

# CARTA DE SERVICIOS

A large, black metal padlock is positioned on a light-colored wooden floor. The padlock is significantly larger than the two tiny human figures standing next to it, illustrating a sense of scale. One figure is wearing a dark suit and a hat, while the other is wearing a light-colored suit and has one arm raised. The scene is lit from above, creating soft shadows on the floor.

**DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN Y  
ACREDITACIÓN  
(DEVA)**

**AGENCIA ANDALUZA DEL CONOCIMIENTO**



Agencia Andaluza del Conocimiento  
**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO**

Esta Carta de Servicios ha sido elaborada por la Dirección de Evaluación y Acreditación Universitaria y aprobada por el Comité Técnico de Evaluación y Acreditación.



## ÍNDICE

1. Datos identificativos y fines de la DEVA.	5
2. Relación de servicios prestados a los que se refiere la carta.	6
3. Normativa reguladora.	3
4. Derechos de los usuarios y usuarias.	4
5. Formas de presentación de las sugerencias y reclamaciones.	5
6. Compromisos de calidad.	9
7. Indicadores de calidad.	9
8. Formas de participación de la ciudadanía.	9
9. Sistema de gestión de la calidad.	10
10. Información complementaria.	11
Anexo 1. Relación entre áreas y servicios objeto de la carta de servicios.	12
Anexo 2. Relación entre dimensiones, compromisos e indicadores objeto de la carta de servicios.	13
Anexo 3. Niveles de desagregación de los diferentes indicadores objeto de la carta de servicios.	15



Agencia Andaluza del Conocimiento  
**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO**



La Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del Conocimiento adscrita a la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo de la Junta de Andalucía, es el órgano con competencias en evaluación y acreditación de las instituciones universitarias y del profesorado y de las actividades de investigación y de las personas, del Sistema Andaluz del Conocimiento.

Las funciones de la DEVA están reguladas por los Estatutos de la Agencia Andaluza del Conocimiento, aprobados por el Decreto 92/2011 de 19 de abril.

La DEVA asumió las competencias de la desaparecida Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria, Agencia que superó satisfactoriamente el proceso de evaluación externa realizado por la Asociación Europea para la Garantía de la Calidad de la Educación Superior (ENQA), el 6 de abril de 2009. Desde su creación, la Agencia es miembro de esta institución que garantiza y afianza su compromiso con los criterios de calidad establecidos en Bolonia y concretados en los Criterios y Directrices para la Garantía de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior definidos por ENQA y en la actualidad es miembro de pleno derecho de la ENQA.

La Carta de Servicios de la DEVA, tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la DEVA. Esta carta constituye además un compromiso de mejora de los servicios prestados, para ello su dirección adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## **1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA DEVA**

### **Misión de la Dirección de Evaluación y Acreditación**

Prestar servicio al Sistema Andaluz de Universidades e Investigación (SAUI) en todas las actuaciones que se demanden en relación a la evaluación y la acreditación de actividades de Enseñanza Superior e Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+I). Adecuando las actuaciones a las demandas sociales y a los requisitos de calidad de la formación universitaria e investigadora en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior.

### **Visión**

Convertirse en una institución de referencia nacional e internacional en las actividades de evaluación, certificación y acreditación de las instituciones y agentes de la Educación Superior, sus programas formativos, actividades de investigación y planes de innovación; en cuanto organizaciones de servicio público que han de rendir cuentas periódicamente, atender con excelencia las demandas de la sociedad y anticipar las necesidades del futuro.



### Valores

Todas las actuaciones de la DEVA se basan en los principios de transparencia, objetividad, independencia, igualdad y equidad, confidencialidad, servicio público y compromiso social, legalidad, coordinación y cooperación, eficiencia, compromiso ambiental, seguridad y salud laboral.

### Grupos de Interés

- Universidades Andaluzas (PDI, estudiantes, PAS, Órganos de Gobierno).
- Evaluadores.
- Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo.
- Empleados.
- Institutos Universitarios.
- Agencias de Evaluación.
- Empleadores.
- Sociedad en general.
- Otras consejerías, órganos públicos y otras entidades que requieran de nuestros servicios de evaluación y acreditación.

## 2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A LOS QUE SE REFIERE LA CARTA

De entre los servicios prestados por la DEVA, cuya información está disponible en la página web, (<http://deva.aac.es/>), esta Carta de Servicios se refiere los siguientes:

1. Evaluación del profesorado para su acreditación y futura contratación por las Universidades Andaluzas.
2. Evaluación del profesorado para su nombramiento como profesorado emérito de las Universidades Públicas Andaluzas.
3. Evaluación de la actividad docente, investigadora y de gestión del Personal Docente e Investigador de las Universidades Públicas de Andalucía.
4. Evaluación para verificación de títulos oficiales de grado, máster y doctorado
5. Evaluación de las propuestas de modificaciones (grado, máster y doctorado)
6. Seguimiento de los títulos universitarios oficiales
7. Apoyo a la Evaluación y Formación de docentes (DOCENTIA).
8. Innovación Docente.
9. Evaluación del Procedimiento de acreditación de dominios de lenguas extranjeras en las universidades andaluzas.
10. Evaluación de Proyectos de Investigación de Excelencia en Equipos de Investigación.
11. Evaluación de la Actividad Interanual de Grupos de Investigación y Desarrollo Tecnológico (Grupos PAIDI).
12. Evaluación de Incentivos de Actividades de Carácter Científico y Técnico.
13. Evaluación de Proyectos Internacionales
14. Evaluación de Proyectos de Captación de Conocimiento
15. Evaluación de Seguimiento de Proyectos de Excelencia
16. Evaluación de Institutos Universitarios



17. Evaluación de incentivos a la actividad investigadora realizada por Organismos de otras Comunidades Autónomas o Universidades y Centros de Investigación Andaluces.

### **3. NORMATIVA REGULADORA**

- Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio de Educación Superior establecidos por ENQA.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, modificada por la Ley Orgánica de 4/2007, de 12 de Abril de Universidades
- Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades
- Ley 16/2007, de 3 de diciembre, de la Ciencia y el Conocimiento.
- RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el RD 861/2010 de 2 de julio de 2010.
- RD 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Decreto 92/2011, de 19 de abril, por el que aprueban los Estatutos de la Agencia Andaluza del Conocimiento.
- Orden de 11 de diciembre de 2007, por la que se establece las bases reguladoras del Programa de incentivos a los Agentes del Sistema Andaluz del Conocimiento y se efectúa su convocatoria para el periodo 2008-2013.
- Resolución de 15 de diciembre de 2005, por la que se establece el procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del Sistema Universitario Andaluz.
- Anuncio de 28 de mayo de 2013, de la Dirección Gerencia de la Agencia Andaluza del Conocimiento, por la que se comunica que se ha aprobado el procedimiento de evaluación de la figura contractual de Profesorado Contratado Doctor con Vinculación Clínica al Sistema Sanitario Público de Andalucía, contemplado dentro del Sistema Universitario Andaluz.

### **4. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS**

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, las personas usuarias tienen derecho a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.



7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Además la DEVA considera que las personas usuarias tienen derecho a:

- Conocer las características de los servicios, funciones y prestaciones que desarrolla la DEVA.
- Recibir información sobre los servicios de la DEVA de manera presencial, por correo postal, correo electrónico, fax o teléfono.
- Recibir una información veraz con respuestas eficaces y rápidas.
- Ser atendida de forma directa y personalizada.
- Ser asesorada en la cumplimentación de documentos y en la formulación de reclamaciones, quejas y sugerencias en relación con los servicios que presta la DEVA.
- Conocer, en cada momento, el estado de la tramitación de sus asuntos por parte de este organismo.

## **5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y sobre el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios se pueden presentar a través de:

La página web de la Agencia de de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía: [www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia](http://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia).

El libro de Sugerencia y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en papel en la Agencia, en todos los Registros de documentos de la Junta de Andalucía y en Internet en: [www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp](http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/lsr/index.jsp).

A través de dicha página web es posible cumplimentar un formulario que, si el usuario o usuaria dispone de certificado digital podrá presentarse directamente a través de este canal, o si no dispusiera del mismo, deberá imprimirse en papel y presentarse, debidamente firmado en la Agencia, en cualquier Registro de la Junta de Andalucía o a través de cualquier otro medio contemplado en la Ley 30/1992.

Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, la Secretaría General como responsable de la gestión de la misma, enviará a la persona usuaria un escrito comunicando las medidas adoptadas para su subsanación.

Esta Carta de Servicios está sujeta a las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que adicionalmente lleva el control de las sugerencias, quejas o reclamaciones en relación con la misma y con la prestación de los servicios a los que se refiere y que sean presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía antes mencionado.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.





Los usuarios podrán presentar también sus sugerencias, quejas u reclamaciones a través de:

Buzón de sugerencia, vía web: <http://deva.aac.es/>

Correo electrónico: deva.aac@juntadeandalucia.es

Teléfono: +34 957355037

Fax: +34 957355039

Dirección postal:

Doña Berenguela S/N

Planta 3ª y 4ª

C.P. 14006, CÓRDOBA.

## 6. COMPROMISOS DE CALIDAD

En el desarrollo de los servicios objeto de esta Carta, la DEVA se compromete a:

1. Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.
2. Prontitud, diligencia y precisión en la realización de trámites y en la prestación de servicios.
3. Difundir la información sobre los procedimientos y/o servicio prestado.
4. Ejecutar los servicios de forma fiable asegurando la transparencia, independencia y equidad de los resultados.
5. Aprovechar el conocimiento de los usuarios para la mejora del servicio.
6. Mantener los equipos e instalaciones para la correcta prestación de los servicios.

## 7. INDICADORES DE CALIDAD

1. Valoración global de las encuestas de los usuarios.
2. Número de acciones desarrolladas para captar, conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de los/as usuarios/as.
3. Número de usuarios/as que han participado en la encuesta de satisfacción del servicio.
4. Porcentaje de evaluaciones realizadas, en un plazo inferior al establecido.
5. Número de eventos/jornadas para informar sobre trámites o el servicio prestado.
6. Actualización de la información contenida en web.
7. Actualización de guías y procedimientos.
8. Porcentaje de informes de evaluación publicados.
9. Realización y publicación de informes de resultados.
10. Número de compromisos cumplidos.
11. Número de recursos registrados y análisis del sesgo.
12. Número de informes desfavorable y análisis del sesgo.
13. Número de eventos/jornadas para fomentar la participación de los usuarios
14. Número de acciones desarrolladas para fomentar la participación de los colectivos implicados.
15. Actualizaciones realizadas en soportes informáticos.
16. Renovación de comisiones.
17. Visibilidad de los criterios de evaluación empleados en cada procedimiento.



## 8. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

La DEVA tiene establecidas diversas formas de colaboración y participación con los usuarios de sus servicios, que se materializan mediante la realización de encuestas periódicas a los grupos de interés y el establecimiento de mecanismos y canales de participación e información y comunicación.

- Canales o mecanismos de participación de la ciudadanía para la mejora del servicio.
  - Reuniones periódicas con grupos de usuarios/as.
  - Foros, seminarios u otros espacios de encuentro.
  - Reuniones con otras entidades públicas y/o privadas.
  - Encuestas de satisfacción de usuarios/as.
  - Buzones de correo electrónico generales.
- Mecanismos de comunicación e información del Servicio.

Presenciales: Foros, seminarios u otros espacios de encuentro.

Escritas: Escritos o comunicaciones.

Folleto explicativo sobre servicios ofrecidos. Carta de servicio.

Guías y procedimientos sobre los servicios prestados.

Telemática: Página Web.

Escritos o comunicaciones.

Telefónica: Teléfonos de consulta.

## 9. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La DEVA cuenta con un Plan Estratégico que tiene por objeto el establecimiento de los objetivos de calidad corporativos y los correspondientes a cada departamento, la secuencia temporal de programas y acciones y los mecanismos de evaluación asociados.

El diseño y puesta en marcha del Plan Estratégico se asienta metodológicamente en los modelos de excelencia y está respaldado por un amplio consenso de interlocutores. El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la DEVA lleva a cabo la implantación de dicho Plan mediante la propia Carta de Servicios, la realización de encuestas periódicas de satisfacción dirigidas a sus usuarios, la gestión de las quejas y sugerencias y la realización de evaluaciones externas realizada por la Asociación Europea para la Garantía de la Calidad de la Educación Superior (ENQA).

La DEVA tiene en cuenta en su SGC:

- La revisión de los objetivos y/o definición de nuevos objetivos.
- Las necesidades actuales y futuras de la organización y las demandas de los contextos sociales y empresariales en los que actúa.



- Los hallazgos pertinentes de las revisiones por la dirección.
- El desempeño actual de los procesos.
- Los niveles de satisfacción de las partes interesadas.
- Los resultados de las autoevaluaciones.
- Estudios comparativos, análisis de amenazas y oportunidades de mejora.
- Los recursos necesarios para cumplir objetivos.
- La mejora continuada a partir del seguimiento del grado de cumplimiento de cada programa y la adaptación progresiva a las demandas normativas y contextuales que van surgiendo.

## 10. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### **Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.**

Dirección postal:

Calle Doña Berenguela s/n

Planta 3ª y 4

C.P. 14006, CÓRDOBA

Teléfono: +34 957355037

Fax: +34 957355039

Correo electrónico: [deva.aac@juntadeandalucia.es](mailto:deva.aac@juntadeandalucia.es)

Web: <http://deva.aac.es/>

### **Formas de acceso y transporte.**

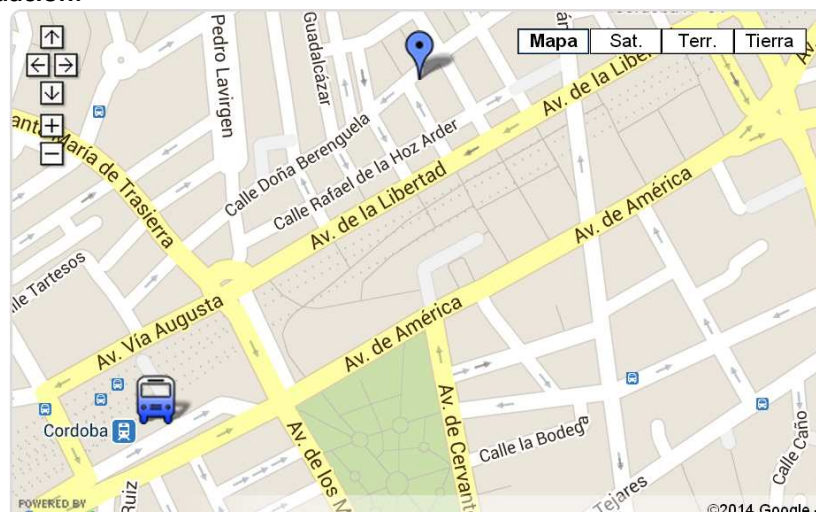
Autobuses urbanos: Líneas 5, 9, 10, 11 y 12 (parada Llanos del Pretorio)

La DEVA está situada a 10 minutos andando de las estaciones de Renfe y de Autobús.

### **Horarios de atención al público.**

Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas

### **Plano de situación:**





**Anexo 1. Relación entre áreas y servicios objeto de la carta de servicios.**

<b>DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN (DEVA)</b>	
<b>ÁREAS</b>	<b>SERVICIOS - PROCESOS</b>
<b>A1. Enseñanzas</b>	A1S1. Evaluación para verificación de títulos oficiales de grado, máster y doctorado
	A1S2. Evaluación de las propuestas de modificaciones de los títulos de grado, máster y doctorado.
	A1S3. Seguimiento de los títulos universitarios oficiales.
	A1S4. Apoyo a la Evaluación y Formación de docentes (DOCENTIA).
	A1S5. Evaluación del Procedimiento de acreditación de dominios de lenguas extranjeras en las universidades andaluzas.
	A1S6. Innovación Docente.
	A1S7. Evaluación de centros universitarios.
<b>A2. Investigación</b>	A2S1. Evaluación de Proyectos de Investigación de Excelencia en Equipos de Investigación.
	A2S2. Evaluación de la Actividad Interanual de Grupos de Investigación y Desarrollo Tecnológico (Grupos PAIDI).
	A2S3. Evaluación de Incentivos de Actividades de Carácter Científico y Técnico.
	A2S4. Evaluación de Proyectos Internacionales.
	A2S5. Evaluación de Proyectos de Captación de Conocimiento.
	A2S6. Evaluación de Seguimiento de Proyectos de Excelencia.
	A2S7. Evaluación de Institutos Universitarios.
	A2S8. Evaluación de incentivos a la actividad investigadora realizadas por Organismos de otras Comunidades Autónomas o Universidades y Centros de Investigación Andaluces.
<b>A3. Profesorado</b>	A3S1. Evaluación del profesorado para su acreditación y futura contratación por las Universidades Andaluzas.
	A3S2. Evaluación del profesorado para su nombramiento como profesorado emérito de las Universidades Públicas Andaluzas.

Los indicadores cuentan con diferentes niveles de desagregación.

- DEVA: el indicador no se duplica ya que está referido a las actuaciones generales que afectan a toda la DEVA.
- Áreas: el indicador se repetirá en cada una de las áreas implicadas.
- Servicios: el indicador se repetirá tantas veces como servicios implicados.



**Anexo 2. Relación entre dimensiones, compromisos e indicadores objeto de la carta de servicios.**

Dimensiones	Objetivos / Compromisos	Indicadores	Nivel de desagregación	Estándar de calidad	Frecuencia del calculo
Capacidad de respuesta	O.1. Prontitud, diligencia y precisión en la realización de trámites y en la prestación de servicios.	I.1.1. Porcentaje de evaluaciones realizadas, en un plazo inferior al establecido.	Servicios	100%	Anual
Recursos	O.2. Mantener los equipos e instalaciones para la correcta prestación de los servicios	I.2.1.Actualizaciones realizadas en soportes informáticos.	Áreas	Si	Anual
	O.3. Mantener las comisiones actualizadas para la correcta prestación de los servicios.	I.3.1.Renovación de comisiones.	Áreas	Si	Cada 4 años
Atención al usuario	O.4. Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.	I.4.1. Valoración global de las encuestas de los usuarios	Áreas	≥4	Bianual
		I.4.2.Número de acciones desarrolladas para captar, conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de los/as usuarios/as.	DEVA	100% planificados	Anual
		I.4.3.Número de usuarios/as que han participado en la encuesta de satisfacción del servicio.	Áreas	75%	Anual
Comunicación	O.5. Difundir la información sobre los procedimientos y/o servicio prestado.	I.5.1.Número de eventos/ jornadas para informar sobre trámites o el servicio prestado (*).	DEVA	100% planificados	Anual
		I.5.2.Actualización de la información contenida en web.	Servicios	Si	Anual
		I.5.3.Actualización de guías y procedimientos.	Áreas	Si	Anual
		I.5.4.Visibilidad de los criterios de evaluación empleados en cada procedimiento.	Áreas	Si	Anual
Fiabilidad y transparencia de los resultados	O.6. Ejecutar los servicios de forma fiable asegurando la transparencia de los resultados	I.6.1.Porcentaje de informes de evaluación publicados.	Áreas	100%	Anual
		I.6.2.Realización y publicación de informes de resultados.	Áreas	Si	Anual
		I.6.3.Número de compromisos cumplidos.	Áreas	100%	Anual
		I.6.4. Número de recursos registrados y análisis del sesgo.	Áreas	≤ 1%	Anual
		I.6.5. Número de informes desfavorable y análisis del sesgo.	Áreas	95%	Anual
Participación	O.7. Aprovechar el conocimiento de los grupos de interés para la mejora del servicio.	I.7.1.Número de eventos/ jornadas para recoger información sobre las necesidades y expectativas de los usuarios (*)	DEVA	Si	Anual
		I.7.2. Número de acciones desarrolladas para fomentar la participación de los colectivos implicados.	DEVA	100% planificados	Anual



**Anexo 3. Niveles de desagregación de los diferentes indicadores objeto de la carta de servicios.**

	I.1.1.	I.2.1.	I.3.1.	I.4.1.	I.4.2.	I.4.3	I.5.1.	I.5.2.	I.5.3.	I.5.4.	I.6.1.	I.6.2.	I.6.3.	I.6.4.	I.6.5.	I.7.1.	I.7.2.
<b>DEVA</b>					X						X					X	X
<b>A1.</b>		X	X	X		X	X	X	X	X			X	X	X		
A1S1.	X											X					
A1S2.	X											X					
A1S3.	X											X					
A1S4.	X											X					
A1S5.	X											X					
A1S6.	X											X					
A1S7.	X											X					
<b>A.2.</b>		X	X	X		X	X	X	X	X			X	X	X		
A2S1.	X											X					
A2S2.	X											X					
A2S3.	X											X					
A2S4.	X											X					
A2S5.	X											X					
A2S6.	X											X					
A2S7.	X											X					
A2S8.	X											X					
<b>A3.</b>		X	X	X		X	X	X	X	X			X	X	X		
A3S1.	X											X					
A3S2.	X											X					