24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD 2023

Centro Universitario de la Defensa Zaragoza

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 4

2. PLAN DE ACTUACIÓN PLURIANUAL 5

2.1. Revisión Plan de Acción Anual 2023 5

2.2. Seguimiento Plan de Actuación Plurianual 2022-2024 7

3. OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANES DE ACCIÓN 8

3.1. Revisión Objetivos de Calidad 2023 8

3.2. Revisión PAIM Grado GIOR 2022-2023 9

3.3. Revisión PAIM Máster MDGA 2022-2023 11

3.4. Revisión Plan de Acción de Investigación 2023 12

4. INDICADORES 15

4.1. Cuadro de indicadores de proceso 15

4.2. Indicadores de proceso que no alcanzan su valor umbral 16

4.3. Otros indicadores que no alcanzan su valor umbral 16

5. RECLAMACIONES, INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS 17

5.1. Asuntos recogidos, gestionados y cerrados 17

5.2. Fuentes de información/grupos interés 18

5.3. Categorías de asuntos recogidos 19

5.4. Reclamaciones 19

6. REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD 20

6.1. Revisión periódica de la Política de Calidad 20

6.2. Historial de revisiones de la Política de Calidad 20

7. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA 20

7.1. Acciones de mejora 20

7.2. Recomendaciones 22

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

7.3. Puntos fuertes 24
8. INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA 25
8.1. Recomendaciones 25
8.2. Puntos fuertes 28
9. GRUPOS DE INTERÉS 28
9.1. Participación en el Sistema de Garantía de Calidad 28
9.2. Satisfacción de grupos de interés 29
10. INFORMACIÓN PÚBLICA 31
10.1. Mejoras implantadas durante 2023 31
10.2. Valoración cumplimiento de directrices Programa PACE sobre la información pública 31
11. MODIFICACIONES EN EL SISTEMA 32
11.1. Nuevos procedimientos 32
11.2. Revisión de procedimientos 33
11.3. Eficacia de las modificaciones implantadas en el Sistema 34
11.4. Propuestas de mejora en el Sistema de Garantía de Calidad 35
12. OBJETIVOS DE CALIDAD 2024 37
APROBACIÓN INFORME DE REVISIÓN 40

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

1. INTRODUCCIÓN

Este proceso de **revisión del Sistema de Garantía de Calidad** del Centro Universitario de la Defensa (CUD) para el año 2023 se ha llevado a cabo según lo establecido por el **Manual de Calidad** y siguiendo los pasos definidos por el **PR-0404 Procedimiento para la revisión del Sistema de Garantía de Calidad**.

A lo largo del 2023 se ha continuado con la implantación y consolidación del **Sistema de Garantía de Calidad** en el CUD con el objetivo de preparar este para el proceso de certificación del programa PACE de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA). En este sentido se han elaborado y aprobado los últimos procedimientos que forman parte del Sistema y se ha comprobado la consolidación y funcionamiento de los procedimientos implantados anteriormente para así realizar las modificaciones y mejoras consideradas pertinentes para ajustar el Sistema a los requisitos del programa PACE.

Para llevar a cabo este proceso de comprobación se ha realizado la primera auditoría interna del CUD y también se he recibido el equipo auditor de la Universidad de Zaragoza quien ha realizado la auditoría interna prevista por la universidad para todos sus centros propios y adscritos antes de solicitar la certificación de sus Sistemas. En ambos casos, las propuestas de mejora y recomendaciones de los informes correspondientes han conducido a la implantación de una serie de modificaciones en el **Sistema de Garantía de Calidad** del CUD.

Durante 2023 se ha revisado el papel de la **Comisión del Calidad** del centro en el **Sistema de Garantía de Calidad**, ampliando su composición, potenciando sus funciones y competencias y estableciendo reuniones más frecuentes para garantizar un seguimiento más cercano del Sistema y, por tanto, una mayor participación de los grupos de interés en los procesos correspondientes y en la toma de decisiones.

La puesta en marcha de la nueva página web del CUD se ha llevado a cabo teniendo en cuenta los requisitos del Programa PACE en cuanto a la información pública disponible sobre las titulaciones oficiales impartidas por lo que se ha conseguido mejorar la calidad de la información y subsanar algunas de las deficiencias presentes en la página web anterior.

En cuanto al proceso de revisión del Sistema, se ha optado por cerrar el proceso y publicar el **Informe de Revisión** en el mes de enero para así disponer de los datos e indicadores que se recogen al final del año natural. Por tanto, a partir del actual proceso de revisión, el **Informe de Revisión** corresponderá al año natural en vez de al curso académico. Se han realizado también cambios en la organización y estructura del Informe de Revisión del Sistema con el fin de aportar más información de utilidad para la toma de decisiones.

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

Otras mejoras implantadas en el **SGC** incluyen: la incorporación de subprocesos en cada proceso para facilitar la organización de ciertos elementos del Sistema; modificaciones en el **Registro de mejoras** para mejorar la gestión de las reclamaciones, incidencias y sugerencias; la implantación del proceso de evaluación del desempeño del PTGAS y el lanzamiento de procesos propios para el análisis de inserción laboral de los egresados.

Tal y como marca el procedimiento correspondiente, este **Informe de Revisión** se cierra con los **Objetivos de Calidad** para el año 2024 incluyendo, como novedad, objetivos de las áreas operativas del centro que anteriormente no definían formalmente acciones de mejora.

2. PLAN DE ACTUACIÓN PLURIANUAL

2.1. Revisión Plan de Acción Anual 2023

Revisión definitiva de los objetivos específicos definidos para el 2023 como despliegue anual del Plan de Actuación Plurianual 2022-2024.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2023	SITUACIÓN FINAL	RESULTADO FINAL
OE.1. Desarrollar el proceso de verificación de la nueva titulación de grado, específica para la formación de los oficiales del E.T., con base en la actualización de las competencias establecidas por Jefe de Estado Mayor y la normativa universitaria vigente.	Se ha completado el proceso completo para la verificación del Grado con resultados de informes favorables por parte de la ACPUA y Consejo de Universidades. Aprobado por Gobierno de Aragón el 8 de noviembre de 2023.	**Indicador OG.01/OE.01:** Propuesta aprobada por UNIZAR | **Resultado previsto:** Si | **Resultado final:** Si | **Cumplimiento:** ●
		Indicador OG.01/OE.01: Propuesta con verificación favorable | **Resultado previsto:** Si | **Resultado final:** Si | **Cumplimiento actual:** ●
OE.02. Continuar las acciones para la actualización y mejora de la docencia y el aprendizaje; la implantación del plan de innovación docente y de formación del profesorado (con CIFICE y EMCE) y, con la concesión de la Carta Erasmus, iniciar acciones para la movilidad y la cooperación en el marco de la iniciativa Emilyo.	Resultados de acciones del OG.01: Guías docentes actualizadas según directrices. Evaluación continua aplicada. % de alumnos que aprueba por evaluación continua. % de profesorado con evaluación "positiva destacada" y "positiva.	**Indicador OG.01.:** Nº guías docentes actualizadas según directrices establecidas | **Resultado previsto:** 100% | **Resultado final:** 100% | **Cumplimiento:** ●
		Indicador OG.01: Nº guías docentes con evaluación continua aplicada | **Resultado previsto:** 100% | **Resultado final:** 100% | **Cumplimiento:** ●
		Indicador OG.01: Tasa de éxito | **Resultado previsto:** 89% | **Resultado final:** 93,8% | **Cumplimiento:** ●
		Indicador OG.01.: Tasa de rendimiento | **Resultado previsto:** 86,8% | **Resultado final:** 93,3% | **Cumplimiento:** ●
		Indicador OG.01: Tasa de eficiencia | **Resultado previsto:** 91,6% | **Resultado final:** 91,1% | **Cumplimiento:** ●
		Indicador OG.01/OE.02: Nº de aprobados en las asignaturas básicas de primer curso. | **Resultado previsto:** 75-80% o superior | **Resultado final:** MAT I (93,33%; FIS I (80,33%); EGDAO (85,45%); FAE (99,34%); QUIM (78,34%); MAT II (94,20%); FIS II 87,07%) y LENG INGLESA (100%) | **Cumplimiento:** ●

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

		Indicador OG.01/OE.02: % Positiva destacada y % Positiva | **Resultado previsto:** 70-75% de evaluaciones "positivas destacadas" | **Resultado final:** 69,32% | **Cumplimiento:** ●
		Indicador OG.01/OE.02: Media encuesta de evaluación de la docencia | **Resultado previsto:** 4 sobre 5. Tasa de respuesta 82,0% | **Resultado final:** 3,89 | **Cumplimiento:** ●
	El plan de formación e innovación docente ha continuado en el curso 2022-2023. Programa EMCE: 5 docentes lo han cursado Programa CIFICE: 51 Nº de docentes IPs de Proyectos de Innovación docente: 14 (II Convocatoria del CUD)	**Indicador OG.01/OE.02.:** Nº de profesores que han realizado cursos y/o son IPs de proyectos de innovación docente. | **Resultado previsto:** 40 docentes | **Resultado final:** 65 (51+14) | **Cumplimiento:** ● | (recogido en PAIM)
	Se ha obtenido la Carta Erasmus para el CUD-AGM y se han iniciado acciones para establecer acuerdos bilaterales.	**Indicador OG.01./.E.02.:** Carta Erasmus concedida | **Resultado previsto:** Sí | **Resultado final:** Sí | **Cumplimiento:** ●
OE.03. Tramitar con la Universidad de Zaragoza la verificación de la memoria realizada para el Master universitario en Administración económica y Logística en el ámbito de la Defensa, y preparar la implantación del mismo cuando sea aprobado. Seguidamente iniciar el proceso para implantación de un programa de doctorado con la Escuela de Doctorado de la universidad de Zaragoza.	Se ha completado el proceso completo para la verificación del Máster con resultados de informes favorables por parte de la ACPUA y Consejo de Universidades. Aprobado por Gobierno de Aragón el 8 de noviembre de 2023. Primera reunión con la Escuela de Doctorado mantenida el viernes 20 de octubre de 2023. Presentar propuesta de Doctorado del CUD al rectorado de la Universidad de Zaragoza siguiendo el protocolo establecido para su aprobación.	**Indicador OG.02:** Propuesta de Máster aprobada por UNIZAR | **Resultado previsto:** Si | **Resultado final:** Si | **Cumplimiento:** ●
		Indicador OG.02: Propuesta de Máster con verificación favorable | **Resultado previsto:** Si | **Resultado final:** Si | **Cumplimiento:** ●
		Indicador OG.02: Propuesta de Doctorado aprobada por UNIZAR | **Resultado previsto:** Si | **Resultado final:** Si | **Cumplimiento:** ●
OE.04. Planificar el calendario del próximo curso y renovar el diseño de los horarios de la docencia desde el enfoque del aprendizaje centrado en el estudiante, para favorecer la inclusión de las metodologías activas y la evaluación continua.	Calendario elaborado y aprobado	**Indicador OG.03:** Calendario 2023-2024 aprobado | **Resultado previsto:** Sí | **Resultado final:** Si | **Cumplimiento:** ●
OE.05. Impulsar las acciones derivadas del convenio de colaboración entre la Universidad de Zaragoza y el Centro Universitario de la Defensa para la colaboración en proyectos de investigación, para la participación en proyectos europeos y para realizar convocatorias de proyectos de investigación conjuntos de interés para las FAS y para la paz, la seguridad y la defensa.	En proceso de modificación tras informe de Ministerio de Hacienda del 9 de noviembre de 2023. Reunión celebrada con Vicerrectorado de Política Científica el 22 de noviembre de 2023 para acuerdo de la modificación.	**Indicador OG.04:** Plan de promoción de la investigación: Convenio de colaboración en proyectos conjuntos de investigación con Universidad de Zaragoza | **Resultado previsto:** Sí | **Resultado final:** pendiente | **Cumplimiento:** ●
OE.06. Proponer y canalizar acciones que permitan captar talento, mantener y consolidar un equipo docente altamente cualificado para la impartición de las titulaciones oficiales actuales y previstas.	Durante el año 2023 se han previsto un mínimo de tres convocatorias para la provisión de profesorado en el CUD en las figuras AYD, ASOC y de la OEP 2023 plazas de PPD.	**Indicador OG.05/ OE.06:** Equipo docente Nº plazas cubiertas/Nº plazas ofertadas | **Resultado previsto:** 17 plazas de AYD, 3 plazas de Asociados y nº de plazas OEP 2023 | **Resultado final:** 21 AYD, 3 ASOC y 9 CD (OEP 2023) | **Cumplimiento:** ●
OE.07. Implantar soluciones digitales para optimizar los diferentes ámbitos de gestión del CUD-AGM.	Nueva web publicada	**Indicador OG.05/OE.07.:** Nueva web implantada ajustada a normativa vigente | **Resultado previsto:** Sí | **Resultado final:** Sí | **Cumplimiento:** ●
	Diseño de sistema integrado de información, actualmente canalizado a través del Proyecto GNOS en desarrollo actualmente	**Indicador OG.06/OE.07.:** Sistema integrado de información implantado | **Resultado previsto:** Sí | **Resultado final:** pendiente (proyecto GNOSS) | **Cumplimiento:** ●
OE.08. Completar la implantación del Sistema de Gestión Interna de Calidad y llevar a cabo la	SGIC del CUD implantado 100% y publicado en la web del CUD y en la Intranet. Fue objeto de	**Indicador OG.06/OE.08.:** 100% implantado el SGIC con evidencias | **Resultado previsto:** Sí | **Resultado final:** Sí | **Cumplimiento:** ●

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

revisión previa para solicitar la certificación del mismo por el programa PACE-SGIC de ACPUA.	auditoria por Universidad de Zaragoza, el 13-14 de junio de 2023.	**Indicador OG.06/OE.08:** Solicitud del certificación del SGIC a través del programa PACE de ACPUA | **Resultado previsto:** Sí | **Resultado final:** Si | **Cumplimiento:** ●
OE.09. Visibilizar el compromiso con los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) en las guías docentes y en los proyectos de innovación docente (PIIDUZ) y de innovación estratégica en centros y titulaciones (PIET).	Actividades de RSC para el 2023: Actualización Sello de RSC 2023. Se ha obtenido el Sello de entidad RSA 2023. Espacio específico RSC creado en nueva web Proyecto de innovación docente (PIET)	**Indicador OG.07/OE.09:** 100% de acciones de RSC realizadas y publicadas en la web | **Resultado previsto:** 100% | **Resultado final:** 100% | **Cumplimiento:** ●

Indicadores definidos	23
Indicadores alcanzados	18
% CUMPLIMIENTO	**78,3%**

2.2. Seguimiento Plan de Actuación Plurianual 2022-2024

Seguimiento parcial del Plan de Actuación Plurianual 2022-2024 una vez cerrado el Plan de Acción Anual elaborado para 2023.

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO GENERAL	SITUACIÓN ACTUAL
LE.01 FORMACIÓN Y DOCENCIA LE. 01. 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.	Resultados positivos en todos los indicadores asociados al objetivo, con la excepción de Media en la Encuesta de evaluación de la docencia **Cumplimiento actual:** ●
	OG.02. Ampliar la oferta formativa con nuevas titulaciones oficiales establecidas por el Ministerio de Defensa, mediante convenios con la universidad de adscripción.	Nuevo programa de Máster Universitario verificado y autorizado, implantación prevista para 2024-2025. Programa de Doctorado pendiente de aprobación por la Universidad de Zaragoza. **Cumplimiento actual:** ●
	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.	Calendario elaborado conjuntamente y aprobado **Cumplimiento actual:** ●
LE.02 INVESTIGACIÓN LE. 02. 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.	Convenio de colaboración con la Universidad de Zaragoza para el desarrollo conjunto de proyectos de investigación, pendiente de firma. **Cumplimiento actual:** ●
LE.03 GESTIÓN LE.03. 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.	Vacantes en el claustro docente gestionados según necesidades. Nueva web implantada y sistema de información integrado (SII) en proceso de implantación. **Cumplimiento actual:** ●

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

	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.	Sistema de Garantía de la Calidad propio del CUD implantado 100% y solicitud de certificación presentada a ACPUA. **Cumplimiento actual:** ●
	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.	100% de acciones de RSC publicadas en la página web. **Cumplimiento actual:** ●

3. OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANES DE ACCIÓN

3.1. Revisión Objetivos de Calidad 2023

Revisión definitiva de los Objetivos de Calidad definidos para el año 2023.

Nº	ACCIÓN	SITUACIÓN FINAL	RESULTADO FINAL
1	Implantar buzón de sugerencias físico.	Buzón de sugerencias físico instalado y en funcionamiento en los dos edificios principales del CUD. Sólo se han recibido dos comunicados vía el Buzón, por lo que se podría valorar una campaña de sensibilización entre los grupos e interés.	**Indicador:** Nº de sugerencias recogidas y gestionadas | **Resultado previsto:** 5 | **Resultado final:** 2 | **Cumplimiento:** ●
2	Realizar la auditoría interna tal y como viene definida por el Sistema.	Auditoría interna inicial realizada e informe emitido en meses de febrero/marzo.	**Indicador:** Auditoría Interna realizada e informe emitida | **Resultado previsto:** Si | **Resultado final:** Si | **Cumplimiento:** ●
3	Organizar la recogida y archivo de evidencias de los procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad por parte de todas las áreas operativas.	Registros y evidencias recogidos y archivados para todas las áreas operativas y todos los procesos.	**Indicador:** % áreas operativas con evidencias archivadas | **Resultado previsto:** 100% | **Resultado final:** 100% | **Cumplimiento:** ●
4	Mejorar la gestión de las reclamaciones, incidencias y sugerencias procedentes de las distintas herramientas implantadas.	Gestión centralizada en Calidad mediante un documento Excel. Extractos enviados periódicamente a responsables para añadir seguimiento. Se han planteado muchas acciones a medio plazo (sobre todo aquellas procedentes de Informe de Auditoría Interna e Informe de Auditoría UNIZAR) lo que implica que no tienen que ser cerrados los asuntos necesariamente dentro del mismo ejercicio (año natural). Se puede considerar que se ha definido un valor objetivo muy alto.	**Indicador:** % de asuntos gestionados adecuadamente por los responsables de áreas operativas | **Resultado previsto:** 80% | **Resultado final:** 72,1% | **Cumplimiento:** ●
5	Mejorar la definición y alcance de las acciones específicas anuales formuladas desde los objetivos estratégicos.	Se ha mejorado el cumplimiento de las acciones programadas en el Plan de Acción Anual.	**Indicador:** % de cumplimiento de objetivos del Plan de Acción Anual 2023 | **Resultado previsto:** 75% | **Resultado final:** 78,3% | **Cumplimiento:** ●
6	Implantar el procedimiento de análisis de inserción laboral de los egresados de la titulación de Grado.	Queda pendiente la elaboración de un informe de inserción laboral con datos específicos obtenidos de las fuentes disponibles.	**Indicador:** I Informe de análisis de inserción laboral elaborado para los egresados de la titulación de Grado | **Resultado previsto:** Si | **Resultado final:** No | **Cumplimiento:** ●
7	Mejorar las tasas de respuesta del alumnado y profesorado en las encuestas de satisfacción del programa de Máster Universitario	No se ha llegado a cumplir las tasas de participación previstas en ninguna de las encuestas del Máster por lo que habrá que definir acciones específicas con la nueva	**Indicador:** Tasa de respuesta en Encuesta de satisfacción del alumnado de Máster con la titulación | **Resultado previsto:** 50,0% | **Resultado final:** 26,7% | **Cumplimiento:** ●

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

8		coordinación de Máster para mejorar la participación del alumnado durante el curso académico 2023-2024.	**Indicador:** Tasa de respuesta en Encuesta de satisfacción del alumnado de Máster con la enseñanza | **Resultado previsto:** 50% | **Resultado final:** 5,2% | **Cumplimiento:** ●
9	Asegurar un análisis adecuado de las observaciones y comentarios incluidos en las encuestas de evaluación para identificar posibles acciones de mejora.	Observaciones y comentarios agrupados por frecuencia e incluidos en el Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias para su gestión y seguimiento.	**Indicador:** Comentarios recopilados incluidos en Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias | **Resultado previsto:** Si | **Resultado final:** Si | **Cumplimiento:** ●
10	Asegurar la celebración de las reuniones delegados del programa de Máster Universitario según el calendario de planificación del SGC.	Se ha celebrado una de las dos reuniones previstas al principio del curso académico. Acta sin resumen de propuestas de mejora. Mejorar cumplimiento de planificación para próxima edición del Máster.	**Indicador:** % de reuniones previstas (2) con delgados de Máster Universitario celebradas | **Resultado previsto:** 100% | **Resultado final:** 50% | **Cumplimiento:** ●
11	Mejorar la información pública de las titulaciones disponible en la página web del centro	Nueva web del CUD lanzada en abril 2023. Revisión periódica realizada para detectar y resolver carencias.	**Indicador:** Nueva web del CUD publicada | **Resultado previsto:** Si | **Resultado final:** Si | **Cumplimiento:** ●
12			**Indicador:** Valoración cuantitativa de información pública sobre el Grado | **Resultado previsto:** 6,5 | **Resultado final:** 8,5 | **Cumplimiento:** ●
13			**Indicador:** Valoración cuantitativa de información pública sobre el Máster Universitario | **Resultado previsto:** 6,5 | **Resultado final:** 8,6 | **Cumplimiento:** ●

Indicadores definidos	13
Indicadores alcanzados	8
% CUMPLIMIENTO	**61,5%**

3.2. Revisión PAIM Grado GIOR 2022-2023

Revisión definitiva del Plan anual de innovación y mejora (PAIM) del Grado en Ingeniería de Organización Industrial del curso académico 2022-2023.

Nº	ACCIÓN	SITUACIÓN FINAL	RESULTADO FINAL
1	Planificar el calendario del próximo curso 2023-24 y renovar el diseño de los horarios de la docencia para favorecer metodologías activas y la evaluación continua.	Calendario elaborado y ejecutado para el curso 2023-2024.	**Indicador:** Definir un nuevo calendario para la impartición del currículo único entre el CUD-AGM para el curso 2023-24 | **Resultado previsto:** Calendario definido | **Resultado final:** **Cumplimiento:** ●
2	Mejorar la accesibilidad referente a la información de la Titulación para los diferentes grupos de interés	Nueva página web implantada.	**Indicador:** Activar la nueva página web del CUD Zaragoza a partir de febrero de 2023 | **Resultado previsto:** Nueva página web publicada | **Resultado final:** publicada | **Cumplimiento:** ●
3	Obtener la acreditación institucional del CUD-AGM	SGC implantado, auditoría interna de UNIZAR realizar y certificación solicitada a la ACPUA	**Indicador:** Completar la implantación del SGIC y solicitar la revisión previa por parte de la Universidad de Zaragoza | **Resultado previsto:** SGC del CUD implantado | **Resultado final:** | **Cumplimiento:** ●

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

4	Mejorar el sistema de indicadores del Sistema de Gestión Interna de Calidad y, en último lugar, del plan de estudios de Grado en IOI-Def	Registro anual creado para facilitar el seguimiento de los aprobados por asignatura.	**Indicador:** Crear el registro anual del porcentaje (%) de alumnos aprobados por evaluación continua en cada cuatrimestre, que permita valorar la evolución | **Resultado previsto:** Registro activo | **Resultado final:** | **Cumplimiento:** ●
5	Implantar de manera completa la Instrucción Técnica para elaborar el Plan de Ordenación Docente y elaboración de registro anual específico	La Instrucción Técnica ha sido revisada, actualizada e implantada según lo previsto.	**Indicador:** Analizar y revisar la IT (si procede). Elaborar el registro anual conforme a la nueva IT para la asignación dela actividad al profesorado | **Resultado previsto:** IT analizada y revisada y registro elaborado e implantado | **Resultado final:** IT elaborada e implantada | **Cumplimiento:** ●
6	Captar talento y consolidar un equipo docente altamente cualificado para la impartición de la titulación de Grado en IOI-Def	Se han llevado a cabo las acciones necesarias para captar talento, mantener y consolidar un equipo docente altamente cualificado, mediante la convocatoria de las plazas vacantes en las modalidades autorizadas para cubrir la plantilla necesaria. A lo largo del curso 2022-2023, el CUD ha convocado cuatro concursos de contratación de PDI.	**Indicador:** Además de las convocatorias de selección de profesorado previstas, la aprobación de la nueva Ley Orgánica del Sistema Universitario (LOSU) incluye modificaciones favorables para cubrir la plantilla necesaria | **Resultado previsto:** 4 convocatorias realizadas | **Resultado actual:** 3 convocatorias realizadas | **Cumplimiento:** ●
7	Promover la innovación y la actualización de las habilidades docentes para afrontar los nuevos retos y tendencias de la Educación Superior	Se han llevado a cabo dos convocatorias de proyectos de innovación docente (para los cursos 2022-2023 y 2023-2024) impulsados y financiados por el CUD.	**Indicador:** Promover el desarrollo de proyectos de innovación. Implantar el plan de formación del profesorado con CIFICE y EMCE | **Resultado previsto:** Nº de profesores que han realizado cursos y/o son IPs de proyectos de innovación docente = 40 | **Resultado final:** 40+ | **Cumplimiento:** ●
8	Concretar y describir las acciones de seguimiento de alumnos durante el curso dentro del POU: aprovechamiento y rendimiento en las actividades de formación	Teniendo en cuenta las lecciones aprendidas de cursos previos en lo que a Orientación Académica se refiere, se ha modificad la IT para el desarrollo de dicha labor.	**Indicador:** Modificar la Instrucción Técnica para el desarrollo de la labor del Orientador Académico | **Resultado previsto:** IT modificada | **Resultado final:** | **Cumplimiento:** ●
9	Iniciar acciones para la movilidad del alumnado dentro del Erasmus Militar (quedando pendiente la movilidad del profesorado)	Se han firmado convenios bilaterales con West Point (US) y Hellenic Army Academy (GR) y cinco convenios más están en proceso de configuración y/o firma.	**Indicador:** Concretar con diferentes centros del EEES los acuerdos necesarios (*learning agreements*) para permitir la movilidad del alumnado | **Resultado previsto:** Nº *learnings agreements* con centros de otros países = 2 | **Resultado final:** 2 | **Cumplimiento:** ●
10	Visibilizar el compromiso del Grado en IOI-Def con los ODS en guías docentes, proyectos de innovación docente y demás actividades relacionadas con el plan de estudios	Como actividad dentro de esta acción ya realizada, se llevó a cabo la conferencia sobre desarrollo sostenible dentro del marco de la Catedra Cervantes de la AGM por parte de Clara Arpa el 20/10/2022. Además, durante el periodo de revisión de guías docentes se ha aprovechado a recabar información de los coordinadores de las asignaturas acerca de la inclusión de ODS y metas en su docencia para incluirlo en la memoria final del proyecto PIET.	**Indicador:** Llevar a cabo y difundir los resultados el proyecto PIET 917-2022 titulado "Los ODS en el Grado en Ingeniería de Organización Industrial (Perfil Defensa): estrategia e implementación a nivel de titulación" | **Resultado previsto:** Proyecto realizado y resultados difundidos | **Resultado final:** Si | **Cumplimiento:** ●
11	Analizar las opciones de adaptación de la titulación al RD822/2021.	Se ha creado el grupo de trabajo y programado el proceso de adaptación de la titulación.	**Indicador:** Crear grupos de trabajo que estudien los diferentes niveles de adaptación de la titulación al RD822/2021. Analizar qué nivel de adaptación sería de interés para la titulación y, en caso de ser necesario o de interés, un nivel de adaptación superior al del ámbito de conocimiento, plantear los cambios a realizar. | **Resultado previsto:** Creación de un grupo de trabajo | **Resultado final:** Si | **Cumplimiento:** ●

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

Indicadores definidos	11
Indicadores alcanzados	10
% CUMPLIMIENTO	**90,9%**

3.3. Revisión PAIM Máster MDGA 2022-2023

Revisión definitiva del Plan de anual de innovación y mejora (PAIM) del Máster Universitario en Dirección y Gestión de Sistemas de Adquisición para la Defensa del curso académico 2022-2023.

Nº	ACCIÓN	SITUACIÓN FINAL	RESULTADO FINAL
1	Realizar una comunicación de todas las actividades del máster (virtuales, presenciales, a distancia, etc.) efectiva que evite la sobrecarga del equipo de coordinación y los errores derivados de ella.	Calendario acordado y ejecutado	**Indicador:** Calendario creado **Resultado previsto:** Si | **Resultado final:** Si | **Cumplimiento:** ●
2			**Indicador:** Calendario usado por el equipo de coordinación y subido a la nube | **Resultado previsto:** Si | **Resultado final:** | **Cumplimiento:** ●
3	Adelantar la asignación de los TFM para que los alumnos que lo deseen, o que dispongan de más tiempo por tener menos carga lectiva, puedan comenzar con antelación al desarrollo del módulo trabajos relativos al TFM.	Proceso cerrado según lo previsto, desarrollo de los TFMs adelantado	**Indicador:** Proceso terminado en diciembre | **Resultado previsto:** Si | **Resultado final:** Si | **Cumplimiento:** ●
4	Reconocimiento de créditos en un plazo razonable de tiempo que no interfiera con la docencia del alumnado.	No ha sido necesario adelantar el proceso, respetando el plazo establecido por UNIZAR se ha conseguido el objetivo de tenerlo resuelto antes del inicio de la docencia.	**Indicador:** Reconocimiento comunicado antes de comienzo de la docencia | **Resultado previsto:** Si | **Resultado final:** Si | **Cumplimiento:** ●
5	Mejorar la adquisición de los conocimientos mínimos necesarios.	Las titulaciones de ingreso son tan diversas que resulta imposible fijar los contenidos de un curso 0. Se insiste a los coordinadores de módulo que en las primeras sesiones tomen acciones para que todos alumnos sean capaces de seguir el programa.	**Indicador:** Necesidades recopiladas | **Resultado previsto:** Si | **Resultado final:** Si | **Cumplimiento:** ●
6			**Indicador:** Curso cero implantado | **Resultado previsto:** 25% | **Resultado final:** 0% (acción descartada) | **Cumplimiento:** ●
7	Implantación de un Sistema Interno de Garantía de la Calidad.	La documentación del Sistema se ha ido elaborando según lo previsto. Desde la Coordinación del Máster se ha colaborado en la implantación del Sistema del centro.	**Indicador:** Sistema de Garantía de Calidad implantado | **Resultado previsto:** 100% | **Resultado final:** 100%| **Cumplimiento:** ●
8	Preparar la adaptación del título a la nueva normativa en los plazos y procedimientos marcados a tal efecto.	Se tiene de plazo para la finalización de este proceso Junio de 2024.	**Indicador:** Memoria de adaptación del nuevo título aprobada | **Resultado previsto:** Si | **Resultado final:** No | **Cumplimiento:** ●
9	Mejora de 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.	Se desestima temporalmente hasta que se defina nuevo plan de estudios adaptado al RD 822/2021.	**Indicador:** Número de proyectos de innovación docente | **Resultado previsto:** 3 | **Resultado final:** 0 (acción desestimada) | **Cumplimiento:** ●
10	Utilizar nuevas herramientas para las VTC.	El personal del CUD utiliza el TEAMS y el personal de Defensa utiliza el SKYPE empresarial. Siendo ambos sistemas totalmente accesibles a los alumnos tanto desde ordenadores particulares como conectados a la red de defensa.	**Indicador:** Nuevo sistema para VTC disponible | **Resultado previsto:** Si | **Resultado final:** Si | **Cumplimiento:** ●

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

11	Que alumnado y profesorado dispongan de toda la información necesaria para el correcto desempeño del Máster en un único repositorio.	Toda la información correspondiente disponible en la nueva página web del CUD	**Indicador:** Nuevo espacio WEB disponible | **Resultado previsto:** Si | **Resultado final:** Si | **Cumplimiento:** ●
12			**Indicador:** Información almacenada en web | **Resultado previsto:** Si | **Resultado final:** Si | **Cumplimiento:** ●
13	Incrementar la tasa de respuesta en encuestas del PAS.	Se volverá a hacer una campaña de sensibilización durante el curso académico 2023-2024 para aumentar la tasa de participación.	**Indicador:** Incremento tasa de respuesta en la Encuesta de Satisfacción del PAS | **Resultado previsto:** Si | **Resultado final:** No | **Cumplimiento:** ●

Indicadores definidos	13
Indicadores alcanzados	9
% CUMPLIMIENTO	**69,2%**

3.4. Revisión Plan de Acción de Investigación 2023

Revisión definitiva del Plan de Acción establecido para el área de Investigación para el año 2023 por la OPID.

Nº	ACCIÓN	SITUACIÓN FINAL	RESULTADO FINAL
1	OE.06: Elaborar un plan de promoción de la investigación que incentive las líneas de investigación de interés para las FAS y para la paz, la seguridad y la defensa. Identificación y actualización de las líneas de investigación desarrolladas en el centro.	Durante el mes de junio se han realizado una serie de consultas a los distintos profesores para actualizar las líneas. Se ha elaborado un informe donde se detallan las líneas y sublíneas actualizadas. Se plantea repetir este proceso durante el mes de febrero, aprovechando alguno de los parones en docencia para hacer una actualización más representativa del profesorado.	**Indicador:** Documento DI-007 Líneas de Investigación del CUD actualizado para 2023 | **Resultado previsto:** Si | **Resultado final:** Si | **Cumplimiento:** ●
2	OE.06: Elaborar un plan de promoción de la investigación que incentive las líneas de investigación de interés para las FAS y para la paz, la seguridad y la defensa. Seguimiento activo de los foros de interés para Defensa (congresos, workshops, revistas, etc.) e informar a los profesores del centro.	Mediante la lista de correo de la OPID, se han difundido 17 comunicaciones relevantes para el profesorado. Se realiza una supervisión diaria del 'Portal de Tecnología e Innovación del Ministerio de Defensa' y del sitio web de la 'Agencia Europea de Defensa', con el objetivo de recopilar información pertinente. Se intensificarán las gestiones para identificar y añadir más sitios web relevantes, con el propósito de incrementar la frecuencia de las comunicaciones y, consecuentemente, estimular una mayor participación. Paralelamente, se continuará enfatizando la importancia de publicar en revistas especializadas, destacando el valor que esto representa para el ámbito académico y profesional.	**Indicador:** Nº de contribuciones a congresos en Defensa (por ejemplo, DESEID) | **Resultado previsto:** 6 | **Resultado final:** 7 | **Cumplimiento:** ●
			Indicador: Nº de publicaciones en revistas tipo "Boletín de Observación Tecnológica en Defensa" | **Resultado previsto:** 2 | **Resultado final:** >3 | **Cumplimiento:** ●

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 40
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	OE.06: Elaborar un plan de promoción de la investigación que incentive las líneas de investigación de interés para las FAS y para la paz, la seguridad y la defensa. Seguimiento activo de las distintas convocatorias de proyectos de investigación competitivas existentes (exceptuando los proyectos financiados por el CUD) e informar a los profesores del centro.	Se realiza una revisión diaria de diversas fuentes para identificar información relevante en el ámbito académico y científico. Esta información se transmite al profesorado mediante la lista de correo de la OPID, habiéndose enviado un total de 17 mensajes en el transcurso del presente año. Además, se han proporcionado plantillas de autorización para proyectos, con el fin de simplificar y agilizar el proceso de participación de los docentes en estas iniciativas. Actualmente, se han publicado las convocatorias de los proyectos de I+D+i en líneas prioritarias y de carácter multidisciplinar de la DGA, así como la convocatoria de ayudas para el fomento de la cultura científica, tecnológica y de la innovación del FECYT y los proyectos de Generación de Conocimiento del plan nacional. Aunque estas convocatorias ya están disponibles, aún no contamos con información precisa sobre el número de proyectos que se van a solicitar. Nuestro objetivo es mantener informados a los interesados y facilitar la solicitud de estos proyectos mediante la provisión de plantillas y/o procedimientos específicos.	**Indicador:** Nº de proyectos de investigación solicitados. | **Resultado previsto:** 6 | **Resultado final:** >11 | **Cumplimiento:** ●
4	OE.06: Elaborar un plan de promoción de la investigación que incentive las líneas de investigación de interés para las FAS y para la paz, la seguridad y la defensa. Lanzamiento de convocatorias propias de financiación para la investigación en Defensa	Se ha realizado con éxito la convocatoria de proyectos de investigación en el CUD, asignando un fondo de 50.000 euros para su financiación. Fruto de esta convocatoria, se han presentado 13 proyectos de manera exitosa. No obstante, es relevante señalar que la ejecución efectiva de estos proyectos ha rondado el 50% de lo planificado, lo que sugiere la necesidad de revisar y mejorar aspectos de la gestión y desarrollo de estos para optimizar el uso de los recursos y cumplir plenamente con los objetivos establecidos. Se plantea como acciones futuras el otorgar mayor relevancia a la factibilidad y viabilidad de las líneas de investigación dentro del programa de doctorado en las próximas convocatorias. La intención es fomentar propuestas de investigación que no solo sean innovadoras, sino que también se integren de manera efectiva en el contexto del programa de doctorado, contribuyendo significativamente al avance del conocimiento en el campo de la Defensa.	**Indicador:** nº de solicitantes | nº de proyectos | presupuesto destinado y ejecutado | contribuciones derivadas. | **Resultado previsto:** 30 | 10 | 25k€ | 5 | **Resultado final:** 45 | 13 | 25k€ | >5 | **Cumplimiento:** ●

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

5	OE.07: Elaborar procedimientos de calidad para la organización de la actividad investigadora del CUD como como centros de investigación. Análisis de las distintas actividades que se realizan en la OPID y elaboración de procedimientos.	Actualmente se ha desarrollado una aplicación web en pruebas para poder recopilar los resultados de investigación del profesorado. Servirá para poder ayudar a los nuevos diseñadores de la web a saber que es lo que se necesita. Se ha estado trabajando en la actualización de las líneas de investigación. Como objetivo futuro, se contempla la mejora en la adquisición y difusión de los resultados de investigación a través del portal web. Este aspecto clave no solo es responsabilidad de la OPID, sino que también involucra la colaboración de una empresa externa. Este esfuerzo conjunto es fundamental para optimizar la visibilidad y el acceso a los avances investigativos, asegurando así una mayor difusión y reconocimiento del trabajo realizado en el ámbito de la investigación.	**Indicador:** Nº de procedimientos elaborados e integrados en el Sistema de Garantía de Calidad. | **Resultado previsto:** 5 | **Resultado final:** 0 | **Cumplimiento:** ●
6	Llevar a cabo una prueba piloto del procedimiento de evaluación y mejora de la actividad investigadora.	En el seguimiento de esta acción para evaluar los resultados de los investigadores del CUD, cabe destacar que se ha intentado implementar un proceso de evaluación, pero la complejidad en la obtención y sistematización de los datos ha representado un obstáculo significativo. Se plantean dos iniciativas fundamentales para avanzar en la evaluación de los resultados de investigación en el CUD. La primera consiste en el desarrollo de un método riguroso y confiable para la recopilación de datos de investigación, afrontando los desafíos presentados por la nueva plataforma web. La segunda iniciativa implica la formación de equipos de trabajo interdisciplinarios, integrados por expertos de diferentes áreas del CUD, dedicados a la definición de criterios de evaluación cohesivos y equitativos.	**Indicador:** Nº de investigadores evaluados según el procedimiento | **Resultado previsto:** 10 | **Resultado final:** 0 | **Cumplimiento:** ●

Indicadores definidos	7
Indicadores alcanzados	5
% CUMPLIMIENTO	**71,4%**

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

4. INDICADORES

4.1. Cuadro de indicadores de proceso

CÓDIGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN	UMBRAL	2019	2020	2021	2022	2023
IN-0101	PC-01	% cumplimiento objetivos estratégicos anuales	70,0%	ND	ND	78,9%	18,2%	78,3%
IN-0201	PC-02	% desviación en gastos de gestión ordinaria	15,0%	-12,7%	-13,0%	-10,2%	-11,6%	-15,6%
IN-0302	PC-03	% convenios vigentes activos	75,0%	ND	ND	ND	100,0%	100,0%
IN-0303	PC-03	Nº nuevos convenios firmados	1	ND	ND	ND	3	1
IN-0401	PC-04	% cumplimiento objetivos de calidad	70,0%	ND	ND	ND	46,7%	61,5%
IN-0403	PC-04	Tasa de respuesta media en encuestas	50,0%	61,5%	60,7%	67,8%	56,8%	50,9%
IN-0407	PC-04	% reclamaciones, incidencias y sugerencias cerradas	75,0%	ND	ND	ND	85,1%	72,1%
IN-0503	PC-05	Nº interacciones en redes sociales	500	ND	ND	ND	565	579
IN-0504	PC-05	Valoración de información pública de titulaciones oficiales	7,50	ND	ND	4,61	6,15	8,54
IN-0601	PC-06	Satisfacción del alumnado de Grado con el diseño de la titulación	3,00	2,79	2,79	3,17	3,19	3,00
IN-0701	PC-07	% plazas de nuevo ingreso cubiertas	90,0%	92,7%	96,6%	99,1%	97,8%	100,0%
IN-0714	PC-07	Satisfacción del alumnado de Grado con la enseñanza	3,00	3,45	3,59	3,56	3,50	3,93
IN-0805	PC-08	Nota media EvAU de alumnos de nuevo ingreso en Grado	12,00	12,09	12,34	12,65	12,83	12,84
IN-0821	PC-08	% bajas producidas (Grado)	5,0%	5,2%	3,5%	2,6%	4,4%	3,8%
IN-0929	PC-09	% docencia impartida por Contratado Doctor / Ayudante Doctor (Grado)	60,00%	76,34%	79,38%	79,19%	75,14%	65,06%
IN-0930	PC-09	% docencia impartida por Contratado Doctor / Ayudante Doctor (Máster)	70,00%	71,43%	77,78%	71,51%	71,51%	63,13%
IN-0937	PC-09	Satisfacción del alumnado de Grado con el profesorado	3,00	ND	3,95	3,84	3,84	3,95
IN-0938	PC-09	Satisfacción del alumnado de Máster con el profesorado	3,00	4,49	ND	4,25	4,41	4,19
IN-1001	PC-10	Nº grupos de investigación propios	1	ND	1	1	1	0
IN-1002	PC-10	% grupos de investigación propios reconocidos	50,0%	ND	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%
IN-1010	PC-10	% éxito en convocatorias	50,0%	ND	ND	ND	56,7%	PENDIENTE
IN-1017	PC-10	Nuevos fondos externos de investigación captados	25.000,00 €	ND	ND	ND	0,00 €	PENDIENTE
IN-1101	PC-11	Nº proyectos de investigación vigentes	80	ND	59	83	86	PENDIENTE
IN-1110	PC-11	Nº artículos científicos en revistas indexadas/PDI EJC	0,75	0,83	0,91	0,92	0,61	0,76
IN-1112	PC-11	Nº congresos y ponencias científicas/PDI EJC	0,50	1,02	0,09	0,57	0,28	PENDIENTE
IN-1201	PC-12	Tasa de rendimiento (Grado)	85,00%	86,74%	94,49%	87,81%	88,13%	93,30%
IN-1202	PC-12	Tasa de rendimiento (Máster)	90,00%	99,50%	100,00%	98,21%	99,42%	100,00%
IN-1205	PC-12	Tasa de eficiencia (Grado)	80,00%	93,39%	92,48%	91,21%	92,01%	91,14%
IN-1206	PC-12	Tasa de eficiencia (Máster)	95,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,85%	99,39%
IN-1211	PC-12	Satisfacción del alumnado	3,00	3,63	3,74	3,83	3,80	3,72
IN-1222	PC-12	Satisfacción del personal	3,00	3,55	3,87	3,70	3,63	3,77
IN-1301	PC-13	Satisfacción del alumnado con los servicios administrativos	3,00	3,08	3,65	3,20	3,19	3,13
IN-1302	PC-13	Satisfacción del profesorado con los servicios administrativos	3,00	4,27	4,31	4,29	3,89	3,99
IN-1401	PC-14	Satisfacción del alumnado con los espacios, recursos y materiales	3,00	3,37	3,86	3,55	3,45	3,13
IN-1402	PC-14	Satisfacción del profesorado con los espacios, recursos y materiales	3,00	3,69	3,66	3,80	3,32	3,67
IN-1403	PC-14	Tiempo medio de reparación en recursos e instalaciones	40,00	ND	ND	ND	ND	38,00
IN-1501	PC-15	Satisfacción del alumnado con los servicios informáticos	3,00	3,20	3,86	3,40	3,40	3,02
IN-1502	PC-15	Tiempo medio de solución en incidencias informáticas	10,00	ND	ND	ND	ND	8,03
IN-1602	PC-16	Satisfacción del alumnado con la biblioteca	3,00	3,16	3,44	3,53	3,35	3,48
IN-1603	PC-16	Satisfacción del profesorado con la biblioteca	3,00	ND	ND	ND	3,84	ND
IN-1703	PC-17	Satisfacción del PAS	3,00	3,08	3,09	3,24	3,09	3,24
IN-1704	PC-17	% del personal que ha recibido formación	40,0%	ND	ND	ND	ND	47,3%

- ✓ La mayoría de los indicadores han alcanzado sus valores umbrales.
- ✓ En general, poco impacto de los indicadores no alcanzados.
- ✓ Buenos resultados en todos los indicadores de satisfacción de los grupos de interés.
- ✗ Indicadores de proceso que no alcanzan los valores umbrales establecidos en el Cuadro de Indicadores (véase análisis a continuación).

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

- Incumplimiento continuado de los indicadores de profesorado (perfil, número).
- Retraso en la recogida y análisis de indicadores del área de Investigación-OPID

4.2. Indicadores de proceso que no alcanzan su valor umbral

CÓDIGO	INDICADOR	UMBRAL	VALOR	OBSERVACIONES/ACCIONES CORRECTORAS
IN-0201	% desviación en gastos de gestión ordinaria	-/+15,0%	-15,6%	La causa de no alcanzar el 85% de ejecución de gasto ordinario es que la partida más importante de los presupuestos del CUD la constituyen los gastos de personal, y en este momento el CUD se encuentra muy por debajo de la cobertura total de la plantilla. No se considera necesaria ninguna acción correctora más allá que el seguimiento de las necesidades en cuanto a la plantilla del centro.
IN-0401	% cumplimiento objetivos de calidad	80,0%	61,5%	No se alcanza el objetivo debido a los indicadores no alcanzados de los Objetivos de Calidad de 2023: (1) El uso del buzón de sugerencias: queda evidente la necesidad de realizar una campaña de sensibilización para fomento su uso. (2) La gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias: fallo en la definición del indicador, no es necesario que los asuntos de medio-largo plazo se cierren dentro del mismo ejercicio. (3) Implantación definitiva del procedimiento de análisis de inserción laboral: pendiente llegar a los egresados de Grado hace cinco años para conocer su situación y grado de satisfacción con los estudios cursados y disponer de información de los egresados de Máster. (4) Tasas de respuestas de encuestas de satisfacción del alumnado de Máster: acciones ya planteadas para la edición actual del programa para mejora la participación.
IN-0407	% reclamaciones, incidencias y sugerencias cerradas	75,0%	72,1%	Muchos de los asuntos recogidos durante 2023, sobre aquellos procedentes de los informes de auditoría, incluyendo la auditoría extraordinaria de UNIZAR, se tratan de acciones a realizar en medio plazo por lo que no se han podido gestionar y cerrar durante el propio ejercicio y quedan abiertos al finalizar el año. En este sentido no preocupa el hecho de no haber alcanzado el umbral marcado y no se define ningún objetivo asociado. Se planteará un ajuste del umbral definido actualmente.
IN-0930	% docencia impartida por Contratado Doctor / Ayudante Doctor (Máster)	70,00%	63,13%	Para la última edición del Máster no se alcanzó el umbral aunque se alcanzó el mínimo establecido por la normativa correspondiente. Se tomarán acciones para asegurar el cumplimiento del valor definido por el CUD.
IN-1001	Nº grupos de investigación propios	1	0	Todo el PDI del CUD pertenece a grupos de investigación de otras universidades, principalmente de UNIZAR. Se tomarán las acciones necesarias para crear nuevos grupos de investigación propios según las nuevas directrices del Ministerio de Defensa para los CUDs.
IN-1002	% grupos de investigación propios reconocidos	50,0%	0,0%	Al no contar con ningún grupo de investigación propio activo, no hay ningún grupo reconocido.

4.3. Otros indicadores que no alcanzan su valor umbral

CÓDIGO	INDICADOR	UMBRAL	VALOR	OBSERVACIONES/ACCIONES CORRECTORAS
IN-0406	Nº de reclamaciones, incidencias y sugerencias recogidas (Máster)	15	4	No se han activado adecuadamente las reuniones de delegados y las tasas de respuesta en las encuestas de evaluación son muy bajas por lo que se recoge muy poca información. *Incluido como objetivo en el PAIM del Máster para 2023-2024.*

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 40
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-0409	% reclamaciones, incidencias y sugerencias cerradas (Máster)	75,0%	66,7%	Se han cerrado 2 de los 3 asuntos recogidos. *Incluido como objetivo en el PAIM del Máster para 2023-2024.*
IN-0711	Nº estudiantes en movilidad incoming	2	0	Se están firmando y activando convenios bilaterales dentro del marco Erasmus+ por lo que se espera fomentar la movilidad internacional, tanto incoming como outgoing para el curso académico 2024-2025.
IN-0712	Nº estudiantes en movilidad incoming (Grado)	2	0	
IN-0901	Nº profesores Contratados Doctores (Grado)	60	42	En proceso fomentar la contratación de nuevo profesorado del perfil necesario mediante convocatorias públicas para cumplir los requisitos de la Ley LOSU.
IN-0903	Nº profesores Ayudantes Doctores (Grado)	37	12	
IN-0917	% docencia impartida por profesores Ayudantes Doctores (Grado)	30,00%	14,46%	
IN-0934	Nº profesores (PDI)	115	86	
IN-1117	Nº tesis dirigidas	20	13	Necesidad de fomentar y reconocer la dirección de tesis doctorales por parte del profesorado del centro.
IN-1120	Incremento promedio de citas en los tres últimos años (citas/año)	10,0%	-2,5%	Pendiente análisis de resultados y definición de acciones de mejora, en caso necesario, por parte de Coordinación de Investigación-OPID.
IN-1121	Índice h de los últimos 5 años	30	24	
IN-1225	Tasa de adecuación del empleo a los estudios (Grado)	3,00	2,66	Con la implantación del nuevo programa de Grado a partir del curso académico 2024-2025 se pretende adecuar mejor la preparación académica a la futura carrera militar del alumnado.
IN-1227	Satisfacción de los egresados de Grado con el programa (egreso+1)	3,00	2,66	Con la implantación del nuevo programa de Grado a partir del curso académico 2024-2025 se pretende aumentar la satisfacción de los egresados con los estudios cursados en el CUD.
IN-1232	Tasa de respuesta en encuestas de evaluación de la enseñanza (Máster)	50,0%	5,2%	Desde la Coordinación del Máster se esta llevando a cabo una campaña de sensibilización del alumnado en cuanto a la importancia de participar en las encuestas de evaluación para aportar sus opiniones sobre el programa. *Incluido en el PAIM del Máster para 2023-2024 y como Objetivo de Calidad para 2024.*
IN-1241	% cumplimiento objetivos en PAIM (Máster)	75,0%	69,2%	De cara al futuro se definirán objetivos/indicadores más realistas para garantiza un mayor cumplimiento.
IN-1701	Nº personal	140	110	Seguir fomentando la captación de nuevo profesorado con convocatorias periódicas para cubrir las necesidades. En cuanto al PTGAS, ver IN-0702.
IN-1702	Nº personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PAS)	21	11	Se trata de un asunto que excede las competencias del Equipo Directivo del CUD. Se ha enviado un estudio de necesidades al Ministerio de Defensa, Ministerio de Hacienda y Ministerio de Universidades para su análisis conjunto.

5. RECLAMACIONES, INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS

5.1. Asuntos recogidos, gestionados y cerrados

CATEGORÍA	2019	2020	2021	2022*	2023*
Asuntos recogidos	NP	NP	17	121	104
Asuntos gestionados y cerrados	NP	NP	2	103	75
% ASUNTOS GESTIONADOS Y CERRADOS	**NP**	**NP**	**11,8%**	**85,1%**	**72,1%**

*Se amplía alcance de recogida de asuntos

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 17 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

Desde 2022 se ha ampliado el alcance de recogida de asuntos, para registrar asuntos procedentes de encuestas de satisfacción, reuniones de delegados, informes internos y externos etc. para así garantizar la participación de todos los grupos de interés y un seguimiento adecuado de sus reclamaciones, incidencias y sugerencias.

Muchos de los asuntos abiertos, sobre aquellos procedentes de los informes de auditoría, se tratan de acciones a realizar en medio plazo por lo que no se han podido gestionar y cerrar en el propio 2023 y quedan abiertos. En este sentido no preocupa la tasa relativamente baja de asuntos cerrados.

5.2. Fuentes de información/grupos interés

Los asuntos recogidos desde las distintas fuentes, incorporados al Registro de mejoras y gestionados según establece el Sistema de Garantía de Calidad a lo largo del 2023 han sido comunicados por los grupos de interés mediante las siguientes herramientas:

	Alumnado Grado	Alumnado Máster	Profesorado Grado	Profesorado Máster	Egresado Grado	Egresado Máster	Equipo directivo	PTGAS	Evaluador interno	Órgano externo	TOTAL
Buzón de sugerencias								1			**1**
Comunicado escrito											**0**
Encuesta de satisfacción	4	2	1					1			**8**
Informe externo: auditoría UNIZAR										35	**35**
Informe externo: verificación ACPUA										1	**1**
Informe interno: auditoría interna									32		**32**
Informe interno: evaluación PTGAS									4		**4**
Informe interno: información pública									2		**2**
Instancia (presentada por registro)											**0**
Reunión de delgados	1	4									**5**
Reunión de profesorado											**0**
Servicio Sugerencias y Quejas UNIZAR	14										**14**
Otros vías no formales							1	1			**2**
TOTAL	**19**	**6**	**1**	**0**	**0**	**0**	**1**	**3**	**38**	**36**	**104**

Con la realización de la primera auditoría interna y de la auditoría por parte de UNIZAR se cuenta con un número importancia de acciones de mejora y recomendaciones procedentes de los informes correspondientes. Al tratarse la auditoría UNIZAR de una acción puntual, a partir de 2024 sólo se contará con un informe de auditoría anual.

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 18 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

El Servicio de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Zaragoza se trata de otra fuente importante de información. Durante 2023 las 14 incidencias recibidas han sido solicitudes de revisión de notas.

Tanto las encuestas de satisfacción dirigidas a los grupos de interés como las reuniones con los delegados del alumnado de Grado y Máster siguen proporcionando información cuantitativa que sirve para el análisis y mejora de las titulaciones correspondientes.

El buzón de sugerencias implantado en 2022 tiene un bajo nivel de rendimiento por lo que podría ser interesante plantear una campaña de sensibilización para fomentar su uso entre los diferentes grupos de interés.

5.3. Categorías de asuntos recogidos

CATEGORÍA	2021	2022	2023
Acción de mejora	0	0	15
Queja/incidencia	2	4	1
Reclamación	0	10	0
Recomendación	0	4	53
Solicitud de revisión de calificación	0	93	14
Sugerencia	15	10	21
TOTAL	**17**	**121**	**104**

Gracias al primer informe de auditoría interna y el informe de auditoría de UNIZAR se han recogido en el Registro de Mejoras un total de 15 acciones de mejora y 53 recomendaciones para su gestión y seguimiento.

Se han mejorado los procesos de evaluación y se ha conseguido una comunicación fluida entre el alumnado y el profesorado por lo que el número de solicitudes de revisión de calificaciones ha bajado desde la implantación del proceso formal de solicitudes en 2022.

5.4. Reclamaciones

Mediante el Servicio de Quejas y Reclamaciones (online) de la Universidad de Zaragoza se han recibido 14 solicitudes de revisión de notas y ninguna reclamación formal más por parte de los grupos de interés.

ASUNTO	GRUPO DE INTERÉS	2021	2022	2023
Solicitud de revisión de nota	Alumnado Grado	ND	93	14
Fechas concesión de quinquenio	Profesorado Grado	ND	10	0
	TOTAL	**ND**	**103**	**14**

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 19 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

Todas las solicitudes de revisión de notas han sido gestionadas y resueltas por los procedimientos establecidos.

6. REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

6.1. Revisión periódica de la Política de Calidad

La Política de Calidad del CUD ha sido revisada por la Comisión de Calidad en reunión ordinaria el 03/10/2023 y se ha considerado que mantiene su relevancia por lo que no se propone ninguna modificación en su redacción.

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. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Se llevó a cabo una auditoría interna inicial del Sistema entre el 14/02/2023 y el 08/02/2023 mediante reuniones presenciales con los miembros del Equipo Directivo y las personas responsables de todas las áreas operativas del CUD, cubriendo así todo el alcance del Sistema de Garantía de Calidad.

A continuación se incluye un resumen de las acciones de mejora, recomendaciones y puntos fuertes procedentes del Informe de Auditoría Interna resultante del proceso. Tanto las acciones de mejoras como las recomendaciones se incluyeron en el Registro de Mejoras para su posterior gestión y seguimiento por parte de los responsables correspondientes.

7.1. Acciones de mejora

ACCIÓN DE MEJORA	DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO
AM-1.1.1	Constituir formalmente la Comisión de Calidad del centro con la incorporación de representantes de los grupos de interés.	05/09/2023: Primera reunión de Comisión de Calidad ampliada celebrada. 29/08/2023: Primera reunión de la Comisión de Calidad ampliada prevista para el 05/09/2023. 26/05/2023: La composición de la Comisión está comunicada en la web. 25/04/2023: Desde el Equipo Directivo se definirá la composición de la Comisión de Calidad y comunicará a los implicados mediante resolución del Director. La primera reunión está prevista para noviembre 2023. *IMPLANTADA*

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 20 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

AM-1.1.2.	Publicar los Objetivos de Calidad en la página web del centro.	16/05/2023: Objetivos de calidad publicados en la web 27/04/2023: Objetivos de calidad 2023 enviados a Subdirectora para publicación en la nueva web. 11/04/2023: Andy Tunnicliffe proporcionará los Objetivos de calidad para incluir en la web 05/04/2023: En la nueva web hay una pestaña denominada "Calidad", en cuyo menú está incluido el SGIC. Si no están incluidos ya, los objetivos de calidad deberían aparecer en este apartado. *IMPLANTADA*
AM-2.1.1.	Asegurar el acceso de la Dirección y los Coordinadores de Titulación al *Registro de resultados de encuestas de evaluación* y al *Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias*.	25/04/2023: Desde Calidad se enviará a los responsables correspondientes los extractos de ambos registros considerados necesarios. Los miembros del Equipo Directivo ya tienen acceso a ambos. *IMPLANTADA*
AM-3.1.1.	Garantizar una adecuada gestión de los asuntos recogidos por el *Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias* por parte de los responsables de áreas operativas.	20/06/2023: Los responsables completan el seguimiento y se incorporan los comentarios al archivo principal. Pendiente desarrollo una aplicación sencilla para facilitar el proceso y evitar el envío de archivos. 11/04/2023: Se está enviando a los responsables de áreas operativas los extractos del Registro para que añadan sus observaciones para hacer seguimiento a los asuntos. *IMPLANTADA*
AM-3.1.2.	Asegurar el envío de los resultados de encuestas de satisfacción a los responsables de las áreas operativas de apoyo y orientación al alumnado para su análisis y gestión.	19/09/2023: Se envía un resumen de los resultados a los responsables cuando se dispone de ellos 25/04/2023: Se enviará los resultados específicos a los responsables implicados cuando se disponga de ellos. *IMPLANTADA*
AM-3.1.3.	Aclarar los requisitos de admisión a la titulación de Máster Universitario para evitar confusiones sobre el nivel de inglés requerido.	12/07/2023: Los requisitos de nivel lingüístico para la admisión al programa son definidos por la Memoria de Verificación original. Se esta trabajando una nueva versión de la Memoria para adaptarla a los requisitos de la nueva normativa. Se eliminarán los requisitos lingüísticos. *IMPLANTADA*
AM-3.2.1.	Crear un registro para recoger toda la formación recibida por el profesorado y personal de apoyo.	30/04/2023: Registro creado y algún dato histórico incluido *IMPLANTADA*
AM-3.2.2.	Unificar criterios en cuanto a la información a publicar sobre el personal docente en la página web del centro y asegurar la actualización de la información.	05/04/2023: En la nueva web no están diseñadas todavía las páginas personales de los profesores. Cuando se creen habría que proporcionar una plantilla para que todas tuvieran un formato homogéneo. De momento, solo hay una tabla con los datos de contacto más básicos (que, por cierto, hay que completar, especialmente, el de "Puesto"; también cabría indicar el nº despacho) *EN DESARROLLO*
AM-3.2.3.	Elaborar un plan de formación para el personal de administración y servicios.	19/05/2023: Se ha iniciado la elaboración de dicho Plan, que entrará en vigor en 2024, con el análisis de necesidades de formación del personal de administración y servicios. *IMPLANTADA*
AM-3.2.4.	Implantar la evaluación del desempeño de los técnicos de laboratorio o modificar el PR-1207 para reflejar la realidad del centro.	29/08/2023: El procedimiento de evaluación del desempeño del PTGAS esta en proceso. 30/04/2023: Está en proceso de elaboración un procedimiento de evaluación del desempeño de todo el PAS, en el que se incluirá el personal de laboratorio, basado en un cuestionario y una entrevista personal llevados a cabo por su jefe directo o coordinador de grado, en caso del personal de laboratorio. *IMPLANTADA*

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 21 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

AM-3.3.1.	Establecer vías para gestionar formalmente las acciones de mejora vinculadas a los servicios y recursos del centro (mediante Objetivos de Calidad o PAIMS, por ejemplo).	12/12/2023: Se han recogido propuetas de las ás áreas operativas mediante el proceso de evaluación del desempeño del PTGAS 11/04/2023: Para los Objetivos de Calidad y los PAIMs de 2024 se recogerán las propuestas de las áreas operativas para valorar y, en su caso, incluir. *IMPLANTADA*
AM-3.3.2.	Asegurar el envío de los resultados de encuestas de satisfacción al técnico informático y al bibliotecario para su análisis y gestión.	31/10/2023: Últimos resultados de encuesta de evaluación de la Biblioteca (AGM enviados a Coordinador de Biblioteca 25/04/2023: Se enviará los resultados de las próximas encuestas a los responsables de área cuando se disponga de ellos. *IMPLANTADA*
AM-4.1.1.	Revisar el Cuadro de Indicadores para revisar la viabilidad de los indicadores actualmente sin datos y para establecer valores umbrales para todos los indicadores.	27/04/2023: Revisión de todos los indicadores realizada. Cuadro y Manual de indicadores actualizados. Se ha optado por establecer valores umbrales únicamente en indicadores de proceso. Valores umbrales establecidos. 25/04/2023: Pendiente ronda de reuniones con los miembros del Equipo Directivo para establecer umbrales en todos los indicadores. *IMPLANTADA*
AM-4.1.2.	Elaborar un informe periódico (anual) que recopile de las distintas fuentes los datos disponibles sobre la inserción laboral de los egresados del centro, realizando las modificaciones oportunas al procedimiento actual.	11/04/2023: Se esta recogiendo información de las diferentes fuentes de información (ACPUA, IAEST, UNIZAR, AGM, Ministerio) para la elaboración del primer informe. *EN DESARROLLO*
AM-5.2.1.	Ampliar y mejorar en la página web del centro la información pública referente a algunos aspectos de las titulaciones oficiales impartidas: inserción laboral; movilidad internacional; prácticas externas; acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del profesorado.	26/05/2023: Se ha publicado la nueva página web del CUD y se ha completado información que faltaba. 24/07/2023 se ha completado la información de la web teniendo como referencia los informes internos del procedimiento PR-0501 y el informe de la auditoria realizada por la Unizar. *IMPLANTADA*

7.2. Recomendaciones

RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO
RE-1.1.1.	Asegurar la participación de los grupos de interés en la revisión periódica de la Política de Calidad.	03/10/2023: Política de Calidad revisada y aprobada (sin modificaciones en Comisión de Calidad con participación de los grupos de interés. 29/08/2023: Pendiente revisión de la Política de Calidad por la Comisión de Calidad en reunión prevista el 03/10/2023. 25/04/2023: La Política de Calidad pasará por la Comisión de Calidad para su revisión formal por los grupos de interés tal y como marca el PR-0402. *IMPLANTADA*
RE-1.1.2.	Establecer mecanismos para fomentar la participación de los principales grupos de interés en la elaboración del *Plan de Actuación Plurianual*.	08/05/2023: Procesos para implicar los grupos de interés reflejados en la nueva revisión del PR-0101. 25/04/2023: Se propone constituir en su momento un grupo de trabajo o *focus group* de grupos de interés para aportar ideas al nuevo Plan de Actuación Plurianual. Realizar la modificación correspondiente al PR-0101. *IMPLANTADA*
RE-2.1.1.	Asegurar un seguimiento adecuado de las recomendaciones de los informes de renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales dentro del *Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias* (última renovación de la acreditación del Máster, por ejemplo).	29/08/2023: El nuevo Coordinador de Máster está haciendo un seguimiento adecuado de las recomendaciones en esta misma herramienta. 21/03/2023: Deben ser considerados a la hora de elaborar el IEC y el PAIM de cada curso. Asimismo, se realizará seguimiento formal dentro de este Registro. *IMPLANTADA*

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 22 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

RE-3.1.1.	Implantar una herramienta para facilitar la gestión y seguimiento de las reclamaciones, incidencias y sugerencias entre los responsables de áreas operativas.	27/11/2023: Primera versión de prueba disponible 28/09/2023: Reunión inicial con desarrollador 21/03/2023: Pendiente desarrollar aplicación, configuración básica definida. EN DESARROLLO
RE-3.1.2.	Valorar un cambio en el nombre del *PR-0804 Orientación personal, académica y profesional* del alumnado para reflejar mejora la realidad de su contenido (orientación universitaria más bien académica).	11/04/2023: Se modifica el nombre del PR-0804 por Procedimiento para la orientación universitaria del alumnado *IMPLANTADA*
RE-3.1.3.	Facilitar el acceso a los resultados de las encuestas de evaluación aplicadas por la Academia General Militar para poder aprovechar de la información disponible relacionada con los procedimientos del CUD.	31/10/2023: Resultados de encuestas AGM recibidos y gestionados 25/04/2023. Identificadas encuestas alumno AGM y encuesta DGAM master. *IMPLANTADA*
RE-3.1.4.	Definir mejor el protocolo para matricular a los alumnos internacionales incoming si estos cursan materias del CUD (TFG, por ejemplo).	25/04/2023: Con motivo de la obtención de la Carta Erasmus y puesta en marcha del programa, se inicia el estudio del protocolo. EN DESARROLLO
RE-3.1.5.	Valorar una vigencia máxima para los reconocimientos de créditos recogidos en la base de datos del centro y considerados como automáticos.	25/04/2023: Con motivo de cambio en la normativa universitaria, y además, verificación de un nuevo Plan de estudios, procede realizar una revisión de la tabla de reconocimientos. *EN DESARROLLO*
RE-3.2.1.	Implantar un proceso para valorar la eficacia de la formación recibida por parte del profesorado y personal de apoyo.	19/05/2023: Se está elaborando un Plan de Formación para el PTGAS que entrará en vigor en 2024. Una vez dicho Plan se haya implementado, se podrán extraer datos para valorar el resultado de dicha formación. *EN DESARROLLO*
RE-3.2.2.	Reforzar el proceso de acogida de nuevos miembros del personal.	03/05/2023: Se ha encargado a un grupo de PDI que estudie la situación para reforzar el plan de acogida al personal. *EN DESARROLLO*
RE-3.2.3.	Al principio del proceso de evaluación docente, disponer de una relación de profesores susceptibles a la evaluación completa.	04/04/2023: Elaborada la relación de docentes susceptible de evaluación completa según lo establecido en PR-1207. 26/07/2023 realizada la evaluación de docentes del primer cuatrimestre y convocados los docentes del segundo cuatrimestre para la evaluación completa *IMPLANTADA*
RE-3.2.4.	Valorar la incorporación de una herramienta de gestión integral de los recursos humanos.	30/03/2023: Tras estudiarse la posibilidad, se decidió que por el reducido número de personal y su diversidad (el personal militar ya tiene un sistema de gestión que es obligatorio, y al que no puede acceder el personal civil), no sería eficiente implantar una herramienta de gestión integral de recursos humanos. *DESCARTADA*
RE-3.3.1.	Registrar los tiempos de respuesta para medir la eficacia en la resolución de incidencias en servicios informáticos.	16/05/2023: Con la puesta en marcha de la nueva página web e intranet se activa la aplicación de gestión de incidencias TIC incorporada a la Intranet. En ella se registrará los tiempos de resolución de cada incidencia. *IMPLANTADA*
RE-4.1.1.	Recoger información sobre el grado de satisfacción de los egresados del centro una vez pasado un tiempo desde su egreso.	31/10/2023: Resultados recibidos desde la AGM 26/05/2023: Configuradas las preguntas que se han incluido en la encuesta de la AGM. Solicitar información a IAEST sobre la Encuesta sobre inserción laboral de egresados del sistema universitario de Aragón. 17/04/2023: Preguntas enviadas para incorporación a encuesta dirigida a egresados activos en el ejército de tierra. *IMPLANTADA*

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 23 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

RE-4.1.2.	Incluir en la *Memoria Académica* más datos e indicadores (tasas académicas, satisfacción de los grupos de interés etc.).	05/04/2023: La razón por la que no se incluyen más indicadores en la Memoria de RSC es porque muchos no están disponibles cuando debemos cerrarla (30/09) para solicitar la renovación del Sello RSA. Sin embargo, la publicación de la Memoria Académica se puede retrasar para incluir dichos datos. *IMPLANTADA*
RE-5.1.1.	Incluir en los objetivos de calidad las acciones de mejora de las áreas operativas del centro que actualmente no generan objetivos formales a partir de sus resultados.	12/12/2023: Se han recogido propuestas de las áreas operativas mediante el proceso de evaluación del desempeño del PTGAS 25/04/2023: En septiembre/octubre se recogerán de todas las áreas las propuestas de acciones de mejora para incluir en los Objetivos de Calidad para 2024. *IMPLANTADA*
RE-5.2.1.	Implicar a los grupos de interés en la revisión anual de la página web.	27/04/2023: PR-0501 actualizado para incluir grupos de interés (PDI y alumnado) en proceso de revisión de información pública. Formato de informe/guion de revisión también elaborado y publicado. 05/04/2023: Andy Tunnicliffe modificará el PR-0501 para incluir una revisión por parte de algún representante del alumnado. Podría ser el delegado que forma parte de la Comisión de Calidad del centro. *IMPLANTADA*

7.3. Puntos fuertes

PUNTO FUERTE	DESCRIPCIÓN
PF-1.1.1.	Implicación directa del equipo directivo del CUD en la implantación y mantenimiento de su SGC.
PF-2.1.1.	Nivel de cumplimiento de los procesos establecidos por la Universidad de Zaragoza relacionados con el seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales.
PF-3.1.1.	La buena coordinación que existe entre los planes de acción tutorial del CUD y la Academia General Militar.
PF-3.1.2.	Satisfacción del alumnado de Grado con la realización de las prácticas externas.
PF-3.1.3.	Alcance de las encuestas de satisfacción en cuanto a la recogida información sobre diferentes aspectos de los servicios de orientación y apoyo al alumnado.
PF-3.1.4.	Uso de un espacio Moodle por parte del profesorado del Máster Universitario para potenciar la coordinación docente.
PF-3.1.5.	Buena trazabilidad y archivo de las solicitudes de reconocimiento de créditos.
PF-3.1.6.	Control de cambios eficaz en las Guías Docente por parte de la Coordinación de la titulación de Grado.
PF-3.1.7.	Uso del Telegram como canal de comunicación ágil y eficaz entre la Coordinación de la titulación de Grado y el alumnado.
PF-3.2.1.	Diseño e implantación del *PR-1207 Evaluación y mejora del desempeño docente* de acuerdo con las directrices del programa DOCENTIA.
PF-3.3.1.	Nivel de inversión realizada en el mantenimiento y ampliación de los fondos bibliotecarios.
PF-3.3.2.	Implicación de la biblioteca en las acciones formativas dirigidas al alumnado.
PF-4.1.1.	Publicación anual de la *Memoria Académica* y la *Memoria de Responsabilidad Social Corporativa*.
PF-4.1.2.	Utilidad del informe de resultados académicos como herramienta para el análisis del rendimiento académico.
PF-5.1.1.	Estructura de los planes de acción y procesos de seguimiento intermedio y revisión final de estos.
PF-5.2.1.	Implantación de un proceso anual formal para revisar, mediante *checklist*, la adecuación de la información pública disponible e identificar aspectos mejorables.
PF-5.2.2.	Nivel de información publicada por la Universidad de Zaragoza como universidad de adscripción.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 24 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

8. INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA

El 14/06/2023 se llevó a cabo una auditoría interna del Sistema de Garantía de Calidad del CUD por parte de la Universidad de Zaragoza con el objetivo de comprobar el estado del Sistema antes de presentar la solicitud de certificación a la ACPUA.

A continuación se incluye un resumen de las recomendaciones incluidas en el informe de auditoría interna emitido por la Universidad de Zaragoza el 06/07/2023. Las recomendaciones se incluyeron en el Registro de Mejoras para su posterior gestión y seguimiento por parte de los responsables correspondientes.

8.1. Recomendaciones

RECOMENDACIÓN	DESCRIPCIÓN	SITUACIÓN
1.1.1	Si bien el PR-0101 se ha modificado en mayo de 2023 para incluir la participación de los grupos de interés en la elaboración del Plan de actuación plurianual, se deberán aportar evidencias al respecto.	12/07/2023: Las evidencias estarán disponibles durante el proceso del próximo Plan de actuación plurianual *EN DESARROLLO*
1.1.2	Pese a que en el PR-0401 se menciona la recomendación de implicar a representantes de los grupos de interés más relevantes en la definición y revisión de la política de calidad, parece necesario establecer su participación de forma necesaria.	03/10/2023: Al final el PR-0401 se elimina del SGC al estar presente la información correspondiente en el Manual de Calidad. Ampliada en el MC información sobre su participación en el SGC. 05/09/2023: Procedimiento modificado y aprobado por la Comisión de Calidad. Pendiente próxima revisión de la Política de Calidad. *IMPLANTADA*
1.1.3	Contemplar la misma composición de la Comisión de Calidad en los distintos procedimientos, así como formalizar su constitución incluyendo la participación de los grupos de interés. Así mismo, formalizar la designación del Coordinador de Calidad.	03/10/2023: Asignación de funciones de Coordinación de Calidad a la Subdirectora aprobada por la Comisión de Calidad. 05/09/2023: Comisión de Calidad celebrada con nueva composición. Pendiente nombramiento formal del Coordinador de Calidad (Subdirector) por la Comisión. *IMPLANTADA*
1.1.4	Incluir en los procedimientos referencias de otros donde se regulen los mismos aspectos, dando mayor cohesión al SIGC. Ej. En el PR-0101, apartado 5.2.3., se contempla la participación de los grupos de interés. Se echa en falta hacer referencia al apartado 5.5. del PR-0401, donde se describe cuáles son los grupos de interés del CUD. SITUACIÓN:	05/09/2023: Procedimientos modificados y aprobados por la Comisión de Calidad *IMPLANTADA*
1.1.5	Se define el Plan anual en el procedimiento del Plan de actuación plurianual PR0101 | En el PR 0403 no se entiende bien la diferencia entre Plan anual y Plan de acción. SITUACIÓN:	05/09/2023: Procedimiento modificado y aprobado por la Comisión de Calidad *IMPLANTADA*
1.1.6	Documentar las actuaciones realizadas para la coordinación y para la adopción de acuerdos y resoluciones, (asistentes, actas, notas de las reuniones…).	12/07/2023: Establecer procesos para recoger acuerdos de las distintas reuniones en actas. *EN DESARROLLO*
1.1.7	Revisar la actualización de referencias en los procedimientos (ejemplo: índice del PR-0401, así como referencias a los IECRA –actualmente IEC- y al listado de procedimientos Q de Unizar en el MC).	05/09/2023: Procedimientos modificados y aprobados por la Comisión de Calidad *IMPLANTADA*

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 25 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

2.1.1	Se propone incluir explícitamente la alineación de objetivos globales del programa formativo con la estrategia institucional vía revisión del Plan de actuación anual o plurianual, además de en la actualización de las memorias actuales o de cara a nuevos títulos, depositando evidencia al respecto según acta de reunión en la que se aprueben tales memorias o repositorio oficial de las mismas.	19/09/2023: Se propone una modificación en el PR-0601 para incluir la necesidad de alinear los objetivos de la nueva titulación con los ejes estratégicos del CUD *EN DESARROLLO*
2.1.2	Debería generarse evidencia dada por actas de reuniones del equipo de gobierno del centro donde se refleje esa revisión y aprobación de informes y propuesta de planes de mejora. Se considera que la generación de tales actas es crucial para evidenciar los análisis y tomas de decisiones consiguientes por parte del equipo de dirección del centro, sin menoscabo de otras evidencias.	12/07/2023: Establecer procesos para recoger acuerdos de las distintas reuniones en actas. *EN DESARROLLO*
2.1.3	Dado que el Centro no dispone de procedimientos propios para la aprobación, implantación y acreditación de las titulaciones, se recomienda incluir los procedimientos Q314 y Q315 de Unizar en su mapa de procesos.	05/09/2023: Procedimientos existentes actualizados y nuevo procedimiento elaborado de acreditación de titulaciones. Todos aprobados por la Comisión de Calidad. *IMPLANTADA*
3.1.1	Se debería sistematizar el análisis y propuesta de cambios en los procedimientos a través de un órgano concreto.	05/09/2023: Manual de Calidad actualizado para incluir análisis y aprobación de elementos del SGC por parte de la Comisión de Calidad. Nueva versión del Manual aprobada por la Comisión. *IMPLANTADA*
3.2.1	Elaborar procedimiento para la evaluación periódica y sistemática de la actividad y el desempeño del personal de apoyo a la docencia.	05/09/2023: Procedimiento elaborado e implantado *IMPLANTADA*
3.2.2	Debe explicitarse cómo se realiza tal análisis y generarse evidencia de la existencia de grupo de trabajo al respecto y de sus resultados, en cuando a datos sobre personal académico y de apoyo.	19/10/2023. Para el análisis de los datos relativos al personal académico y PTGAS se cuenta con una Excel denominada "Cuadro de mando de profesorado" donde se registra periódicamente la información y se analiza de forma permanente para establecer las necesidades del PDI según altas y bajas. Sirve para definir los perfiles de las convocatorias. 20/11/2023 En cuanto a PTGAs, se ha elevado a DIGEREM solicitud de ampliación de plantilla de PDI y de activación de plantilla de PTGA aumentada con base en las necesidades actuales y previstas con las nuevas titulaciones. Se evidencia en el Informe elevado a SUBDIGEREM. *EN DESARROLLO*
3.2.3	Aportar evidencias de las acciones de mejora consistente en programas formativos con el CIFICE y con la EMCE y participación en proyectos de innovación docente propios, de la existencia de grupo de trabajo al que se refiere el equipo de dirección en la visita del equipo auditor y de los resultados de sus reuniones.	19/12/2023 Listados de participantes en programas formativos con EMCE y CIFICE realizados durante el curso 2022-2023. Listados de proyectos de innovación docente en la web (Estudios/ Grado/Presentación) además de memorias realizadas de los proyectos. Publicación de un libro con proyectos de innovación docente desarrollados en curso anterior. *IMPLANTADA*
3.2.4	En cuanto al análisis y propuestas consiguientes, debería aportarse evidencia del mismo, como se indica en los apartados directrices 6 y 7.	03/01/2024: A falta de más información sobre el enfoque específico de la recomendación se procede a cerrar la misma sin realizar ninguna acción. *DESCARTADA*
3.2.5	Sería recomendable la inclusión de un breve texto donde el propio docente indique sus líneas de trabajo, para facilitar su difusión.	19/09/2023: En proceso unificación de criterios en cuanto a grado de información a publicar sobre cada profesor. *EN DESARROLLO*
3.3.1	Se propone indicar la periodicidad – específicamente en aquellos mecanismos de evaluación donde no se cita (tal como reuniones de delegados o de coordinación) – en los procedimientos en cuestión.	05/09/2023: Procedimientos modificados y aprobados por la Comisión de Calidad. *IMPLANTADA*

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 26 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

3.3.2	Debería plasmarse documentalmente el seguimiento de los servicios y recursos materiales y la actuación de mejora según dicho análisis, reflejando la evidencia.	05/09/2023: Procedimientos modificados y aprobados por la Comisión de Calidad. *IMPLANTADA*
4.1.1	Actualizar el procedimiento PR-1202 incorporando las últimas modificaciones realizadas en el Q212 de Unizar aprobado en noviembre de 2022.	05/09/2023: Procedimiento modificado y aprobado por la Comisión de Calidad. *IMPLANTADA*
4.1.2	Incluir la publicación de las memorias académicas en el procedimiento PR-0502.	05/09/2023: Procedimiento modificado y aprobado por la Comisión de Calidad. *IMPLANTADA*
4.1.3	Valorar la posibilidad de elaborar un procedimiento para la elaboración de las memorias académicas del centro, ya que se trata de un documento clave para la rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés. La memoria podría incluir un mayor número de datos e indicadores académicos.	05/09/2023: Nuevo procedimiento PR-0503 elaborado y aprobado por la Comisión de Calidad. *IMPLANTADA*
4.1.4	Incluir en el Informe de revisión del SIGC quién lo elabora y aprueba, así como la fecha de aprobación.	05/09/2023: Manual de Calidad actualizado para reflejar necesidad de aprobar y firmar Informe de revisión. Pendiente cierre formalizado del próximo Informe de revisión. *EN DESARROLLO*
5.1.1	Evidenciar a través de actas la participación de los grupos de interés en el desarrollo del SIGC.	07/11/2023: Tercera reunión de la Comisión Calidad celebrada en 2023-2024 con la participación de los grupos de interés 05/09/2023: Las actas de la Comisión de Calidad reflejarán la participación de los grupos de interés en el SGC. Pendiente celebración de dos reuniones adicionales de la Comisión para comprobar el su participación. *IMPLANTADA*
5.1.2	Consolidar a la Comisión de Calidad del centro como un órgano que trabaje activamente en el desarrollo e implantación del SIGC (revisión de procedimientos, aprobación del Manual de Calidad, análisis de información). Su actividad debe evidenciarse a través de las actas de las reuniones celebradas.	05/09/2023: Manual de Calidad actualizado y aprobado por Comisión de Calidad para reflejar nuevas funciones de esta Comisión. *IMPLANTADA*
5.2.1	Modificar el PR-0501 para incluir la participación del consultor de calidad en la elaboración del Informe de valoración de la información pública de las titulaciones oficiales, en caso de que ésta vaya a ser sistemática todos los años.	05/09/2023: Procedimiento modificado y aprobado por la Comisión de Calidad. *IMPLANTADA*
5.2.2	Incluir en el procedimiento PR-0502 [Gestión de la comunicación externa] un mecanismo que permita contar con una mayor percepción de los diferentes usuarios potenciales de la página web (satisfacción, oportunidad de la información publicada, sugerencias…), lo que contribuiría a su mejora.	05/09/2023: Procedimiento modificado y aprobado por la Comisión de Calidad. *IMPLANTADA*
5.2.3	Unificar la información publicada en el menú "TRANSPARENCIA/Planificación estratégica y responsabilidad social corporativa/Indicadores de medida y valoración" y la publicada en el menú "CALIDAD"/indicadores, pudiendo enlazar con la misma página.	12/09/2023: Información web reestructurada y mejorada. *IMPLANTADA*
5.2.4	Incluir los nombres de los componentes de las comisiones en la página web.	29/08/2023: Nombre de los miembros de la Comisión de Calidad incluidos en la página web. *IMPLANTADA*

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 27 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

8.2. Puntos fuertes

PUNTO FUERTE	DESCRIPCIÓN
1	Implicación del Equipo Directivo en la implantación y seguimiento del SIGC, y la existencia en la estructura organizativa del centro de un Comité de Garantía de Calidad y de una Comisión de Calidad.
2	Existencia de un sistema consolidado de planificación estratégica plurianual y anual, que incluye un seguimiento intermedio de los objetivos establecidos.
3	Trazabilidad de las acciones planificadas para la consecución de objetivos, lo que facilita el seguimiento de su grado de complimiento.
4	Existencia de un informe de auditoría interna inicial que permite valorar el grado de implantación del SIGC del centro conforme a los criterios del programa PACE. Implantación de parte de las acciones de mejora detectadas y de las recomendaciones realizadas en dicho informe.
5	Implantación de un procedimiento anual para revisar, a través de un Informe de valoración de la información pública (checklist), la adecuación de la información pública disponible e identificar aspectos de mejora.
6	El tamaño del centro permite una relación fluida con sus estudiantes, lo que favorece su implicación, redundando en la mejora del SIGC.
7	Alta tasa de respuesta en las encuestas de satisfacción del Grado en Ingeniería de la Organización Industrial.
8	Alto nivel de información publicada en la página web https://cud-agm.es/ de reciente renovación, muy intuitiva para la navegación de los usuarios.

9. GRUPOS DE INTERÉS

9.1. Participación en el Sistema de Garantía de Calidad

9.1.1. Alumnado

- Encuestas de satisfacción:
  - Evaluación de la enseñanza
  - Evaluación de las prácticas externas
  - Satisfacción de los estudiantes con la titulación
  - Satisfacción con el Trabajo Fin de Grado / Máster
  - Satisfacción con el programa de movilidad Erasmus (no se ha ejecutado la encuesta hasta la fecha)
- Reuniones de delegados
- Comisiones de Evaluación de la Calidad de las Titulaciones
- Comisiones de Garantía de Calidad de las Titulaciones
- Comisión de Calidad del centro

9.1.2. Profesorado

- Encuestas de satisfacción:
  - Satisfacción del PDI con la titulación
- Reuniones de coordinación docente
- Comisiones de Evaluación de la Calidad de las Titulaciones
- Comisiones de Garantía de Calidad de las Titulaciones

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 28 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

- Comisión de Calidad del centro

9.1.3. Personal de administración y servicios

- Encuestas de satisfacción:
  - Satisfacción del PAS con el centro
- Comisiones de Evaluación de la Calidad de las Titulaciones
- Comisiones de Garantía de Calidad de las Titulaciones
- Comisión de Calidad del centro

9.2. Satisfacción de grupos de interés

9.2.1. Alumnado (Grado)

Resultados

ENCUESTA	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Evaluación de la enseñanza (Grado)	3,45	3,59	3,56	3,50	3,87
Evaluación de las prácticas externas por los estudiantes (Grado)	4,11	4,21	4,22	4,08	4,12
Satisfacción de los estudiantes con la titulación (Grado)	2,97	3,40	3,16	3,24	3,03
Satisfacción con el Trabajo Fin de Grado (Grado)	3,46	3,59	3,64	3,81	ND

Análisis y observaciones

✓ Evaluación de la enseñanza: aumento del resultado global (3,87).

✓ Evaluación de la enseñanza: únicamente una asignatura con resultado 'Insuficente' (Estadística).

✓ Evaluación de las prácticas externas: buenos resultados mantenidos para todas las especialidades de prácticas externas.

× Satisfacción con la titulación: reducción en resultado global (3,03).

× Satisfacción con la titulación: exceso de ítems (11) con resultado 'Insuficiente'. Peor valoración en ítem 11 (oferta de movilidad): 2,70.

× Desde UNIZAR no se ha pasado la Encuesta de satisfacción con el TFG.

9.2.2. Alumnado (Máster)

Resultados

ENCUESTA	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Evaluación de la enseñanza (Máster)	3,73	3,95	4,13	4,18	3,87
Satisfacción de los estudiantes con la titulación (Máster)	3,69	3,82	4,10	ND	3,66
Satisfacción con el Trabajo Fin de Máster (Máster)	ND	ND	ND	ND	ND

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 29 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

Análisis y observaciones

- ✓ Satisfacción con la titulación: ningún ítem con valoración 'Insuficiente'.
- × Evaluación de la enseñanza: tasa de respuesta insuficiente (5,2%).
- × Satisfacción con la titulación: tasa de respuesta baja (26,7%).
- × Satisfacción con el Trabajo Fin de Máster (Máster): no se ha activado la encuesta desde UNIZAR.

9.2.3. Profesorado (Grado)

Resultados

ENCUESTA	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Satisfacción del PDI con la titulación (Grado)	3,78	3,94	3,74	3,46	3,72

Análisis y observaciones

- ✓ Aumento en el grado de satisfacción global (3,72)
- ✓ Satisfacción del PDI con la titulación (Grado): alto grado de satisfacción con la asistencia de los estudiantes (4,56). Niveles altos sostenidos durante siete años.
- ✓ Mejor grado de satisfacción con aspectos con baja valoración en años anteriores.
- × Satisfacción del PDI con la titulación (Grado): bajo grado de satisfacción con los mecanismos de coordinación (2,98).

9.2.4. Profesorado (Máster)

Resultados

ENCUESTA	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Satisfacción del PDI con la titulación (Máster)	3,80	4,57	4,13	4,33	4,34

- ✓ Satisfacción del PDI con la titulación (Máster): muy buenas valoraciones en la mayoría de los ítems.
- ✓ Satisfacción del PDI con la titulación (Máster): se mantiene una tasa de respuesta mayor de 50%.

9.2.5. Personal de administración y servicios

ENCUESTA	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Satisfacción del PAS con el centro	3,08	3,09	3,24	3,09	3,24

- ✓ Satisfacción del PAS con el centro: mejora en el grado de satisfacción global (3,24).
- ✓ Satisfacción del PAS con el centro: mejora en el grado de satisfacción con el Plan de Formación, aunque sigue siendo deficiente (2,25).
- × Satisfacción del PAS con el centro: baja valoración de prevención de riesgos laborales (2,67).

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 30 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

- Satisfacción del PAS con el centro: tasa de participación sigue siendo muy baja (25,0%).

10. INFORMACIÓN PÚBLICA

10.1. Mejoras implantadas durante 2023

- Nueva página web del CUD con arquitectura basada en requisitos de información pública y nuevo apartado dedicado a Calidad. Más información y mayor transparencia.
- Revisión de información pública (página web), realizada por cuatro personas: representante Calidad (consultor externo), y representantes PDI (coordinadora Grado, coordinadora Máster y coordinadora Comunicación Corporativa).
- Elaboración e implantación del nuevo procedimiento PR-0503 Elaboración y difusión de la Memoria Académica.

10.2. Valoración cumplimiento de directrices Programa PACE sobre la información pública

10.2.1. Valoración cualitativa

La información publicada en la web del centro acerca de las titulaciones oficiales actualmente impartidas ha sido valorada por representantes de los grupos de interés (PDI, alumnado, experto externo) de acuerdo con los requisitos del Programa PACE[1] de ACPUA. Se han considerado las observaciones para hacer las mejoras necesarias la web, en especial en la pestaña Calidad/Indicadores.

ASPECTO	OBSERVACIONES	VALORACIÓN MEDIA
Oferta académica, objetivos y planificación de las titulaciones	Información completa y adecuada sobre el Grado y el Máster. Información repartida entre la página web propia del CUD y la página web de la Universidad de Zaragoza vía enlaces.	10,0
Acceso a las titulaciones	Grado: información adecuada en la web del CUD. Máster: información adecuada en la web de la Universidad de Zaragoza vía enlace.	10,0
Orientación de los estudiantes	Información en la página web de la Universidad de Zaragoza sobre los servicios para el estudiante y los procesos de orientación. No hay información sobre las singularidades del CUD y el doble eje orientador académico – tutor militar.	7,5
Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación	La información sobre las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación aparece recogida en las respectivas guías docentes de las asignaturas publicadas en la web de la Universidad de Zaragoza	10,0
Movilidad internacional	La información sobre movilidad internacional no está disponible en la web del CUD. Sin embargo, se ha abierto un espacio en dicha página para ofrecer información en inglés sobre el centro y está previsto que en el nuevo portal institucional se contemple la información sobre movilidad, sobre todo, teniendo en cuenta la reciente concesión de la Carta Erasmus de Educación Superior (ECHE).	8,75
Prácticas externas	Grado: información básica en la página web de la Universidad de Zaragoza, pero falta mucha información (prácticas por especialidad, vínculo con Trabajo Fin de Grado), centros de prácticas, asignación de plazas, tutoría de las prácticas etc.). Máster: el programa no tiene prácticas externas.	8,75

[1] PACE-SGIC Programa ACPUA de Certificación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los Centros Universitarios

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 31 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

Resultados de aprendizaje	Los resultados de aprendizaje están incluidos en las guías docentes de cada asignatura publicadas en la página web de la Universidad de Zaragoza.	8,75
Inserción laboral	No hay información online sobre la inserción laboral de los titulados de ambas titulaciones.	5,0
Satisfacción de los grupos de interés	Los resultados de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés están publicadas en la web de la Universidad de Zaragoza.	8,75
Reclamaciones, incidencias y sugerencias	No hay información sobre las reclamaciones, incidencias y sugerencias recibidas y gestionadas. No obstante, se han habilitado recientemente dos buzones físicos en los edificios Conde de Aranda y Félix de Azara para recoger opiniones y propuestas.	7,5
Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del profesorado y personal de apoyo a la docencia	Están publicados los resultados de evaluación de las asignaturas, pero no hay un resumen de los resultados de los docentes (sin nombres). No hay información sobre la evaluación, promoción y reconocimiento del profesorado. Existe información sobre vacantes, están publicadas las convocatorias recientes.	7,5
Recursos materiales y servicios	Grado: información muy básica sobre los edificios del CUD y sus aulas/laboratorios etc. Máster: no hay información sobre los recursos materiales. Información sobre los servicios para el estudiante publicadas en la web de la Universidad de Zaragoza. No hay información sobre los servicios propios disponibles en el CUD.	7,5
Resultados de evaluaciones externas	Están publicados en la web de la Universidad de Zaragoza los informes de renovación de la acreditación de ambas titulaciones.	10,0
	VALORACIÓN GLOBAL	**8,5**

10.2.1. Valoración cuantitativa

INDICADOR	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Valoración de la información pública de titulaciones oficiales (valor máximo: 10)	ND	ND	4,61	6,15	8,54

11. MODIFICACIONES EN EL SISTEMA

11.1. Nuevos procedimientos

Durante 2023 los siguientes procedimientos nuevos se han incorporado al SGC para seguir con la implantación y ampliación de este:

- PR-0503 Elaboración y difusión de la Memoria Académica
- PR-0603 Definición de los perfiles de ingreso y egreso
- PR-1001 Solicitud de proyectos de investigación
- PR-1102 Desarrollo de la actividad investigadora
- PR-1103 Registro público de la producción científica
- PR-1204 Evaluación y mejora de la actividad investigadora
- PR-1205 Evaluación del personal técnico, de gestión y de administración y servicios
- PR-1208 Renovación de la acreditación de titulaciones oficiales
- PR-0703 Gestión de movilidades Erasmus del personal

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 32 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

11.2. Revisión de procedimientos

Debido a la realización de la auditoría interna inicial, la auditoría interna realizada por la Universidad de Zaragoza y la preparación para el proceso de certificación PACE, durante 2023 se ha llevado a cabo la revisión y modificación de un número importante de los procedimientos que forman parte del SGC:

PROCEDIMIENTO	REVISIONES EFECTUADAS
PR-0101 Elaboración, seguimiento y aprobación del plan de actuación plurianual	Rev. 02 Incorporación de Manual de Calidad como único punto de referencia para la relación de grupos de interés (apartado 5.2.3.). Referencia a FCs para seguimiento y revisión del plan anual. Rev. 01 Incorporación de recogida de opiniones e ideas de los grupos de interés durante la elaboración del Plan de actuación plurianual.
PR-0401 Gestión de la calidad	Se elimina el procedimiento del SGC al estar toda la información presente en el Manual de Calidad, elaborado a partir de la información expuesta por el procedimiento. Rev. 03 Aprobación de la Política de Calidad por parte de la Comisión de Calidad (apartado 5.2.). Actualización de Planes de acción (apartado 5.4.). Actualización de composición de la Comisión de Calidad (apartado 5.12.1.).
PR-0402 Elaboración, difusión y revisión de la política y objetivos de calidad	Rev. 02 Mejora de redacción apartado 5.1.1. Aprobación de la Política de Calidad y sus revisiones por la Comisión de Calidad (apartado 5.1.1). Corrección de codificaciones de formatos relacionados (apartado 7).
PR-0403 Elaboración, seguimiento y revisión de objetivos y planes de acción	Rev. 02 Mejora en la definición de Plan de acción. Corrección de codificación de PR y FCs referenciados en el procedimiento. Actualización del RD citado en el apartado Documentación externa. Mejor organización del apartado 5.3. Incorporación de Plan de acción de Investigación-OPID. Revisión de procesos de seguimiento y revisión de los planes de acción (apartado 5.6).
PR-0404 Revisión del Sistema de Garantía de Calidad	Rev. 03 Eliminación del enfoque de revisión por Dirección. Modificación del calendario del proceso de revisión. Corrección de codificaciones de documentos asociados.
PR-0406 Gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias	Rev. 02 Ampliación de información sobre procedimiento UNIZAR. Corrección de codificación del FC-1304 y del FC-1305. Incorporación de sede electrónica de UNIZAR para presentar reclamaciones. Incorporación de Secretaría Académica y Secretaría de Dirección como gestores de los procesos internos.
PR-0501 Gestión de la información pública de las titulaciones oficiales	Rev. 03 Se incorpora al Consultor de calidad como agente externo que revisa la información publicada en la web (apartado 5.5). Incorporación de la Memoria Académica como herramienta de rendición de cuentas (apartado 5.6). Actualización de responsabilidades (apartado 6). Rev. 02 Actualización del proceso de revisión anual de la información pública de las titulaciones oficiales.
PR-0502 Gestión de la comunicación externa	Rev. 01 Se incluye el apartado 6.6. que describe mecanismos para recoger información sobre la percepción de los diferentes usuarios de la web, así como la publicación de las memorias. Incorporación de la Memoria Académica como herramienta de rendición de cuentas (apartado 6.7).
PR-0601 Diseño de nuevas titulaciones oficiales	Rev. 05 Actualización del apartado 3 y 7 para ajustarlo a lo establecido por la Universidad de Zaragoza.
PR-0602 Realización de modificaciones en títulos oficiales	Rev. 02 Actualización de los apartados 3 y 7 para adaptarlo a lo establecido por la Universidad de Zaragoza. Actualización de documentación externa de referencia.
PR-0702 Gestión de la movilidad internacional	Rev. 03 Ampliación de alcance. Ampliación de detalles del Programa Erasmus+, Información ampliada sobre las convocatorias.
PR-0707 Organización del Trabajo Fin de Grado	Rev. 02 Actualización de codificaciones documentos asociados y correcciones erratas
PR-0803 Reconocimiento y transferencia de créditos	Rev. 03 Reorganización de apartados, redacción de las definiciones coherentes con las de la Universidad de Zaragoza. Inclusión de límites para el reconocimiento de créditos por actividades universitarias.
PR-0804 Orientación universitaria del alumnado	Rev. 04 Ampliación de información sobre evaluación y mejora (apartado 5.5). Actualización de indicadores (apartado 5.5.1). Incorporación de acciones para fomentar la orientación universitaria (apartado 5.5). Actualización de formatos relacionados. Correcciones tipográficas. Rev. 03 Cambio de nombre del procedimiento.

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 33 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

PR-0902 Asignación de actividad al profesorado	Rev. 02 Actualización de normativa aplicable por cambios, y actualización en los apartados 5.2.1 y 5.2.2. para el registro anual de la actividad del profesorado según tipologías. Actualización de codificaciones de formatos relacionados. Se elimina el FC-0911 Cuestionario sobre la actividad del profesorado, por cambio del sistema de registro de la actividad docente.
PR-1202 Gestión, análisis y difusión de los resultados académicos	Rev. 01 Actualización del apartado 5 al procedimiento Q212 renovado de la Universidad de Zaragoza para la elaboración del Informe de Evaluación de la Calidad.
PR-1205 Evaluación del personal técnico, de gestión y de administración y servicios	Rev. 01 Actualización de Definiciones. Ampliación de responsabilidades del Equipo Directivo.
PR-1207 Evaluación y mejora del desempeño docente	Rev. 03 Se elimina el apartado 5.6. Evaluación del personal de apoyo a la docencia al haber desarrollado un procedimiento específico para ello. Se modifican los contenidos de la encuesta de evaluación de la actividad docente para adecuarlos al nuevo cuestionario implantado (apartado 5.4.1.).
PR-1302 Organización de los servicios de administración y apoyo	Rev. 04 Actualización de funciones del personal de las áreas operativas (apartado 5.1.). Actualización de Dependencia de las áreas operativas (apartado 5.2.). Incorporación de referencia al nuevo PR-1205 Evaluación del personal técnico de gestión y de administración y servicios (apartado 5.3.). Sustitución de Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias por Registro de mejoras. Rev. 03 Inclusión Apartado 5.1.9 Conserjería. Rev. 02 Ampliación cometidos Apoyo a Subdirección en Apartado 5.1.8. Rev. 01 Ampliación cometidos Secretaría de Dirección en Apartado 5.1.6.
PR-1401 Gestión de espacios, materiales y recursos	Rev. 01 Incorporación de nuevo apartado de Seguimiento de los espacios, materiales y recursos (apartado 5.6). Sustitución del Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias por el Registro de mejoras. Incorporación del Buzón de sugerencias como herramienta en el proceso de evaluación y mejora (apartado 5.7.4.). Incorporación de objetivos del área en los Objetivos de Calidad del centro (apartado 5.7.6.).
PR-1501 Provisión, gestión y mantenimiento de los servicios informáticos	Rev. 03 Incorporación de nuevo apartado de Seguimiento de los servicios informáticos (apartado 5.4). Sustitución del Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias por el Registro de mejoras. Incorporación del Buzón de sugerencias como herramienta en el proceso de evaluación y mejora (apartado 5.5.4.). Incorporación de objetivos anuales del área (apartado 5.5.6.). Rev. 02 Corrección de codificación del documento.
PR-1601 Gestión de la biblioteca	Rev. 03 Ampliación de encuestas empleadas en la evaluación y mejora (apartado 5.9.2.). Incorporación de reuniones de delegados (apartado 5.9.3.) y buzón de sugerencias (apartado 5.9.4.). Incorporación de objetivos anuales (apartado 5.9.6.). Rev. 02 Corrección de codificación del documento.

11.3. Eficacia de las modificaciones implantadas en el Sistema

MODIFICACIÓN IMPLANTADA	EFICACIA
Incorporación de valores umbrales en los indicadores de proceso incluidos en el Cuadro de Indicadores.	Se ha permitido la posibilidad de valorar cuantitativamente la eficacia de los procesos del centro.
Revisión y modificación de un número de procedimientos del Sistema.	Se ha ajustado mejor el enfoque de los procedimientos a los requisitos del proceso de certificación PACE.
Ampliación de la Comisión de Calidad para incluir expertos externos y formalización de las funciones y competencias de la Comisión.	Al contar con representantes de los grupos de interés, se ha mejorado su participación en el Sistema de Garantía de Calidad.
Mayor frecuencia de las reuniones de la Comisión de Calidad, mensuales en vez de bianuales.	Mayor agilidad en la aprobación de elementos del Sistema y supervisión más cercana de la operatividad y rendimiento de este, lo que mejor la participación de los grupos de interés.
Realización de primera auditoría interna del Sistema de Garantía de Calidad.	Se ha podido realizar una comprobación formal del nivel de implantación del Sistema en todas las áreas operativas de la organización.
Mejoras en el Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias (ahora denominado Registro de mejoras) para captar más información de más fuentes y procedencias.	Mayor centralización de todos los asuntos, sobre todo las incidencias para asegurar una gestión y seguimiento adecuado de las mismas. Fuente de información importante para controlar la eficacia de los procesos y de las áreas operativas de la organización.

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 34 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

Incorporación e identificación de Registros para facilitar la recogida de evidencias de la implantación del Sistema.	Los Registros proporcionan evidencias formales de la implantación de los procedimientos en las distintas áreas operativas de la organización.
Modificaciones ligeras en la organización del Sistema para permitir la incorporación de nuevas titulaciones.	La valoración de la eficacia queda pendiente dado que las nuevas titulaciones se implantarán para el curso académico 2024-2025.
Elaboración e implantación de todos los procedimientos del Sistema que quedaban pendientes.	Mejor definición y control de procesos en todas las áreas operativas, sobre todo en la asignación de responsabilidades, en la participación de los grupos de interés y en la definición de acciones centradas en la evaluación y mejora.
Modificaciones en la estructura y contenido del Informe de Revisión del Sistema: incorporación de nuevos datos y eliminación de informaciones redundantes.	Mayor utilidad en la información presentada para la toma de decisiones y la definición de acciones de mejora.
Traslado del proceso de revisión de SGC a los meses de diciembre/enero en vez de septiembre/octubre.	Se facilita la recogida y análisis de los datos e indicadores que se generan por año natural dado que estos estarán cerrados antes de realizarse el proceso de revisión del SGC.
Diseño e implantación del procedimiento de evaluación del desempeño del Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)	Se ha evaluado el 100% del personal previsto, sin incidencias y sin propuestas de mejora en el proceso por parte de los implicados. Ligeras modificaciones en el alcance del proceso de evaluación para no incluir el personal militar. Se ha podido valorar la adecuación de las funciones asignadas a las personas identificar entre el personal las necesidades de formación interna.
Identificación de subprocesos dentro de cada proceso para emplear como categorías en la asignación de reclamaciones, incidencias y sugerencias y en la definición de objetivos en los planes de acción.	La mayor capacidad para la categorización de incidencias y de objetivos permite la identificación de áreas conflictivas (mayor frecuencia de incidencias y posteriores acciones de mejora).
Cierre y aprobación de la primera versión del Manual de Calidad.	Documento base, vivo y dinámico, con toda la información necesaria para una definición y gestión adecuada del Sistema de Garantía de Calidad.
Lanzamiento de herramientas propias (encuesta) para recopilar información sobre la inserción laboral de los egresados.	Se dispone de más información sobre la inserción laboral de los egresados y sobre su grado de satisfacción con los estudios (grado) cursados.

11.4. Propuestas de mejora en el Sistema de Garantía de Calidad

MODIFICACIÓN PROPUESTA	JUSTIFICACIÓN
Finalizar la implantación completa de una herramienta informática para gestionar las mejoras.	Primera versión de la herramienta actualmente en pruebas. De momento se sigue trabajando con la hoja Excel.
Asegurar la celebración de las reuniones delegados previstas para el programa de Máster.	Hasta la fecha no se han celebrado las reuniones con los delegados según lo previsto.
Obtener la certificación del Sistema de Garantía de Calidad por parte de la ACPUA.	Reconocimiento formal del esfuerzo realizado para implantar y mantener el Sistema y para conseguir posteriormente la acreditación institucional.
Incorporar a más personas al equipo de auditores internos.	En estos momentos sólo hay una persona que ejerce como auditor interno y se trata de un consultor externo. Mejora formar e integrar personal interno del CUD para compartir la labor con la persona externa.
Fomentar el uso del Buzón de Sugerencias entre los grupos de interés.	Se ha implantado el Buzón de Sugerencias durante 2023 pero su uso ha sido muy limitado.
Mejorar las tasas de respuestas del alumnado y profesorado en las encuestas de satisfacción del programa de Máster Universitario.	Las tasas de respuestas son, por lo general, muy bajas por lo que no proporcionan información fiable que ayude en la toma de decisiones.
Mejorar la definición, recogida y posterior análisis de los indicadores del área de Investigación-OPID.	No se ha podido disponer de todos los indicadores definidos actualmente por el Cuadro de Indicadores por lo que el análisis de los resultados de la actividad investigadora y de la producción científica resulta complicado.
Unificar criterios en cuanto a la información a publicar sobre el personal docente en la página web del centro.	Es necesario asegurar tanto la homogeneidad como la actualización de la información e incluir información sobre el profesorado del Máster.
Revisar el cuadro de indicadores para comprobar tanto la utilidad de los datos como la fiabilidad de las fuentes y/o la complejidad de los cálculos correspondientes.	Se han detectado datos de poca utilidad mientras hay otros indicadores que presentan muchas dificultades para calcular o que son muy poco fiables.

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 35 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

Implantar protocolos para recoger información sobre el grado de satisfacción del personal con la formación recibida y también sobre la eficacia de las acciones formativas.	Se considera imprescindible esta información para poder valorar la eficacia del Plan de Formación.
Asegurar la elaboración de actas de las reuniones del Equipo Directivo y de las reuniones de los otros grupos de trabajo que resulten en la toma de decisiones sobre las actividades del CUD.	En algunos casos no se elabora acta por lo que no se puede evidenciar la toma de decisiones y, en caso necesario, la participación de los grupos de interés en los procesos.
Agilizar los procesos de recogida, seguimiento intermedio y revisión final de los planes de acción (plan anual, objetivos de calidad, investigación-OPID y PAIMS de Grado y Máster.	Procesos actuales poco ágiles en todas las etapas de la gestión de los objetivos.
Facilitar la participación de los grupos de interés en la elaboración del nuevo Plan de actuación plurianual 2025-2028 a lo largo del 2024.	Hasta la fecha los grupos de interés no han participado formalmente en la elaboración de los Planes de actuación plurianual del CUD.
Adaptar el Sistema a la nueva oferta académica que incluirá dos titulaciones nuevas, un Grado y un Máster.	Será necesario adaptar algunos elementos del Sistema tales como Cuadro de indicadores, Registro de mejoras, procedimientos específicos etc. a la incorporación de las dos nuevas titulaciones oficiales.

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 36 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

12. OBJETIVOS DE CALIDAD 2024

Nº	SUBPROCESO	OBJETIVO	ANTECEDENTES	DESARROLLO	RESULTADO PREVISTO
1	PC-0409 Gestión de la calidad: grupos de interés	Asegurar una planificación y ejecución adecuada de las reuniones de delegados del programa de Máster según el calendario de planificación del SGC.	Hasta la fecha no se han celebrado adecuadamente las reuniones previstas. Necesidad de recoger en acta los acuerdos y propuestas de mejora de cada reunión.	**Responsable:** Coordinador de Máster | Calidad **Recursos necesarios:** Espacio y tiempo para reuniones **Plazo:** junio 2024	**Indicador:** Nº reuniones de delgados celebradas con propuestas de mejora como resultado. **Resultado previsto:** 2
2	PC-0406 Gestión de la calidad: herramientas	Implantar una herramienta para una gestión eficaz de las mejoras (reclamaciones, incidencias y sugerencias) por parte de los responsables de las áreas operativas.	Actualmente se gestionan las mejoras mediante una hoja Excel que, debido a la naturaleza de algunos de los asuntos incluidos, no se puede compartir con todos los implicados.	**Responsable:** Subdirectora | Calidad **Recursos necesarios:** Personal y/o presupuesto para desarrollar aplicación. **Plazo:** junio 2024	**Indicador:** Aplicación implantada para la gestión de mejoras **Resultado previsto:** Si
3	PC-1502 Servicios informáticos: mantenimiento	Registrar los tiempos de respuesta para medir la eficacia en la resolución de incidencias en servicios informáticos.	Hasta el momento no se han utilizado el registro de tiempos de respuesta para medir la eficacia del servicio.	**Responsable:** Técnico de servicios informáticos **Recursos necesarios:** Recursos disponibles en plataforma existente **Plazo:** junio 2024	**Indicador:** Registro de tiempos en funcionamiento y datos disponibles **Resultado previsto:** Si
4	PC-1703 Recursos humanos: formación	Potenciar el plan de formación del Personal Técnico, de Gestión y Administración y Servicios (PTGAS), especialmente para las áreas técnicas.	A raíz de la implantación del procedimiento de evaluación del desempeño del PTGAS se han detectado una serie de necesidades formativas en general y especialmente en las áreas técnicas (laboratorios, informática, secretaría académica).	**Responsable:** Gerente **Recursos necesarios:** Partida presupuestaria para financiar acciones formativas **Plazo:** Diciembre 2024	**Indicador:** % del PTGAS que realiza formación de actualización **Resultado previsto:** 50,0%
5	PC-0803 Gestión del alumnado: orientación	Mejorar algunos aspectos de la coordinación entre la tutoría militar y la orientación universitaria y la organización de las sesiones de tutoría para potenciar la orientación del alumnado.	La Memoria Anual del POU 2022-2023 recoge una serie de propuestas de mejora definidas a partir de la información recogida del alumnado mediante sus delegados:	**Responsable:** Coordinador de Orientación Universitaria **Recursos necesarios:** Ningún recurso adicional **Plazo:** julio 2024	**Indicador:** Nº de mejoras implantadas según las 6 propuestas de la Memoria anual del POU para 2022-2023 **Resultado previsto:** 5
6	PC-0406 Gestión de la calidad: herramientas	Fomentar el uso del Buzón de Sugerencias por parte de los grupos de interés para trasladar incidencias y sugerencias.	Desde su implantación el Buzón de Sugerencias ha tenido un uso muy limitado por parte de los grupos de interés.	**Responsable:** Subdirectora | Calidad **Recursos necesarios:** Ningún recurso adicional **Plazo:** diciembre 2024	**Indicador:** Número de asuntos gestionados mediante el Buzón de Sugerencias **Resultado previsto:** 5

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
Firmado electrónicamente por
FELIX ALLO FLORES
Organismo: Universidad de Zaragoza
Cargo o Rol
Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.
Página: 37 / 40
Fecha
16/01/2024 10:43:00

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

7	PC-0408 Gestión de la calidad: certificación	Obtener la certificación del Sistema de Garantía de Calidad por parte de la ACPUA.	El Sistema de Garantía de Calidad esta implantado y ha pasado por el proceso de auditoría interna por parte de la Universidad de Zaragoza.	**Responsable:** Subdirección | Calidad **Recursos necesarios:** Asesoría externa para acompañamiento durante el proceso de evaluación externa conducente a la certificación **Plazo:** Diciembre 2024	**Indicador:** Certificación PACE obtenida **Resultado previsto:** Si
8	PC-1201 Resultados, evaluación y mejora: indicadores	Mejorar la definición y recogida de datos e indicadores en el área de Investigación	No se ha podido recoger todos los datos e indicadores definidos actualmente y algunos de los datos carecen de fiabilidad por lo que no se puede medir adecuadamente la eficacia de la actividad investigadora y la producción científica.	**Responsable:** Coordinación Investigación-OPID | Calidad **Recursos necesarios:** Herramientas para la gestión de indicadores de la actividad investigadora **Plazo:** Diciembre 2024	**Indicador:** % de indicadores de procesos PC-10 y PC-11 recogidos **Resultado previsto:** 100,0%
9	PC-0409 Gestión de la calidad: grupos de interés	Mejorar las tasas de respuestas del alumnado y profesorado en las encuestas de satisfacción del programa de Máster Universitario	Las tasas de respuestas son, por lo general, muy bajas por lo que no proporcionan información fiable que ayude en la toma de decisiones.	**Responsable:** Coordinación del Máster **Recursos necesarios:** Ningún recurso adicional **Plazo:** Junio 2024	**Indicador:** Tasa de respuesta en encuesta de satisfacción del alumnado de Máster con la titulación **Resultado previsto:** 50,0% **Indicador:** Tasa de respuesta en encuesta de satisfacción del PDI del Máster con la titulación **Resultado previsto:** 50,0%
10	PC-1705 Recursos humanos: organización del trabajo	Crear un calendario de actividades mensual/ trimestral conjunto y actualizado por CUD y AGM para poder difundir la información y	Se ha detectado la necesidad de comunicar y coordinar mejor la participación en los actos CUD-AGM que implican el personal del CUD.	**Responsable:** Secretaría de Dirección **Recursos necesarios:** Ningún recurso adicional **Plazo:** Febrero 2024	**Indicador:** Calendario elaborado y activado **Resultado previsto:** Si
11	PC-0405 Gestión de la calidad: datos, información y documentación	Adaptar y ampliar el Sistema de Garantía de Calidad para incluir las dos nuevas titulaciones oficiales que serán implantadas en el curso académico 2024-2025	Al sólo contar con una titulación oficial de cada nivel, el SGC plantea actualmente 'Grado' y 'Máster' en lugar de titulaciones específicas. En 2024-2025 habrá cuatro titulaciones activas.	**Responsable:** Subdirectora | Calidad **Recursos necesarios:** Personal de Calidad **Plazo:** Septiembre 2024	**Indicador:** Cuadro de indicadores ampliado **Resultado previsto:** Si **Indicador:** Sistema de codificación implantado para identificar titulaciones específicas **Resultado previsto:** Si

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
Firmado electrónicamente por
FELIX ALLO FLORES
Organismo: Universidad de Zaragoza
Cargo o Rol
Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.
Página: 38 / 40
Fecha
16/01/2024 10:43:00

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

12	PC-0501 Comunicación externa: página web	Unificar criterios en cuanto a la información a publicar sobre el personal docente en la página web del centro.	Es necesario asegurar tanto la homogeneidad como la actualización de la información sobre el perfil del profesorado.	**Responsable:** Coordinación del Grado | Coordinación del Máster **Recursos necesarios:** Ningún recurso adicional **Plazo:** Junio 2024	**Indicador:** % de PDI con información básica publicada en página web **Resultado previsto:** 90,0%
13	PC-0301 Relaciones externas: convenios	Fomentar la firma de convenios bilaterales de movilidad internacionales con instituciones militares afines.	Con la obtención de la Carta Erasmus se podrá empezar a firmar convenios bilaterales con instituciones de otros países.	**Responsable:** Subdirección | Mobility Office **Recursos necesarios:** Personal para la gestión de convenios internacionales **Plazo:** Diciembre 2024	**Indicador:** Convenios bilaterales internacionales firmados **Resultado previsto:** 8
14	PC-0406 Gestión de la calidad: herramientas	Plantear una herramienta para agilizar la gestión de los planes de acción en sus fases de elaboración, seguimiento intermedio y revisión definitiva.	La elaboración, seguimiento y revisión de los planes de acción se hace en documentos Word lo que genera trabaja administrativo y complica el proceso. Valorar la integración con la aplicación de gestión de mejoras.	**Responsable:** Subdirección | Calidad **Recursos necesarios:** Recursos internos o externos para desarrollar una aplicación **Plazo:** Diciembre 2024	**Indicador:** Diseño inicial de aplicación elaborado **Resultado previsto:** Si
15	PC-1703 Recursos humanos: formación	Implantar protocolos para recoger información sobre el grado de satisfacción del personal con la formación recibida y también sobre la eficacia de las acciones formativas.	Actualmente no se hace un seguimiento posterior a la formación realizada, sobre todo una valoración del impacto de la formación en el desempeño profesional.	**Responsable:** Gerente **Recursos necesarios:** Herramientas para medición de satisfacción y eficacia **Plazo:** Diciembre 2024	**Indicador:** Datos disponibles sobre la satisfacción con la formación recibida **Resultado previsto:** Si **Indicador:** Datos disponibles sobre la eficacia de la formación recibida **Resultado previsto:** Si
16	PC-0707 Gestión de las enseñanzas: movilidad internacional	Activar las movilidades internacionales de alumnado y personal, tanto outgoing como incoming, mediante el programa Erasmus+.	Una vez firmados los convenios bilaterales (IIA) correspondientes, se podrá activar las movilidades internacionales de alumnos y personal.	**Responsable:** Subdirección **Recursos necesarios:** Partida presupuestaria SEPIE para la movilidad internacional del alumnado y personal **Plazo:** Diciembre 2024	**Indicador:** Movilidades outgoing del alumnado **Resultado previsto:** 15 **Indicador:** Movilidades outgoing del personal **Resultado previsto:** 3

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa
Firmado electrónicamente por
FELIX ALLO FLORES
Organismo: Universidad de Zaragoza
Cargo o Rol
Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.
Página: 39 / 40
Fecha
16/01/2024 10:43:00

APROBACIÓN INFORME DE REVISIÓN

INFORME	APROBADO POR	FECHA
Informe de revisión del Sistema de Garantía de Calidad 2023	Comisión de Calidad	16/01/2024
Informe de revisión del Sistema de Garantía de Calidad 2022	Equipo Directivo	13/12/2022
Informe de revisión del Sistema de Garantía de Calidad 2020-2021	Equipo Directivo	16/11/2021

24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa

CSV: 24f0c23999a52ac9280bfddf3f28cafa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 40 / 40
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/01/2024 10:43:00