



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.<br>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.<br>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.<br>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 |



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: 4 / 59      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>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](mailto: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 PACE<sup>1</sup> 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**<sup>2</sup>.

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


<sup>1</sup> Programa ACPUA de Certificación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los Centros Universitarios (2020)

<sup>2</sup> European Standards and Guidelines for Quality Assurance of Higher Education (2015)



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: 5 / 59      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>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).

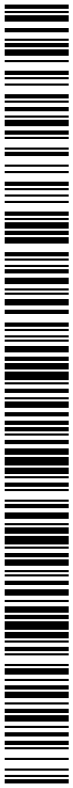
El **CUD Zaragoza** tiene como finalidad principal impartir los estudios conducentes a la obtención de los títulos oficiales de Grado a los alumnos de la enseñanza de formación de Oficiales del Cuerpo General del Ejército de Tierra y de la Guardia Civil (en los dos primeros años de su formación en Ingeniería 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

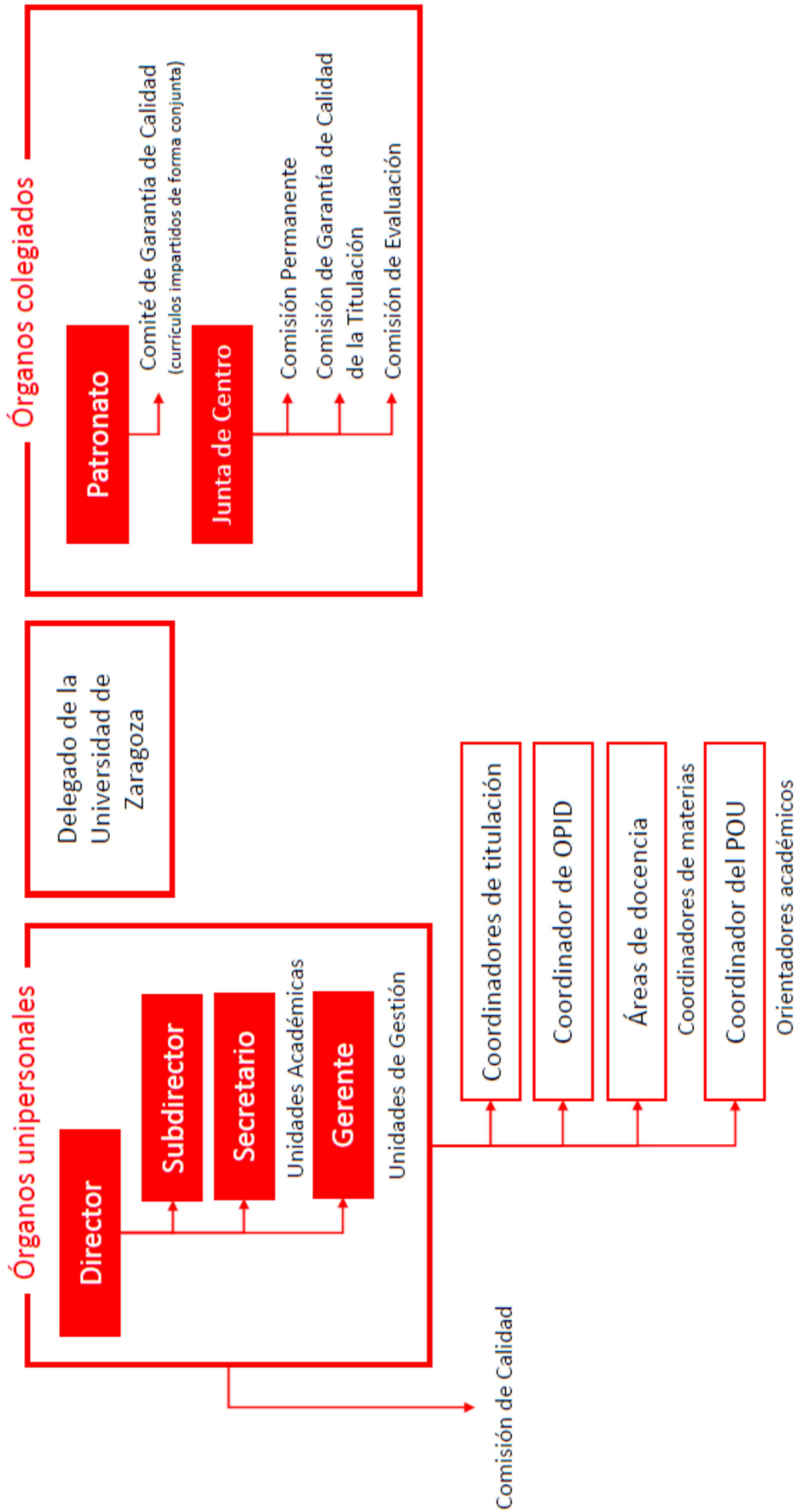


|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 6 / 59      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>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 unipersonal<sup>3</sup>

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.

<sup>3</sup> 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,

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

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| 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.<br>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,



|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| 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.<br>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.<br>Zaragoza. | 16/01/2024 10:43:00 |   |

| LÍNEA ESTRATÉGICA  | OBJETIVO GENERAL   |
|--|--|
| <b>LE.01. FORMACIÓN Y DOCENCIA</b><br>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. | 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.   |
| <b>LE.02. INVESTIGACIÓN</b><br>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.  | 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. |
| <b>LE.03. GESTIÓN</b><br>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.  | 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.*


 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: 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.<br>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.<br>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.<br>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.<br>Zaragoza. | 16/01/2024 10:43:00 |   |

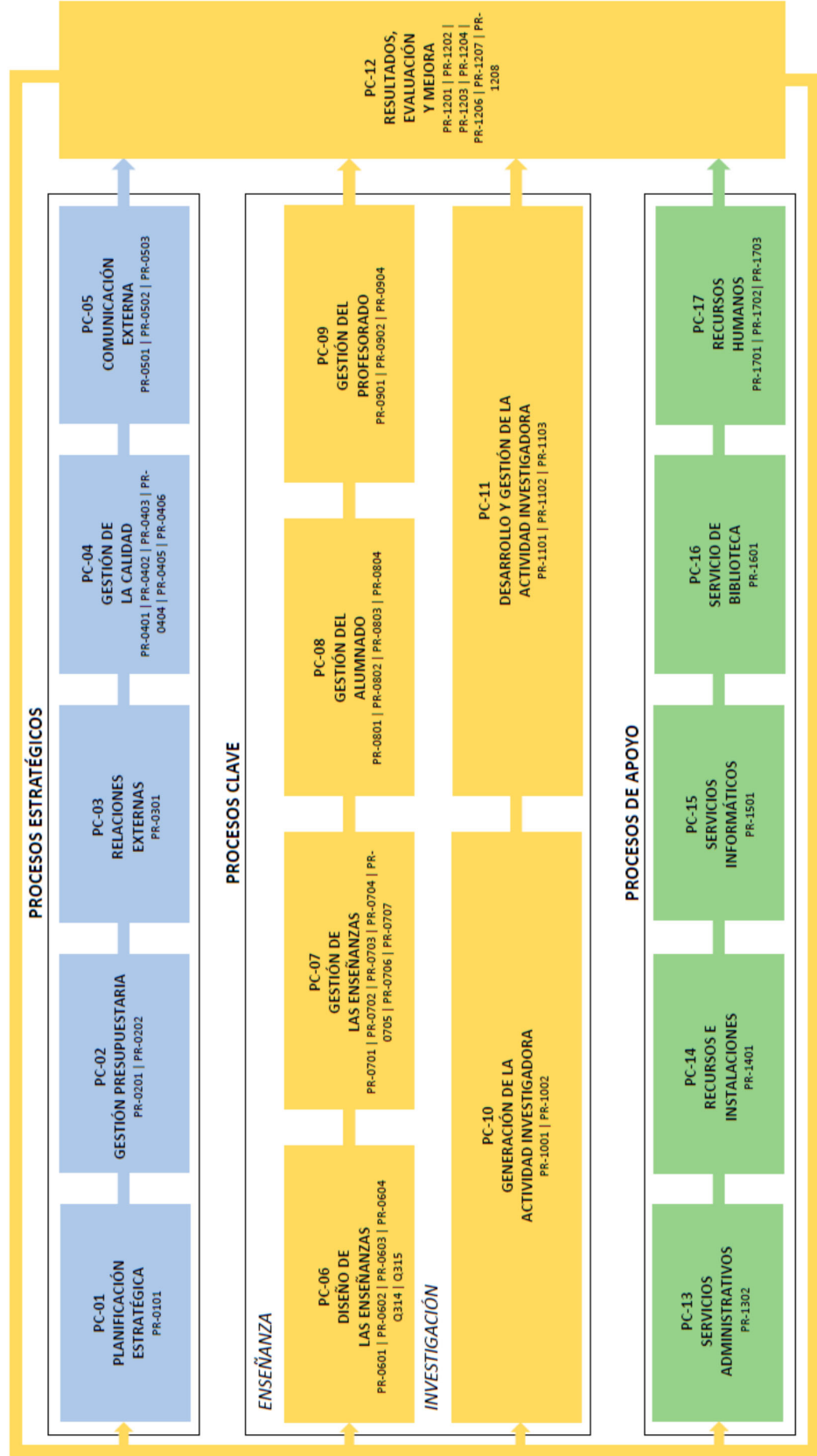


c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

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<br>Coordinadores de titulación<br>Profesorado<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios |
| GRUPOS DE INTERÉS   |  |
| Todos   |  |
| ENTRADAS  | SALIDAS  |
| Normativa<br>Directrices del Ministerio de Defensa (DIGEREM)  | Plan de actuación plurianual<br>Plan de acción anual   |
| SUBPROCESOS   |  |
| PC-0101 Planificación estratégica: plan de actuación plurianual<br>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.<br>Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores.                         |  |
| REGISTROS   |  |
| RE-0101 Plan de actuación plurianual.<br>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.<br>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<br>Coordinadores de titulación<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios |  |
| GRUPOS DE INTERÉS   |  |   |  |
| Todos   |  |   |  |
| ENTRADAS  |  | SALIDAS   |  |
| Normativa<br>Fondos externos  |  | Presupuesto general<br>Compras<br>Nóminas   |  |
| SUBPROCESOS   |  |   |  |
| PC-0201 Gestión presupuestaria: presupuesto<br>PC-0202 Gestión presupuestaria: compras  |  |   |  |
| PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS  |  | PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS   |  |
| PR-0201 Gestión de compras.<br>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.<br>Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores.  |  |   |  |
| REGISTROS   |  |   |  |
| RE-0201 Presupuesto.<br>RE-0202 Solicitud de gasto.<br>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.<br>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<br>Coordinadores de titulación<br>Profesorado<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios |  |
| GRUPOS DE INTERÉS   |  |  |  |
| Todos   |  |  |  |
| ENTRADAS  |  | SALIDAS  |  |
| Objetivos del centro<br>Planes de estudios  |  | Convenios de colaboración<br>Convenios de prácticas externas<br>Convenios de movilidad   |  |
| SUBPROCESOS   |  |  |  |
| PC-0301 Relaciones externas: convenios<br>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.<br>IN-0303 Nº nuevos convenios firmados.<br>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)  |  |  |  |



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: 26 / 59     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 16/01/2024 10:43:00 |   |

**14.4. PC-04 Gestión de la calidad**

| NOMBRE  | TIPO   |
|---|--|
| GESTIÓN DE LA CALIDAD   | Proceso estratégico  |
| <b>MISIÓN</b>   |  |
| 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.  |  |
| <b>PROPIETARIO</b>  | <b>PARTICIPANTES</b>   |
| Subdirector   | Equipo Directivo<br>Profesorado<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios  |
| <b>GRUPOS DE INTERÉS</b>  |  |
| Todos   |  |
| <b>ENTRADAS</b>   | <b>SALIDAS</b>   |
| Normativa vigente<br>Exigencias del alumnado<br>Necesidades de la sociedad  | Sistema de Garantía de Calidad<br>Sistema documental<br>Informes<br>Datos e indicadores<br>Certificaciones   |
| <b>SUBPROCESOS</b>  |  |
| PC-0401 Gestión de la calidad: manual de calidad<br>PC-0402 Gestión de la calidad: política de calidad<br>PC-0403 Gestión de la calidad: objetivos de calidad<br>PC-0404 Gestión de la calidad: órganos de calidad<br>PC-0405 Gestión de la calidad: datos, información y documentación<br>PC-0406 Gestión de la calidad: herramientas<br>PC-0407 Gestión de la calidad: procedimientos e instrucciones<br>PC-0408 Gestión de la calidad: certificación<br>PC-0409 Gestión de la calidad: grupos de interés<br>PC-0410 Gestión de la calidad: revisión del Sistema<br>PC-0411 Gestión de la calidad: gestión de mejoras |  |
| <b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>   | <b>PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS</b>   |
| PR-0402 Elaboración, difusión y revisión de la política y objetivos de calidad.<br>PR-0403 Elaboración, seguimiento y revisión de objetivos y planes de acción.<br>PR-0404 Revisión del Sistema de Garantía de Calidad.<br>PR-0405 Realización de auditorías internas del Sistema de Garantía de Calidad.<br>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.<br>Q212 Elaboración del Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario.<br>Q214 Elaboración y seguimiento del Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario. |
| <b>RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE</b>   |  |

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.<br>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><b>INDICADORES DE PROCESO</b></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><b>REGISTROS</b></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.<br>Zaragoza. | 16/01/2024 10:43:00 |   |

**14.5. PC-05 Comunicación externa**

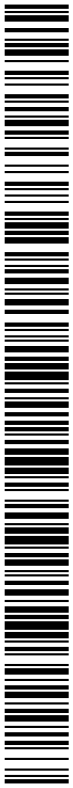
| NOMBRE   |  | TIPO  |  |
|--|--|---|--|
| COMUNICACIÓN EXTERNA   |  | Proceso estratégico   |  |
| MISIÓN   |  |   |  |
| Gestionar la difusión adecuada y eficaz de las actividades e hitos del centro hacia colectivos externos específicos y el público general para mantener una imagen positiva del mismo y rendir cuentas ante la sociedad mediante una política de transparencia. |  |   |  |
| PROPIETARIO  |  | PARTICIPANTES   |  |
| Director   |  | Equipo Directivo<br>Coordinador de comunicación externa<br>Coordinadores de titulación<br>Profesorado<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios |  |
| GRUPOS DE INTERÉS  |  |   |  |
| Todos  |  |   |  |
| ENTRADAS   |  | SALIDAS   |  |
| Acontecimientos y proyectos<br>Directrices sobre información pública   |  | Notas de prensa<br>Apariciones en medios de comunicación<br>Página web<br>Anuncios de empleo<br>Memoria Académica<br>Memoria de Responsabilidad Social                |  |
| SUBPROCESOS  |  |   |  |
| PC-0501 Comunicación externa: página web<br>PC-0502 Comunicación externa: redes sociales<br>PC-0503 Comunicación externa: prensa<br>PC-0504 Comunicación externa: memorias anuales<br>PC-0505 Comunicación externa: información pública                        |  |   |  |
| PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS   |  | PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS   |  |
| PR-0501 Gestión de la información pública de las titulaciones oficiales.<br>PR-0502 Gestión de la comunicación externa.<br>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.<br>IN-0504 Valoración de información pública de titulaciones oficiales.<br>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.<br>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.<br>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<br>Coordinadores de titulación<br>Profesorado<br>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<br>Necesidades del Ejército de Tierra<br>Nuevas tendencias en la educación   |  | Nuevos planes de estudios<br>Memorias de verificación<br>Informes de verificación favorables<br>Autorizaciones para la puesta en marcha<br>Informes de modificación favorables |  |
| SUBPROCESOS  |  |  |  |
| PC-0601 Diseño de las enseñanzas: acceso y admisión<br>PC-0602 Diseño de las enseñanzas: competencias y resultados de aprendizaje<br>PC-0603 Diseño de las enseñanzas: metodologías<br>PC-0604 Diseño de las enseñanzas: plan de estudios y contenidos   |  |  |  |
| PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS   |  | PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS  |  |
| PR-0601 Diseño de nuevas titulaciones oficiales.<br>PR-0602 Realización de modificaciones en titulaciones oficiales.<br>PR-0603 Definición de perfiles de ingreso y egreso.<br>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<br>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<br>Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores  |
| <b>REGISTROS</b>  |
| RE-0603 Memorias de verificación<br>RE-0604 Informes de verificación de titulaciones oficiales<br>RE-0605 Informes de aprobación de modificaciones de titulaciones oficiales<br>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.<br>Zaragoza. | 16/01/2024 10:43:00 |   |




**14.7. PC-07 Gestión de las enseñanzas**

| NOMBRE  | TIPO   |
|---|--|
| GESTIÓN DE LAS ENSEÑANZAS   | Proceso clave  |
| <b>MISIÓN</b>   |  |
| 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<br>Coordinadores de titulación  | Equipo Directivo<br>Coordinador de TFG y Prácticas externas<br>Profesorado<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios   |
| <b>GRUPOS DE INTERÉS</b>  |  |
| Alumnado<br>Personal docente e investigador (PDI)<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS)<br>Patronato  | Universidad de Zaragoza<br>Academia General Militar<br>Ministerio de Defensa<br>Agencia de Calidad y Prospectiva de Aragón (ACPUA)   |
| ENTRADAS  | SALIDAS  |
| Normativa<br>Planes de estudios<br>Espacios, recursos y servicios<br>Alumnos  | Programas formativos<br>Guías Docentes<br>Actividades formativas<br>Satisfacción de los grupos de interés  |
| <b>SUBPROCESOS</b>  |  |
| PC-0701 Gestión de las enseñanzas: planificación<br>PC-0702 Gestión de las enseñanzas: innovación docente<br>PC-0703 Gestión de las enseñanzas: evaluación<br>PC-0704 Gestión de las enseñanzas: actividades complementarias<br>PC-0705 Gestión de las enseñanzas: trabajo fin de estudios<br>PC-0706 Gestión de las enseñanzas: prácticas externas<br>PC-0707 Gestión de las enseñanzas: movilidad internacional<br>PC-0708 Gestión de las enseñanzas: materiales didácticos |  |
| PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS  | PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS  |
| PR-0701 Organización de metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación<br>PR-0702 Gestión del programa de movilidad internacional<br>PR-0703 Gestión de las prácticas externas<br>PR-0704 Gestión de proyectos de innovación docente<br>PR-0705 Organización del Trabajo Fin de Máster<br>PR-0706 Gestión y planificación académica<br>PR-0707 Organización del Trabajo Fin de Grado   | Q311 Gestión y evaluación de los practicum<br>Q312_1 Gestión de la movilidad internacional de los estudiantes de Grado, Máster Universitario y Doctorado<br>Q313 Extinción de enseñanzas de Grado, Máster Universitario y Doctorado<br>Q316 Planificación de la docencia y de elaboración de las Guías Docentes<br>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<br>IN-0714 Satisfacción del alumnado con la enseñanza<br>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<br>RE-0702 Autorización de depósito del Trabajo Fin de Grado<br>RE-0703 Convocatoria de defensa de Trabajo Fin de Grado<br>RE-0704 Informe de evaluación de Trabajo Fin de Grado de miembro del Tribunal<br>RE-0705 Informe anual de indicadores de la asignatura Trabajo Fin de Grado<br>RE-0706 Acta del tribunal del Trabajo Fin de Grado<br>RE-0709 Convocatoria de proyectos de innovación docente<br>RE-0710 Solicitud de proyecto de innovación docente<br>RE-0711 Valoración de proyectos de innovación docente<br>RE-0712 Aceptación de la ayuda para proyectos de innovación docente<br>RE-0713 Memoria final de proyecto de innovación docente<br>RE-0714 Informe de prácticas externas del director militar<br>RE-0715 Encuesta de satisfacción con la movilidad outgoing<br>RE-0716 Encuesta de satisfacción con la movilidad incoming<br>RE-0717 Acuerdo de aprendizaje para el reconocimiento de créditos de programas de movilidad<br>RE-0718 Informe de Trabajo Fin de Grado del Director Militar<br>RE-0719 Solicitud de un conferenciante en la asignatura<br>RE-0720 Solicitud de depósito de Trabajo Fin de Grado<br>RE-0721 Propuesta de Trabajo Fin de Máster<br>RE-0722 Listado de propuestas y asignación de directores de Trabajos Fin de Máster<br>RE-0723 Plantilla de evaluación del Trabajo Fin de Grado<br>RE-0724 Cronograma anual de actividades<br>RE-0725 Calendario de actividades<br>RE-0726 Encuadramiento de profesores<br>RE-0727 Encuadramiento de alumnos y grupos<br>RE-0728 Horario de curso<br>RE-0729 Calendario de exámenes<br>RE-0730 Solicitud de revisión de examen por tribunal<br>RE-0731 Resoluciones de tribunales<br>RE-0732 Trabajo fin de Grado<br>RE-0733 Trabajo fin de Máster<br>RE-0734 Pruebas de evaluación del alumnado<br>RE-0735 Resultados de encuestas de satisfacción con la titulación<br>RE-0736 Solicitud y aval para matrícula de honor en TFG<br>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.<br>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<br>Coordinadores de titulación<br>Profesorado<br>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<br>Alumnos<br>Servicios y recursos  |  | Alumnos y graduados satisfechos<br>Resultados académicos que cumplen expectativas  |  |
| SUBPROCESOS   |  |  |  |
| PC-0801 Gestión del alumnado: admisión y matriculación<br>PC-0802 Gestión del alumnado: reconocimiento de créditos<br>PC-0803 Gestión del alumnado: orientación<br>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<br>IN-0821 % bajas producidas<br>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 |   |



c444c2129161c2900242a21a7fabc8ff

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

|   |
|---|
| 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>


FC-0408-02

36

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| 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.<br>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<br>Gerente<br>Profesor-secretario  |  | Equipo Directivo<br>Coordinadores de titulación<br>Profesorado<br>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<br>Planes de estudios<br>Exigencias del alumnado   |  | Plan de ordenación docente<br>Actividades formativas impartidas<br>Proyectos de innovación docente<br>Plan de formación interna<br>Resultados académicos que cumplen las expectativas |  |
| SUBPROCESOS  |  |   |  |
| PC-0901 Gestión del profesorado: horarios<br>PC-0902 Gestión del profesorado: evaluación del desempeño<br>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<br>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)<br>IN-0902 % ECTS impartidos por Contratado Doctor / Ayudante Doctor (Máster)<br>IN-0922 Satisfacción del alumnado con el profesorado (Grado)<br>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  |
| <b>REGISTROS</b>   |
| RE-0902 Anuncio de convocatorias de concurso de contratación de personal docente e investigador<br>RE-0903 Bases para convocatoria de concurso para la modalidad de Contratado Doctor<br>RE-0904 Bases para convocatoria de concurso para la modalidad de Ayudante Doctor<br>RE-0905 Bases para convocatoria de concurso para la modalidad de Profesor Asociado<br>RE-0906 Bases para convocatoria de concurso por procedimiento de urgencia<br>RE-0907 Cuestionario sobre la actividad docente del profesorado<br>RE-0908 Encargo de actividad de apoyo a la gestión<br>RE-0909 Nombramiento de coordinador de Grado/Máster Universitario<br>RE-0910 Cese de coordinador de Grado/Máster Universitario<br>RE-0911 Certificado de docencia (sin contrato)<br>RE-0912 Certificado de docencia<br>RE-0913 Certificado de orientación académica<br>RE-0914 Certificado de coordinación de asignatura<br>RE-0915 Certificado de tutoría de prácticas externas<br>RE-0916 Certificado de dirección académica de Trabajo Fin de Grado<br>RE-0917 Certificado de miembro de tribunal del Trabajo Fin de Grado<br>RE-0918 Certificado de dirección académica de Trabajo Fin de Máster<br>RE-0919 Certificado de miembro de tribunal evaluador del Trabajo Fin de Máster<br>RE-0920 Ficha de profesor ODILE (UNIZAR)<br>RE-0921 Solicitud de certificados<br>RE-0922 Curriculum candidato profesor contratado doctor<br>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.<br>Zaragoza. | 16/01/2024 10:43:00 |   |


**14.10. PC-10 Generación de la actividad investigadora**

| NOMBRE   | TIPO   |
|--|--|
| <b>GENERACIÓN DE LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA</b>  | Proceso clave  |
| <b>MISIÓN</b>  |  |
| 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.  |  |
| <b>PROPIETARIO</b>   | <b>PARTICIPANTES</b>   |
| Director<br>Gerente<br>Coordinador OPID  | Equipo directivo<br>Profesorado<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios<br>Investigadores externos |
| <b>GRUPOS DE INTERÉS</b>   |  |
| Personal docente e investigador (PDI)<br>Patronato; Universidad de Zaragoza<br>Academia General Militar  | Ministerio de Defensa<br>Sociedad<br>Entidades colaboradoras   |
| <b>ENTRADAS</b>  | <b>SALIDAS</b>   |
| Normativa<br>Líneas de investigación de interés para las FAS, la paz, la seguridad y la defensa<br>Necesidades de la sociedad<br>Convocatorias   | Líneas de investigación institucionales<br>Grupos de investigación<br>Proyectos de investigación                           |
| <b>SUBPROCESOS</b>   |  |
| PC-1001 Generación de la actividad investigadora: líneas de investigación<br>PC-1002 Generación de la actividad investigadora: creación grupos<br>PC-1003 Generación de la actividad investigadora: solicitudes de proyectos   |  |
| <b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>  | <b>PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS</b>   |
| PR-1001 Solicitud de proyectos de investigación<br>PR-1002 Identificación de líneas de investigación   | No aplica  |
| <b>RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE</b>  |  |
| No procede   |  |
| <b>INDICADORES DE PROCESO</b>  |  |
| IN-1001 Nº grupos de investigación propios<br>IN-1002 % grupos de investigación propios reconocidos<br>IN-1010 % éxito en convocatorias<br>IN-1017 Nuevos fondos externos de investigación captados<br>Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores |  |
| <b>REGISTROS</b>   |  |
| 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.<br>Zaragoza. | 16/01/2024 10:43:00 |   |

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

| NOMBRE  | TIPO   |
|---|--|
| <b>DESARROLLO Y GESTIÓN DE LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA</b>   | Proceso clave  |
| <b>MISIÓN</b>   |  |
| 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.                       |  |
| <b>PROPIETARIO</b>  | <b>PARTICIPANTES</b>   |
| Director<br>Subdirector<br>Gerente<br>Coordinador OPID  | Equipo directivo<br>Profesorado<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios<br>Investigadores externos |
| <b>GRUPOS DE INTERÉS</b>  |  |
| Personal docente e investigador (PDI)<br>Patronato<br>Universidad de Zaragoza<br>Academia General Militar   | Ministerio de Defensa<br>Entidades colaboradoras<br>Sociedad   |
| <b>ENTRADAS</b>   | <b>SALIDAS</b>   |
| Normativa<br>Líneas de investigación de interés para las FAS, la paz, la seguridad y la defensa<br>Convocatorias internas y externas  | Actividad investigadora<br>Proyectos de investigación<br>Producción científica<br>Acciones de difusión                     |
| <b>SUBPROCESOS</b>  |  |
| PC-1101 Desarrollo y gestión de la actividad investigadora: gestión grupos<br>PC-1102 Desarrollo y gestión de la actividad investigadora: gestión proyectos<br>PC-1103 Desarrollo y gestión de la actividad investigadora: difusión resultados                      |  |
| <b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>   | <b>PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS</b>   |
| PR-1101 Creación y gestión de grupos de investigación<br>PR-1102 Desarrollo de la actividad investigadora   | No aplica  |
| <b>RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE</b>   |  |
| No procede  |  |
| <b>INDICADORES DE PROCESO</b>   |  |
| IN-1101 Nº proyectos de investigación vigentes<br>IN-1110 Nº artículos científicos en revistas indexadas/PDI EJC<br>IN-1112 Nº congresos y ponencias científicas/PDI EJC<br>Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores |  |
| <b>REGISTROS</b>  |  |
| RE-1101 Solicitud de autorización para la participación en proyectos<br>RE-1102 Ficha de justificación económica de gastos de proyectos<br>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.<br>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.<br>Zaragoza. | 16/01/2024 10:43:00 |   |

**14.12. PC-12 Resultados, evaluación y mejora**

| NOMBRE   | TIPO   |
|--|--|
| <b>RESULTADOS, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>   | Proceso clave  |
| <b>MISIÓN</b>  |  |
| 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<br>Coordinadores de titulaciones<br>Coordinador de OPID<br>Profesorado<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios  |
| <b>GRUPOS DE INTERÉS</b>   |  |
| Todos  |  |
| ENTRADAS   | SALIDAS  |
| Resultados del Sistema de Garantía de Calidad  | Informes<br>Planes de acción<br>Datos e indicadores  |
| <b>SUBPROCESOS</b>   |  |
| PC-1201 Resultados, evaluación y mejora: indicadores<br>PC-1202 Resultados, evaluación y mejora: evaluación del desempeño<br>PC-1203 Resultados, evaluación y mejora: seguimiento titulaciones<br>PC-1204 Resultados, evaluación y mejora: acreditación titulaciones<br>PC-1205 Resultados, evaluación y mejora: inserción laboral   |  |
| PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS   | PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS  |
| PR-1201 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales<br>PR-1202 Gestión, análisis y difusión de los resultados académicos<br>PR-1203 Análisis de inserción laboral de los egresados<br>PR-1204 Evaluación y mejora de la actividad investigadora<br>PR-1205 Evaluación del personal técnico, de gestión y de administración y servicios<br>PR-1206 Gestión y análisis de indicadores<br>PR-1207 Evaluación y mejora del desempeño docente<br>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<br>Q214 Actuación de la Comisión de Garantía de Calidad y de aprobación de modificaciones, directrices y planes de innovación y mejora del título<br>Q222 Análisis de satisfacción de los estudiantes con la titulación de Grado o Máster<br>Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PTGAS implicados en la titulación<br>Q224 Seguimiento de la inserción laboral de los egresados<br>Q231 Sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título<br>Q311 Gestión y evaluación de los practicum<br>Q315 Renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales<br>Q511 Valoración de la actividad docente del PDI |
| <b>OTRA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA</b>   |  |


|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| 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>  |
| <b>RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE</b>  |
| <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>  |
| <b>INDICADORES DE PROCESO</b>  |
| <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>   |
| <b>REGISTROS</b>   |
| <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.<br>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<br>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<br>Procedimientos   |  | Gestiones ejecutadas   |  |
| SUBPROCESOS   |  |  |  |
| PC-1301 Servicios administrativos: secretaría académica<br>PC-1302 Servicios administrativos: secretaría dirección<br>PC-1303 Servicios administrativos: gestión<br>PC-1304 Servicios administrativos: apoyo subdirección<br>PC-1305 Servicios administrativos: conserjería |  |  |  |
| PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS  |  | PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS  |  |
| PR-1301 Gestión de los recursos humanos<br>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<br>Criterio 3.3: Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios   |  |  |  |
| INDICADORES DE PROCESO  |  |  |  |
| IN-1301 Satisfacción del alumnado con los servicios administrativos<br>IN-1302 Satisfacción del profesorado con los servicios administrativos<br>Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores                                    |  |  |  |
| REGISTROS   |  |  |  |
| RE-1302 Reclamación<br>RE-1303 Resolución de reclamación<br>RE-1304 Instancia al Director (solicitud/reclamación)<br>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   |
|--|--|
| <b>RECURSOS E INSTALACIONES</b>  | Proceso de apoyo   |
| <b>MISIÓN</b>  |  |
| 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.  |  |
| <b>PROPIETARIO</b>   | <b>PARTICIPANTES</b>   |
| Gerente  | Equipo Directivo<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios<br>Proveedores externos   |
| <b>GRUPOS DE INTERÉS</b>   |  |
| Alumnado<br>Personal docente e investigador (PDI)<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS)<br>Patronato   | Academia General Militar<br>Ministerio de Defensa<br>Agencia de Calidad y Prospectiva de Aragón (ACPUA)<br>Proveedores                                 |
| <b>ENTRADAS</b>  | <b>SALIDAS</b>   |
| Normativa<br>Necesidades de los planes de estudios<br>Necesidades de los proyectos de investigación<br>Necesidades de los servicios de apoyo   | Espacios docentes<br>Recursos de enseñanza-aprendizaje<br>Espacios y recursos para la investigación<br>Espacios y recursos para los servicios de apoyo |
| <b>SUBPROCESOS</b>   |  |
| PC-1401 Recursos e instalaciones: mantenimiento instalaciones<br>PC-1402 Recursos e instalaciones: gestión espacios y recursos<br>PC-1403 Recursos e instalaciones: recursos físicos y materiales<br>PC-1404 Recursos e instalaciones: laboratorios  |  |
| <b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>  | <b>PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS</b>   |
| PR-1401 Gestión de los espacios, materiales y recursos   | No aplica  |
| <b>RELACIÓN CRITERIOS PROGRAMA PACE</b>  |  |
| Criterio 3.3: Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios   |  |
| <b>INDICADORES DE PROCESO</b>  |  |
| IN-1401 Satisfacción del alumnado de Grado con los espacios, recursos y materiales<br>IN-1402 Satisfacción del profesorado de Grado con los espacios, recursos y materiales<br>IN-1403 Tiempo medio de reparación en recursos e instalaciones<br>Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores |  |
| <b>REGISTROS</b>   |  |
| 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.<br>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.<br>Zaragoza. | 16/01/2024 10:43:00 |   |

**14.15. PC-15 Servicios informáticos**

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

**14.16. 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<br>Coordinador de Biblioteca   |  | Equipo Directivo<br>Coordinación de Grado<br>Coordinación de Máster<br>Coordinación de Investigación |  |
| GRUPOS DE INTERÉS  |  |  |  |
| Alumnado<br>Personal docente e investigador (PDI)  |  | Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS)<br>Academia General Militar     |  |
| ENTRADAS   |  | SALIDAS  |  |
| Necesidades de profesores, investigadores y alumnos<br>Recursos bibliotecarios   |  | Fondos bibliotecarios<br>Información<br>Formación para usuarios                                      |  |
| SUBPROCESOS  |  |  |  |
| PC-1601 Servicio de biblioteca: servicios<br>PC-1602 Servicio de biblioteca: fondos<br>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<br>IN-1603 Satisfacción del alumnado con la biblioteca<br>Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores |  |  |  |
| REGISTROS  |  |  |  |
| RE-1601 Registro de fondos bibliotecarios<br>RE-1602 Registro de préstamos<br>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.<br>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<br>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   |  |   |  |



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: 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 |   |

|   |
|---|
| <p>RE-1703 Solicitud de formación</p> <p>RE-1704 Registro de formación realizada</p> <p>RE-1705 Resultados encuesta de satisfacción del PDI</p> <p>RE-1706 Resultados encuestas de satisfacción del PTGAS</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: 50 / 59     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>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  |
|---|---|--|
| <b>Criterio 1.1: Establecimiento de una cultura de calidad</b>          | 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             |   |  |
| <b>Criterio 2.1: Garantía de la calidad de los programas formativos</b> | 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         |   |  |
| <b>Criterio 3.1: Orientación de sus enseñanzas a los estudiantes</b>    | 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                       |
| <b>Criterio 3.2: Garantía y mejora de su personal académico y de apoyo a la docencia</b> | 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 |  |
| <b>Criterio 3.3: Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios</b>            | 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   |
| <b>Criterio 4.1: Análisis de los resultados</b>  | 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                  |
| <b>Criterio 5.1: Análisis y uso de la información generada</b>                           | 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>

|  |   |
|--|---|
| <b>Criterio 5.2: Publicación de la información sobre sus actividades y programas</b> | 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:

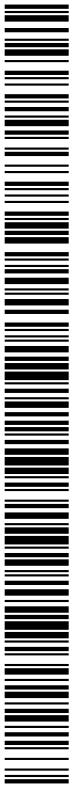
1. **RELEVANTES** para el seguimiento, evaluación y mejora del CUD y de sus titulaciones.
2. Datos **FIABLES** que reflejan la realidad
3. Relativamente **CÓMODOS** de recoger, calcular o procesar
4. **SOSTENIBLES** en el tiempo para proporcionar un seguimiento a lo largo del tiempo


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.<br>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.<br>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.<br>Zaragoza. | 16/01/2024 10:43:00 |   |