



3608efd00e8d1712f3e092234c657762

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

# MANUAL DE CALIDAD

v4.0



**Centro Universitario  
de la Defensa Zaragoza**

|                                       |  |                     |  |
|---------------------------------------|--|---------------------|--|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 1 / 54      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |  |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |  |

**CONTENIDO**

|  |    |
|--|----|
| 1. DATOS GENERALES .....                             | 5  |
| 2. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD .....              | 5  |
| 3. PRESENTACIÓN .....                                | 6  |
| 3.1. Centro Universitario de la Defensa .....        | 6  |
| 3.2. Estructura .....                                | 7  |
| 3.2.1. Organigrama .....                             | 7  |
| 3.2.2. Patronato.....                                | 8  |
| 3.2.3. Órganos de gobierno unipersonal .....         | 8  |
| 3.2.4. Coordinación de calidad .....                 | 8  |
| 3.2.5. Junta de Centro .....                         | 8  |
| 3.2.6. Comité de Garantía de Calidad.....            | 9  |
| 3.2.7. Comisión de Calidad .....                     | 9  |
| 3.2.8. Otros órganos de calidad.....                 | 10 |
| 3.3. Personal.....                                   | 10 |
| 3.4. Oferta académica .....                          | 11 |
| 3.5. Investigación .....                             | 11 |
| 4. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES .....                    | 12 |
| 4.1. Misión.....                                     | 12 |
| 4.2. Visión.....                                     | 12 |
| 4.3. Valores.....                                    | 12 |
| 5. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA .....                   | 12 |
| 5.1. Contexto.....                                   | 12 |
| 5.2. Gestión interna de las líneas estratégicas..... | 13 |
| 5.3. Líneas estratégicas 2025-2027 .....             | 13 |
| 6. POLÍTICA DE CALIDAD .....                         | 14 |
| 6.1. Política de Calidad vigente .....               | 15 |

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>  
 3608efd00e8d1712f3e092234c657762

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 2 / 54      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 6.2.  | Historial de revisiones de la Política de Calidad ..... | 16 |
| 7.    | ALCANCE DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD .....        | 16 |
| 8.    | GRUPOS DE INTERÉS .....                                 | 16 |
| 8.1.  | Identificación de los grupos de interés .....           | 16 |
| 8.2.  | Participación de los grupos de interés en el SGC .....  | 17 |
| 9.    | OBJETIVOS DE CALIDAD .....                              | 18 |
| 10.   | UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA .....                           | 18 |
| 10.1. | Normativa académica .....                               | 18 |
| 10.2. | Gestión de la calidad .....                             | 18 |
| 10.3. | Procedimientos e instrucciones técnicas .....           | 18 |
| 11.   | CERTIFICACIÓN PACE Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL.....    | 19 |
| 11.1. | Certificación PACE .....                                | 19 |
| 11.2. | Acreditación institucional.....                         | 21 |
| 12.   | ESTRUCTURA DEL SISTEMA .....                            | 23 |
| 12.1. | Sistema documental.....                                 | 23 |
| 12.2. | Otros elementos del Sistema .....                       | 24 |
| 12.3. | Aprobación de elementos del sistema .....               | 24 |
| 12.4. | Revisión periódica de procedimientos .....              | 25 |
| 13.   | PLANIFICACIÓN ANUAL.....                                | 25 |
| 14.   | MAPA DE PROCESOS.....                                   | 26 |
| 15.   | FICHAS DE PROCESOS .....                                | 28 |
|       | PC-01 Planificación estratégica .....                   | 28 |
|       | PC-02 Gestión presupuestaria .....                      | 29 |
|       | PC-03 Relaciones externas .....                         | 30 |
|       | PC-04 Gestión de la calidad .....                       | 31 |
|       | PC-05 Comunicación externa .....                        | 33 |
|       | PC-06 Diseño de las enseñanzas .....                    | 34 |
|       | PC-07 Gestión de las enseñanzas .....                   | 35 |

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>



3608efd00e8d1712f3e092234c657762

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 3 / 54      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

|  |    |
|--|----|
| PC-08 Gestión del alumnado .....                                 | 37 |
| PC-09 Gestión del profesorado .....                              | 38 |
| PC-10 Generación de la actividad investigadora .....             | 40 |
| PC-11 Desarrollo y gestión de la actividad investigadora .....   | 41 |
| PC-12 Resultados, evaluación y mejora .....                      | 42 |
| PC-13 Servicios administrativos .....                            | 44 |
| PC-14 Recursos e instalaciones .....                             | 45 |
| PC-15 Servicios informáticos .....                               | 46 |
| PC-16 Servicio de biblioteca .....                               | 47 |
| PC-17 Recursos humanos .....                                     | 48 |
| 16. INDICADORES.....   | 49 |
| 16.1. Cuadro de indicadores .....                                | 49 |
| 16.2. Indicadores de proceso .....                               | 49 |
| 16.3. Indicadores titulación de Grado.....                       | 49 |
| 16.4. Indicadores titulación Máster Universitario.....           | 50 |
| 16.5. Indicadores seguimiento Plan de actuación plurianual ..... | 50 |
| 17. REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.....    | 50 |
| 17.1. Auditoría interna de calidad.....                          | 50 |
| 17.2. Revisión del Sistema de Garantía de Calidad .....          | 51 |
| 17.3. Revisiones/auditorías/evaluaciones externas.....           | 52 |
| 18. DIFUSIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD .....                         | 52 |
| 19. REFERENCIAS DE GÉNERO .....                                  | 52 |
| 20. HISTORIAL DE ACTUALIZACIONES.....                            | 53 |
| ANEXO: Glosario de acrónimos.....                                | 54 |

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 4 / 54      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

## 1. DATOS GENERALES

**Centro:** Centro Universitario de la Defensa de Zaragoza

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

**Teléfono:** 976-739579

**Página web:** <http://cud-agm.es> / **Email:** [informacioncud@unizar.es](mailto:informacioncud@unizar.es)

**Director:** Francisco José Gómez Ramos

## 2. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

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

El Sistema de Garantía de Calidad se ha diseñado e implantado siguiendo las directrices de:

- *Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de la calidad,*
- *Resolución de 3 de marzo de 2022, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas, y se publica el Protocolo para la certificación de sistemas internos de garantía de calidad de los centros universitarios y el Protocolo para el procedimiento de evaluación de la renovación de la acreditación institucional de centros universitarios, aprobados por la Conferencia General de Política Universitaria y, más específicamente,*
- Programa PACE<sup>1</sup> de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA) para la certificación del Sistema,
- Programa ACPUA de Renovación de la Acreditación Institucional<sup>2</sup>,

todos a su vez alineados con los **Criterios y Directrices de Aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior**<sup>3</sup>.

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

- Presentación del centro
- Misión, visión y valores

---

<sup>1</sup> Documento Marco: PACE-SIGC Programa ACPUA de Certificación de Sistemas Internos de Garantía Interna de Calidad (2024)

<sup>2</sup> Documento Marco: Programa ACPUA de Renovación de la Acreditación Institucional (2024)

<sup>3</sup> European Standards and Guidelines for Quality Assurance of Higher Education (2015)

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 5 / 54      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

- Planificación estratégica
- Política de calidad
- Alcance del Sistema
- Objetivos de calidad
- Vínculos con la Universidad de Zaragoza y su Sistema de Garantía de Calidad
- Certificación PACE y acreditación institucional
- Grupos de interés
- Estructura del Sistema
- Planificación anual
- Mapa de procesos
- Fichas de procesos
- Indicadores
- Revisión y mejora del Sistema
- Difusión de Manual de Calidad
- Historial de actualizaciones

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

### 3. PRESENTACIÓN

#### 3.1. Centro Universitario de la Defensa

El **Centro Universitario de la Defensa (CUD) de Zaragoza** ubicado en la **Academia General Militar** es un centro público de enseñanza superior y tiene por titular al Ministerio de Defensa, que la ejerce a través de la Subsecretaría de Defensa. El **CUD Zaragoza** fue creado por el *Real Decreto 1723/2008, de 24 de octubre*. Está adscrito a la Universidad de Zaragoza por el convenio firmado entre la ministra de Defensa y el rector de la Universidad de Zaragoza el 14 de julio de 2009, que fue renovado y actualizado el 15 de julio de 2019 (BOE 170, de 17 de julio de 2019).

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

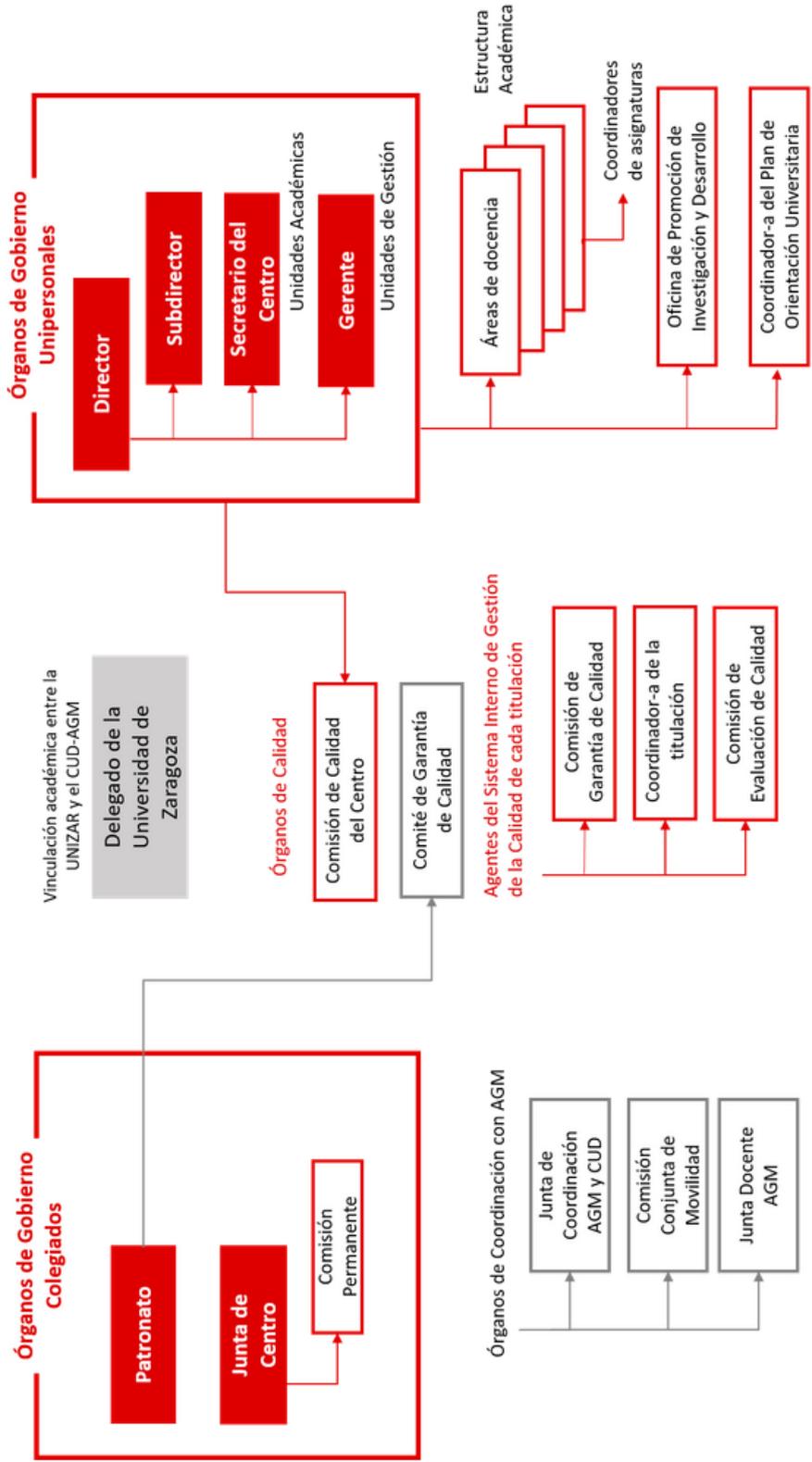
El **CUD Zaragoza** obtuvo la **Acreditación Institucional** el **6 de junio de 2024**.



|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 6 / 54      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

**3.2. Estructura**

3.2.1. Organigrama



3608efd00e8d1712f3e092234c657762  
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |   |                     |  |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 7 / 54      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |  |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |  |

### 3.2.2. Patronato

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

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

### 3.2.3. Órganos de gobierno unipersonal<sup>4</sup>

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

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

### 3.2.4. Coordinación de calidad

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

### 3.2.5. Junta de Centro

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

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

<sup>4</sup> Todos los apartados de este manual que emplean la forma del masculino genérico se entenderán aplicables a cualquier persona con independencia de su género.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 8 / 54      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

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

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

### 3.2.6. Comité de Garantía de Calidad

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

Forman parte del Comité de Garantía de Calidad:

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

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

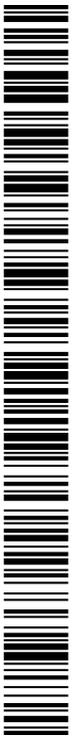
### 3.2.7. Comisión de Calidad

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

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

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

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


 3608efd00e8d1712f3e092234c657762  
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 9 / 54      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

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

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

### 3.2.8. Otros órganos de calidad

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

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

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

### 3.3. Personal

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

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



|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 10 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

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

- **Ciencias básicas:** matemáticas, química, física y mecánica.
- **Ciencias tecnológicas:** ingeniería en organización industrial, ingeniería del medio ambiente, expresión gráfica en ingeniería, tecnología de la construcción, ingeniería eléctrica, electrónica y de las telecomunicaciones, ingeniería informática y de sistemas.
- **Multidisciplinar:** económicas y empresariales, derecho, historia, geografía, relaciones internacionales, ciencias del deporte, psicología y educación, comunicación.
- **Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS):** un equipo de 15 personas encargadas de llevar a cabo las actividades asociadas con: secretaría de dirección, secretaría académica, contabilidad y compras, servicios informáticos y recursos humanos.

### 3.4. Oferta académica

El Centro Universitario de la Defensa imparte actualmente cuatro programas formativos conducentes a títulos oficiales de la Universidad de Zaragoza:

- Grado en Ingeniería de Organización Industrial (Perfil Defensa) (en extinción)
- Grado en Estudios para la Defensa y la Seguridad
- Máster Universitario en Dirección y Gestión de Adquisiciones de Sistemas para la Defensa
- Máster Universitario en Administración Económica y Logística en el Ámbito de la Defensa

### 3.5. Investigación

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

La actividad investigadora que se realiza en el centro universitario, así como la transferencia del conocimiento generado por su personal docente e investigador, se rige por lo establecido en la *Orden DEF/375/2021, de 20 de abril, por la que se aprueban las directrices generales para la ordenación de la investigación y la transferencia del conocimiento en los CUD, así como cuantas disposiciones dicte la persona titular de la Subsecretaría de Defensa para su aplicación.*

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

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

- Ciencias Sociales y Defensa (CSyD).

FC-0408-02

11

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 11 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

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

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

## 4. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### 4.1. Misión

Impartir las enseñanzas universitarias de grado que forman parte de la formación de los oficiales del Cuerpo General del Ejército de Tierra y de la Guardia Civil, y de los másteres oficiales de especialización que se determinen en el Convenio del Ministerio de Defensa con la Universidad de Zaragoza, para la adscripción a dicha Universidad del CUD. Además, desarrollar líneas de investigación consideradas de interés en el ámbito de las Fuerzas Armadas y de la paz, la seguridad y la defensa.

### 4.2. Visión

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

### 4.3. Valores

- Patriotismo,
- Excelencia profesional,
- Innovación,
- Solidaridad,
- Sostenibilidad,
- Internacionalización,
- Compromiso ético y social

## 5. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

### 5.1. Contexto

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

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 12 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

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

## 5.2. Gestión interna de las líneas estratégicas

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

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

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

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

## 5.3. Líneas estratégicas 2025-2027

Para el periodo 2025-2027, se establecen las siguientes **Líneas estratégicas (LE)** con sus correspondientes **Objetivos generales (OG)** para el Centro Universitario de la Defensa, según las directrices recibidas de DIGEREM.

| LÍNEA ESTRATÉGICA  | OBJETIVO GENERAL  |
|--|---|
| <b>LE.01. FORMACIÓN Y DOCENCIA</b><br>Garantizar la máxima calidad en la impartición de las enseñanzas universitarias oficiales de grado y posgrado que se imparten, así como la de aquellos títulos que se acuerden por el Ministerio de Defensa en función de nuevas necesidades de la defensa nacional y las exigencias del ejercicio profesional en las FAS. | OG.01. Alcanzar la excelencia docente que permita obtener buenos resultados académicos en las titulaciones de grado y máster impartidas.  |
|  | OG.02. Ampliar la oferta formativa con nuevas titulaciones oficiales que pueda establecer el Ministerio de Defensa.   |
|  | OG.03. Impulsar la estrategia de internacionalización del CUD-AGM para mejorar la formación de los futuros oficiales.   |
| <b>LE.02. INVESTIGACIÓN</b><br>Impulsar la investigación del centro hacia una investigación propia, de calidad, orientada a líneas de interés para las FAS, la paz, la seguridad y la defensa, que facilite la constitución de programas propios de doctorado y la transferencia del conocimiento generado.  | OG.04. Impulsar la creación de grupos de investigación del CUD-AGM para desarrollar las líneas de investigación de interés para las FAS y para la paz, la seguridad y la defensa.   |
|  | OG.05. Impulsar la dedicación a la investigación del personal docente e investigador (PDI) en las líneas de investigación del CUD-AGM y desplegar un mecanismo de evaluación de la producción científica y calidad investigadora de los docentes. |

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 13 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

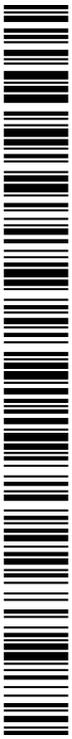
|   |  |
|---|--|
| <p>LE.03. GESTIÓN</p> <p>Maximizar la eficacia de la gestión económico-administrativa del Centro, relativa a la financiación y a los recursos humanos y materiales disponibles, que contribuya a asegurar la continuidad de las enseñanzas que se imparten.</p> | <p>OG.06. Promover la mejora 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</p> |
|   | <p>OG.07. Mantener actualizado el Sistema Interno de Gestión de Calidad implantado siguiendo la normativa vigente, desde el compromiso con la mejora continua, la innovación y la responsabilidad social corporativa y los Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS).</p>   |

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

## 6. POLÍTICA DE CALIDAD

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

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



|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 14 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

### 6.1. Política de Calidad vigente

**POLÍTICA DEL CALIDAD DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA**

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

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

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

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

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

*La Comisión de Calidad del Centro, que cuenta con la participación de los grupos de interés, revisa esta Política de Calidad anualmente para comprobar su continuada relevancia y realizar las actualizaciones, aclaraciones y modificaciones consideradas necesarias.*



|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 15 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

## 6.2. Historial de revisiones de la Política de Calidad

| VERSIÓN | FECHA REVISIÓN | MODIFICACIÓN  | APROBADA POR        |
|---------|----------------|---|---------------------|
| v2.0    | 21/01/2025     | Cambio de tiempos verbales para elementos ya implantados. Sustitución de <i>Personal de administración y servicios</i> por <i>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios</i> . Revisión de la Política por <i>Comisión de Calidad</i> en vez de por el <i>Equipo Directivo</i> . Incorporación de <i>Presidente Comisión de Calidad</i> en firma del Director. Actualización de codificación del formato (FC-0401). | Comisión de Calidad |
| v1.0    | 03/10/2023     | Sin modificaciones.   | Comisión de Calidad |
|         | 30/11/2022     | Sin modificaciones.   | Comisión de Calidad |
|         | 08/07/2021     | Redacción original.   | Equipo Directivo    |

## 7. ALCANCE DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

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

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

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

## 8. GRUPOS DE INTERÉS

### 8.1. Identificación de los grupos de interés

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

Los grupos de interés principales son:

- Alumnado,
- Personal docente e investigador (PDI),
- Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS),
- Patronato,
- Egresados,
- Universidad de Zaragoza,

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

3608efd00e8d1712f3e092234c657762

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 16 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

- Academia General Militar,
- Ministerio de Defensa,
- Ejército de Tierra,
- Guardia Civil,
- Sociedad.

Otros grupos de interés pueden ser:

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

## 8.2. Participación de los grupos de interés en el SGC

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

**VÍAS DE PARTICIPACIÓN**

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

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 17 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

## 9. OBJETIVOS DE CALIDAD

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

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

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

## 10. UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

### 10.1. Normativa académica

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

- Normativa Ordenación Académica
- Normas Estudiantes

### 10.2. Gestión de la calidad

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

### 10.3. Procedimientos e instrucciones técnicas

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

| PROCEDIMIENTO/INSTRUCCIÓN UNIZAR   | PROCEDIMIENTO CUD  |
|--|--|
| Q111 Nombramiento, renovación y cese de los agentes del SIGC en estudios de Grado y Máster Universitario           | Se desarrolla según el procedimiento UNIZAR                            |
| Q212 Elaboración del Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario | PR-1201 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales |

FC-0408-02

18

 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 18 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

|   |  |
|---|--|
| Q214 Elaboración y seguimiento del Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario | PR-1201 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales               |
| Q311 Gestión y evaluación de los practicum  | PR-0703 Gestión de las prácticas externas  |
| Q313 Extinción de enseñanzas de Grado, Máster Universitario y Doctorado   | PR-0604 Extinción de titulaciones oficiales  |
| Q314 Verificación e implantación de nuevos estudios oficiales de Grado y Máster Universitario                                   | PR-0601 Diseño de nuevas titulaciones oficiales                                      |
| Q315 Renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales  | PR-1208 Renovación de la acreditación de titulaciones oficiales                      |
| Q316 Planificación de la docencia y de elaboración de las guías docentes  | PR-0706 Gestión y planificación académica  |
| Q318 Auditoría interna implantación SIGC centros  | PR-0405 Realización de auditorías internas del Sistema de Garantía de Calidad        |
| Q222 Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de Grado o Máster   | PR-1201 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales               |
| Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PTGAS implicados en la titulación  | PR-1201 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales               |
| Q231 Sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título  | PR-0406 Gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias                          |
| Q411 Admisión a estudios oficiales de Máster Universitario  | PR-0802 Admisión y matriculación de alumnos en la titulación de Máster Universitario |
| Q412 Admisión a estudios oficiales de Grado   | PR-0801 Admisión y matriculación de alumnos en la titulación de Grado                |
| Q413 Reconocimiento y transferencia de créditos   | PR-0803 Reconocimiento y transferencia de créditos                                   |
| Q414 Evaluación del aprendizaje   | PR-0701 Organización de metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación          |
| Q415 Expedición de títulos oficiales y suplementos europeos al título   | Se desarrolla según el procedimiento UNIZAR  |
| Q511 Valoración de la actividad docente del PDI   | PR-1207 Evaluación y mejora del desempeño docente                                    |
| IT002 Instrucción técnica sobre la información pública de las titulaciones oficiales  | PR-0501 Gestión de la información pública de las titulaciones oficiales              |

## 11. CERTIFICACIÓN PACE Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

### 11.1. Certificación PACE

El Sistema de Garantía de Calidad del CUD se ha diseñado de acuerdo con los requisitos del **Programa PACE** de la Agencia de Calidad y Prospectiva de Aragón (ACPUA) recogidas en el **Documento Marco: PACE-SIGC Programa ACPUA de Certificación de Sistemas Internos de Garantía de Calidad**, del 16 de febrero de 2024.

Se obtuvo la certificación del Sistema de Garantía de Calidad el **14 de mayo de 2024**, con vigencia hasta el **14 de mayo de 2030** y con el número de registro **PACE-2024-001**.

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 19 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>



FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE por María Luisa Feijoo Bello, Directora General De Universidades, DIRECCIÓN GENERAL DE UNIVERSIDADES el 17/05/2024.  
Documento verificado en el momento de la firma y verificable a través de la Dirección <http://www.aragon.es/verificadoc> con CSV CSV1M5FOLB1F140XFL.



## CERTIFICADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD

La Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón **certifica** que el centro

### CENTRO UNIVERSITARIO DE LA DEFENSA DE ZARAGOZA

**tiene implantado un Sistema Interno de Garantía de Calidad** de acuerdo al programa ACPUA de certificación de la implantación de Sistemas Internos de Garantía de Calidad de los centros universitarios (programa PACE –SIGC) y que cumple con los criterios en materia de certificación de centros universitarios establecidos por la normativa vigente<sup>1</sup>.

**NÚMERO DE REGISTRO: PACE-2024-001**  
Certificado válido desde **14/05/2024 hasta 14/05/2030**

ACPUA es miembro de pleno derecho del European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)



ACPUA está registrada en el European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR)



Por la ACPUA

La Directora de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón  
P.S. La Directora General de Universidades  
(Orden de 7 de mayo de 2024 de la Consejera de Educación, Ciencia y Universidades)  
Fdo. María Luisa Feijoo Bello

<sup>1</sup> Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios y Resolución de Resolución de 3 de marzo de 2022, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas, y se publica el Protocolo para la certificación de sistemas internos de garantía de calidad de los centros universitarios y el Protocolo para el procedimiento de evaluación de la renovación de la acreditación institucional de centros universitarios, aprobados por la Conferencia General de Política Universitaria.

|                                       |   |                     |  |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 20 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |  |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |  |

El **Programa PACE** establece para la organización de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad las siguientes dimensiones con sus correspondientes criterios:

| DIMENSIÓN   | CRITERIO   |
|---|--|
| Dimensión 1: Política y objetivos de calidad.                                     | Criterio 1.1: Establecimiento de una cultura de calidad.                           |
| Dimensión 2: Gestión del diseño de los programas.                                 | Criterio 2.1: Garantía de la calidad de los programas formativos.                  |
| Dimensión 3: Impartición de los programas formativos.                             | Criterio 3.1: Orientación de sus enseñanzas al estudiantado.                       |
| Dimensión 4: Garantía y mejora de su personal académico y de apoyo a la docencia. | Criterio 4.1: Garantía y mejora de su personal académico y de apoyo a la docencia. |
| Dimensión 5: Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios.            | Criterio 5.1: Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios.            |
| Dimensión 6: Resultados. Gestión de la información.                               | Criterio 6.1: Recopilación de la información generada.                             |
|   | Criterio 6.2: Análisis de la información y resultados.                             |
|   | Criterio 6.3: Toma de decisiones.  |
| Dimensión 7: Transparencia, difusión de actividades y programas y resultados.     | Criterio 7.1: Transparencia, difusión de actividades y programas y resultados.     |
| Dimensión 8: I+D+I y transferencia del conocimiento*                              | Criterio 8.1: I+D+I y transferencia del conocimiento.                              |

\*Esta dimensión afecta únicamente a las escuelas de doctorado y centros universitarios que oferten programas de doctorado. No aplica al CUD.

## 11.2. Acreditación institucional

Con la certificación del Sistema de Garantía de Calidad por el **Programa PACE** y el cumplimiento de los requisitos adicionales correspondientes establecidos por el *Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios*, el CUD obtuvo la acreditación institucional por resolución del **Consejo de Universidades el 5 de junio de 2024**, con vigencia hasta el **5 de junio de 2030**.

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 21 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |



**MINISTERIO  
DE CIENCIA, INNOVACIÓN  
Y UNIVERSIDADES**

CONSEJO DE UNIVERSIDADES

**Resolución de 05 de junio de 2024, del Consejo de Universidades, en relación con la acreditación institucional del/la Centro Universitario de la Defensa (50012050) de la Universidad de Zaragoza.**

El Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios, establece, en su artículo 14, el procedimiento, las condiciones y los requisitos que han de cumplir los centros de universidades públicas y privadas para obtener la acreditación institucional, así como, los órganos competentes para evaluar y resolver.

De conformidad con la norma anterior, vista la solicitud presentada por la Universidad de Zaragoza para la acreditación institucional de su Centro Universitario de la Defensa, considerando que se han cumplido los trámites previstos en la legislación citada, de acuerdo con la documentación aportada y el informe favorable emitido por la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón, la Comisión de Verificación y Acreditación de Planes de Estudios del Consejo de Universidades, en el ejercicio de las competencias que le confiere el artículo 14 del Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, en su sesión del día 05 de junio de 2024,

**HA RESUELTO:**

Primero. Estimar la solicitud, declarando la acreditación institucional del/la Centro Universitario de la Defensa de la Universidad de Zaragoza.

Segundo. La acreditación institucional tendrá, para el centro acreditado, los efectos previstos en el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

Tercero. La acreditación que se declara deberá renovarse antes del transcurso de seis años contados a partir de la fecha de la presente resolución.

Contra esta resolución, que no agota la vía administrativa, podrá interponerse reclamación ante la Presidencia del Consejo de Universidades, en el plazo máximo de diez días hábiles a contar desde la fecha de su notificación. Este procedimiento se sustanciará de acuerdo con lo establecido en el apartado 10 del artículo 26 del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre.

Madrid, 05 de junio de 2024

El Presidente de la Comisión de Verificación y Acreditación de Planes de Estudios

Francisco García Pascual

CSV: 753886681922469391928818 - Verificable en <https://sede.educacion.gob.es/cid> y Carpeta Ciudadana <https://sede.administracion.gob.es>



Página



3608efd00e8d1712f3e092234c657762

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |   |                     |  |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 22 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |  |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |  |

El proceso de **renovación de la acreditación institucional** se lleva a cabo según las directrices establecidas por el **Programa ACPUA de Renovación de la Acreditación Institucional (2024)**.

Para preparar el Sistema de Garantía de Calidad del CUD para el proceso de **renovación de la acreditación institucional** se lleva a cabo un seguimiento periódico del cumplimiento de estas directrices en los procesos internos de **Revisión del Sistema de Garantía de Calidad** y de **Auditoría Interna**, estableciéndose las mejoras correspondientes en caso de ‘alcanzar parcialmente’ o ‘no alcanzar’ alguna de las directrices.

| DIMENSIÓN  | CRITERIO   |
|--|--|
| Dimensión 0: Situación actual del SGC                  | Criterio 0.1: Gestión del SGC  |
|  | Criterio 0.2: Revisión y mejora del SGC  |
| Dimensión 1: Planificación estratégica                 | Criterio 1.1: Planificación estratégica  |
| Dimensión 2: Diseño y evolución de la oferta formativa | Criterio 2.1: Evolución de la oferta formativa                                 |
|  | Criterio 2.2: Diseño, revisión y actualización de los programas formativos     |
| Dimensión 3: Impartición de los programas formativos   | Criterio 3.1: Procesos de información previa, admisión y matrícula             |
|  | Criterio 3.2: Orientación al estudiantado                                      |
|  | Criterio 3.3: Aplicación de estrategias de enseñanza, aprendizaje y evaluación |
| Dimensión 4: Gestión y desarrollo del personal         | Criterio 4.1: Gestión del personal académico                                   |
|  | Criterio 4.2: Gestión del personal de apoyo a la docencia                      |
| Dimensión 5: Gestión de los recursos y servicios       | Criterio 5.1: Gestión de los recursos y servicios                              |
| Dimensión 6: Gestión de la información                 | Criterio 6.1: Recopilación de la información generada                          |
| Dimensión 7: Transparencia e información pública       | Criterio 7.1: Gestión de la información pública                                |
| Dimensión 8: I+D+i y transferencia del conocimiento*   | Dimensión 8.1: I+D+i y transferencia del conocimiento                          |

\*Esta dimensión afecta únicamente a las escuelas de doctorado y centros universitarios que ofertan programas de doctorado por lo que en el CUD no se aplica.

## 12. ESTRUCTURA DEL SISTEMA

### 12.1. Sistema documental

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

- **Mapa de procesos:** visualización gráfica de los procesos del Sistema y las relaciones entre ellos (incluido en el Manual de Calidad).
- **Fichas de procesos:** descripción detallada de cada proceso del Sistema (incluidas en el Manual de Calidad) y definición de los subprocesos correspondientes.
- **Procedimientos (PR):** definen los pasos generales a seguir para llevar a cabo un proceso general.
- **Instrucciones técnicas (IT):** definen los detalles específicos de un proceso concreto.
- **Formatos (FC):** documentos rellenables asociados a procedimientos o instrucciones técnicas. Pueden ser fichas, solicitudes, informes etc.

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 23 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

- **Documentos informativos (DI):** documentos monotemáticos elaborados con el objetivo de proporcionar información específica sobre un tema concreto a públicos concretos. Pueden ser, por ejemplo, guías, manuales, informes etc.

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

Los documentos que forman parte del **Sistema de Garantía de Calidad** pueden ser modificados cuando su propietario lo considere necesario. Las nuevas revisiones de **procedimientos, instrucciones técnicas y documentos informativos** deben ser aprobadas por la **Comisión de Calidad**. Todos los **procedimientos, instrucciones técnicas y documentos informativos** deben ser revisados y, en caso necesario, actualizados cada dos años como mínimo.

Las **fichas de proceso** incluidas en el Apartado 15 de este **Manual de Calidad** deben ser revisadas por su propietario anualmente durante el proceso de **Revisión del Sistema de Garantía de Calidad**.

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

## 12.2. Otros elementos del Sistema

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

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

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

## 12.3. Aprobación de elementos del sistema

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

- Manual de Calidad,



|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 24 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

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

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

La documentación asociada a los procesos **PC-10 Generación de la actividad investigadora** y **PC-11 Desarrollo y gestión de la actividad investigadora** debe ser revisada y aprobada por la **Comisión de Investigación** antes de su aprobación formal por la **Comisión de Calidad**.

#### 12.4. Revisión periódica de procedimientos

Para garantizar la actualización de los contenidos de los **Procedimientos** y las **Instrucciones técnicas**, estos deben revisarse al menos **cada dos años**. La Comisión de Calidad identifica aquellos procedimientos que no han sido revisados en los dos últimos años y comunica a los responsables correspondientes la necesidad de revisar sus procedimientos. Se hará un control de las revisiones necesarias en el **Registro de Documentación**.

La revisión puntual no implica la necesidad de realizar modificaciones en los procedimientos sino comprobar la vigencia continuada de estos. Se publica una nueva versión de los procedimientos revisados de esta manera, haya modificaciones o no.

### 13. PLANIFICACIÓN ANUAL

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

- Aprobación Informes de Evaluación de la Calidad de las titulaciones oficiales,
- Aprobación Objetivos de Calidad,
- Planes anuales de innovación y mejora (PAIMS) de las titulaciones oficiales,
- Encuestas de satisfacción,



|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 25 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

- Reuniones de delegados,
- Seguimiento intermedio de planes de acción (Plan Anual, Objetivos de Calidad, Plan de Acción de Investigación-OPID, PAIMs titulaciones oficiales),
- Revisión final de planes de acción (Plan Anual, Objetivos de Calidad, Plan de Acción de Investigación-OPID, PAIMs titulaciones oficiales),
- Reuniones Comisión de Calidad,
- Reuniones del Patronato,
- Auditoría interna,
- Informe de Revisión del Sistema,
- Cierre cuadro de indicadores,
- Revisión de la Política de Calidad.

## 14. MAPA DE PROCESOS

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

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



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 26 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

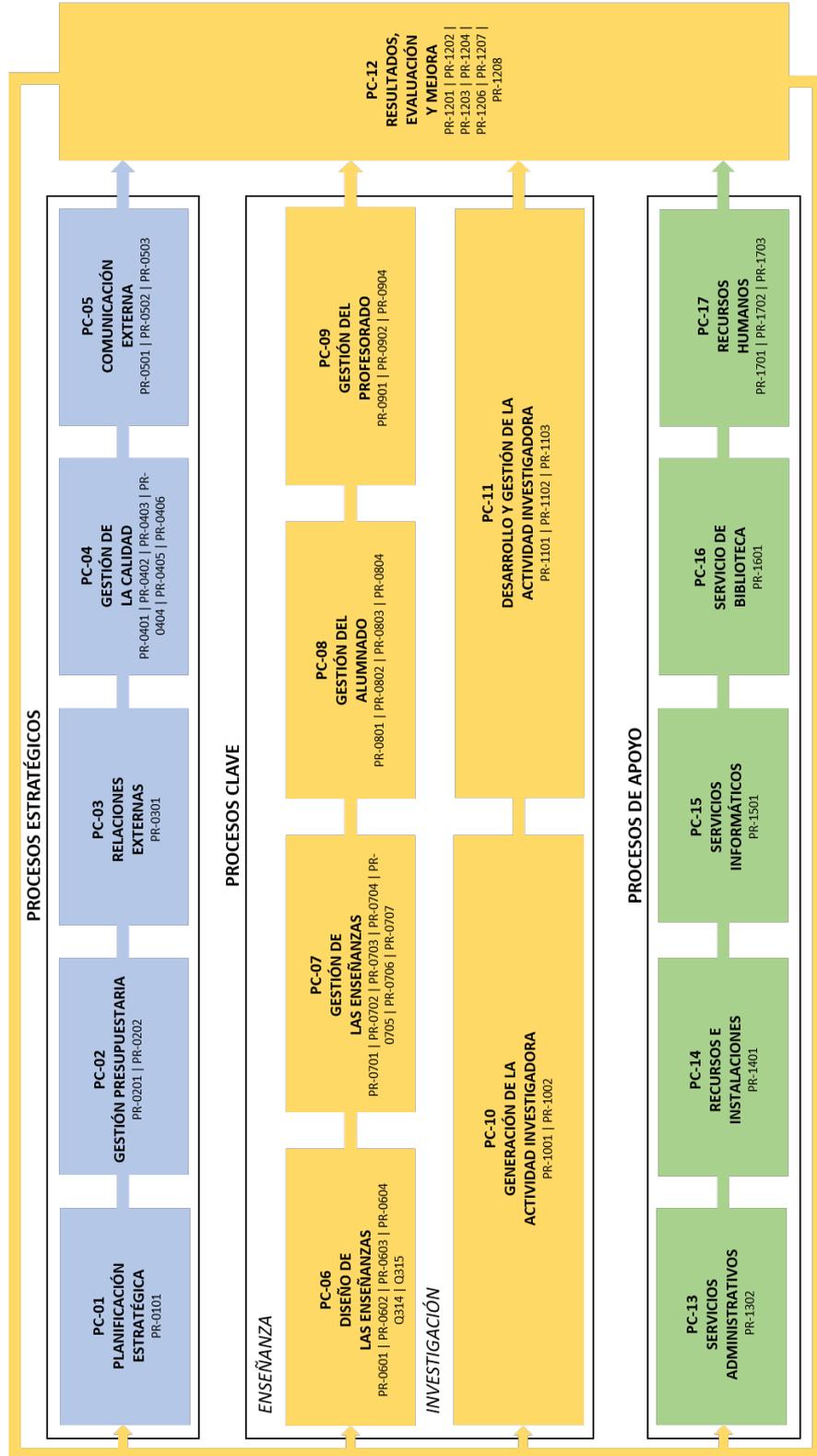


3608efd00e8d1712f3e092234c657762

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>



Manual de Calidad v4.0



FC-0408-02

27

|                                       |   |                     |  |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 27 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |  |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |  |

## 15.FICHAS DE PROCESOS

### PC-01 Planificación estratégica

| NOMBRE  |  | TIPO  |  |
|---|--|---|--|
| PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA   |  | Proceso estratégico   |  |
| MISIÓN  |  |   |  |
| Definir los planes de actuación del centro para los próximos años para mantener su evolución y garantizar la calidad de su actividad docente e investigadora. |  |   |  |
| PROPIETARIO   |  | PARTICIPANTES   |  |
| Director/a  |  | Patronato<br>Equipo Directivo<br>Comité de Garantía de Calidad (centro)<br>Comisión de Calidad (centro)<br>Coordinadores de titulación<br>Profesorado<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios |  |
| GRUPOS DE INTERÉS   |  |   |  |
| Todos   |  |   |  |
| ENTRADAS  |  | SALIDAS   |  |
| Normativa<br>Directrices del Ministerio de Defensa (DIGEREM)  |  | Plan de actuación plurianual<br>Plan de acción anual  |  |
| PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS  |  | PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS   |  |
| PR-0101 Elaboración, seguimiento y revisión del plan de actuación plurianual.   |  | No aplica.  |  |
| INDICADORES DE PROCESO  |  |   |  |
| IN-0101 % cumplimiento objetivos anuales.<br>Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores.                         |  |   |  |
| REGISTROS   |  |   |  |
| RE-0101 Plan de actuación plurianual.<br>RE-0102 Plan de acción anual.  |  |   |  |



3608efd00e8d1712f3e092234c657762  
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 28 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

**PC-02 Gestión presupuestaria**

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



3608efd00e8d1712f3e092234c657762

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 29 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

**PC-03 Relaciones externas**

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

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 30 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |



**PC-04 Gestión de la calidad**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE</b>   | <b>TIPO</b>  |
| <b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  | Proceso estratégico  |
| <b>MISIÓN</b>   |  |
| Proporcionar los procesos y herramientas necesarios para generar una cultura de mejora continua y un sistema de gestión centrado en las necesidades y expectativas de los grupos de interés para avanzar hacia la excelencia en los programas formativos impartidos y en la investigación realizada.  |  |
| <b>PROPIETARIO</b>  | <b>PARTICIPANTES</b>   |
| Subdirector/a   | Equipo Directivo<br>Comité de Garantía de Calidad (centro)<br>Comisión de Calidad (centro)<br>Comisión de Garantía de Calidad (titulaciones)<br>Comisión de Evaluación de la Calidad (titulaciones)<br>Profesorado<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios   |
| <b>GRUPOS DE INTERÉS</b>  |  |
| Todos   |  |
| <b>ENTRADAS</b>   | <b>SALIDAS</b>   |
| Normativa vigente<br>Exigencias del alumnado<br>Necesidades de la sociedad  | Sistema de Garantía de Calidad<br>Sistema documental<br>Informes<br>Datos e indicadores<br>Registros<br>Certificaciones  |
| <b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>   | <b>PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS</b>   |
| PR-0401 Organización y gestión del Sistema de Garantía de Calidad.<br>PR-0402 Elaboración, difusión y revisión de la política y objetivos de calidad.<br>PR-0403 Elaboración, seguimiento y revisión de objetivos y planes de acción.<br>PR-0404 Revisión del Sistema de Garantía de Calidad.<br>PR-0405 Realización de auditorías internas del Sistema de Garantía de Calidad.<br>PR-0406 Gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias. | Q111 Nombramiento, renovación y cese de los agentes del SIGC en estudios de Grado y Máster Universitario.<br>Q212 Elaboración del Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario.<br>Q214 Elaboración y seguimiento del Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario. |
| <b>INDICADORES DE PROCESO</b>   |  |
| IN-0401 % cumplimiento objetivos de calidad.<br>IN-0403 Tasa de respuesta media en encuestas.<br>IN-0407 % reclamaciones, incidencias y sugerencias resueltas<br>Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores.   |  |
| <b>REGISTROS</b>  |  |
| RE-0401 Manual de calidad<br>RE-0402 Mapa de procesos<br>RE-0403 Planificación anual del Sistema de Garantía de Calidad<br>RE-0404 Política de calidad<br>RE-0405 Objetivos de calidad  |  |

FC-0408-02

31



3608efd00e8d1712f3e092234c657762  
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 31 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

RE-0406 Informe de auditoría interna  
 RE-0407 Registro de mejoras  
 RE-0408 Comisión de Calidad  
 RE-0409 Reuniones de Delegados  
 RE-0410 Coordinación de Calidad  
 RE-0411 Comisión de Estudios UNIZAR  
 RE-0412 Manual de indicadores  
 RE-0413 Informe de revisión del Sistema de Garantía de Calidad  
 RE-0414 Registro de documentación  
 RE-0415 Informe externo de certificación del SGC  
 RE-0416 Comité de Evaluación Docente  
 RE-0417 Informe de auditoría interna UNIZAR  
 RE-0418 Ficha de auditoría interna  
 RE-0419 Encuestas UNIZAR  
 RE-0420 Comité de Garantía de Calidad  
 RE-0422 Autoinforme de implantación del Sistema de Garantía de Calidad  
 RE-0423 Junta del Centro



3608efd00e8d1712f3e092234c657762

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 32 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

**PC-05 Comunicación externa**

|  |   |
|--|---|
| <b>NOMBRE</b>  | <b>TIPO</b>   |
| COMUNICACIÓN EXTERNA   | Proceso estratégico   |
| <b>MISIÓN</b>  |   |
| Gestionar la difusión adecuada y eficaz de las actividades e hitos del centro hacia colectivos externos específicos y el público general para mantener una imagen positiva del mismo y rendir cuentas ante la sociedad mediante una política de transparencia. |   |
| <b>PROPIETARIO</b>   | <b>PARTICIPANTES</b>  |
| Director/a   | Equipo Directivo<br>Comisión de Calidad (centro)<br>Coordinador de comunicación externa<br>Coordinadores de titulación<br>Profesorado<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios |
| <b>GRUPOS DE INTERÉS</b>   |   |
| Todos  |   |
| <b>ENTRADAS</b>  | <b>SALIDAS</b>  |
| Acontecimientos y proyectos<br>Directrices sobre información pública   | Notas de prensa<br>Apariciones en medios de comunicación<br>Página web<br>Anuncios de empleo<br>Memoria Académica<br>Memoria de Responsabilidad Social  |
| <b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>  | <b>PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS</b>  |
| PR-0501 Gestión de la información pública de las titulaciones oficiales.<br>PR-0502 Gestión de la comunicación externa.<br>PR-0503 Elaboración y difusión de la Memoria Académica.   | IT002 Instrucción técnica sobre la información pública de las titulaciones oficiales.   |
| <b>INDICADORES DE PROCESO</b>  |   |
| IN-0503 Nº interacciones en redes sociales.<br>IN-0504 Valoración de información pública de titulaciones oficiales.<br>Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores.  |   |
| <b>REGISTROS</b>   |   |
| RE-0501 Página web<br>RE-0503 Registro de apariciones en prensa<br>RE-0504 Informe de información pública<br>RE-0505 Memoria académica anual<br>RE-0506 Memoria de Responsabilidad Social Corporativa<br>RE-0507 Redes sociales                                |   |



3608efd00e8d1712f3e092234c657762  
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 33 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

**PC-06 Diseño de las enseñanzas**

| NOMBRE   |  | TIPO   |  |
|--|--|--|--|
| DISEÑO DE LAS ENSEÑANZAS   |  | Proceso clave  |  |
| MISIÓN   |  |  |  |
| Realizar las acciones vinculadas al diseño de nuevas titulaciones, su posterior verificación por parte de las agencias de calidad externas y la obtención de la autorización para su puesta en marcha. Asimismo, la solicitud, aprobación e implantación de modificaciones de las titulaciones oficiales vigentes. |  |  |  |
| PROPIETARIO  |  | PARTICIPANTES  |  |
| Subdirector/a  |  | Equipo Directivo<br>Universidad de Zaragoza<br>Comité de Garantía de Calidad (centro)<br>Comisión de Garantía de Calidad (titulaciones)<br>Comisión de Evaluación de la Calidad (titulaciones)<br>Coordinadores de titulación<br>Profesorado<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios |  |
| GRUPOS DE INTERÉS  |  |  |  |
| Alumnado<br>Personal docente e investigador (PDI)<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS)<br>Patronato<br>Universidad de Zaragoza  |  | Academia General Militar<br>Ministerio de Defensa<br>Fuerzas armadas (mercado laboral)<br>Agencia de Calidad y Prospectiva de Aragón (ACPUA)   |  |
| ENTRADAS   |  | SALIDAS  |  |
| Normativa vigente<br>Necesidades del Ejército de Tierra<br>Nuevas tendencias en la educación   |  | Nuevos planes de estudios<br>Memorias de verificación<br>Informes externos de verificación<br>Autorizaciones para la puesta en marcha<br>Informes externos de modificación   |  |
| PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS   |  | PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS  |  |
| PR-0601 Diseño de nuevas titulaciones oficiales.<br>PR-0602 Realización de modificaciones en titulaciones oficiales.<br>PR-0603 Definición de perfiles de ingreso y egreso.<br>PR-0604 Extinción de titulaciones oficiales.  |  | Q314 Verificación e implantación de nuevos estudios oficiales de Grado y Máster Universitario  |  |
| INDICADORES DE PROCESO   |  |  |  |
| IN-0601 Satisfacción del alumnado de Grado con el diseño de la titulación<br>Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores   |  |  |  |
| REGISTROS  |  |  |  |
| RE-0603 Memorias de verificación<br>RE-0604 Informe externo de verificación<br>RE-0605 Informe externo de modificación   |  |  |  |

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 34 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

**PC-07 Gestión de las enseñanzas**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE</b>   | <b>TIPO</b>  |
| <b>GESTIÓN DE LAS ENSEÑANZAS</b>  | Proceso clave  |
| <b>MISIÓN</b>   |  |
| Llevar a cabo las acciones necesarias para planificar adecuadamente los programas formativos y posteriormente proporcionar los recursos y servicios necesarios para su desarrollo óptimo, garantizando siempre una calidad máxima en las enseñanzas, tal y como vienen establecidas por las Memorias de Verificación.   |  |
| <b>PROPIETARIO</b>  | <b>PARTICIPANTES</b>   |
| Subdirector/a<br>Coordinadores de titulación  | Equipo Directivo<br>Universidad de Zaragoza<br>Comité de Garantía de Calidad (centro)<br>Comisión de Garantía de Calidad (titulaciones)<br>Comisión de Evaluación de la Calidad (titulaciones)<br>Coordinador de TFG y Prácticas externas<br>Profesorado<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios                           |
| <b>GRUPOS DE INTERÉS</b>  |  |
| Alumnado<br>Personal docente e investigador (PDI)<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS)<br>Patronato  | Universidad de Zaragoza<br>Academia General Militar<br>Ministerio de Defensa<br>Agencia de Calidad y Prospectiva de Aragón (ACPUA)   |
| <b>ENTRADAS</b>   | <b>SALIDAS</b>   |
| Normativa<br>Planes de estudios<br>Espacios, recursos y servicios<br>Alumnos  | Programas formativos<br>Guías Docentes<br>Actividades formativas<br>Satisfacción de los grupos de interés  |
| <b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>   | <b>PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS</b>   |
| PR-0701 Organización de metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación<br>PR-0702 Gestión del programa de movilidad internacional<br>PR-0703 Gestión de las prácticas externas<br>PR-0704 Gestión de proyectos de innovación docente<br>PR-0705 Organización del Trabajo Fin de Máster<br>PR-0706 Gestión y planificación académica<br>PR-0707 Organización del Trabajo Fin de Grado | Q311 Gestión y evaluación de los practicum<br>Q312_1 Gestión de la movilidad internacional de los estudiantes de Grado, Máster Universitario y Doctorado<br>Q313 Extinción de enseñanzas de Grado, Máster Universitario y Doctorado<br>Q316 Planificación de la docencia y de elaboración de las Guías Docentes<br>Q414 Evaluación del aprendizaje |
| <b>INDICADORES DE PROCESO</b>   |  |
| IN-0701 % plazas de nuevo ingreso cubiertas<br>IN-0714 Satisfacción del alumnado con la enseñanza<br>Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores  |  |
| <b>REGISTROS</b>  |  |
| RE-0701 Informe de Trabajo Fin de Grado del Director Académico<br>RE-0702 Autorización de depósito del Trabajo Fin de Grado<br>RE-0703 Convocatoria de defensa de Trabajo Fin de Grado<br>RE-0704 Informe de evaluación de Trabajo Fin de Grado de miembro del Tribunal   |  |

FC-0408-02

35

 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>  
 3608efd00e8d1712f3e092234c657762

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 35 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

|  |
|--|
| RE-0705 Informe anual de indicadores de la asignatura Trabajo Fin de Grado                     |
| RE-0706 Actas del tribunal del Trabajo Fin de Grado  |
| RE-0707 Registro de movilidades outgoing   |
| RE-0708 Registro de movilidades incoming   |
| RE-0709 Convocatoria de proyectos de innovación docente  |
| RE-0710 Solicitud de proyecto de innovación docente  |
| RE-0711 Valoración de proyectos de innovación docente  |
| RE-0712 Aceptación de la ayuda para proyectos de innovación docente                            |
| RE-0713 Memoria final de proyecto de innovación docente  |
| RE-0714 Informe de prácticas externas del director militar                                     |
| RE-0717 Acuerdo de aprendizaje para el reconocimiento de de créditos de programas de movilidad |
| RE-0718 Informe de Trabajo Fin de Grado del Director Militar                                   |
| RE-0719 Solicitud de un conferenciante en la asignatura  |
| RE-0720 Solicitud de depósito de Trabajo Fin de Grado  |
| RE-0721 Propuesta de Trabajo Fin de Máster   |
| RE-0722 Listado de propuestas y asignación de directores de Trabajos Fin de Máster             |
| RE-0723 Plantilla de evaluación del Trabajo Fin de Grado                                       |
| RE-0724 Cronograma anual de actividades  |
| RE-0725 Calendario de actividades  |
| RE-0726 Encuadramiento de profesores   |
| RE-0727 Encuadramiento de alumnos y grupos   |
| RE-0728 Horario de curso   |
| RE-0729 Calendario de exámenes   |
| RE-0730 Solicitud de revisión de examen por tribunal   |
| RE-0731 Resoluciones de tribunales   |
| RE-0732 Trabajo fin de Grado   |
| RE-0733 Trabajo fin de Máster  |
| RE-0734 Pruebas de evaluación del alumnado   |
| RE-0736 Solicitud y aval para matrícula de honor en TFG  |
| RE-0737 Informe de prácticas externas del director militar                                     |



3608efd00e8d1712f3e092234c657762

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 36 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

**PC-08 Gestión del alumnado**

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

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 37 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |



**PC-09 Gestión del profesorado**

| NOMBRE  | TIPO   |
|---|--|
| <b>GESTIÓN DEL PROFESORADO</b>  | Proceso clave  |
| <b>MISIÓN</b>   |  |
| Proporcionar los recursos humanos docentes necesarios por para poder impartir y gestionar las enseñanzas según vienen definidas por las memorias de verificación, proporcionándoles el apoyo y la formación necesarios para mejora e innovar en su actividad docente.   |  |
| <b>PROPIETARIO</b>  | <b>PARTICIPANTES</b>   |
| Subdirector/a<br>Gerente<br>Profesor/a-secretario/a   | Equipo Directivo<br>Universidad de Zaragoza<br>Comité de Garantía de Calidad (centro)<br>Comisión de Garantía de Calidad (titulaciones)<br>Comisión de Evaluación de la Calidad (titulaciones)<br>Coordinadores de titulación<br>Profesorado<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios |
| <b>GRUPOS DE INTERÉS</b>  |  |
| Personal docente e investigador (PDI)<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS)<br>Patronato<br>Universidad de Zaragoza   | Academia General Militar<br>Ministerio de Defensa<br>Agencia de Calidad y Prospectiva de Aragón (ACPUA)  |
| <b>ENTRADAS</b>   | <b>SALIDAS</b>   |
| Normativa vigente<br>Planes de estudios<br>Exigencias del alumnado  | Plan de ordenación docente<br>Actividades formativas impartidas<br>Proyectos de innovación docente<br>Plan de formación interna<br>Resultados académicos que cumplen las expectativas  |
| <b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>   | <b>PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS</b>   |
| PR-0901 Selección y contratación del profesorado<br>PR-0902 Asignación de la actividad docente al profesorado<br>PR-0904 Certificación de la actividad docente del profesorado  | Q316 Planificación de la docencia y de elaboración de las guías docentes<br>Q512 Gestión de la formación del PDI   |
| <b>INDICADORES DE PROCESO</b>   |  |
| IN-0901 % ECTS impartidos por Contratado Doctor / Ayudante Doctor (Grado)<br>IN-0902 % ECTS impartidos por Contratado Doctor / Ayudante Doctor (Máster)<br>IN-0922 Satisfacción del alumnado con el profesorado (Grado)<br>IN-0923 Satisfacción del alumnado con el profesorado (Máster)<br>Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores   |  |
| <b>REGISTROS</b>  |  |
| RE-0902 Anuncio de convocatorias de concurso de contratación de personal docente e investigador<br>RE-0903 Bases para convocatoria de concurso para la modalidad de Contratado Doctor<br>RE-0904 Bases para convocatoria de concurso para la modalidad de Ayudante Doctor<br>RE-0905 Bases para convocatoria de concurso para la modalidad de Profesor Asociado<br>RE-0906 Bases para convocatoria de concurso por procedimiento de urgencia<br>RE-0907 Cuestionario sobre la actividad docente del profesorado |  |

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 38 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

RE-0908 Encargo de actividad de apoyo a la gestión  
 RE-0909 Nombramiento de coordinador de Grado/Máster Universitario  
 RE-0910 Cese de coordinador de Grado/Máster Universitario  
 RE-0911 Certificado de docencia (sin contrato)  
 RE-0912 Certificado de docencia  
 RE-0913 Certificado de orientación académica  
 RE-0914 Certificado de coordinación de asignatura  
 RE-0915 Certificado de tutoría de prácticas externas  
 RE-0916 Certificado de dirección académica de Trabajo Fin de Grado  
 RE-0917 Certificado de miembro de tribunal del Trabajo Fin de Grado  
 RE-0918 Certificado de dirección académica de Trabajo Fin de Máster  
 RE-0919 Certificado de miembro de tribunal evaluador del Trabajo Fin de Máster  
 RE-0920 Ficha de profesor ODILE (UNIZAR)  
 RE-0921 Solicitud de certificados  
 RE-0922 Curriculum candidato profesor contratado doctor



3608efd00e8d1712f3e092234c657762

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 39 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

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

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

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 40 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

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

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE</b>   | <b>TIPO</b>   |
| <b>DESARROLLO Y GESTIÓN DE LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA</b>   | Proceso clave   |
| <b>MISIÓN</b>   |   |
| Gestionar la actividad investigadora eficazmente, proporcionando los recursos, tiempo y servicios necesarios para llevar a cabo los proyectos configurados. y posteriormente abrir proyectos con fondos de investigación internos o externos.   |   |
| <b>PROPIETARIO</b>  | <b>PARTICIPANTES</b>  |
| Director/a<br>Subdirector/a<br>Gerente<br>Coordinador/a OPID  | Patronato<br>Equipo directivo<br>Profesorado<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios<br>Investigadores externos |
| <b>GRUPOS DE INTERÉS</b>  |   |
| Personal docente e investigador (PDI)<br>Patronato<br>Universidad de Zaragoza<br>Academia General Militar   | Ministerio de Defensa<br>Entidades colaboradoras<br>Sociedad  |
| <b>ENTRADAS</b>   | <b>SALIDAS</b>  |
| Normativa<br>Líneas de investigación de interés para las FAS, la paz, la seguridad y la defensa<br>Convocatorias internas y externas  | Actividad investigadora<br>Proyectos de investigación<br>Producción científica<br>Acciones de difusión                                  |
| <b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>   | <b>PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS</b>  |
| PR-1101 Creación y gestión de grupos de investigación<br>PR-1102 Desarrollo de la actividad investigadora<br>PR-1103 Registro público de la producción científica<br>PR-1104 Asignación y gestión de la Comisión de Investigación   | No aplica   |
| <b>INDICADORES DE PROCESO</b>   |   |
| IN-1101 Nº proyectos de investigación vigentes<br>IN-1110 Nº artículos científicos en revistas indexadas/PDI EJC<br>IN-1112 Nº congresos y ponencias científicas/PDI EJC<br>Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores   |   |
| <b>REGISTROS</b>  |   |
| RE-1101 Solicitud de autorización para la participación en proyectos<br>RE-1102 Ficha de justificación económica de gastos de proyectos<br>RE-1103 Convocatorias de ayudas para proyectos de investigación<br>RE-1104 Anexos a la convocatoria de ayudas para proyectos de investigación<br>RE-1105 Acuerdo de confidencialidad |   |

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 41 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

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

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE</b>  | <b>TIPO</b>  |
| <b>RESULTADOS, EVALUACIÓN Y MEJORA</b>   | Proceso clave  |
| <b>MISIÓN</b>  |  |
| Proporcionar las herramientas de recogida y análisis de información y datos necesarios para el seguimiento y evaluación de los procesos que forman parte del Mapa de Procesos del CUD.   |  |
| <b>PROPIETARIO</b>   | <b>PARTICIPANTES</b>   |
| Subdirector/a  | Equipo directivo<br>Universidad de Zaragoza<br>Comité de Garantía de Calidad (centro)<br>Comisión de Calidad (centro)<br>Comisión de Garantía de Calidad (titulaciones)<br>Comisión de Evaluación de la Calidad (titulaciones)<br>Coordinadores de titulaciones<br>Coordinador de OPID<br>Profesorado<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios  |
| <b>GRUPOS DE INTERÉS</b>   |  |
| Todos  |  |
| <b>ENTRADAS</b>  | <b>SALIDAS</b>   |
| Resultados del Sistema de Garantía de Calidad  | Informes<br>Planes de acción<br>Datos e indicadores  |
| <b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>  | <b>PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS</b>   |
| PR-1201 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales<br>PR-1202 Gestión, análisis y difusión de los resultados académicos<br>PR-1203 Análisis de inserción laboral de los egresados<br>PR-1204 Evaluación y mejora de la actividad investigadora<br>PR-1205 Evaluación del personal técnico, de gestión y de administración y servicios<br>PR-1206 Gestión y análisis de indicadores<br>PR-1207 Evaluación y mejora del desempeño docente<br>PR-1208 Renovación de la acreditación de titulaciones oficiales | Q212 Elaboración del informe anual de evaluación de la calidad y de los resultados del aprendizaje<br>Q214 Actuación de la Comisión de Garantía de Calidad y de aprobación de modificaciones, directrices y planes de innovación y mejora del título<br>Q222 Análisis de satisfacción de los estudiantes con la titulación de Grado o Máster<br>Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PTGAS implicados en la titulación<br>Q224 Seguimiento de la inserción laboral de los egresados<br>Q231 Sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título<br>Q311 Gestión y evaluación de los practicum<br>Q315 Renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales<br>Q511 Valoración de la actividad docente del PDI |
| <b>INDICADORES DE PROCESO</b>  |  |
| IN-1201 Tasa de rendimiento (Grado)<br>IN-1202 Tasa de rendimiento (Máster)<br>IN-1205 Tasa de eficiencia (Grado)<br>IN-1206 Tasa de eficiencia (Máster)<br>IN-1211 Satisfacción del alumnado<br>IN-1222 Satisfacción del personal   |  |

FC-0408-02

42

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>


3608efd00e8d1712f3e092234c657762

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 42 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores

**REGISTROS**

RE-1201 PAIMs titulaciones  
 RE-1202 Plan de acción investigación  
 RE-1206 Informe externo de renovación de la acreditación  
 RE-1207 Oficio de evaluación docente  
 RE-1208 Autoinforme de evaluación docente  
 RE-1209 Informe sobre la evaluación de la docencia  
 RE-1210 Informe de evaluación docente por el Responsable Académico  
 RE-1211 Certificado de evaluación completa del desempeño docente  
 RE-1212 Registro resultados encuestas de evaluación  
 RE-1213 Informe de análisis de inserción laboral  
 RE-1214 Cuadro de indicadores  
 RE-1215 Informe de evaluación de la calidad  
 RE-1216 Informe de autoevaluación para la renovación de la acreditación  
 RE-1217 Archivo resultados de encuestas  
 RE-1218 Memoria anual de orientación universitaria  
 RE-1221 Comisión de garantía de calidad de la titulación  
 RE-1222 Comisión de evaluación de la calidad de la titulación



3608efd00e8d1712f3e092234c657762

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 43 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

**PC-13 Servicios administrativos**

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE</b>  | <b>TIPO</b>  |
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  | Proceso de apoyo   |
| <b>MISIÓN</b>  |  |
| Proporcionar los servicios administrativos necesarios para garantizar una gestión y ejecución adecuada de todos los procesos del CUD.  |  |
| <b>PROPIETARIO</b>   | <b>PARTICIPANTES</b>   |
| Gerente  | Equipo Directivo<br>Personal técnico, de gestión y de administración y servicios |
| <b>GRUPOS DE INTERÉS</b>   |  |
| Alumnado   | Ministerio de Defensa  |
| Personal docente e investigador (PDI)  | Universidad de Zaragoza  |
| Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS)   | Entidades colaboradoras  |
| Academia General Militar   | Proveedores  |
| <b>ENTRADAS</b>  | <b>SALIDAS</b>   |
| Normativa<br>Procedimientos  | Gestiones ejecutadas   |
| <b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>  | <b>PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS</b>   |
| PR-1301 Gestión de los recursos humanos<br>PR-1302 Organización de los servicios administrativos   | No aplica  |
| <b>INDICADORES DE PROCESO</b>  |  |
| IN-1301 Satisfacción del alumnado con los servicios administrativos<br>IN-1302 Satisfacción del profesorado con los servicios administrativos<br>Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores |  |
| <b>REGISTROS</b>   |  |
| RE-1302 Reclamación<br>RE-1304 Instancia al Director (solicitud/reclamación)   |  |



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 44 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

**PC-14 Recursos e instalaciones**

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



3608efd00e8d1712f3e092234c657762  
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 45 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

**PC-15 Servicios informáticos**

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



3608efd00e8d1712f3e092234c657762  
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 46 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

**PC-16 Servicio de biblioteca**

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



3608efd00e8d1712f3e092234c657762  
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 47 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

**PC-17 Recursos humanos**

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE</b>  | <b>TIPO</b>  |
| RECURSOS HUMANOS   | Proceso de apoyo   |
| <b>MISIÓN</b>  |  |
| Seleccionar, gestionar y formar los recursos humanos necesarios para impartir las enseñanzas propuestas y proporcionar los servicios de apoyo correspondientes.                                    |  |
| <b>PROPIETARIO</b>   | <b>PARTICIPANTES</b>   |
| Gerente  | Equipo Directivo<br>Servicio administrativo  |
| <b>GRUPOS DE INTERÉS</b>   |  |
| Personal docente e investigador (PDI)  | Academia General Militar   |
| Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS)   | Ministerio de Defensa  |
| Patronato  |  |
| <b>ENTRADAS</b>  | <b>SALIDAS</b>   |
| Normativa<br>Necesidades de personal<br>Necesidades de formación interna   | Personal contratado<br>Personal formado<br>Acciones formativas<br>Movilidades internacionales del personal |
| <b>PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS</b>  | <b>PROCEDIMIENTOS UNIZAR ASOCIADOS</b>   |
| PR-1701 Gestión de los recursos humanos<br>PR-1702 Formación del profesorado y Personal técnico, de gestión y de administración y servicios<br>PR-1703 Gestión de movilidades Erasmus del personal | No procede   |
| <b>INDICADORES DE PROCESO</b>  |  |
| IN-1703 Satisfacción del PTGAS<br>IN-1704 % del personal que ha realizado formación<br>Los otros indicadores vinculados al proceso están recogidos en el Manual de Indicadores                     |  |
| <b>REGISTROS</b>   |  |
| RE-1701 Contratos laborales<br>RE-1702 Listado de personal<br>RE-1703 Solicitud de formación<br>RE-1704 Registro de formación realizada<br>RE-1705 Informe sobre proceso de evaluación del PTGAS   |  |

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 48 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

## 16. INDICADORES

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

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

### 16.1. Cuadro de indicadores

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

Los indicadores definidos deberían ser:

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

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

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

### 16.2. Indicadores de proceso

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

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

### 16.3. Indicadores titulación de Grado

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

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 49 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

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

#### 16.4. Indicadores titulación Máster Universitario

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

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

#### 16.5. Indicadores seguimiento Plan de actuación plurianual

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

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

### 17. REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

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

#### 17.1. Auditoría interna de calidad

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

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

La **auditoría interna de calidad** debe abarcar periódicamente todos los procesos del CUD, valorando el grado de implantación de los procedimientos correspondientes y de cumplimiento de los criterios del citado *Programa ACPUA de Renovación de la Acreditación Institucional*.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>  
 3608efd00e8d1712f3e092234c657762

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 50 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

Al finalizar la **auditoría interna** se elabora un **Informe de Auditoría Interna** que incluye acciones de mejora, recomendaciones y puntos fuertes/buenas prácticas identificadas durante el proceso de **auditoría interna**. El informe es revisado y aprobado por la Comisión de Calidad antes de ser trasladado al Equipo Directivo para su análisis.

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

## 17.2. Revisión del Sistema de Garantía de Calidad

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

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

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

- Revisión de objetivos
  - Objetivos de calidad
  - Objetivos estratégicos
- Cumplimiento Planes Anuales de Innovación y Mejora de las titulaciones
  - Grado
  - Máster Universitario
- Cumplimiento Plan de Acción de Investigación
- Indicadores
  - Indicadores de proceso
  - Cuadro de mando
  - Cuadro general
- Reclamaciones, incidencias y sugerencias
  - Reclamaciones
  - Quejas
  - Incidencias
  - Sugerencias
  - Defensor Universitario
- Revisión de la Política de calidad
- Informe de auditoría interna
- Informes externos recibidos

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 51 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

- Grupos de interés
  - Participación en el Sistema de Garantía de Calidad
  - Niveles de satisfacción
- Información pública sobre las titulaciones oficiales
- Modificaciones en el sistema
  - Eficacia de modificaciones implantadas
  - Propuestas de mejora en el Sistema de Garantía de Calidad
- Objetivos de calidad para el nuevo ejercicio

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

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

### 17.3. Revisiones/auditorías/evaluaciones externas

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

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

## 18. DIFUSIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

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

## 19. REFERENCIAS DE GÉNERO

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

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 52 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

## 20.HISTORIAL DE ACTUALIZACIONES

| VERSIÓN | MODIFICACIÓN   | APROBADA POR                      | FECHA      |
|---------|--|-----------------------------------|------------|
| v4.0    | Actualización de oferta académica (apartado 3.4). Sustitución de Líneas estratégicas 2022-2024 por Líneas estratégicas 2025-2027 (apartado 5.3). Nueva versión de la Política de Calidad (apartado 6). Obtención y vigencia de certificación PACE (apartado 11.1). Aprobación de documentación de procesos de Investigación por la Comisión de Investigación (apartado 12.3). Incorporación de revisión periódica obligada de procedimientos (apartado 12.4). Referencia a la Acreditación Institucional (apartado 11.2). Actualización de los procesos PC-03, PC-11 y PC-14 (apartado 14). Actualización de descripción de auditoría Interna (apartado 17.1).   | Comisión de Calidad               | 17/03/2025 |
| v3.0    | Ampliación y actualización de normativa aplicable (apartado 2). Actualización de organigrama (apartado 3.2.1.). Modificación de la composición de la Comisión de Calidad para incorporar los coordinadores de las nuevas titulaciones (apartado 3.2.7). Actualización de Misión del centro (apartado 4.1). Corrección de error en tabla de vías de participación de grupos de interés (apartado 8.2). Nuevo apartado sobre el Programa PACE (apartado 11). Incorporación de los órganos de calidad como participantes en las fichas de proceso (apartado 15). Actualización de información sobre el proceso de auditoría interna (apartado 17.1). Eliminación de información sobre auditoría interna de la Universidad de Zaragoza (apartado (17.2). | Comisión de Calidad               | 07/05/2024 |
| v2.0    | Incorporación de glosario de acrónimos (anexo). Incorporación de Datos generales (apartado 1). Incorporación de vías de participación de los grupos de interés (apartado 10.2). Incorporación de la Investigación como actividad del centro (apartado 3.5). Actualización de indicadores del PC-09. Sustitución de PAS por PTGAS en fichas de proceso (apartado 14). Incorporación del PR-1703 al Mapa de Procesos (apartado 13).  | Comisión de Calidad               | 16/01/2024 |
| v1.4    | Incorporación de nuevas titulaciones a implantar en 2024-2025 (apartado 2.4.2). Ampliación de elementos susceptibles a aprobación por la Comisión de Calidad (apartado 10.3). Actualización de texto para presentar la Política de Calidad (apartado 5). Incorporación de los subprocesos a las fichas de proceso (apartado 13). Incorporación nuevos PRs en Mapa de Procesos (apartado 12). Asignación de funciones de Coordinación de calidad a la Subdirección (apartado 2.2.4).  | Comisión de Calidad               | 03/10/2023 |
| v1.3    | Actualización/modificación de relación de procedimientos UNIZAR – procedimientos CUD (apartado 8.3). Actualización de la composición, funciones y periodicidad de reuniones de la Comisión de Calidad (apartado 2.2.6). Incorporación de nuevo apartado Aprobación de elementos del Sistema (nuevo apartado 10.3). Sustitución de PAS por PTGAS. Incorporación de nuevos procedimientos PR-0503, PR-1205 y PR-1208 en fichas de proceso correspondientes.  | Comisión de Calidad               | 05/09/2023 |
| v1.2    | Corrección de errata en Mapa de Procesos (apartado 12). Cambio de nombre del PR-0804. Actualización indicadores de proceso (apartado 13). Actualización registros de procesos (apartado 13).   | Amaya Gil-Albarova (Subdirectora) | 01/06/2023 |
| v1.1    | Composición de la Comisión de Calidad del centro (apartado 2.2.6).   | Amaya Gil-Albarova (Subdirectora) | 14/03/2023 |
| v1.0    | Documento original.  | Amaya Gil-Albarova (Subdirectora) | 31/01/2023 |

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                | Página: 53 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |

## ANEXO: Glosario de acrónimos

**ACPUA:** Agencia de Calidad y Prospectiva de Aragón

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

**AGM:** Academia General Militar

**AM:** Acción de mejora (informe de auditoría interna)

**CUD:** Centro Universitario de la Defensa

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

**DI:** Documento informativo

**DIGEREM:** Dirección General de Reclutamiento y Enseñanza Militar

**EDS:** Grado en Estudios para la Defensa y Seguridad

**ETID:** Estrategia de Tecnología e Innovación para la Defensa

**FC:** Formato de calidad

**IEC:** Informe de Evaluación de la Calidad

**IN:** Indicador

**IOI:** Grado en Ingeniería de Organización Industrial

**IT:** Instrucción técnica

**LE:** Línea estratégica

**OE:** Objetivo específico

**OG:** Objetivo general

**OPID:** Oficina para la Promoción de la Investigación y Desarrollo

**PAIM:** Plan Anual de Innovación y Mejora

**PC:** Proceso

**PDI:** Personal Docente e Investigador

**PF:** Punto fuerte/buena práctica (informe de auditoría interna)

**PR:** Procedimiento

**POU:** Plan de Orientación Universitaria

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

**RC:** Recomendación (informe de auditoría interna)

**RE:** Registro

**SGC:** Sistema de Garantía de Calidad

**UNIZAR:** Universidad de Zaragoza



3608efd00e8d1712f3e092234c657762  
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3608efd00e8d1712f3e092234c657762>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 3608efd00e8d1712f3e092234c657762 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                   | Página: 54 / 54     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| FELIX ALLO FLORES                     | Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.<br>Zaragoza. | 17/03/2025 09:34:00 |   |