos/as Responsables Académicos de Mobilidade adheridos á queixa que vostede me traslada. Por iso, e ante a diversidade de táboas de aplicación no caso das mobilidades con Italia, solicito á Secretaría Xeral, a través da remisión dunha copia deste escrito ao Servizo de Xestión Académica, unha revisión dos expedientes seguintes e as equivalencias aplicadas dos alumnos que fixeron unha mobilidade con Italia durante o primeiro semestre do presente curso 2017/2018”.

### ***Q 1804/01***

Foi presentado un escrito asinado por 36 alumnos dun *Máster Universitario* en relación coa non correspondencia dos prezos públicos de matrícula publicados nas canles de información de dito máster e o importe que finalmente teñen que satisfacer por ese concepto, que se ve incrementado. No escrito expoñen o seguinte:

1. Antes de comezar o curso, a información que se recollía publicamente na páxina web da Universidade de Santiago de Compostela sobre o prezo total do Mestrado era de 1.300€ e 3.700€ para extracomunitarios non residentes. Previamente e durante o período de matriculación esta información sobre dito prezo foi confirmada por diversas vías, tales como o correo electrónico e por vía telefónica. Este prezo foi determinante para a matriculación de parte do alumnado por significar un investimento compatíbel coa a realidade financeira de moitos.

2. No momento de realizar a matriculación, en agosto de 2017, non houbo ningún tipo de información das taxas relativas ao terceiro cuadrimestre. Por este motivo, entendeuse que o PREZO TOTAL de 1.300€ e 3.700€ , que figuraba na páxina web da USC, facía referencia aos tres cuadrimestres do Mestrado.

3. Actualmente o prezo total que figura nesta mesma páxina web é de 1.900€ e 5.565€ para extracomunitarios non residentes. Resáltase que o alumnado matriculado no actual curso non tivo coñecemento da existencia dese segundo pagamento ata ben entrado o curso académico, cando xa non existía a posibilidade de anular a matrícula.

4. Con isto, o alumnado de dito Mestrado entende que esta modificación con respecto á contía corresponde á matrícula para futuras promocións, e que o pago desta presente promoción será de 1300€ e 3700€ como estaba reflectido en agosto de 2017, e como o confirmaron naquel momento.

Admitida a queixa a trámite solicitouse un informe á Sra. coordinadora do Máster Universitario no que indica o seguinte:

I.- La que suscribe no tiene constancia sobre si la información que se recogió en la página web de la Universidade de Santiago de Compostela sobre el precio total del Máster oficial de la Universidade de Santiago de Compostela (USC),” era de 1.300 €. e de 3.700 € para extracomunitarios non residentes y que "previamente e durante o período de Matriculación esta información sobre dito prezo foi confirmada por diversas vías, como

*o correo electrónico o por vía telefónica ", e que "no momento de realizar a matriculación. en agosto de 2017 non houbo ningún tipo de información das taxas relativas ao terceiro cuadrimestre ". e que "por este motivo, entendeuse que o Prezo Total de 1.300 € e 3.700 €, ... facía referencia aos tres cuadrimestres do Mestrado... tal y como recoge el escrito arriba señalado.*

2.- En todas las informaciones facilitadas por la coordinación del master siempre se señalaba que la duración del Master de la Universidade de Santiago de Compostela era de tres semestres y que la cuestión de la matrícula y del precio de la misma no era competencia de la coordinación del referido máster, por cuyo motivo se remitía a la Unidad de Xestión Administrativa (UXA) de la USC con respecto a esta información, esto es, que la información precisa había que recabarla en la UXA y en cualquier caso la información transmitida corresponde siempre a la recibida por los servicios de gestión de la USC.

3.- Según es conocido por esta coordinación del máster, toda/o alumna/alumno que se matricula en la USC lo hace de forma individual, teniendo una hoja de matrícula individual con el precio correspondiente por los créditos ECTS matriculados, que pone en conocimiento exhaustivo el precio de matrícula por abonar en relación con las materias matriculadas referente a cada curso. Además, el alumnado que ya ha cursado estudios universitarios anteriores y conoce la dinámica de la matrícula ya tiene conocimiento de este particular.

4.- Asimismo existe información exhaustiva sobre las materias y la estructuración del máster a cursar que se reiteró de forma pormenorizada además en la presentación de dicho máster.

5.- Para mayor abundamiento, es un hecho bien conocido que los precios públicos que se corresponden por los créditos ECTS cursados en la USC, son efectivamente precios públicos cuyas cantidades exactas están estipuladas por la Xunta de Galicia.

6.- En cualquier caso, parece que existe un malentendido que se lamenta por parte de esta coordinación, que no obstante, no es entendible, ya que el alumnado ha cursado unas materias por cuya matrícula tuvo que abonar el precio de matrícula desde el mes de septiembre de 2017 y no ahora, en el mes de mayo de 2018.

7.- Por los motivos señalados, se entiende que no corresponde que exista una *"modificación con respecto á contía" ... e "que o alumnado no actual curso non tivo coñecemento da existencia dese segundo pagamento ata ben entrado o curso académico..."*, y por tanto, no se corresponden los motivos de la queja.

Efectuáronse xestións perante a Secretaría Xeral, manifestando a súa disposición ao estudo da problemática descrita na queixa.

## ***Q 1804/02***

Foi presentado un escrito por unha alumna dun Grao no que pon de manifesto as dificultades que está a ter para o desenvolvemento da parte experimental do seu Traballo de Fin de Grao ao non serlle permitido utilizar algunha instrumentación da Facultade imprescindible para elo.

O informe da Decana da Facultade *recolle as xestións efectuadas ao respecto: o problema foi tratado pola Comisión de Calidade do Centro, Comisión do Título e Área de coñecemento e rematando nunha Xunta de Facultade na que se acordou non atender á petición da alumna e en consecuencia se conclúe que non poderá levar acabo as medicións no servizo que solicitaba e que o traballo debe realizarse mediante unha revisión bibliográfica.*

### ***Q 1804/03***

Foi presentado un escrito por unha alumna de 3º curso dun Grao en relación co cambio de horarios das materias optativas para o vindeiro curso. No escrito expón o seguinte:

Dúas das materias optativas de 4º curso que ata agora se cursaban no 1º cuadrimestre (adxunto a proposta do próximo curso, o horario deste presente curso e do 2016-2017, onde se pode ver isto, mais tamén aparece na propia páxina da Facultade o plan de estudos de anos anteriores) pasan a cursarse no segundo. Deste modo, redúcese a optatividade do primeiro cuadrimestre nun 50%, pois pásase de ofertar 4 materias a 2. O profesorado alega falta de capacidade nos departamentos para poder impartilas no primeiro cuadrimestre. Non obstante, o alumnado solicitamos que este problema se arranxe dalgún modo, xa que en 4º curso debemos cursar seis materias optativas, dúas materias obrigatorias, un Practicum e o TFG, polo que esta nova distribución prexudícanos en grande medida.

*A Sra. decana de dito centro indica o seguinte:*

“No vindeiro curso académico 2018/19 por implementación de cambios xa verificados pola ACSUG e non implementados ata o momento por falla de recursos docentes, coexistirán dúas versións do plan de estudos en terceiro curso. Este feito supón que na PDA correspondente prodúcense as seguintes modificacións respecto ao curso anterior derivadas de dita circunstancia:

- As materias optativas pasan de 4º a 3º curso e do 1º ao 2º semestre polo que figuran ofertadas unicamente no horario da nova versión do título dada a imposibilidade dos departamentos encargados da súa docencia para duplicar horas docentes nestas materias por falla de profesorado. Por dita circunstancia e tendo en conta que a vicerreitoría non achegou recursos suficientes para garantir a oferta das materias nos dous grupos afectados (o alumnado da versión vella e nova dos graos), non é posible ofertala duplicada o que limita a oferta de optatividade da versión vella a extinguir pero con alumnado en curso.

Na reunión mantida polo equipo decanal celebrada cos representantes do alumnado na Xunta de Facultade previa á aprobación dos horarios, unha alumna mostrou a súa preocupación pola redución de materias optativas no primeiro semestre, e polo tanto por esta problemática na implementación dos cambios do plan de estudos. Ante a situación, o decanato púxose en contacto de novo co departamento para valorar a posibilidade de duplicar a materia e impartila tamén no primeiro semestre (alumnado versión vello plan). Analizada a situación, a situación é que a área non tiña capacidade para asumir máis horas no curso 2018-19.

Polo tanto, dende o centro valorouse a posibilidade de ofertar un grupo máis na materia para dar resposta á petición do alumnado pero feitas as consultas ao departamento afectado e tendo en conta a falla de recursos para asumir conxuntamente esta situación, non foi posible a oferta dun grupo máis para o alumnado que propón a solicitude. Nas conversas mantidas coa vicerreitoría no curso 15-16 autorizouse a implementación dos cambios e comprometeuse a aportar os recursos necesarios conxuntamente para a súa posta en marcha pero ditos recursos foron insuficientes como a situación exposta polo alumnado pon de manifesto novamente.

A situación por tanto deriva da falla de recursos crónica para asumir a docencia que teñen encomendada as áreas deste centro e que deberá ser obxecto de actuación urxente.”

### ***Q 1804/04***

Foi presentado un escrito de queixa por un membro do P.D.I. en relación co procedemento seguido nun Concurso para a selección de P.D.I. contratado. No escrito expón:

“.../O cerne da cuestión está nun dobre erro aritmético na suma dos meus méritos á praza, cuestión que só se da no meu caso de todas as persoas concursantes. Ademais, doutras irregularidades existentes, esta tan evidente e da cal adxunto copia, supón a socavación do dereito constitucional de mérito e capacidade no acceso ao emprego.

Por outra parte, este silencio administrativo pon en seria dúbida o compromiso do actual equipo de goberno coa transparencia, ao actuar dun xeito tan ocultista e desconsiderado cara as miñas sistemáticas reclamacións, evitando tan sequera recibirme.”

*Comúncaselle a admisión do escrito a trámite no que respecta á posible demora na resposta ás reclamacións que ten presentadas. Respecto da solicitude “para que se teñan a ben tomar as medidas oportunas para subsanar as irregularidades do citado concurso levando a cabo unha revisión do mesmo”, se lle informa que ditas actuacións exceden do ámbito das competencias que ten atribuídas o Valedor, considerando que son outras as canles axeitadas para acadar ese obxectivo, establecidas no procedemento do concurso, como pode ser o recurso que ten presentado. Dáse traslado da queixa pola demora na resposta á Vicerreitoría de Organización Académica e Persoal Docente e Investigador.*

### **Q 1805/01=> Recomendación**

Foron presentados dous escritos por dous investigadores e directores de tese e dous doutorandos en relación co período e pagamento da matrícula nos estudos de doutorado para o alumnado que está no seu último ano de prórroga. Nos escritos respectivamente expoñen:

#### *Escritos 1:*

1. Que los estudiantes de doctorado a los cuales les dirijo la tesis se encuentran en su último año de prórroga.
2. Que dicha prórroga finaliza a 19 de octubre de 2018, fecha en la que deben depositar su tesis.
3. Que según comunicación de la CIEDUS, si el depósito de la tesis se hace con posterioridad al 31 de julio de 2018, estos doctorandos deben pagar una nueva matrícula en el siguiente curso académico 2018/19, dado que tal y como establece la convocatoria de matrícula de la USC, el curso académico es del 1 de septiembre de 2017 hasta el 31 de julio de 2018, pero sin derecho a una renovación anual.

Por lo tanto,

Solicita:

Que estos estudiantes puedan disponer del tiempo correspondiente hasta la fecha límite del 19 de octubre de 2018 eximiéndoles del pago de la matrícula ya que no pueden disfrutar de esa renovación.

#### *Escritos 2:*

Te escribo para presentar mi queja formal hacia el hecho de que si los doctorandos no presentan la tesis antes del 31 de Julio del 2018, tendrán que pagar otra matrícula. El plazo legal de lectura de tesis es el 19 de Octubre, ya que es el día que empezó el contador tras su primera matrícula, sin embargo si no la presentan antes del 31 de Julio del 2018, tendrán/tendríamos que pagar otra matrícula lo cual me parece injusto y abusivo.

Admitida a queixa a trámite solicitouse un informe á Secretaría Xeral da USC no que se indica:

- 1.- Segundo os calendarios dos cursos 2017-18 e 2018-19, o curso académico iníciase o día 1 de setembro de 2018 e remata o 31 de agosto de 2019, este último mes inhábil para a realización de actos académicos.
- 2.- Dentro do período académico, todos os alumnos teñen que estar matriculados e abonar os prezos públicos establecidos no Decreto da Xunta de Galicia.
- 3.- A matrícula da dereito á prestación dos servizos pola USC e de conformidade coa normativa de prezos públicos, só procede a devolución de prezos cando non se presten os servizos por causas imputables á Administración.
- 4.- Nos supostos aos que fai referencia nos escritos de queixa, de acordo coa regulación da USC o alumnado unha vez concedidas as correspondentes prórrogas, pode realizar o depósito da tese ata o momento no que se cumpran os cinco anos dende a primeira matrícula no programa de doutoramento. Se o fixera antes do 31 de xullo enténdese que se realizou no curso 2017-18, pero no caso de non o facer antes desa data ten a obriga de matricularse da tutela académica no curso 2018-19, que lle da dereito ao uso de todos os servizos que a USC lles proporciona. No caso de non abonar a matrícula non serían alumnos no curso 2018-19 e non terían dereito a ningún servizo da USC.

En relación co anterior cómpre salientar o que establece no seu artigo 43 a *Lei 6/2003, do 9 de decembro, de taxas, prezos e exaccións reguladoras da Comunidade Autónoma de Galicia* significando que os prezos públicos que se cobran no doutoramento, deben corresponderse á “prestación de servizos ou a realización de actividades efectuadas en réxime de dereito público.../”

E, por outra banda o *Decreto 68/2018, do 21 de xuño, polo que se fixan os prezos públicos pola prestación de servizos académicos e administrativos nas universidades do Sistema universitario de Galicia para o curso académico 2018/19* no art. 2 concreta cales son os prezos públicos e a que corresponden. No caso que nos ocupa indica no apartado 2.5 que: Os prezos públicos que se aboarán pola matrícula en programas de doutoramento son os establecidos no número 4 da tarifa primeira do anexo, en concepto de tutela académica. E a tarifa primeira no número 4 establece un importe de 200€ en concepto de: “**Titoría anual** de doutoramento”.

Na práctica obsérvase que o servizo que se presta é por un período de tempo sensiblemente inferior ao que se está a cobrar: titoría anual, polo que o custo do prezo público debería corresponderse co servizo realmente prestado e non con un concepto teórico: a “titoría anual”, que non se presta na meirande parte.

Por todo o anterior *recomendo*:

- que se aplique o cobro do prezo público polo servizo efectivamente prestado, é dicir polo tempo real no que se desenvolve a tutela académica e non por todo o ano.
- que, de ser necesario, se fagan as xestións oportunas por parte da Universidade de Santiago de Compostela para a modificación da normativa co fin de que se teña en conta o manifestado no parágrafo anterior.



A anterior recomendación foi efectuada nunha data recente polo que aínda non se ten recibido resposta sobre o grao de aceptación da mesma.

### ***Q 1805/02***

Foi presentado un escrito de queixa por un alumno de doutorado no que indicaba que intentando acceder á Secretaría Virtual constataba a imposibilidade de acceso por estar bloqueada a súa conta e solicitaba unha conta de usuario válida e un contrasinal para poder facer as xestións pertinentes que lle permitan continuar cos seus estudos.

*Solicitada información ao respecto, comunicánnos dende a Secretaría Xeral que o Centro de Atención a Usuarios (CAU) procedeu a crear a conta como alumno da USC, e o contrasinal facilitaráselle na Conserxería de calquera centro/facultade, polo que entendemos que así estaría solucionado o problema que manifestaba no escrito.*

### ***Q 1805/03***

Foi presentado un escrito por un membro do P.D.I. en relación co procedemento de adscrición do profesorado a centros e departamentos no que indicaba:

“Esta queixa é con respecto á pertenza a un centro desta Universidade.

Basear a pertenza a un centro no número de horas de docencia que se imparte nel non é o máis axeitado. Eu teño máis horas de docencia na Facultade A, pero é unha facultade allea a min (agás non tema docente, evidentemente), eu teño o meu despacho no centro de investigación da Facultade B, a miña investigación faise no mesmo centro polo que claramente sempre debería estar ligado a este centro aínda que non teña un mínimo de horas de docencia; eu realizo todo o resto das actividades do meu posto de traballo no centro de investigación da Facultade B.../.

Considero que é así como se debería ter en conta a pertenza a un centro: non só ter en conta as horas de docencia e, en tal caso, só ter en conta as horas de docencia para pertencer a un segundo centro.”

O escrito non foi admitido a trámite como unha queixa ao entender que o expresado no mesmo non pon de manifesto que se teña conculcado algún dereito ou liberdade dalgún membro da comunidade universitaria.

Do mesmo pode desprenderse a discrepancia do presentador coa normativa que establece o procedemento de adscrición do profesorado a centros e departamentos e a súa consideración de que a mesma debe ser cambiada. Polo que se lle indica que para facer efectiva a súa iniciativa debería dirixirse aos seus representantes nos órganos de goberno da Universidade, Claustro e Consello de Goberno, para que insten a modificación da mesma.

### ***Q 1805/04***

Foi presentado un escrito por un profesor no que pon de manifesto o conflito xurdido na realización dun TFG que dirixe ao non serlle permitido utilizar algunha instrumentación desa Facultade imprescindible para elo.

*Ante a disparidade de criterio manifestada na actuación que seguiu o Centro e a pretensión do docente solicitouse un informe aclaratorio ao respecto.*

#### ***Q 1805/05***

Foi presentado un escrito por unha alumna dun programa de doutoramento, no que pon de manifesto a súa inquietude respecto a un correo recibido o día 15 de maio de 2018 onde se especifica que ten de prazo para depositar a tese o día 24 de outubro de 2018 e que lle acurta os prazos dos que tiña recibido comunicación con anterioridade.

Solicitado informe sobre o cómputo dos prazos ao Sr. Xefe da Sección de Posgrao, 3º ciclo e formación continua comunica que se ten ditado resolución reitoral con data 27/06/2018 que recolle o seguinte:

“Manter a autorización da primeira prórroga da modalidade de tempo parcial (24 meses) e manter a autorización da CAPD da segunda prórroga excepcional, sendo os efectos de data límite para realizar a solicitude de defensa da tese a do 22 de outubro de 2019”

Entendendo que así se da unha resposta satisfactoria ao expresado pola presentadora da queixa, procedemos ao remate da tramitación da mesma e ao seu arquivo.

#### ***Q 1806/01***

Persoa cunha discapacidade física que manifestaba a súa insatisfacción coa información obtida respecto dos servizos de apoio que a USC facilita ás persoas con diversidade funcional.

*Ponse a situación en coñecemento do Servizo de Participación e Integración Universitaria, que informa ter mantido unha reunión co alumno de cara a analizar as súas necesidades de asistencia persoal (AP) durante os seus estudos no vindeiro curso e que se valorou positivamente a posibilidade de facer a contratación de asistentes persoais para as actividades da vida diaria. A USC responsabilizarase do acompañamento do alumno e dos apoios necesarios durante as horas de clase.*

#### ***Q 1806/02***

Alumno que realizou estudos en Alemaña como Erasmus e se queixa porque, ao seu entender, non lle aplicaron ben a equivalencia de cualificacións pois obtivo 1 na cualificación alemá que segundo o seu criterio debería recoñecerse como un 10 Matrícula de Honra, cando en realidade foi cualificado con Sobresaliente.

*Mantívose unha reunión coa Sra. secretaria xeral da USC para tratar o tema exposto.*

Da mesma despréndese que a USC está a aplicar a Normativa existente ao respecto que consiste nun acordo de Consello de Goberno sobre recoñecemento de estudos realizados en réxime de intercambio e no que se indica que *"a USC fai seu o sistema de cualificación establecido a nivel nacional, sen que sexa necesario establecer unha normativa propia"*. Ademais como ben indica o alumno recóllese no citado acordo a singularidade do recoñecemento na USC da Matrícula de Honra en estudos de intercambio e en concreto indícase ao respecto: *Deste xeito a Matrícula de Honra só poderá ser outorgada no caso de que o alumnado que cursa estudos en réxime de intercambio obteña unha mención na universidade de orixe similar á Matrícula de Honra. A estes efectos deberase acreditar mediante documento oficial da universidade de orixe que se trata dunha mención honorífica e que se outorga a unha pequena porcentaxe do alumnado mellor cualificado nesa universidade.*

Así pois se lle indicaba ao alumno que:

- Se considera que se debe cambiar a Normativa, debería instar a modificación a través dos seus representantes no Consello de Goberno, que é o órgano competente no caso que nos ocupa.

- Intente documentar na universidade de orixe, que a cualificación obtida alí como *"very good (1)"* en distintas materias, reúne os requisitos que establece o citado art. 4 para a concesión de Matrícula de Honra na USC: acreditar mediante documento oficial que se trata dunha mención honorífica e que se outorga a unha pequena porcentaxe do alumnado desa universidade.

#### ***Q 1806/03=> Recomendación***

Análoga á queixa Q1805/01

#### ***Q 1806/04***

Foi presentado un escrito por unha alumna dun Grao en relación cos problemas que está a ter para o recoñecemento como un crédito ECTS do curso de formación desenvolvido dende a Biblioteca dunha Facultade.

Solicitouse un informe ao respecto á Dirección da Biblioteca que organizaba o curso, no que en resume se indicaba:

- A Biblioteca impartiu a formación e acreditouna coa concesión dun Diploma por 25 horas de traballo, como así establece a Normativa do Curso recollida na Descrición do Curso, rematando así con esa actuación as obrigas da Biblioteca segundo o recollido na Normativa do Curso. Nunca asegurou a obtención dun crédito, senón a posibilidade de solicitalo invocando o Acordo de recoñecemento de créditos por actividades transversais. Nunca se informou de que fose automático nin inmediato; unicamente da posibilidade de solicitalo. É posible que nun erro de interpretación, algún alumno convertese unha posibilidade nun dereito
- Diante da situación dalgún alumno que precisaba ese crédito para completar os seus estudos, a Biblioteca:
  - Propúxolle a realización de actividades alternativas, como os cursos de verán.
  - Comprometeuse a traballar para que no vindeiro curso académico poidan ser recoñecidas esas actividades como créditos transversais, xa que o Curso reúne os requisitos de fondo para iso.

Con posterioridade a alumna manifesta a intención de obter o crédito que lle resta mediante a realización doutra actividade susceptible de recoñecemento.

### ***Q 1806/05***

Foi presentado un escrito por un estudante motivado pola desestimación do recoñecemento da acreditación do nivel B1 dunha lingua estranxeira (portugués) solicitado mediante a presentación dunha certificación do Centro de Linguas da Universidade da Coruña.

Da información solicitada despréndese a existencia dun erro na resolución desestimatoria que foi corrixida e comunicada ao alumno, pois a denegación correcta basease en que o título que presenta o alumno corresponde a unha proba de dominio que só ten efectos para acreditar o nivel lingüístico nalgúns procedementos internos da UDC.

### ***Q 1806/06***

Foi presentado un escrito polo alumno delegado do 2º. Curso dun Grao en representación dos alumnos matriculados nunha materia, e motivado polo non cumprimento no proceso de avaliación dos criterios establecidos na guía docente da citada materia. No escrito expoñen o seguinte:

O motivo deste escrito é presentar unha queixa contra o non cumprimento dos criterios da guía docente que esta dispoñible na páxina web da USC. Neses criterios, alúdese a que o aprobado na asignatura ten lugar pola suma da puntuación acadada no exame teórico de coñecementos (tipo test) e a avaliación continua, que pon que pode contar ata un 10% sobre a nota final.

Non obstante, tras recibir as cualificacións da asignatura, alumnos/as que cumpriron o que se pode entender nesta asignatura como avaliación continua (a asistencia ás prácticas), recibiron notas comprendidas entre o 4,5 e o 4,9. Tras asistir á revisión, o coordinador neste curso 2017/2018 díxonos que a avaliación continua este ano ía contar un 0% porque na guía docente só especificaba o máximo e non o mínimo que esta pode contar.

Ante isto, decidimos recorrer esta decisión ante a Coordinadora de 2º Curso do Grao, que nos axudou en todo o proceso e se reuniu co coordinador da asignatura, mais este non aceptou a queixa. O seguinte paso foi unha reunión no decanato co Director do Departamento, e o que se conseguiu foi que a todos os alumnos/as se lles sumara á cualificación acadada no exame final 0,2 puntos, pasando estar o aprobado en 4,8 puntos, tanto nesta convocatoria como na convocatoria de xullo.

Non obstante, consideramos esta medida insuficiente xa que en dita páxina web pon explicitamente que a nota final será a suma da puntuación do exame final sempre que se teña un 45% de acertos e a avaliación continua, ademais de considerar que na asignatura houbo un 36% de aprobados cando o termo medio de aprobado neste Grao é do 70%.

*Solicitado informe ao Sr. decano do Centro, remite o elaborado polos profesores da materia obxecto da queixa, no que se indica:*

“Se ha sumado 0,2 puntos en concepto de evaluación continuada a todos los alumnos que han obtenido una nota superior a 4,5 en la prueba escrita y que además han participado activamente en una práctica de la asignatura.

Esta cifra de 0,2 se ajusta a lo anunciado en la página web de la asignatura donde en ningún sitio se garantiza que se ha de sumar 1 punto.

En contra de la opinión de los alumnos nosotros consideramos que esta cifra de 0,2 es suficiente según nuestro criterio.

Se aduce además que el término medio de aprobados en el Grado es del 70%. Este porcentaje no es comparable ya que se refiere a las dos convocatorias por curso y el 36% de aprobados de este examen se refiere a la primera en ambas convocatorias. En cualquier caso, no vemos relación alguna entre el porcentaje de aprobados en el grado y la evaluación de la participación en esta asignatura.”

### ***Q 1806/07***

Foi presentado un escrito por un grupo de dez estudantes dun Grao no que manifestan a súa desconformidade co sistema de avaliación seguido nunha materia ao entender que non se están a aplicar os criterios establecidos na guía docente da citada materia.

*Solicitado un informe a Decana comunica as actuacións efectuadas, e que en resume foron contactar coas profesoras responsables da materia poñendo no seu coñecemento a recepción de queixas no centro, que estas manifestaron con posterioridade que a situación quedara aclarada, e máis tarde ante a presentación das queixas nesta Institución contactou novamente coas profesoras que elaboraron un escrito respondendo á reclamación dos/as estudantes.*

### ***Q 1807/01***

Foi presentado un escrito por un alumno no que manifesta a súa desconformidade co sistema de avaliación seguido nunha materia. No escrito expón o seguinte:

I.- Que realizou el examen correspondiente a la convocatoria de julio de la asignatura, que consistió en una prueba tipo test. El mismo día se publicó la plantilla correctora del examen, con la que calculó que había obtenido una calificación de 6,3 puntos sobre 10.

II.- Que se publicaron las notas provisionales de la prueba en las que figuraba como suspenso con una puntuación de 4,5 sobre 10.

III.- Que asistió a la revisión del examen, en la que alumno y profesor comprobaron que la nota obtenida en el examen coincidía con la calculada según la plantilla (6,3 puntos sobre 10).

IV.- Que a pesar de haberse desarrollado el proceso de revisión de la nota de la asignatura, el profesor, continuó calificando la asignatura como suspenso 4,5.

El profesor trata de justificar la conversión de un 6,3 en un suspenso 4,5 con la aplicación de un criterio que consiste en elevar de 5 a 7 la nota con la que se obtiene el aprobado.

Este criterio de evaluación, sin embargo, no está recogido en el programa de la asignatura. La imposición de un método de corrección no previsto en ningún documento oficial causa indefensión al alumno y lo deja al arbitrio del docente por tratarse de una circunstancia imprevisible: de la lectura del programa resulta imposible deducir la necesidad de obtener una calificación de 7 puntos para aprobar.

Además, ocasiona un perjuicio concreto y de suma gravedad, pues impide el acceso a la beca general para estudios universitarios convocada por el MECED por no alcanzar el número necesario de créditos aprobados

*Solicitado informe ao Decanato do Centro, envían o realizado polos profesores encargados da docencia da materia no que se indica:*

Si bien, el reglamento de la USC contempla que se debe hacer constar en la página web cuál es el método de evaluación; como recientemente ha aclarado el Valedor de la Comunidad Universitaria de la USC en respuesta a la pregunta formulada por los Directores de Departamento no obliga a detallar el punto de corte de cada prueba, que se exigirá para obtener un aprobado (5), ni es ésta una práctica habitual en los distintos programas publicados.

Desde el primer día de curso y como he hecho en los años anteriores, y los delegados lo confirmaron en la reunión de la Comisión de docencia pasada del 13 de Julio, se les dijo a los alumnos en clase, de forma reiterada, como se iba a valorar el examen escrito al que nos referimos en la página web. Para aprobar el examen "se exigirá un 70% de las respuestas acertadas y después del descuento de un acierto por cada 3 errores". Este es el baremo que se ha utilizado con todos los alumnos. Por otro lado, el alumno que hace la reclamación ya conocía el baremo porque fue el mismo que se aplicó en la primera convocatoria en la que se presentó. Por lo tanto, el baremo empleado para determinar la calificación obtenida es, además de conocido, objetivo e igualitario.

Por este motivo para aprobar el examen se exigen 42 aciertos netos de las 60 preguntas formuladas; tras descontar los errores (cada 3 negativas, un acierto). En el caso que nos ocupa, como se le comentó en la revisión, el alumno obtuvo 42 aciertos y 14 errores, lo que hace un total de 38 aciertos netos. No existe base para la reclamación, por cuanto no hay trato arbitrario ni discriminatorio. Dado que el punto de corte para aprobar el examen y por tanto obtener un aprobado 5, es de 42 aciertos netos; la calificación final que le corresponde en el examen a este alumno es un 4.5 y por tanto, suspenso al no tener asistencias ni trabajos presentados ni otras actividades a valorar a mayores de la prueba escrita.

En conclusión, pensamos que no existe ninguna base para la reclamación, siendo el baremo utilizado, conocido, objetivo e igualitario y no existiendo ni arbitrariedad ni discriminación

***Q 1807/02***

**Presentada queixa por unha alumna na que expoñía:**

Soy alumna de primero de grado. Hay algo que no comprendo. Hay una asignatura en la que no entregué material de prácticas (que por cierto es un libro escrito por los mismos profesores que hay que comprar en

una librería por 20 euros y rellenar). Por no entregar este libro suspendí la asignatura. Yo comprendo que en la convocatoria ordinaria no me permitan hacer el examen ya que no cumplí ciertas condiciones que tenían que ver también con la evaluación continua, etc. Lo que no entiendo es que yo pagué por dos convocatorias, una de ellas extraordinaria, en la que me pregunto, y esta es mi duda, si está permitido que no me permitan hacer ese examen tampoco y no me den la posibilidad de aprobar la asignatura de ninguna manera.

*Solicitada información ao respecto ao profesor encargado da docencia da materia, comunícaselle á alumna o seguinte:*

En relación coa cuestión exposta e logo de manter unha entrevista co profesor da materia e de consultar o que establece ao respecto a guía docente da materia cómpre sinalar:

- 1.- Na guía docente indícase: "Tanto a asistencia como a realización das prácticas son obrigatorias (condición necesaria para aprobar a materia).
- 2.- Que o profesor ten informado que Vostede non realizou as prácticas obrigatorias. Por iso non podería superar a materia segundo o establecido na citada guía da materia.
- 3.- Respecto á esixencia do manual de prácticas, o profesor indica que tal e como lle informou persoalmente a Vde. e tamén no desenvolvemento das sesións interactivas, a entrega do libro orixinal non era requisito, aceptándose fotocopias (libros dispoñibles na biblioteca do Centro).

Así pois, considérase que a actuación do profesor se ten efectuado conforme á normativa vixente e non ten conculcado ningún dos seus dereitos. Polo que damos por rematada a nosa actuación.

### ***Q 1807/03***

Escrito presentado por un alumno que vai a realizar a súa actividade discente descentralizado noutra cidade distinta de Santiago de Compostela e indica que non se pode beneficiar dos descontos que se aplican ao alumnado.

*A presente queixa, en tanto que implica ás tres universidades do Sistema Universitario de Galicia está a ser analizado polos tres Valedores Universitarios con previsión de efectuar unha recomendación conxunta e mesmo coa Valedora do Pobo de considerarse necesario.*

### **3.- CONCLUSIONES**

Antes de presentar as conclusións quixera subliñar dúas circunstancias que fan deste curso 2017-2018 un curso pouco habitual polo que atinxe a institución do Valedor da Comunidade Universitaria.

En primeiro lugar, o día 2 de novembro do 2017 o Claustro reiteroume a súa confianza como o seu Comisionado ao votar favorablemente a miña candidatura á reelección como Valedor.

En segundo lugar, como é sabido, o día 23 de abril do 2018 tiveron lugar na nosa Universidade as eleccións a Reitor, nas que resultou elixido o profesor D. Antonio López Díaz quen tomou posesión o día 5 de xuño.

Quixera deixar constancia do meu agradecemento ao anterior reitor, profesor Juan Viaño Rey e ao seu equipo pola observancia do artigo 2 apartado 1 do Estatuto do Valedor onde se recolle a imprescindible autonomía e independencia desta institución así como resaltar a súa boa disposición e colaboración.

Estou convencido, que o actual Reitor e o seu equipo amosarán, sen dúbida, a mesma actitude de respecto, cooperación e dispoñibilidade, como así o levan demostrado non só polas manifestacións verbais senón polos feitos neste pouco tempo transcorrido dende a asunción das responsabilidades de goberno da USC.

Para este Valedor e unha satisfacción constatar, en xeral, o importante compromiso tanto dos órganos da universidade como dos membros da comunidade universitaria aos que lle foi solicitada a súa colaboración. Máis alá do establecido no artigo 11 do Estatuto amosaron sempre unha actitude encomiable polo que é obrigado o meu recoñecemento. Especialmente quero sinalar a dedicación dos membros da Comisión de Asesoramento e Axuda ao Valedor e do papel que esta Comisión desempeña no funcionamento do Valedor da Comunidade Universitaria.

Un dos obxectivos desta Institución é que as accións emprendidas estean sempre presididas polo espírito de colaboración para solucionar ou mellorar os problemas e disfuncións que se poidan detectar. A lectura das intervencións levadas a cabo ao longo deste curso permiten detectar algunhas situacións que pola súa incidencia deben ser destacadas para lembrar a necesidade de que pola USC se adopten as medidas correctoras que sexan precisas.

Neste curso 2017-2018 presentáronse un total de 55 queixas. Destas, houbo 7 que non foron admitidas a trámite e 1 que foi admitida parcialmente, ben por non apreciarse nelas ningunha conculcación de dereitos de algún membro da comunidade universitaria, ben por exceder as competencias do Valedor ou ben por estar suxeitas a algún procedemento dos descritos no apartado 4 do artigo 10 do Estatuto do Valedor.

Na páxina 54 desta memoria preséntase, seguindo o procedemento de memorias anteriores, unha táboa coas queixas recibidas, clasificadas por temas. Esta é una clasificación estándar



empregada en moitas das Defensorías universitarias. Porén é necesario salientar que esta distribución é complexa e relativamente arbitraria no sentido de que unha queixa podería incluírse en máis dun tema. Así pois o que se pretende con esta táboa é proporcionar una visión xeral dos temas das queixas, máis que unha visión detallada para o que é imprescindible analizar as queixas de xeito particular.

Como se pode observar hai 5 temas que abranguen una boa parte das queixas presentadas e que supoñen algo máis do 60% (63,63%). De xeito moi resumido os temas indicados son os que seguen:

1.- **3º ciclo, posgrao e formación continua.** Ten unha incidencia apreciable un problema relacionado cos prezos públicos manifestado en 4 das queixas. O resto fan referencia a cuestións puntuais, que sen dúbida precisan corríxirse, pero non poñen de manifesto situacións xeneralizables. 2 queixas se refiren á titorización dos TFM e o resto a diferentes aspectos relacionados co doutoramento, ben con aspectos académicos ben con aspectos administrativos. Cómpre subliñar que o nivel de solución destes problemas unha vez detectados variou moito en función das características da queixa.

2.- **Ámbito laboral.** Nesta categoría aparecen recollidas unha serie relativamente importante, pola súa frecuencia, de queixas que están relacionadas con diferentes actuacións que afectan á situación laboral do PDI e do PAS. Non obstante non se aprecia ningún nicho salientable que poida ser fonte de problemas. Estas queixas se refiren a disfuncións tanto nos procedementos, como nas situacións persoais ou a cuestións físicas ou ambientais.

3.- **Matrícula e outros procedementos.** Este apartado engloba queixas que se refiren ao tema de proceso de matrícula e procedementos de xestión académica. Unha boa parte das queixas fan referencia a problemas relacionados con aspectos económicos derivados do recoñecemento de anulacións ou a incumprimento de requisitos. Outras están vencelladas a cuestións sobre demoras e axustes no calendario académico. Unha vez detectados e analizados os problemas a Universidade procedeu a facer as correccións oportunas para solucionarlos, ou ben para mellorar na medida do posible estes procedementos, evitando así no futuro as problemáticas observadas.

4.- **Planos de estudo e recoñecementos.** Neste ámbito aprécianse certos problemas que están relacionados fundamentalmente con dúas cuestións. En primeiro lugar, dificultades para o recoñecemento de créditos, competencias ou cursos e, en segundo lugar, algún problema derivado da demora na validación de estudos.

5.- **Servizos á comunidade universitaria.** É necesario ter en conta que esta é unha categoría na que se inclúen todos os servizos que presta a USC. Isto implica que a súa incidencia non sexa especialmente preocupante. Como en casos anteriores non existe ningún aspecto concreto onde de xeito xeral se poidan apreciar problemas, trátase de cuestión moi puntuais que foron oportunamente solucionadas cando foi posible ou se puxeron en marcha mecanismos para tratar de solucionar o problema, cando a solución era máis complexa.

No texto co termo “**Recomendación**” que segue ao número de queixa aparecen sinaladas as 6 recomendacións que se fixeron neste curso aos responsables de diferentes instancias. Foron aceptadas 4 das recomendacións. En 2 casos xa se rematou o procedemento e nos outros 2 estase na fase de implementación. En 2 das recomendacións por ser feitas en datas relativamente recentes aínda non se sabe o resultado. Por outra parte, 4 recomendacións derivaron dalgunha queixa específica presentada na oficina do Valedor e 2 foron formuladas de oficio.

Por último dende a perspectiva institucional, a USC, como ven sendo habitual, participou na Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), foro que permite a colaboración, prestación de axudas, elaboración de documentos..., en definitiva a coordinación dos defensores para prestar un mellor servizo á comunidade.

O Valedor asistiu entre o 8 e o 10 de outubro do 2017 ao XX Encontro Estatal de Defensores Universitarios organizado pola Defensoría da Universidad de Castilla-La Mancha que tivo lugar no seu campus de Cuenca no que se trataron os seguintes temas:

- \* A propiedade intelectual na Universidade (PDI e estudantes).
- \* A liberdade de cátedra: concepto, límites e harmonización con outros dereitos.
- \* A función dos Defensores Universitarios: balance e perspectivas

En maio de 2017, participou nunha xornada organizada pola Defensoría da Universidad de Salamanca celebrada nesta cidade na que se debateu o tema da “Protección de datos persoais: principios, novidades normativas e a súa repercusión no ámbito universitario”.

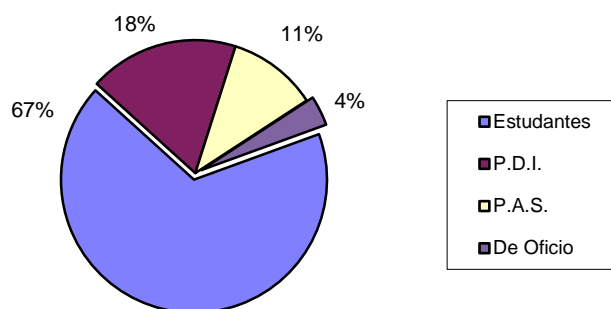
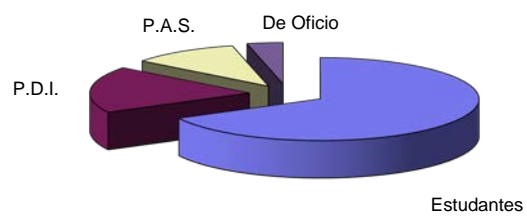
Mantivéronse tamén diversas reunións na Rede de Defensores Universitarios Galegos (REDUGA), foro onde se analizan e discuten problemas que afectan máis especificamente ao conxunto do sistema universitario galego.

Para rematar, sinalar que dado que certas queixas se presentan simultaneamente ante os Valedores Universitarios e ao Valedor do Pobo, ou porque as suxestións ou recomendacións que se fan teñen como destinatarios axencias alleas ás Universidades, mantivéronse diversas reunións coa institución autonómica en función do convenio de colaboración asinado no 2014, nas que dependendo da xeneralidade do tema participaron os tres Valedores ou o Valedor da USC.

#### 4.- REFERENCIAS ESTADÍSTICAS

##### QUEIXAS POR SECTORES:

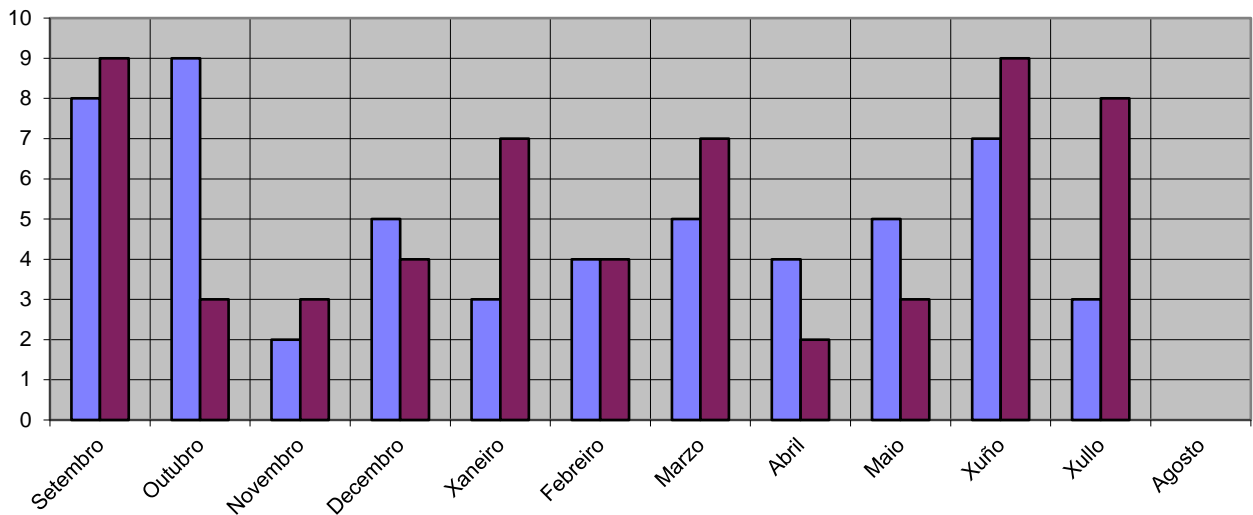
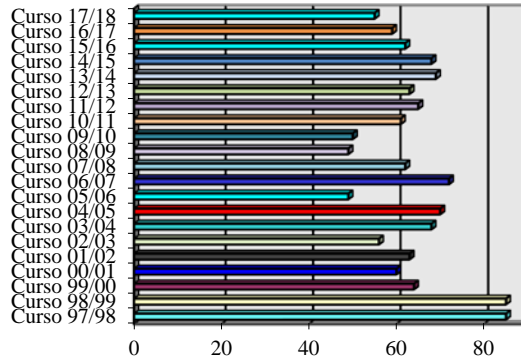
Nº. de queixas	55
Estudantes:	37
P.D.I.:	10
P.A.S.:	6
De oficio:	2



ENTRADA MENSUAL DAS QUEIXAS

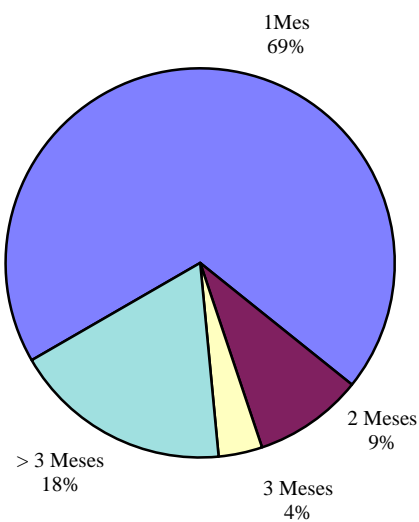
MES	Curso 16/17	Curso 17/18
Setembro	9	8
Outubro	3	9
Novembro	3	2
Decembro	4	5
Xaneiro	7	3
Febreiro	4	4
Marzo	7	5
Abril	2	4
Maio	3	5
Xuño	9	7
Xullo	8	3
Agosto	0	0
<b>Total curso</b>	<b>59</b>	<b>55</b>

nº de queixas recibidas por curso



## PRAZOS DE TRAMITACIÓN DAS QUEIXAS

Total queixas	55	
Prazo tramitación	nº de queixas	porcentaxe
1 Mes:	38	⇒ 69%
2 Meses:	5	⇒ 9%
3 Meses:	2	⇒ 4%
> 3 Meses:	10	⇒ 18%



## DISTRIBUCIÓN DAS QUEIXAS POR TEMAS

TEMA	Nº. QUEIXAS PRESENTADAS
PLANOS DE ESTUDO E RECOÑECIMENTOS	5
AVALIACIÓN ACADÉMICA	4
DOCENCIA	3
MATRÍCULA E OUTROS PROCEDEMENTOS	7
3º CICLO, POSGRAO E FORMACIÓN CONTINUA	9
SERVIZOS Á COMUNIDADE UNIVERSITARIA	5
ACCESO Á UNIVERSIDADE	1
ÁMBITO LABORAL	9
DIVERSIDADE FUNCIONAL	1
OUTROS PROCEDEMENTOS	2
NORMATIVA DE PERMANENCIA	2
INTERCAMBIO	3
PROPIEDAD INTELECTUAL	2
USO MATERIAL DOS CENTROS	2

