



c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

MANUAL DE CALIDAD

v2.0



**Centro Universitario
de la Defensa Zaragoza**

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

CONTENIDO

1. DATOS GENERALES	5
2. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD	5
3. PRESENTACIÓN	6
3.1. Centro Universitario de la Defensa	6
3.2. Estructura	6
3.2.1. Organigrama	6
3.2.2. Patronato	8
3.2.3. Órganos de gobierno unipersonal	8
3.2.4. Coordinación de calidad	8
3.2.5. Junta de Centro	8
3.2.6. Comité de Garantía de Calidad	9
3.2.7. Comisión de Calidad	9
3.2.8. Otros órganos de calidad	10
3.3. Personal	10
3.4. Oferta académica	11
3.4.1. Titulaciones impartidas actualmente	11
3.4.2. Nuevas titulaciones	11
3.5. Investigación	11
4. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	12
4.1. Misión	12
4.2. Visión	12
4.3. Valores	12
5. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	13
5.1. Contexto	13
5.2. Gestión interna de las líneas estratégicas	13
5.3. Líneas estratégicas 2022-2024	13



c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

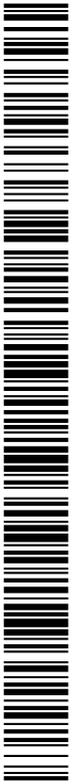
6.	POLÍTICA DE CALIDAD	14
6.1.	Política de Calidad vigente	15
6.2.	Historial de revisiones de la Política de Calidad	16
7.	ALCANCE DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.....	16
8.	OBJETIVOS DE CALIDAD	16
9.	UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA.....	17
9.1.	Normativa académica	17
9.2.	Gestión de la calidad	17
9.3.	Procedimientos e instrucciones técnicas	17
10.	GRUPOS DE INTERÉS.....	18
10.1.	Identificación de los grupos de interés	18
10.2.	Participación de los grupos de interés en el SGC.....	19
11.	ESTRUCTURA DEL SISTEMA	19
11.1.	Sistema documental.....	19
11.2.	Otros elementos del Sistema	20
11.3.	Aprobación de elementos del sistema.....	20
12.	PLANIFICACIÓN ANUAL.....	21
13.	MAPA DE PROCESOS.....	21
14.	FICHAS DE PROCESOS	24
14.1.	PC-01 Planificación estratégica	24
14.2.	PC-02 Gestión presupuestaria.....	25
14.3.	PC-03 Relaciones externas	26
14.4.	PC-04 Gestión de la calidad.....	27
14.5.	PC-05 Comunicación externa	29
14.6.	PC-06 Diseño de las enseñanzas	31
14.7.	PC-07 Gestión de las enseñanzas	33
14.8.	PC-08 Gestión del alumnado.....	35
14.9.	PC-09 Gestión del profesorado	37

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	



14.10.	PC-10 Generación de la actividad investigadora	39
14.11.	PC-11 Desarrollo y gestión de la actividad investigadora	40
14.12.	PC-12 Resultados, evaluación y mejora	42
14.13.	PC-13 Servicios administrativos	44
14.14.	PC-14 Recursos e instalaciones	45
14.15.	PC-15 Servicios informáticos.....	47
14.16.	PC-16 Servicio de biblioteca.....	48
14.17.	PC-17 Recursos humanos.....	49
15.	CRITERIOS PROGRAMA PACE.....	51
16.	INDICADORES.....	53
16.1.	Cuadro de indicadores	53
16.2.	Indicadores de proceso	53
16.3.	Indicadores titulación de Grado.....	54
16.4.	Indicadores titulación Máster Universitario.....	54
16.5.	Indicadores seguimiento Plan de actuación plurianual	54
17.	REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	54
17.1.	Auditoría interna de calidad.....	55
17.2.	Auditoría interna del SGC por la Universidad de Zaragoza	55
17.3.	Revisión del Sistema de Garantía de Calidad	55
17.4.	Revisiones externas.....	57
18.	DIFUSIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	57
19.	REFERENCIAS DE GÉNERO	57
20.	HISTORIAL DE ACTUALIZACIONES.....	57
	ANEXO: Glosario de acrónimos.....	59

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	



1. DATOS GENERALES

Centro: Centro Universitario de la Defensa de Zaragoza

Dirección: Academia General Militar, Carretera de Huesca s/n, 50090 Zaragoza

Teléfono: 976-739579

Página web: <http://cud-agm.es>

Email: informacioncud@unizar.es

Director: Francisco José Gómez Ramos

2. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

El objetivo de este **Manual de Calidad** es el de recoger y exponer los elementos más destacados del **Sistema de Garantía de Calidad (SGC)** del Centro Universitario de la Defensa de Zaragoza. Se trata de un documento vivo que se irá actualizando según el desarrollo y evolución del Sistema.

El Sistema de Garantía de Calidad se ha diseñado e implantado siguiendo las directrices del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de la calidad y, más específicamente, según los requisitos del Programa PACE¹ de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA) para la certificación del Sistema, ambos documentos a su vez alineados con los **Criterios y Directrices de Aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior**².

En este sentido, el **Manual de Calidad** incluye información sobre los siguientes aspectos del **Sistema de Garantía de Calidad**:

- Presentación del centro
- Misión, visión y valores
- Planificación estratégica
- Política de calidad
- Alcance del Sistema
- Objetivos de calidad
- Vínculos con la Universidad de Zaragoza y su Sistema de Garantía de Calidad
- Grupos de interés
- Estructura del Sistema
- Planificación anual

¹ Programa ACPUA de Certificación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los Centros Universitarios (2020)

² European Standards and Guidelines for Quality Assurance of Higher Education (2015)

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

- Mapa de procesos
- Fichas de procesos
- Criterios Programa PACE
- Indicadores
- Revisión y mejora del Sistema
- Difusión de Manual de Calidad
- Historial de actualizaciones

El **Manual de Calidad** podrá actualizarse en cualquier momento para reflejar cualquier modificación en el **Sistema de Garantía de Calidad** que requiera su actualización. Las modificaciones realizadas se recogerán en el **Historial de Actualizaciones** incluido al final del propio documento.

3. PRESENTACIÓN

3.1. Centro Universitario de la Defensa

El **Centro Universitario de la Defensa (CUD) de Zaragoza** ubicado en la **Academia General Militar** es un centro público de enseñanza superior y tiene por titular al Ministerio de Defensa, que la ejerce a través de la Subsecretaría de Defensa.

El **CUD Zaragoza** fue creado por el *Real Decreto 1723/2008, de 24 de octubre*. Está adscrito a la Universidad de Zaragoza por el convenio firmado entre la ministra de Defensa y el rector de la Universidad de Zaragoza el 14 de julio de 2009, que fue renovado y actualizado el 15 de julio de 2019 (BOE 170, de 17 de julio de 2019).

El **CUD Zaragoza** tiene como finalidad principal impartir los estudios conducentes a la obtención de los títulos oficiales de Grado a los alumnos de la enseñanza de formación de Oficiales del Cuerpo General del Ejército de Tierra y de la Guardia Civil (en los dos primeros años de su formación en Ingeniería de la Seguridad), en cumplimiento de lo establecido en la *Ley 39/2007, de 19 de noviembre, de la Carrera Militar*; y también títulos oficiales de posgrado y doctorado y desarrollar líneas de investigación consideradas de interés en el ámbito de las Fuerzas Armadas y de la paz, la seguridad y la defensa.

3.2. Estructura

3.2.1. Organigrama

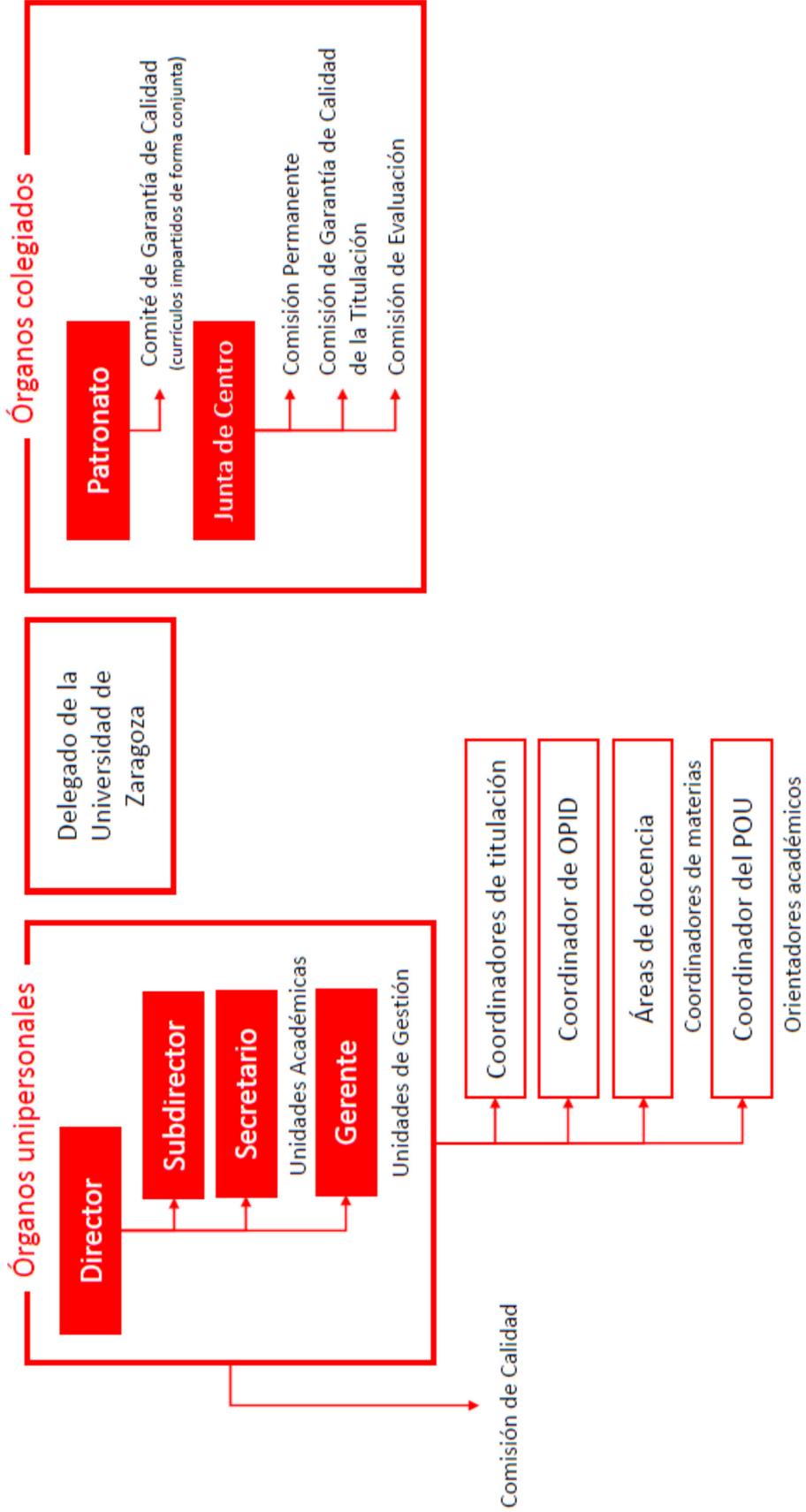


CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	



c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>



CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

3.2.2. Patronato

Además de sus miembros natos, el subsecretario de Defensa y el rector de la Universidad de Zaragoza, el **Patronato** del Centro Universitario de la Defensa está compuesto por:

- **Presidente:** el director general Reclutamiento y Enseñanza Militar,
- **Vicepresidente:** el general Jefe del Mando de Adiestramiento y Doctrina del Ejército de Tierra,
- **Siete vocales:** procedentes del ámbito militar, civil y universitario,
- **Secretario.**

3.2.3. Órganos de gobierno unipersonal³

El Centro Universitario de la Defensa de Zaragoza cuenta con 4 órganos de gobierno unipersonal: el director, el subdirector, el profesor-secretario y el gerente, con las siguientes funciones básicas:

- **Director:** órgano unipersonal superior del centro, al que le corresponde la dirección y gestión ordinaria de este y de todo su personal y servicios, ejecutando, cumplimentando y haciendo cumplir los planes, programas y acuerdos del Patronato, así como lo establecido en sus normas interna.
- **Subdirector:** órgano unipersonal de gestión académica. Organiza y supervisa la actividad docente.
- **Profesor-secretario:** órgano unipersonal de gestión administrativa.
- **Gerente:** órgano unipersonal de gestión económica. Se encarga de organizar la gerencia del centro, así como de dirigir la actividad de su personal.

3.2.4. Coordinación de calidad

Las funciones de **Coordinación de calidad** son asumidos por la Subdirección del centro, tal y como refleja el Reglamento del CUD. La Subdirección cuenta con el apoyo técnico y administrativo, tanto interno como externo para garantizar el cumplimiento de las tareas operativas vinculadas a la **Coordinación de calidad**.

3.2.5. Junta de Centro

Son miembros natos de la **Junta de Centro**, cuando no tuvieran la condición de elegidos:

- **Director** del CUD,
- **Subdirectora** del CUD,
- **Profesor-secretario** del CUD,
- **Gerente** del CUD,
- **Jefe de Estudios** de la Academia General Militar,
- **Delegado** de la Universidad de Zaragoza.

³ Todos los apartados de este manual que emplean la forma del masculino genérico se entenderán aplicables a cualquier persona con independencia de su género.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

Además, la **Junta de Centro** está integrada por:

- **Doce miembros PDI:** elegidos por el personal docente e investigador del centro y entre sus miembros,
- **Cuatro estudiantes:** el procedimiento de designación y su régimen de participación tendrán en cuenta su condición de militares,
- **Un miembro PTGAS:** elegido por el Personal técnico, de gestión y de administración y servicios del centro y entre sus miembros.

3.2.6. Comité de Garantía de Calidad

Tal y como establece el [Convenio de Adscripción entre el CUD y la Universidad de Zaragoza](#), se ha constituido el **Comité de Garantía de Calidad** con el objeto de realizar un seguimiento de la calidad de la enseñanza de formación en los currículos (o planes de estudios) que se imparten de forma conjunta por el centro docente militar (CDM) – la Academia General Militar – y el CUD.

Forman parte del Comité de Garantía de Calidad:

- Responsable de Calidad del CUD
- Representante de la unidad de calidad de la Universidad de Zaragoza como universidad de adscripción
- Responsable del Área o de la Unidad de evaluación y calidad del CDM (Academia General Militar)
- Representante de la Unidad de evaluación y calidad de la enseñanza militar de la Subdirección General de Enseñanza Militar (Secretario del Comité).

El **Comité de Garantía de Calidad** en el desarrollo de sus funciones dependerá directamente del Patronato quien también aprueba sus normas de funcionamiento.

3.2.7. Comisión de Calidad

La **Comisión de Calidad del centro** está compuesta por:

- Los cuatro miembros del Equipo Directivo,
- Coordinador de Titulación del Grado,
- Coordinador de Titulación del Máster Universitario,
- Representante del alumnado,
- Representante del personal técnico, de gestión y de administración y servicios,
- Profesional externo representante de la Academia General Militar,
- Experto externo en materia de calidad en la educación superior.

La Comisión es liderada por la Subdirectora del CUD como responsable de calidad del centro y sus funciones son las siguientes:

- Revisión y aprobación de la documentación y otros elementos del Sistema de Garantía de Calidad,



CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

- Análisis del Informe de Revisión del Sistema, Informe de Auditoría Externa y otros informes emitidos por agentes externo,
- Análisis de resultados de encuestas de evaluación,
- Análisis de las actas de las Reuniones de Delegados,
- Supervisión de seguimiento de reclamaciones, incidencias y sugerencias,
- Seguimiento de incidencias y modificaciones en espacios, materiales y recursos,
- Revisión de la Política de Calidad,
- Aprobación de los Objetivos de Calidad,
- Seguimiento y revisión final de los Objetivos de Calidad,
- Planificación anual del Sistema,
- Propuestas de mejora en el Sistema,
- Participación en procesos de evaluación externa.

La **Comisión de Calidad** se reúne mensualmente a lo largo del año según el calendario definido al principio de cada curso académico. En caso de necesitar algún asunto la aprobación urgente de la **Comisión de Calidad** entre sus reuniones programadas, la Subdirectora se encarga de distribuir la información y/o documentación pertinente entre sus miembros vía correo electrónico para su revisión y aprobación.

3.2.8. Otros órganos de calidad

Los siguientes órganos de calidad serán constituidos según marca la Universidad de Zaragoza en su *Resolución de 2 de mayo de 2017, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se aprueba el texto refundido del Reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de grado y de máster universitario* (BOUZ 05-17), modificada por el *Acuerdo de 29 de septiembre de 2021, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza* (BOUZ 09-2021, corrección de errores (BOUZ 10-2021):

- Comisión Permanente,
- Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación,
- Comisión de Evaluación.

Estos órganos son constituidos por la Junta de Centro del CUD y se convocan según el calendario definido anualmente por la Universidad de Zaragoza.

3.3. Personal

Además de los cuatro miembros del Equipo Directivo, el personal del Centro Universitario de la Defensa está compuesto por dos colectivos:

- **Personal Docente e Investigador (PDI):** un equipo de hasta 115 personas dedicadas a la actividad docente, a la investigación y a las tareas de gestión y coordinación vinculadas a estas dos actividades. El PDI está

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

organizado en 3 áreas de docencia que agrupan asignaturas según sus correspondientes áreas de conocimiento:

- **Ciencias básicas:** matemáticas, química, física y mecánica.
- **Ciencias tecnológicas:** ingeniería en organización industrial, ingeniería del medio ambiente, expresión gráfica en ingeniería, tecnología de la construcción, ingeniería eléctrica, electrónica y de las telecomunicaciones, ingeniería informática y de sistemas.
- **Multidisciplinar:** económicas y empresariales, derecho, historia, geografía, relaciones internacionales, ciencias del deporte, psicología y educación, comunicación.
- **Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS):** un equipo de 16 personas encargadas de llevar a cabo las actividades asociadas con: secretaría de dirección, secretaría académica, contabilidad y compras, servicios informáticos y recursos humanos.

3.4. Oferta académica

3.4.1. Titulaciones impartidas actualmente

Actualmente, el Centro Universitario de la Defensa imparte dos programas formativos:

- Grado en Ingeniería de Organización Industrial (Perfil Defensa)
- Máster Universitario en Dirección y Gestión de Adquisiciones de Sistemas para la Defensa

Ambos programas conducen a títulos oficiales de la Universidad de Zaragoza.

3.4.2. Nuevas titulaciones

Además de los dos programas existentes, a partir del curso académico 2024-2025 el Centro Universitario de la Defensa también impartirá dos programas nuevos:

- Grado en Estudios para la Defensa y la Seguridad (irá sustituyendo al Grado en Ingeniería de Organización Industrial)
- Máster Universitario en Administración Económica y Logística en el Ámbito de la Defensa

Ambos programas conducirán a títulos oficiales de la Universidad de Zaragoza.

3.5. Investigación

La **Oficina de Promoción de la Investigación y el Desarrollo (OPID)** del CUD tiene el objetivo principal de promocionar y dar mayor visibilidad a las distintas actividades de investigación que se llevan a cabo desde el centro.

La actividad investigadora que se realiza en el centro universitario, así como la transferencia del conocimiento generado por su personal docente e investigador, se rige por lo establecido en la *Orden DEF/375/2021, de 20 de abril, por la que*



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

se aprueban las directrices generales para la ordenación de la investigación y la transferencia del conocimiento en los CUD, así como cuantas disposiciones dicte la persona titular de la Subsecretaría de Defensa para su aplicación.

Se concibe la investigación científica como fundamento esencial de la docencia y una herramienta primordial para la transferencia de nuevos conocimientos tanto al Ministerio de Defensa como finalmente a la sociedad. Como tal, constituye una función esencial de los CUD, que tienen entre sus objetivos, la formación de investigadores, el desarrollo de la investigación científica y técnica, así como la transferencia del conocimiento.

En estos momentos las líneas de investigación prioritarias del CUD son las siguientes:

- Ciencias Sociales y Defensa (CSyD).
- Sostenibilidad Energética en Defensa (SED).
- Tecnologías de Información Geográfica y del Espacio (TIGE).
- Materiales funcionales para aplicaciones avanzadas (MatAva).
- Robótica y Tecnologías de la Información y Comunicación (RoboTICs).
- Factores Humanos (HumFac).
- Investigación e Innovación en Educación (IIE).
- Ingeniería de precisión, fabricación y gestión de operaciones (IngPrec).

Con estas línea se responde a las necesidades planteadas por Defensa al satisfacer todas las áreas de interés en I+D+i descritas en la ETID 2020.

4. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

4.1. Misión

Impartir las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de los títulos de grado que forman parte de la formación de los oficiales del Cuerpo General del Ejército de Tierra y de la Guardia Civil, y otros estudios de posgrado.

4.2. Visión

Contribuir, con una docencia y una investigación de excelencia, a la formación de los oficiales del Ejército de Tierra y de la Guardia Civil para hacer de España y del mundo entero un lugar más justo y seguro.

4.3. Valores

- Patriotismo,
- Excelencia profesional,
- Innovación,
- Solidaridad,

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

- Sostenibilidad,
- Internacionalización,
- Compromiso ético y social.

5. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

5.1. Contexto

De acuerdo con la *Ley 40/2015, de 1 de octubre del Régimen Jurídico del Sector Público en relación con el control de eficacia*, el CUD establece periódicamente un **Plan de Actuación Plurianual** que desarrolla las líneas estratégicas a lo largo de sus tres años de vigencia.

Las líneas estratégicas para todos los Centros Universitarios de la Defensa vienen definidas por Dirección General de Reclutamiento y Enseñanza Militar (DIGEREM) y los centros se encargan de definir y desarrollar las acciones correspondientes mediante sus propios **Planes de Actuación Plurianuales**, que a su vez son aprobados por la citada Dirección.

5.2. Gestión interna de las líneas estratégicas

Partiendo del **Plan de Actuación Plurianual**, cada año el centro elabora el **Plan Anual** que lo completa, en el que los objetivos generales (OG) se concretan en objetivos específicos (OE) para ese año, junto con sus indicadores para medir su grado de cumplimiento.

Cada **Plan Anual** es sometido a un seguimiento intermedio para valorar su nivel de desarrollo y plantear acciones correctivas en caso necesario, y una revisión final para valorar su grado de cumplimiento definitivo. Tanto el seguimiento como la revisión final se realizan según establece el Calendario Anual del SGC.

La planificación estratégica, incluyendo la elaboración y despliegue del **Plan de Actuación Plurianual** del CUD, se lleva a cabo según marca el procedimiento correspondiente.

Tanto el Plan de Actuación Plurianual como el Plan Anual se gestionan según establece el **PR-0101 Elaboración, seguimiento y revisión del plan de actuación plurianual**.

5.3. Líneas estratégicas 2022-2024

Para el periodo 2022-2024, se establecen las siguientes **Líneas estratégicas (LE)** con sus correspondientes **Objetivos generales (OG)** para el Centro Universitario de la Defensa, según las directrices recibidas de DIGEREM.



CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO GENERAL
<p>LE.01. FORMACIÓN Y DOCENCIA</p> <p>Garantizar la máxima calidad en la impartición de las enseñanzas universitarias oficiales de grado y posgrado que se imparten, así como la de aquellos títulos que se acuerden por el Ministerio de Defensa en función de nuevas necesidades de la defensa nacional y las exigencias del ejercicio profesional en las FAS.</p>	OG.01. Actualizar el plan de estudios (contenidos, metodologías y sistemas de evaluación) del Grado y la capacitación didáctica del profesorado, en sintonía con la evolución de conocimiento, los cambios de contexto y el sistema de garantía interna de la calidad para mejorar la enseñanza y los resultados de aprendizaje del alumnado.
	OG.02. Ampliar la oferta formativa con nuevas titulaciones oficiales establecidas por el Ministerio de Defensa, mediante convenios con la universidad de adscripción.
	OG.03. Promover y desplegar acciones específicas para la mejora de la organización de las enseñanzas del currículo conjunto único, entre el CUD y la Academia General Militar (AGM), con la finalidad de favorecer el aprendizaje y el éxito del alumnado.
<p>LE.02. INVESTIGACIÓN</p> <p>Impulsar la investigación del centro hacia una investigación propia, de calidad, orientada a líneas de interés para las FAS, la paz, la seguridad y la defensa, que facilite la constitución de programas propios de doctorado y la transferencia del conocimiento generado.</p>	OG.04. Organizar la actividad investigadora del CUD-AGM, con base en la normativa de referencia, para el desarrollo de las líneas de investigación de interés para las FAS y para la paz, la seguridad y la defensa; y para la promoción de la investigación y la transferencia de conocimiento del CUD-AGM, colaborando con otras entidades y organismos públicos de enseñanza e investigación.
<p>LE.03. GESTIÓN</p> <p>Maximizar la eficacia de la gestión económico-administrativa del Centro, relativa a la financiación y a los recursos humanos y materiales disponibles, que contribuya a asegurar la continuidad de las enseñanzas que se imparten.</p>	OG.05. Promover la mejora continua y la digitalización para la eficiencia en todos los ámbitos de gestión: económico-administrativo, académico, de recursos humanos y materiales, de responsabilidad social corporativa, para asegurar la continuidad de las enseñanzas que se imparten e implantar nuevas titulaciones.
	OG.06. Implantar el Sistema de Gestión Interna de Calidad propio del CUD-AGM para lograr su certificación por la Agencia de Calidad y Prospectiva de Aragón (ACPUA) siguiendo el programa PACE-SGIC, con la finalidad última de obtener la acreditación institucional del CUD-AGM.
	OG.07. Desarrollar actividades y acciones de responsabilidad social desde el compromiso con los Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS) con los alumnos, con el personal y con las instituciones y agentes sociales con los que el centro colabora.

Los **Objetivos generales** se derivan de las **Líneas estratégicas** y, a su vez, se concretan en **Objetivos específicos** en los planes anuales. De este modo, los **Objetivos específicos** de cada año sumarán para conseguir el **Objetivo general** y para cubrir el ámbito generado por la **Línea estratégica** para el periodo de tres años.

6. POLÍTICA DE CALIDAD

La **Política de Calidad** del Centro Universitario de la Defensa representa el compromiso formal de la dirección de la institución con la calidad. La primera **Política de Calidad** se publicó el 8 de julio de 2021 y se revisa anualmente durante el proceso de **Revisión del Sistema de Garantía de Calidad**. Una vez aprobada por la **Comisión de Calidad**, cada nueva versión de la **Política de Calidad** es firmada por el Director del centro y se difunde entre los grupos de interés del CUD por los medios habituales que el centro tiene a su disposición, incluyendo la página web del centro.

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	



c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

La **Política de Calidad** se gestiona tal y como se establece en el **PR-0402 Procedimiento para la elaboración, difusión y revisión de la política y objetivos de calidad.**

6.1. Política de Calidad vigente

POLÍTICA DEL CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA

El Centro Universitario de la Defensa de Zaragoza ha diseñado e implantado un Sistema de Garantía de Calidad para subrayar su compromiso permanente con la excelencia y con la mejora continua en sus tres ejes de actividad: la enseñanza universitaria, la investigación y la transferencia del conocimiento a la sociedad.

El Centro proporcionará los recursos técnicos y humanos necesarios para una gestión adecuada y óptima de este Sistema de Garantía de Calidad y promoverá una cultura de calidad dentro de la institución para asegurar la contribución activa de sus grupos de interés, sobre todo el alumnado, el profesorado y el personal de administración y servicios en los mecanismos de participación que tienen a su disposición.

Se apuesta por una estrategia de enseñanza y aprendizaje práctica y pertinente, centrada en las necesidades del alumnado y en las exigencias de su futura carrera militar. A tal fin, se implantarán procesos para la evaluación y mejora del profesorado, del personal de apoyo y de los recursos y materiales empleados en la enseñanza, siempre desde el marco de la mejora continua y el compromiso con la excelencia.

La actividad investigadora se fundamentará en las necesidades del entorno militar, generando una producción científica de calidad, relevante y transferible a las realidades actuales de las fuerzas armadas y de la paz, la seguridad y defensa y siempre con un alto impacto científico y tecnológico. Se apoyarán asimismo las líneas de investigación que fomenten el desarrollo en tecnologías de doble uso.

En su apuesta por la transparencia y rendición de cuentas, el Centro se compromete a proporcionar información pública actual sobre su actividad a sus grupos de interés y a la sociedad en general e invita a la sociedad a contribuir con sus iniciativas a este proyecto para el bien común.

El Equipo Directivo del Centro se compromete a revisar, junto con los grupos de interés, esta Política de Calidad anualmente para comprobar su continuada relevancia y realizar las actualizaciones, aclaraciones y modificaciones consideradas necesarias.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

6.2. Historial de revisiones de la Política de Calidad

VERSIÓN	FECHA REVISIÓN	MODIFICACIÓN	APROBADA POR
v1.0	03/10/2023	Sin modificaciones.	Comisión de Calidad
	30/11/2022	Sin modificaciones.	Comisión de Calidad
	08/07/2021	Redacción original.	Equipo Directivo

7. ALCANCE DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

El alcance del **Sistema de Garantía de Calidad** del CUD abarca las titulaciones oficiales de Grado y Máster Universitario, la actividad investigadora y los servicios de apoyo a las actividades de docencia e investigación.

Se incluye en el alcance todas las áreas operativas que forman parte de la estructura del centro y el alcance implica la participación activa de todas las personas que forman parte del CUD, tanto el equipo directivo, el profesorado (PDI) y el Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS), como el alumnado.

El alcance es flexible lo que permite la incorporación al Sistema de nuevas titulaciones oficiales (de Máster o Doctorado, por ejemplo), títulos propios u otras actividades de extensión universitaria.

8. OBJETIVOS DE CALIDAD

Los **Objetivos de Calidad** del Centro Universitario de la Defensa se definen anualmente a partir del proceso de revisión del **Sistema de Garantía de Calidad**. Los **Objetivos de Calidad** son revisados y aprobados por la **Comisión de Calidad** y se recogen en un **Plan de Acción** y este se difunde entre las personas encargadas de desarrollar cada acción para asegurar el despliegue adecuado de cada una de ellas.

Los **Objetivos de Calidad** son sometidos a un seguimiento intermedio para supervisar el grado de desarrollo de cada objetivo, y poner las acciones correctoras consideradas necesarias, y una revisión final para determinar el grado de cumplimiento de cada objetivo al final del ciclo correspondiente.

Los **Objetivos de Calidad** se gestionan tal y como se establece en el **PR-0402 Procedimiento para la elaboración, difusión y revisión de la política y objetivos de calidad**.

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

9. UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

9.1. Normativa académica

Los programas de Grado y Máster Universitario impartidos por el Centro Universitario de la Defensa son titulaciones oficiales de la Universidad de Zaragoza, por lo que se aplica la normativa académica vigente que se encuentra mediante los siguientes enlaces:

- Normativa Ordenación Académica
- Normas Estudiantes

9.2. Gestión de la calidad

Se aplican en el Centro Universitario de la Defensa las directrices recogidas por la Resolución de 2 de mayo de 2017, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se aprueba el texto refundido del *Reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de grado y de máster universitario* (BOUZ 05-17), modificada por el *Acuerdo de 29 de septiembre de 2021, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza* (BOUZ 09-2021, corrección de errores BOUZ 10-2021).

9.3. Procedimientos e instrucciones técnicas

Asimismo, se aplican en la gestión de las titulaciones oficiales y en la gestión de la calidad de éstas, los siguientes procedimientos e instrucciones técnicas transversales del Sistema de Garantía interna de Calidad de la Universidad de Zaragoza, aplicables a todos sus centros, tanto propios como adscritos:

PROCEDIMIENTO/INSTRUCCIÓN UNIZAR	PROCEDIMIENTO CUD
Q111 Nombramiento, renovación y cese de los agentes del SIGC en estudios de Grado y Máster Universitario	Se desarrolla según el procedimiento UNIZAR
Q212 Elaboración del Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario	PR-1201 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales
Q214 Elaboración y seguimiento del Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario	PR-1201 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales
Q311 Gestión y evaluación de los practicum	PR-0703 Gestión de las prácticas externas
Q313 Extinción de enseñanzas de Grado, Máster Universitario y Doctorado	PR-0604 Extinción de titulaciones oficiales
Q314 Verificación e implantación de nuevos estudios oficiales de Grado y Máster Universitario	PR-0601 Diseño de nuevas titulaciones oficiales
Q315 Renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales	PR-1208 Renovación de la acreditación de titulaciones oficiales
Q316 Planificación de la docencia y de elaboración de las guías docentes	PR-0706 Gestión y planificación académica
Q318 Auditoría interna implantación SIGC centros	PR-0405 Realización de auditorías internas del Sistema de Garantía de Calidad

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 17 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

Q222 Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de Grado o Máster	PR-1201 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales
Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PTGAS implicados en la titulación	PR-1201 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales
Q231 Sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título	PR-0406 Gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias
Q411 Admisión a estudios oficiales de Máster Universitario	PR-0802 Admisión y matriculación de alumnos en la titulación de Máster Universitario
Q412 Admisión a estudios oficiales de Grado	PR-0801 Admisión y matriculación de alumnos en la titulación de Grado
Q413 Reconocimiento y transferencia de créditos	PR-0803 Reconocimiento y transferencia de créditos
Q414 Evaluación del aprendizaje	PR-0701 Organización de metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación
Q415 Expedición de títulos oficiales y suplementos europeos al título	Se desarrolla según el procedimiento UNIZAR
Q511 Valoración de la actividad docente del PDI	PR-1207 Evaluación y mejora del desempeño docente
IT002 Instrucción técnica sobre la información pública de las titulaciones oficiales	PR-0501 Gestión de la información pública de las titulaciones oficiales

10. GRUPOS DE INTERÉS

10.1. Identificación de los grupos de interés

El Centro Universitario de la Defensa cuenta con grupos de interés internos y externos. Los grupos de interés son invitados a participar en los procesos de diseño, evaluación y mejora de este **Sistema de Garantía de Calidad** y en los procesos de seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales impartidas por el centro mediante los canales de participación establecidos a tal efecto.

Los grupos de interés principales son:

- Alumnado,
- Personal docente e investigador (PDI),
- Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS),
- Patronato,
- Egresados,
- Universidad de Zaragoza,
- Academia General Militar,
- Ministerio de Defensa,
- Ejército de Tierra,
- Guardia Civil,
- Sociedad.

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 18 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

Otros grupos de interés pueden ser:

- Familias de alumnos,
- Entidades colaboradoras,
- Fuerzas armadas (mercado laboral),
- Otros centros universitarios de la defensa,
- Agencia de Calidad y Prospectiva de Aragón (ACPUA),
- Proveedores.

10.2. Participación de los grupos de interés en el SGC

Los principales grupos de interés disponen de distintas oportunidades para participar en el **Sistema de Garantía de Calidad** del CUD.

		VÍAS DE PARTICIPACIÓN										
		Encuestas de satisfacción	Reuniones de delegados	Comisión de Calidad	Comité de garantía de calidad	Junta del centro	Comisión de evaluación	Comisión de garantía de calidad de la titulación	Grupos de trabajo nuevas titulaciones	Buzón de sugerencias	Procesos VSMA	Patronato
GRUPOS DE INTERÉS	Alumnado	X		X		X	X	X	X	X	X	
	PDI	X		X		X	X	X	X	X	X	
	PTGAS	X		X		X	X	X	X	X	X	
	Equipo directivo			X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Universidad de Zaragoza				X	X	X	X	X	X	X	X
	Academia General Militar			X	X	X			X	X	X	X
	Ministerio de Defensa				X				X	X	X	X
	ACPUA									X	X	
	Familias de alumnos									X		
	Proveedores									X		
	Patronato									X		X
Sociedad			X			X		X	X	X	X	

11. ESTRUCTURA DEL SISTEMA

11.1. Sistema documental

El **Sistema de Garantía de Calidad** del CUD define los siguientes documentos:

- **Mapa de procesos:** visualización gráfica de los procesos del Sistema y las relaciones entre ellos (incluido en el Manual de Calidad).

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 19 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	



- **Fichas de procesos:** descripción detallada de cada proceso del Sistema (incluidas en el Manual de Calidad) y definición de los subprocesos correspondientes.
- **Procedimientos (PR):** definen los pasos generales a seguir para llevar a cabo un proceso general.
- **Instrucciones técnicas (IT):** definen los detalles específicos de un proceso concreto.
- **Formatos (FC):** documentos rellenables asociados a procedimientos o instrucciones técnicas. Pueden ser fichas, solicitudes, informes etc.
- **Documentos informativos (DI):** documentos monotemáticos elaborados con el objetivo de proporcionar información específica sobre un tema concreto a públicos concretos. Pueden ser, por ejemplo, guías, manuales, informes etc.

A los **procedimientos, instrucciones técnicas, formatos y documentos informativos** que forman parte del Sistema de Garantía de Calidad se asigna una codificación para facilitar su identificación: PR-XXYY-ZZ, IT-XXYY-ZZ, FC-XXYY-ZZ, DI-XXYY-ZZ respectivamente. Los dos primeros dígitos (XX) representan el proceso al que pertenece el documento mientras los siguientes dos dígitos (YY) representan un número correlativo de dos cifras y los dos últimos dígitos (ZZ) reflejan el número de revisión del documento.

Todos los documentos del **Sistema de Garantía de Calidad** son registrados dentro del **Registro de Documentación**.

11.2. Otros elementos del Sistema

Además de los elementos básicos – **Política de Calidad, Manual de Calidad y Mapa de Procesos** – el **Sistema de Garantía de Calidad** cuenta también con **Indicadores y Registros**.

- Los **Indicadores (IN)** son datos empleados para la medición y seguimiento de las diferentes acciones y procesos que forman parte del Sistema. Se definen en el **Manual de Indicadores** y se recogen en el **Cuadro de Indicadores**. Para más información sobre los Indicadores ver el Apartado 18 de este Manual de Calidad.
- Los **Registros (RE)** son los elementos resultantes de la aplicación de los procesos que forman parte del Sistema – informes, fichas cumplimentadas, registros, solicitudes, documentos etc. y que sirven como evidencias de una implantación adecuada del Sistema.

Tanto los Indicadores como los Registros son registrados dentro del **Registro de Documentación**.

11.3. Aprobación de elementos del sistema

Los siguientes elementos del **Sistema de Garantía de Calidad** del CUD deben ser revisados y aprobados por la **Comisión de Calidad** del centro antes de su implantación:

- Manual de Calidad,
- Política de Calidad,
- Objetivos de Calidad,



CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 20 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

- Calendario de Planificación Anual del SGC,
- Procedimientos,
- Instrucciones técnicas,
- Documentos informativos,
- Informe de revisión del sistema,
- Informe de auditoría interna,
- Otros informes puntuales: Autoinforme de implantación del Sistema de Garantía de Calidad etc.

Asimismo, una vez aprobados estos elementos por parte de la **Comisión de Calidad**, deben ser firmados electrónicamente por el Profesor-secretario del centro antes de su publicación.

12. PLANIFICACIÓN ANUAL

Para cada **año natural** se elabora un **Calendario de Planificación Anual del SGC** con el objetivo de definir las fechas para cada hito asociado con las actuaciones del Sistema. El calendario debe actualizarse durante el año con la definición de fechas concretas para cada actuación y debe ser aprobado por la **Comisión de Calidad**. Los siguientes elementos deben constar en el calendario:

- Aprobación Informes de Evaluación de la Calidad de las titulaciones oficiales,
- Aprobación Objetivos de Calidad,
- Planes anuales de innovación y mejora (PAIMS) de las titulaciones oficiales,
- Encuestas de satisfacción,
- Reuniones de delegados,
- Seguimiento intermedio de planes de acción (Plan Anual, Objetivos de Calidad, Plan de Acción de Investigación-OPID, PAIMs titulaciones oficiales),
- Revisión final de planes de acción (Plan Anual, Objetivos de Calidad, Plan de Acción de Investigación-OPID, PAIMs titulaciones oficiales),
- Reuniones Comisión de Calidad,
- Reuniones del Patronato,
- Auditoría interna,
- Informe de Revisión del Sistema,
- Cierre cuadro de indicadores,
- Revisión de la Política de Calidad.

13. MAPA DE PROCESOS

Los principales procesos del CUD estan recogidos por el **Mapa de Procesos** que define tres tipos de proceso:

- Procesos estratégicos (5 procesos),



CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 21 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

- Procesos clave (7 procesos) y
- Procesos de apoyo (5 procesos).



c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 22 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

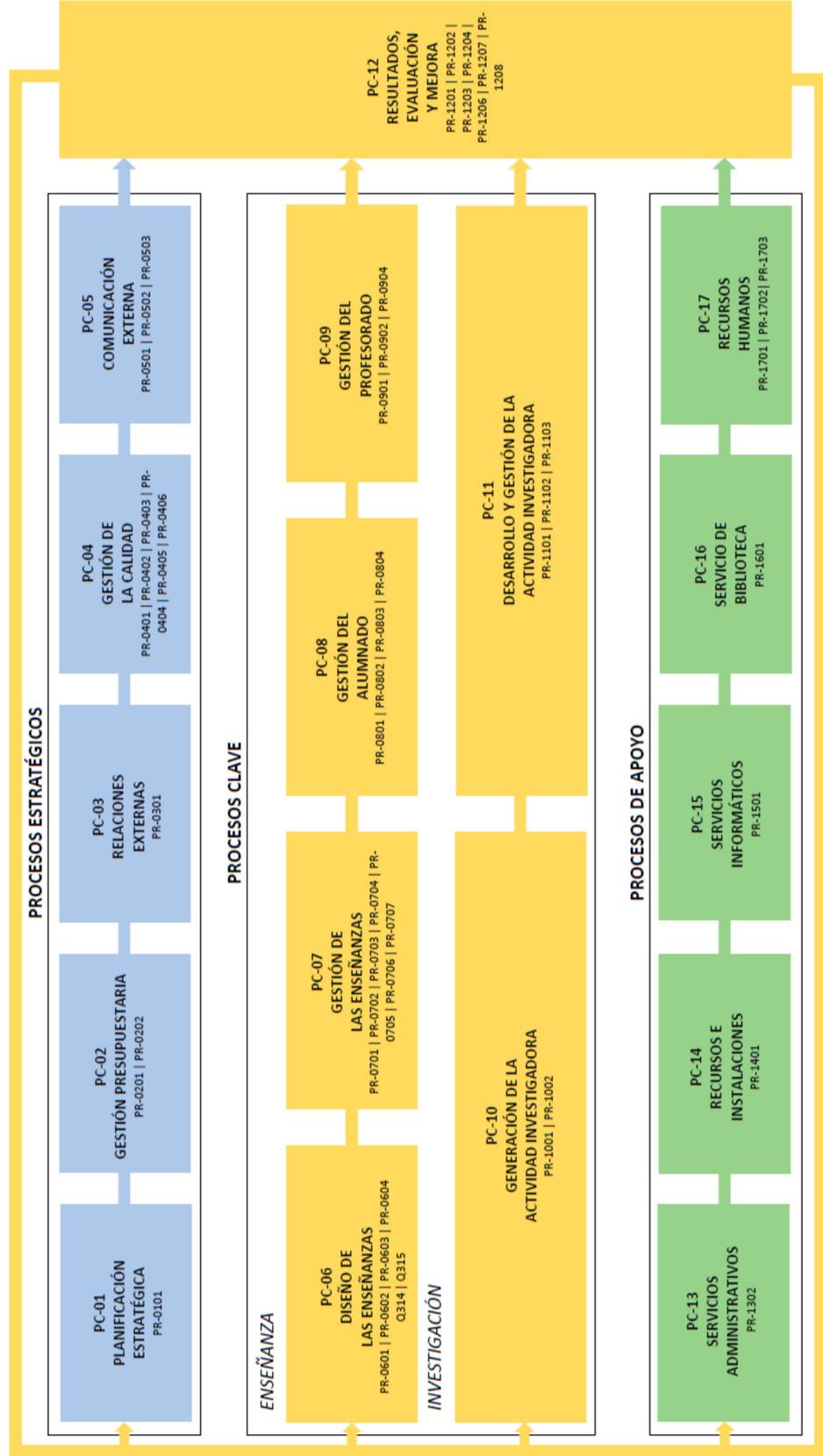


c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>



Manual de Calidad
v2.0



FC-0408-02

23

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 23 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

14.FICHAS DE PROCESOS

14.1. PC-01 Planificación estratégica

NOMBRE		TIPO	
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		Proceso estratégico	
MISIÓN			
Definir los planes de actuación del centro para los próximos años para mantener su evolución y garantizar la calidad de su actividad docente e investigadora.			
PROPIETARIO		PARTICIPANTES	
Director		Equipo Directivo Coordinadores de titulación Profesorado Personal técnico, de gestión y de administración y servicios	
GRUPOS DE INTERÉS			
Todos			
ENTRADAS		SALIDAS	
Normativa Directrices del Ministerio de Defensa (DIGEREM)		Plan de actuación plurianual Plan de acción anual	
SUBPROCESOS			
PC-0101 Planificación estratégica: plan de actuación plurianual PC-0102 Planificación estratégica: plan de acción anual			
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS	
PR-0101 Elaboración, seguimiento y revisión del plan de actuación plurianual.		No aplica.	
RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE			
Criterio 1.1: Establecimiento de una cultura de calidad.			
INDICADORES DE PROCESO			
IN-0101 % cumplimiento objetivos anuales. Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores.			
REGISTROS			
RE-0101 Plan de actuación plurianual. RE-0102 Plan de acción anual.			

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 24 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	



14.2. PC-02 Gestión presupuestaria

NOMBRE		TIPO	
GESTIÓN PRESUPUESTARIA		Proceso estratégico	
MISIÓN			
Gestionar adecuadamente los recursos económicos del centro para proporcionar los servicios, instalaciones y recursos necesarios para garantizar la calidad de los programas formativos.			
PROPIETARIO		PARTICIPANTES	
Gerente		Equipo Directivo Coordinadores de titulación Personal técnico, de gestión y de administración y servicios	
GRUPOS DE INTERÉS			
Todos			
ENTRADAS		SALIDAS	
Normativa Fondos externos		Presupuesto general Compras Nóminas	
SUBPROCESOS			
PC-0201 Gestión presupuestaria: presupuesto PC-0202 Gestión presupuestaria: compras			
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS	
PR-0201 Gestión de compras. PR-0202 Gestión del presupuesto anual.		No aplica.	
RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE			
Criterio 3.3: Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios.			
INDICADORES DE PROCESO			
IN-0201 % desviación en gastos de gestión ordinaria. Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores.			
REGISTROS			
RE-0201 Presupuesto. RE-0202 Solicitud de gasto. RE-0203 Registro de compras.			

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 25 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	



c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

14.3. PC-03 Relaciones externas

NOMBRE		TIPO	
RELACIONES EXTERNAS		Proceso estratégico	
MISIÓN			
Fomentar la creación de relaciones y alianzas con entidades externas, tanto públicas como privadas, nacionales como internacionales, para el desarrollo conjunto de actividades y proyectos de interés mutuo.			
PROPIETARIO		PARTICIPANTES	
Director		Equipo Directivo Coordinadores de titulación Profesorado Personal técnico, de gestión y de administración y servicios	
GRUPOS DE INTERÉS			
Todos			
ENTRADAS		SALIDAS	
Objetivos del centro Planes de estudios		Convenios de colaboración Convenios de prácticas externas Convenios de movilidad	
SUBPROCESOS			
PC-0301 Relaciones externas: convenios PC-0302 Relaciones externas: alianzas			
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS	
PR-0301 Gestión de las relaciones externas y firma de convenios de colaboración.		No aplica.	
RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE			
No procede.			
INDICADORES DE PROCESO			
IN-0302 % convenios vigentes activos. IN-0303 Nº nuevos convenios firmados. Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores.			
REGISTROS			
RE-0301 Registro estatal de órganos e instrumentos de cooperación (REOICO)			

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 26 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	



14.4. PC-04 Gestión de la calidad

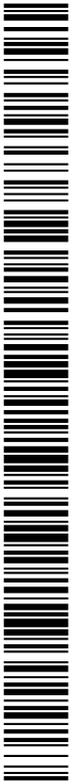
NOMBRE	TIPO
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Proceso estratégico
MISIÓN	
Proporcionar los procesos y herramientas necesarios para generar una cultura de mejora continua y un sistema de gestión centrado en las necesidades y expectativas de los grupos de interés para avanzar hacia la excelencia en los programas formativos impartidos y en la investigación realizada.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Subdirector	Equipo Directivo Profesorado Personal técnico, de gestión y de administración y servicios
GRUPOS DE INTERÉS	
Todos	
ENTRADAS	SALIDAS
Normativa vigente Exigencias del alumnado Necesidades de la sociedad	Sistema de Garantía de Calidad Sistema documental Informes Datos e indicadores Certificaciones
SUBPROCESOS	
PC-0401 Gestión de la calidad: manual de calidad PC-0402 Gestión de la calidad: política de calidad PC-0403 Gestión de la calidad: objetivos de calidad PC-0404 Gestión de la calidad: órganos de calidad PC-0405 Gestión de la calidad: datos, información y documentación PC-0406 Gestión de la calidad: herramientas PC-0407 Gestión de la calidad: procedimientos e instrucciones PC-0408 Gestión de la calidad: certificación PC-0409 Gestión de la calidad: grupos de interés PC-0410 Gestión de la calidad: revisión del Sistema PC-0411 Gestión de la calidad: gestión de mejoras	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS
PR-0402 Elaboración, difusión y revisión de la política y objetivos de calidad. PR-0403 Elaboración, seguimiento y revisión de objetivos y planes de acción. PR-0404 Revisión del Sistema de Garantía de Calidad. PR-0405 Realización de auditorías internas del Sistema de Garantía de Calidad. PR-0406 Gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias.	Q111 Nombramiento, renovación y cese de los agentes del SIGC en estudios de Grado y Máster Universitario. Q212 Elaboración del Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario. Q214 Elaboración y seguimiento del Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario.
RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE	

FC-0408-02

27

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 27 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

<p>Criterio 1.1: Establecimiento de una cultura de calidad</p> <p>Criterio 2.1: Garantía de la calidad de los programas formativos</p> <p>Criterio 4.1: Análisis de los resultados.</p> <p>Criterio 5.1: Análisis y uso de la información generada.</p> <p>Criterio 5.2: Publicación de la información sobre sus actividades y programas</p>
<p>INDICADORES DE PROCESO</p>
<p>IN-0401 % cumplimiento objetivos de calidad.</p> <p>IN-0403 Tasa de respuesta media en encuestas.</p> <p>IN-0407 % reclamaciones, incidencias y sugerencias resueltas</p> <p>Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores.</p>
<p>REGISTROS</p>
<p>RE-0401 Manual de calidad.</p> <p>RE-0402 Mapa de procesos.</p> <p>RE-0403 Planificación anual del Sistema de Garantía de Calidad.</p> <p>RE-0404 Política de calidad.</p> <p>RE-0405 Objetivos de calidad.</p> <p>RE-0406 Informe de auditoría interna.</p> <p>RE-0407 Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias.</p> <p>RE-0408 Actas Comisión de Calidad del centro.</p> <p>RE-0409 Actas Reunión de Delgados.</p> <p>RE-0410 Actas Coordinación de Calidad.</p> <p>RE-0411 Actas Comisión de Estudios.</p> <p>RE-0412 Manual de indicadores.</p> <p>RE-0413 Informe de revisión del sistema por Dirección.</p> <p>RE-0414 Buzón de sugerencias.</p> <p>RE-0415 Revisión Política de Calidad.</p> <p>RE-0416 Actas Comité de Evaluación Docente.</p> <p>RE-0417 Informe auditoría interna UNIZAR.</p>



C444c2129161c2900242a21a7fabc8ff
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 28 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

14.5. PC-05 Comunicación externa

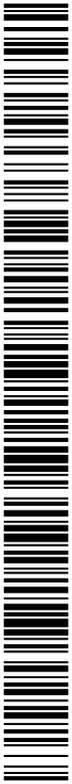
NOMBRE		TIPO	
COMUNICACIÓN EXTERNA		Proceso estratégico	
MISIÓN			
Gestionar la difusión adecuada y eficaz de las actividades e hitos del centro hacia colectivos externos específicos y el público general para mantener una imagen positiva del mismo y rendir cuentas ante la sociedad mediante una política de transparencia.			
PROPIETARIO		PARTICIPANTES	
Director		Equipo Directivo Coordinador de comunicación externa Coordinadores de titulación Profesorado Personal técnico, de gestión y de administración y servicios	
GRUPOS DE INTERÉS			
Todos			
ENTRADAS		SALIDAS	
Acontecimientos y proyectos Directrices sobre información pública		Notas de prensa Apariciones en medios de comunicación Página web Anuncios de empleo Memoria Académica Memoria de Responsabilidad Social	
SUBPROCESOS			
PC-0501 Comunicación externa: página web PC-0502 Comunicación externa: redes sociales PC-0503 Comunicación externa: prensa PC-0504 Comunicación externa: memorias anuales PC-0505 Comunicación externa: información pública			
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS	
PR-0501 Gestión de la información pública de las titulaciones oficiales. PR-0502 Gestión de la comunicación externa. PR-0503 Elaboración y difusión de la Memoria Académica.		IT002 Instrucción técnica sobre la información pública de las titulaciones oficiales.	
RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE			
Criterio 5.2: Publicación de la información sobre sus actividades y programas			
INDICADORES DE PROCESO			
IN-0503 Nº interacciones en redes sociales. IN-0504 Valoración de información pública de titulaciones oficiales. Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores.			
REGISTROS			

FC-0408-02

29

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 29 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

<p>RE-0501 Página web.</p> <p>RE-0502 Informe de revisión del sistema por Dirección (Apartado 10).</p> <p>RE-0503 Registro de apariciones en prensa.</p> <p>RE-0504 Informe de valoración de información pública en la página web.</p>
--



c444c2129161c2900242a21a7fab8ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fab8ff>

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fab8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 30 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

14.6. PC-06 Diseño de las enseñanzas

NOMBRE		TIPO	
DISEÑO DE LAS ENSEÑANZAS		Proceso clave	
MISIÓN			
Realizar las acciones vinculadas al diseño de nuevas titulaciones, su posterior verificación por parte de las agencias de calidad externas y la obtención de la autorización para su puesta en marcha. Asimismo, la solicitud, aprobación e implantación de modificaciones de las titulaciones oficiales vigentes.			
PROPIETARIO		PARTICIPANTES	
Subdirector		Equipo Directivo Coordinadores de titulación Profesorado Personal técnico, de gestión y de administración y servicios	
GRUPOS DE INTERÉS			
Alumnado		Academia General Militar	
Personal docente e investigador (PDI)		Ministerio de Defensa	
Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS)		Fuerzas armadas (mercado laboral)	
Patronato		Agencia de Calidad y Prospectiva de Aragón (ACPUA)	
Universidad de Zaragoza			
ENTRADAS		SALIDAS	
Normativa vigente Necesidades del Ejército de Tierra Nuevas tendencias en la educación		Nuevos planes de estudios Memorias de verificación Informes de verificación favorables Autorizaciones para la puesta en marcha Informes de modificación favorables	
SUBPROCESOS			
PC-0601 Diseño de las enseñanzas: acceso y admisión PC-0602 Diseño de las enseñanzas: competencias y resultados de aprendizaje PC-0603 Diseño de las enseñanzas: metodologías PC-0604 Diseño de las enseñanzas: plan de estudios y contenidos			
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS	
PR-0601 Diseño de nuevas titulaciones oficiales. PR-0602 Realización de modificaciones en titulaciones oficiales. PR-0603 Definición de perfiles de ingreso y egreso. PR-0604 Extinción de titulaciones oficiales.		Q314 Verificación e implantación de nuevos estudios oficiales de Grado y Máster Universitario	
RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE			
Criterio 2.1: Garantía de la calidad de los programas formativos Criterio 3.1: Orientación de sus enseñanzas a los estudiantes			
INDICADORES DE PROCESO			

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 31 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

IN-0601 Satisfacción del alumnado de Grado con el diseño de la titulación Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores
REGISTROS
RE-0603 Memorias de verificación RE-0604 Informes de verificación de titulaciones oficiales RE-0605 Informes de aprobación de modificaciones de titulaciones oficiales RE-0606 Acta Patronato (extinción titulación)



c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

FC-0408-02

32

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 32 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

14.7. PC-07 Gestión de las enseñanzas

NOMBRE	TIPO
GESTIÓN DE LAS ENSEÑANZAS	Proceso clave
MISIÓN	
Llevar a cabo las acciones necesarias para planificar adecuadamente los programas formativos y posteriormente proporcionar los recursos y servicios necesarios para su desarrollo óptimo, garantizando siempre una calidad máxima en las enseñanzas, tal y como vienen establecidas por las Memorias de Verificación.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Subdirector Coordinadores de titulación	Equipo Directivo Coordinador de TFG y Prácticas externas Profesorado Personal técnico, de gestión y de administración y servicios
GRUPOS DE INTERÉS	
Alumnado Personal docente e investigador (PDI) Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS) Patronato	Universidad de Zaragoza Academia General Militar Ministerio de Defensa Agencia de Calidad y Prospectiva de Aragón (ACPUA)
ENTRADAS	SALIDAS
Normativa Planes de estudios Espacios, recursos y servicios Alumnos	Programas formativos Guías Docentes Actividades formativas Satisfacción de los grupos de interés
SUBPROCESOS	
PC-0701 Gestión de las enseñanzas: planificación PC-0702 Gestión de las enseñanzas: innovación docente PC-0703 Gestión de las enseñanzas: evaluación PC-0704 Gestión de las enseñanzas: actividades complementarias PC-0705 Gestión de las enseñanzas: trabajo fin de estudios PC-0706 Gestión de las enseñanzas: prácticas externas PC-0707 Gestión de las enseñanzas: movilidad internacional PC-0708 Gestión de las enseñanzas: materiales didácticos	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS
PR-0701 Organización de metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación PR-0702 Gestión del programa de movilidad internacional PR-0703 Gestión de las prácticas externas PR-0704 Gestión de proyectos de innovación docente PR-0705 Organización del Trabajo Fin de Máster PR-0706 Gestión y planificación académica PR-0707 Organización del Trabajo Fin de Grado	Q311 Gestión y evaluación de los practicum Q312_1 Gestión de la movilidad internacional de los estudiantes de Grado, Máster Universitario y Doctorado Q313 Extinción de enseñanzas de Grado, Máster Universitario y Doctorado Q316 Planificación de la docencia y de elaboración de las Guías Docentes Q414 Evaluación del aprendizaje



CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 33 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE
Criterio 3.1: Orientación de sus enseñanzas a los estudiantes
INDICADORES DE PROCESO
IN-0701 % plazas de nuevo ingreso cubiertas IN-0714 Satisfacción del alumnado con la enseñanza Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores
REGISTROS
RE-0701 Informe de Trabajo Fin de Grado del Director Académico RE-0702 Autorización de depósito del Trabajo Fin de Grado RE-0703 Convocatoria de defensa de Trabajo Fin de Grado RE-0704 Informe de evaluación de Trabajo Fin de Grado de miembro del Tribunal RE-0705 Informe anual de indicadores de la asignatura Trabajo Fin de Grado RE-0706 Acta del tribunal del Trabajo Fin de Grado RE-0709 Convocatoria de proyectos de innovación docente RE-0710 Solicitud de proyecto de innovación docente RE-0711 Valoración de proyectos de innovación docente RE-0712 Aceptación de la ayuda para proyectos de innovación docente RE-0713 Memoria final de proyecto de innovación docente RE-0714 Informe de prácticas externas del director militar RE-0715 Encuesta de satisfacción con la movilidad outgoing RE-0716 Encuesta de satisfacción con la movilidad incoming RE-0717 Acuerdo de aprendizaje para el reconocimiento de créditos de programas de movilidad RE-0718 Informe de Trabajo Fin de Grado del Director Militar RE-0719 Solicitud de un conferenciante en la asignatura RE-0720 Solicitud de depósito de Trabajo Fin de Grado RE-0721 Propuesta de Trabajo Fin de Máster RE-0722 Listado de propuestas y asignación de directores de Trabajos Fin de Máster RE-0723 Plantilla de evaluación del Trabajo Fin de Grado RE-0724 Cronograma anual de actividades RE-0725 Calendario de actividades RE-0726 Encuadramiento de profesores RE-0727 Encuadramiento de alumnos y grupos RE-0728 Horario de curso RE-0729 Calendario de exámenes RE-0730 Solicitud de revisión de examen por tribunal RE-0731 Resoluciones de tribunales RE-0732 Trabajo fin de Grado RE-0733 Trabajo fin de Máster RE-0734 Pruebas de evaluación del alumnado RE-0735 Resultados de encuestas de satisfacción con la titulación RE-0736 Solicitud y aval para matrícula de honor en TFG RE-0737 Informe de prácticas externas del director militar

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 34 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	



c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

14.8. PC-08 Gestión del alumnado

NOMBRE		TIPO	
GESTIÓN DEL ALUMNADO		Proceso clave	
MISIÓN			
Acompañar e informar adecuadamente a los alumnos durante la fase de acogida por el centro y posteriormente proporcionarles una orientación personal, académica y profesional personalizada para que obtengan los mejores resultados posibles en sus estudios y tengan un nivel de satisfacción acorde con sus expectativas.			
PROPIETARIO		PARTICIPANTES	
Profesor-secretario		Equipo Directivo Coordinadores de titulación Profesorado Personal técnico, de gestión y de administración y servicios	
GRUPOS DE INTERÉS			
Alumnado		Academia General Militar	
Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS)		Ministerio de Defensa	
Universidad de Zaragoza		Agencia de Calidad y Prospectiva de Aragón (ACPUA)	
ENTRADAS		SALIDAS	
Normativa Alumnos Servicios y recursos		Alumnos y graduados satisfechos Resultados académicos que cumplen expectativas	
SUBPROCESOS			
PC-0801 Gestión del alumnado: admisión y matriculación PC-0802 Gestión del alumnado: reconocimiento de créditos PC-0803 Gestión del alumnado: orientación PC-0804 Gestión del alumnado: comunicación			
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS	
PR-0801 Admisión y matriculación de alumnos en la titulación de Grado		Q411 Admisión a estudios oficiales de Máster Universitario	
PR-0802 Admisión y matriculación de alumnos en la titulación de Máster Universitario		Q412 Admisión a estudios oficiales de Grado	
PR-0803 Reconocimiento y transferencia de créditos		Q413 Reconocimiento y transferencia de créditos	
PR-0804 Orientación universitaria del alumnado			
RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE			
Criterio 3.1: Orientación de sus enseñanzas a los estudiantes			
INDICADORES DE PROCESO			
IN-0805 Nota media EvAU de alumnos de nuevo ingreso en Grado IN-0821 % bajas producidas Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores			
REGISTROS			



CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 35 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

RE-0801 Informe de seguimiento de la actividad de orientación universitaria
RE-0802 Memoria anual de orientación universitaria
RE-0803 Orientadores Académicos
RE-0804 Solicitud de reconocimiento de créditos (UNIZAR)



c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 36 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

14.9. PC-09 Gestión del profesorado

NOMBRE		TIPO	
GESTIÓN DEL PROFESORADO		Proceso clave	
MISIÓN			
Proporcionar los recursos humanos docentes necesarios por para poder impartir y gestionar las enseñanzas según vienen definidas por las memorias de verificación, proporcionándoles el apoyo y la formación necesarios para mejora e innovar en su actividad docente.			
PROPIETARIO		PARTICIPANTES	
Subdirector Gerente Profesor-secretario		Equipo Directivo Coordinadores de titulación Profesorado Personal técnico, de gestión y de administración y servicios	
GRUPOS DE INTERÉS			
Personal docente e investigador (PDI)		Academia General Militar	
Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS)		Ministerio de Defensa	
Patronato		Agencia de Calidad y Prospectiva de Aragón (ACPUA)	
Universidad de Zaragoza			
ENTRADAS		SALIDAS	
Normativa vigente Planes de estudios Exigencias del alumnado		Plan de ordenación docente Actividades formativas impartidas Proyectos de innovación docente Plan de formación interna Resultados académicos que cumplen las expectativas	
SUBPROCESOS			
PC-0901 Gestión del profesorado: horarios PC-0902 Gestión del profesorado: evaluación del desempeño PC-0903 Gestión del profesorado: carrera docente			
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS	
PR-0901 Selección y contratación del profesorado		Q316 Planificación de la docencia y de elaboración de las guías docentes	
PR-0902 Asignación de la actividad docente al profesorado		Q512 Gestión de la formación del PDI	
PR-0904 Certificación de la actividad docente del profesorado			
RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE			
Criterio 3.1: Orientación de sus enseñanzas a los estudiantes Criterio 3.2: Garantía y mejora de su personal académico y de apoyo a la docencia			
INDICADORES DE PROCESO			
IN-0901 % ECTS impartidos por Contratado Doctor / Ayudante Doctor (Grado) IN-0902 % ECTS impartidos por Contratado Doctor / Ayudante Doctor (Máster) IN-0922 Satisfacción del alumnado con el profesorado (Grado) IN-0923 Satisfacción del alumnado con el profesorado (Máster)			

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 37 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	



Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores
REGISTROS
RE-0902 Anuncio de convocatorias de concurso de contratación de personal docente e investigador RE-0903 Bases para convocatoria de concurso para la modalidad de Contratado Doctor RE-0904 Bases para convocatoria de concurso para la modalidad de Ayudante Doctor RE-0905 Bases para convocatoria de concurso para la modalidad de Profesor Asociado RE-0906 Bases para convocatoria de concurso por procedimiento de urgencia RE-0907 Cuestionario sobre la actividad docente del profesorado RE-0908 Encargo de actividad de apoyo a la gestión RE-0909 Nombramiento de coordinador de Grado/Máster Universitario RE-0910 Cese de coordinador de Grado/Máster Universitario RE-0911 Certificado de docencia (sin contrato) RE-0912 Certificado de docencia RE-0913 Certificado de orientación académica RE-0914 Certificado de coordinación de asignatura RE-0915 Certificado de tutoría de prácticas externas RE-0916 Certificado de dirección académica de Trabajo Fin de Grado RE-0917 Certificado de miembro de tribunal del Trabajo Fin de Grado RE-0918 Certificado de dirección académica de Trabajo Fin de Máster RE-0919 Certificado de miembro de tribunal evaluador del Trabajo Fin de Máster RE-0920 Ficha de profesor ODILE (UNIZAR) RE-0921 Solicitud de certificados RE-0922 Curriculum candidato profesor contratado doctor RE-0923 Resultados encuestas de satisfacción con el profesorado



c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 38 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

14.10. PC-10 Generación de la actividad investigadora

NOMBRE	TIPO
GENERACIÓN DE LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA	Proceso clave
MISIÓN	
Gestionar la identificación y definición de las líneas de investigación, generales y específicas, del centro, según las directrices del ejército, para crear grupos de investigación compuestos por el personal docente e investigador.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Director Gerente Coordinador OPID	Equipo directivo Profesorado Personal técnico, de gestión y de administración y servicios Investigadores externos
GRUPOS DE INTERÉS	
Personal docente e investigador (PDI) Patronato; Universidad de Zaragoza Academia General Militar	Ministerio de Defensa Sociedad Entidades colaboradoras
ENTRADAS	SALIDAS
Normativa Líneas de investigación de interés para las FAS, la paz, la seguridad y la defensa Necesidades de la sociedad Convocatorias	Líneas de investigación institucionales Grupos de investigación Proyectos de investigación
SUBPROCESOS	
PC-1001 Generación de la actividad investigadora: líneas de investigación PC-1002 Generación de la actividad investigadora: creación grupos PC-1003 Generación de la actividad investigadora: solicitudes de proyectos	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS
PR-1001 Solicitud de proyectos de investigación PR-1002 Identificación de líneas de investigación	No aplica
RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE	
No procede	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-1001 Nº grupos de investigación propios IN-1002 % grupos de investigación propios reconocidos IN-1010 % éxito en convocatorias IN-1017 Nuevos fondos externos de investigación captados Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores	
REGISTROS	
RE-1001 Solicitud de reconocimiento de grupo de investigación	

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 39 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

14.11. PC-11 Desarrollo y gestión de la actividad investigadora

NOMBRE	TIPO
DESARROLLO Y GESTIÓN DE LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA	Proceso clave
MISIÓN	
Gestionar la actividad investigadora eficazmente, proporcionando los recursos, tiempo y servicios necesarios para llevar a cabo los proyectos configurados. y posteriormente abrir proyectos con fondos de investigación internos o externos.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Director Subdirector Gerente Coordinador OPID	Equipo directivo Profesorado Personal técnico, de gestión y de administración y servicios Investigadores externos
GRUPOS DE INTERÉS	
Personal docente e investigador (PDI) Patronato Universidad de Zaragoza Academia General Militar	Ministerio de Defensa Entidades colaboradoras Sociedad
ENTRADAS	SALIDAS
Normativa Líneas de investigación de interés para las FAS, la paz, la seguridad y la defensa Convocatorias internas y externas	Actividad investigadora Proyectos de investigación Producción científica Acciones de difusión
SUBPROCESOS	
PC-1101 Desarrollo y gestión de la actividad investigadora: gestión grupos PC-1102 Desarrollo y gestión de la actividad investigadora: gestión proyectos PC-1103 Desarrollo y gestión de la actividad investigadora: difusión resultados	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS
PR-1101 Creación y gestión de grupos de investigación PR-1102 Desarrollo de la actividad investigadora	No aplica
RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE	
No procede	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-1101 Nº proyectos de investigación vigentes IN-1110 Nº artículos científicos en revistas indexadas/PDI EJC IN-1112 Nº congresos y ponencias científicas/PDI EJC Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores	
REGISTROS	
RE-1101 Solicitud de autorización para la participación en proyectos RE-1102 Ficha de justificación económica de gastos de proyectos RE-1103 Convocatorias de ayudas para proyectos de investigación	

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 40 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

RE-1104 Anexos a la convocatoria de ayudas para proyectos de investigación
 RE-1105 Acuerdo de confidencialidad



c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

FC-0408-02

41

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 41 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

14.12. PC-12 Resultados, evaluación y mejora

NOMBRE	TIPO
RESULTADOS, EVALUACIÓN Y MEJORA	Proceso clave
MISIÓN	
Proporcionar las herramientas de recogida y análisis de información y datos necesarias para el seguimiento y evaluación de los procesos que forman parte del Mapa de Procesos del CUD.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Subdirector	Equipo directivo Coordinadores de titulaciones Coordinador de OPID Profesorado Personal técnico, de gestión y de administración y servicios
GRUPOS DE INTERÉS	
Todos	
ENTRADAS	SALIDAS
Resultados del Sistema de Garantía de Calidad	Informes Planes de acción Datos e indicadores
SUBPROCESOS	
PC-1201 Resultados, evaluación y mejora: indicadores PC-1202 Resultados, evaluación y mejora: evaluación del desempeño PC-1203 Resultados, evaluación y mejora: seguimiento titulaciones PC-1204 Resultados, evaluación y mejora: acreditación titulaciones PC-1205 Resultados, evaluación y mejora: inserción laboral	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS
PR-1201 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales PR-1202 Gestión, análisis y difusión de los resultados académicos PR-1203 Análisis de inserción laboral de los egresados PR-1204 Evaluación y mejora de la actividad investigadora PR-1205 Evaluación del personal técnico, de gestión y de administración y servicios PR-1206 Gestión y análisis de indicadores PR-1207 Evaluación y mejora del desempeño docente PR-1208 Renovación de la acreditación de titulaciones oficiales	Q212 Elaboración del informe anual de evaluación de la calidad y de los resultados del aprendizaje Q214 Actuación de la Comisión de Garantía de Calidad y de aprobación de modificaciones, directrices y planes de innovación y mejora del título Q222 Análisis de satisfacción de los estudiantes con la titulación de Grado o Máster Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PTGAS implicados en la titulación Q224 Seguimiento de la inserción laboral de los egresados Q231 Sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título Q311 Gestión y evaluación de los practicum Q315 Renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales Q511 Valoración de la actividad docente del PDI
OTRA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 42 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

<p>Documentación interna</p> <p>Resultados de encuestas</p> <p>Autoinformes de seguimiento</p> <p>Cuadro de indicadores</p> <p>Planes anuales de innovación y mejora</p> <p>Documentación externa</p> <p>Resultados de encuestas (UNIZAR)</p> <p>Informe de seguimiento (ACPUA)</p>
RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE
<p>Criterio 2.1: Garantía de la calidad de los programas formativos</p> <p>Criterio 3.2: Garantía y mejora de su personal académico y de apoyo a la docencia</p> <p>Criterio 3.3: Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios</p> <p>Criterio 4.1: Análisis de los resultados</p> <p>Criterio 5.1: Análisis y uso de la información generada</p>
INDICADORES DE PROCESO
<p>IN-1201 Tasa de rendimiento (Grado)</p> <p>IN-1202 Tasa de rendimiento (Máster)</p> <p>IN-1205 Tasa de eficiencia (Grado)</p> <p>IN-1206 Tasa de eficiencia (Máster)</p> <p>IN-1211 Satisfacción del alumnado</p> <p>IN-1222 Satisfacción del personal</p> <p>Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores</p>
REGISTROS
<p>RE-1201 PAIM titulaciones</p> <p>RE-1202 Plan de acción investigación</p> <p>RE-1203 Informe externo de verificación</p> <p>RE-1204 Informe externo de modificación</p> <p>RE-1205 Informe externo de seguimiento</p> <p>RE-1206 Informe externo de acreditación</p> <p>RE-1207 Oficio de evaluación docente</p> <p>RE-1208 Autoinforme de evaluación docente</p> <p>RE-1209 Informe sobre la evaluación de la docencia</p> <p>RE-1210 Informe de evaluación docente por el Responsable Académico</p> <p>RE-1211 Certificado de evaluación completa del desempeño docente</p> <p>RE-1212 Registro resultados encuestas de evaluación</p> <p>RE-1213 Informe de análisis de inserción laboral</p> <p>RE-1214 Cuadro de indicadores</p> <p>RE-1215 Informe de evaluación de la calidad</p> <p>RE-1216 Informe de autoevaluación para la renovación de la acreditación</p> <p>RE-1217 Archivo de encuestas de evaluación</p>



c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 43 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

14.13. PC-13 Servicios administrativos

NOMBRE		TIPO	
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		Proceso de apoyo	
MISIÓN			
Proporcionar los servicios administrativos necesarios para garantizar una gestión y ejecución adecuada de todos los procesos del CUD.			
PROPIETARIO		PARTICIPANTES	
Gerente		Equipo Directivo Personal técnico, de gestión y de administración y servicios	
GRUPOS DE INTERÉS			
Alumnado		Ministerio de Defensa	
Personal docente e investigador (PDI)		Entidades colaboradoras	
Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS)		Proveedores	
Universidad de Zaragoza; Academia General Militar			
ENTRADAS		SALIDAS	
Normativa Procedimientos		Gestiones ejecutadas	
SUBPROCESOS			
PC-1301 Servicios administrativos: secretaría académica PC-1302 Servicios administrativos: secretaría dirección PC-1303 Servicios administrativos: gestión PC-1304 Servicios administrativos: apoyo subdirección PC-1305 Servicios administrativos: conserjería			
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS	
PR-1301 Gestión de los recursos humanos PR-1302 Organización de los servicios administrativos		No aplica	
RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE			
Criterio 3.2: Garantía y mejora de su personal académico y de apoyo a la docencia Criterio 3.3: Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios			
INDICADORES DE PROCESO			
IN-1301 Satisfacción del alumnado con los servicios administrativos IN-1302 Satisfacción del profesorado con los servicios administrativos Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores			
REGISTROS			
RE-1302 Reclamación RE-1303 Resolución de reclamación RE-1304 Instancia al Director (solicitud/reclamación) RE-1305 Resultados encuestas de satisfacción con los servicios administrativos			

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 44 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	



14.14. PC-14 Recursos e instalaciones

NOMBRE	TIPO
RECURSOS E INSTALACIONES	Proceso de apoyo
MISIÓN	
Proporcionar, gestionar y mantener los recursos físicos e instalaciones necesarios para una implantación adecuada de la actividad docente e investigadora del CUD y de los servicios de apoyo correspondientes.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Gerente	Equipo Directivo Personal técnico, de gestión y de administración y servicios Proveedores externos
GRUPOS DE INTERÉS	
Alumnado Personal docente e investigador (PDI) Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS) Patronato	Academia General Militar Ministerio de Defensa Agencia de Calidad y Prospectiva de Aragón (ACPUA) Proveedores
ENTRADAS	SALIDAS
Normativa Necesidades de los planes de estudios Necesidades de los proyectos de investigación Necesidades de los servicios de apoyo	Espacios docentes Recursos de enseñanza-aprendizaje Espacios y recursos para la investigación Espacios y recursos para los servicios de apoyo
SUBPROCESOS	
PC-1401 Recursos e instalaciones: mantenimiento instalaciones PC-1402 Recursos e instalaciones: gestión espacios y recursos PC-1403 Recursos e instalaciones: recursos físicos y materiales PC-1404 Recursos e instalaciones: laboratorios	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS
PR-1401 Gestión de los espacios, materiales y recursos	No aplica
RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE	
Criterio 3.3: Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-1401 Satisfacción del alumnado de Grado con los espacios, recursos y materiales IN-1402 Satisfacción del profesorado de Grado con los espacios, recursos y materiales IN-1403 Tiempo medio de reparación en recursos e instalaciones Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores	
REGISTROS	
RE-1401 Registros de incidencias en instalaciones	

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 45 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	



RE-1402 Resultados de encuestas de satisfacción con las instalaciones



c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

FC-0408-02

46

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 46 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

14.15. PC-15 Servicios informáticos

NOMBRE	TIPO
SERVICIOS INFORMÁTICOS	Proceso de apoyo
MISIÓN	
Proporcionar, gestionar y mantener los recursos informáticos necesarios para una implantación adecuada de la actividad docente e investigadora del CUD y de los servicios de apoyo correspondientes.	
PROPIETARIO	PARTICIPANTES
Gerente Coordinador de servicios informáticos	Equipo Directivo Proveedores externos
GRUPOS DE INTERÉS	
Alumnado Personal docente e investigador (PDI) Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS) Academia General Militar	Ministerio de Defensa Agencia de Calidad y Prospectiva de Aragón (ACPUA) Proveedores
ENTRADAS	SALIDAS
Necesidades de los planes de estudios Necesidades de los proyectos de investigación Necesidades de los servicios de apoyo	Equipamiento y servicios informáticos (hardware y software) Apoyo técnico
SUBPROCESOS	
PC-1501 Servicios informáticos: aprovisionamiento PC-1502 Servicios informáticos: mantenimiento PC-1503 Servicios informáticos: herramientas	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS
PR-1501 Provisión, gestión y mantenimiento de los servicios informáticos	No aplica
RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE	
Criterio 3.3: Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios	
INDICADORES DE PROCESO	
IN-1501 Satisfacción del alumnado con los recursos informáticos y tecnológicos IN-1502 Tiempo medio de solución de incidencias informáticas Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores	
REGISTROS	
RE-1501 Registro de solicitudes e incidencias TIC RE-1502 Resultados encuestas de satisfacción con los servicios informáticos	

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 47 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

14.16. PC-16 Servicio de biblioteca

NOMBRE		TIPO	
SERVICIO DE BIBLIOTECA		Proceso de apoyo	
MISIÓN			
Proporcionar y gestionar los fondos, recursos y servicios bibliotecarios necesarios para un adecuado apoyo a la docencia, el estudio y la investigación.			
PROPIETARIO		PARTICIPANTES	
Gerente Coordinador de Biblioteca		Equipo Directivo Coordinación de Grado Coordinación de Máster Coordinación de Investigación	
GRUPOS DE INTERÉS			
Alumnado Personal docente e investigador (PDI)		Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS) Academia General Militar	
ENTRADAS		SALIDAS	
Necesidades de profesores, investigadores y alumnos Recursos bibliotecarios		Fondos bibliotecarios Información Formación para usuarios	
SUBPROCESOS			
PC-1601 Servicio de biblioteca: servicios PC-1602 Servicio de biblioteca: fondos PC-1603 Servicio de biblioteca: instalaciones			
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS	
PR-1601 Gestión del servicio de biblioteca		No procede	
RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE			
Criterio 3.3: Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios			
INDICADORES DE PROCESO			
IN-1602 Satisfacción del profesorado con la biblioteca IN-1603 Satisfacción del alumnado con la biblioteca Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores			
REGISTROS			
RE-1601 Registro de fondos bibliotecarios RE-1602 Registro de préstamos RE-1603 Resultados encuestas de satisfacción con la biblioteca			

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 48 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

14.17. PC-17 Recursos humanos

NOMBRE		TIPO	
RECURSOS HUMANOS		Proceso de apoyo	
MISIÓN			
Seleccionar, gestionar y formar los recursos humanos necesarios para impartir las enseñanzas propuestas y proporcionar los servicios de apoyo correspondientes.			
PROPIETARIO		PARTICIPANTES	
Gerente		Equipo Directivo Servicio administrativo	
GRUPOS DE INTERÉS			
Personal docente e investigador (PDI)		Academia General Militar	
Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS)		Ministerio de Defensa	
Patronato			
ENTRADAS		SALIDAS	
Normativa		Personal contratado	
Necesidades de personal		Personal formado	
Necesidades de formación interna			
SUBPROCESOS			
PC-1701 Recursos humanos: selección			
PC-1702 Recursos humanos: acogida			
PC-1703 Recursos humanos: formación			
PC-1704 Recursos humanos: evaluación del desempeño			
PC-1705 Recursos humanos: organización del trabajo			
PC-1706 Recursos humanos: movilidad internacional			
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS		PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS	
PR-1701 Gestión de los recursos humanos		No procede	
PR-1702 Formación del profesorado y Personal técnico, de gestión y de administración y servicios			
PR-1703 Gestión de movilidades Erasmus del personal			
RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE			
Criterio 3.3: Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios			
INDICADORES DE PROCESO			
IN-1703 Satisfacción del PTGAS			
IN-1704 % del personal que ha realizado formación			
Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores			
REGISTROS			
RE-1701 Contratos laborales			
RE-1702 Listado de personal			

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 49 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	



c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

RE-1703 Solicitud de formación
RE-1704 Registro de formación realizada
RE-1705 Resultados encuesta de satisfacción del PDI
RE-1706 Resultados encuestas de satisfacción del PTGAS



c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 50 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

15.CRITERIOS PROGRAMA PACE

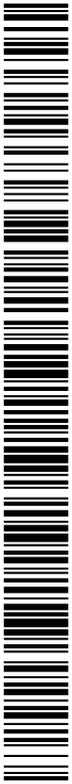
Cumplimiento de los criterios del Programa PACE mediante los procedimientos del **Sistema de Garantía de Calidad** del CUD:

CRITERIO PACE	PROCESO CUD	PROCEDIMIENTO CUD
Criterio 1.1: Establecimiento de una cultura de calidad	PC-01 Planificación estratégica	PR-0101 Elaboración, seguimiento y revisión del plan de actuación plurianual
	PC-04 Gestión de la calidad	PR-0401 Gestión de la calidad
		PR-0402 Elaboración, difusión y revisión de la política y objetivos de calidad
		PR-0403 Elaboración, seguimiento y revisión de objetivos y planes de acción
		PR-0404 Revisión del Sistema de Garantía de Calidad por Dirección
		PR-0405 Realización de auditorías internas del Sistema de Garantía de Calidad
PR-0406 Gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias		
Criterio 2.1: Garantía de la calidad de los programas formativos	PC-04 Gestión de la calidad	PR-0403 Elaboración, seguimiento y revisión de objetivos y planes de acción
	PC-06 Diseño de las enseñanzas	PR-0601 Diseño de nuevas titulaciones oficiales
		PR-0602 Realización de modificaciones en titulaciones oficiales
	PC-12 Resultados, evaluación y mejora	PR-0604 Extinción de titulaciones oficiales
		PR-1201 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales
PR-1208 Renovación de la acreditación de titulaciones oficiales		
Criterio 3.1: Orientación de sus enseñanzas a los estudiantes	PC-06 Diseño de las enseñanzas	PR-0603 Definición de perfiles de ingreso y egreso
	PC-07 Gestión de las enseñanzas	PR-0701 Organización de metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación
		PR-0706 Gestión y planificación académica
		PR-0707 Organización del Trabajo Fin de Grado
		PR-0705 Organización del Trabajo Fin de Máster
		PR-0704 Gestión de proyectos de innovación docente
		PR-0703 Gestión de las prácticas externas
	PR-0702 Gestión del programa de movilidad internacional	
	PC-08 Gestión del alumnado	PR-0801 Admisión y matriculación de alumnos en la titulación de Grado
		PR-0802 Admisión y matriculación de alumnos en la titulación de Máster Universitario
PR-0803 Reconocimiento y transferencia de créditos		

FC-0408-02

51

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 51 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	



 C444c2129161c2900242a21a7fabc8ff
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

		PR-0804 Orientación universitaria del alumnado
	PC-12 Resultados, evaluación y mejora	PR-1201 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales
Criterio 3.2: Garantía y mejora de su personal académico y de apoyo a la docencia	PC-09 Gestión del profesorado	PR-0901 Selección y contratación del profesorado
		PR-0902 Asignación de la actividad docente al profesorado
		PR-0904 Certificación de la actividad docente del profesorado
	PC-12 Resultados, evaluación y mejora	PR-1207 Evaluación y mejora del desempeño docente
		PR-1204 Evaluación y mejora de la actividad investigadora
		PR-1205 Evaluación y mejora del personal técnico, de gestión y de administración y servicios
	PC-13 Servicios administrativos	PR-1302 Organización de los servicios administrativos
PC-17 Recursos humanos	PR-1701 Gestión de los recursos humanos	
	PR-1702 Formación del profesorado y Personal técnico, de gestión y de administración y servicios	
Criterio 3.3: Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios	PC-02 Gestión presupuestaria	PR-0201 Gestión de compras
	PC-12 Resultados, evaluación y mejora	PR-1201 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales
	PC-13 Servicios administrativos	PR-1302 Organización de los servicios administrativos
	PC-14 Recursos e instalaciones	PR-1401 Gestión de los espacios, materiales y recursos
	PC-15 Servicios informáticos	PR-1501 Provisión, gestión y mantenimiento de los servicios informáticos
	PC-16 Servicio de biblioteca	PR-1601 Gestión del servicio de biblioteca
Criterio 4.1: Análisis de los resultados	PC-12 Resultados, evaluación y mejora	PR-1201 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones
		PR-1202 Gestión, análisis y difusión de los resultados académicos
		PR-1206 Gestión y análisis de indicadores
		PR-1203 Análisis de inserción laboral de los egresados
	PC-04 Gestión de la calidad	PR-0404 Revisión del Sistema de Garantía de Calidad por Dirección
		PR-0405 Realización de auditorías internas del Sistema de Garantía de Calidad
		PR-0403 Elaboración, seguimiento y revisión de objetivos y planes de acción
Criterio 5.1: Análisis y uso de la información generada	PC-04 Gestión de la calidad	PR-0404 Revisión del Sistema de Garantía de Calidad por Dirección
		PR-0405 Realización de auditorías internas del Sistema de Garantía de Calidad
		PR-0403 Elaboración, seguimiento y revisión de objetivos y planes de acción
	PC-05 Comunicación externa	PR-0502 Gestión de la comunicación externa

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 52 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	



c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

Criterio 5.2: Publicación de la información sobre sus actividades y programas	PR-0501 Gestión de la información pública de las titulaciones oficiales
	PR-0503 Elaboración y difusión de la Memoria Académica.

16. INDICADORES

Los indicadores del **Sistema de Garantía de Calidad** del Centro Universitario de la Defensa son definidos por el **Manual de Indicadores** y recogidos y analizados anualmente mediante el **Cuadro de Indicadores**.

Los indicadores son gestionados según establece el **PR-1206 Gestión y análisis de indicadores**.

16.1. Cuadro de indicadores

El **Cuadro de Indicadores** incluye todos los indicadores recogidos y empleados por el CUD en los procesos de seguimiento, evaluación y mejora: indicadores de proceso, indicadores del programa de Grado y del programa de Máster Universitario, indicadores de seguimiento del plan de actuación plurianual y otros indicadores de utilidad.

Los indicadores definidos deberían ser:

1. **RELEVANTES** para el seguimiento, evaluación y mejora del CUD y de sus titulaciones.
2. Datos **FIABLES** que reflejan la realidad
3. Relativamente **CÓMODOS** de recoger, calcular o procesar
4. **SOSTENIBLES** en el tiempo para proporcionar un seguimiento a lo largo del tiempo

Durante el proceso de **Revisión del Sistema de Garantía de Calidad** los responsables y otros implicados pueden proponer la eliminación o modificación de un indicador si se considera que carece de utilidad o eficacia en la medición del proceso correspondiente.

Como norma general el **Cuadro de indicadores** refleja los datos de los últimos cinco cursos académicos para así proporcionar una visión de la evolución de la eficacia de los procesos.

16.2. Indicadores de proceso

Cada proceso incluido en el **Mapa de Procesos** del Centro Universitario de la Defensa cuenta con un mínimo de dos indicadores y un máximo de cinco **indicadores de proceso** para medir su eficacia.



CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 53 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

Cada indicador debe contar con un **valor umbral**, un valor que debe ser alcanzado (o no superado, según su naturaleza) todos los años. En caso de no cumplirse la condición en dos ejercicios seguidos, el responsable debe establecer algún tipo de **acción de mejora**.

16.3. Indicadores titulación de Grado

Se ha definido un conjunto de indicadores para medir la evolución y desarrollo del programa de Grado y para reflejar los niveles de satisfacción de sus principales grupos de interés.

La mayoría de estos indicadores son definidos por la Administración para facilitar el seguimiento y acreditación de la titulación según la normativa vigente. Otros indicadores pueden ser incluidos por el CUD si se considera que pueden aportar un valor añadido a los procesos de evaluación y mejora de la titulación.

16.4. Indicadores titulación Máster Universitario

Se ha definido un conjunto de indicadores para medir la evolución y desarrollo del programa de Máster Universitario y para reflejar los niveles de satisfacción de sus principales grupos de interés.

La mayoría de estos indicadores son definidos por la Administración para facilitar el seguimiento y acreditación de la titulación según la normativa vigente. Otros indicadores pueden ser incluidos por el CUD si se considera que pueden aportar un valor añadido a los procesos de evaluación y mejora de la titulación.

16.5. Indicadores seguimiento Plan de actuación plurianual

Para el ciclo de vida de tres años de cada **Plan de acción plurianual** se establecen indicadores para hacer un seguimiento adecuado de la evolución de las acciones marcadas con el propósito de cumplir los **objetivos generales** definidos por el Plan.

En caso de no poder hacer uso de los indicadores existentes en el **Cuadro de Indicadores**, se definen nuevos indicadores específicos según la naturaleza y características de los objetivos generales y las acciones asociadas.

17. REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Para asegurar la continuada eficacia y relevancia del **Sistema de Garantía de Calidad** del Centro Universitario de la Defensa, este se somete a dos procesos de revisión anual:

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 54 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

17.1. Auditoría interna de calidad

La **auditoría interna de calidad** se trata de un proceso anual que tiene como objetivo revisar y asegurar la implantación adecuada de los procedimientos incluidos en el **Sistema de Garantía de Calidad** y el cumplimiento de las obligaciones de las áreas operativas.

Lleva a cabo la **auditoría interna** un auditor debidamente formado y con conocimiento de los requisitos del proceso de certificación del Programa PACE de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA). En caso de tratarse de personal del propio CUD, el auditor no debe realizar la auditoría interna de su propia área operativa.

La auditoría interna de calidad puede organizarse por procesos o por los criterios del Programa PACE de la ACPUA. En cualquier caso, el auditor interno comunica a los participantes el enfoque de la auditoría antes de iniciar ésta.

Al finalizar la **auditoría interna** se elabora un **Informe de Auditoría Interna** que incluye los puntos fuertes/buenas prácticas, aspectos mejorables y no conformidades/desviaciones identificadas durante el proceso de **auditoría interna**. El informe se traslada al Equipo Directivo para su análisis.

La auditoría interna de calidad se lleva a cabo tal y como se establece el **PR-0405 Procedimiento para la realización de auditorías internas del Sistema de Garantía de Calidad**.

17.2. Auditoría interna del SGC por la Universidad de Zaragoza

Tal y como establece el procedimiento **Q318 Auditoría interna implantación SIGC centros de la Universidad de Zaragoza**, el Sistema de Garantía de Calidad del CUD puede ser objeto de auditoría interna por parte de los servicios correspondientes de la universidad con el fin de verificar su grado de implantación antes de solicitar la certificación del sistema por la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA).

La auditoría se lleva a cabo según lo establecido por el procedimiento y cualquier directriz adicional de la propia Universidad de Zaragoza.

17.3. Revisión del Sistema de Garantía de Calidad

La **revisión del Sistema de Garantía de Calidad** se trata de un proceso anual que tiene como objetivo recoger toda la información, datos e indicadores generados por el Sistema para su posterior análisis y toma de decisiones sobre las titulaciones y otros elementos incluidos en su alcance.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 55 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

Asimismo, se revisa la eficacia del propio **Sistema de Garantía de Calidad** para proponer mejoras en su organización, su documentación o en sus herramientas.

Al finalizar la **revisión del Sistema de Garantía de Calidad** se elabora un **Informe de Revisión del Sistema de Garantía de Calidad** que incluye, como mínimo, los siguientes elementos:

- Revisión de objetivos
 - Objetivos de calidad
 - Objetivos estratégicos
- Cumplimiento Planes Anuales de Innovación y Mejora de las titulaciones
 - Grado
 - Máster Universitario
- Cumplimiento Plan de Acción de Investigación
- Indicadores
 - Indicadores de proceso
 - Cuadro de mando
 - Cuadro general
- Reclamaciones, incidencias y sugerencias
 - Reclamaciones
 - Quejas
 - Incidencias
 - Sugerencias
 - Defensor Universitario
- Revisión de la Política de calidad
- Informe de auditoría interna
- Informes externos recibidos
- Grupos de interés
 - Participación en el Sistema de Garantía de Calidad
 - Niveles de satisfacción
- Información pública sobre las titulaciones oficiales
- Modificaciones en el sistema
 - Eficacia de modificaciones implantadas
 - Propuestas de mejora en el Sistema de Garantía de Calidad
- Objetivos de calidad para el nuevo ejercicio



CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 56 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

La revisión del Sistema se lleva a cabo tal y como se establece el **PR-0404 Procedimiento para la revisión del Sistema de Garantía de Calidad**.

El **Informe de Revisión del Sistema de Garantía de Calidad** es analizado y aprobado por la **Comisión de Calidad**.

17.4. Revisiones externas

El **Sistema de Garantía de Calidad** puede ser objeto de revisión y/o auditoría por parte de la Universidad de Zaragoza, la agencia de calidad universitaria correspondiente o por otros agentes externos como parte de procesos formales de seguimiento, acreditación y certificación del Sistema, del centro o de las titulaciones oficiales impartidas.

En estos casos se prepara, desde el Centro Universitario de la Defensa, la información requerida por el órgano externo según los criterios de evaluación/revisión marcados por este.

18. DIFUSIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

Todo el personal del CUD tiene a su disposición este **Manual de Calidad** mediante la Intranet del centro. Asimismo, el **Manual de Calidad** esta publicado dentro del apartado de Calidad de la página web del CUD.

19. REFERENCIAS DE GÉNERO

Todos los apartados de esta manual que emplean la forma del masculino genérico se entenderán aplicables a cualquier persona con independencia de su género.

20. HISTORIAL DE ACTUALIZACIONES

VERSIÓN	MODIFICACIÓN	APROBADA POR	FECHA
v2.0	Incorporación de vías de participación de los grupos de interés (apartado 10.2). Incorporación de la Investigación como actividad del centro (apartado 3.5). Incorporación de glosario de acrónimos (anexo). Incorporación de Datos generales (apartado 1). Actualización de indicadores del PC-09. Sustitución de PAS por PTGAS en fichas de proceso (apartado 14). Incorporación del PR-1703 al Mapa de Procesos (apartado 13).	Comisión de Calidad	16/01/2024
v1.4	Incorporación de nuevas titulaciones a implantar en 2024-2025 (apartado 2.4.2). Ampliación de elementos susceptibles a aprobación por la Comisión de Calidad (apartado 10.3). Actualización de texto para presentar la Política de Calidad (apartado 5). Incorporación de los subprocesos a las fichas de proceso (apartado 13). Incorporación nuevos PRs en Mapa de Procesos (apartado 12). Asignación de funciones de Coordinación de calidad a la Subdirección (apartado 2.2.4).	Comisión de Calidad	03/10/2023

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 57 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

v1.3	Actualización/modificación de relación de procedimientos UNIZAR – procedimientos CUD (apartado 8.3). Actualización de la composición, funciones y periodicidad de reuniones de la Comisión de Calidad (apartado 2.2.6). Incorporación de nuevo apartado Aprobación de elementos del Sistema (nuevo apartado 10.3). Sustitución de PAS por PTGAS. Incorporación de nuevos procedimientos PR-0503, PR-1205 y PR-1208 en fichas de proceso correspondientes.	Comisión de Calidad	05/09/2023
v1.2	Corrección de errata en Mapa de Procesos (apartado 12). Cambio de nombre del PR-0804. Actualización indicadores de proceso (apartado 13). Actualización registros de procesos (apartado 13).	Amaya Gil-Albarova (Subdirectora)	01/06/2023
v1.1	Composición de la Comisión de Calidad del centro (apartado 2.2.6).	Amaya Gil-Albarova (Subdirectora)	14/03/2023
v1.0	Documento original.	Amaya Gil-Albarova (Subdirectora)	31/01/2023



c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 58 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	

ANEXO: Glosario de acrónimos

ACPUA: Agencia de Calidad y Prospectiva de Aragón

AGM: Academia General Militar

CUD: Centro Universitario de la Defensa

DI: Documento informativo

DIGEREM: Dirección General de Reclutamiento y Enseñanza Militar

FC: Formato de calidad

GEDS: Grado en Estudios para la Defensa y Seguridad

GIOR: Grado en Ingeniería de Organización Industrial

IN: Indicador

IT: Instrucción técnica

LE: Línea estratégica

MAEL: Máster Universitario en Administración Económica y Logística en el Ámbito de la Defensa

MDGA: Máster Universitario en Dirección y Gestión de Adquisiciones de Sistemas para la Defensa

OE: Objetivo específico

OG: Objetivo general

OPID: Oficina para la Promoción de la Investigación y Desarrollo

PAIM: Plan Anual de Innovación y Mejora

PC: Proceso

PDI: Personal Docente e Investigador

PR: Procedimiento

POU: Plan de Orientación Universitaria

PTGAS: Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios

RE: Registro

SGC: Sistema de Garantía de Calidad

UNIZAR: Universidad de Zaragoza



c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff>

CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 59 / 59	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00	