

VALEDOR DA COMUNIDADE UNIVERSITARIA

INFORME Ó CLAUSTRO DA UNIVERSIDADE

CURSO 99-00

UNIVERSIDADE DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

En cumprimento do establecido no artigo 13 do Estatuto do valedor da Comunidade Universitaria preséntase ante o Claustro este informe da xestión realizada entre o 1 de outubro de 1999 e o 30 de setembro de 2000.

Artigo 13: *Do informe anual*

O valedor dará conta anualmente ó Claustro Universitario da xestión feita nun informe que presentará ante el na primeira reunión que se convoque ó comeza-lo novo curso académico.

ÍNDICE

| | | |
|-----|---|----|
| 1.- | Presentación..... | 7 |
| 2.- | III Encontro estatal de Valedores da Comunidade Universitaria. | 8 |
| 3.- | Funcionamento do Valedor..... | 9 |
| 4.- | Comisión de Asesoramento e Axuda..... | 10 |
| 5.- | Resposta ás recomendacións do informe 98-99..... | 11 |
| 6.- | Actuacións..... | 14 |
| | 6.1.- Intervencións e Mediacións..... | 14 |
| | 6.2.- Actuacións de Oficio e Informes..... | 15 |
| | 6.3.- Queixas..... | 18 |
| 7.- | Conclusións..... | 49 |
| 8.- | Referencias estatísticas..... | 53 |

1.- PRESENTACIÓN

O presente informe corresponde ó período comprendido entre o 1 de outubro de 1999 e o 30 de setembro de 2000, e constitúe o cuarto Informe Anual do Valedor da Comunidade Universitaria da Universidade de Santiago de Compostela que se presenta ó Claustro en cumprimento da obriga que establece o artigo 13 do Estatuto do Valedor.

Unha das modificacións máis importantes que o Claustro introduciu no Estatuto do Valedor da Comunidade Universitaria aprobado en marzo de 1999 consiste no deber que tódolos órganos ou membros da comunidade universitaria teñen de informar ó valedor das actuacións que leven a cabo en cumprimento das recomendacións e suxerencias que se lles fagan. Por elo, neste informe co que se da conta do labor realizado aparecen por primeira vez as mencionadas respostas, o que permitirá ó Claustro facer unha valoración do grao de aceptación das recomendacións, e da contribución do valedor á mellora da calidade da Universidade, ou ben, no seu caso, coñece-las razóns polas que os órganos universitarios non as consideraron aceptables.

Este é o cuarto informe anual que se presenta, o que permite pensar que o Valedor da Comunidade Universitaria é xa un órgano consolidado e aceptado. Cómpre sinalar, sen embargo, que así como o número de queixas tende a estabilizarse, o motivo das mesmas ten unha evolución favorable. Así, se nos primeiros informes era maior a proporción das queixas que tiñan a súa motivación no que podemos chamar “trámites administrativos”, nesta son máis frecuentes as relacionadas coa docencia. Esta tendencia vese reforzada se se teñen en conta o elevado número de consultas realizadas en relación coa aplicación das Directrices Xerais sobre Avaliación do Rendemento Académico dos Estudiantes, que pola súa transcendencia será obxecto dunha análise singular.

2.- III ENCONTRO ESTATAL DE VALEDORES DA COMUNIDADE UNIVERSITARIA

Durante os días 16, 17 e 18 de outubro de 2000 celebrouse o III Encontro Estatal de Defensores da Comunidade Universitaria, organizado polas Universidades de Santiago de Compostela, Vigo e A Coruña. Ó mesmo asistiron os Valedores das Universidades de Alicante, Jaume I de Castellón, Córdoba, Girona, Politécnica de Valencia, Rovira i Virgili de Tarragona, Granada, León, Politécnica de Cataluña, Lleida, Pompeu Fabra, La Laguna, Las Palmas, Valladolid, Autónoma de Madrid, Las Islas Baleares, Málaga, Europea de Madrid, Complutense de Madrid, Huelva, Pública de Navarra, membros das Comisións das Universidades de Valencia, A Coruña, Vigo, Salamanca, e como observadores representantes das Universidades de La Rioja, Cantabria, Oviedo, que aínda non teñen implantada a figura de Valedor.

Tendo en conta que a Universidade de Santiago de Compostela é unha das dez primeiras universidades que dotaron a figura de Valedor, e que o seu primeiro informe corresponde ó curso 1996-97, o considerable incremento do número de universidades que incorporan un órgano garante dos dereitos dos membros da comunidade universitaria é proba da consolidación da figura nas universidades españolas.

3.- FUNCIONAMENTO DO VALEDOR

Tal como se indicou nos anteriores informes mantense unha dobre perspectiva de funcionamento:

- supervisa-la actuación da Universidade co fin de corrixi-las posibles irregularidades, demoras ou silencios e tódolos indicios de arbitrariedade nas actuacións dos órganos administrativos e docentes.
- cooperar cos órganos de goberno da Universidade na búsqueda de solucións ós problemas plantexados 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 ós Estatutos a revise e se interese tanto na renovación dos regulamentos como na súa prudente interpretación.

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

- *consulta diaria*, un traballo de información e orientación.
- *intervencións*, actuacións que se resolven sen necesitar dictame nin recomendación por escrito, mediante xestións persoais ou telefónicas diante dos órganos ou servicios obxecto da queixa.
- *expedientes*, naqueles casos que a súa complexidade obriga a solicitar informes e pedir dictames 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.

Destacar de novo que a consulta persoal sigue sendo a forma máis frecuente en que os membros da comunidade universitaria, principalmente os estudantes, se dirixen ó Valedor. A maioría destas consultas teñen como obxecto recabar información sobre os dereitos, en especial relacionados coa docencia, recollidos no Estatuto do Estudiantado e na Normativa de Avaliación Docente, e do procedemento que teñen que seguir para reclama-lo respecto dos mesmos.

4.- COMISIÓN DE ASESORAMIENTO E AXUDA

| | |
|---|---------------------|
| Dona. Sabela Villena García del Real | Sector Estudiantado |
| Dona. Susana Vázquez Pérez | Sector Estudiantado |
| Dona. M ^a . del Carmen Segura Iglesias | Sector Profesorado |
| Don. Xosé Luis Barreiro Barreiro | Sector Profesorado |
| Don. Alberte Pérez Viso | Sector P.A.S. |
| Dona. Carmen Jove Ferreiro | Sector P.A.S. |

De acordo co establecido no artigo 7.1 do Estatuto do Valedor, a Comisión de Asesoramento e Axuda celebrou reunións mensuais nas que seguiu a tramitación das queixas e coñeceu as causas e motivos para a resolución das mesmas (artigo 6). Así mesmo, a Comisión recibiu información dos temas preferentes de consulta e das actuacións a que deron lugar.

5.- RESPONSTA ÁS RECOMENDACIÓNS DO INFORME 98-99

Como xa se indicou, o artigo 12.2 do Estatuto establece o deber de informar ó Valedor da Comunidade Universitaria das actuacións que os órganos da Universidade leven a cabo en cumprimento das recomendacións que lles faga. En ocasións algún destes informes recíbese con posterioridade ó peche do informe anual, polo que non é posible incluílo xunto coa correspondente queixa e teñen que aparecer nun informe posterior.

Neste apartado inclúense informes de actuación referidos a queixas que figuran no informe anual do curso 98-99.

Q 9901/05

En relación coa queixa presentada por unha bolsreira predoutoral da Xunta de Galicia da USC referida á resolución do concurso público de méritos para a provisión dunha praza de profesorado, o Sr. vicerrector de Profesorado informa que *“as modificacións introducidas na Normativa para a resolución dos concursos satisfán de xeito substancial as recomendacións e suxerencias incluídas no seu escrito de referencia e contribúen a mellorar de xeito notable a transparencia e equidade dos procesos de selección de profesorado interino e contratado nesta Universidade.”*

Q 9902/07

O Sr. vicerrector de Ordenación Académica e Titulacións comunica que *“a normativa aínda non foi modificada pero este Vicerrectorado prevé unha modificación para antes de que finalice o actual curso 2000/01.”*

Q 9902/08

En relación cunha queixa na que se indicaba que a oferta de cursos convocados polas Aulas de Informática nun centro era moi inferior, tanto en número

como en variedade á dos restantes centros o Vicerrectorado de Ordenación Académica e Titulacións comunica que *“procedeu á dotación dunha nova Aula de Informática no centro que previsiblemente paliará estes inconvenientes.”*

Q 9903/02

No informe final da queixa recomendábase unha modificación do Regulamento electoral xeral da Universidade de Santiago de Compostela de xeito que a convocatoria das eleccións de representantes dos estudantes nos distintos órganos colexiados se faga de xeito centralizado e simultáneo en toda a Universidade e que, no posible, se fagan coincidir as convocatorias de elección de representantes nos distintos órganos colexiados (Claustro, Xuntas de Centro e Consellos de Departamento).

No escrito de resposta o Sr. vicerrector de Coordinación do Campus de Compostela comunica que seguindo a nova normativa no ano 2000 *“as eleccións desenvóléronse todas con arreglo a un calendario único e que no ano 2001, de acordo co artigo 86 dos Estatutos deberán levarse a cabo eleccións para a renovación de representantes de estudantes nas Xuntas de centro, o que se fará tamén a través dunha convocatoria centralizada.”*

Q 9906/01

En relación coa expedición de diplomas acreditativos de asistencia a un curso organizado pola Universidade de Santiago de Compostela, o Vicerrectorado de Ordenación Académica e Titulacións informa que *“xa se lle indicou ó profesor que o diploma do curso é independente do “certificado acreditativo para o posible recoñecemento de créditos de libre configuración.”*

Q 9909/03

En resposta á cuestión de revisa-las interpretacións que fai a USC das normas que se aplican para o cálculo da exención de prezos de matrícula por matrícula de honra o Sr. secretario Xeral da Universidade comunica o seguinte:

“1.- En primeiro lugar, estímase correcta a interpretación das normas en vigor no referente a aplicar nas matrículas de honra por disciplinas, é dicir, cada matrícula de honra supón a exención dunha disciplina, sen que se poida aplicar a este caso o concepto de “curso completo”. O feito de que no curso seguinte ó que se obtén a matrícula teña máis ou menos disciplinas non pode ser decisivo neste aspecto, máxime cando a modificación dos planos de estudio non estrutura os estudos en base a este concepto.

Debe terse en conta, a diferenza do que se sinala no escrito, que segundo a Xurisprudencia, a interpretación das exencións debe ser restrictiva, sen que quepan interpretacións extensivas ou analóxicas.

2.- En segundo lugar, polo que se refire á interpretación do “curso inmediato superior” enténdese que a interpretación realizada ata a data non é axustada, debéndose considerar como o “curso académico seguinte”, con independencia do curso de licenciatura do que se matricule o alumno.

3.- En consecuencia, estímase correcta a aplicación da exención por matrícula de honra ás disciplinas soltas das que se matriculen no curso académico seguinte, pero sen poder considera-lo concepto de “curso completo” para anos posteriores ó primeiro, a efectos de estender os beneficios de exención de matrícula a tódalas disciplinas de que se matricule no curso seguinte.”

Q 9909/06

O Sr. vicerrector de Investigación e do Terceiro Ciclo comunica que *“tendo en conta as súas suxerencias, infórmolle que das bases das convocatorias de Bolsas de Viaxe, Estadías en Centros de Investigación e Bolsas Posdoutorais, do ano 2000, aprobadas por acordo da Xunta de Goberno do 22 de decembro de 1999, eliminouse, nas dúas primeiras, a obrigatoriedade de presenta-la “Certificación (ou documento similar) que acredite que os solicitantes teñen finalizados os cursos de Terceiro Ciclo...” e, na terceira, a necesidade que os candidatos, que leran a tese na Universidade de Santiago de Compostela, xustifiquen que teñen o grao de doutor. Estes datos serán verificados a partir de agora, polo persoal deste Vicerrectorado.”*

6.- ACTUACIONES

6.1.- INTERVENCIONES E MEDIACIONES

- Solicitada por un membro da Comunidade Universitaria en relación cos dereitos de propiedade dos posgraduados sobre os resultados obtidos e os traballos realizados. Dáselle traslado do informe enviado pola Secretaría Xeral da Universidade.

- Un profesor da Universidade de Santiago de Compostela solicita mediación ante a falta de resposta a un escrito dirixido ó Sr. rector no que denuncia o funcionamento anómalo nun procedemento de convocatoria a concurso-oposición dunha praza de profesor.

O Sr. secretario Xeral da Universidade achega copia da Resolución Rectoral na que se respostan as cuestións alegadas polo profesor.

- A instancia de estudantes que solicitaron a autorización de matrícula de materias do plano renovado equivalentes a unha materia do plano vello en proceso de extinción polo que fan os seus estudos. A autorización da matrícula foilles concedida en Resolución Rectoral de 12 de decembro, data na que xa non lles foi posible a incorporación á docencia práctica da materia e, como consecuencia, non puideron realiza-lo exame.

Realízanse entrevistas cos Vicerrectores de Ordenación Académica e de Profesorado co fin de que se lles posibilite ós estudantes a realización do exame.

- En relación cun escrito non admitido a trámite como queixa xa que se relaciona coa convocatoria de bolsas de terceiro ciclo, que por ser unha competencia da Xunta de Galicia está fóra da actuación administrativa da Universidade de Santiago de Compostela.

Dado que o tema afecta a membros da comunidade universitaria, mantivéronse entrevistas co Sr. secretario Xeral de Investigación e Desenvolvemento da Xunta de Galicia e co Sr. vicerrector de Investigación da Universidade de Santiago de Compostela co obxecto de transmitirles os puntos de desacordo que os presentadores do escrito manifestan coa aplicación dos criterios para a selección de bolseiros de terceiro ciclo.

6.2.- ACTUACIONES DE OFICIO E INFORMES

- É frecuente que os estudantes dos centros adscritos da Universidade de Santiago de Compostela formulen consultas relacionadas cos dereitos que teñen recoñecidos pola súa condición de estudantes, polo que se solicitou información de oficio ó Sr. vicerrector de Ordenación Académica en relación cos mencionados dereitos. No informe recibido indicábase o seguinte:

“1.- O artigo 29 dos Estatutos da USC, establece:

“Son estudantes da Universidade de Santiago de Compostela aquelas persoas que están matriculadas en cursos ou materias conducentes á obtención de titulacións oficiais de primeiro, segundo ou terceiro ciclo, entendidas estas últimas de acordo coa definición do artigo 127.”

Pola súa banda o artigo 30 establece entre os dereitos dos Estudiantes:

“Ser avaliado obxectivamente no seu rendemento académico”

2.- En desenvolvemento dos dereitos do artigo 30 dos Estatutos da USC, dictouse o Estatuto do Estudiantado (artigo 32) que establece o ámbito de aplicación no seu artigo 2:

“1.- Para os efectos deste Estatuto considéranse estudantes:

a) De primeiro e/ou segundo ciclo: aquelas persoas que están matriculadas en cursos ou materias conducentes á obtención de titulacións oficiais de primeiro ou segundo ciclo.

b) De terceiro ciclo: aquelas persoas que estean a realiza-los programas de doutoramento da Universidade de Santiago e tamén quen nos tres anos seguintes ó remate dos programas estean a realiza-la tese de doutoramento con dedicación a tempo completo, acreditada polo departamento ou instituto, consonte ós criterios fixados polos órganos de goberno da Universidade.

2.- Os dereitos e deberes daquelas persoas que cursen estudos na Universidade de Santiago e non se atopen incluídos no apartado anterior serán regulados pola Xunta de Goberno.”

3.- Dentro dos dereitos recoñecidos polo Estatuto do Estudiantado se atopan o dereito a participar en órganos de goberno, desenvolto no Regulamento Electoral Xeral da USC que establece no art. 3.1.b):

“ No caso de alumnos, os que estean matriculados na Universidade en estudos conducentes á obtención de títulos que teñan carácter oficial e validez en todo o territorio nacional.”

Deste xeito os estudantes de centros adscritos non participan nos órganos de Goberno da USC.

4.- Á vista do anterior entendo que, segundo os Estatutos da USC e o Estatuto do Estudiantado estas normas só son aplicables ós estudantes de 1º e 2º ciclo matriculados en centros da USC e de terceiro ciclo conforme ó artigo 127 EUSC.

Os estudantes dos centros adscritos abonan e formalizan a súa matrícula no centro adscrito, con independencia de abonar unha parte de taxas universitarias na USC, xa que o título vai a ser expedido pola Universidade de Santiago e esta exerce un control académico das súas ensinanzas.

5.- A estrutura de goberno e participación de estudantes en centros adscritos está regulamentado no Convenio de adscrición e no seu Regulamento de Réxime Interno, que ratifica a Xunta de Goberno.

Así mesmo, o control académico do centro adscrito realízase a través do delegado do centro que *“sancionará os criterios de valoración para o acceso do estudiantado e as súas avaliacións” (art. 60.5 EUSC).*”

Polo tanto os dereitos garantidos polos Estatutos da USC e o Estatuto do Estudiantado só lle son recoñecidos ós alumnos que cursan estudos nos centros propios da USC, e os dereitos dos alumnos dos centros adscritos son os que se establezan nos respectivos convenios de adscrición.

Sen embargo, tódolos estudantes deberían ter recoñecidos no ámbito do seu centro determinados dereitos recollidos no Estatuto do Estudiantado, con independencia de que cursen os seus estudos en centros adscritos ou propios da Universidade. Así, entre os dereitos dos estudantes en canto membros da comunidade universitaria (artigo 4) poderíanse citar como exemplo, e referidos ó centro no que cursan os seus estudos:

- a) A participación nos órganos de goberno e de xestión.
- b) A organización, promoción e participación en actividades formativas, culturais, recreativas e a utilización das instalacións e dos servizos universitarios.
- c) A liberdade de asociación, sindicación, reunión, manifestación e folga dentro do ámbito universitario.
- g) A formulación de peticións, reclamacións e queixas.
- h) A confidencialidade daqueles datos persoais ou académicos legalmente protexidos.
- i) O uso do galego a tódolos niveis e en tódalas relacións coa Universidade.
- k) A que a súa actividade académica se desenvolva nas debidas condicións de seguridade e hixiene.

ou ben entre os dereitos específicos (Artigo 5):

- a) Recibir unha formación e unha docencia cualificada e actualizada, tanto nos seus contidos coma nos seus métodos pedagóxicos.
- b) Ser avaliado obxectivamente no seu rendemento académico.
- c) Participar no control da calidade da docencia e na elaboración dos criterios xerais de avaliación desta, consonte ós procedementos previstos polos órganos de goberno da Universidade.
- e) Á propiedade intelectual dos traballos orixinais artísticos, científicos ou técnicos que realice no marco da súa actividade discente.

Por elo suxírese que tendo en conta o establecido no artigo 2.2 do Estatuto do Estudiantado que establece o ámbito de aplicación se considere a inclusión nos convenios de adscrición de centros dereitos que o Título II do mencionado Estatuto do Estudiantado lles reconece ós estudantes da Universidade de Santiago de Compostela.

O Sr. vicerrector de Ordenación Académica e Titulacións comunica que *“se está a negociar un novo convenio coa escola de Traballo Social no que se contempla a inclusión de certos dereitos dos estudantes, e que se espera ir incorporando estes dereitos ós convenios cos outros centros adscritos.”*

Q 0001/04

Informe de oficio (artigo 11.7 do Estatuto do Valedor) como consecuencia de consultas e queixas formuladas por membros da comunidade universitaria, principalmente do sector de estudantes, relacionadas co procedemento de renovación da tarxeta de identificación que segue a Universidade de Santiago de Compostela. Os problemas plantexados débense, nunha grande parte, ó seguinte:

- 1.- Escasa información sobre os prazos e o procedemento para a renovación da mencionada tarxeta de identificación.
- 2.- O proceso foi realizado por persoal da entidade bancaria, quen tentaba de vincular a formalización da tarxeta de identificación coa activación da mesma como tarxeta de crédito. Por elo, os impresos de solicitude non eran cubertos polo solicitante da tarxeta senón polo persoal do banco, e

previamente cada solicitante era practicamente obrigado a recibir información sobre as vantaxes da tarxeta de crédito.

Mantivéronse entrevistas co Sr. vicerrector de Asuntos Económicos para darlle conta das queixas plantexadas e da necesidade de que a Universidade mellore e controle o proceso de renovación das tarxetas de identificación.

Q 0001/06

Investigación de oficio en relación co procedemento seguido pola USC para comproba-lo cumprimento dos prazos de entrega das actas de exame no ano académico 1998/99.

O Sr. secretario xeral da Universidade informa que “o novo procedemento informático para a cumprimentación de actas, que está a ser aplicado con carácter xeral na convocatoria do primeiro cuadrimestre do curso 1999-2000, permite a comprobación e constancia, por procedementos informáticos, da data de peche e entrega de cada unha das actas. Ademais, mantense a obriga de levar nos centros un libro-rexistro, no que se fará constar a data de entrega.”

6.3.- QUEIXAS

Q 9910/01

Queixa presentada por estudantes da Universidade de Santiago de Compostela en relación cun curso de posgrao.

A información solicitada ó Centro de Innovación e Transferencia de Tecnoloxía e á Secretaría Xeral puxo de manifesto que podíase tratar da impartición dun curso non autorizado pola USC, polo que en cumprimento do que establece o artigo 11.9 do Estatuto do Valedor da Comunidade Universitaria:

“Cando das actuacións practicadas se desprenda que a queixa foi orixinada polo abuso, arbitrariedade, discriminación, erro, negligencia ou omisión dun órgano ou membro da Comunidade universitaria, o valedor presentaralle un

informe ó rector para que tome as medidas adecuadas para o restablecemento da situación perturbada.”

puxéronse os feitos en coñecemento do Sr. vicerrector de Ordenación Académica e Titulacións para que levara a cabo as actuacións que considerara oportunas.

Por outra parte, e xa que no caso de que o curso non contara coa autorización necesaria habería estudantes prexudicados considerase que se deben toma-las medidas necesarias para darlle unha solución satisfactoria ós estudantes que se matricularon no mencionado curso.

Con posterioridade a solicitude do Centro de Posgrao, Terceiro Ciclo e Formación Continua da USC ábrese unha investigación ó Director do curso.

Q 9910/02

Queixa presentada por estudantes en relación con cuestións derivadas da implantación do novo plano de estudos.

Solicítase información detallada ó Sr. vicerrector de Ordenación Académica e Titulacións e dáse traslado da mesma ós presentadores da queixa, sen que estes solicitaran posteriormente ningunha aclaración ou ampliación de información.

Q 9910/03

Escrito enviado por unha estudante que está disfrutando dunha bolsa de estudos nunha universidade estranxeira, e que non recibe resposta do centro a unha solicitude de información sobre validación de estudos.

Envíase un escrito ó centro para que responde á solicitude de información.

Q 9910/04

Relacionada cunha convocatoria de matrícula dos cursos que organizan as Aulas de Informática. Na mesma expoñen que se modificou o día para o que estaba convocada a matrícula sen darlle a publicidade suficiente, polo que moitos estudantes fixeron cola pola noite innecesariamente ás portas do local de matrícula.

Solicitouse información das causas do cambio de data e recordouse a necesidade de que en convocatorias posteriores se tomen as medidas necesarias para que non se ocasionen as molestias que motivaron a presente queixa.

Q 9910/05

Q 9910/06

Presentadas queixas por estudantes en relación co acceso ós estudos de segundo ciclo. Na mesma indican que as prazas de acceso ó mencionado segundo ciclo que constitúen o cupo asignado a unha titulación foron cubertas, en parte, por estudantes doutras titulacións con dereito de acceso, xa que se deu preferencia ós estudantes que xa estiveran diplomados na convocatoria de xuño, independentemente da titulación.

En relación con esta queixa *mantivéronse reunións co decano e máis co Servicio de Alumnado na procura de que se teña en conta a situación que se manifesta á hora de elabora-los criterios de admisión na vindeira convocatoria.*

Q 9910/07

Relacionada coa non impartición dalgunhas materias do plano de estudos.

Envíase un escrito ó Sr. vicerrector de Profesorado indicando que nos dous últimos cursos académicos os estudantes da Licenciatura teñen presentado queixas relacionadas co retraso no comezo das clases dalgunhas materias. Así no curso 1998/99 presentaron unha queixa pola supresión de dúas materias optativas que tiñan unha elevada demanda entre o alumnado (Exp. n.º: Q9810/13), e no curso 1999/00 presentaron unha nova queixa (Exp. n.º: Q9910/07) na que manifestaban que o día 3 de novembro non comezara a impartirse a docencia en oito materias.

Tanto dos informes solicitados como das conversacións mantidas dedúcese que os problemas débense ó retraso con que se resolven os concursos convocados para a provisión das prazas de profesorado que se necesitan para a impartición da docencia, polo que lle *suxiro que cara á organización docente do curso académico 2000/01 se tomen as medidas necesarias para garantir que a docencia das materias se imparta dende o comezo do curso académico.*

Q 9911/01

Presentada por un membro dun departamento en relación co procedemento seguido para convoca-las sesións do consello, nomeadamente a sesión convocada para a elección do director do departamento.

No informe do Sr. director do Departamento en relación co procedemento seguido para envia-las convocatorias ós membros do Consello indícase o seguinte:

“ Estes enderezos acostuman ser as súas correspondentes caixas do correo sitas na conserxería da Facultade, onde teñen o costume de recoller toda a correspondencia que reciben ao seu nome, sexa cal sexa a súa procedencia, agás notificación expresa en contra dos interesados aos que cando inician a súa relación como membros do Consello do Departamento se lles informa do envío de correspondencia e a existencia das caixas de correo na conserxería e se lles solicita que manifesten o seu desexo ao respecto, e se así o manifestan, que poidan indicar outro enderezo onde queiran recibir a correspondencia deste.

Os ditos sobres, sen ningún requisito máis, son baixados persoalmente polo auxiliar administrativo da secretaría do departamento á Conserxería da Facultade, onde llelos entrega ao conserxe ou calquera dos auxiliares de servizo destinados nela para que fagan a distribución de cada un na caixa de correo correspondente, e introduzan na saca de correos aquelas que vaian seladas para envío polo Servicio de Correos e Telégrafos.”

No informe que se solicitou á Secretaría Xeral da Universidade de Santiago de Compostela sobre o procedemento que seguen habitualmente os órganos colexiados da mesma para envia-las convocatorias das sesións indícase o seguinte:

“1.- O sistema de notificacións das convocatorias de órganos colexiados é normalmente o que estableza o propio órgano colexiado no seu regulamento de Réxime Interno.

A falta de especificación expresa soe ser o que o referido órgano acorde

2.- É habitual que o sistema de convocatorias a estes órganos se realice polo casilleiro que figura nos Centros para a recepción de correspondencia.

3.- Existen Sentencias que recoñecen a validez deste sistema ordinario de notificacións en Centros Universitarios.

4.- Non existe Normativa Xeral sobre as convocatorias de órganos colexiados, sendo o artigo 26 da LRXAP-PAC o único que regula o sistema de convocatorias de sesións.”

Por elo considérase que o procedemento seguido polo departamento para convoca-las sesións do Consello de Departamento é o habitualmente empregado por tódolos órganos colexiados da Universidade de Santiago de Compostela, garantíndose, por outra parte, que ós membros do Consello lles sexa enviada a convocatoria ó enderezo que indiquen na Secretaría do mencionado departamento.

Q 9911/02

Presentada por estudantes que realizaron a súa matrícula polo procedemento de automatrícula sen que con anterioridade recibiran o sobre de matrícula, do que tiñan que efectua-lo pagamento.

O Sr. vicerrector de Ordenación Académica e Titulacións informa que se lles comunicou ós presentadores da queixa que o libro de matrícula poden pedi-lo no Servicio de Alumnado (Pavillón estudiantil, segundo andar) do Campus Sur da USC.

Q 9911/03

En relación coa aplicación do acordo aprobado en Xunta de Goberno que permite que os alumnos de planos vellos, con materias extinguidas, poidan cursa-las consonte ós planos novos.

Infórmase que a facultade vistos os problemas de interpretación que plantexaba o devandito acordo, decidiu modifica-la equivalencia de diferentes materias e que tódolos alumnos afectados por este cambio recibiron a correspondente notificación para modifica-la súa matrícula.

Q 9911/04

En relación coa solicitude de praza no Sistema Universitario de Residencias da USC.

Do informe recibido da Sra. vicerrectora de Estudiantes dedúcese que a presentación de documentación fóra de prazo motivou o cambio de residencia universitaria ó estar ocupadas as prazas da residencia que tiña solicitado.

Q 9911/05

En relación coa validación como créditos de libre configuración de materias cursadas nos estudos cursados noutra Universidade.

O Servicio de Alumnado comunica o seguinte:

1.- O parágrafo 46.3 das Normas de Xestión Académica da Universidade de Santiago de Compostela establece que: “non poderán ser validables para a libre configuración curricular as materias, créditos por equivalencia, seminarios ou actividades que formen parte dun título ou ciclo de estudos que dean acceso a titulacións de só segundo ciclo ou a segundos ciclos conducentes a títulos diferentes ós iniciados”.

2.- As materias para as que solicita a validación forman parte do título que lle deu acceso ó segundo ciclo

Á vista do exposto considérase que a denegación da validación de estudos fíxose en aplicación do mencionado apartado 46.3 das Normas de Xestión Académica.

Q 9911/06

Presentada unha queixa por unha estudante en relación co acceso á información confidencial. Na mesma indica que a través da páxina web da

Universidade pódese acceder libremente, sen introducir ningunha clave, ó listado de alumnos matriculados en tódalas materias e que polo tanto calquera persoa pode coñecer as materias nas que un estudante está matriculado no presente curso académico.

O Sr. vicerrector de Coordinación do Campus de Compostela comunica o seguinte:

“1.- No momento actual o acceso ós listados de matrícula nas distintas asignaturas réxese polas seguintes regras:

- a) Só resulta posible o acceso ás mesmas dende o dominio USC e asimilados (CESGA). Polo tanto non é posible o acceso cando a conexión se efectúa dende calquera outro provedor de servizos de Internet. Tampouco se permite o acceso ás mesmas dende os PASI situados nos Centros.
- b) Dende o dominio USC, é dicir, dende os ordenadores da Universidade, ou a través da conexión prestada a través do CESGA a consulta é libre sen ningún requisito especial, xa que se considera que non se contén ningunha información especial máis que o nome e o DNI dos alumnos, datos estes que tamén se fan públicos cando, en cumprimento da normativa de xestión académica, se publican os listados de cualificacións.

2.- De tódolos xeitos, e de cara ó futuro, por parte da Asesoría Xurídica e dos responsables dos servizos informáticos estase procedendo ó estudo das consecuencias derivadas da publicación en decembro de 1999 da Lei Orgánica de Protección de Datos Automatizados, por si fose precisa a adopción de medidas especiais de protección. No seu momento comunicareille as conclusións dos devanditos traballos en relación ós feitos ós que se refire esta queixa.”

Q 9912/01

Presentada queixa por un membro do PAS funcionario da USC, en relación cos beneficios que a Universidade outorga ós fillos dos funcionarios. Na mesma indica que lle foi denegada a obtención dos mencionados beneficios para unha persoa baixo acollemento familiar, xa que nas normas da USC só se contemplan os fillos naturais ou adoptivos.

O Sr. secretario Xeral da USC comunica que procede propoñer que na redacción de futuras convocatorias ou en normas que regulen beneficios sociais para fillos de persoal ó servizo da USC se recolla a situación de acollemento

familiar, pero restrinxíndoo ó acollemento “permanente” ou “preadoptivo”, excluindo, pola súa temporalidade, o acollemento “simple”.

Q 9912/02

Presentada por estudantes dun centro adscrito en relación co procedemento de devolución do importe da matrícula que tiñan aboado.

Solicitada información ó Servicio de Alumnado compróbase que a devolución do importe de matrícula fíxose de xeito correcto.

Q 9912/03

Presentada por estudantes en representación dunha asociación estudiantil en relación coa constitución da Comisión de Biblioteca da Universidade de Santiago de Compostela, na que indican que a convocatoria dos representantes do sector de estudantes na mencionada Comisión non se fixo de xeito regular.

Solicítase información e suxírese a necesidade de que se vele polo cumprimento das normativas de elección de representantes nos órganos colexiados da USC.

Q 9912/04

Relacionada coa docencia práctica dunha materia. Na mesma indican que a realización das prácticas é obrigatoria para aproba-la materia e que a realización dalgunhas actividades non se anuncia con antelación suficiente, polo que algúns estudantes non poden asistir ás mesmas.

Solicítase informe ós profesores da materia e efectúase unha entrevista coa dirección do centro para dar solución ó problema plantexado.

Q 0001/01

Queixa relacionada co funcionamento de determinados servizos universitarios durante os períodos non lectivos e, en concreto, cos servizos de comedor e de reprografía dunha facultade. Na queixa indícase o seguinte:

“A realidade que se ven vivindo na Universidade de Santiago nos últimos anos é que nos días non lectivos (nadal, meses de xullo-agosto-setembro, semana santa) os servizos á comunidade universitaria, e nomeadamente os servizos xestionados por empresas privadas, reducen considerablemente o seu horario ou, en moitos casos, pechan completamente.

Por referirme ao caso máis próximo no tempo: durante o período non lectivo deste nadal, curso 1999-2000, están completamente pechados os comedores universitarios do campus sur; no centro no que eu traballo, o servizo de reprografía permaneceu pechado durante varias tardes e algún día completo, e con horario reducido no resto, e, do mesmo xeito, a cafetería só abriu polas mañás e non todos os días.”

No informe que enviou o Servizo de Xestión Económica e a Xerencia da Universidade indícase o seguinte:

“De acordo coa cláusula 2.5 do prego de cláusulas administrativas particulares (PCAP) que rexe neste contrato, o servizo ó público prestarase co seguinte horario: “de luns a venres de 10 a 14 horas e de 16 a 20 horas, o servizo poderá interromperse ou reducirse durante un mes consecutivo nas vacacións de verán (agosto), así como en Nadal e outros períodos non lectivos, coa previa autorización da Xerencia e informe do Decano ou Director do Centro onde radique o servizo.”

SERVICIOS DE CAFETERÍA E COMEDOR.- De acordo co prego de prescricións técnicas (PPT), que rexe nos contratos destes servizos, con carácter xeral, o horario das cafeterías será o seguinte: “de 8 a 22 horas tódolos días hábiles do ano, agás os de Colexios Maiores e Residencias Universitarias, que estarán abertas tódolos días do ano. Os sábados, domingos e festivos, poderán pechar ás 16,30 horas.”

O servizo poderá interromperse, previa autorización da Xerencia e co informe favorable da Dirección do Centro, unicamente durante o mes de agosto. No dito mes, a USC designará a concesión ou concesións que deban permanecer abertas en calidade de servizo mínimo.

Durante o período de Nadal tamén poderá interromperse o servizo, previa autorización da Xerencia e co informe favorable da Dirección do Centro, podendo establecerse do mesmo xeito que para o mes de agosto, un servizo mínimo.”

Á vista do exposto solicitouse informe ó Sr. decano da Facultade que comunicou o seguinte:

“Neste decanato non se ten constancia da existencia de ningún informe favorable á modificación dos horarios dos servizos, ben ó contrario, este decanato ve oportuno e apoia que se cumpran as condicións fixadas nos contratos de concesión de servizos.”

Dedúcese do exposto que non se está cumprindo o establecido nos contratos dos servizos de Reprografía e de Cafetería e Comedor, polo que *se recorda. a*

obligatoriedade de facer respectar o establecido nos contratos co fin de prestar uns servizos adecuados ós membros da Comunidade Universitaria.

Q 0001/02

Presentada por un estudante en relación coa denegación da bolsa de estudos que tiña solicitada. No informe da Sección de Bolsas da Universidade de Santiago de Compostela indícase que:

“O solicitante matriculouse por primeira vez na Licenciatura no curso 1992/1993, e continuou facéndoo durante tódolos cursos ata o presente, levando polo tanto 8 cursos académicos nunha licenciatura onde o seu plan de estudos é de 5. Segundo a normativa vixente só pode ter dereito a bolsa un ano máis do correspondente plan.”

Q 0001/03

Presentada por unha estudante que ten superado o Ciclo Elemental de Inglés na Escola Oficial de Idiomas de A Coruña, e que os mencionados estudos non lle son validados como créditos de libre configuración.

O Servicio de Alumnado da Universidade de Santiago de Compostela informa que:

“A Escola Oficial de Idiomas de A Coruña é unha entidade pública, dependente da Consellería de Educación e Ordenación Universitaria coa que a Universidade non ten asinado ningún tipo de Convenio polo tanto en ningún caso se pode autorizar nin recoñecer os estudos que os alumnos desa escola realicen como créditos de libre elección na USC.”

Q 0001/04

Referenciada no apartado de actuacións de oficio e informes.

Q 0001/05

Presentada por unha estudante en relación coa solicitude de bolsa de estudos.

Solicítase información á Sección de Bolsas da USC e dáse traslado á presentadora da queixa dos motivos de denegación da bolsa de estudos.

Q 0001/06

Referenciada no apartado de actuacións de oficio e informes.

Q 0002/01

Queixa en relación coa exención de taxas de matrícula pola condición de membro de familia numerosa. A Unidade de Xestión Académica (UXA) correspondente comunica que tendo en conta que o alumno ten dereito á exención de prezos públicos na súa condición de membro de familia numerosa, procédese a instruír de oficio o expediente de devolución.

Q 0002/02

Profesores da Universidade de Santiago de Compostela informan da distribución entre o profesorado desta Universidade dun escrito do que figuran como autores os Estudiantes Independentistas e no que se inclúen parágrafos como: “...se a resposta for nula, informamo-lo/a de que a comunidade universitária ver-se-á obrigada a proceder com accións mais contundentes contra a sua docencia.”, que poden ser interpretados como unha intención de levar a cabo actuacións fóra das normas e dos órganos que a Universidade de Santiago de Compostela ten estatutariamente establecidos.

Diríxese un escrito ó Sr. rector da Universidade suxerindo que no caso de que Estudiantes Independentistas sexa unha asociación de estudantes da USC e se recoñeza como autora do mencionado escrito, lles sexa recordado que esta Universidade en desenvolvemento do establecido nos seus Estatutos, dispón de normas e órganos que protexen os dereitos lingüísticos de tódolos membros da comunidade universitaria, así como un procedemento que deberán seguir no caso de que algún dos seus dereitos non lles fora respectado.

O Sr secretario xeral da Universidade achega copia dun escrito enviado á Asociación de Estudiantes Independentistas no que di: *“... procede rexeita-los termos da carta anónima remitida, lembrándolle a obriga establecida polos Estatutos da USC, de que toda a Comunidade Universitaria debe segui-los procedementos e acepta-las normas establecidas en materia de normalización lingüística, textos legais nos que existen suficientes garantías para o seu respecto, e sen que sexa admisible acudir a ameazas veladas que quebren a libre convivencia na Universidade de Santiago.”*

Q 0002/03

Presentada queixa por un estudante ó que en marzo de 1999 lle caducou a tarxeta de identificación sen que lle fora renovada ata o momento, polo que non pode facer uso dos servizos para os que se necesita a presentación da mesma.

Non se recibiu o informe solicitado ó Sr. vicerrector de Asuntos Económicos, nin se tivo ningunha comunicación do presentador da queixa.

Q 0002/04

Presentada por unha estudante en relación cunha solicitude de ampliación de matrícula. Na mesma indica que cursa o último ano da licenciatura e que no momento de formaliza-la matrícula para o presente curso académico non incluíu, debido a un erro unha materia, pero que asistiu regularmente ás clases, como informa o profesor da mesma e realizou o exame na convocatoria de febreiro.

Solicítase información e o Servicio de Alumnado da Universidade de Santiago de Compostela comunica que o Sr. vicerrector de Ordenación Académica resolveu autoriza-la matrícula.

Q 0002/05

Relacionada coa denegación dunha solicitude de bolsa de estudos.

Dáse traslado ó presentador da queixa do informe recibido da Sección de Bolsas da USC no que se especifican as causas que motivan a denegación da bolsa de estudos.

Q 0002/06

Presentada por unha funcionaria da Consellería de Educación da Xunta de Galicia en relación coa exención dos prezos de matrícula.

Solicitado informe ó Servicio de Alumnado da USC comunícase á presentadora da queixa que de acordo co que establece o punto cuarto, apartado B, 2º parágrafo, da convocatoria de axudas e subvención de prezos públicos na Universidade de Santiago de Compostela do 19 de xullo de 1999, ó comezar un primeiro ciclo dunha nova titulación non lle corresponde a gratuidade das taxas.

Q 0003/01

Presentada queixa por un estudante de nacionalidade marroquí en relación cunha solicitude de redución de matrícula por familia numerosa.

O Servicio de Alumnado da Universidade de Santiago de Compostela comunica o seguinte:

“1.- Na normativa do curso 97/98 a Universidade de Santiago de Compostela non recoñece a deducción por Familia Numerosa para os estudantes marroquíes porque non había ningún organismo que segundo establece a Lei de Reforma Universitaria compensase á Universidade polos prezos públicos que deixaba de percibir.

2.- Tralos correspondentes informes solicitados pola Universidade o Rectorado resolve concedela deducción por Familia Numerosa ós estudantes marroquíes tal e como se establece na Instrucción do Secretario Xeral do 22 de setembro de 1999 e a compensación sería efectuada polo Ministerio de Educación e Cultura.

3.- Con data do 17 de decembro de 1999 é publicada a Lei 47/1999, do 16 de decembro, na que se establece que para ser beneficiario de Familia Numerosa é preciso ser Español. Esta Lei deroga a Instrucción do Secretario Xeral que permitía este beneficio.”

Q 0003/02

Relacionada co retraso en recibir resposta a un escrito no que solicitaba que lle foran enviados os criterios empregados na cualificación das probas selectivas para o acceso a prazas do cadro de persoal laboral.

Realízanse xestións no Vicerrectorado de Investigación para que lle dean unha rápida resposta ás cuestións plantexadas pola presentadora da queixa.

Q 0003/03

Presentada por un estudante en relación coa solicitude de anulación de matrícula. Na mesma indica o seguinte:

- 1.- Que solicitou validación de materias nunha licenciatura para imputalas noutra titulación da que formalizou matrícula.
- 2.- Que ó recibi-la resolución de validación, tendo en conta o elevado número de materias que lle quedaban por cursar para remata-los seus estudos solicita a anulación da matrícula.
- 3.- Que lle foi concedida a anulación da matrícula pero sen dereito á devolución dos prezos públicos aboados, polo que presentou unha reclamación que lle foi resolta desfavorablemente.

Tanto no que se manifesta no escrito de queixa como das actuacións que se recollen no informe enviado polo Servicio de Alumnado pode deducirse que o presentador da queixa condiciona cursa-los estudos ó resultado da resolución da solicitude de validación de estudos que tiña presentada.

Así,:

- ó non ter recibido a mencionada resolución o día 14 de decembro (día anterior ó remate do prazo de anulación de matrícula con dereito a devolución de taxas)

presenta unha non prevista “solicitud de reserva do dereito a anular a matrícula no caso de que a resolución de validación non sexa satisfactoria”.

- con posterioridade á data do 15 de decembro recibe a resolución de validación de estudos, e dado que considera que ten que cursar un elevado número de materias para obte-la titulación, solicita a anulación da matrícula.

Parece claro polo tanto que o presentador da queixa necesitaba coñece-la resolución da solicitud de validación de estudos para toma-la decisión de continua-los estudos, e que a mesma foille comunicada con posterioridade ó 15 de decembro, data límite para solicita-la anulación de matrícula con dereito a devolución de taxas.

Por outra parte, non parece xustificable que a resolución dunha validación de estudos cursados na mesma Universidade de Santiago de Compostela, e entre dúas titulacións de contidos análogos e entre os que posiblemente sexan frecuentes tal tipo de solicitudes se retrase desde o 22 de setembro ata máis tarde do 15 de decembro.

Por elo *recomendo de novo a necesaria axilización dos procedementos da resolución das solicitudes de validación de estudos para evitar ocasionar prexuízos como os manifestados na presente queixa.*

Q 0003/04

En relación cunha solicitud para que sexa computada a cualificación obtida nunha materia ós efectos da realización das prácticas tuteladas.

O Servicio de Alumnado da USC achega copia da resolución sobre a petición realizada pola interesada na que se desestiman as súas pretensións por afectar ós dereitos de terceiros.

Q 0003/05

Referida á realización das prácticas tuteladas fóra de Galicia.

Infórmase que os alumnos non poden realiza-las prácticas si a Universidade non ten asinado convenio co Colexio Profesional respectivo.

Q 0004/01

Presentada por estudantes en relación co posible incumprimento nunha materia das Directrices Xerais sobre avaliación do Rendemento Académico dos Estudantes, nomeadamente do parágrafo 2º, sobre criterios de avaliación e do parágrafo 15, sobre devolución do material elaborado polos estudantes.

Ponse en coñecemento da dirección do centro lembrando a obrigatoriedade de cumpri-la normativa aprobada pola Xunta de Goberno da USC.

Q 0004/02

Presentada polo retraso na resposta a unha solicitude de devolución de prezos de matrícula. *Feitas as xestións oportunas a Universidade de Santiago de Compostela resolve a solicitude que motiva a queixa.*

Q 0005/01

Presentada pola denegación dunha solicitude de validación de estudos cursados noutra Universidade.

O informe do Servicio de Alumnado, do que se lle deu traslado ó estudante, indica que a desestimación das validacións de diferentes materias cursadas noutra Universidade realizouse segundo os criterios do Consello de Universidades. Estes criterios son que as materias teñan un contido e carga lectiva equivalentes, e ademais non se pode recoñecer para a libre elección xa que o seu contido está integrado nas materias impartidas na titulación.

Q 0005/02

Presentada por unha estudante en relación cos problemas que lle plantea o retraso da obtención do título de licenciada.

A información analizada puxo de manifesto que como unha consecuencia dos planos de estudos, os estudantes de determinadas licenciaturas, en ningún caso poden remata-los estudos antes da convocatoria de setembro. Este feito ocasiona que se vexan discriminados fronte a estudantes doutras licenciaturas que poden remata-los estudos na convocatoria de xuño nalgúns convocatorias, como é a de acceso a estudos no cupo de titulados que motiva a presente queixa.

Por elo recomendo que se tomen as medidas necesarias para que os estudantes non se vexan prexudicados por un retraso na obtención do título de licenciado consecuencia do plano de estudos, e polo tanto non atribuíble ó estudante.

O Sr. vicerrector de Ordenación Académica e Titulacións informa que *“asumimos a súa recomendación a efectos internos e trataremos de ver as posibilidades de tratamento análogo en normativas que son alleas á Universidade.”*

Q 0005/03

Presentada por un estudante en relación cunha solicitude de cambio de grupo.

A dirección do centro informa da resolución favorable da solicitude.

Q 0005/04

Presentada por estudantes de terceiro ciclo da USC en relación coa expedición da tarxeta de identificación. Na mesma indican que na entidade bancaria que xestiona as mencionadas tarxetas foron informados de que a Universidade non remitiu un listado completo dos estudantes de terceiro ciclo, xa que no mesmo só figuran os que están matriculados nos programas de doutoramento, polo que non

dispoñen de tarxeta de identificación e non poden utilizar servizos que lles son necesarios.

Non se recibiu o informe solicitado ó Sr. vicerrector de Asuntos Económicos, nin se tivo ningunha información dos presentadores da queixa.

Q 0005/05

Non admitida a trámite xa que afecta a estudantes da Universidade de Vigo, e polo tanto fóra da competencia do Valedor da Comunidade Universitaria da USC.

Q 0005/06

En relación coa resolución do concurso dunha praza de profesor asociado convocada polo procedemento de urxencia. Na mesma indícase que:

1.- A comisión xulgadora outorgoulle a puntuación máis alta dos concursantes e que con posterioridade, atendendo a unha reclamación, modificouse a puntuación dos concursantes.

2.- Que non lle foi notificada a presentación da reclamación contra a puntuación que a comisión xulgadora lle outorgara inicialmente, polo que non puido presentar ningunha alegación, quedando por elo nunha situación de indefensión.

No informe que lle foi solicitado o Sr. vicerrector de Profesorado indica que a comisión de revisión decidiu dar trámite de vista ó expediente e prazo para a presentación de alegacións, polo que o presentador da queixa tivo acceso a todo o expediente e puido presenta-las alegacións que estimou pertinentes antes de que se dicte a resolución definitiva.

Desta información dáselle traslado ó presentador da queixa.

Q 0005/07

Presentada por unha estudante, en relación coa resolución das solicitudes de bolsas Erasmus/Sócrates.

A oficina de Relacións Exteriores da USC informa que o motivo da exclusión inicial foi o baixo nivel de idioma demostrado pola alumna nas probas de nivelación realizadas polo Instituto de Idiomas e que unha vez presentados certificados de coñecemento do idioma e á vista de que quedaban libres algunhas prazas concedéuselle unha beca Erasmus.

Q 0005/08

Relacionada coas taxas do Sistema Universitario de Residencias (SUR). Na mesma expone o seguinte:

- 1.- Que no curso 1999-00 ós estudantes estranxeiros esixíuselles o pago dunha fianza maior que ós estudantes españois.
- 2.- Que os estudantes estranxeiros teñen que pagar uns prezos por aloxamento superiores ós dos estudantes españois.

O Vicerrectorado de Estudiantes comunicou o seguinte:

- “1.- As convocatorias de prazas de aloxamento para estudantes estranxeiros estiveron sempre diferenciadas das convocatorias ordinarias, existindo distintos prazos, prezos e fianzas, ó tratarse de convocatorias singulares.
- 2.- No que se refire o pago da fianza, esta fixouse na contía de 25.000.- pta., dado o elevado número de alumnos que se marchaban das residencias antes de prazo para o que tiñan concedido o aloxamento, deixando moitos deles débedas pendentes.
- 3.- Como se dixo, o prezo diferente por aloxamento destes alumnos fíxase na cota máxima (E), dado que calcular a renda persoal dispoñible é practicamente imposible, ó proceder estes alumnos de distintos países, países nos que a declaración da renda non se corresponde coa dos españois, o que daría lugar a establecer desigualdades.”

Recoméndase que se revise a aplicación das taxas do SUR ós estudantes que non teñan a nacionalidade española, e que se cumpra o establecido no artigo 3.1 do Estatuto do Estudiantado da Universidade de Santiago de Compostela: “Tódolos estudantes terán igualdade de dereitos e deberes sen máis distincións cás derivadas das ensinanzas que estean a cursar”.

Q 0005/09

Presentada por unha estudante en relación cunha solicitude para iniciar estudos nunha segunda titulación. Na mesma expón o seguinte:

- 1.- Que está rematando os estudos nunha licenciatura e desexa iniciar-los estudos noutra distinta.
- 2.- Que a normativa de organización académica da USC obrígalle a matricularse do primeiro curso completo da segunda titulación, estudos que non pode compatibilizar coas materias que ten pendentes na primeira titulación.
- 3.- Que ten solicitado que se lle permita a matrícula parcial no primeiro curso da segunda titulación que pretende cursar.

Foi solicitado informe ó Servicio de Alumnado da Universidade de Santiago de Compostela, o que enviou copia da resolución desestimatoria da solicitude. Esta resolución fundaméntase na convocatoria de Matrícula do presente curso 1999/00 que establece:

Segundo o artigo 5.1.1.- Alumnos que inicien estudos en titulacións reformadas (estructuradas en créditos).

Os alumnos que inicien estudos no primeiro curso de titulacións reformadas, deberán formalizar matrícula, como mínimo, en sesenta créditos entre as materias troncais, obrigatorias e optativas das que orientativamente están adscritas ó primeiro curso de cada titulación, da totalidade dos créditos no suposto de que o primeiro curso estea configurado orientativamente en menos créditos, ou de se-lo caso, do número de créditos que o plano de estudos establece como carga lectiva para o primeiro curso, excluindo os créditos de libre elección.

Sen embargo, non se da ningunha xustificación do por qué da obrigatoriedade de formaliza-la matrícula nun mínimo de 60 créditos, o que parece un número excesivo de créditos para aqueles estudantes que, como a presentadora da queixa, están rematando estudos nunha licenciatura e desexen iniciar simultaneamente os estudos dunha segunda titulación.

Por elo suxiro que se estudie a necesidade de mante-la obrigatoriedade de que os alumnos que inicien os estudos formalicen a matrícula nun número de 60 créditos, especialmente no caso dos estudantes que desexen simultanear estudos.

O Vicerrectorado de Ordenación Académica e Titulacións comunica que *“a cuestión será analizada na próxima revisión das Normas de Xestión Académica”*.

Q 0006/01

Queixa presentada por un docente en relación co requirimento feito polo Sr. vicerrector de Coordinación do Campus de Compostela ó profesorado da USC para que dispoñan dunha versión en galego dos exames.

Dada a urxencia do tema plantexado realizouse unha consulta telefónica ó Sr. vicerrector de Coordinación do Campus de Compostela quen informa ó presentador da queixa do alcance da recomendación.

Q 0006/02

Presentada por unha estudante en relación cunha solicitude de certificación de estudos. Na mesma indica que na certificación de estudos que lle foi expedida, as materias correspondentes ós cursos terceiro e cuarto, que deberían estar agrupadas segundo pertenceran ou non a unha especialidade figuraban ordenadas de xeito aleatorio.

Realízanse xestións perante a Unidade de Xestión Académica que fan posible que a interesada poida retirar-la súa certificación modificada en dita Unidade.

Q 0006/03

Presentada queixa por unha estudante en relación coa denegación dunha solicitude de anulación de matrícula. Na mesma expón que formalizou a matrícula en 69 créditos, máis dos que lle faltaban para remata-los estudos, xa que por un erro considerou que era o número mínimo de créditos dos que tiña que matricularse para solicitar bolsa de estudos. Con posterioridade constatou que para poder optar á bolsa de estudos éralle suficiente con matricularse de 30 créditos, polo que solicitou

a anulación de matrícula nos créditos que tiña en exceso, solicitude que lle foi denegada por ter rematado o prazo de solicitude.

Enviouse un escrito ó Servicio de Alumnado preguntando se existe algún procedemento que permitise á presentadora da queixa anula-la matrícula en materias que non chegou a cursar e das que solicitou anulación no mes de decembro co fin de que non lle consten no seu expediente académico.

Non se ten recibido resposta.

Q 0006/04

Presentada por un estudante en relación coa cualificación dunha materia que figura no seu expediente académico. Na mesma indica que por un erro, unha materia que superou no curso 1998-99 figura no seu expediente coa cualificación de aprobado cando debería figurar sobresaliente, e que despois de solicita-la corrección do erro fai un ano aínda non lle foi modificada a mencionada cualificación.

A profesora da materia informa que a cualificación de aprobado que figura no expediente do alumno é a correcta, non existindo ningún erro.

Q 0006/05

En relación cunha solicitude de validación dos estudos realizados noutra Universidade.

O Servicio de Alumnado da USC informa que “as materias non foron validadas pola Comisión de Validacións do Centro por non axustarse ó recollido no título V, capítulo III, artigo 46 das Normas de Xestión Académica. Tal como establecen estas normas a unidade básica de validación é a disciplina con contido e carga lectiva equivalente. A Comisión de Validacións é a que reúne os requisitos técnicos para decidir si as materias solicitadas polo citado alumno cumprían este requisito chegando á conclusión de que non o cumpría. Asemade as propias Normas de Xestión Académica impiden que as materias cursadas nun primeiro ciclo que dea acceso a un segundo poidan ser imputadas a libre elección.”

Q 0006/06

Queixa presentada en relación coa denegación dunha solicitude de anulación de matrícula.

O Servicio de Alumnado da USC comunicou o seguinte:

“Segundo as Normas de Xestión Académica no seu apartado 13. b), Modificación de materias cuatrimestrais do segundo cuatrimestre, ata o 31º de marzo. A modificación de matrícula enténdese para estes efectos a substitución dunha materia por outra, ou por materias cun número de créditos equivalente. Estas novas materias teñen que ser elixidas entre as que estiveran en condicións de matrícula no período de matriculación.”

Polo tanto, xa que a Universidade de Santiago de Compostela non contempla nas Normas de Xestión Académica un prazo específico para a solicitude de anulación de matrícula das materias do segundo cuatrimestre, *considérase que a resposta que se deu á solicitude non supón un trato discriminatorio respecto ós estudantes da USC que formalizaron a matrícula no mes de outubro.*

Q 0006/07

No presente ano recibíronse consultas e escritos dirixidos por estudantes nos que comunicaban os problemas que lles plantexaba a coincidencia en día e hora dos exames de dúas materias das que estaban matriculados.

Naqueles casos, os menos frecuentes, nos que os estudantes fixeron unha solicitude formal de que se lles realizara o exame dunha das materias nunha data distinta á inicialmente establecida, a resposta que recibiron foi que no momento de formalizala matrícula xa estaba publicado o calendario de exames, polo que non deberían terse matriculado das materias con datas de exame coincidentes. Na maioría dos casos, os estudantes dirixíronse persoalmente ós profesores das materias pedindo que nalgunha delas se lles habilitara unha nova data de exame, o que sen dúbida tivo como consecuencia que houbera diferentes solucións para o mesmo problema.

Admitindo a gran dificultade que ten, especialmente na convocatoria de setembro, elaborar un calendario de exames sen que se de coincidencia entre materias, non parece unha solución aceptable que o estudante non se matricule (o que nalgúns casos podería supoñer un retraso no remate dos seus estudos), nin tampouco que sexa él quen teña persoalmente que tratar de solucionar-lo problema.

Por elo suxiro que se estudie a posibilidade de establecer unha norma xeral de actuación en caso de que exista coincidencia en día e hora nos exames de dúas materias das que un estudante teña formalizada a súa matrícula, e que sexa a dirección do centro a encargada de toma-la resolución oportuna.

O Sr. vicerrector de Ordenación Académica e Titulacións comunica que “é previsible que ó longo deste curso 00-01 se someta á consideración da Xunta de Goberno unha normativa que recolle a súa suxerencia”.

Q 0007/01

Queixas relacionadas co parágrafo 6.7 da “Convocatoria de prazas de aloxamento 2000-2001” do Servicio Universitario de Residencias, no que di: “Non poderán renovar a praza no propio centro aquelas persoas que desempeñaron algún cargo se a nova dirección así o cre oportuno, pero poden, se cumpren os requisitos, optar ou renovar praza noutro centro do SUR”, en concreto se entre os cargos ós que se fai referencia no mesmo están incluídos os membros do Consello de Residentes ou Colexiais.

No informe enviado polo Vicerrectorado de Estudiantes indícase que “os únicos cargos ós que lles afectaría o punto 6.7 da convocatoria sería o Director ou Subdirectores de Centros do SUR, non atopándose entre os cargos a que fai referencia este artigo “os representantes dos residentes”, segundo interpretación do Regulamento do SUR (artigos 18 e 22).”

Á vista do exposto no informe suxírese que se modifique o texto facendo mención expresa no mesmo dos cargos a que se refire o mencionado parágrafo: Director ou Subdirectores.

Ademais con respecto ó texto do parágrafo 6.7 pódense face-las seguintes consideracións:

- 1.- *O feito de que a nova dirección poida non renova-la praza das persoas que desempeñaron cargos debería ser por causa xustificada e non ter o carácter discrecional que lle da a redacción “se así o cre oportuno”.*

2.- *Pode non resultar razoable que o feito de ter desempeñado o cargo de Director ou Subdirector de un dereito que non se tivera adquirido previamente, ou suprima un dereito que si se tiña adquirido con anterioridade ó nomeamento. Por elo suxiro que se analice se aqueles residentes que o foran con anterioridade ó seu nomeamento de Director ou Subdirector poden ser privados do dereito a continuar disfrutando da praza de residente, ó igual que aquelas persoas que non sendo residentes por ser nomeadas Directores ou Subdirectores teñan dereito a praza no SUR aínda que non cumpran cos requisitos esixidos.*

Non se ten recibido o informe de actuacións establecido no artigo 12.2 do Estatuto do Valedor da Comunidade Universitaria.

Q 0007/02

Na que se solicitaba o seguimento dunha petición referida á Escola Infantil Breogán e dirixida ó Sr. vicerrector de Extensión Cultural e Servicos á Comunidade Universitaria na que se plantexaba a conveniencia de “modifica-los criterios de admisión de modo que se admitan nenos entre cero e tres anos a fin de garantir unha mellor e máis xusta asignación de recursos escasos”.

O Vicerrectorado de Extensión Cultural e Servicos á Comunidade Universitaria informa que “a Comisión da Escola considerou por unanimidade non modifica-los criterios de admisión e readmisión e non se amplía a dispoñibilidade de prazas”.

Q 0007/03

Presentada por un estudante en relación coa cualificación dunha materia. Na mesma indica o seguinte:

- 1.- Que na relación provisoria figuraba coa cualificación de “Sobresaliente y Honor”.
- 2.- Que na relación definitiva figuraba coa cualificación de “Sobresaliente”, sen que lle fora notificada a modificación da cualificación nin as causas da mesma.

Solicitado informe ó Departamento, os profesores da materia comunicaron o seguinte:

“Foron publicadas as cualificacións provisionais dos alumnos dos grupos A e B nesa materia, reflexando, ó final da listaxe, a posibilidade de revisión de exames durante catro días.

Foron publicadas as cualificacións definitivas destes alumnos nesa materia unha vez confeccionada-las actas. Nesta lista modificouse a cualificación do presentador da queixa de “Sobresaliente y Honor” a “Sobresaliente” indicándose, ó final, as causas que motivaron dito cambio e a quen afectaba. Así mesmo, completábase a información coa posibilidade de calquer aclaración ó respecto, dirixíndose ó Departamento”.

Á vista do informe considérase que a modificación da cualificación asignada ó presentador da queixa na lista provisoria ven obrigada polo límite imposto ó número de matrículas de honra en función do número de alumnos matriculados na materia, e polo feito de ter a nota máis baixa de todos os que foron cualificados provisionalmente como matrícula de honra.

Sen embargo, é claro que os profesores responsables non puxeron a atención que é de esperar á hora de facer público un documento da importancia dunha lista de cualificacións, aínda que sexa provisoria, e que só debería de ter que verse modificada no caso de que como consecuencia dos procesos de revisión solicitados polos estudantes se fixera necesario.

Por elo recórdolles a obrigatoriedade de coidar ó máximo o proceso de publicación dos resultados da avaliación dos estudantes.

Q 0007/04

Queixa presentada por un membro do persoal de administración e servizos da USC en relación coa admisión de nenos na Gardería/Escola Infantil Breogán. Na mesma indicase o seguinte:

- 1.- Que dentro do prazo establecido presentou unha solicitude de admisión na mencionada Escola a nome do seu fillo.
- 2.- Nas listas provisionais de nenos readmitidos e admitidos aparece o dito neno no primeiro lugar da lista de agarda dos nenos admitidos por primeira vez.

- 3.- Que na lista definitiva de nenos readmitidos e admitidos, houbo unhas modificacións que afectan á lista de agarda da que estamos a falar, pasando o dito neno ó terceiro lugar. Estas modificacións debéronse á inclusión de nenos non nados no prazo establecido para a presentación de solicitudes de admisión e que non puideron entregar a documentación completa esixida na convocatoria pública no dito prazo.

Solicitouse un informe ó Sr. vicerrector de Extensión Cultural e Servizos á Comunidade Universitaria no que comunica que o presentador da queixa presentou un recurso contra a lista definitiva de admitidos na Gardería/Escola Infantil Breogán, que lle foi desestimado.

Nos fundamentos da Resolución do recurso indícase que:

- As solicitudes de admisión realizáronse dentro do prazo (aínda que o neno aínda non nacera).
- As normas de admisión non prohiben a solicitude de nenos non natos (Acordo da Xunta de Goberno do 2 de maio de 1991), gardando silencio sobre o tema.
- As solicitudes de nenos non nados sempre foron admitidas, existindo un precedente administrativo ou unha “costume” que é fonte do dereito (artigo 1.3 do Código Civil).

Tendo en conta que o artigo 11.8 do Estatuto do Valedor da Comunidade Universitaria establece que: *“As decisións do valedor en ningún caso poderán modificarlos actos e resolucións da Administración pública universitaria.”* non procede *“que se revisen as decisións tomadas pola Comisión”* como solicita o presentador da queixa.

Si cabe facer algunhas consideracións no que se refire ás normas e ó proceso de admisión. É obrigado que os criterios de admisión sexan publicados previamente á presentación das solicitudes e que non se aplique ningún criterio que non esté expresamente incluído na convocatoria. O feito de aplicar como criterio a “costume” de admitir a nenos nonatos limita a publicidade da convocatoria, xa que por unha parte fai que poida ser discrecional que a Comisión aplique ou non o mencionado criterio, e ademais non se establece o “prazo” no que teñen que nacer os nenos para que poidan ser admitidos, e por outra parte os solicitantes non coñecen tódolos criterios que se utilizaron para a selección dos admitidos.

Por elo recoméndase que se inclúan de xeito expreso nas normas de admisión e readmisión de nenos na Gardería/Escola Infantil Breogán tódolos criterios de admisión que a Comisión considere oportuno aplicar e que non se

aplique ningún criterio que non teña sido publicado con anterioridade á admisión e polo tanto coñecido por tódolos solicitantes.

O Sr. vicerrector de Extensión Cultural e Servizos á Comunidade Universitaria comunica que *“chegando ó acordo por unanimidade da Comisión da Escola, admitiranse solicitudes soamente de “nenos nados” ata o último día de prazo da inscrición e farase constar nas bases das próximas convocatorias”.*

Q 0007/05

Presentada queixa por unha estudante en relación coa matrícula do Prácticum.

O Servizo de Alumnado informa que se procede á devolución dos prezos públicos correspondentes ó Prácticum, por non estar en situación de formalizala matrícula.

Q 0007/06

Queixa presentada por un profesor en relación coa solicitude de convocatoria a concurso dunha praza aprobada no consello dun departamento.

O Sr. vicerrector de Profesorado achega copia dun escrito enviado ó presentador da queixa no que se lle indica que *“... as súas alegacións se terán en conta no procedemento de designación dos membros que comporarán a Comisión Xulgadora en representación da Universidade”.*

Q 0007/07

Presentada por un profesor en relación coa situación do crédito que lle foi asignado dentro do presuposto do departamento.

A documentación recibida inclúe:

1.- Informe do Sr. director do departamento.

2.- Copia da acta da sesión do Consello de departamento na que se aproba a “liquidación provisoria de contas do exercicio correspondente ó ano 1999”

3.- Escrito no que o Sr. director do departamento comunica ós profesores o estado das contas de departamento e diversas cuestións relacionadas sobre o procedemento para obter información sobre o estado do presuposto do departamento.

Unha vez analizada toda a información recibida pódese concluí-lo seguinte:

1.- É criterio do departamento distribuí-lo seu presuposto entre as áreas incluídas no mesmo, non existindo asignación de créditos a persoas.

2.- O actual director do departamento dá cumprida información do estado do presuposto de acordo cos criterios de distribución aprobados polo Consello de departamento.

3.- A distribución do crédito que corresponde a cada área faise por un acordo entre persoas non escrito nin aprobado formalmente, polo que o departamento non ten constancia do incumprimento do mesmo.

Q 0009/01

Presentada por un estudante en relación coa revisión dun exame.

Da información recibida compróbase que o procedemento seguido axústase ó establecido no Estatuto do Estudiantado da Universidade de Santiago de Compostela (Claustro do 15 de decembro de 1998) e as Directrices Xerais sobre Avaliación do Rendemento Académico dos Estudiantes (Xunta de Goberno do 27 e 28 de febreiro de 1997).

Q 0009/02

Estudiantes presentaron queixa en relación coa diferenza de criterios (tanto no tipo de exame como na cualificación do mesmo) seguidos para a avaliación docente nos dous grupos en que se impartía unha materia. Como consecuencia deuse unha gran diferenza entre a proporción de aprobados nos dous grupos de estudantes que cursaron a mesma materia.

Recórdase a obrigatoriedade de cumpri-lo establecido no artigo 13 do Regulamento de Avaliación Docente, e no caso concreto do exame que motiva a queixa recoméndase que:

- 1.- Se comprobe se existiu diferenza entre os criterios seguidos na avaliación dos dous grupos de estudantes da materia.*
- 2.- De existir diferenza se proceda á revisión da cualificación obtida por tódolos estudantes co fin de que ningún se vexa prexudicado como consecuencia do grupo ó que fora asignado.*

Q 0009/03

Presentada por unha estudante en relación cunha admisión nunha titulación de segundo ciclo. Dentro do prazo establecido, solicitou praza nunha titulación de segundo ciclo acreditando estudos aínda que sen superalas “estancias”, polo que non se lle consideraron rematados os estudos da licenciatura.

A alumna presentou reclamación, e tendo en conta que o parágrafo 53.5 das Normas de Xestión Académica (D.O.G. do 14 de xaneiro de 1999) contempla unha salvedade para os alumnos da Licenciatura en Farmacia de esta Universidade ó establecer que: “... Agás os alumnos da Titulación de Farmacia que foron seleccionados na primeira convocatoria do curso para a realización das Estadías e que rematan as mesmas no mes de Setembro. A súa solicitude tramitarase coa prelación de xuño no caso de que superen as Estadías e sempre que a súa cualificación para a titulación solicitada con maior preferencia sexa superior á do último alumno admitido na mesma”, estímase a reclamación e convócase á presentadora da queixa para a formalización da matrícula.

Q 0009/04

Unha funcionaria da Universidade de Santiago de Compostela envía un escrito comunicando un posible incumprimento polo Banco Santander Central Hispano do convenio asinado coa USC.

Nunha reunión mantida co Sr. vicerrector de Asuntos Económicos dáselle traslado do escrito e posteriormente súxíreselle que solicite información por se houbera un incumprimento do convenio que a Universidade de Santiago de Compostela ten asinado co Banco Santander Central Hispano.

Non se ten recibido resposta á mencionada solicitude.

Q 0009/05

Presentada por unha estudante que non aparece incluída nas actas de exame dalgunhas das materias das que está matriculada.

Dada a urxencia do tema plantexado lévanse a cabo xestións co Sr. Secretario Xeral da USC para que se proceda á corrección do erro.

7.- CONCLUSIONES

1.- No informe correspondente ó curso anterior dicíase que a aprobación polo Claustro da Universidade do Estatuto do Estudiantado permite dispoñer dun documento fundamental para a garantía dos dereitos dos estudantes. Por outra parte a “Normativa para a avaliación docente dos estudantes”, aprobada pola Xunta de Goberno da Universidade, na que se recollen aspectos tan importantes como a obrigatoriedade de facer públicos os programas das materias, as datas dos exames, os criterios a empregar na avaliación ou o dereito e o procedemento a seguir na revisión de exames, constitúe un valioso documento que sen dúbida contribuirá á mellora da calidade da docencia.

Durante o presente curso académico foi presentado á Xunta de Goberno da Universidade o documento “A calidade da docencia na Universidade de Santiago de Compostela”, elaborado pola Comisión para a Calidade da Docencia. No mesmo ofrécense recomendacións sobre tres tópicos que se consideraron como factores que inciden de forma directa na calidade docente:

- 1.- Información da universidade, acceso, acollida e asesoramento de alumnos.
- 2.- Programación docente.
- 3.- Actividades de ensinanza.

Respecto de cada un destes tópicos, a Comisión recomenda o deseño e posta en funcionamento de determinados planos de actuación e, coa finalidade de aseguralo seu desenvolvemento, suxire estas outras medidas:

- 1.- Crear un servizo de apoio e asesoramento.
- 2.- Asegura-la revisión e avaliación do proceso de mellora da calidade da docencia.

A pesar de dispoñer dunha normativa adecuada e dunha Comisión comprometida no proceso de mellora da calidade da docencia, como xa se ten indicado, son numerosas as consultas que fan os estudantes sobre cuestións relacionadas directamente coa calidade docente. Unhas veces as consultas están motivadas porque os estudantes descoñecen os seus dereitos, e outras porque, aínda coñecéndoos, teñen dificultades para que lles sexan recoñecidos.

É evidente que a Universidade ten que mellorar considerablemente o proceso de información, e comprometerse dun xeito máis activo no cumprimento das normas que ten aprobadas.

Para elo tal como se indica no mencionado Documento para a Calidade da Docencia é necesario que a Universidade incentive a implicación do profesorado de forma activa, e que ó inicio de cada curso se faga unha avaliación das normativas e

acordos que tomen os distintos órganos da Universidade en relación coa mellora da calidade da docencia, así como do cumprimento de tales acordos e das melloras acadadas.

2.- No artigo 13 do Regulamento sobre avaliación docente dos estudantes (Xunta de Goberno do 27 de febreiro de 1997) dise que:

“Os centros establecerán os criterios tanto para a asignación como para o cambio de grupo. Tales criterios poden ter en consideración as características das diferentes materias.

En todo caso, o artigo 115.1 (dos Estatutos da Universidade de Santiago de Compostela) asigna ó Consello de Departamento a programación da avaliación do rendemento dos estudantes, polo que é necesario que os alumnos dos distintos grupos dunha mesma materia non sexan prexudicados como consecuencia do grupo que lles corresponda.

Os departamentos teñen a obriga de homoxeneizar os criterios de avaliación entre tódolos grupos dunha mesma materia.

En consecuencia, naqueles casos en que as probas de avaliación dos diferentes grupos sexan diferentes e/ou tales probas sexan avaliadas por distintos profesores en función do grupo do alumno, o Consello de Departamento e a COAP estudarán as posibles solucións incluíndo a autorización de elección de grupo para os únicos efectos de presentación ás probas de avaliación.”

Sen embargo, seguen dándose situacións nas que existe unha enorme diferenza tanto nos coñecementos impartidos como no nivel de esixencia entre os distintos grupos nos que se imparte unha mesma materia. En ocasións esta situación maniféstase a través dunha solicitude masiva de cambio de grupo que ás direccións dos centros lles resulta imposible conceder.

É necesario, por elo, recorda-la obrigatoriedade de cumprilo establecido no Regulamento de avaliación, e a responsabilidade dos órganos de goberno en facer que se cumpra.

3.- De acordo co artigo 16 das Directrices sobre avaliación do rendemento académico a COAP fará unha análise global e por centros dos resultados da avaliación dos estudantes, e ademais de poñer en marcha as medidas que poidan corrixi-las disfuncións ou problemas que se detecten, fará chegar ós centros e departamentos responsables as suxestións que considere oportunas (suxestións xerais, axuste do programa, cambio dos métodos de avaliación, etc.).

Por outra parte a Universidade dispón de información detallada das cualificacións para tódalas materias que se imparten, sen embargo non se fan públicas as conclusións da análise global.

É coñecida a existencia de materias nas que os resultados da avaliación son considerablemente diferentes dos resultados medios do resto das materias que compoñen o plano de estudos, o que pon de manifesto unha desviación importante entre os obxectivos previstos no plano de estudos e o nivel de coñecementos esixido para a superación da materia. Nestes casos é obrigado que a Universidade arbitre as medidas oportunas e leve a cabo, se é preciso, unha revisión da programación docente das materias.

4.- As bolsas de mobilidade de estudantes están aumentando considerablemente tanto en número como en diversidade, polo que a pesar do esforzo que está facendo a Universidade para mellora-la xestión, seguen sendo frecuentes as consultas relacionadas con este tipo de axudas. Son tres os aspectos nos que se centran as consultas e as queixas, aínda que non se plantexen formalmente:

- deficiente publicidade e transparencia na resolución dalgunhas convocatorias.
- non existencia, nalgúns casos, dun recoñecemento automático dos créditos cursados na Universidade de destino.
- dificultades á hora de contactar cos coordinadores dalgún programa.

5.- Resulta obrigado facer unha mención ós problemas plantexados nos procesos de implantación dos novos planos de estudos. En anteriores informes recollíanse os efectos da primeira renovación, que basicamente debíanse a que os estudantes obrigados a adapta-los seus estudos tiñan que cursar un número de créditos maior que os que lle faltaban para remata-los estudos nos planos vellos. A segunda renovación engade un segundo tipo de problemas, debidos, fundamentalmente, á obriga ou a conveniencia de unir dúas materias nunha cun maior número de créditos, coa consecuencia de que os estudantes nuns casos teñen superada só unha parte da nova materia, e noutros os créditos superados se lles adaptan por un número menor. Podo manifestar a miña convicción de que en tódolos casos se procedeu tratando de favorecer ós estudantes, pero non sempre se conseguiu. Por elo é necesario mellorar dous aspectos:

- mellora-lo proceso de información, transmitíndolles ós estudantes a transcendencia da adaptación e a necesidade de que cada un se informe da súa situación particular.
- mellora-la coordinación de tódolos órganos implicados no proceso, de tal xeito que todos eles dean a mesma resposta a idéntica pregunta.

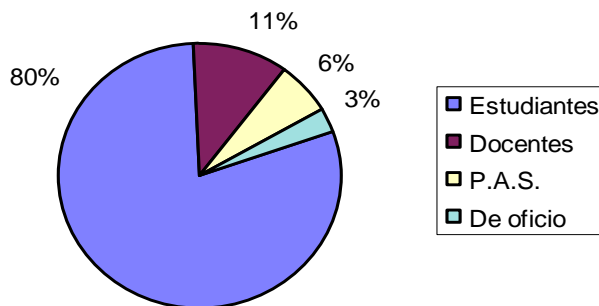
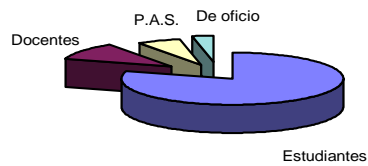
6.- Son contadas as queixas, formalizadas ou non, que fan referencia á non impartición de clases nunha materia, pero só unha que se reciba obriga a que se recolla neste apartado. Por elo é necesario recordar que, independentemente das circunstancias, os departamentos e os órganos de goberno da Universidade de

Santiago de Compostela teñen que dar resposta inmediata á ausencia dun profesor e garantir que a calidade da docencia impartida non sofre ningunha merma.

8.- REFERENCIAS ESTADÍSTICAS

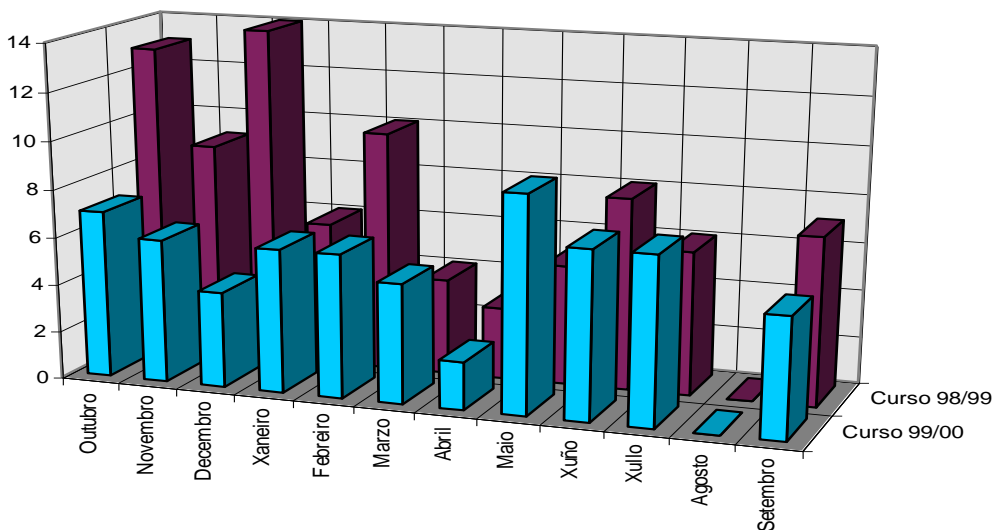
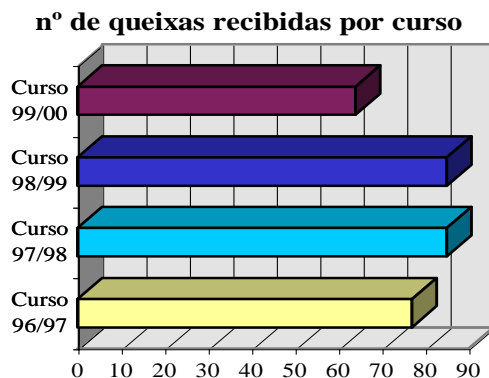
QUEIXAS POR SECTORES:

| | | |
|----------------|----|------------------|
| Nº. de queixas | 64 | ⇒ 74 reclamantes |
| Estudiantes: | 51 | ⇒ colectivas: 9 |
| Docentes: | 7 | ⇒ colectivas: 1 |
| P.A.S: | 4 | ⇒ colectivas: 0 |
| De oficio: | 2 | |



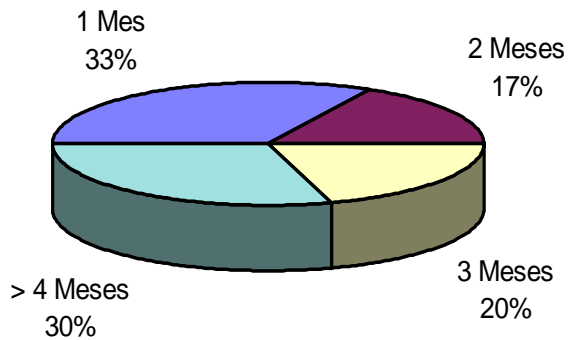
ENTRADA MENSUAL DAS QUEIXAS

| MES | Curso 98/99 | Curso 99/00 |
|--------------------|-------------|-------------|
| Outubro | 13 | 7 |
| Novembro | 9 | 6 |
| Decembro | 14 | 4 |
| Xaneiro | 6 | 6 |
| Febreiro | 10 | 6 |
| Marzo | 4 | 5 |
| Abril | 3 | 2 |
| Maio | 5 | 9 |
| Xuño | 8 | 7 |
| Xullo | 6 | 7 |
| Agosto | 0 | 0 |
| Setembro | 7 | 5 |
| Total curso | 85 | 64 |



PRAZOS DE TRAMITACIÓN DAS QUEIXAS

| Total queixas tramitadas | | 64 |
|--------------------------|---------------|------------|
| Prazo tramitación | nº de queixas | porcentaxe |
| 1 Mes: | 21 | ⇒ 33% |
| 2 Meses: | 11 | ⇒ 17% |
| 3 Meses: | 13 | ⇒ 20% |
| > 4 Meses: | 19 | ⇒ 30% |



DISTRIBUCIÓN DAS QUEIXAS POR TEMAS

| TEMA | Nº. QUEIXAS PRESENTADAS |
|--|-------------------------|
| ACCESO A DOCUMENTACIÓN / INFORMACIÓN | 1 |
| ACCESO A ESTUDIOS | 2 |
| BOLSAS | 5 |
| RELACIÓNS INTERPERSOAIS. | 1 |
| PLANOS DE ESTUDIO E VALIDACIÓNS | 8 |
| DEREITOS E DISCRIMINACIÓNS | 8 |
| AVALIACIÓN ACADÉMICA | 3 |
| DOCENCIA | 8 |
| MATRÍCULA E OUTROS PROCEDEMENTOS | 11 |
| PROCESOS ELECTORAIS | 2 |
| SERVICIO UNIVERSITARIO DE RESIDENCIAS | 3 |
| 3º CICLO, POSGRAO E FORMACIÓN CONTINUA | 1 |
| SERVICIOS Á COMUNIDADE UNIVERSITARIA | 8 |
| PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSOAL | 3 |