

### 3. Otras disposiciones

#### CONSEJERÍA DE TRANSFORMACIÓN ECONÓMICA, INDUSTRIA, CONOCIMIENTO Y UNIVERSIDADES

*Resolución de 5 de abril de 2021, de la Agencia Andaluza del Conocimiento, Dirección de Evaluación y Acreditación, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección de Evaluación y Acreditación.*

Visto el proyecto de Carta de Servicios de la Dirección de Evaluación y Acreditación, conforme al procedimiento establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos, previo Informe favorable de la Secretaría General de la Administración Pública de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, y en uso de las competencias conferidas por el artículo 7.1 del citado decreto,

#### R E S U E L V O

Primero. Aprobar la Carta de Servicios de la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento, que se incorpora como anexo a esta resolución.

Segundo. Ordenar la publicación de la presente resolución y de la Carta de Servicios antes referida en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Tercero. La presente resolución tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Córdoba, 5 de abril de 2021.- El Director de Evaluación y Acreditación, Sebastián Chávez de Diego.

#### A N E X O

#### CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA AGENCIA ANDALUZA DEL CONOCIMIENTO

#### Í N D I C E

##### 1. ASPECTOS GENERALES

- 1.1. Datos identificativos de la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del Conocimiento (AAC)
- 1.2. Misión, Visión y Valores
- 1.3. Alcance de la Carta de Servicios
- 1.4. Grupos de interés a los que va dirigida
- 1.5. Órgano Directivo que gestiona la Carta de Servicios

##### 2. SERVICIOS PRESTADOS, COMPROMISOS E INDICADORES

- 2.1. Servicios
- 2.2. Compromisos de calidad e indicadores de medición

##### 3. NORMATIVA REGULADORA

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE USUARIOS Y USUARIAS
5. NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS
6. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
7. ELEMENTOS QUE APOYAN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
8. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS

### 1. ASPECTOS GENERALES

1.1. Datos identificativos de la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del Conocimiento (AAC)

La Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) es un órgano de gestión de la Agencia Andaluza del Conocimiento (AAC), agencia pública empresarial adscrita a la Consejería competente en materia de universidades, innovación y ciencia 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, y modificados por el Decreto 1/2018, de 9 de enero.

La DEVA asume las competencias de la desaparecida Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria (AGAE), Agencia que supera 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, e ingresa en el Registro de Agencias Europeas de Aseguramiento de la Calidad (EQAR) el 6 de octubre de 2009. Desde su creación, la Agencia es miembro de ENQA y está registrada en EQAR lo que garantiza y afianza su compromiso con los Criterios y Directrices para el Aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG2015).

La Carta de Servicios de la DEVA tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información sobre sus actividades e incluye los mecanismos para colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la DEVA. Esta carta constituye además un compromiso de mejora de los servicios prestados por lo que su Dirección adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas implicadas en cada servicio.

#### 1.2. Misión, Visión y Valores

La DEVA tiene como misión 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.

Todas las actuaciones de la DEVA se realizan bajo determinados valores, entre los que destacan 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.

A través de estos valores la DEVA aspira a 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; como organización de servicio público que ha de rendir cuentas periódicamente, se propone atender con excelencia las demandas de la sociedad y anticipar las necesidades del futuro.

### 1.3. Alcance de la Carta de Servicios

La presente Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios que se indican a la ciudadanía en general y, en especial, a sus grupos de interés.

### 1.4. Grupos de interés a los que va dirigida

- Universidades Andaluzas (PDI, estudiantes, PAS, Órganos de Gobierno).
- Evaluadores/as.
- Consejería competente en materia de universidades, innovación y ciencia.
- Empleadas/os.
- Institutos Universitarios.
- Agencias de Evaluación.
- Empleadoras/es.
- Sociedad en general.
- Otras consejerías, órganos públicos y otras entidades que requieran de nuestros servicios de evaluación y acreditación.

### 1.5. Órgano Directivo que gestiona la Carta de Servicios

La Dirección de la DEVA es el órgano directivo responsable de la gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

## 2. SERVICIOS PRESTADOS, COMPROMISOS E INDICADORES

### 2.1. Servicios.

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

#### 1. Evaluación de las enseñanzas universitarias oficiales de Grado, Máster y Doctorado.

El Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales en los niveles de grado, máster y doctorado y regula las directrices y los procedimientos de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación que deberán superar los planes de estudio conducentes a la obtención de títulos oficiales, previos a su inclusión en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) del Ministerio competente.

Inicialmente, la Universidad debe presentar al Consejo de Universidades un proyecto de título para su verificación (o primera acreditación) y el Consejo de Universidades solicitar la elaboración de un informe de evaluación a la Agencia de evaluación con competencias en la comunidad autónoma. Posteriormente, una vez implantado el título, será sometido a procesos cíclicos de seguimiento y de renovación de la acreditación.

Antes de los seis años de la puesta en funcionamiento del grado o del doctorado, o de los cuatro en el caso de los másteres, las titulaciones oficiales deberán someterse a la renovación de la acreditación. Este proceso consistirá en la comprobación de que el plan de estudios se está realizando de acuerdo con el proyecto inicial o las modificaciones aprobadas durante su seguimiento. La consecución de la renovación de la acreditación conlleva el mantenimiento del título en el RUCT.

2. Evaluación de los Sistemas de Garantía de la Calidad de los Centros (SGCC) Universitarios.

Este servicio consiste en la certificación de los Sistemas de Garantía de Calidad implantados en los centros universitarios. El Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, incorpora los Sistemas de Garantía de la Calidad como fundamento para que la nueva organización de las enseñanzas funcione eficientemente y cree la confianza sobre la que descansa el proceso de acreditación de títulos, además de constituir uno de los elementos necesarios para el diseño de los títulos universitarios oficiales. El proceso de Certificación de un SGCC adquiere un gran interés por su conexión con el marco de acreditación institucional regulado por el Real Decreto 420/2015, de 29 de Mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios, al constituir uno de los requisitos necesarios para obtener dicha acreditación.

3. Evaluación del profesorado para su acreditación y futura contratación por las Universidades Andaluzas.

La Ley Andaluza de Universidad establece qué clases y modalidades de personal docente e investigador contratado necesitan una evaluación positiva previa de la Agencia Andaluza del Conocimiento o de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.

La DEVA se encarga de la tramitación, evaluación y resolución de las solicitudes del procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del Sistema Universitario Andaluz.

Las figuras sobre las que se puede solicitar la acreditación son: Profesor Contratado Doctor, Profesor Ayudante Doctor, Profesor de Universidad Privada y Profesor Contratado Doctor con vinculación clínica al Sistema de Salud Pública Andaluz (SSPA).

4. Evaluación del profesorado para su nombramiento como profesorado emérito de las Universidades Públicas Andaluzas.

La Ley Andaluza de Universidades establece que las Universidades podrán nombrar profesorado emérito de entre profesores y profesoras jubilados/as que hayan prestado servicios destacados a la Universidad durante, al menos, veinticinco años, previa evaluación positiva de los mismos por la Agencia Andaluza del Conocimiento.

La DEVA se encarga de la evaluación y emisión de informe previo a la contratación como Profesor Emérito.

5. Evaluación de ayudas para Proyectos de I+D+i.

La Orden de 7 de abril de 2017, establece las bases reguladoras de ayudas destinadas a la realización de proyectos de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i) por los Agentes del Sistema Andaluz del Conocimiento, que supongan un avance científico y tecnológico de excelencia en la frontera del conocimiento, impulsando la nueva economía, aportando soluciones a los retos de la sociedad andaluza o con una orientación específica a las demandas del tejido productivo andaluz, fomentando la competitividad y la innovación.

La DEVA evalúa las solicitudes remitidas por la Consejería competente conforme a los criterios de valoración establecidos en la citada orden.

6. Evaluación ayudas a la captación, incorporación y movilidad de capital humano en I+D+i.

La Orden de 7 de abril de 2017 establece las bases reguladoras de ayudas al fortalecimiento y captación del talento investigador, fomentando la formación, el perfeccionamiento, el retorno, la movilidad y la contratación de capital humano.

El personal seleccionado deberá superar una evaluación específica, organizada por la Dirección de Evaluación y Acreditación de la Agencia Andaluza del Conocimiento, según los criterios de evaluación establecidos en la citada orden.

## 7. Información y Atención al ciudadano y grupos de interés

Los usuarios pueden consultar a través de la web de la DEVA información sobre los servicios ofrecidos, solicitar información personalizada sobre los mismos y presentar sugerencias y reclamaciones.

## 2.2 Compromisos de calidad e indicadores de medición

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	CÁLCULO	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	
Evaluación de las enseñanzas universitarias oficiales, grados, másteres y doctorados	1. Maximizar la satisfacción de los/as solicitantes del procedimiento de evaluación de las enseñanzas universitarias oficiales, grados, másteres y doctorados con el informe de evaluación	1.1. Porcentaje de recursos interpuestos	Número total de recursos / Número total de resoluciones x 100	Inferior al 10%	Anual	
		1.2. Satisfacción con el informe de evaluación recibido	Media aritmética del Valor obtenido en el cuestionario de satisfacción	Superior a 3 sobre 5	Anual	
Evaluación de los Sistemas de Garantía de la Calidad de los Centros Universitarios	2. Maximizar la satisfacción de los/as solicitantes del procedimiento de evaluación de los Sistema de Garantía de la Calidad de los Centros Universitarios con el informe de evaluación	2.1. Porcentaje de recursos interpuestos	Número total de recursos/ Número total de resoluciones x 100	Inferior al 10%	Anual	
		2.2. Satisfacción con el informe de evaluación recibido	Media aritmética del valor obtenido en el cuestionario de satisfacción	Superior a 3 sobre 5	Anual	
Evaluación del profesorado para su acreditación y futura contratación por las Universidades Andaluzas	3. Resolver las solicitudes del procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del Sistema Universitario Andaluz en menos de 4 meses	3.1. Porcentaje de solicitudes resueltas en menos de 4 meses	Número de solicitudes resueltas en menos de 4 meses / Número total de solicitudes x 100	Superior al 70 %	Anual	
		4. Maximizar la satisfacción de los/as solicitantes del procedimiento de evaluación para las figuras contractuales del profesorado del Sistema Universitario Andaluz con el informe de evaluación	4.1. Porcentaje de recursos interpuestos	Número total de recursos/ Número total de resoluciones x 100	Inferior al 10%	Anual
			4.2. Satisfacción con el programa	Media aritmética del valor obtenido en el cuestionario de satisfacción	Superior a 3 sobre 5	Anual
Evaluación del profesorado para su nombramiento como profesorado emérito de las Universidades Públicas Andaluzas	5. Resolver las solicitudes de informe previo a la contratación como Profesor Emérito en menos de 4 meses	5.1. Porcentaje de solicitudes resueltas en menos de 4 meses	Número de solicitudes resueltas en menos de 4 meses / Número total de solicitudes x 100	Superior al 70 %	Anual	
Evaluación de ayudas para Proyectos de I+D+i	6. Mejorar la satisfacción de los/as solicitantes con la evaluación realizada	6.1. Porcentaje de recursos interpuestos	Número total de recursos / Número total de resoluciones x 100	Inferior al 10%	Anual	
Evaluación ayudas a la captación, incorporación y movilidad de capital humano en I+D+i	7. Mejorar la satisfacción de los/as solicitantes con la evaluación realizada	7.1. Porcentaje de recursos interpuestos	Número total de recursos / Número total de resoluciones x 100	Inferior al 10%	Anual	

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	CÁLCULO	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD
Información y Atención al ciudadano y grupos de interés	8. Mantener actualizada la información institucional y funcional de la DEVA	8.1. Actualización trimestral en la web de la DEVA	N.º de actualizaciones de la Web	4 anuales	Anual
		8.2. Plazo medio transcurrido desde el cambio y su publicación en la Web	Media del tiempo transcurrido entre el cambio del contenido y su fecha de publicación	Inferior a 1 mes	Anual
	9. Maximizar la satisfacción de los usuarios de DEVA con la atención a las consultas realizadas	9.1. Satisfacción con la atención recibida a las consultas planteadas	Media aritmética del valor obtenido en el cuestionario de satisfacción	Superior a 4 sobre 5	Anual
	10. Reducir el tiempo de respuesta de las reclamaciones y sugerencias a 12 días y maximizar la satisfacción con respuesta proporcionada	10.1. Porcentaje de respuestas a reclamaciones y sugerencias en menos de 12 días	Número de respuestas emitidas en menos de 12 días / Número total de respuestas x 100	Superior al 70%	Anual
		10.2. Grado de satisfacción con respuesta proporcionada	Media aritmética del valor obtenido en el cuestionario de satisfacción	Superior a 3 sobre 5	Anual
	11. Proporcionar canales de comunicación para una atención y asesoramiento personalizados	11.1. Publicación en la página web de un teléfono y dirección de correo electrónico en el que poder realizar consultas sobre los servicios	Constatar si aparece publicado en la página web un teléfono y dirección de correo electrónico actualizados en los que poder realizar consultas sobre los servicios	Si	Anual
		11.2. Porcentaje de consultas atendidas recibidas a través del correo electrónico	Número de consultas atendidas / Número de consultas recibidas x 100	90%	Anual
	12. Promover el uso de medios telemáticos para la notificación de resoluciones al ciudadano	12.1. Porcentaje de notificaciones electrónicas realizadas al ciudadano	Número de notificaciones electrónicas al ciudadano / Número total de notificaciones al ciudadano x 100	Superior al 50%	Anual
	13. Recabar las necesidades y expectativas de los grupos de interés	13.1. Número de acciones realizadas para recabar las necesidades y expectativas de los grupos de interés por servicio	Suma de acciones realizadas anualmente por cada servicio/ Número de servicios	Mayor o igual a 1	Anual
	14. Actualización y Mejora constante de la documentación relativa a los procesos de Evaluación y Acreditación (Criterios, Guías)	14.1. Número de documentos revisados por servicio	Suma de documentos revisados anualmente por cada servicio / Número de servicios	Mayor o igual a 1	Anual

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirán en el Informe de Seguimiento Anual de la Carta de Servicios, pudiéndose consultar en la página web <http://deva.aac.es/>

### 3. NORMATIVA REGULADORA

Cabe destacar como normativa que regula los servicios que se prestan, la siguiente:

- Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio de Educación Superior (ESG2015).
- 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.
- Decreto 92/2011, de 19 de abril, por el que aprueban los Estatutos de la Agencia Andaluza del Conocimiento.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el R.D. 861/2010, de 2 de julio.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.

00190278

- 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.

- Orden del 7 de abril de 2017, por la que se aprueban las bases reguladoras del programa de ayudas a la I+D+i, en régimen de concurrencia competitiva, del ámbito del Plan Andaluz de Investigación, Desarrollo e Innovación (PAIDI 2020).

Se puede consultar una relación más completa de dicha normativa en la dirección web de la DEVA <http://deva.aac.es/>.

#### 4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE USUARIOS Y USUARIAS

Los derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con la DEVA son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 9/2007 de 22 de octubre de la Administración de la Junta de Andalucía y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, así como en el resto de la normativa vigente aplicable, los siguientes:

##### Derechos:

- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.
- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- 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.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
- 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.
- Obtener una orientación positiva.
- Conocer el estado de tramitación, la identidad de las autoridades y del personal que tramitan los procedimientos en que sean parte.

##### Obligaciones:

- Respetar los espacios libres de humo.
- Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, la tolerancia y colaboración con el personal que presta los servicios.

#### 5. NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

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.

a) Información: La información relacionada con la Carta de Servicios se puede consultar en:

- Página web de la DEVA: <http://deva.aac.es>

- Sede de la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA), Agencia Andaluza del Conocimiento. Calle Doña Berenguela s/n, 14006, Córdoba.
- Portal de Atención a la Ciudadanía: <http://www.juntadeandalucia.es/ciudadania>
- b) Comunicación: Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de:
  - Foros, seminarios u otros espacios de encuentro.
  - Folleto divulgativo Carta de Servicio. Guías y procedimientos sobre los servicios prestados.
  - Redes sociales y Teléfonos de consulta.
- c) Participación: Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:
  - Escrito de sugerencias presentado a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.
  - Reuniones periódicas con los grupos de interés.
  - Foros, seminarios u otros espacios de encuentro.
  - Encuestas de satisfacción de usuarios/as.
  - Buzones de correo electrónico generales.

## 6. 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:

- El Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en papel en DEVA, 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 para presentarlo en DEVA, en cualquier Registro de la Junta de Andalucía o a través de cualquier otro medio contemplado en la Ley 30/1992.
  - DEVA se compromete a ofrecer una respuesta antes de 12 días desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación.
- Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, DEVA actuará:
- La persona titular de la Dirección de Evaluación y Acreditación dirigirá una carta explicativa al interesado y comunicará, en su caso, las medidas adoptadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso. Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

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 quejas, sugerencias 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.

### 7. ELEMENTOS QUE APOYAN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

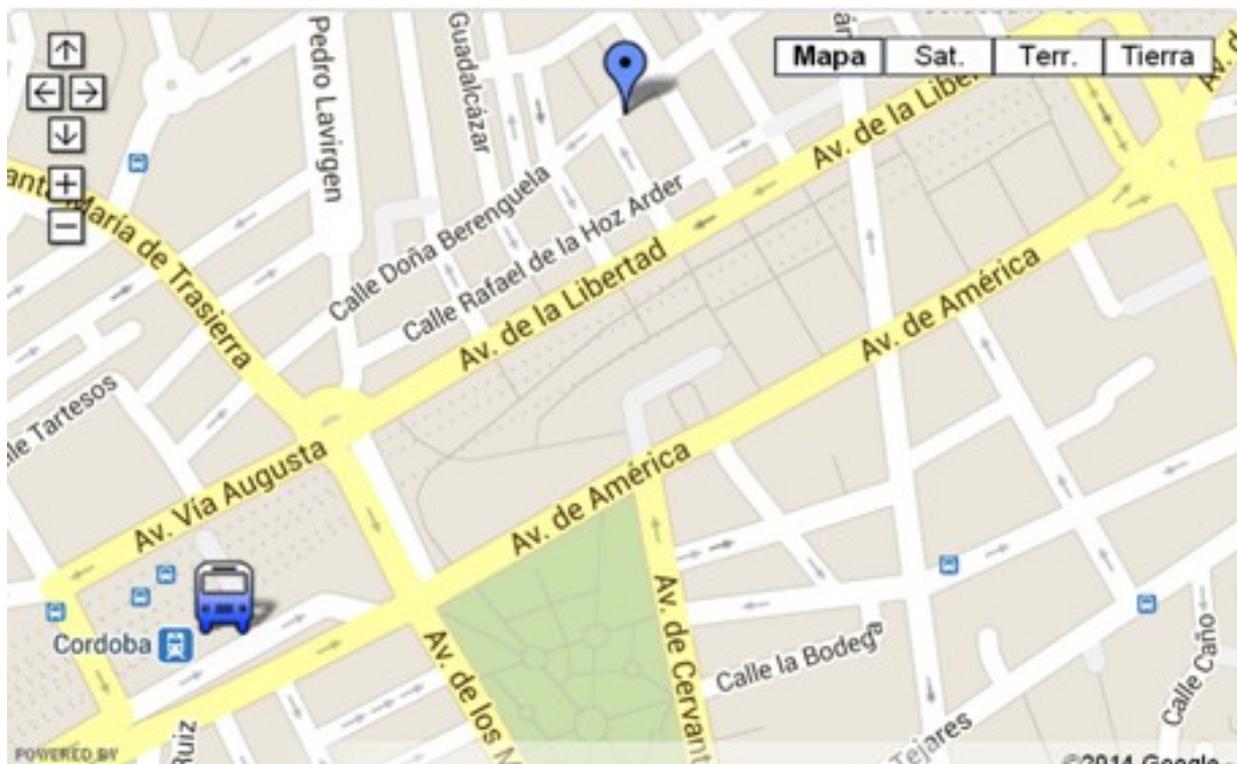
La información, asistencia y gestión general de nuestros servicios facilitada en la sede de la DEVA en Córdoba, en horario de atención al público de lunes a viernes de 9 a 14 horas, en el teléfono 957 355037 y a través del correo electrónico [deva.aac@juntadeandalucia.es](mailto:deva.aac@juntadeandalucia.es) y en Internet, a través de su web <http://deva.aac.es/>

### 8. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS

A los servicios prestados por DEVA a los que se refiere esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de:

- Servicios presenciales:  
Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA)  
Agencia Andaluza del Conocimiento  
Calle Doña Berenguela s/n, Edificio Vial Norte. 3ª Planta, 14006, Córdoba  
Teléfono: 957 355037  
Web: <http://deva.aac.es/>  
Email: [deva.aac@juntadeandalucia.es](mailto:deva.aac@juntadeandalucia.es)  
Horario de atención al público:  
Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00  
Transporte público:  
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.

Plano de situación:



00190278