



5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19>

INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD 2024



**Centro Universitario
de la Defensa Zaragoza**

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	5
2.	ALCANCE DEL PROCESO DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	6
2.1.	Alcance del Sistema de Garantía de Calidad	6
2.2.	Requisitos externos	7
3.	PLAN DE ACTUACIÓN PLURIANUAL.....	7
3.1.	Revisión Plan de Acción Anual 2024.....	7
3.2.	Revisión final del Plan de Actuación Plurianual 2022-2024	9
4.	OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANES DE ACCIÓN.....	10
4.1.	Revisión Objetivos de Calidad 2024	10
4.2.	Revisión PAIM Grado IOI 2023-2024	13
4.3.	Revisión PAIM Máster DGA 2023-2024	14
4.4.	Revisión Plan de Acción de Investigación 2024.....	14
5.	MEJORAS IMPLANTADAS Y SU EFICACIA/IMPACTO	15
6.	INDICADORES.....	17
6.1.	Cuadro de indicadores de proceso.....	17
6.2.	Indicadores de proceso que no alcanzan su valor umbral	18
6.3.	Otros indicadores que no alcanzan su valor umbral	18
7.	RECLAMACIONES, INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS.....	19
7.1.	Asuntos recogidos, gestionados y cerrados	19
7.2.	Fuentes de información/grupos interés.....	19
7.3.	Categorías de asuntos recogidos.....	21
7.4.	Asuntos recogidos por titulación.....	21
7.5.	Reclamaciones	21
8.	REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	22



5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19>

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

8.1.	Revisión periódica de la Política de Calidad	22
8.2.	Historial de revisiones de la Política de Calidad	22
9.	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	22
9.1.	Acciones de mejora	23
9.2.	Recomendaciones.....	23
9.3.	Puntos fuertes/buenas prácticas.....	25
9.4.	Cumplimiento de directrices externas	26
10.	INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA	30
10.1.	Acciones de mejora	30
10.2.	Recomendaciones.....	31
11.	RECURSOS HUMANOS	33
11.1.	Evolución de la plantilla.....	33
11.2.	Evaluación y mejora del desempeño.....	33
11.3.	Formación del personal	33
12.	GRUPOS DE INTERÉS.....	35
12.1.	Participación en el Sistema de Garantía de Calidad	35
12.2.	Satisfacción de grupos de interés.....	37
13.	INFORMACIÓN PÚBLICA	39
13.1.	Mejoras implantadas durante 2024	39
13.2.	Valoración interna del cumplimiento de directrices externas sobre la información pública	39
13.3.	Otras valoraciones de la información pública	41
14.	RECURSOS Y SERVICIOS	41
15.	MODIFICACIONES EN EL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	42
15.1.	Revisión de procedimientos	42
15.2.	Nuevos procedimientos.....	43
15.3.	Revisión del Manual de Calidad.....	43



5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19>

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

15.4.	Propuestas de mejora en el Sistema de Garantía de Calidad.....	44
16.	OBJETIVOS DE CALIDAD 2025.....	45
	APROBACIÓN INFORME DE REVISIÓN	48



5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19>

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

1. INTRODUCCIÓN

Este proceso de **Revisión del Sistema de Garantía de Calidad** del Centro Universitario de la Defensa (CUD) para el año 2024 se ha llevado a cabo según lo establecido por el **Manual de Calidad** y siguiendo los pasos definidos por el **PR-0404 Procedimiento para la revisión del Sistema de Garantía de Calidad**.

Se ha consolidado el **Sistema de Garantía de Calidad** con la obtención de la **Certificación PACE** por parte de la **Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria (ACPUA)** después de la visita de evaluación realizada por el comité nombrado por la agencia y la posterior emisión de su informe de evaluación. Este informe favorable, emitido el 26/03/2024 y publicado en la [página web](#) de la ACPUA, no plantea condiciones o acciones de mejora, sino un conjunto de recomendaciones que han sido analizadas y valoradas por el CUD, tal y como se puede comprobar en el [Apartado 9](#) de este informe.

Debido a la publicación del nuevo **Programa ACPUA de Renovación de la Acreditación Institucional** por parte de la ACPUA, se ha tomado la decisión de enfocar el **Sistema de Garantía de Calidad** hacia las directrices de este protocolo de evaluación en vez de los requisitos del **Programa ACPUA de Certificación de Sistemas Internos de Garantía de Calidad** seguidos anteriormente para el diseño e implantación del **Sistema de Garantía de Calidad** del CUD. De este modo, se velará por el cumplimiento de las nuevas directrices y por una adecuada evolución del Sistema hasta el proceso de renovación de la acreditación, previsto para el 2030.

Con este nuevo enfoque hacía las directrices del proceso de renovación de la acreditación institucional, se ha replanteado la organización y estructura del proceso de **Auditoría Interna** por lo que este proceso se ha retrasado en cuanto a la fecha inicialmente prevista, realizándose finalmente a finales de septiembre/principios de octubre. La **Auditoría Interna** ha contado con la participación de una segunda persona externa, el Coordinador de Calidad de la **Academia General Militar** (también miembro de la **Comisión de Calidad** del CUD), además del experto externo contratado por el CUD como Coordinador de Calidad, para su realización, sobre todo en la auditoría de aquellos procesos relacionados directamente con la gestión de la calidad. El **Informe de Auditoría Interna** fue aprobado por la **Comisión de Calidad** el 12/11/2024 y las correspondientes acciones de mejora y recomendaciones recogidas en el **Registro de Mejoras** para su gestión y seguimiento posterior por parte de los responsables de las áreas operativas implicadas.

La **Comisión de Calidad**, renovada en el 2023, se ha consolidado con la participación de un grupo más amplio de representantes de los grupos de interés y se ha reunido mensualmente, con la excepción del mes de agosto, a lo largo del 2024. Se considera que la Comisión ha cumplido sus funciones adecuadamente y ha aportado un valor añadido al seguimiento y supervisión del **Sistema de Garantía de Calidad** del centro. Asimismo, las reuniones mensuales y la difusión de documentos y datos entre sus miembros de la Comisión han asegurado una participación óptima de los grupos de interés del centro en el **Sistema** aunque sería necesario asegurar la participación presencial del representante

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19>

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

del alumnado en alguna reunión quien, por cuestiones de horario, tiene dificultad para asistir a las reuniones. Cabe destacar que el representante del alumnado recibe toda la documentación enviada a la Comisión por lo que tiene la oportunidad de enviar sus observaciones por correo electrónico.

En términos generales, el **Sistema de Garantía de Calidad** se ha ido evolucionando y creciendo según las mejoras y ampliaciones consideradas necesarias por parte de la **Comisión de Calidad** y el **Equipo Directivo** del centro, pero sin modificaciones importantes para así asegurar una cierta estabilidad ante el proceso de **Certificación PACE** de la ACPUA.

En cuanto al proceso de **Revisión del Sistema** reflejado en este **Informe de Revisión del Sistema de Garantía de Calidad**, se ha cerrado el proceso en el mes de enero para así disponer de los datos e indicadores que se recogen al final del año natural, tal y como se planteó para el proceso de **Revisión del Sistema** de 2023. De acuerdo también con las directrices del nuevo **Programa ACPUA de Renovación de la Acreditación Institucional** se han realizado también cambios en la organización y estructura del presente **Informe de Revisión del Sistema** con el fin de asegurar la relación entre los resultados del Sistema y el cumplimiento de las directrices externas.

Tal y como marca el procedimiento correspondiente, este **Informe de Revisión** se cierra con los **Objetivos de Calidad** para el año 2025 incluyendo, de nuevo, objetivos de otras áreas operativas del centro además del área de Calidad.

2. ALCANCE DEL PROCESO DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

2.1. Alcance del Sistema de Garantía de Calidad

El proceso de Revisión del Sistema de Garantía de Calidad se realiza de acuerdo con el alcance del Sistema, tal y como viene definido por el Manual 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.

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

2.2. Requisitos externos

Aunque el Sistema de Garantía de Calidad se ha diseñado e implantado de acuerdo con los requisitos del *Programa PACE-SIGC de Certificación de Sistemas Internos de Garantía de Calidad* de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA, 2024), a partir de la certificación del Sistema y la posterior obtención de la acreditación institucional en 2024, se seguirán los requisitos del *Programa ACPUA de Renovación de la Acreditación Institucional* (ACPUA, 2024) para garantizar un desarrollo adecuado del Sistema de cara a la futura renovación de la acreditación, prevista para 2030.

Se vela por el cumplimiento de los requisitos externos en el proceso anual de Auditoría Interna ([apartado 9](#)).

3. PLAN DE ACTUACIÓN PLURIANUAL

3.1. Revisión Plan de Acción Anual 2024

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

OBJETIVO ESPECÍFICO 2024	SITUACIÓN FINAL	RESULTADO FINAL
OE.01. Iniciar la implantación de las nuevas titulaciones: Grado en Estudios para la Defensa y la Seguridad y Master Universitario en Administración Económica y Logística para la Defensa, según lo establecido en las memorias de verificación y las directrices de la Universidad de Zaragoza.	El proceso de verificación, aprobación y registro en RUCT completado para las dos nuevas titulaciones. Desarrollado el Proyecto Formativo de cada nueva titulación y enviado a Universidad de Zaragoza	Indicador: Aprobación de ACPUA y Consejo Universidades. Registro en RUCT. Proyectos formativos realizados y enviados a Universidad de Zaragoza. Resultado previsto: 100% realizado Resultado final: 100% realizado Cumplimiento: ●
OE.02. Continuar las acciones para la actualización y mejora de la docencia y el aprendizaje; la implantación del plan de innovación docente y de formación del profesorado (con CIFICE, EMCE) así como iniciar acciones para la movilidad en el marco de Emilyo (ERASMUS +).	Todas las acciones han obtenido los resultados previstos.	Indicador: Guías docentes actualizadas Resultado previsto: 100% Resultado final: 100% Cumplimiento final: ●
		Indicador: Asignaturas con la evaluación continua aplicada Resultado previsto: 100% con evidencias de implantación Resultado final: 100% con evidencias de implantación Cumplimiento final: ●
		Indicador: Porcentaje de alumnos que aprueban la asignatura por evaluación continua Resultado previsto: Análisis de la evolución de aprobados por evaluación continua. Resultado final: Realizado Cumplimiento final: ●
		Indicador: Tasa de Éxito Resultado previsto: igual o mayor a 93,00% Resultado final: 96,41% Cumplimiento final: ●

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

		<p>Indicador: Tasa de Rendimiento Resultado previsto: igual o mayor a 93,00% Resultado final: 95,93% Cumplimiento final: ●</p> <p>Indicador: Tasa de Eficiencia Resultado previsto: : igual o mayor a 92,02% Resultado final: 92,54% Cumplimiento final: ●</p> <p>Indicador: Gráficas de distribución de calificaciones por cada curso académico y asignatura Resultado previsto: Nº de aprobados en FIS I, FIS II, EGDAO, QUIM, MAT I y MAT II entre el 75-80% o superior. Resultado final: FIS I (92,26%), FIS II (83,70%), EGDAO (86,87%), QUIM (83,13), MAT I (93,2%) y MAT II (96,13%) Cumplimiento final: ●</p> <p>Indicador: Porcentajes de profesorado con evaluación "Positiva destacada" y con evaluación "Positiva" Resultado previsto: Alcanzar el 70% de evaluaciones "Positivas destacadas". Resultado final: 71,74% Cumplimiento final: ●</p> <p>Indicador: Media en la Encuestas de valoración de la docencia (actividad docente) Resultado previsto: igual o mayor a 3,90/5 Resultado final: pendiente 4,04/5 Cumplimiento final: ●</p>
OE.03. Iniciar el proceso para implantación de un programa de doctorado con la Escuela de Doctorado de la Universidad de Zaragoza	Documentación enviada a la Escuela de Doctorado de la Universidad de Zaragoza: Aprobado por Comité de dirección de la Escuela de Doctorado el 21 de noviembre. Propuesta firmada por 12 investigadores enviada a la EDUZ. Memoria de verificación realizada como versión 0. Informe sobre la necesidad y viabilidad académica y social para el Gobierno de Aragón.	<p>Indicador OG.02: Propuesta de Doctorado aprobada por UNIZAR Resultado previsto: Si Resultado final: Si Cumplimiento: ●</p>
OE.04. Planificar el calendario del próximo curso y los horarios de la docencia de las nuevas titulaciones y la titulación en extinción, desde el enfoque del aprendizaje centrado en el estudiante, para favorecer la inclusión de las metodologías activas y la evaluación continua.	Calendario elaborado y aprobado	<p>Indicador OG.03: Calendario 2023-2024 aprobado Resultado previsto: Sí Resultado final: Si Cumplimiento final: ●</p>
OE.05. Impulsar el proceso de creación de grupos de investigación del Centro Universitario de la Defensa según la Instrucción de la Subsecretaría de Defensa, por la que se aprueban las Normas de constitución y funcionamiento de los grupos de investigación en los Centros Universitarios de la Defensa.	Convenio con Universidad de Zaragoza para la colaboración en proyectos de investigación, modificado y tramitado. Pendiente de autorización y firma.	<p>Indicador: Grupos de investigación creados Resultado previsto: 1 grupo propuesto Resultado final: 5 grupos aprobados Cumplimiento final: ●</p>

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

OE.06. Implantar una aplicación para la gestión de incidencias para optimizar los diferentes ámbitos de gestión de calidad del CUD-AGM. Además de seguir el desarrollo del programa GICEM en proceso (proyecto GNOSS).	Aplicación nueva descartada y herramienta inicial ampliada y mejorada para dar continuidad.	Indicador: Aplicación de gestión de incidencias implantada Resultado previsto: Desarrollada e implantada Resultado final: Si Cumplimiento final: ●
OE.07. Continuar con el despliegue del proyecto AULA de instalación de pizarras digitales en las aulas.	Total de pizarras digitales adquiridas: 51	Indicador: Completar con al menos 12 nuevas pizarras digitales que faltan Resultado previsto: 12 pizarras adquiridas Resultado final: 21 pizarras adquiridas Cumplimiento final: ●
OE.08. Obtener la certificación del Sistema de Gestión Interna por el programa PACE-SGIC de ACPUA e iniciar el proceso de acreditación institucional	CERTIFICACIÓN SGIC POR ACPUA: Informe definitivo favorable. Todas las dimensiones "completamente implantadas". Certificado de ACPUA publicado. ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL: Aprobada por el Consejo de Universidades.	Indicador: Certificación del SGIC por el programa PACE de ACPUA Resultado previsto: Informe favorable y certificado de ACPUA recibidos Resultado final: Sí Cumplimiento final: ●
		Indicador: Acreditación institucional del CUD-AGM Resultado previsto: Informe favorable del Consejo de Universidades recibido. Resultado actual: Si Cumplimiento final: ●
OE.09. Publicar todas las acciones desarrolladas cada año en el espacio de Responsabilidad social creado para ello en la nueva web.	Memoria de RSC 2024 elaborada (oct-nov 2024)	Indicador: Registro de acciones publicadas Resultado previsto: sí Resultado final: memoria enviada pendiente Sello 2024 Cumplimiento final: ●

Objetivos definidos	9
Objetivos alcanzados	8
% CUMPLIMIENTO	88,9%

3.2. Revisión final del Plan de Actuación Plurianual 2022-2024

Revisión final del Plan de Actuación Plurianual 2022-2024 una vez cerrado el Plan de Acción Anual elaborado para 2024.

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO GENERAL	SITUACIÓN ACTUAL
LE.01 FORMACIÓN Y DOCENCIA LE. 01. Garantizar la máxima calidad en la impartición de las enseñanzas universitarias oficiales de grado y posgrado que se imparten, así como la de aquellos títulos que se acuerden por el Ministerio de Defensa en función de nuevas necesidades de la defensa nacional y las exigencias del ejercicio profesional en las FAS.	OG.01. Actualizar el plan de estudios (contenidos, metodologías y sistemas de evaluación) del Grado y la capacitación didáctica del profesorado, en sintonía con la evolución de conocimiento, los cambios de contexto y el sistema de garantía interna de la calidad para mejorar la enseñanza y los resultados de aprendizaje del alumnado.	Resultados positivos en todos los indicadores asociados al objetivo. Cumplimiento final: ●
	OG.02. Ampliar la oferta formativa con nuevas titulaciones oficiales establecidas por el Ministerio de Defensa, mediante convenios con la universidad de adscripción.	Nuevo programa de Máster Universitario implantado. Cumplimiento final: ● Nuevo programa de Doctorado aprobado por UNIZAR. Cumplimiento final: ●

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

	OG.03. Promover y desplegar acciones específicas para la mejora de la organización de las enseñanzas del currículo conjunto único, entre el CUD y la Academia General Militar (AGM), con la finalidad de favorecer el aprendizaje y el éxito del alumnado.	Calendario elaborado conjuntamente y aprobado Cumplimiento final: ●
LE.02 INVESTIGACIÓN LE. 02. Impulsar la investigación del centro hacia una investigación propia, de calidad, orientada a líneas de interés para las FAS, la paz, la seguridad y la defensa, que facilite la constitución de programas propios de doctorado y la transferencia del conocimiento generado.	OG.04. Organizar la actividad investigadora del CUD-AGM, con base en la normativa de referencia, para el desarrollo de las líneas de investigación de interés para las FAS y para la paz, la seguridad y la defensa; y para la promoción de la investigación y la transferencia de conocimiento del CUD-AGM, colaborando con otras entidades y organismos públicos de enseñanza e investigación.	Convenio de colaboración firmado con la Universidad de Zaragoza para el desarrollo conjunto de proyectos de investigación. Cumplimiento final: ●
LE.03 GESTIÓN LE.03. Maximizar la eficacia de la gestión económico-administrativa del Centro, relativa a la financiación y a los recursos humanos y materiales disponibles, que contribuya a asegurar la continuidad de las enseñanzas que se imparten.	OG.05. Promover la mejora continua y la digitalización para la eficiencia en todos los ámbitos de gestión: económico-administrativo, académico, de recursos humanos y materiales, de responsabilidad social corporativa, para asegurar la continuidad de las enseñanzas que se imparten e implantar nuevas titulaciones.	Vacantes en el claustro docente gestionados según necesidades. Cumplimiento final: ●
	OG.06. Implantar el Sistema de Gestión Interna de Calidad propio del CUD-AGM para lograr su certificación por la Agencia de Calidad y Prospectiva de Aragón (ACPUA) siguiendo el programa PACE-SGIC, con la finalidad última de obtener la acreditación institucional del CUD-AGM.	Nueva web implantada y sistema de información integrado (SII) en proceso de implantación. Cumplimiento final: ●
	OG.07. Desarrollar actividades y acciones de responsabilidad social desde el compromiso con los Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS) con los alumnos, con el personal y con las instituciones y agentes sociales con los que el centro colabora.	Sistema de Garantía de la Calidad propio del CUD implantado 100% certificación por ACPUA obtenida. Cumplimiento final: ●
		100% de acciones de RSC publicadas en la página web. Cumplimiento final: ●

4. OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANES DE ACCIÓN

4.1. Revisión Objetivos de Calidad 2024

Revisión definitiva de los Objetivos de Calidad definidos para el año 2024.

Nº	ACCIÓN	SITUACIÓN FINAL	RESULTADO FINAL
1	Asegurar una planificación y ejecución adecuada de las reuniones de delegados del programa de Máster según el calendario de planificación del SGC.	Se han celebrado las dos reuniones de delegados previstas en el calendario inicial.	Indicador: Nº reuniones de delegados celebradas con propuestas de mejora como resultado. Resultado previsto: 2 Resultado final: 2 Cumplimiento final: ●
2	Implantar una herramienta para una gestión eficaz de las mejoras (reclamaciones, incidencias y sugerencias) por parte de los responsables de las áreas operativas.	Al final se ha descartado el desarrollo de una aplicación propia al no cumplir todas las expectativas. Se ha optado por potenciar la herramienta propia actual, proporcionando acceso a los implicados más directos.	Indicador: Aplicación implantada para la gestión de mejoras Resultado previsto: Si Resultado final: Si Cumplimiento final: ●
3	Registrar los tiempos de respuesta para medir la eficacia en la resolución de incidencias en servicios informáticos.	La herramienta para la gestión de las incidencias ya esta operativa al 100% por lo que se puede medir los tiempos de respuesta.	Indicador: Registro de tiempos en funcionamiento y datos disponibles Resultado previsto: Si Resultado final: Si Cumplimiento final: ●

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	



4	Potenciar el plan de formación del Personal Técnico, de Gestión y Administración y Servicios (PTGAS), especialmente para las áreas técnicas.	Cuatro miembros del PTGAS han realizado formación este año.	Indicador: % del PTGAS que realiza formación de actualización Resultado previsto: 50,0% Resultado final: 26,7% Cumplimiento final: ●
5	Mejorar algunos aspectos de la coordinación entre la tutoría militar y la orientación universitaria y la organización de las sesiones de tutoría para potenciar la orientación del alumnado.	De las 6 mejoras/acciones propuestas en la Memoria anual del POU, se han cumplido 4. Las dos restantes siguen en proceso.	Indicador: Nº de mejoras implantadas según las 6 propuestas de la Memoria anual del POU para 2022-2023 Resultado previsto: 5 Resultado final: 4 Cumplimiento final: ●
6	Fomentar el uso del Buzón de Sugerencias por parte de los grupos de interés para trasladar incidencias y sugerencias.	Ninguna sugerencia recibida mediante el Buzón de Sugerencias en 2024.	Indicador: Número de asuntos gestionados mediante el Buzón de Sugerencias Resultado previsto: 5 Resultado final: 0 Cumplimiento final: ●
7	Obtener la certificación del Sistema de Garantía de Calidad por parte de la ACPUA.	Certificación PACE y acreditación institucional obtenidas.	Indicador: Certificación PACE obtenida Resultado previsto: Si Resultado final: Si Cumplimiento final: ●
8	Mejorar la definición y recogida de datos e indicadores en el área de Investigación.	Indicadores no disponibles a la hora de cerrar este Informe de Revisión.	Indicador: % de indicadores de procesos PC-10 y PC-11 recogidos Resultado previsto: 100,0% Resultado final: 0,0% Cumplimiento final: ●
9	Mejorar las tasas de respuestas del alumnado y profesorado en las encuestas de satisfacción del programa de Máster Universitario	Se ha conseguido aumentar las tasas de participación, tanto del alumnado como el profesorado, en sus respectivas encuestas de satisfacción con la titulación.	Indicador: Tasa de respuesta en encuesta de satisfacción del alumnado de Máster con la titulación Resultado previsto: 50,0% Resultado final: 73,1% Cumplimiento final: ●
			Indicador: Tasa de respuesta en encuesta de satisfacción del PDI del Máster con la titulación Resultado previsto: 50,0% Resultado final: 69,2% Cumplimiento final: ●
10	Crear un calendario de actividades mensual/trimestral conjunto y actualizado por CUD y AGM para poder difundir la información y mejora la coordinación	Calendario conjunto CUD-AGM elaborado y aprobado.	Indicador: Calendario elaborado y activado Resultado previsto: Si Resultado final: Si Cumplimiento final: ●
11	Adaptar y ampliar el Sistema de Garantía de Calidad para incluir las dos nuevas titulaciones oficiales que serán implantadas en el curso académico 2024-2025	Cuadro de indicadores ampliado para reflejar indicadores específicos de cada titulación de cada nivel (Grado/Máster Universitario).	Indicador: Cuadro de indicadores ampliado Resultado previsto: Si Resultado final: Si Cumplimiento final: ●

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	



		Identificadores asignados a cada titulación: IOI, EDS, DGA y AEL.	Indicador: Sistema de codificación implantado para identificar titulaciones específicas Resultado previsto: Si Resultado final: Si Cumplimiento final: ●
12	Unificar criterios en cuanto a la información a publicar sobre el personal docente en la página web del centro.	Ha aumentado el número de profesores con enlace a su perfil SIDERAL de UNIZAR pero no se llega al objetivo.	Indicador: % de PDI con información básica publicada en página web (enlace SIDERAL) Resultado previsto: 90,0% Resultado final: 71,3% Cumplimiento final: ●
13	Fomentar la firma de convenios bilaterales de movilidad internacionales con instituciones militares afines.	Actualmente se cuenta con un total de 12 convenios bilaterales de movilidad internacionales con instituciones militares.	Indicador: Convenios bilaterales internacionales firmados Resultado previsto: 8 Resultado final: 12 Cumplimiento final: ●
14	Implantar protocolos para recoger información sobre el grado de satisfacción del personal con la formación recibida y también sobre la eficacia de las acciones formativas.	Para el PDI se han utilizado los resultados de las encuestas gestionadas por el CIFICE sobre la formación recibida para medir el grado de satisfacción de los participantes y el grado de aplicabilidad/impacto de la formación. Para 2024 no se ha podido disponer de los datos de la EMCE. Para el PTGAS se ha aplicado una encuesta del CUD para medir el grado de satisfacción de los participantes y el grado de eficacia e impacto de la formación.	Indicador: Datos disponibles sobre la satisfacción con la formación recibida Resultado previsto: Si Resultado final: Si Cumplimiento final: ●
			Indicador: Datos disponibles sobre la eficacia de la formación recibida Resultado previsto: Si Resultado final: Si Cumplimiento final: ●
15	Activar las movilidades internacionales de alumnado y personal, tanto outgoing como incoming, mediante el programa Erasmus+.	Durante el segundo cuatrimestre del 2023-2024 12 alumnos han realizado movilidades internacionales y en el primer cuatrimestre de 2024-2025 19 alumnos. Un total de 8 profesores han realizado movilidades internacionales entre el segundo cuatrimestre de 2023-2024 y el primer cuatrimestre de 2024-2025.	Indicador: Movilidades outgoing del alumnado Resultado previsto: 15 Resultado final: 31 Cumplimiento final: ●
			Indicador: Movilidades outgoing del personal Resultado previsto: 3 Resultado final: 8 Cumplimiento final: ●

Objetivos definidos	15
Objetivos alcanzados	11
% CUMPLIMIENTO	73,3%

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	



5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19

 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19>

4.2. Revisión PAIM Grado IOI 2023-2024

Revisión definitiva del Plan anual de innovación y mejora (PAIM) del Grado en Ingeniería de Organización Industrial del curso académico 2023-2024.

Nº	ACCIÓN	SITUACIÓN FINAL	RESULTADO FINAL
1	Obtener la acreditación institucional del CUD-AGM.	Se ha recibido informe favorable sobre la certificación del SGC. Acreditación institucional aprobada por el Consejo de Universidades.	Indicador: SGIC certificado según PACE de ACPUA Resultado previsto: Si Resultado final: Si Cumplimiento: ●
2	Captar talento, mantener y consolidar un equipo docente altamente cualificado para la impartición de titulaciones oficiales actuales y previstas.	Dos convocatorias en septiembre, una tercera en octubre y una cuarta en mayo.	Indicador: Nº de convocatorias realizadas Resultado previsto: >3 Resultado final: 4 Cumplimiento: ●
			Indicador: Ratio [Nº plazas cubiertas/Nº plazas ofertadas] Resultado previsto: 0,8 Resultado final: 23/31=0,74 el último concurso tiene una ratio de 1, esto es, la tendencia es positiva. Cumplimiento: ●
3	Iniciar acciones para la movilidad del alumnado dentro del Erasmus Militar (quedando pendiente la movilidad del profesorado).	Se han firmado convenios bilaterales con 12 instituciones.	Indicador: Número learning agreements con centros de otros países Resultado previsto: 6 Resultado final: 12 Cumplimiento: ●
4	Promover la innovación y la actualización de las habilidades docentes para afrontar los nuevos retos y tendencias de la Educación Superior. Concretamente, manteniendo e incentivando la participación en: (1) la convocatoria de ayudas para proyectos de innovación docente; (2) la realización de cursos con la EMCE y con CIFICE.	Formación cursada por el profesorado a lo largo del curso académico.	Indicador: Número de profesores que han realizado cursos y/o son Investigadores Principales de proyectos de innovación docente. Resultado previsto: 40 Resultado final: 15 cursos CIFICE para CUD, con la participación en los mismos de 60 profesores. 5 profesores en las Jornadas de formación pedagógica EMCE. Cumplimiento: ●
5	Evaluar la adecuación de la evaluación continua como sistema de evaluación del aprendizaje, e introducir mejoras en los casos que sea necesario para asegurar la implantación efectiva de la evaluación formativa.	Encuestas realizadas en primer semestre y segundo semestre y análisis de resultados completado.	Indicador: Porcentaje de asignaturas analizadas Resultado previsto: 100% Resultado final: 100 % Cumplimiento: ●
			Indicador: Realización de encuestas con los delegados Resultado previsto: Si Resultado final: Si Cumplimiento: ●

Objetivos definidos	5
Objetivos alcanzados	4
% CUMPLIMIENTO	80,0%

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

4.3. Revisión PAIM Máster DGA 2023-2024

Revisión definitiva del Plan anual de innovación y mejora (PAIM) del Máster Universitario en Dirección y Gestión de Sistemas de Adquisición para la Defensa del curso académico 2023-2024.

Nº	ACCIÓN	SITUACIÓN FINAL	RESULTADO FINAL
1	Adaptar el título al RD 822/2021 según el calendario acordado entre el centro y el Vicerrectorado de Política Académica de UNIZAR	Pendiente presentación de la Memoria de Verificación a la ACPUA para la aprobación de las modificaciones.	Indicador: Modificación aprobada Resultado previsto: Si Resultado final: En trámite Cumplimiento final: ●

Indicadores definidos	1
Indicadores alcanzados	0
% CUMPLIMIENTO	0,0%

4.4. Revisión Plan de Acción de Investigación 2024

Revisión definitiva del Plan de Acción establecido para el área de Investigación para el año 2024 por la OPID.

Nº	ACCIÓN	SITUACIÓN FINAL	RESULTADO FINAL
1	Objetivo específico OE.05. Lanzar convocatoria de constitución de grupos de investigación.	Se han creado 5 grupos de investigación nuevos.	Indicador: Nº de grupos de investigación creados Resultado previsto: 1 Resultado final: 5 Cumplimiento final: ●
2	Objetivo específico OE.05. Actualización de las líneas de investigación desarrolladas en el centro.	PENDIENTE	Indicador: Documento DI-007 Líneas de Investigación del CUD actualizado para 2024 Resultado previsto: Si Resultado final: PENDIENTE Cumplimiento final: ●
3	Objetivo específico OE.05. Lanzamiento de convocatorias propias de financiación para la investigación en Defensa para afianzar la investigación del centro.	PENDIENTE	Indicador: nº de solicitantes nº de proyectos presupuesto destinado y ejecutado contribuciones derivadas. Resultado previsto: 30 10 25k€ 5 Resultado final: PENDIENTE Cumplimiento final: ●
4	Objetivo específico OE.05. Piloto del procedimiento de evaluación y mejora de la actividad investigadora.	PENDIENTE	Indicador: Nº de profesores evaluados Resultado previsto: 20 Resultado final: PENDIENTE Cumplimiento final: ●
5	Objetivo específico OE.05. Adquisición de información relacionada con investigación para seguimiento en la calidad de la investigación.	PENDIENTE	Indicador: Nº de entradas en los espacios designados en la web Resultado previsto: 40 Resultado final: PENDIENTE Cumplimiento final: ●

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

6	Seguimiento activo de los foros de interés para Defensa (congresos, workshops, revistas, etc.) e informar a los profesores del centro.	Al menos 6 contribuciones a congresos.	Indicador: Nº de contribuciones a congresos en Defensa (por ejemplo, DESEID) Resultado previsto: 6 Resultado final: 6 Cumplimiento final: ●
			Indicador: Nº de publicaciones en revistas tipo "Boletín de Observación Tecnológica en Defensa" Resultado previsto: 2 Resultado final: PENDIENTE Cumplimiento final: ●
7	Seguimiento activo de las distintas convocatorias de proyectos de investigación competitivas existentes (exceptuando los proyectos financiados por el CUD) e informar a los profesores del centro.	Se ha presentado 18 solicitudes.	Indicador: Nº de proyectos de investigación solicitados. Resultado previsto: 10 Resultado final: 18 Cumplimiento final: ●

Indicadores definidos	7
Indicadores alcanzados	3
% CUMPLIMIENTO	42,9%

5. MEJORAS IMPLANTADAS Y SU EFICACIA/IMPACTO

PROCESO	MEJORA IMPLANTADA	EFICACIA/IMPACTO
PC-01 Planificación estratégica	Actualización de la Misión del CUD.	La nueva Misión refleja mejor la realidad actual del centro.
PC-04 Gestión de la calidad	Incorporación de revisión periódica de los Procedimientos que no han sido revisados en dos años.	Se garantiza la actualización de los documentos del Sistema para mantener su relevancia.
PC-04 Gestión de la calidad	Rediseño del proceso de auditoría interna del Sistema de Garantía de Calidad para velar por el cumplimiento de los requisitos internos (Manual de Calidad, procedimientos) y los nuevos requisitos externos (Programa ACPUA de renovación de la acreditación institucional).	La incorporación de los nuevos requisitos externos permite el seguimiento del cumplimiento de los mismos en el periodo hasta la renovación de la acreditación y asimismo facilitará dicho proceso de renovación.
PC-04 Gestión de la calidad	Incorporación de un segundo experto externo en la realización de la Auditoría Interna.	Se aporta una visión experta externa al desarrollo y a los resultados del Sistema, en este caso de un representante de uno de los principales grupos de interés del CUD, la Academia General Militar.
PC-04 Gestión de la calidad	En el Registro de mejoras, identificación de acciones que podrán ser empleadas como evidencias en el proceso de renovación de la acreditación institucional.	Con el registro de acciones implantadas se facilita la documentación y las evidencias correspondientes solicitadas por el proceso de renovación de la acreditación institucional
PC-04 Gestión de la calidad	Rediseño de estructura y contenido del Informe de Revisión del Sistema de Garantía de Calidad para asegurar el cumplimiento de los nuevos requisitos externos (Programa ACPUA de renovación de la acreditación institucional).	Informe de Revisión del Sistema mejor alineado con los requisitos externos que tendrá que cumplir el CUD para la renovación de la acreditación institucional en su momento.
PC-04 Gestión de la calidad	Eliminación del Sistema del conjunto de subprocesos identificados para cada proceso.	La eliminación de los subprocesos ha tenido como consecuencia una simplificación de las tareas donde se utilizaban pero con muy poca utilidad – la gestión del Registro de Mejoras y la gestión de los Planes de Acción.

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

PC-04 Gestión de la calidad	Incorporación de nuevas fuentes para la recogida de propuestas de mejora (por ejemplo, el Informe de valoración de información pública de las titulaciones oficiales)	El incremento de información recogida en el Registro de Mejoras facilita la concreción de mejoras en todas las áreas operativas de la organización, tanto correcciones/modificaciones menores como proyectos formales.
PC-04 Gestión de la calidad	Mejoras en la usabilidad y contenido del Registro de Mejoras.	Mejora usabilidad de cara a los implicados y aumento de información para trasladar al proceso de Revisión del Sistema para su análisis.
PC-04 Gestión de la calidad	Eliminación de los subprocesos asignados a todos los procesos dentro de sus fichas correspondientes, el Registro de Mejoras y los Planes de Acción.	La incorporación de los subprocesos añadió otra capa de información pero con poca utilidad práctica por lo que su eliminación ha facilitado la gestión de la información en el Registro de Mejoras y en los Planes de Acción.
PC-04 Gestión de la calidad	Aumento en las tasas de participación tanto del alumnado como el profesorado en las encuestas de satisfacción del Máster DGA.	Con una mayor tasa de participación su cuanta con resultados de encuestas más fiables a hora de analizar y sacar conclusiones de los mismos.
PC-04 Gestión de la calidad	Adaptación del Sistema a la puesta en marcha de las nuevas titulaciones de Grado y Máster.	Las nuevas titulaciones se han incorporado al Sistema sin incidencias y este ya funciona a tres niveles: <i>centro – nivel – titulación</i> , en lugar de los dos niveles de antes: <i>centro – nivel/titulación</i> .
PC-04 Gestión de la calidad	Identificación de asuntos recogidos por el Sistema que han sido convertidos en mejoras reales.	Después de su análisis, algunos asuntos se descartan sin tomar ningún tipo de acción, otros se resuelven (reclamaciones), mientras otros se convierten en mejoras reales que tienen un impacto positivo en el centro.
PC-04 Gestión de la calidad	Obtención del certificado PACE para el Sistema de Garantía de Calidad y la acreditación institucional.	Con la certificación del Sistema se garantiza el compromiso del CUD con la gestión de la calidad y la implicación de los responsables de áreas operativas del centro.
PC-07 Gestión de las enseñanzas	Firma de nuevos convenios bilaterales para la realización de moviidades internacionales.	Incremento en las oportunidades de movilidad para el alumnado de Grado y el personal del CUD.
PC-07 Gestión de las enseñanzas	Evaluación de la adecuación del proceso de evaluación continua como sistema de evaluación del aprendizaje.	Se ha podido valorar la eficacia de la evaluación continua y su impacto en los resultados académicos del alumnado.
PC-07 Gestión de las enseñanzas	Actualización del procedimiento y otra documentación vinculada al TFG.	Agilización y simplificación de los procesos asociados al desarrollo y evaluación del TFG.
PC-07 Gestión de las enseñanzas	Medición del grado de satisfacción del alumnado y del personal con las moviidades internacionales Erasmus realizadas.	La información recogida permite valorar la adecuación de los centros destinos y mejorar los procesos internos asociados a las moviidades.
PC-08 Gestión del alumnado	Celebración de las reuniones de delegados previstas en la planificación anual del Sistema.	Con la celebración de todas las reuniones de delegados se ha podido garantizar una recogida formal y adecuada de las opiniones del alumnado.
PC-08 Gestión del alumnado	Uso de grupos de mensajería en plataformas tales como WhatsApp o Telegram para mantener una comunicación con los delegados.	Se ha facilitado la comunicación entre los delegados del alumnado y los Coordinadores de titulación para la resolución de consultas e incidencias menores.
PC-08 Gestión del alumnado	Mejorar algunos aspectos de la coordinación entre la tutoría militar y la orientación universitaria y la organización de las sesiones de tutoría para potenciar la orientación del alumnado.	Mayor intercambio de información entre el tutor militar y el tutor CUD y mejora disponibilidad horaria que ha resultado en un aumento del número de tutorías realizadas.
PC-09 Gestión del profesorado	Incremento en el número de profesores que han participado en las convocatorias para proyectos de innovación docente y en las actividades formativas ofertadas por el CIFICE y la EMCE.	Mejora de las competencias docentes que se traslada en un aumento de la calidad docente, sobre todo en los programas de Grado.
PC-15 Servicios informáticos	Revisión de la fibra óptica y clonación electrónica de los equipos de las aulas de informática	Permite acortar los tiempos de preparación e inicio de las clases en las que se utilizan las aulas de informática, lo que supone un mayor aprovechamiento del tiempo en las mismas.
PC-15 Servicios informáticos	Adquisición, instalación y configuración de un firewall para la red interna del centro.	Mejora la seguridad interna de la red del CUD previniendo ataques externos o actividades no deseadas.

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	



PC-17 Recursos humanos	Registro de acciones formativas realizadas por el PTGAS y seguimiento de la eficacia de la formación en la actividad profesional de los participantes.	Se dispone de Información sobre la formación recibida por persona y por área operativa.
PC-17 Recursos humanos	Medición de la satisfacción del personal con la formación recibida y de la eficacia e impacto de la formación en el desempeño profesional.	Se puede valorar el cumplimiento de las necesidades formativas del PTGAS y plantear nuevas acciones.

6. INDICADORES

6.1. Cuadro de indicadores de proceso

CÓDIGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN	UMBRAL	2020	2021	2022	2023	2024
				2019-202	2020-202	2021-202	2022-202	2023-202
IN-0101	PC-01	% cumplimiento objetivos estratégicos anuales	≥ 70,0%	ND	78,9%	18,2%	78,3%	88,9%
IN-0201	PC-02	% desviación en gastos de gestión ordinaria	≤ 15,00%	-13,00%	-10,20%	-11,63%	-15,58%	-12,66%
IN-0302	PC-03	% convenios vigentes activos	≥ 75,0%	ND	ND	100,0%	100,0%	100,0%
IN-0401	PC-04	% cumplimiento objetivos de calidad	≥ 70,0%	ND	ND	46,7%	61,5%	73,3%
IN-0403	PC-04	Tasa de respuesta media en encuestas	≥ 50,0%	60,7%	67,8%	56,8%	50,9%	71,4%
IN-0407	PC-04	% reclamaciones, incidencias y sugerencias cerradas	≥ 65,0%	ND	ND	85,1%	73,1%	65,2%
IN-0503	PC-05	Nº interacciones en redes sociales	≥ 500	ND	ND	565	579	888
IN-0504	PC-05	Valoración de información pública de titulaciones oficiales	≥ 7,50	ND	4,62	6,15	8,25	9,20
IN-0601	PC-06	Satisfacción del alumnado de Grado con el diseño de la titulación	≥ 3,00	2,79	3,17	3,19	3,00	3,14
IN-0701	PC-07	% plazas de nuevo ingreso cubiertas	≥ 90,0%	96,6%	99,1%	97,8%	100,0%	99,4%
IN-0714	PC-07	Satisfacción del alumnado de Grado con la enseñanza	≥ 3,00	3,59	3,56	3,50	3,93	3,95
IN-0805	PC-08	Nota media EvAU de alumnos de nuevo ingreso en Grado	≥ 12,00	12,34	12,65	12,83	12,84	12,76
IN-0821	PC-08	% bajas producidas (Grado)	≤ 5,0%	3,5%	2,6%	3,7%	2,3%	2,6%
IN-0929	PC-09	% docencia impartida por Contratado Doctor / Ayudante Doctor (Grado)	≥ 60,00%	79,38%	79,19%	75,14%	65,06%	67,40%
IN-0930	PC-09	% docencia impartida por Contratado Doctor / Ayudante Doctor (Máster)	≥ 60,00%	77,78%	71,51%	71,51%	63,13%	65,90%
IN-0937	PC-09	Satisfacción del alumnado de Grado con el profesorado	≥ 3,00	3,95	3,84	3,84	3,95	4,02
IN-0938	PC-09	Satisfacción del alumnado de Máster con el profesorado	≥ 3,00	ND	4,25	4,41	4,19	4,15
IN-1001	PC-10	Nº grupos de investigación propios	≥ 1	1	1	1	0	5
IN-1002	PC-10	% grupos de investigación propios reconocidos	≥ 50,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%
IN-1010	PC-10	% éxito en convocatorias	≥ 50,0%	ND	ND	56,7%	ND	ND
IN-1017	PC-10	Nuevos fondos externos de investigación y transferencia captados	≥ 20.000,00 €	ND	ND	ND	23.100,00 €	48.850,00 €
IN-1101	PC-11	Nº proyectos de investigación vigentes	≥ 80	59	83	86	ND	140
IN-1110	PC-11	Nº artículos científicos en revistas indexadas/PDI EJC	≥ 0,75	0,91	0,92	0,61	0,76	0,49
IN-1112	PC-11	Nº congresos y ponencias científicas/PDI EJC	≥ 0,50	0,09	0,57	0,28	ND	1,61
IN-1201	PC-12	Tasa de rendimiento (Grado)	≥ 85,0%	94,5%	87,8%	88,1%	93,3%	95,9%
IN-1202	PC-12	Tasa de rendimiento (Máster)	≥ 90,0%	100,0%	98,2%	99,4%	99,5%	100,0%
IN-1205	PC-12	Tasa de eficiencia (Grado)	≥ 80,0%	92,5%	91,2%	92,0%	91,1%	92,5%
IN-1206	PC-12	Tasa de eficiencia (Máster)	≥ 95,0%	100,0%	100,0%	98,9%	99,4%	100,0%
IN-1211	PC-12	Satisfacción del alumnado	≥ 3,00	3,74	3,83	3,80	3,77	3,86
IN-1222	PC-12	Satisfacción del personal	≥ 3,00	3,87	3,70	3,63	3,77	3,99
IN-1301	PC-13	Satisfacción del alumnado con los servicios administrativos	≥ 3,00	3,65	3,20	3,19	3,14	3,13
IN-1302	PC-13	Satisfacción del PDI con los servicios administrativos	≥ 3,00	4,31	4,29	3,89	3,99	4,52
IN-1401	PC-14	Satisfacción del alumnado con los espacios, recursos y materiales	≥ 3,00	3,86	3,55	3,45	3,13	3,34
IN-1402	PC-14	Satisfacción del PDI con los espacios, recursos y materiales	≥ 3,00	3,66	3,80	3,32	3,67	4,09
IN-1403	PC-14	Tiempo medio de reparación en recursos e instalaciones	≤ 40,0	ND	ND	ND	38,0	82,6
IN-1501	PC-15	Satisfacción del alumnado con los servicios informáticos	≥ 3,00	3,86	3,40	3,40	3,02	3,22
IN-1502	PC-15	Tiempo medio de solución en incidencias informáticas	≤ 10,0	ND	ND	ND	8,0	7,0
IN-1602	PC-16	Satisfacción del alumnado con la biblioteca	≥ 3,00	3,44	3,53	3,35	3,48	3,56
IN-1603	PC-16	Satisfacción del PDI con la biblioteca	≥ 3,00	ND	ND	3,84	ND	3,98
IN-1703	PC-17	Satisfacción del PTGAS	≥ 3,00	3,09	3,24	3,09	3,24	3,28
IN-1704	PC-17	% del personal que ha recibido formación	≥ 40,0%	ND	ND	ND	47,3%	73,5%

FC-0402-02

17

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 17 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19>

- ✓ Sólo tres indicadores no alcanzan su valor umbral
- ✓ Tendencia positiva en indicadores deficientes en otros años
- ✗ Necesidad de revisar los procesos de recogida y cálculo de indicadores del área de Investigación-OPID
- ✗ Tiempo medio de reparación en recursos y servicios (servicio externo al CUD)

6.2. Indicadores de proceso que no alcanzan su valor umbral

CÓDIGO	INDICADOR	UMBRAL	VALOR	OBSERVACIONES/ACCIONES CORRECTORAS
IN-1002	% grupos de investigación propios reconocidos	50,0%	0,0%	Los cinco grupos de investigación propios son de nueva creación por lo que necesitan consolidarse y desarrollar su actividad antes de obtener el reconocimiento.
IN-1110	Nº artículos científicos en revistas indexadas/PDI EJC	0,75	0,49	Sería necesario definir acciones para aumentar el número de publicaciones en revistas indexadas.
IN-1403	Tiempo medio de reparación en recursos e instalaciones	40,0	82,6	Con el cierre de algunas incidencias de larga duración, el indicador ha sufrido un aumento importante. Cabe destacar que el mantenimiento de las instalaciones no depende del CUD aunque dese el CUD se hace todo lo necesario para intentar conseguir una resolución más ágil de las incidencias.

6.3. Otros indicadores que no alcanzan su valor umbral

CÓDIGO	INDICADOR	UMBRAL	VALOR	OBSERVACIONES/ACCIONES CORRECTORAS
IN-0405	Nº de reclamaciones, incidencias y sugerencias recogidas (Grado)	25	16	Se han celebrado las reuniones de delegados y las tasas de respuesta de las encuestas son positivas por lo que se puede deducir que el grado de satisfacción del alumnado es bueno dado que comunican pocas propuestas de mejora.
IN-0406	Nº de reclamaciones, incidencias y sugerencias recogidas (Máster)	15	10	Se han celebrado las reuniones de delegados y las tasas de respuesta de las encuestas son positivas por lo que se puede deducir que el grado de satisfacción del alumnado es bueno dado que comunican pocas propuestas de mejora.
IN-0409	% reclamaciones, incidencias y sugerencias cerradas (Máster)	75,0%	60,0%	A pesar del número bajo de asuntos gestionados, muchas de ellos se resolverán mediante la implantación de mejoras a lo largo de la edición 2024-2025 del programa por lo que no se han podido cerrar durante 2024.
IN-0708	Nº estudiantes en movilidad incoming	2	0	Para el curso 2023-2024 no se había activado todavía la movilidad incoming mediante el programa Erasmus. Para el curso 2024-2025 ya se están recibiendo alumnos incoming.
IN-0901	Nº profesores Contratados Doctores (Grado)	60	39	Se sigue trabajando en la consolidación del plantilla de profesores para los estudios de Grado.
IN-0903	Nº profesores Ayudantes Doctores (Grado)	37	22	
IN-0915	% docencia impartida por profesores Contratados Doctores (Grado)	50,00%	43,09%	
IN-0917	% docencia impartida por profesores Ayudantes Doctores (Grado)	30,00%	24,31%	
IN-1227	Satisfacción de los egresados de Grado con el programa (egreso+1)	3,00	2,42	Con la implantación del nuevo programa de Grado a partir del curso académico 2024-2025 se pretende aumentar la satisfacción de los egresados con los estudios cursados en el CUD.

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 18 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

IN-1241	% cumplimiento objetivos en PAIM (Máster)	75,0%	0,0%	De acuerdo con las indicaciones de la Universidad de Zaragoza, sólo se incluyó un objetivo en el PAIM correspondiente y la acción no depende del CUD sino de la universidad por lo que no sería necesario tomar ninguna medida correctora.
IN-1701	Nº personal	140	110	Seguir fomentando la captación de nuevo profesorado con convocatorias periódicas para cubrir las necesidades. En cuanto al PTGAS, ver IN-0702.
IN-1702	Nº personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PAS)	21	11	Se trata de un asunto que excede las competencias del Equipo Directivo del CUD. Se ha enviado un estudio de necesidades al Ministerio de Defensa, Ministerio de Hacienda y Ministerio de Universidades para su análisis conjunto.

7. RECLAMACIONES, INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS

7.1. Asuntos recogidos, gestionados y cerrados

CATEGORÍA	2020	2021	2022*	2023*	2024
Asuntos recogidos	NP	17	121	104	89
Asuntos gestionados y cerrados	NP	2	103	76	58
% ASUNTOS GESTIONADOS Y CERRADOS	NP	11,8%	85,1%	73,1%	65,2%
Asuntos convertidos en mejoras**	NP	NP	NP	NP	29
% ASUNTOS CONVERTIDOS EN MEJORAS	NP	NP	NP	NP	32,6%

*Se amplía alcance de recogida de asuntos | **Se mide desde 2024

Muchos de los asuntos abiertos, sobre aquellos procedentes del informe de auditoría interna y el informe de evaluación del programa PACE-ACPUA, se tratan de acciones a realizar en medio plazo por lo que no se han podido gestionar y cerrar en el propio 2024 y quedan abiertos. En este sentido no preocupa la tasa relativamente baja de asuntos cerrados.

7.2. Fuentes de información/grupos interés

Los asuntos recogidos desde las distintas fuentes, incorporados al Registro de mejoras y gestionados según establece el Sistema de Garantía de Calidad a lo largo del 2024 han sido comunicados por los grupos de interés mediante las siguientes herramientas:

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 19 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

	Alumnado Grado	Alumnado Máster	Profesorado Grado	Profesorado Máster	Egresado Grado	Egresado Máster	Equipo directivo	PTGAS	Comisión de Calidad	Auditor interno	Órgano externo	Otro	TOTAL
Buzón de sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisión de Calidad	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Comunicado escrito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Encuesta de satisfacción	3	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	7
Informe externo: certificación PACE ACPUA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	0	26
Informe interno: auditoría interna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	0	0	27
Informe interno: información pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Instancia (presentada por registro)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reunión de delegados	2	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
Servicio Sugerencias y Quejas UNIZAR	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7
Otros vías no formales	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL	11	13	3	0	0	0	0	1	1	27	26	7	89

Con la realización del proceso de certificación del Sistema de garantía de Calidad dentro del Programa PACE de la ACPUA se cuenta con un número importancia de recomendaciones procedentes del informe correspondiente. Al tratarse el proceso de certificación de una acción puntual, hasta 2030 cuando se lleve a cabo el proceso de renovación de la acreditación institucional.

El Servicio de Quejas y Sugerencias de la Universidad de Zaragoza se trata de otra fuente importante de información aunque durante 2024 sólo se han recibido las 7 incidencias recibidas han sido solicitudes de revisión de notas por lo que se demuestra la eficacia de las mejoras implantadas en los procesos de evaluación durante los últimos cursos académicos.

Tanto las encuestas de satisfacción dirigidas a los grupos de interés como las reuniones con los delegados del alumnado de Grado y Máster siguen proporcionando información cuantitativa que sirve para el análisis y mejora de las titulaciones correspondientes, aunque mediante esta vía se ha comunicado menos información que en otros cursos académicos, lo que puede mostrar el grado de satisfacción de los grupos de interés implicados.

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

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 20 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

7.3. Categorías de asuntos recogidos

CATEGORÍA	2021	2022	2023	2024
Acción de mejora	0	0	15	5
Queja/incidencia	2	4	1	2
Reclamación	0	10	0	1
Recomendación	0	4	53	48
Solicitud de revisión de calificación	0	93	14	5
Sugerencia	15	10	21	28
TOTAL	17	121	104	89

Gracias al primer informe de auditoría interna y el informe de certificación del Sistema de Garantía de Calidad emitido por ACPUA se han recogido en el Registro de Mejoras un total de 5 acciones de mejora y 48 recomendaciones para su gestión y seguimiento.

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

7.4. Asuntos recogidos por titulación

Durante el curso académico 2023-2024 se han recogido los siguientes asuntos relacionados con cada titulación oficial de Grado y Máster Universitario.

CATEGORÍA	GRADO IOI	MÁSTER DGA
Acción de mejora	0	0
Queja/incidencia	1	0
Reclamación	1	0
Recomendación	0	0
Solicitud de revisión de calificación	6	0
Sugerencia	7	10
TOTAL	15	10

Estos asuntos se analizan con más detalle en el Informe de Evaluación de Calidad de cada titulación.

7.5. Reclamaciones

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

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 21 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

ASUNTO	GRUPO DE INTERÉS	2021	2022	2023	2024
Solicitud de revisión de nota	Alumnado Grado	ND	93	14	5
Atención del profesorado	Alumnado Grado	ND	0	0	1
Convocatoria profesorado	Candidato PDI Grado	ND	0	0	1
Fechas concesión de quinquenio	PDI Grado	ND	10	0	0
TOTAL		ND	103	14	7

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

8. REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

8.1. Revisión periódica de la Política de Calidad

La Política de Calidad del CUD ha sido revisada por la Comisión de Calidad en la reunión ordinaria del 21/01/2025 y se ha considerado oportuno implantar algunas modificaciones en la redacción del texto, sin alterar su enfoque.

8.2. Historial de revisiones de la Política de Calidad

VERSIÓN	FECHA REVISIÓN	MODIFICACIÓN	APROBADA POR
v2.0	21/01/2025	Sustitución de 'Equipo Directivo' por 'Comisión de Calidad'. Cambio de tiempos verbales. Incorporación de 'Presidente de la Comisión de Calidad' en firma del Director. Sustitución de 'Personal de administración y servicios' por 'Personal técnico, de gestión y de administración y servicios'. Sustitución de 'El Centro proporcionará los recursos...' 'Es responsabilidad del centro proporcionar los recursos...'.	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

9. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Se llevó a cabo una auditoría interna inicial del Sistema entre el 24/09/2024 y el 08/10/2024 mediante reuniones presenciales con los miembros del Equipo Directivo y las personas responsables de las áreas operativas del CUD susceptibles a ser auditadas según la planificación del proceso.

Como novedad se incorporó al proceso un segundo auditor interno, el experto en Calidad procedente de la AGM, quien también forma parte de la Comisión de Calidad del CUD. Se encargó de auditar los procesos directamente relacionados con la gestión de la calidad.

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 22 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

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

9.1. Acciones de mejora

DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO
AM-01: Asegurar la participación del representante del alumnado en la Comisión de Calidad del centro.	En todas convocatorias está implicado con sus observaciones por mail. Si cambiamos horarios, otros miembros no podrían asistir. <i>IMPLANTADA</i>
AM-02: Revisar la página web del centro para corregir los errores o actualizar la información desfasada (composición de la Junta del Centro o de la Comisión de Calidad del centro, por ejemplo).	Revisada la Comisión de Calidad y pendiente de cerrar la Junta de centro con elecciones. <i>EN DESARROLLO</i>
AM-03: Asegurar la recogida y análisis de los indicadores asociados al área de Investigación o, en caso contrario, valorar la eliminación de algunos indicadores del Cuadro de Indicadores del centro.	Se están recopilando aún los datos de 2024. Posteriormente se realizará un análisis detallado de los indicadores para evaluar su verdadera utilidad. <i>EN DESARROLLO</i>
AM-04: Tomar las acciones necesarias para cerrar la recomendación pendiente del Informe de renovación de la acreditación del Máster Universitario en Dirección y Gestión de Adquisiciones de Sistemas para la Defensa o, en su defecto, desestimar la recomendación.	Pendiente cerrar durante 2025. <i>EN DESARROLLO</i>
AM-05: Elaborar y difundir directrices institucionales básicas para fomentar la sostenibilidad y gestión ambiental en las actividades de las áreas operativas del CUD.	Pendiente plantear acciones durante 2025. <i>EN DESARROLLO</i>

9.2. Recomendaciones

DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO
RE-01: Fomentar el uso de soportes digitales para las gestiones relacionadas con el proceso de gestión de compras.	Pendiente plantear acciones durante 2025. <i>EN DESARROLLO</i>
RE-02: En las nuevas Normas de Organización y Funcionamiento (NOF) que se están desarrollando actualmente, reflejar las funciones de la Subdirección en cuanto al liderazgo del Sistema de Garantía de Calidad.	Pendiente plantear acciones durante 2025. <i>EN DESARROLLO</i>
RE-03: Trasladar a Coordinación de Calidad los asuntos destacados tratados a partir de propuestas/incidencias comunicadas a la coordinación de titulación mediante los grupos de mensajería para su incorporación al Registro de Mejoras y posterior seguimiento.	En lo que llevamos de curso, el grupo solo se ha utilizado para envío de mensaje y/o realización de consultas. No ha habido ninguna sugerencia. <i>EN DESARROLLO</i>
RE-04: Establecer mecanismos en el Sistema de Garantía de Calidad para hacer seguimiento de las acciones de mejora implantadas para valorar su eficacia.	Se ha incluido en la plantilla del Informe de revisión del Sistema un apartado nuevo para recoger las mejoras implantadas y valorar su eficacia/impacto. <i>IMPLANTADA</i>
RE-05: Fomentar el uso del buzón de sugerencias del centro entre los grupos de interés vinculados al centro.	Pendiente plantear acciones durante 2025. <i>EN DESARROLLO</i>
RE-06: Actualizar el PR-0502 Gestión de la comunicación externa para aplicar la estructura común de los procedimientos del Sistema y definir mejor los responsables y sus funciones en el apartado correspondiente.	Pendiente plantear acciones durante 2025. <i>EN DESARROLLO</i>
RE-07: Actualizar el PR-0501 Gestión de la información pública de las titulaciones oficiales para concretar las responsabilidades en cuanto a la actualización y mantenimiento de la página web.	Pendiente plantear acciones durante 2025. <i>EN DESARROLLO</i>

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 23 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

RE-08: Reflejar en el PR-0601 Diseño de nuevas titulaciones oficiales la participación de los grupos de interés en los grupos de trabajo implicados en el proceso de diseño.	En el Apartado 5.2.1 se indica que "Esta comisión será la encargada de elaborar de la memoria de verificación, siguiendo lo indicado en la normativa, procedimientos y formatos establecidos por la Universidad de Zaragoza y documentación de apoyo de la ACPUA" pero habrá que corregir el tercer párrafo de ese epígrafe. <i>EN DESARROLLO</i>
RE-09: Incluir en el Informe anual de indicadores de la asignatura de TFG un análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción del alumnado y de las observaciones de los implicados recogidas por otras vías.	El próximo informe se elaborará para junio/julio. Hasta entonces se mantiene un registro de las observaciones. Será necesario modificar el FC-1201 Informe anual de indicadores de la asignatura Trabajo Fin de Grado y el PR-0707 Organización del Trabajo. Fin de Grado. <i>EN DESARROLLO</i>
RE-10: Modificar el título del apartado 5.4. Resultados anuales del PR-0707 Organización del Trabajo Fin de Grado por Revisión y mejora del procedimiento e incluir referencias al análisis y a la definición de propuestas de mejoras.	Más adelante se modificará el PR-0707 para reflejar estos cambios. <i>EN DESARROLLO</i>
RE-11: Incorporar al PR-0701 Organización de metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación el proceso de revisión periódica de la adecuación de las metodologías implantadas en las asignaturas.	En el Apartado 5.1 del PR-0701 se indica que "Al término del periodo lectivo de la asignatura, cada docente realizará un ejercicio de análisis de los resultados académicos de los alumnos, de la planificación docente realizada el curso anterior, y de su propia práctica docente. Todo ello con el objetivo de identificar aspectos de mejora o buenas prácticas para consolidarlas. Las acciones de mejora identificadas se incluirán en la planificación docente del curso siguiente." Se entiende que la "práctica docente" implica las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación". <i>DESCARTADA</i>
RE-12: Identificar y aplicar la mejor forma de implantar nuevas revisiones de la documentación asociada el TFG para evitar la difusión de información incorrecta entre el alumnado.	El acceso principal y recomendado para los usuarios (profesorado y alumnado) es ya desde el curso Moodle. En Moodle está toda la documentación accesible como enlace que apunta directamente a la fuente en la web del CUD (página calidad en la intranet, pero cuyos enlaces funcionan sin intranet). Además, la forma en la que se incluyen los enlaces, está pensada para una actualización fácil en caso de cambiar la fuente. <i>IMPLANTADA</i>
RE-13: Eliminar el FC-0724 Informe del Director del TFM del PR-0705 Organización del Trabajo Fin de Máster si se considera que carece de utilidad.	Se actualiza el Procedimiento para la Organización del Trabajo Fin de Máster (PR-0705), eliminando el Informe del Director (documento FC-0724), ya que se encuentra en desuso. <i>IMPLANTADA</i>
RE-14: En el PR-0803 Reconocimiento y transferencia de créditos, actualizar las tablas de reconocimiento de créditos aplicables al alumnado procedente de los estudios de Técnico Superior, teniendo en cuenta las asignaturas del nuevo Grado.	Nueva revisión del PR-0803 Reconocimiento y transferencia de créditos aprobada por la Comisión de Calidad. <i>IMPLANTADA</i>
RE-15: Mejorar la aplicación de solicitud de proyectos de investigación para asegurar la trazabilidad de las solicitudes y reflejar la información en el apartado web de Investigación.	Se han implementado mejoras, como la inclusión de una solicitud de autorización que permite registrar los proyectos, aunque no alcanza la eficiencia deseada. Dado el contexto actual y las limitaciones en la gestión web, considero que no es posible avanzar más. <i>IMPLANTADA</i>
RE-16: Mejorar la presentación de la información acerca de la producción científica del CUD en su página web mediante la incorporación de filtros, una mejor ordenación, la eliminación de campos redundantes etc.	Se está trabajando en mejorar la presentación de la información científica en la web, pero la comunicación con el equipo de mantenimiento web no está siendo fluida, lo que dificulta el progreso. <i>EN DESARROLLO</i>
RE-17: Valorar la eliminación del PR-1102 Desarrollo de la actividad investigadora del Sistema de Garantía de Calidad al carecer de contenido específico.	El PR-1102 ha quedado obsoleto tras la instrucción 14/2024, que establece nuevos criterios de valoración para grupos e investigadores y asigna la responsabilidad a la comisión de investigación. Por tanto, considero que este procedimiento debe eliminarse o actualizarse profundamente. <i>EN DESARROLLO</i>
RE-18: Revisar el PR-1202 Gestión, análisis y difusión de los resultados académicos para evitar la duplicidad de contenido con el PR-1201 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales.	Pendiente plantear acciones durante 2025. <i>EN DESARROLLO</i>

FC-0402-02

24

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 24 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

RE-19: Fomentar entre el personal del centro el uso de las aplicaciones informáticas dedicadas a la comunicación de incidencias en las instalaciones y en los servicios informáticos.	Pendiente plantear acciones durante 2025. <i>EN DESARROLLO</i>
RE-20: Implicar al personal y, posiblemente, alumnado, en la generación de iniciativas para la implantación de buenas prácticas ambientales en el centro.	Pendiente plantear acciones durante 2025. <i>EN DESARROLLO</i>
RE-21: Revisar y actualizar el PR-1601 Gestión del servicio de biblioteca para reflejar la situación actual del servicio de biblioteca.	Nueva revisión del PR aprobada por la Comisión de Calidad. <i>IMPLANTADA</i>
RE-22: Valorar la incorporación de personal adicional (bibliotecario, auxiliar de biblioteca, auxiliar administrativo) para cubrir las necesidades del servicio.	Pendiente plantear acciones durante 2025. <i>EN DESARROLLO</i>

9.3. Puntos fuertes/buenas prácticas

DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
PF-01: Todos los elementos del SIGC se encuentran definidos de forma clara, objetiva y precisa. Además, el acceso a ellos es sencillo y se muestran de una forma ordenada y sistemática.	-
PF-02: El personal encargado de la gestión de todo el SIGC realiza de forma eficaz la labor de planeamiento, ejecución y seguimiento de los planes de acción del CUD.	-
PF-03: En el Grado en Ingeniería de Organización Industrial y el Máster Universitario en Dirección y Gestión de Adquisiciones, el uso de grupos de mensajería en plataformas tales como WhatsApp o Telegram para mantener una comunicación fluida con los delegados.	Se propondrá la implantación de un mecanismo similar para las nuevas titulaciones de Grado y Máster Universitario.
PF-04: La participación en el programa Responsabilidad Social de Aragón tiene como consecuencia la difusión de información sobre las actividades del centro a la sociedad mediante la Memoria de Responsabilidad Social.	-
PF-05: Análisis del perfil de egreso y las necesidades del mercado laboral (Ejército de Tierra) para justificar la extinción del Grado antiguo y el diseño e implantación de un Grado nuevo.	-
PF-06: Buen uso del Moodle para facilitar los procesos administrativos asociados a la gestión del TFG y para mantener un registro digital del cumplimiento de los pasos.	Trasladar la buena práctica a la nueva titulación de Grado (en su momento) y a las dos titulaciones de Máster Universitario.
PF-07: Proactividad por parte del personal de Secretaría Académica en la identificación de aspectos mejorables en los procesos internos relacionados con la admisión y matriculación y en la formulación de soluciones.	-
PF-08: Seguimiento continuo de los objetivos del plan de acción del Grado en Ingeniería de Organización Industrial realizado por la coordinación de titulación, más allá de los requisitos del procedimiento correspondiente.	-
PF-09: En el caso del Grado en Ingeniería de Organización Industrial, elaboración de un informe interno adicional para proporcionar a las comisiones de calidad de la titulación información complementaria no incluida en el Informe de Evaluación de la Calidad.	Proponer la elaboración del informe de apoyo en las otras titulaciones.
PF-10: Agilidad en la resolución de las incidencias relacionadas con los servicios informáticos.	-
PF-11: Valoración muy positiva del trato y amabilidad del personal de la biblioteca por parte de los profesores usuarios.	-
PF-12: Implantación por parte del servicio de biblioteca de iniciativas para la gestión ambiental (recogida selectiva de residuos).	Establecer una política institucional en cuanto a la sostenibilidad (ver acción de mejora AM-05).

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 25 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

9.4. Cumplimiento de directrices externas

Valoración del cumplimiento de las directrices del Programa ACPUA de Renovación de la Acreditación Institucional (2024).

DIRECTRIZ	CUMPLIMIENTO	ACCIÓN DE MEJORA (Sólo en caso de valoraciones C o D)
DIMENSIÓN 0: SITUACIÓN ACTUAL DEL SGC Criterio 0.1: Gestión del SGC Directriz 0.1.1: El equipo de gobierno del centro y/o la universidad ha dotado de recursos al centro para la gestión y mantenimiento del SIGC.	A: Se supera excelentemente	-
DIMENSIÓN 0: SITUACIÓN ACTUAL DEL SGC Criterio 0.1: Gestión del SGC Directriz 0.1.2: Se han mantenido todos los elementos del SIGC definidos por la documentación del sistema (manual de calidad, política y objetivos de calidad, mapa de procesos, procedimientos, cuadro de indicadores, proceso de revisión, órganos, etc.).	A: Se supera excelentemente	-
DIMENSIÓN 0: SITUACIÓN ACTUAL DEL SGC Criterio 0.1: Gestión del SGC Directriz 0.1.3: El sistema de gestión de la documentación del SIGC ha permitido el control eficiente y sistemático de los documentos, datos y registros que se generan.	A: Se supera excelentemente	-
DIMENSIÓN 0: SITUACIÓN ACTUAL DEL SGC Criterio 0.1: Gestión del SGC Directriz 0.1.4: El centro ha fomentado la participación activa de los grupos de interés en la gestión del SIGC y en la toma de decisiones mediante su participación en órganos como, por ejemplo, la Comisión de Calidad o equivalente.	C: Se alcanza parcialmente	AM-01: Asegurar la participación del representante del alumnado en la Comisión de Calidad del centro.
DIMENSIÓN 0: SITUACIÓN ACTUAL DEL SGC Criterio 0.1: Gestión del SGC Directriz 0.1.5: El proceso de gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias ha evolucionado con el tiempo, ha demostrado su eficacia y ha aportado información útil para la definición de acciones de mejora del centro.	B: Se alcanza	-
DIMENSIÓN 0: SITUACIÓN ACTUAL DEL SGC Criterio 0.2: Gestión del SGC Directriz 0.2.1: El centro ha revisado periódicamente su política de calidad, fomentando la participación de los grupos de interés en el debate sobre su adecuación y relevancia y, en su caso, en la aprobación de nuevas versiones.	A: Se supera excelentemente	-
DIMENSIÓN 0: SITUACIÓN ACTUAL DEL SGC Criterio 0.2: Revisión y mejora del SGC Directriz 0.2.2: El centro ha llevado a cabo una revisión formal, periódica y planificada de su SIGC para valorar su funcionamiento y eficacia y comprobar el grado de cumplimiento de los requisitos externos de certificación, existiendo evidencias de la identificación de mejoras sobre su funcionamiento.	A: Se supera excelentemente	-
DIMENSIÓN 0: SITUACIÓN ACTUAL DEL SGC Criterio 0.2: Revisión y mejora del SGC Directriz 0.2.3: El centro ha llevado a cabo auditorías internas periódicas para comprobar el nivel de cumplimiento del SIGC en todas sus áreas operativas e identificar posibles acciones de mejora.	A: Se supera excelentemente	-
DIMENSIÓN 0: SITUACIÓN ACTUAL DEL SGC Criterio 0.2: Revisión y mejora del SGC Directriz 0.2.4: El centro ha realizado un análisis formal de las recomendaciones de los informes internos y externos del Sistema y un seguimiento posterior, en su caso, de su implantación.	A: Se supera excelentemente	-

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 26 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

<p align="center">DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</p> <p align="center">Criterio 1.1: Planificación estratégica</p> <p>Directriz 1.1.1: El plan estratégico (o similar) del centro está alineado con los ejes principales de su política de calidad y con el plan estratégico de la universidad y ha sido definido con la participación de los grupos de interés.</p>	No se audita este año	-
<p align="center">DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</p> <p align="center">Criterio 1.1: Planificación estratégica</p> <p>Directriz 1.1.2: El plan estratégico tiene en cuenta las líneas marcadas por elementos externos como puede ser la Agenda 2030.</p>	No se audita este año	-
<p align="center">DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</p> <p align="center">Criterio 1.1: Planificación estratégica</p> <p>Directriz 1.1.3: El plan estratégico se ha desplegado en planes anuales para los que se han definido objetivos específicos que se revisan periódicamente. Los objetivos tienen asociados indicadores y metas de forma que se pueda analizar el grado de cumplimiento de los mismos</p>	No se audita este año	-
<p align="center">DIMENSIÓN 2: DISEÑO Y EVOLUCIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA</p> <p align="center">Criterio 2.1: Evolución de la oferta formativa</p> <p>Directriz 2.1.1: La evolución de la oferta formativa está vinculada con el plan estratégico del centro.</p>	No se audita este año	-
<p align="center">DIMENSIÓN 2: DISEÑO Y EVOLUCIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA</p> <p align="center">Criterio 2.1: Evolución de la oferta formativa</p> <p>Directriz 2.1.2: La revisión de la oferta formativa y la prospectiva de nuevas titulaciones se ha llevado a cabo con la participación de los grupos de interés.</p>	B: Se alcanza	-
<p align="center">DIMENSIÓN 2: DISEÑO Y EVOLUCIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA</p> <p align="center">Criterio 2.1: Evolución de la oferta formativa</p> <p>Directriz 2.1.3: En su caso, la identificación de titulaciones a extinguir se ha realizado a partir del análisis de los datos recogidos relativos a oferta de plazas/matriculación, satisfacción del estudiantado y resultados de aprendizaje y el procedimiento para la extinción se ha ejecutado adecuadamente, asegurando los derechos del estudiantado.</p>	A: Se supera excelentemente	-
<p align="center">DIMENSIÓN 2: DISEÑO Y EVOLUCIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA</p> <p align="center">Criterio 2.2: Diseño, revisión y actualización de los programas formativos</p> <p>Directriz 2.2.1: En el proceso de diseño y aprobación de nuevas titulaciones se ha tenido en cuenta la participación de los grupos de interés, las necesidades y expectativas del entorno y las futuras tendencias del mercado laboral.</p>	B: Se alcanza	-
<p align="center">DIMENSIÓN 2: DISEÑO Y EVOLUCIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA</p> <p align="center">Criterio 2.2: Diseño, revisión y actualización de los programas formativos</p> <p>Directriz 2.2.2: El proceso de seguimiento de las titulaciones impartidas en el centro se ha ejecutado según lo establecido por el SIGC, con la participación de los grupos de interés. Las mejoras implantadas en los programas formativos se han analizado para asegurar su eficacia.</p>	A: Se supera excelentemente	-
<p align="center">DIMENSIÓN 2: DISEÑO Y EVOLUCIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA</p> <p align="center">Criterio 2.2: Diseño, revisión y actualización de los programas formativos</p> <p>Directriz 2.2.3: En su caso, el centro ha analizado los informes externos recibidos y ha actuado adecuadamente sobre las titulaciones correspondientes, implantando las mejoras necesarias y haciendo un seguimiento de la eficacia de las mismas una vez implantadas.</p>	C: Se alcanza parcialmente	AM-04: Tomar las acciones necesarias para cerrar la recomendación pendiente del Informe de renovación de la acreditación del Máster Universitario en Dirección y Gestión de Adquisiciones de Sistemas para la Defensa o, en su defecto, desestimar la recomendación.
<p align="center">DIMENSIÓN 3: IMPARTICIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS</p> <p align="center">Criterio 3.1: Procesos de información previa, admisión y matrícula</p> <p>Directriz 3.1.1: La orientación previa es eficaz y la información difundida es fiel a la realidad del centro. Por ejemplo, para valorar la eficacia del proceso de orientación, se analizan las causas de abandono de las titulaciones aplicando mejoras en caso necesario.</p>	No se audita este año	-

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 27 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

<p>DIMENSIÓN 3: IMPARTICIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS</p> <p>Criterio 3.1: Procesos de información previa, admisión y matrícula</p> <p>Directriz 3.1.2: Los procesos de admisión a las titulaciones impartidas por el centro se ejecutan de acuerdo a la normativa y a lo establecido en las memorias de verificación.</p>	B: Se alcanza	-
<p>DIMENSIÓN 3: IMPARTICIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS</p> <p>Criterio 3.1: Procesos de información previa, admisión y matrícula</p> <p>Directrices 3.1.3: En aquellas titulaciones en las que existen complementos formativos se analiza la eficacia de los mismos a partir de los resultados obtenidos por el estudiantado.</p>	No aplicable	-
<p>DIMENSIÓN 3: IMPARTICIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS</p> <p>Criterio 3.1: Procesos de información previa, admisión y matrícula</p> <p>Directrices 3.1.4: Los procesos de reconocimientos de créditos se realizan de acuerdo a lo establecido en la normativa y en las memorias de verificación, analizándose la adecuación de los mismos.</p>	B: Se alcanza	-
<p>DIMENSIÓN 3: IMPARTICIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS</p> <p>Criterio 3.2: Orientación al estudiantado</p> <p>Directriz 3.2.1: La orientación académica y personal del estudiantado se revisa y evoluciona de acuerdo con las necesidades individuales y con las características del perfil actual de ingreso.</p>	No se audita este año	-
<p>DIMENSIÓN 3: IMPARTICIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS</p> <p>Criterio 3.2: Orientación al estudiantado</p> <p>Directriz 3.2.2: La orientación profesional al estudiantado se revisa y se ajusta de acuerdo con las necesidades individuales y colectivas y con las tendencias del mercado laboral en cuanto a perfiles profesionales.</p>	No se audita este año	-
<p>DIMENSIÓN 3: IMPARTICIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS</p> <p>Criterio 3.3: Aplicación de estrategias de enseñanza, aprendizaje y evaluación</p> <p>Directriz 3.3.1: Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación se revisan periódicamente para asegurar su continua adecuación a los resultados de aprendizaje previstos y a las necesidades del estudiantado y se implantan las mejoras consideradas necesarias. En la revisión se tienen en cuenta la satisfacción del estudiantado, y los indicadores de resultados de las titulaciones.</p>	B: Se alcanza	-
<p>DIMENSIÓN 3: IMPARTICIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS</p> <p>Criterio 3.3: Aplicación de estrategias de enseñanza, aprendizaje y evaluación</p> <p>Directriz 3.3.2: Los proyectos de innovación docente tienen como resultado la implantación de mejoras en las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación.</p>	No se audita este año	-
<p>DIMENSIÓN 3: IMPARTICIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS</p> <p>Criterio 3.3: Aplicación de estrategias de enseñanza, aprendizaje y evaluación</p> <p>Directriz 3.3.3: El centro hace un seguimiento de las prácticas externas del estudiantado para asegurar la adecuación al perfil del estudiantado y la contribución a los resultados de aprendizaje previstos por las titulaciones. En el seguimiento se tienen en cuenta los datos de satisfacción del estudiantado y de las empresas y/o instituciones.</p>	No se audita este año	-
<p>DIMENSIÓN 3: IMPARTICIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS</p> <p>Criterio 3.3: Aplicación de estrategias de enseñanza, aprendizaje y evaluación</p> <p>Directriz 3.3.4: El centro hace el seguimiento de los programas de movilidad internacional de las titulaciones. En el seguimiento se tienen en cuenta los datos de satisfacción del estudiantado para mejorar y en su caso ampliar la oferta de destinos.</p>	No se audita este año	-
<p>DIMENSIÓN 4: GESTIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL</p> <p>Criterio 4.1: Gestión del personal académico</p> <p>Directriz 4.1.1: Los procesos de toma de decisiones del centro referentes a la gestión y mejora del personal académico se basan en el análisis de evidencias, datos e indicadores relevantes.</p>	No se audita este año	-
<p>DIMENSIÓN 4: GESTIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL</p> <p>Criterio 4.1: Gestión del personal académico</p> <p>Directriz 4.1.2: Los procesos de evaluación y mejora de la actividad docente han tenido como resultado una mayor satisfacción del estudiantado como grupo de interés principal.</p>	No se audita este año	-

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 28 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	



<p align="center">DIMENSIÓN 4: GESTIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL</p> <p align="center">Criterio 4.1: Gestión del personal académico</p> <p>Directriz 4.1.3: La formación del profesorado está alineada con las características de la oferta formativa (en caso necesario, el centro atiende a las necesidades de formación en docencia no presencial, docencia dual, Agenda 2030, competencias transversales etc). Se mide activamente la eficacia de la formación recibida por el personal académico y el impacto que esta tiene en la calidad de las enseñanzas y en la consecución de los resultados de aprendizaje.</p>	No se audita este año	-
<p align="center">DIMENSIÓN 4: GESTIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL</p> <p align="center">Criterio 4.1: Gestión del personal académico</p> <p>Directriz 4.1.4: El centro fomenta la participación del profesorado en proyectos de innovación docente.</p>	No se audita este año	-
<p align="center">DIMENSIÓN 4: GESTIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL</p> <p align="center">Criterio 4.2: Gestión del personal de apoyo a la docencia</p> <p>Directriz 4.2.1: Los procesos de toma de decisiones del centro referentes a la gestión y mejora del personal de apoyo a la docencia se basan en el análisis de evidencias, datos e indicadores relevantes.</p>	No se audita este año	-
<p align="center">DIMENSIÓN 4: GESTIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL</p> <p align="center">Criterio 4.2: Gestión del personal de apoyo a la docencia</p> <p>Directriz 4.2.2: Los procesos de evaluación y mejora del personal de apoyo a la docencia han tenido como resultado una mayor satisfacción del colectivo y una reducción de las incidencias en los servicios de apoyo a la docencia.</p>	No se audita este año	-
<p align="center">DIMENSIÓN 4: GESTIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL</p> <p align="center">Criterio 4.2: Gestión del personal de apoyo a la docencia</p> <p>Directriz 4.2.3: La formación del personal de apoyo está alineada con las necesidades del centro. Se mide activamente la eficacia de la formación recibida por el personal de apoyo y el impacto que esta tiene en la calidad de los servicios de apoyo a la docencia.</p>	No se audita este año	-
<p align="center">DIMENSIÓN 5: GESTIÓN DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS</p> <p align="center">Criterio 5.1: Gestión de los recursos y servicios</p> <p>Directriz 5.1.1: Los procesos de toma de decisiones del centro referentes a la gestión y mejora de los recursos y servicios se basan en el análisis de evidencias, datos e indicadores relevantes.</p>	A: Se supera excelentemente	-
<p align="center">DIMENSIÓN 5: GESTIÓN DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS</p> <p align="center">Criterio 5.1: Gestión de los recursos y servicios</p> <p>Directriz 5.1.2: Los recursos y servicios han evolucionado de acuerdo con las modificaciones en la oferta académica del centro, con las nuevas necesidades de las titulaciones y con las necesidades de los grupos de interés.</p>	B: Se alcanza	-
<p align="center">DIMENSIÓN 5: GESTIÓN DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS</p> <p align="center">Criterio 5.1: Gestión de los recursos y servicios</p> <p>Directriz 5.1.3: Los procesos para comunicar y resolver las incidencias en los recursos y servicios son ágiles y eficaces.</p>	B: Se alcanza	-
<p align="center">DIMENSIÓN 5: GESTIÓN DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS</p> <p align="center">Criterio 5.1: Gestión de los recursos y servicios</p> <p>Directriz 5.1.4: La gestión de recursos y servicios tiene en cuenta la sostenibilidad y la gestión ambiental más allá del cumplimiento de la normativa vigente.</p>	C: Se alcanza parcialmente	AM-05: Elaborar y difundir directrices institucionales básicas para fomentar la sostenibilidad y gestión ambiental en las actividades de las áreas operativas del CUD.
<p align="center">DIMENSIÓN 6: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</p> <p align="center">Criterio 6.1: Recopilación de la información generada</p> <p>Directriz 6.1.1: Los procedimientos y herramientas de recopilación de información (tanto interna como externa) son eficaces y proporcionan información fiable. Se han implantado mejoras en los procesos de recopilación de información para mejorar la eficacia de estos y perfeccionar las herramientas asociadas.</p>	A: Se supera excelentemente	-

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 29 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

<p align="center">DIMENSIÓN 6: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</p> <p align="center">Criterio 6.1: Recopilación de la información generada</p> <p>Directriz 6.1.2: Las personas responsables de gestionar las diferentes áreas del centro disponen de la información y datos que necesitan para la toma de decisiones.</p>	A: Se supera excelentemente	-
<p align="center">DIMENSIÓN 6: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</p> <p align="center">Criterio 6.1: Recopilación de la información generada</p> <p>Directriz 6.1.3: El cuadro de indicadores es una herramienta útil y fiable para la toma de decisiones en las diferentes áreas operativas del centro.</p>	C: Se alcanza parcialmente	AM-03: Asegurar la recogida y análisis de los indicadores asociados al área de Investigación o, en caso contrario, valorar la eliminación de algunos indicadores del Cuadro de Indicadores del centro.
<p align="center">DIMENSIÓN 7: TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN PÚBLICA</p> <p align="center">Criterio 7.1: Gestión de la información pública</p> <p>Directriz 7.1.1: La página web del centro proporciona información actualizada y accesible sobre La planificación estratégica del centro. La oferta formativa, objetivos y planificación de las titulaciones. Las políticas de acceso y de orientación de los estudiantes. La metodología de enseñanza, aprendizaje y evaluación. Los programas de movilidad y de prácticas externas. Los resultados de aprendizaje. Los resultados de la inserción laboral. Los resultados de la satisfacción de los grupos de interés. Las alegaciones, reclamaciones y sugerencias. El acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia. Los recursos materiales y servicios. Los resultados de las evaluaciones externas (certificaciones, seguimiento, renovación de la acreditación...).</p>	B: Se alcanza	-
<p align="center">DIMENSIÓN 7: TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN PÚBLICA</p> <p align="center">Criterio 7.1: Gestión de la información pública</p> <p>Directriz 7.1.2: El centro revisa periódicamente, con la participación de los grupos de interés, la adecuación y organización de la información en su página web.</p>	B: Se alcanza	-
<p align="center">DIMENSIÓN 7: TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN PÚBLICA</p> <p align="center">Criterio 7.1: Gestión de la información pública</p> <p>Directriz 7.1.3: Además de su página web, el centro cuenta con otros mecanismos para la rendición de cuentas y la difusión de sus actividades hacia sus grupos de interés externos y la sociedad en general.</p>	B: Se alcanza	-

10. INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA

El 20/05/2024 se emitió desde la ACPUA informe favorable sobre la evaluación para la certificación de la implantación del sistema de garantía de calidad, proceso realizado en el marco del Programa PACE de la agencia. A continuación se incluye un resumen de las recomendaciones incluidas en el informe final de certificación. Las recomendaciones se incluyeron en el Registro de Mejoras para su posterior gestión y seguimiento por parte de los responsables correspondientes.

10.1. Acciones de mejora

El informe no incluye ninguna acción de mejora.

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 30 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

10.2. Recomendaciones

Nº	RECOMENDACIÓN	SEGUIMIENTO
1.1.1	Revisar el mapa de procesos publicado en la web, que no concuerda exactamente con el vigente (por ejemplo, no aparecen algunos procedimientos)	Se ha corregido, el Mapa de Procesos en la web coincide con la última versión incluida en el Manual de Calidad. <i>IMPLANTADA</i>
1.1.2	Revisar la misión que aparece en el Manual de Calidad. Hace referencia exclusiva a Grados cuando en el Centro se imparte también un título de Máster.	Nueva Misión aprobada por la Comisión de Calidad <i>IMPLANTADA</i>
1.1.3	Incluir en la revisión anual del SIGC un apartado para analizar el plan de mejoras del Centro. Se hace alusión a las mejoras relacionadas con el diseño del SIGC, pero no a otras mejoras relacionadas con las titulaciones y que también son consecuencia de la implantación del SIGC. Sería conveniente valorar globalmente toda la efectividad de mejora del SIGC.	Se ha incluido en el Informe de Revisión la distribución de propuestas de mejora por procesos y el análisis correspondiente para que no se este centrado únicamente en el diseño del SGC. Las mejoras asociadas a las titulaciones se recogen en los Informes de Evaluación de la Calidad, no en el Informe de Revisión. <i>IMPLANTADA</i>
1.1.4	Revisar el formato del informe de revisión del sistema de garantía de calidad para asegurar que se cubren todos los criterios del programa PACE.	PR-0404 aprobado por Comisión de Calidad. <i>IMPLANTADA</i>
1.1.5	Revisar la tabla incluida en el apartado 10.2 del Manual de Calidad. La vía "reuniones de delegados" no aparece vinculada a ningún grupo de interés.	Nueva revisión del Manual de Calidad aprobada por la Comisión de Calidad. <i>CERRADA</i>
1.1.6	Establecer mecanismos para que los grupos de interés pueden implicarse o colaborar en el diseño de los planes de acción tanto plurianuales como anuales, los cuales, de acuerdo a los procedimientos establecidos, son aprobados directamente por el equipo de dirección.	PR-0101 aprobado por Comisión de Calidad. <i>IMPLANTADA</i>
1.1.7	Valorar la posibilidad de incluir otros grupos de interés (ej. estudiantes, PTGAS) en el Comité de Garantía de Calidad del Centro.	No procede la incorporación de los grupos de interés en este órgano que viene establecido por el Convenio de Adscripción y que esta compuesto únicamente por el Ministerio de Defensa, la AGM, la Universidad de Zaragoza y el CUD. <i>DESCARTADA</i>
1.1.8	No incluir la política de calidad en el manual de calidad. Este último debería hacer alusión a su elaboración, revisión o difusión, pero no necesita incluirla. Esto evitará tener que aprobar un nuevo manual cada vez que se modifique la política.	El Manual de Calidad se trata de documento dinámico y vivo y se actualiza cuando hace falta. En este sentido no se ve problemático incluir una nueva versión de la Política de Calidad en una actualización del Manual cuando sea necesario, como mucho una vez al año. <i>DESCARTADA</i>
1.1.9	Se documenta la revisión intermedia y la revisión final de los planes de acción anuales del Centro que realiza el equipo de dirección. Se recomienda incluir en dichos documentos la fecha en se realizó la revisión y, aunque lo establece el procedimiento PR-0403, el órgano que la aprueba y su composición.	PR-0403 aprobado por Comisión de Calidad. <i>IMPLANTADA</i>
1.1.10	El procedimiento PR-0403 (Elaboración, seguimiento y revisión de objetivos y planes de acción) establece que el seguimiento o revisión intermedia de los planes anuales se realizará en torno al mes de marzo, pero el calendario 2024 la fija en junio. Se recomienda revisar el procedimiento para ajustarlo a la práctica real.	PR-0403 aprobado por Comisión de Calidad. <i>IMPLANTADA</i>
1.1.11	El procedimiento PR-0403 (Elaboración, seguimiento y revisión de objetivos y planes de acción) establece que en el plan anual del centro se vuelcan los objetivos específicos y los objetivos de calidad, pero en la práctica estos últimos no se incorporan. Se recomienda revisar el proceso.	PR-0403 aprobado por Comisión de Calidad. <i>IMPLANTADA</i>

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 31 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	



1.1.12	Incluir la fecha de realización en el informe de auditoría interna.	La fecha de la auditoría interna ha sido incluida en el informe, conjunto con el nombre del auditor. <i>IMPLANTADA</i>
1.1.13	Adecuar el PR-0405 (Procedimiento para la realización de auditorías internas del sistema de garantía de calidad) a la ejecución de la misma. Por ejemplo, establecer si se va a realizar según el programa PACE, como se evidencia en la última realizada.	PR-0405 aprobado por Comisión de Calidad. <i>IMPLANTADA</i>
2.1.1	Explicitar, en el apartado de responsabilidades de los procesos relacionados con el diseño, seguimiento y acreditación de títulos, el papel desempeñado por las comisiones de garantía de calidad y de evaluación de las titulaciones, puesto que este es, en muchos casos, la principal vía de participación de los grupos de interés.	Nueva revisión del Manual de Calidad aprobada por la Comisión de Calidad. <i>IMPLANTADA</i>
2.1.2	Hacer más visible en el procedimiento PR-0701 la necesidad de realizar la planificación docente de acuerdo a los objetivos y compromisos establecidos en la memoria verificada de cada título.	PR-0701 aprobado por Comisión de Calidad. <i>IMPLANTADA</i>
2.1.3	En el procedimiento PR-1201 indicar que se refiere a 'coordinador del título' en lugar de coordinador del grado puesto que aplica también a enseñanzas de máster.	PR-1201 aprobado por Comisión de Calidad. <i>IMPLANTADA</i>
2.1.4	Redactar el proceso PR-1201 con mayor precisión de forma que quede más claro qué órganos revisan y aprueban los distintos documentos (IEC, PAIM) o hacer referencia explícita de otros procedimientos que aplican en cada momento (ej. procedimientos de la Universidad de Zaragoza).	PR-1201 aprobado por Comisión de Calidad. <i>IMPLANTADA</i>
2.1.5	Especificar de manera clara cómo se utilizan los informes de evaluación externa de las titulaciones en la elaboración de los IEC y PAIM.	PR-1201 aprobado por Comisión de Calidad. <i>IMPLANTADA</i>
3.1.1	Si bien es cierto que existen todos estos procedimientos aprobados por los órganos colegiados competentes (en los que hay estudiantes), sería interesante analizar el grado de implicación y conformidad de los mismos con todos estos procesos.	Punto incluido y comentado en la reunión de delgados de Grado el 01/07/2024. <i>IMPLANTADA</i>
3.2.1	Estudiar la posibilidad de incorporar otros indicadores que puedan enriquecer el análisis, tales como: (1) Porcentaje de actividad docente del profesorado que imparte el título que es evaluada anualmente; (2) porcentajes de profesorado en las diferentes categorías de desempeño según la evaluación de su actividad docente; (3) porcentaje de implicación del profesorado en acciones de formación y de innovación; (4) resultados obtenidos en encuestas de satisfacción de los estudiantes relativos al análisis del profesorado.	Todos los indicadores se han incorporado al Cuadro de Indicadores. <i>IMPLANTADA</i>
3.2.2	Realizar, en el informe anual de evaluación de cada titulación, una valoración más exhaustiva y sistemática del profesorado implicado en la misma. Se incorporan varias tablas de datos a los informes, pero la valoración de las mismas es muy escueta.	En proceso de elaboración a falta de ver cómo queda la aplicación final del IEC de UNIZAR EN DESARROLLO
3.2.3	Completar el perfil público y CV de todo el profesorado del CUD.	Se envía un recordatorio al PDI con las directrices. <i>IMPLANTADA</i>
3.3.1	Incorporar un análisis de los recursos materiales y servicios de apoyo en la evaluación anual de la calidad de cada titulación.	26/03/2024: La plantilla del Informe Anual de Evaluación depende de la Universidad de Zaragoza por lo que no se puede hacer modificaciones desde el CUD. La propia Universidad habrá recibido el informe por lo que puede plantear modificaciones si así lo consideran. De momento se descarta la recomendación. <i>DESCARTADA</i>

CSV: 5b5f61adf6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 32 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

4.1.1	Analizar la información sobre la inserción laboral de las personas egresadas en el informe anual de evaluación de la calidad.	26/03/2024: La plantilla del Informe Anual de Evaluación depende de la Universidad de Zaragoza por lo que no se puede hacer modificaciones desde el CUD. La propia Universidad habrá recibido el informe por lo que puede plantear modificaciones si así lo consideran. De momento se descarta la recomendación. <i>DESCARTADA</i>
5.1.1	Finalizar el proyecto que da la posibilidad de abrir el procedimiento de reclamaciones, incidencias y sugerencias a grupos de interés externos.	26/03/2023: Se ha modificado el proceso para presentar asuntos al Buzón de sugerencias para que los usuarios externos también hacer uso de la herramienta (ya no es necesario presentar físicamente la ficha dentro del CUD). <i>CERRADA</i>
5.2.1	Actualizar el documento Mapa de proceso accesible desde el apartado Procedimientos, con el Mapa de procesos accesible desde el apartado Mapa de procesos, al no ser coincidentes.	26/03/2024: Se ha corregido, el Mapa de Procesos en la web coincide con la última versión incluida en el Manual de Calidad. <i>CERRADA</i>

11. RECURSOS HUMANOS

11.1. Evolución de la plantilla

COLECTIVO	NECESIDAD	REALIDAD	DESVIACIÓN
Equipo Directivo	4	4	0,0%
Personal docente e investigador (PDI)	115	102	-11,30%
Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS)	24	15	-37,50%

11.2. Evaluación y mejora del desempeño

PROCESO	PARTICIPANTES	RESULTADOS	
Evaluación y mejora del desempeño profesional del PTGAS	0*	NP	
Evaluación y mejora de la actividad docente del PDI	92	desfavorable	0,0%
		favorable	26,1%
		muy favorable	73,9%

*proceso bienal realizado en 2023 (no procede en 2024)

11.3. Formación del personal

11.3.1. Formación recibida

ACCIÓN FORMATIVA	PDI	PTGAS	EQUIPO DIRECTIVO	HORAS
Soft skills y comunicación efectiva en la docencia universitaria	23	-	-	10h
Recursos en línea para asesorar al estudiantado en la elaboración de trabajos escritos	20	-	-	2h
Aprender a pensar y enseñar a pensar en la Universidad	19	-	-	9h
Sello 1+5 UNIZAR de competencias trasversales: pensamiento crítico	19	-	1	5h
¿Y si hacemos un proyecto de innovación docente?	19	-	-	6h
Claves para hablar en público con éxito	18	-	-	8h

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 33 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	



Herramientas avanzadas de hojas de cálculo	18	-	1	12h
Gestión de conflictos	18	-	-	6h
Pensamiento, análisis de datos y aprendizaje automático con Python	17	-	-	7h
Metodologías y evaluación docentes	13	-	-	8h
Sello 1+5 UNIZAR de competencias transversales: inteligencia emocional	10	-	-	5h
Salud vocal para docentes	9	-	-	10h
Evaluación para el aprendizaje: instrumentos	8	-	-	8h
Taller: Cómo construir un perfil digital de investigador	7	-	1	6h
Jornadas de acogida de nuevos profesores	5	-	-	20h
Aplicaciones SIGMA: ACCS, MATS Y TAS	-	2	-	12h
Jornadas contratación administrativa	-	1	-	20h
Curso Catalogación MINISDEF	-	1	-	40h

11.3.2. Horas de formación/persona

COLECTIVO	HORAS TOTALES	POBLACIÓN COLECTIVO	HORAS/ PERSONA
Equipo Directivo	23 horas	4 personas	5,75 h/persona
PDI	1687 horas	102 personas	16,54 h/persona
PTGAS	84 horas	15 personas	5,60 h/persona
TOTAL	1794 horas	121 personas	14,83 h/persona

11.3.3. Impacto/aplicabilidad de la formación recibida

COLECTIVO	GRADO DE SATISFACCIÓN	GRADO DE IMPACTO /APLICABILIDAD
PDI	4,44	4,48
PTGAS	4,00	3,75
GLOBAL	4,43	4,46

Análisis y observaciones

- ✓ Aumento en el % del profesorado que ha recibido formación (85,4%).
- ✓ Relevancia de las acciones formativas para la calidad de la docencia.
- ✓ Muy buen nivel de satisfacción del personal con la formación recibida.
- ✓ Alto grado de impacto/aplicabilidad de la formación del profesorado.
- ✗ Implantar seguimiento de la eficacia de la formación recibida en el desempeño profesional.
- ✗ Aumentar las acciones formativas para el PTGAS

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 34 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

12. GRUPOS DE INTERÉS

12.1. Participación en el Sistema de Garantía de Calidad

12.1.1. Encuestas de satisfacción

Durante el curso académico 2023-2024 se han lanzado las siguientes encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y PTGAS.

GRUPO DE INTERÉS	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	TASA DE PARTICIPACIÓN
Alumnado Grado	Evaluación de la docencia	91,1%
	Evaluación de la enseñanza	90,6%
	Evaluación de las prácticas externas por los estudiantes	87,6%
	Satisfacción de los estudiantes con la titulación	73,8%
	Satisfacción con el Trabajo Fin de Grado	86,7%
	Satisfacción con la movilidad internacional	100,0%
Alumnado Máster	Evaluación de la docencia	57,9%
	Satisfacción de los estudiantes con la titulación	73,1%
	Satisfacción con el Trabajo Fin de Máster	ND
Profesorado Grado	Satisfacción con la titulación	50,0%
	Satisfacción con la biblioteca	54,2%
	Satisfacción con la movilidad internacional	100,0%
Profesorado Máster	Satisfacción con la titulación	69,2%
PTGAS	Satisfacción con el centro	38,5%

Análisis y observaciones

- ✓ Tasas de participación altas entre el alumnado de Grado
- ✓ Aumento en las tasas de participación del alumnado de Máster.
- ✓ Alto grado de relevancia de las acciones formativas en la calidad de la docencia.
- ✗ Tasa de participación mejorable en la evaluación de la docencia por parte del alumnado de Máster.
- ✗ Tasa de participación baja del PTGAS en la evaluación del centro.

12.1.2. Reuniones de delegados

Durante el curso académico 2023-2024 se han celebrado las siguientes reuniones de delegados con la asistencia de los representantes del alumnado:

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 35 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

FECHA	REUNIÓN
11/12/2023	Reunión con los delegados del Máster DGA
30/01/2024	Reunión con los delegados del Grado IOI
28/05/2024	Reunión con los delegados del Máster DGA
01/07/2024	Reunión con los delegados del Grado IOI

Se han celebrado todas las reuniones previstas en la planificación inicial del curso académico.

12.1.3. Comisiones de Calidad

Durante 2024 se han celebrado las siguientes reuniones de las diferentes comisiones de calidad del centro (con la participación de representantes del alumnado, profesorado, PTGAS y expertos externos) y de las titulaciones (con la participación de representantes del alumnado, profesorado y PTGAS):

FECHA	REUNIÓN	OBJETO
09/01/2024	Comisión de Evaluación de la Calidad	Grado IOI
16/01/2024	Comisión de Calidad	Sistema de Garantía de Calidad
22/01/2024	Comisión de Garantía de Calidad	Grado IOI
31/01/2024	Comisión de Garantía de Calidad	Máster DGA
06/02/2024	Comisión de Calidad	Sistema de Garantía de Calidad
12/03/2024	Comisión de Calidad	Sistema de Garantía de Calidad
16/04/2024	Comisión de Garantía de Calidad	Máster DGA
16/04/2024	Comisión de Calidad	Sistema de Garantía de Calidad
07/05/2024	Comisión de Calidad	Sistema de Garantía de Calidad
30/05/2024	Comisión de Garantía de Calidad	Grado IOI
18/06/2024	Comisión de Calidad	Sistema de Garantía de Calidad
16/07/2024	Comisión de Calidad	Sistema de Garantía de Calidad
10/09/2024	Comisión de Calidad	Sistema de Garantía de Calidad
08/10/2024	Comisión de Calidad	Sistema de Garantía de Calidad
24/10/2024	Comisión de Garantía de Calidad	Máster AEL
28/10/2024	Comisión de Garantía de Calidad	Grado EDS
12/11/2024	Comisión de Calidad	Sistema de Garantía de Calidad
17/11/2024	Comisión de Garantía de Calidad	Grado IOI
10/12/2024	Comisión de Calidad	Sistema de Garantía de Calidad

12.1.4. Buzón de sugerencias

Durante 2024 no se ha presentado ningún asunto por parte de los grupos de interés mediante el buzón de sugerencias del centro.

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 36 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

GRUPO DE INTERÉS	ASUNTOS
Alumnado	0
Profesorado	0
PTGAS	0
Colectivos externos	0
TOTAL	0

12.1.5. Otras vías de participación

- Reuniones de coordinación docente: el profesorado de Grado ha participado en las reuniones de coordinación docente convocadas por sus departamentos correspondientes.
- Reuniones de la Junta del Centro: se han celebrado tres reuniones de la Junta del Centro con la participación de representantes del alumnado, del profesorado y del PTGAS.
- Reuniones del Patronato: en las dos reuniones del Patronato celebradas en junio y diciembre han participado representantes de la Academia General Militar, la Universidad de Zaragoza y el Ministerio de Defensa como grupos de interés externos, además del Equipo Directivo del CUD.

12.2. Satisfacción de grupos de interés

12.2.1. Alumnado (Grado)

Resultados

ENCUESTA	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Evaluación de la docencia	3,95	3,84	3,84	3,95	4,02
Evaluación de la enseñanza	3,59	3,56	3,50	3,87	3,95
Evaluación de las prácticas externas por los estudiantes	4,21	4,22	4,08	4,12	4,27
Satisfacción de los estudiantes con la titulación	3,40	3,16	3,24	3,03	3,18
Satisfacción con el Trabajo Fin de Grado	3,59	3,64	3,81	3,79	3,64
Satisfacción con la movilidad internacional	ND	ND	ND	ND	4,15

Análisis y observaciones

- ✓ Buen grado de satisfacción con la docencia, la enseñanza y la movilidad internacional.
- ✓ Evaluación de la docencia: sólo un profesor/materia con valoración 'insuficiente'.
- ✓ Evaluación de la enseñanza: ninguna materia con valoración 'insuficiente'.
- ✓ Satisfacción con la movilidad: alto grado de satisfacción con soporte académico (4,75) y administrativo (4,58).
- ✗ Evaluación de las prácticas externas: valoración más baja (3,45) en Item 2: Amplitud de la oferta de prácticas en empresas e instituciones.
- ✗ Satisfacción con el TFG: bajada en dos cursos académicos seguidos.

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 37 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

- ✘ Satisfacción con la movilidad internacional: valoraciones más bajas para el centro de destino (contenido, metodologías).

12.2.2. Alumnado (Máster)

Resultados

ENCUESTA	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Evaluación de la docencia	ND	4,25	4,41	4,19	4,15
Evaluación de la enseñanza	3,95	4,13	4,18	3,87	3,99
Satisfacción de los estudiantes con la titulación	3,82	4,10	ND	3,66	3,64
Satisfacción con el Trabajo Fin de Máster	ND	ND	ND	ND	ND

Análisis y observaciones

- ✓ Evaluación de la docencia: buena valoración (4,15) pero en tendencia de descenso.
- ✘ Satisfacción con la titulación: valoración negativa en el Item 12: Oferta de prácticas externas (2,79). Cabe destacar que la titulación con cuenta con un módulo de prácticas externas.
- ✘ Satisfacción con la titulación: valoración negativa en el Item 19: Servicio de reprografía.
- ✘ Satisfacción con el TFM: no se ha activado la encuesta desde UNIZAR.

12.2.3. Profesorado (Grado)

Resultados

ENCUESTA	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Satisfacción con la titulación	3,94	3,74	3,46	3,72	4,16
Satisfacción con la biblioteca	ND	ND	3,84	ND	3,98
Satisfacción con la movilidad internacional	ND	ND	ND	ND	4,78

Análisis y observaciones

- ✓ Satisfacción con la titulación: aumento importante en el grado de satisfacción en dos años seguidos (4,16).
- ✓ Satisfacción con la titulación: ningún ítem con valoración de 'insuficiente'.
- ✓ Satisfacción con la biblioteca: muy buena valoración del Item 20: El trato recibido por parte del personal de biblioteca es correcto (4,52).
- ✓ Satisfacción con la movilidad internacional: muy buena valoración de las primeras estancias Erasmus (4,78).

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 38 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

12.2.4. Profesorado (Máster)
Resultados

ENCUESTA	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Satisfacción con la titulación	4,57	4,13	4,33	4,34	4,52

- ✓ Satisfacción con la titulación: muy buenas valoraciones en la mayoría de los ítems y global (4,52).
- ✓ Satisfacción con la titulación: ningún ítem con valoración 'suficiente' o 'insuficiente'.

12.2.5. PTGAS

ENCUESTA	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Satisfacción con el centro	3,09	3,24	3,09	3,24	3,28

- ✓ Satisfacción con el centro: ligera mejora en el grado de satisfacción global (3,28).
- ✓ Satisfacción con el centro: mejora en el grado de satisfacción con el Plan de Formación, aunque sigue siendo deficiente (2,40).
- ✗ Satisfacción con el centro: valoraciones bajas en varios ítems.

13. INFORMACIÓN PÚBLICA
13.1. Mejoras implantadas durante 2024

- Consolidación de la nueva página web implantada en 2023 con mejoras y ampliaciones de la información publicada.
- Revisión de información pública (página web), realizada por los cuatro coordinadores de titulación de Grado (2) y Máster Universitario (2).
- Corrección de enlaces a sitios web externos que no funcionaban.
- Actualización de información sobre el Sistema de Garantía de Calidad e incorporación de información sobre la certificación PACE y la acreditación institucional.

13.2. Valoración interna del cumplimiento de directrices externas sobre la información pública
13.2.1. Valoración cualitativa y cuantitativa

La información publicada en la web del centro acerca de las titulaciones oficiales actualmente impartidas ha sido valorada tal y como establece el *PR-0501 Gestión de la información pública de las titulaciones oficiales*. En octubre de 2024 los Coordinadores de Titulación del centro han analizado la información correspondiente a sus titulaciones de acuerdo con los requisitos del Programa ACPUA de Renovación de la Acreditación Institucional y han propuesto las mejoras que han considerado necesarias.



CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 39 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

ASPECTO	PROPUESTAS DE MEJORA	VALORACIÓN MEDIA
La planificación estratégica del centro	-	10,00
Oferta académica, objetivos y planificación de las titulaciones	-	10,00
Acceso a las titulaciones	Corrección de enlace externo al Ministerio de Defensa con información sobre el acceso a la titulación de Grado.	7,50
Orientación de los estudiantes	Reubicar el enlace al documento PDF sobre la orientación universitaria para facilitar el acceso.	10,00
Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación	Crear una sección para la información común de ambas titulaciones de Grado.	10,00
Movilidad internacional	Mejorar la información sobre el acceso a las movilidades dentro del programa Erasmus+ ya que no queda claro el funcionamiento interno de asignación de plazas.	6,67
Prácticas externas	Incluir información específica sobre las Prácticas externas ya que actualmente toda la información dentro del apartado 'Trabajo Fin de Grado y Prácticas' se refiere a la organización del TFG.	8,75
Resultados de aprendizaje	Incluir en la página del CUD la misma información que hay en la página web de UNIZAR. Tener en cuenta que el Grado IOI no se ha adaptado a la nueva normativa por lo que no cuenta con resultados de aprendizaje.	8,33
Inserción laboral	Incluir un apartado de 'Inserción laboral' en cada titulación y aclarar que se trata de una inserción laboral de 100% no al finalizar cada curso académico sino al finalizar la titulación.	8,33
Satisfacción de los grupos de interés	-	10,00
Reclamaciones, incidencias y sugerencias	-	10,00
Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del profesorado y personal de apoyo a la docencia	Completar la información (CVs) del profesorado, sobre todo el profesorado externo, de las titulaciones de Máster Universitario.	8,75
Recursos materiales y servicios	-	10,00
Resultados de evaluaciones externas	-	10,00
VALORACIÓN GLOBAL		9,20

13.2.1. Valoraciones cuantitativas históricas

INDICADOR	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración de la información pública de titulaciones oficiales (valor máximo: 10)	ND	4,62	6,15	8,25	9,20

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 40 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

13.3. Otras valoraciones de la información pública

13.3.1. Valoración de los grupos de interés

ENCUESTA	ITEM	RESULTADO*
Encuesta de satisfacción de los estudiantes con la titulación (Grado IOI)	Información en la página web sobre el Plan de Estudios	3,36
Encuesta de satisfacción de los estudiantes con la titulación (Máster DGA)	Información en la página web sobre el Plan de Estudios	4,16
Encuesta de satisfacción del PDI con la titulación (Grado IOI)	Disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información sobre el título (Web, guías, etc.)	4,61
Encuesta de satisfacción del PDI con la titulación (Máster DGA)	Disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información sobre el título (Web, guías, etc.)	4,67

*Valor máximo: 5

13.3.2. Valoraciones de informes internos/externos

INFORME	EMISOR	OBSERVACIONES
Informe de certificación PACE-SIGC	ACPUA	Recomendación 3.2.3: Completar el perfil público y CV de todo el profesorado del CUD.
Informe de certificación PACE-SIGC	ACPUA	Recomendación 5.2.1: Actualizar el documento Mapa de proceso accesible desde el apartado Procedimientos, con el Mapa de procesos accesible desde el apartado Mapa de procesos, al no ser coincidentes.
Informe de auditoría interna	Audidores internos	Acción de mejora AM-02: Revisar la página web del centro para corregir los errores o actualizar la información desfasada (composición de la Junta del Centro o de la Comisión de Calidad del centro, por ejemplo).
Informe de auditoría interna	Audidores internos	Recomendación RE-16: Mejorar la presentación de la información acerca de la producción científica del CUD en su página web mediante la incorporación de filtros, una mejor ordenación, la eliminación de campos redundantes etc.

Las acciones de mejora y recomendaciones recibidas mediante informes internos y externos han sido incorporadas al Registro de Mejoras para su gestión y seguimiento por parte de los responsables correspondientes.

14. RECURSOS Y SERVICIOS

A lo largo de 2024 se han implantado las siguientes mejoras en los recursos y servicios del CUD:

MEJORA IMPLANTADA	EFICACIA/IMPACTO
Adquisición, instalación y configuración de un firewall para la red interna del centro.	Mejora la seguridad interna de la red del CUD previniendo ataques externos o actividades no deseadas.
Revisión de la fibra óptica y clonación electrónica de los equipos de las aulas de informática	Permite acortar los tiempos de preparación e inicio de las clases en las que se utilizan las aulas de informática, lo que supone un mayor aprovechamiento del tiempo en las mismas.

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 41 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

15. MODIFICACIONES EN EL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
15.1. Revisión de procedimientos

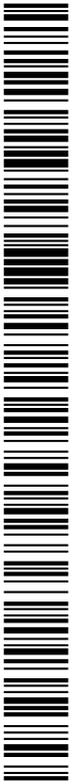
Se han revisado los siguientes procedimientos:

PROCEDIMIENTO	REVISIONES EFECTUADAS EN 2024
PR-0101 Elaboración y aprobación del plan de actuación plurianual	Rev. 03 Incorporación del mecanismo para que los grupos de interés puedan implicarse en la elaboración de los planes, a través de sus representantes en la Comisión de Calidad (apartado 5.2.3).
PR-0201 Gestión de compras	Rev. 01 Revisión periódica sin modificaciones
PR-0202 Gestión del presupuesto anual	Rev. 01 Revisión periódica sin modificaciones
PR-0301 Gestión de las relaciones externas y firma de convenios de colaboración	Rev. 01 Ampliación de responsabilidades (apartado 6).
PR-0401 Organización y gestión del Sistema de Garantía de Calidad	Rev. 01 Cambio de denominación del procedimiento. Ampliación de contenido.
PR-0403 Elaboración seguimiento y revisión de objetivos y planes de acción	Rev. 03 Cambio de definición del Plan anual del centro (apartado 4). Sustitución de 'seguimiento' por 'seguimiento intermedio' y 'revisión' por 'revisión final' (varios apartados). Traslado de normativa Universidad de Zaragoza a apartado específico de PAIMs (apartado 5.4). Actualización del nombre del Informe de Evaluación de la Calidad (apartado 5.4). Incorporación de calendario orientativo (apartado 5.7).
PR-0404 Revisión del Sistema de Garantía de Calidad	Rev. 04 Referencia a cumplimiento de criterios PACE (apartados 5.1 y 5.2). Incorporación de Recursos humanos y Recursos y servicios como elementos a revisar (apartado 5.2).
PR-0405 Realización de auditorías internas del Sistema de Garantía de Calidad	Rev. 03 Incorporación de nuevos FCs. Referencia a documentación de renovación de la acreditación institucional (apartado 3). Relación de directrices – procesos/procedimientos (Anexo). Eliminación de referencia al Programa PACE (apartado 3). Rev. 02 Incorporación de documentación de programa PACE (apartado 3). Eliminación de referencias a acciones correctivas y no conformidades (apartado 4). Incorporación de definiciones de acción de mejora y recomendación (apartado 4 y apartado 5.6). Incorporación de funciones de la Comisión de Calidad (apartado 6). Actualización de codificación de formatos relacionados (apartado 7).
PR-0604 Extinción de titulaciones oficiales	Rev. 01 Definición de responsabilidades (apartado 6).
PR-0701 Organización de metodologías de enseñanza aprendizaje y evaluación	Rev. 03 Incorporación de texto ampliado a los objetivos y compromisos establecidos en la memoria de verificación (apartado 5.2).
PR-0702 Gestión de movilidades Erasmus del alumnado	Rev. 04 Cambio de denominación del procedimiento. Eliminación del personal del Alcance (apartado 2). Actualización de todos los sub-apartados del Desarrollo (apartado 5). Actualización de Responsabilidades (apartado 6).
PR-0703 Gestión de las prácticas externas	Rev. 02 Inclusión del Master Universitario en Administración Económica y Logística en el Ámbito de la Defensa (AEL) (todo el documento).
PR-0704 Gestión de proyectos de innovación docente	Rev. 03 Actualización de la documentación interna y externa (apartado 3). Actualización de las líneas estratégicas (apartado 5.1.1).
PR-0705 Organización del trabajo fin de Máster	Rev. 04 Eliminación del uso del FC-0724 dentro del procedimiento. Rev. 03 Actualizado procedimiento para su utilización en todos los Master. Actualización y supresión formatos.
PR-0706 Gestión y planificación académica	Rev. 02 Actualización de codificaciones de los FC y PR asociados (varios apartados).
PR-0801 Admisión y matriculación de alumnos en la titulación de Grado	Rev. 03 Actualización documentación para formalización de matrícula (apartado 5.4.3).
PR-0803 Reconocimiento y transferencia de créditos	Rev. 04 Actualización del procedimiento por de la entrada en vigor del Reglamento de Reconocimiento y Transferencia de Créditos UNIZAR DE 14 Nov 2023, del Procedimiento UNIZAR Q413 de mayo 2024 y del Grado en Estudios para la Defensa y Seguridad (varios apartados).
PR-0901 Selección y contratación del profesorado	Rev. 02 Modificaciones derivadas de la implantación de la LOSU en todos los apartados. Actualización de codificaciones de los FC.

FC-0402-02

42

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 42 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	



5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19>

PR-1002 Identificación de líneas de investigación	Rev. 02 Actualización de codificaciones de documentos asociados. Incorporación de nueva información (apartado 5.5.).
PR-1101 Creación y gestión de grupos de investigación	Rev. 02 Actualización con base en la publicación de la Instrucción 14/2024, de 20 de mayo, de la Subsecretaría de Defensa, por la que se aprueban las Normas de constitución y funcionamiento de los grupos de investigación en los Centros Universitarios de la Defensa.
PR-1201 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales	Rev. 03 Actualización de procedimientos UNIZAR (apartado 3). Actualización de tabla de agentes de calidad (apartado 5.3). Sustitución de PAS por PTGAS (apartado 5.4). Incorporación de Erasmus Survey (apartado 5.5.2). Actualización calendario de reuniones de delegados (apartado 5.5.3). Sustitución de Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias por Registro de mejoras (varios apartados). Sustitución de Informe de evaluación de la calidad y resultados de aprendizaje por Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) (varios apartados). Referencia a acreditación institucional (apartado 5.8.2). Rev. 02 Ampliación de información sobre los órganos de calidad del centro y sus funciones (apartado 5.3). Inclusión de los informes de evaluación externa (apartado 5.5).
PR-1203 Análisis de la inserción laboral de los egresados	Rev. 02 Incorporación de información sobre el contexto específico del CUD (apartado 2.1). Eliminación del uso de la base de datos del Ministerio de Defensa (apartado 5.2). Eliminación de la encuesta de análisis de inserción laboral propia del CUD (apartado 5). Referencia a los informes de inserción laboral de la UNIZAR (apartado 5.3) y ACPUA (apartado 5.4). Actualización de responsabilidades (apartado 6). Eliminación de formatos propios del CUD (apartado 7).
PR-1206 Gestión y análisis de indicadores	Rev. 01 Actualización de documentación interna (apartado 3). Inclusión de referencia a los Informes de evaluación de la calidad (apartado 5.4). Ampliación de información incluida en el Cuadro de indicadores (apartado 5.6.1).
PR-1207 Evaluación y mejora del desempeño docente	Rev. 04 Se incluye una nota aclaratoria con decisión tomada por la Comisión de Calidad sobre las encuestas que serán tenidas en cuenta en la evaluación del desempeño docente (apartado 5.4.1).
PR-1601 Gestión de la biblioteca	Rev. 04 Reducción de personal (apartado 5.3). Ajuste del horario de atención al público (apartado 5.4). Actualización de datos de fondos, servicios y uso de la biblioteca (apartado 5).
PR-1701 Gestión de los recursos humanos	Rev. 01 Actualización de documentación externa (apartado 3.1). Actualización de Desarrollo (apartado 5). Sustitución de PAS por PTGAS (varios apartados).
PR-1702 Formación del personal	Rev. 03 Cambio de denominación del procedimiento. Actualización de normativa (apartado 3). Inclusión de programa CIFICE (apartado 5). Cambio de denominación PTGAS (varios apartados). Actualización de normativa específica PTGAS (apartado 5). Ampliación de evaluación y mejora (apartado 5.5).

15.2. Nuevos procedimientos

Durante 2024 no se han incorporado nuevos procedimientos al Sistema de Garantía de Calidad.

15.3. Revisión del Manual de Calidad

Se han implantado las siguientes modificaciones en el Manual de Calidad en 2024. La versión vigente (v3.1) ha sido aprobada por la Comisión de Calidad el 10/12/2024.

- Ampliación y actualización de normativa aplicable (apartado 2).
- Referencia a la obtención de la Acreditación Institucional (apartado 3.1 y 11.2).
- 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 oferta académica (apartado 3.4).
- Actualización de Misión del centro (apartado 4.1).
- Corrección de error en tabla de vías de participación de grupos de interés (apartado 8.2).

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 43 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

- Nuevo apartado sobre el Programa PACE (apartado 11).
- Obtención y vigencia de certificación PACE (apartado 11.1).
- Incorporación de revisión periódica obligada de procedimientos (apartado 12.4).
- Actualización de PC-11 (apartado 14).
- Actualización de PC-14 (apartado 14).
- Incorporación de los órganos de calidad como participantes en las fichas de proceso (apartado 15).
- Actualización de descripción de auditoría Interna (apartado 17.1).
- Eliminación de información sobre auditoría interna de la Universidad de Zaragoza (apartado (17.2)).

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

MODIFICACIÓN PROPUESTA	JUSTIFICACIÓN
Cerrar todas las recomendaciones planteadas por el Informe de certificación PACE-SGIC emitido por la ACPUA.	El informe se emitió en marzo de 2024 por lo que se considera todas las recomendaciones deberían cerrarse antes de marzo de 2025.
Mejorar la tasa de participación del PTGAS en la encuesta de satisfacción con el centro.	En los últimos seis años no se ha superado una tasa de participación de 40% en la encuesta.
Elaborar y difundir directrices institucionales básicas para fomentar la sostenibilidad y gestión ambiental en las actividades de las áreas operativas del CUD.	No existen directrices institucionales actualmente. Los centros universitarios tienen la obligación de afrontar la sostenibilidad dentro de sus operaciones, además de sus enseñanzas.
Crear un Cuadro de Mando para la recogida y análisis de los indicadores clave del CUD.	No se dispone de un Cuadro de Indicadores reducido, sólo el Cuadro de Indicadores general del centro.
Fomentar el uso del Buzón de Sugerencias por parte de los grupos de interés para trasladar incidencias y sugerencias.	Desde su implantación el Buzón de Sugerencias ha tenido un uso muy limitado por parte de los grupos de interés.
Revisar y actualizar el Mapa de Procesos para reflejar la realidad del centro y la distribución de las actividades principales.	Algunos procesos han quedado desfasados mientras otros pueden irse dentro del marco de procesos más amplios.
Incorporación de revisión periódica de Instrucciones Técnicas y Documentos Informativos que no han sido revisados en los últimos dos años.	Algunos documentos del Sistema se encuentran desfasados por haber sido revisados y actualizados en un periodo excesivamente largo.
Garantizar la recogida y análisis de los indicadores del área de Investigación-OPID en plazo y forma.	A la hora de elaborar este Informe de Revisión los indicadores del área no están disponibles por lo que no se ha llevado a cabo la revisión de su adecuación como indicadores útiles, fieles y fáciles de calcular.
Replantear forma de medir eficacia de gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias en el Registro de Mejoras	El indicador actual IN-0407 % reclamaciones, incidencias y sugerencias cerradas (Grado) no refleja el periodo temporal de gestión, los asuntos incorporados al final del año no se gestionan antes del cierre del ejercicio. Sería mejor medir tiempo de gestión de cada asunto (días abierto).
Valorar la incorporación de acciones específicas para garantizar la sostenibilidad ambiental del centro, contando con la participación de los grupos de interés.	Actualmente no se lleva a cabo ninguna acción específica en este sentido. El proceso ACPUA para la renovación de la acreditación institucional identifica la necesidad de fomentar la sostenibilidad de los centros.
Poner en marcha el Cuadro de Indicadores ampliado con datos desagregados por nivel y titulación.	Disponer de datos desagregados por cada titulación impartida dentro de cada nivel de Grado y Máster Universitario.
Incorporar al Registro de Mejoras los asuntos recogidos por los Coordinadores de Titulación mediante los grupos de mensajería activos con los representantes del alumnado.	Garantizar un seguimiento adecuado de los asuntos recogidos por esta vía de participación complementaria más informal.
Unificar los criterios para la publicación de los CVs del profesorado, tanto de Grado como de Máster Universitario.	En el caso de los estudios de Grado existen una relación de profesores pero no hay una relación de asignaturas con sus profesores. En el caso de los programas de Máster Universitario, faltan algunos profesores.

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 44 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	



5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19>



Informe de revisión del Sistema de Garantía de Calidad 2024

16. OBJETIVOS DE CALIDAD 2025

Nº	SUBPROCESO	OBJETIVO	ANTECEDENTES	DESARROLLO	RESULTADO PREVISTO
1	PC-04 Gestión de la calidad	Mejorar la tasa de participación del PTGAS en la encuesta de satisfacción con el centro.	En los últimos seis años no se ha superado una tasa de participación de 40% en la encuesta.	Responsable: Gerencia Recursos necesarios: Vías de comunicación interna Plazo: julio 2025	Indicador: Tasa de participación en la encuesta de satisfacción del PTGAS con el centro. Resultado previsto: 50,0%
2	PC-04 Gestión de la calidad	Fomentar el uso del Buzón de Sugerencias por parte de los grupos de interés para trasladar incidencias y sugerencias.	Desde su implantación el Buzón de Sugerencias ha tenido un uso muy limitado por parte de los grupos de interés.	Responsable: Subdirectora Calidad Recursos necesarios: Vías de comunicación interna habituales Plazo: diciembre 2025	Indicador: Número de asuntos gestionados mediante el Buzón de Sugerencias Resultado previsto: 5
3	PC-04 Gestión de la calidad	Actualizar el Mapa de Procesos para reflejar la realidad del centro y la distribución de las actividades principales.	Algunos procesos han quedado desfasados mientras otros pueden unirse dentro del marco de procesos más amplios.	Responsable: Calidad Recursos necesarios: Ningún recurso adicional Plazo: diciembre 2025	Indicador: Nuevo Mapa de Procesos aprobado por la Comisión de Calidad Resultado previsto: Si
4	PC-05 Comunicación externa	Unificar los criterios para la publicación de los CVs del profesorado, tanto de Grado como de Máster Universitario.	En Grado no hay un formato homogéneo de presentación de información (no todos los profesores utilizan el formato estándar de UNIZAR) y en el caso del Máster queda pendiente incorporar a los profesores que no pertenecen directamente al CUD.	Responsable: Subdirección Coordinadores de titulación Recursos necesarios: Ningún recurso adicional Plazo: octubre 2025	Indicador: % de profesores presentes en página web con información en formato común. Resultado previsto: 90%
5	PC-07 Gestión de las enseñanzas	Configurar itinerarios internacionales vinculados al programa Erasmus+ para el alumnado de los programas de Máster Universitario, sobre todo el Máster AEL	En estos momentos los alumnos de Máster no disponen de oportunidades para realizar estancias internacionales dentro del marco de Erasmus+.	Responsable: Mobility Office Coordinación Máster AEL Recursos necesarios: Ningún recurso adicional Plazo: octubre 2025	Indicador: Número de itinerarios o actividades internacionales configuradas para el alumnado de Máster Universitario. Resultado previsto: 2

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 45 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	



5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19>



Informe de revisión del Sistema de Garantía de Calidad 2024

6	PC-08 Gestión del alumnado	Implantar los procesos de matriculación de alumnos de movilidad internacional de acuerdo con los procesos establecidos UNIZAR para su alumnado.	Actualmente se reflejan las calificaciones del alumnado outgoing como reconocimientos en vez de movidades Erasmus. Asimismo, el CUD no ha acogido hasta ahora alumnos incoming dentro del programa Erasmus por lo que no ha sido necesaria abrir el proceso de matriculación de UNIZAR.	Responsable: Secretaría Académica/Mobility Office Recursos necesarios: Plazo: diciembre 2025	Indicador: Proceso implantado para movidades de 2026-2027 Resultado previsto: Si
7	PC-08 Gestión del alumnado	Realizar tareas de orientación académica previa a los exámenes de segunda convocatoria.	Puesto que la segunda convocatoria ha pasado de agosto a julio, sería conveniente que los orientadores realizaran algunas sesiones individuales de orientación académica con los estudiantes que tienen más asignaturas pendientes. Así, se les podría ayudar a mejorar su organización temporal para la preparación de estos exámenes.	Responsable: Coordinador POU Recursos necesarios: Ningún recurso adicional Plazo: julio 2025	Indicador: Sesiones de orientación realizadas antes de la segunda convocatoria Resultado previsto: Si
8	PC-09 Gestión del profesorado	Aumentar el porcentaje de docencia impartida por contratados doctores/profesores permanentes laborales en los programas de Grado.	El porcentaje de docencia impartida por contratados doctores/profesores permanentes laborales puede aumentar con las OEP anuales.	Responsable: Subdirección Recursos necesarios: Recursos necesarios para abrir y gestionar convocatorias para la contratación de profesorado. Plazo: octubre 2025	Indicador: % de docencia impartida por Contratado Doctor / Ayudante Doctor Resultado previsto: 50%
9	PC-12 Resultados, evaluación y mejora	Crear un Cuadro de Mando para la recogida y análisis de los indicadores clave del CUD.	No se dispone de un Cuadro de Indicadores reducido, sólo el Cuadro de Indicadores general del centro.	Responsable: Calidad Recursos necesarios: Plazo: diciembre 2025	Indicador: Cuadro de Mando disponible Resultado previsto: Si
10	PC-12 Resultados, evaluación y mejora	Garantizar la recogida y análisis de los indicadores del área de Investigación-OPID en plazo y forma.	No se recogen adecuadamente los indicadores de la actividad investigadora del centro. Queda pendiente revisar la adecuación del conjunto de indicadores definidos actualmente.	Responsable: Coordinador Investigación-OPID Recursos necesarios: Ningún recurso adicional Plazo: diciembre 2025	Indicador: Conjunto de indicadores de Investigación-OPID revisado Resultado previsto: Si Indicador: % de indicadores de Investigación-OPID recogidos en plazo y forma Resultado previsto: 100%

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 46 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	



5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19>



Informe de revisión del Sistema de Garantía de Calidad 2024

11	PC-12 Resultados, evaluación y mejora	Poner en marcha indicadores desagregados por titulación dentro de los niveles de Grado y Máster Universitario.	Con la implantación de las nuevas titulaciones de Grado y Máster Universitario, es necesario ampliar el Cuadro de Indicadores para recoger de datos de las distintas titulaciones impartidas dentro de cada nivel.	<p>Responsable: Calidad</p> <p>Recursos necesarios: Ningún recurso adicional</p> <p>Plazo: diciembre 2025</p>	<p>Indicador: % de indicadores desagregados recogidos</p> <p>Resultado previsto: 100%</p>
12	PC-12 Resultados, evaluación y mejora	Gestionar y cerrar todas las recomendaciones planteadas por el Informe de certificación PACE-SGIC emitido por la ACPUA.	El informe incluye un número importante de recomendaciones, tanto principales como complementarias, que requieren una gestión adecuada en un tiempo razonable (un año después de recibir el informe).	<p>Responsable: Calidad</p> <p>Recursos necesarios: Ningún recurso adicional</p> <p>Plazo: marzo 2025</p>	<p>Indicador: % de recomendaciones gestionadas y cerradas</p> <p>Resultado previsto: 100%</p>
13	PC-14 Recursos e instalaciones	Elaborar y difundir directrices institucionales básicas para fomentar la sostenibilidad y gestión ambiental en las actividades de las áreas operativas del CUD.	No existen directrices institucionales actualmente. Los centros universitarios tienen la obligación de afrontar la sostenibilidad dentro de sus operaciones, además de sus enseñanzas.	<p>Responsable: Gerencia</p> <p>Recursos necesarios:</p> <p>Plazo: diciembre 2025</p>	<p>Indicador: Directrices institucionales de sostenibilidad y gestión ambiental elaboradas y difundidas.</p> <p>Resultado previsto: SI</p>
14	PC-14 Recursos e instalaciones	Implicar al personal y alumnado en la generación de iniciativas para la implantación de buenas prácticas ambientales en el centro.	Aunque se trabajan los ODS dentro de las asignaturas de Grado, no se han dado pasos en cuanto a la sostenibilidad operativa del CUD.	<p>Responsable: Gerencia</p> <p>Recursos necesarios: Vías de comunicación interna Premio(s) para mejor(es) iniciativa(s)</p> <p>Plazo: diciembre 2025</p>	<p>Indicador: Nº de iniciativas recogidas del alumnado y personal.</p> <p>Resultado previsto: 10</p>

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 47 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	

APROBACIÓN INFORME DE REVISIÓN

INFORME	APROBADO POR	FECHA
Informe de revisión del Sistema de Garantía de Calidad 2024	Comisión de Calidad	18/02/2025
Informe de revisión del Sistema de Garantía de Calidad 2023	Comisión de Calidad	16/01/2024
Informe de revisión del Sistema de Garantía de Calidad 2022	Equipo Directivo	13/12/2022
Informe de revisión del Sistema de Garantía de Calidad 2020-2021	Equipo Directivo	16/11/2021



5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19>

CSV: 5b5f61adfd6e5d1f8e1a603616060a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 48 / 48	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	09/04/2025 07:47:00	