



6689a1d3eb53a5175c118e90e99b0b76

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6689a1d3eb53a5175c118e90e99b0b76>

PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DE LAS TITULACIONES OFICIALES

PR-1201-02



Centro Universitario de la Defensa Zaragoza

CSV: 6689a1d3eb53a5175c118e90e99b0b76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/04/2024 15:45:00	


CONTENIDO

1. OBJETO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DOCUMENTACIÓN/NORMATIVA APLICABLE	3
4. DEFINICIONES.....	4
5. DESARROLLO	4
5.1. Normativa Universidad de Zaragoza	4
5.2. Memoria de Verificación.....	4
5.3. Órganos de control de calidad	5
5.4. Grupos de interés.....	6
5.5. Herramientas para la recogida de información	7
5.5.1. Informes de evaluación externa.....	7
5.5.2. Encuestas.....	7
5.5.3. Reuniones de delegados	8
5.5.4. Mecanismos de coordinación docente	9
5.5.5. Buzón de sugerencias.....	10
5.6. Autoinforme anual	10
5.7. Plan anual de innovación y mejora	11
5.8. Procesos externos	11
5.8.1. Seguimiento de titulaciones oficiales.....	11
5.8.2. Renovación de la acreditación de titulaciones oficiales.....	12
6. RESPONSABILIDADES.....	12
7. FORMATOS RELACIONADOS	13
8. HISTORIAL DE REVISIONES	13



6689a1d3eb53a5175c118e90e99b0b76

 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6689a1d3eb53a5175c118e90e99b0b76>

CSV: 6689a1d3eb53a5175c118e90e99b0b76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/04/2024 15:45:00	

1. OBJETO

Explicar los procesos y herramientas aplicables para el seguimiento, evaluación y mejora de la calidad de las titulaciones oficiales de Grado y Máster Universitario.

2. ALCANCE

Las titulaciones oficiales de Grado y Máster Universitario implantados en el Centro.

3. DOCUMENTACIÓN/NORMATIVA APLICABLE

Documentación externa

- Programa de Seguimiento. Procedimiento para el seguimiento de titulaciones de Grado y Máster (ACPUA)
- Programa ACPUA de renovación de la acreditación. Protocolo de evaluación de títulos de Grado y Máster (ACPUA)
- Reglamento de la organización y gestión de la calidad de los estudios de grado y máster universitario (Universidad de Zaragoza)
- Q231: Procedimiento de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título (Universidad de Zaragoza)
- Q222: Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de grado o máster (Universidad de Zaragoza)
- Q223: Procedimiento para el análisis de la satisfacción del PDI y PAS implicados en la titulación (Universidad de Zaragoza)
- Q511: Procedimiento para la valoración de la actividad docente del PDI (Universidad de Zaragoza)

Documentación interna

- PR-0401: Procedimiento para la gestión de la calidad
- PR-0406: Procedimiento para la gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias
- PR-0501: Procedimiento para la gestión de la información pública de las titulaciones oficiales
- PR-0601: Diseño de nuevas titulaciones oficiales
- PR-1201: Procedimiento para la evaluación y mejora del desempeño docente

PR-1201-02

3

CSV: 6689a1d3eb53a5175c118e90e99b0b76

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 3 / 13

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

FELIX ALLO FLORES

Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.
Zaragoza.

16/04/2024 15:45:00



6689a1d3eb53a5175c118e90e99b0b76
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valida.unizar.es/csv/6689a1d3eb53a5175c118e90e99b0b76>

- PR-1202: Procedimiento para la gestión, análisis y difusión de los resultados académicos

4. DEFINICIONES

- **Seguimiento:** procesos continuos de supervisión del programa durante su desarrollo por parte de los responsables de este y del centro.
- **Evaluación:** procesos periódicos de revisión de la situación del programa para identificar áreas de mejora.

5. DESARROLLO

5.1. Normativa Universidad de Zaragoza

Al tratarse de títulos de la **Universidad de Zaragoza**, los programas conducentes a las titulaciones oficiales de **Grado y Máster Universitario** seguirán los procesos de seguimiento, evaluación y mejora establecidas por la universidad.

Asimismo, además de los procesos establecidos por la **Universidad de Zaragoza**, el **Centro Universitario de la Defensa** podrá establecer mecanismos adicionales y complementarios para el seguimiento, evaluación y mejora de los títulos oficiales y de los servicios prestados.

5.2. Memoria de Verificación

Las **Memorias de Verificación** de los títulos oficiales se elaborarán tal y como establecen el **PR-007 Diseño de nuevas titulaciones oficiales** y la normativa y directrices de la **Universidad de Zaragoza**. Una vez verificada la **Memoria de Verificación** y autorizada la implantación del título, la **Memoria de Verificación** se convierte en el documento base para el desarrollo del programa.

El **Sistema de Garantía de Calidad** del centro asegurará, mediante los mecanismos de control y seguimiento establecidos, que el título cumple todas las características declaradas y aprobadas en la **Memoria de Verificación**.



5.3. Órganos de control de calidad

Los siguientes órganos de garantía de calidad serán constituidos para las titulaciones, de acuerdo con las directrices de la **Universidad de Zaragoza**:


ÓRGANO	MIEMBROS
Coordinación de Titulación	Centro Universitario de la Defensa
Comisión de Evaluación de la Calidad de la Titulación	Centro Universitario de la Defensa Universidad de Zaragoza
Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación	Centro Universitario de la Defensa Universidad de Zaragoza
Comisión de Estudios de Grado	Universidad de Zaragoza
Comisión de Estudios de Posgrado	Universidad de Zaragoza
Comisión de Calidad de la Actividad Docente	Universidad de Zaragoza

Las competencias y funciones de los órganos citados son definidas por la **Universidad de Zaragoza** en la normativa correspondiente. A modo de ejemplos relevantes:

- El Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) y el Plan anual de Innovación y Mejora (PAIM) son aprobados por la Comisión de Evaluación de la Calidad de la Titulación (CEC), según el procedimiento Q212 de la Universidad de Zaragoza.
- El Plan anual de Innovación y Mejora (PAIM) son aprobados por la Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación (CGC), según el procedimiento Q214 de la Universidad de Zaragoza.

Además de los señalados, en centro cuenta con los siguientes Órganos de Calidad de carácter institucional:

ÓRGANO	MIEMBROS	DEPENDENCIA
Comisión de Calidad del centro	Representantes de dirección, estudiantes, PDI, PTGAS y profesionales externos.	Dirección CUD
Comité de Garantía de Calidad	Representantes del área de calidad del Centro Universitario de la Defensa, de la Academia General Militar, de la Universidad de Zaragoza y de la Subdirección General de Enseñanza Militar.	Patronato

CSV: 6689a1d3eb53a5175c118e90e99b0b76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/04/2024 15:45:00	

La Comisión de Calidad del centro tiene como función principal el seguimiento, revisión, mantenimiento y mejora del Sistema de Garantía de Calidad.

El Comité de Garantía de la Calidad tiene como función realizar un seguimiento de la calidad de la enseñanza de la formación en los Currículos que se imparten de forma conjunta por la AGM y el CUD-AGM (Cláusula Decimonovena del Convenio de Adscripción).

5.4. Grupos de interés

Los principales **grupos de interés**, tanto internos como externos, de las titulaciones oficiales del **Centro Universitario de la Defensa** son los siguientes:


- Alumnos
- Profesorado
- Personal de administración y servicios
- Patronato
- Egresados
- Universidad de Zaragoza
- Academia General Militar
- Ministerio de Defensa
- Sociedad

Otros **grupos de interés** podrán ser:

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



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6689a1d3eb53a5175c118e90e99b0b76>

CSV: 6689a1d3eb53a5175c118e90e99b0b76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/04/2024 15:45:00	

Será imprescindible proporcionar a los **grupos de interés** herramientas y vías de participación en el seguimiento, mejora y evaluación de las titulaciones oficiales, además de proporcionales información relevante y actualizada sobre la organización y evolución de las mismas.

Asimismo, representantes de los principales grupos de interés formarán parte de los órganos de control de calidad citados en el apartado 5.3. de este procedimiento.

5.5. Herramientas para la recogida de información

5.5.1. Informes de evaluación externa


La información contenida en los informes de verificación, modificación o renovación de la acreditación de las titulaciones, en especial lo referente a las recomendaciones y aspectos que necesariamente deben tenerse en cuenta, serán objeto de especial atención en la elaboración del IEC y del PAIM de las titulaciones.

5.5.2. Encuestas

Las siguientes **encuestas de evaluación** serán cumplimentadas por los grupos de interés a lo largo del curso académico:

ENCUESTA	PÚBLICO OBJETO	FUENTE
Satisfacción de los estudiantes con la titulación	Alumnado	Universidad de Zaragoza
Evaluación de la enseñanza	Alumnado	Universidad de Zaragoza
Evaluación de las prácticas externas por los alumnos	Alumnado	Universidad de Zaragoza
Encuesta de satisfacción del alumno con las prácticas externas	Alumnado	Centro Universitario de la Defensa
Encuesta de satisfacción con la movilidad internacional outgoing	Alumnado	Centro Universitario de la Defensa
Encuesta de satisfacción con la movilidad internacional outgoing	Alumnado	Centro Universitario de la Defensa
Satisfacción del PDI con la titulación	Profesorado	Universidad de Zaragoza
Satisfacción del PAS con la titulación	Personal de administración y servicios	Universidad de Zaragoza
Encuesta de análisis de inserción laboral	Egresados	Centro Universitario de la Defensa



CSV: 6689a1d3eb53a5175c118e90e99b0b76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/04/2024 15:45:00	

Los resultados de las **encuestas de evaluación** serán analizados por la **Coordinación de titulación** y por el **Equipo Directivo** del centro.

Asimismo, los resultados de las **encuestas de evaluación** serán reflejados y analizados en el **Informe de evaluación de la calidad y de los resultados de aprendizaje** y también en el **Informe de revisión por Dirección** al finalizar cada curso académico.

En este sentido el **Centro Universitario de la Defensa** enviará anualmente al **Área de Calidad de la Universidad de Zaragoza** el **Informe sobre la evaluación de la docencia en el Centro Universitario de la Defensa** con un resumen de resultados obtenidos en el proceso de evaluación y un análisis de los mismos.

Será necesario hacer público un resumen de los resultados de las encuestas de evaluación en la página web del centro, tal y como establece el **PR-0501 Procedimiento para la gestión de la información pública de las titulaciones oficiales**.

Las propuestas de mejora y sugerencias incluidas en las **encuestas de evaluación** por los usuarios serán recogidas en el **Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias** para su gestión y posterior seguimiento.

5.5.3. Reuniones de delegados

Programa de Grado

Cada curso académico se convocará cuatro reuniones periódicas con los representantes de los alumnos formalmente elegidos como delegados mediante los procesos establecidos a tal efecto.

El calendario aproximado será el siguiente:

FECHA	REUNIÓN
Septiembre	Reunión inicial/presentación
Noviembre	Primera reunión de seguimiento
Marzo	Segunda reunión de seguimiento
Julio	Reunión de cierre del curso académico



Convocará las reuniones la **Coordinación de la Titulación** y podrá asistir también una representación del área de Calidad del centro. Se elaborará un acta con los asuntos tratados y los acuerdos alcanzados y las incidencias y sugerencias serán recogidas en el **Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias** para su gestión y seguimiento.

En caso de detectar alguna incidencia o desviación importante, la **Coordinación de la Titulación** puede proponer al **Equipo Directivo** del centro una reunión extraordinaria contando con la asistencia y participación de una representación del mismo para poder afrontar al asunto en cuestión.

Programa de Máster Universitario

Para cada edición del programa de **Máster Universitario** se convocará dos reuniones con los representantes de los alumnos formalmente elegidos como delegados mediante los procesos establecidos a tal efecto.

El calendario de las **reuniones de delegados** será definido y difundido por la **Coordinación de Máster** al comienzo del curso académico, asegurando una adecuada distribución de las reuniones a lo largo del mismo.

Convocará las reuniones la **Coordinación de Máster** y podrá asistir también una representación del área de Calidad del centro. Se elaborará un acta con los asuntos tratados y los acuerdos alcanzados y las incidencias y sugerencias serán recogidas en el **Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias** para su gestión y seguimiento.

En caso de detectar alguna incidencia o desviación importante, la **Coordinación de Máster** puede proponer al **Equipo Directivo** del centro una reunión extraordinaria contando con la asistencia y participación de una representación del mismo para poder afrontar al asunto en cuestión.

5.5.4. Mecanismos de coordinación docente

Las sugerencias, incidencias y preocupaciones del profesorado serán recogidas por la **Coordinación de titulación** mediante los **mecanismos de coordinación docente** establecidos



con el objetivo de asegurar una adecuada planificación, coordinación y gestión de la actividad docente del centro.

Para cada reunión formal celebrada se elaborará un acta con los asuntos tratados y los acuerdos alcanzados y las incidencias y sugerencias serán recogidas en el **Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias** para su gestión y seguimiento.

5.5.5. Buzón de sugerencias

Los grupos de interés tendrán a su disposición a un **buzón de sugerencias** para recoger sus sugerencias, quejas, opiniones etc. El **buzón de sugerencias** contará con modalidades física y digital los comunicados podrán presentarse de manera anónima o con nombre y datos de contacto.


Los asuntos recibidos serán recogidos en el **Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias** para su gestión y seguimiento. Se contestará a las personas que hayan enviado sus observaciones junto con su nombre y datos de contacto para informarles de como se ha gestionado el asunto en cuestión.

5.6. Autoinforme anual

Una vez implantada la titulación oficial será necesario elaborar anualmente un autoinforme anual de evaluación. Tal y como marcan las directrices de la **Universidad de Zaragoza**, este informe se denominará **Informe de evaluación de la calidad y de los resultados de aprendizaje** y se elaborará según el siguiente índice de contenidos:

1. Organización y desarrollo
2. Planificación del título y de las actividades de aprendizaje
3. Personal académico
4. Personal de apoyo, recursos materiales y servicios
5. Resultados de aprendizaje
6. Satisfacción y rendimiento
7. Orientación a la mejora
8. Reclamaciones, quejas, incidencias
9. Fuentes de información

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6689a1d3eb53a5175c118e90e99b0b76>

CSV: 6689a1d3eb53a5175c118e90e99b0b76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/04/2024 15:45:00	

10. Datos de la aprobación

El **Informe de evaluación de la calidad y de los resultados de aprendizaje** será elaborado por la **Coordinación del Título** una vez finalizado cada curso académico, según los calendarios marcados por la **Universidad de Zaragoza**. Asimismo, el informe será revisado y aprobado por los órganos de garantía de calidad establecidos a tal efecto, incluyendo una representación de los principales grupos de interés.

5.7. Plan anual de innovación y mejora

Junto con el **Informe de evaluación de la calidad y de los resultados de aprendizaje** se elaborará anualmente y para cada titulación oficial un **Plan anual de innovación y mejora** siguiendo las directrices de la **Universidad de Zaragoza**. El **Plan anual de innovación y mejora** abordará las mejoras propuestas por el **Informe de evaluación de la calidad y de los resultados de aprendizaje**.

5.8. Procesos externos


5.8.1. Seguimiento de titulaciones oficiales

Las titulaciones oficiales, tanto el programa de **Grado** como el programa de **Máster Universitario** serán sometidos a los procesos de seguimiento externo establecidos por el **sistema universitario español** y definidos para las universidades y centros universitarios de Aragón por la **Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA)** en su documento *Programa de Seguimiento. Procedimiento para el seguimiento de titulaciones de Grado y Máster*.

La pieza clave para el seguimiento de las titulaciones oficiales será el **Informe de evaluación de la calidad y de los resultados de aprendizaje** (punto 5.1. de este procedimiento) junto con el **Plan anual de innovación y mejora** (punto 5.2. de este procedimiento). Ambos documentos serán presentados a la **Universidad de Zaragoza** en los formatos y plazos establecidos y entregados a la ACPUA desde la universidad.

En caso de recibir una visita externa de seguimiento por parte de ACPUA y un posterior informe, el **Centro Universitario de la Defensa** recogerá las condiciones, recomendaciones y propuestas de mejora en su **Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias** para su gestión y

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6689a1d3eb53a5175c118e90e99b0b76>

CSV: 6689a1d3eb53a5175c118e90e99b0b76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/04/2024 15:45:00	

seguimiento. En caso necesario, también se enviará a la comisión evaluadora cualquier información complementaria solicitada y/o alegaciones para responder al informe.

Al recibir un informe de seguimiento sin producirse una visita externa de seguimiento, se seguirán el mismo proceso que el punto anterior.

5.8.2. Renovación de la acreditación de titulaciones oficiales

La **renovación de la acreditación** de las titulaciones oficiales se produce cada seis años en el caso de las titulaciones de **Grado** y cada cuatro en caso de las titulaciones de **Máster Universitario**, tal y como establece la normativa correspondiente del sistema universitario español.

El proceso de **renovación de la acreditación** de las titulaciones de **Grado** y **Máster Universitario** se llevará a cabo según los pasos definidos por la **Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA)** en su documento *Programa ACPUA de renovación de la acreditación. Protocolo de evaluación de titulaciones de Grado y Máster*.


Los elementos centrales del proceso de **renovación de la acreditación** serán la presentación de un **autoinforme de evaluación** y la visita y posterior informe de una **comisión externa de evaluación**.

En caso de recibir un informe provisional no favorable, se presentará a la **comisión externa de evaluación** las alegaciones y/o información complementaria necesarias. En todos los casos, las condiciones, recomendaciones y propuestas de mejora emitidas por la **comisión externa de evaluación** en sus informes serán recogidas en el **Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias** para su gestión y posterior seguimiento.

6. RESPONSABILIDADES

Director

- Vela por el cumplimiento de los procesos de seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales.

CSV: 6689a1d3eb53a5175c118e90e99b0b76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/04/2024 15:45:00	

Subdirectora

- Coordina la configuración de modificaciones en las titulaciones oficiales
- Supervisa y coordina los procesos de seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales.
- Elabora el Informe sobre la evaluación de la docencia en el Centro Universitario de la Defensa y lo envía al Área de Calidad de la Universidad de Zaragoza.

Coordinador de titulación


- Coordina la elaboración del Informe de evaluación de la calidad y de los resultados de aprendizaje y el Plan anual de innovación y mejora.
- Organiza las reuniones de delegados.
- Analiza los resultados de las encuestas evaluación.
- Hace un seguimiento de las reclamaciones, incidencias y sugerencias relacionadas con su titulación.
- Lidera el proceso de renovación de la acreditación.

7. FORMATOS RELACIONADOS

- No aplica.

8. HISTORIAL DE REVISIONES

REV	MODIFICACIÓN	APROBADO POR	FECHA
02	Ampliación de información sobre los órganos de calidad del centro y sus funciones (apartado 5.3). Inclusión de los informes de evaluación externa (apartado 5.5).	Comisión de Calidad	16/04/2024
01	Cambio de codificación del documento	Francisco José Gómez Ramos (Director)	20/09/2022
00	Procedimiento original	Francisco José Gómez Ramos (Director)	14/09/2021

CSV: 6689a1d3eb53a5175c118e90e99b0b76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	16/04/2024 15:45:00	