

INFORME FINAL DE LA SUBCOMISIÓN DE EVALUACIÓN DE CENTROS (SEC) DE LA ACPUA SOBRE LA EVALUACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD.

PROGRAMA PACE-SIGC DE LA ACPUA

UNIVERSIDAD: Universidad de Zaragoza

CENTRO: Centro Universitario de la Defensa

CÓDIGO RUCT: 50012050

FECHA VISITA: 28 de febrero de 2024

El 19 de octubre de 2023 la Universidad de Zaragoza presentó la solicitud de evaluación para la certificación de la implantación del Sistema Interno de Garantía de Calidad del Centro Universitario de la Defensa (en adelante CUD).

El 15 de diciembre de 2023, la ACPUA envió a la Universidad de Zaragoza la propuesta de panel de evaluación que no fue objeto de recusación, siendo nombrado por la Directora de la ACPUA vía resolución el 18 de diciembre de 2023.

Este panel evaluador conjuntamente con la Agencia acordó las fechas y la agenda de la visita con el centro. En el diseño de la misma se tuvieron en cuenta los grupos de interés con los que el panel quería entrevistarse.

La visita se celebró de forma virtual el día 28 de febrero según lo previsto.

El panel de evaluadores expertos mantuvo durante su visita una serie de entrevistas con responsables, profesores, estudiantes y otros grupos de interés del centro emitiendo su informe de visita que fue considerado por la Subcomisión de Evaluación de Centros (SEC) de la ACPUA en sesión de 20 de marzo de 2024. La SEC ha estudiado la documentación presentada por el CUD para la certificación de la implantación de su Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) conforme al programa PACE- SIGC, así como el informe realizado por el panel de visita incorporando sugerencias de áreas de mejora.

La propuesta fue remitida al centro con fecha 26 de marzo de 2024, abriéndose un plazo de 20 días para que el centro pudiera realizar alegaciones. El día 2 de abril de 2024, el Centro Universitario de la Defensa envía un mail a la ACPUA haciendo llegar propuestas de correcciones/aclaraciones al informe, explicando que no envían alegaciones al mismo. El día 8 de abril de 2024, ACPUA envía de nuevo el informe firmado por el Presidente explicando que ha realizado las correcciones propuestas y realizando las aclaraciones que el CUD precisa.

Con fecha 18 de abril de 2024, el CUD manifiesta su conformidad con el Informe enviado y reitera que no enviará alegaciones.

Finalmente, la SEC, en su reunión del día 14 de mayo de 2024, emite el presente informe final:

FAVORABLE

ANÁLISIS DE LAS EVIDENCIAS DE LOS CRITERIOS Y DIRECTRICES

DIMENSIÓN 1: POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.

CRITERIO 1.1: ESTABLECIMIENTO DE UNA CULTURA DE CALIDAD.

El centro define actuaciones, que revisa periódicamente, para desarrollar una cultura de calidad implicando a los diferentes grupos de interés. Estarán basadas en su política de calidad y en los objetivos estratégicos de la universidad.

Valoración del cumplimiento del criterio:

COMPLETAMENTE IMPLANTADO

El equipo de gobierno del centro y de la propia universidad apoya y dota de recursos al proceso de implantación del SIGC, los procesos y actuaciones del centro son un reflejo de su cultura de la calidad, que hace del SIGC una estrategia de mejora continua de la oferta formativa del centro, de la calidad de las enseñanzas impartidas y del proceso de enseñanza-aprendizaje centrado en el estudiante.

El Centro Universitario de la Defensa (CUD) comienza en el curso 21/22 a diseñar e implantar su propio Sistema Interno de Garantía de Calidad de acuerdo a la legislación vigente en materia de ordenación universitaria, alumbrados por los requisitos del Programa PACE de la ACPUA y de acuerdo a las directrices de la Universidad de Zaragoza. A diferencia de los Centros Propios de la Universidad de Zaragoza, que adoptan los procedimientos transversales de la Universidad añadiendo otros propios, el CUD, como centro adscrito y dadas sus características de gobernanza, ha desarrollado un SIGC más completo y autónomo, contando con procedimientos propios prácticamente para todas sus actividades.

El compromiso del equipo de gobierno del Centro con la calidad y su mejora se manifiesta especialmente a través de los procesos y procedimientos relacionados respectivamente con la planificación estratégica (proceso PC-01) y la gestión de la calidad (proceso PC-04). Destaca la elaboración de un plan de acción plurianual (procedimiento PR-0101) y una política y objetivos de calidad (procedimiento PR-0402) y unos objetivos específicos y planes de acción (procedimiento PR-0403) que ponen de manifiesto que la evaluación y mejora de la calidad se ha convertido en una prioridad fundamental a la hora de determinar el rumbo futuro del CUD.

Esta dinámica de mejora continua implica sistematizar otros procedimientos estratégicos, clave y de apoyo vinculados a la implantación y funcionamiento de las titulaciones ofertadas. En todos ellos quedan definidas las responsabilidades y, específicamente el papel del equipo de gobierno del centro. Además, el manual de calidad asigna a los distintos miembros del

equipo de gobierno del centro como propietarios de los distintos procesos, evidenciando el reparto de responsabilidades.

La figura de responsable de calidad del CUD recae directamente sobre la subdirectora del centro. Además, el centro cuenta con una Comisión de Calidad del CUD-AGM, en la que tiene representación el equipo directivo, los coordinadores de la titulaciones y máster, un representante del estudiantado, un representante del personal de administración y servicios y dos profesionales externos. Así como, con un Comité de Garantía de la Calidad, compuesto por la responsable de calidad, un representante de la Unidad de calidad de la Universidad de Zaragoza, un responsable de área de evaluación y calidad del CUD y un representante de la unidad de evaluación y calidad de la enseñanza militar. La composición de ambas comisiones está disponible en la página web del centro. Por otra parte, el centro ha considerado la implantación del SIGC como un objetivo estratégico (OG.06), el cual despliega en sus planes anuales 2022 y 2023.

El equipo de gobierno de la Universidad de Zaragoza se aprecia comprometido con la implantación del SIGC no sólo a través de su participación en los órganos generales de gobierno del CUD (el Rector forma parte del patronato y existe un Delegado que participa en la Junta del Centro), sino también a través la participación en órganos específicamente creados para supervisar la calidad de las enseñanzas (una persona representante de la unidad de calidad de la Universidad de Zaragoza participa en el Comité de Garantía de Calidad que establece el convenio de adscripción).

Si bien algunos procesos han sido diseñados recientemente y no se ha generado todavía un extenso historial documental (como se recoge en el último informe de revisión del sistema se incorporaron 9 procedimientos en el año 2023), se aprecia que el compromiso con la calidad va más allá del diseño del SIGC y se traduce en un grado de implantación razonable del mismo, lo que ha implicado desplegar una serie de esfuerzos y recursos. Al margen del tiempo y los esfuerzos dedicados, la dotación de recursos al proceso de implantación del SIGC se evidencia a través de la contratación específica de un experto que asiste a la Subdirección del Centro, que es quién asume la coordinación de calidad.

El equipo de gobierno del centro revisa la implantación del SIGC para reflexionar sobre el funcionamiento del sistema, si es adecuado y si se alcanzan los objetivos planificados.

La Comisión de Calidad es la encargada de velar por la correcta implantación del SIGC, así como de revisar los procedimientos y establecer mecanismos de mejora. En dicha Comisión participan todos los grupos de interés y, en particular, es liderada por representantes del equipo directivo del Centro, que se responsabilizan de forma activa de la gestión y control de los distintos procesos incluidos en el SIGC, así como de proponer acciones correctivas y de mejora cuando se considera necesario, elevando estas propuestas a la Comisión de Calidad.

El SIGC incluye un procedimiento estratégico (PR-0404) para su revisión. Dicho procedimiento establece la realización de un informe de revisión anual redactado conforme a una estructura que se define en el formulario FC-0402 (Informe de revisión del SIGC).

Se constata la existencia de tres informes correspondientes a 2021, 2022 y 2023. El informe más reciente se ajusta a lo contemplado en la versión actual del proceso PR-0404. Se revisa el plan de acción anual, el plan de acción plurianual, los indicadores de los procesos, la política

de calidad, los resultados de las auditorías y proceso de evaluación internos o externos realizados, la participación y satisfacción de los grupos de interés, la información pública o las modificaciones realizadas en el sistema concluyendo en una propuesta de objetivos de calidad para el año siguiente.

Cabe señalar que el informe se limita a describir las modificaciones introducidas en los procesos y procedimientos y a analizar los indicadores/resultados de los mismos. El análisis del diseño, la conveniencia o la implantación de los mismos y, por lo tanto, la identificación de los cambios necesarios se hace previamente mediante las auditorías internas que se contemplan en el procedimiento estratégico PR-0405 (Realización de auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad).

Los diferentes grupos de interés, incluidos los estudiantes, están involucrados en la implantación del SIGC, en su mantenimiento, revisión y mejora. La estructura definida del SIGC y su implantación es coherente con la estructura del centro. La organización académica y administrativa del centro se apoya en el SIGC implantado en sus actividades.

El manual de calidad contempla un apartado para describir los grupos de interés y las vías de participación que pueden utilizar. Los principales grupos de interés internos (PDI, PTGAS y Estudiantes) están implicados a través de su participación en la junta de centro, la Comisión de Calidad o las comisiones de garantía de calidad de cada titulación. A través de la Comisión de Calidad del Centro, por ejemplo, participan en la revisión y aprobación del informe de revisión del SIGC o de la política de calidad. Además, pueden influir a través de las encuestas de satisfacción o el sistema de quejas y reclamaciones.

Los grupos de interés externos también tienen vías de participación. Destaca la participación en la Comisión de Calidad del Centro de un profesional externo representante de la Academia General Militar y de un experto externo en materia de calidad en la educación superior.

En el apartado 9 del Informe de revisión del sistema se incluye el detalle de la participación de los grupos de interés en el sistema de garantía de la calidad. En el apartado 5 Reclamaciones, incidencias y sugerencias, se hace un análisis detallado de los asuntos recogidos al respecto de los grupos de interés, analizando las fuentes de información, las categorías y explícitamente las reclamaciones.

La política de calidad y los objetivos estratégicos del centro son públicos, marcan las prioridades de mejora continua, están elaboradas con la participación de los diferentes grupos de interés, y se revisan periódicamente para atender las necesidades detectadas dentro y fuera del centro.

El SIGC incluye un procedimiento estratégico (PR-0402) para la elaboración, difusión y revisión de la política y los objetivos de calidad. Se constata que la política de calidad, de fecha 8 de julio de 2021, se hace pública en la web y ha sido revisada y aprobada sin modificaciones por la Comisión de Calidad en los informes de revisión del sistema realizados en el 2022 y el 2023. En particular, en el apartado 6 del informe de revisión 2023 se aprecia que la política de calidad ha sido revisada por la Comisión de Calidad en reunión ordinaria del 03/10/2023, considerándose que mantiene su relevancia y no se propone ninguna modificación. Se evidencia, por lo tanto, un análisis y una revisión anual de la política de calidad.

Conforme se recoge en el procedimiento, los principales grupos de interés han tenido la posibilidad de participar en su elaboración y revisión a través de la Comisión de Calidad del Centro.

El centro analiza la consecución de sus objetivos estratégicos a través de la implantación del SIGC y define acciones de mejora si fuera necesario.

Los objetivos estratégicos del CUD se definen cada tres años en el Plan de actuación plurianual de carácter estratégico, y las acciones correspondientes se ejecutan anualmente mediante el Plan anual, siguiendo las pautas establecidas por el PR-0101 (Elaboración, seguimiento y revisión del plan de actuación plurianual) y el PR-0403 (Elaboración, seguimiento y revisión de objetivos y planes de acción). El equipo directivo hace una revisión intermedia y una revisión final de este plan anual en la que, además de comprobar el cumplimiento de los objetivos específicos, se revisan los indicadores de los objetivos generales. Esta revisión condiciona el siguiente plan anual.

Además, en el informe anual de revisión del SIGC se incorpora la revisión del plan anual del centro y del plan plurianual, evidenciando que tanto los objetivos de calidad como el funcionamiento del SIGC está supeditado a dichos objetivos. Los resultados de estas revisiones están disponibles en la página web del centro.

El centro contempla el desarrollo de revisiones o auditorías internas periódicas, con el objetivo de determinar si el SIGC está implantado adecuadamente y se mantiene de manera eficaz y eficiente.

El SIGC del CUD es objeto de seguimiento anual por parte de la Comisión de Calidad y, de hecho, se constata la existencia de dos protocolos diseñados directamente para su revisión (PR-0404) y para la realización de auditorías internas (PR-0405). En lo que respecta a las auditorías internas, el procedimiento establece una periodicidad anual, habiéndose constatado la realización de la misma en febrero 2023. Los hallazgos encontrados en la auditoría interna fueron sometidos a revisión en el Informe de revisión del sistema, en su apartado 7, así como el seguimiento de las acciones planteadas para resolver los mismos.

Recomendaciones:

El centro podría incidir en la mejora de los siguientes aspectos del SIGC:

- Revisar el mapa de procesos publicado en la web, que no concuerda exactamente con el vigente (por ejemplo, no aparecen algunos procedimientos)
- 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.
- 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.
- Revisar el formato del informe de revisión del sistema de garantía de calidad para asegurar que se cubren todos los criterios del programa PACE.
- 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.
- 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.

- Valorar la posibilidad de incluir otros grupos de interés (ej. estudiantes, PTGAS) en el Comité de Garantía de Calidad del Centro.
- 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.
- 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-00403, el órgano que la aprueba y su composición.
- 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.
- 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.
- Incluir la fecha de realización en el informe de auditoría interna.
- 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.

DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DEL DISEÑO DE LOS PROGRAMAS.

CRITERIO 2.1: GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.

El centro tiene procedimientos para diseñar, aprobar y acreditar periódicamente sus programas de grado, máster y doctorado, garantizando la participación de los grupos de interés, y en especial, de los estudiantes, lo que le permite mantener y renovar su oferta formativa.

Valoración del cumplimiento del criterio:

COMPLETAMENTE IMPLANTADO

El centro dispone de los procedimientos para diseñar, aprobar, implantar, seguir, acreditar y en su caso extinguir los programas de grado, máster y doctorado atendiendo a las singularidades de cada uno de ellos. En los procedimientos se tiene en cuenta la participación de los grupos de interés.

El centro dispone de una serie de procedimientos fundamentales para gestionar el diseño, modificación, seguimiento, acreditación y cese de las titulaciones ofrecidas. Estos

procedimientos, identificados como PR-0601, PR-0602, PR-1201, PR-1208 y PR-0604, abarcan todos los aspectos relevantes del ciclo de vida de las titulaciones.

La iniciativa de proponer nuevos programas proviene del Ministerio de Defensa, quien presenta la propuesta a la Universidad de Zaragoza (UNIZAR) a través de la Dirección del CUD. Para desarrollar estos programas, se forman grupos de trabajo que incluyen personal del centro y de UNIZAR, junto con profesionales externos, dando lugar a la formación de una comisión encargada de elaborar el plan de estudios, en la que participan todos los grupos de interés.

En lo que respecta al seguimiento, el centro, de acuerdo con las directrices establecidas por UNIZAR, realiza, para cada titulación, informes anuales de evaluación de la calidad y de los resultados de aprendizaje y planes anuales de innovación y mejora. El órgano encargado de realizar este seguimiento es la Comisión de Calidad, encabezada por el equipo de gobierno del centro.

El centro dispone de sistemas de recogida y análisis de la información que alimentan los procesos internos de seguimiento de las titulaciones de grado, máster y doctorado.

El centro ha desarrollado un procedimiento (PR-1201, PR-1202) dedicado al seguimiento, evaluación y mejora de sus programas académicos oficiales, con el propósito de definir los procesos y herramientas aplicables para asegurar la calidad de dichos programas. Este procedimiento se basa en las directrices generales marcadas por UNIZAR, utilizando sus herramientas y fuentes de datos, sin embargo, el centro puede añadir directrices específicas atendiendo a su naturaleza particular.

Destaca también la existencia de un procedimiento independiente para la gestión de quejas, incidencias y sugerencias; lo que evidencia la importancia que el CUD da a la correcta gestión de estas.

Finalmente, según se indica el CUD obtiene información útil de otros procesos ordinarios como pueden ser: gestión de matrículas, movilidad, gestión del título, etc. Por ejemplo: el análisis de la inserción laboral de los egresados (PR-1203), la evaluación y mejora del rendimiento docente (PR-1207) e investigador (PR-1204), y la evaluación de PTGAS (PR-1205), que pueden generar información de interés para el seguimiento de las titulaciones.

Desde la página web se puede acceder a los Informes de evaluación de la calidad (IEC) y Planes de evaluación de innovación y mejora (PAIMs), del Grado en Ingeniería de Organización Industrial (mención defensa) y del Máster Universitario de Dirección y Gestión de Adquisiciones de Sistemas para la Defensa.

El centro asegura que los títulos se desarrollan conforme a los objetivos globales del programa formativo, alineados con la estrategia institucional, y sus resultados de aprendizaje son explícitos.

Para asegurar que los títulos se desarrollan conforme a los objetivos establecidos (recogidos explícita o implícitamente en la memoria de verificación), el Centro aplica el procedimiento PR-0701 (Organización de metodologías de enseñanza aprendizaje y evaluación) por el cual los docentes diseñan y revisan cada materia o asignatura de acuerdo con los compromisos establecidos en la memoria de verificación y la experiencia acumulada.

Además, la responsabilidad de garantizar el cumplimiento del programa formativo y la verificación de los títulos recae en la Comisión de Garantía de Calidad y la Comisión de Evaluación de Calidad. Estas comisiones tienen la tarea de supervisar el cumplimiento de los objetivos establecidos, especialmente en lo que respecta a los resultados de aprendizaje previstos en la memoria verificada de las titulaciones. Esta doble supervisión proporciona garantías adecuadas y suficientes para afirmar la implementación efectiva de los compromisos asumidos en el programa educativo de cada materia. Estos compromisos están detallados en las guías docentes de las asignaturas, las cuales se publican con suficiente antelación a la matriculación en los sitios web de las titulaciones correspondientes. Se entiende, aunque no se afirma, que las guías se confeccionan siguiendo el procedimiento Q-316, el cual establece una estructura básica y común para estos documentos, entre los que se encuentran especificados los resultados de aprendizaje esperados.

El equipo de gobierno del centro revisa y aprueba informes internos de seguimiento de sus programas formativos y, en su caso, planes de mejora que desarrolla estructuradamente pudiendo proponer acciones de mejora transversales del centro.

Anualmente, el equipo de gobierno confecciona dos documentos para el seguimiento de cada titulación, el Informe de Evaluación de la Calidad y Resultados de Aprendizaje y el Plan de Innovación y Mejora. Este proceso se lleva a cabo conforme al Procedimiento de Gestión del Seguimiento (PR-1201), el cual se alinea con las prácticas habituales establecidas por la Universidad de Zaragoza, en particular los procedimientos transversales Q-212 y Q-214 (Planes anuales de innovación y mejora).

Además, hay que mantener presente que el equipo de gobierno dirige las comisiones de calidad, las cuales como se ha mencionado en numerosas ocasiones a lo largo del informe son las encargadas de supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad.

Los títulos han evolucionado a partir de los informes de evaluación externa, adoptando las medidas que necesariamente debían atenderse y teniendo en cuenta las recomendaciones recibidas.

Los títulos evolucionan siguiendo lo establecido en los documentos mencionados en el apartado anterior. Estos informes recogen las conclusiones, recomendaciones y obligaciones procedentes de las evaluaciones externas a las que se somete cada cierto tiempo a las titulaciones, aunque no es una obligación.

Recomendaciones:

El centro podría incidir en la mejora de los siguientes aspectos del SIGC:

- 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.
- 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.

- 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.
- 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).
- Especificar de manera clara cómo se utilizan los informes de evaluación externa de las titulaciones en la elaboración de los IEC y PAIM.

DIMENSIÓN 3: IMPARTICIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.

CRITERIO 3.1: ORIENTACIÓN DE SUS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES.

El centro tiene definidos procedimientos que promueven el aprendizaje centrado en el estudiante. Dichos procedimientos deben atender a la diversidad de los perfiles de ingreso y apoyarse en la utilización de modalidades y metodologías de enseñanza, de planes de acción tutorial, de sistemas de evaluación y de otros recursos que favorezcan que los estudiantes alcancen los resultados de aprendizaje acordes con los esperados en el título.

Valoración del cumplimiento del criterio:

COMPLETAMENTE IMPLANTADO

El centro incluye en su política de calidad el compromiso con la orientación de sus enseñanzas a los estudiantes.

A pesar de que la documentación no aportaba información clara sobre este asunto y se limitaba a la siguiente frase “Se apuesta por una estrategia de enseñanza y aprendizaje práctica y pertinente, centrada en las necesidades del alumnado y en las exigencias de su futura carrera militar. A tal fin, se implantarán procesos para la evaluación y mejora del profesorado, del personal de apoyo y de los recursos materiales empleados en la enseñanza, siempre desde el marco de la mejora continua y el compromiso con la excelencia”, tras la visita se ha constatado que todas las enseñanzas se orientan a los estudiantes contando con diferentes niveles de orientación.

En primer lugar, los estudiantes cuentan con un orientador académico que les orienta en todo aquello que académicamente necesiten, reuniéndose de manera periódica con los diferentes grupos de docencia para aconsejarles y recabar información sobre la evolución de estos. Estas reuniones en principio se realizan de manera grupal, pero, cualquier estudiante puede solicitar una reunión personalizada.

En segundo lugar, los estudiantes cuentan con un tutor de prácticas (militar) que se encarga de la gestión y organización de las mismas (las titulaciones disponen de una serie de créditos de prácticas que se realizan en las unidades del Ejército de Tierra). Finalmente, los estudiantes disponen de un orientador militar que les orienta en todos los temas de índole

más militar, así como de la vida en general (recordemos que los estudiantes se encuentran en régimen de internado).

Añadir, que, durante la visita, en todo momento, ha quedado patente la buena comunicación existente entre el orientador académico y el orientador militar, realizando reuniones periódicas para compartir información y organizar el recorrido del estudiante.

El centro dispone de procedimientos para promover el aprendizaje centrado en el estudiante. En dichos procedimientos se establece la participación de los estudiantes de forma sistemática. Al menos, el centro contará con los procedimientos relativos a:

- *definición de perfiles de ingreso /egreso*
- *admisión y matriculación*
- *alegaciones, reclamaciones y sugerencias*
- *apoyo y orientación*
- *enseñanza y evaluación*
- *prácticas externas y movilidad*
- *orientación profesional*

Se ha proporcionado una descripción detallada de los procedimientos y procesos clave que el Centro utiliza para promover el aprendizaje centrado en el estudiante.

- Para la definición de perfiles de ingreso y egreso, se sigue el procedimiento PR-0603.
- Para la admisión y matriculación de los estudiantes de grado y máster se siguen los procedimientos PR-0801 y PR-0802.
- Para la gestión de alegaciones, reclamaciones y sugerencias se sigue el procedimiento PR-0406.
- Para el apoyo y orientación a los estudiantes se sigue el procedimiento PR-0804.
- Para la evaluación se siguen los procedimientos PR-0701 y PR-0706.
- Para las prácticas externas se sigue el procedimiento PR-0703 (destacar que no existe la posibilidad de realizar las prácticas en entornos civiles, según la titulación podría resultar interesante, en el caso de las prácticas militares se evalúa mediante una rúbrica diseñada a tal efecto).
- Para la movilidad internacional se sigue el procedimiento PR-070 (destacar que el contenido del acta de una de las reuniones de delegados recoge que el centro está ampliando la oferta de plazas de movilidad).
- Para la orientación profesional no se han podido identificar procedimientos.

El centro dispone de un sistema que permite obtener, valorar y contrastar información relativa al desarrollo de dichos procedimientos.

Todos los procedimientos enumerados cuentan con indicadores que permiten analizar su desarrollo y obtener una valoración. Este proceso de valoración, como ya se ha mencionado anteriormente en este informe, se realiza de forma sistemática por la dirección del centro mediante la elaboración del informe anual de evaluación de la calidad y resultados de aprendizaje (IACREA) que recoge de la información generada por cada uno de los procedimientos relacionados con la gestión académica y el aprendizaje. Esto implica un análisis anual detallado de datos relacionados con el perfil de ingreso y egreso de los estudiantes, los resultados de aprendizaje obtenidos, la movilidad estudiantil y las experiencias en prácticas externas.

El centro analiza la información y propone mejoras en los procedimientos anteriores.

El análisis de la información generada por los procedimientos se realiza en el informe anual de evaluación de la calidad y resultados de aprendizaje (IACREA) de cada título. Dicho informe da lugar a una Plan anual de Innovación y Mejora (PAIM) en el que se definen las acciones de mejora necesarias para abordar las deficiencias o problemas detectados. La revisión realizada en estos PAIMs permite verificar que se proponen mejoras en los títulos derivados de la información generada por los procedimientos.

La auditoría anual del SIGC, realizada atendiendo al procedimiento PR-0405, y la revisión del SIGC, realizada conforme al procedimiento PR-0404, también implica analizar los procesos relacionados con la gestión de las enseñanzas y el alumnado y, asimismo, permite identificar oportunidades de mejora.

Recomendaciones:

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.

CRITERIO 3.2: GARANTÍA Y MEJORA DE SU PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA.

El centro desarrolla mecanismos que aseguran que tanto el acceso, la gestión, la formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, como la evaluación periódica y sistemática de su actividad docente, se realiza con las debidas garantías permitiéndoles cumplir con sus funciones, respetando siempre su libertad e integridad académica.

Valoración del cumplimiento del criterio:

COMPLETAMENTE IMPLANTADO

El centro contempla en su política de calidad el compromiso con la calidad de su profesorado.

La política de calidad del Centro recoge expresamente el compromiso con la calidad de su profesorado. Se aporta como evidencia suficiente una declaración interna de política de calidad del año 2021 en la que se recoge el compromiso con la excelencia y mejora continua en la enseñanza, investigación y transferencia. Para ello, se compromete a proporcionar los recursos humanos necesarios y a implantar procesos de evaluación y mejora de su profesorado, lo que sin duda evidencia la apuesta por la calidad que hace el Centro.

El centro dispone de procedimientos que aseguran el acceso, la gestión, la formación de su personal académico y de apoyo a la docencia.

El CUD cuenta con el procedimiento PR-1701 (Gestión de los recursos humanos) para organizar la selección, acogida, gestión y evaluación del personal docente e investigador civil, aplicando la normativa general de convocatorias públicas según lo dispuesto en la normativa estatal. La selección de profesorado militar se realiza por libre designación al amparo de la

Orden DEF/426/2017, Régimen del profesorado de los centros docentes militares, donde se regula dicho acceso y se indica que serán la titulación, preparación, experiencia profesional y aptitud pedagógica los factores determinantes para ejercer la función docente en los centros docentes militares.

En términos de asignación y evaluación docente, existe un protocolo (PR-1701) que regula el procedimiento a seguir. Es un protocolo detallado que regula tanto la duración de la jornada laboral, como las actividades de investigación y transferencia. También regula las tareas de gestión.

Por último, existe un procedimiento concreto que establece los mecanismos tanto para la formación como para la actualización del PDI y PAS. Ese protocolo resulta muy completo y abarca desde la detección de necesidades, hasta la propuesta de acciones formativas concretas, incluidas aquellas que sean iniciativa de la Universidad de Zaragoza.

El centro dispone de procedimientos para la evaluación periódica y sistemática de la actividad docente.

Se constata la existencia de un procedimiento (PR-1207) destinado a la evaluación y mejora del desempeño docente, tanto del PDI laboral como del militar. El procedimiento se inspira en DOCENTIA y en otras propuestas de la ANECA, articulándose en tres vertientes: estratégico (mejora de la calidad de la docencia), metodológico (evaluación de la docencia) y de resultados. Los resultados de este procedimiento se utilizan posteriormente como indicadores en el sistema de calidad del Centro. Se considera que el sistema de evaluación de la actividad docente está consolidado y que sus resultados alimentan el sistema interno de garantía de calidad del Centro, permitiendo diseñar acciones de mejora.

El SIGC recoge indicadores que facilitan el análisis del personal académico y de apoyo a la docencia como, por ejemplo:

- porcentaje de créditos impartidos por doctores.
- ratios de sexenios y quinquenios entre el profesorado que imparte el título.
- porcentaje de actividad docente del profesorado que imparte el título que es evaluada anualmente.
- indicadores de resultados de la evaluación del personal docente y de apoyo a la docencia.
- ratios de participación del profesorado y personal de apoyo en acciones de formación y de innovación.

Los indicadores relativos al PDI y PTGAS se recogen de forma sistemática y estos resultados, junto con su análisis, alimentan el SIGC del CUD.

El centro elabora para cada uno de sus títulos con periodicidad anual un informe de evaluación de la calidad y resultados de aprendizaje (IACREA) de acuerdo al procedimiento PR-1201 por el que se gestiona el seguimiento de titulaciones. El modelo de informe se ajusta a lo especificado en el procedimiento transversal de la Universidad de Zaragoza que establece que incluirá apartados dedicados a cada una de directrices utilizadas en el protocolo de renovación de la acreditación, lo que garantiza que haya un apartado dedicado a la evaluación del personal académico y de apoyo a la docencia. Un anexo a este procedimiento transversal recoge el catálogo de indicadores y datos utilizados para realizar este análisis y que incluye: categoría del profesorado que imparte docencia en el título, profesorado en primer curso, número total de sexenios, número de total de quinquenios, horas impartidas, horas profesorado permanente, horas profesorado no permanente, y tabla de evolución PTGAS.

El centro analiza los datos relativos al personal académico y de apoyo a la docencia asegurando que la participación de ambos colectivos en los títulos es suficiente, y disponen de la dedicación para desarrollar sus funciones y atender a los estudiantes.

Los informes anuales de evaluación de la calidad de las titulaciones, están disponibles en la página web de la Universidad de Zaragoza, en los apartados relativos a los títulos impartidos en el Centro Universitario de la Defensa. El histórico de dichos informes está disponible en el repositorio institucional ZAGUAN y alcanza hasta el curso 2010/11, lo que se considera una buena práctica y un ejercicio de transparencia.

Dichos informes anuales contienen un apartado específico acerca del Personal académico y de apoyo a la docencia, con datos e indicadores que permiten analizar si dicho personal es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título, el número de estudiantes y los compromisos de dotación incluidos en la memoria del plan de estudios verificada. Los mencionados indicadores incluyen los siguientes: PDI laboral (categorías, total por categoría, porcentaje, sexenios, quinquenios y horas impartidas), así como datos similares del profesorado militar y el PTGAS de apoyo a la docencia. También, se incluye información sobre la evolución del profesorado y PTGAS en los seis últimos años.

Se constata que los datos anteriormente mencionados son analizados por los responsables del Centro y la Comisión de Garantía de Calidad de cara a elaborar acciones de mejora relacionadas con la necesidad de nuevo profesorado, la mejora de la ratio profesorado/estudiantado o una mejor distribución del encargo docente.

El centro analiza los datos relativos a la cualificación académica, experiencia y calidad docente e investigadora de su profesorado. Como resultado de este análisis, y de los informes de seguimiento de las titulaciones, el centro propone acciones de mejora tales como planes de formación, acciones de innovación, etc...

Como ya se ha comentado, los Informes anuales de evaluación de la calidad de las titulaciones incluyen una serie de indicadores de interés para conocer el nivel de excelencia docente e investigadora del profesorado, por ejemplo, en términos de categoría, quinquenios y sexenios. Así mismo, se han habilitado mecanismos para captación de información actualizada acerca de la actividad del profesorado en relación con su implicación en trabajos TFG y/o TFM, dirección de tesis, creación de material docente y participación en proyectos de innovación. Sin embargo, dichos informes no incorporan una valoración sistemática de las cualificaciones académicas e investigadoras y, tampoco, parece que se analicen sistemáticamente los resultados de la evaluación de la actividad docente.

El CUD ha desarrollado iniciativas formativas a las que el profesorado y el PTGAS pueden sumarse, tales como los citados proyectos de innovación docente y programas formativos dirigidos no solo al PDI sino, también, al colectivo PTGAS. Todo lo anterior está focalizado al aspecto docente y se valora de manera positiva, pero se detectan carencias en cuanto al análisis de la actividad investigadora del profesorado, a la que parece que se le preste una menor atención, sin que consten acciones de seguimiento, conocimiento y difusión de estas actividades, más allá de la enumeración en la página web de un listado de proyectos en los que participa en al CUD, sin entrar en más detalles.

El centro difunde información general sobre su profesorado (perfiles, adecuación, actividad investigadora, participación en acciones de formación, resultados agregados de las evaluaciones...).

En la web del centro, en el apartado dedicado a transparencia, se puede acceder a un listado del personal docente e investigador. Por cada uno se ofrecen algunos datos básicos y enlaces a otras webs personales. Así mismo, es posible acceder de forma laboriosa a estos perfiles a través del buscador de personal docente e investigador de la Universidad de Zaragoza (“SIDERAL”). En esta herramienta consta su categoría profesional, cargos, ORCID, titulaciones académicas y CV docente e investigador, lo que se considera bastante transparente, si bien esta información no está igual de completa para todo el PDI: en algunos casos se ofrece información detallada sobre méritos docentes e investigadores, pero en otros casos la información es escasa y se reduce prácticamente a las asignaturas que imparten, registrando numerosos casos donde no hay información exhaustiva. En el apartado estudios también puede accederse a la guía docente de cada asignatura, en la que aparece profesorado con un enlace a su perfil.

Finalmente, en el apartado de calidad, se publican los informes anuales de evaluación de la calidad de las titulaciones en las que se pueden encontrar los principales indicadores agregados sobre el profesorado.

Recomendaciones:

El centro podría incidir en la mejora de los siguientes aspectos el SIGC:

- 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.
- Estudiar la posibilidad de Incorporar otros indicadores que puedan enriquecer el análisis, tales como: Porcentaje de actividad docente del profesorado que imparte el título que es evaluada anualmente; porcentajes de profesorado en las diferentes categorías de desempeño según la evaluación de su actividad docente; porcentaje de implicación del profesorado en acciones de formación y de innovación; resultados obtenidos en encuestas de satisfacción de los estudiantes relativos al análisis del profesorado.
- Completar el perfil público y CV de todo el profesorado del CUD.
- Incorporar a los informes anuales de evaluación una valoración sistemática de las cualificaciones académicas del profesorado y llevar a cabo un análisis de los resultados de la evaluación de la actividad docente y acciones de seguimiento, valoración y análisis de la actividad investigadora.

CRITERIO 3.3: GARANTÍA Y MEJORA DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.

El centro se ha dotado de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.

Valoración del cumplimiento del criterio:

COMPLETAMENTE IMPLANTADO

El centro dispone de procedimientos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales a través de la evaluación periódica y sistemática de los mismos.

Se constata la existencia de procedimientos para el control y gestión de los servicios y recursos materiales transversales, tal es el caso de los servicios informáticos y los fondos bibliográficos, así como -de forma genérica- las instalaciones disponibles y el material docente y/o de laboratorio.

El seguimiento del estado de dichos servicios incluye un gestor de incidencias online, buena práctica que permite relacionar de forma al usuario (PDI, PTGAS, estudiantes) con los gestores de dichos recursos, facilitando la inmediatez de la adopción de soluciones ante problemas o contingencias.

El SIGC recoge indicadores que facilitan el análisis del funcionamiento de sus servicios y recursos materiales y recoge la opinión de estudiantes, profesores y PAS sobre los mismos.

Se constata la existencia de procedimientos destinados a la obtención periódica de información actualizada acerca de la percepción de los distintos grupos de interés en relación con el funcionamiento de los servicios y recursos materiales, así como del funcionamiento de estos.

Se realizan encuestas periódicas al PDI, PTGAS y estudiantado, donde se les consulta sobre estos aspectos, generando indicadores de satisfacción y utilización, entre otros. Destaca la alta participación del estudiantado en dichas encuestas (80% en el último curso) y del profesorado (60%), lo que permite generar indicadores altamente fiables. La participación del PTGAS en el curso mencionado se reduce al 20%, por lo que resulta recomendable establecer alguna acción de mejora para elevar su participación de cara a la obtención de información fiable.

Sin embargo, aunque en el informe anual de evaluación de la calidad de cada titulación contempla un apartado dedicado a los recursos de aprendizaje, recoge fundamentalmente datos de movilidad y apenas se recoge una valoración de los recursos y servicios vinculados a la titulación.

El centro realiza informes de seguimiento de sus servicios y recursos materiales y establece planes de mejora sobre los mismos en caso necesario.

Aunque se detectan diferentes propuestas de mejora relacionadas con los servicios y recursos materiales que se recogen en los PAIMs, los informes anuales de evaluación de las titulaciones, como se ha comentado en el apartado anterior, apenas hacen alusión a estos aspectos.

Por otra parte, se pueden identificar oportunidades de mejora a través del análisis de los indicadores vinculados a los procesos que realiza en las revisiones del SIGC, pero no parece haber informes sistemáticos de seguimiento sistemáticos y periódicos de los servicios y recursos materiales disponibles.

Recomendaciones:

Incorporar un análisis de los recursos materiales y servicios de apoyo en la evaluación anual de la calidad de cada titulación.

DIMENSIÓN 4: RESULTADOS.

CRITERIO 4.1: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

El centro ha definido procedimientos para la recogida continua, análisis y utilización de los datos de los resultados de las enseñanzas y, entre otros, de los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés, para una posterior toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

Valoración del cumplimiento del criterio:

COMPLETAMENTE IMPLANTADO

El centro dispone de procedimientos y sistemas para la recogida, análisis y utilización de indicadores relativos a los resultados del proceso de aprendizaje, de satisfacción y de inserción laboral. Estos procedimientos aseguran la participación de todos los grupos de interés.

El Centro tiene acceso a los sistemas de gestión de datos de la Universidad de Zaragoza (ATENEA, SeGeDa, DATUZ) para extraer todos los indicadores relacionados con las titulaciones universitarias oficiales impartidas.

En línea con el proceso Q222 de la Universidad de Zaragoza y tal y como se desarrolla en el proceso clave PC-12 del CUD, el Centro recoge y analiza los resultados del aprendizaje, los datos de satisfacción sobre empleabilidad. Como se ilustra en el mapa de procesos, el PC-12 se divide en varios procedimientos:

- PR-1201 Seguimiento, evaluación y mejora de los títulos oficiales
- PR 1202 Gestión, análisis y difusión de los resultados académicos
- PR 1203 Análisis de los resultados de los titulados en el mercado laboral
- PR 1204 Evaluación y mejora de la actividad investigadora
- PR 1206 Procedimiento para la gestión y análisis de indicadores
- PR-1207 Evaluación y mejora de la actividad docente

La implicación de los grupos de interés en estos procedimientos tiene lugar a través de las Comisiones de Evaluación de la Calidad y las Comisiones de Garantía de Calidad de las titulaciones y mediante encuestas de satisfacción.

Los resultados del procedimiento PR 1203 no se incorporan al informe anual de evaluación de la calidad, aunque se consideran indicadores de entrada en el marco de evaluación utilizado para el seguimiento del SIGC.

En cuanto a las actividades de prácticas y trabajo de fin de grado, que se realizan con el apoyo de tutores internos y externos, no está previsto que éstos proporcionen sistemáticamente al Centro feedback sobre el estudiantado que reciben. Sin embargo, durante la visita, el responsable de las actividades de formación práctica y representantes de la Academia General Militar manifestaron que la satisfacción con la formación del estudiantado y las competencias que poseen es casi total. También se señaló que el feedback de la Academia General Militar es constante, ya que sus representantes participan en los trabajos de la Comisión de Calidad y del Comité de Garantía de Calidad del Centro.

En cuanto a la recogida de información sobre la satisfacción de las personas egresadas, como se detalló durante la visita, la encuesta se realizó una sola vez con una tasa de cumplimentación en torno al 40%. El Centro tiene la intención de continuar con la administración de esta encuesta, pero es consciente de que no puede aumentar mucho la tasa de cumplimentación debido al despliegue inmediato de las personas graduadas en misiones militares, a menudo con destinos en el extranjero y con tareas de gran responsabilidad.

El centro realiza un análisis sistemático de todos esos datos en relación a los objetivos definidos para el centro identificando acciones que permitan la mejora de los resultados y evaluando su eficacia una vez implantados.

En general, el análisis de los datos para la definición de acciones de mejora se realiza tal y como se define en el procedimiento PR-1201-01 y PR-1202.

A través de la plataforma DATUZ, se recoge información sobre los resultados académicos; estos datos incluyen:

- Análisis de indicadores de las asignaturas y del título (tasas de graduación, abandono, eficiencia, éxito y rendimiento);
- Estudiantes en programas de movilidad;
- Distribución de calificaciones;
- Estudio previo de los estudiantes de nuevo ingreso;
- Nota media de admisión;
- Plazas de nuevo ingreso ofertadas;
- Estructura del profesorado, etc.

A través de la plataforma ATENA, se accede a los resultados de las encuestas de evaluación y satisfacción:

- Evaluación de la enseñanza.
- Valoración de la actividad docente.
- Evaluación de las prácticas externas curriculares.
- Satisfacción con la movilidad.
- Satisfacción con el TFG/TFM.
- Satisfacción global con la titulación.
- Satisfacción del PDI con la titulación.

- Satisfacción del PTGAS.

A partir de estos datos, y siguiendo la estructura de redacción del IEC establecida en el procedimiento Q212 de Unizar, la Comisión de Evaluación de la Calidad (CEC) de la titulación genera una primera versión del IEC trabajando sobre un documento inicial que aporta el Coordinador la titulación. A continuación, tiene lugar un proceso de recogida de alegaciones, durante el cual el Presidente de la Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación, al Director/Decano del centro y al Vicerrector de Política Académica, tienen la oportunidad de presentar sus observaciones. Al final del proceso de recogida de alegaciones, el Coordinador de la Titulación elaborará el Informe definitivo que será publicado en la página Web del Centro.

Para la medición y el análisis de los resultados de cada título se utilizarán los indicadores establecidos en el Q212.

Los resultados de este análisis alimentan el proceso de mejora de los aspectos globales del centro: revisión de la política de calidad, revisión de la oferta formativa y revisión del SIGC.

Los procedimientos PR_1202, Q_212 y Q_214 aclaran cómo el análisis de resultados contribuye a la mejora de la oferta formativa. Como también se recoge en el autoinforme, a partir de los IEC se elaboran los PAIM de cada titulación. La revisión por la dirección de la conformidad y resultados del Plan Anual del año en curso conduce a la inclusión de acciones en el Plan Anual del año siguiente. Por último, la revisión del Plan por la Dirección a los tres años de vigencia del Plan Estratégico de Actuación conduce a la inclusión de nuevas acciones de mejora en el Plan de los tres años siguientes.

El centro tiene establecido un procedimiento para rendir cuentas sobre los resultados a los diferentes grupos de interés (memorias de actividad, informes de resultados, etc...).

Además de presentar la información al Consejo de Administración - donde están presentes algunos grupos de interés, pero no el estudiantado - se publica en la página web del centro. El CUD publica los informes de evaluación de la calidad de cada titulación, así como los planes de innovación y mejora asociados a cada una de ellas.

También se publica información sobre el cumplimiento y resultados del plan de acción anual y plurianual, así como sobre los distintos indicadores estratégicos utilizados para el seguimiento. También se informa sobre los indicadores utilizados para el seguimiento del SIGC.

Además, el centro publica en su página web, de acuerdo con el procedimiento PR-0503, un informe anual que resume, en un formato más sencillo, las principales actividades realizadas y los resultados obtenidos.

Recomendación:

Analizar la información sobre la inserción laboral de las personas egresadas en el informe anual de evaluación de la calidad.

DIMENSIÓN 5: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.

CRITERIO 5.1: ANÁLISIS Y USO DE LA INFORMACIÓN GENERADA.

El centro dispone de mecanismos que le permiten recopilar, analizar y utilizar la información pertinente para la toma de decisiones, tanto en lo referido a la mejora de las titulaciones, como en aquellos aspectos no académicos pero vinculados a aquellos.

Valoración del cumplimiento del criterio:

COMPLETAMENTE IMPLANTADO

El centro tiene en consideración aspectos fundamentales del entorno (económico, social y científico) y a todos los grupos de interés en el desarrollo del SIGC.

El centro dispone de dos procedimientos a través de los que tiene en cuenta a los grupos de interés:

- PR-0404 Procedimiento para la revisión del sistema de garantía de calidad
- PR-0406 Procedimiento para la gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias
- PR-1203 Análisis de la inserción laboral de los egresados

A través de los mismos, analiza la satisfacción de los grupos de interés con el centro, canaliza propuestas y detecta mejoras a incorporar en el SIGC.

La estructura organizativa del centro viene regulada por el Reglamento del CUD (13/11/2012), en el mismo se describen la composición y funciones de todos los órganos unipersonales y órganos colegiados.

En la composición del Patronato participan agentes externos del ámbito militar y universitario, por lo que se pueden encontrar representación de los grupos de interés externos en el ámbito económico, social y científico. También se encuentra representación de agentes externos en las comisiones de garantía de calidad de la titulación y en las comisiones de evaluación.

En lo que refiere al SIGC es responsabilidad del Equipo Directivo y la propia Comisión de Calidad del Centro. La composición de esta Comisión incluye entre sus miembros a representantes elegidos de forma equilibrada entre los propuestos por el propio CUD y la Universidad de Zaragoza, incluyendo PDI, PTGAS, profesionales externos y estudiantes, además de representantes del Equipo Directivo y los coordinadores de los títulos, por lo que todos los grupos de interés están representados.

El SIGC facilita la elaboración de informes internos de seguimiento del centro (informe de revisión por la dirección) que conducen al diseño de planes de mejora, en los que se incluye, al menos, un conjunto de acciones destinadas a satisfacer las necesidades detectadas, los responsables del desarrollo de dichas acciones, un plazo de ejecución, y un sistema de seguimiento y medición de su ejecución.

El centro elabora informes de evaluación de la calidad de las titulaciones y los planes anuales de innovación y mejora de los programas formativos, siguiendo lo indicado en los procedimientos transversales de la Universidad de Zaragoza, Q212 Elaboración del Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) de las titulaciones de Grado y Máster Universitario y Q214 Elaboración y seguimiento del Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones

de Grado y Máster Universitario. Para cada acción incluida en dichos planes se especifica una descripción, una fecha de inicio y finalización y las persona u órgano responsable de su aprobación. Además, en cada IACREA se revisa el cumplimiento del PAIM del año anterior.

Asimismo, el centro dispone de un procedimiento propio, PR-1201, para el seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales.

Se dispone de acceso directo desde la página web del centro a la página web de la Universidad de Zaragoza, en la que se encuentran los informes de evaluación de la calidad y los planes anuales de innovación y mejora.

El equipo de gobierno del centro y de la propia universidad toman decisiones sobre la oferta formativa apoyándose en la información aportada por el SIGC.

Los procedimientos con los que cuenta el centro para analizar la información aportada por el SIGC y tomar decisiones al respecto de la oferta formativa son los siguientes:

- PR-1201 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales
- PR-1202 Procedimiento para la gestión, análisis y difusión de los resultados académicos
- PR-0404 Procedimiento para la revisión del Sistema de Garantía de Calidad
- PR-0602 Realización de modificaciones en titulaciones oficiales

En relación con la ampliación de la oferta de nuevas titulaciones, se observa cómo el SIGC incorpora en su planificación estratégica la introducción de nuevos programas, siguiendo los procedimientos correspondientes. A modo de ejemplo, entre los objetivos generales para el periodo 2022-2024 se encuentra el OG.02, que busca "Ampliar la oferta formativa con nuevas titulaciones oficiales establecidas por el Ministerio de Defensa, mediante convenios con la universidad de adscripción". Este objetivo se concreta en el Plan anual 2022 a través del objetivo específico OE.03, el cual se centra en "Desarrollar todo el proceso de propuesta y elaboración de la memoria de verificación para la implantación de un Máster Universitario de Intendencia en el CUD".

Recomendaciones:

El centro podría incidir en la mejora de los siguientes aspectos el SIGC:

- Finalizar el proyecto que da la posibilidad de abrir el procedimiento de reclamaciones, incidencias y sugerencias a grupos de interés externos.

CRITERIO 5.2: PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE SUS ACTIVIDADES Y PROGRAMAS.

El centro cuenta con procedimientos para la publicación periódica de información actualizada relativa a sus actividades y programas que garantizan los procesos de toma de decisiones, la rendición de cuentas y la mejora continua en todos los niveles de la institución.

Valoración del cumplimiento del criterio:

COMPLETAMENTE IMPLANTADO

El centro cuenta con procedimientos para asegurar la publicación, en el momento oportuno, de información actualizada y accesible, relativa a sus actividades y programas. Se informará al menos sobre los siguientes aspectos:

- *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.*
- *La política de movilidad y los programas 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.*
- *La utilización de los recursos materiales y servicios.*
- *Los resultados de las evaluaciones externas (certificaciones, seguimiento, renovación de la acreditación...).*

El centro dispone de los siguientes procedimientos internos en los que se identifica la información que debe ser publicada:

- PR-0406 Gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias
- PR-0501 Gestión de la información pública de las titulaciones oficiales
- PR-0502 Gestión de la comunicación externa
- PR-0503 Elaboración y difusión de la memoria académica

A través de los mismos se identifica la información a comunicar y los canales de comunicación disponibles para cada uno de ellos, así como la responsabilidad sobre los mismos.

En dichos procedimientos se hace referencia a la instrucción técnica de la Universidad de Zaragoza, IT_002 Instrucción técnica sobre la información pública de las titulaciones oficiales de la Universidad de Zaragoza.

La aplicación de estos procedimientos e instrucciones garantiza la publicación de información sobre los principales aspectos relacionados con el diseño y la implantación de los programas formativos, así como con el funcionamiento del Centro.

Se ha comprobado la existencia de páginas web tanto en la Universidad de Zaragoza como en el propio CUD que incluyen una información muy detallada y actualizada de los títulos, oferta formativa, acceso, metodología de enseñanza, aprendizaje y evaluación. También se

hacen públicos de forma anual los indicadores de rendimiento de los dos títulos del CUD, así como los resultados de la satisfacción de los grupos de interés.

La documentación del SIGC es accesible y describe de manera fiel y actualizada tanto los procesos que se llevan a cabo en el centro, como sus mecanismos de medición, análisis y mejora.

Se evidencia que toda la documentación del SIGC es accesible a través de la página web del centro. Desde la sección de Calidad se puede acceder a todos los documentos del sistema de gestión tanto de la Universidad de Zaragoza como del centro.

También se evidencia la disponibilidad en el apartado de calidad de enlaces concretos a todos los informes de resultados, informes de evaluación de la calidad y de los resultados de aprendizaje y los planes anuales de innovación y mejora de cada una de las titulaciones; planes de actuación anuales y el plan plurianual; los Informes y planes de mejora de todas las titulaciones, las memorias de verificación, los informes de renovación de la acreditación, etc.

El centro cuenta con procedimientos para la revisión y mejora de la información pública que tienen en cuenta a los diferentes grupos de interés.

El centro cuenta con el procedimiento PR-0501 Gestión de la información pública de las titulaciones oficiales en el que indica la información a publicar, las vías de comunicación y la revisión de la información pública.

Además, dispone de informes de valoración de la información pública de las titulaciones oficiales realizados tanto por agentes internos como por expertos externos en calidad, en los que se revisa la información publicada y si procede, se detectan observaciones sobre las mismas que conducen a cambios y mejoras.

Por otra parte, la auditoría interna anual realizada conforme al procedimiento PR-0405 y la revisión anual del SIGC realizada de acuerdo con el procedimiento propio PR-0404 implican revisar los tres procedimientos del proceso PC-05 (Comunicación externa) y, por lo tanto, evaluar si son capaces de generar una información pública oportuna.

Por último, el modelo de informe anual de evaluación de las titulaciones contemplado en el procedimiento transversal Q212 de la Universidad de Zaragoza establece que se dedique un apartado para cada una de las siete directrices utilizadas en los procesos de acreditación. En particular, hay uno dedicado a 'información y transparencia', lo que garantiza que en la revisión anual de cada titulación se analiza, en particular, la información pública sobre la misma.

Puntos fuertes

- El esquema representado del mapa de proceso desde el que se dispone de manera ordenada y con vínculos directos a todos los procedimientos de cada proceso.
- La realización de los informes de valoración de la información pública de las titulaciones.

Recomendaciones:

El centro podría incidir en la mejora de los siguientes aspectos el SIGC:

- 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.

Tabla resumen de resultados por criterios:

DIMENSIÓN 1: POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	
Criterio 1.1: Establecimiento de una cultura de calidad.	COMPLETAMENTE IMPLANTADO
DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DEL DISEÑO DE LOS PROGRAMAS	
Criterio 2.1: Garantía de la calidad de los programas formativos.	COMPLETAMENTE IMPLANTADO
DIMENSIÓN 3: IMPARTICIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	
Criterio 3.1: Orientación de sus enseñanzas a los estudiantes.	COMPLETAMENTE IMPLANTADO
Criterio 3.2: Garantía y mejora de su personal académico y de apoyo a la docencia.	COMPLETAMENTE IMPLANTADO
Criterio 3.3: Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios.	COMPLETAMENTE IMPLANTADO
DIMENSIÓN 4: RESULTADOS	
Criterio 4.1: Análisis de los resultados.	COMPLETAMENTE IMPLANTADO
DIMENSIÓN 5: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
Criterio 5.1: Análisis y uso de la información generada.	COMPLETAMENTE IMPLANTADO
Criterio 5.2: Publicación de la información sobre sus actividades y programas.	COMPLETAMENTE IMPLANTADO

Por todo lo anteriormente expuesto, la decisión **FAVORABLE** a la certificación.

EL PRESIDENTE DE LA SUBCOMISIÓN DE EVALUACIÓN
DE CENTROS DE LA ACPUA

ANEXO I

Información sobre la visita realizada virtualmente al Centro Universitario de la Defensa

COMPOSICIÓN DEL PANEL DE VISITA:

	NOMBRE Y APELLIDOS	INSTITUCIÓN	EXPERIENCIA EN EVALUACIÓN
Presidente	JAVIER GONZÁLEZ BENITO	UNIVERSIDAD DE SALAMANCA Catedrático en Organización de Empresas y Vicerrector de Economía	Ha ocupado los cargos de Decano de la Facultad de Economía y Empresa (2012-2017) y Director de la Unidad de Evaluación de la Calidad (2007-2010). Actualmente Vicerrector de Economía. Evaluador en diversas agencias. Presidente SEC de ACPUA.
Vocal académica	HENRIQUE LORENZO CIMADEVILA	UNIVERSIDAD DE VIGO Catedrático en el Departamento de Ingeniería de los recursos naturales y medio ambiente	9 años Subdirector de la Escuela de Ingeniería forestal y 6 años Director del Departamento ERNMA. Desde 2015 es Coordinador de programa de Doctorado interuniversitario en Geotecnologías aplicadas a la construcción, energía e industria.
Vocal Estudiante	PABLO ALAS TOMÁS	UNIVERSIDAD OBERTA DE CATALUNYA Estudiante de Máster en Ciencia de datos	Doble titulación en Ingeniería informática y Administración y dirección de empresas. Ha sido coordinador del Consejo de estudiantes de la Universidad de Lleida.
Vocal experta en Calidad	MARTA AGUADO TETILLA	FUNDACIÓN CIRCE Responsable de Calidad y Sostenibilidad	Experiencia en Consultoría de Calidad y Sostenibilidad (QUALITAS). Experiencia en evaluación de centros y titulaciones con AQU y ACPUA. Experta en SIGC del Comité de Seguimiento de la ACPUA.
Vocal Internacional	LUKAS JEHLICKA	UNIVERSIDAD DE TURÍN Máster en Medicina y Odontología	Experiencia en evaluación de centros con ANVUR en 2022 y 2023. Pertenece al grupo de expertos de ESU (European Students' Union).

Han prestado ayuda técnica al panel Belén Serrano Valenzuela, técnica de calidad e internacionalización de ACPUA, ejerciendo de secretaria y Ana Isabel Ortega Pardos como técnica coordinadora de calidad de ACPUA.

Todos los miembros del panel han cumplido con los requisitos de selección exigidos en el Programa PACE-SIGC de ACPUA y antes de desempeñar sus funciones han firmado el correspondiente Código Ético de la Agencia.

PROGRAMA DE LA VISITA VIRTUAL:

HORARIO	CONTENIDO	ASISTENTES	TEMAS A TRATAR	A PANEL
9:15-9:30	PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL	JOSÉ ÁNGEL CASTELLANOS (VICERRECTOR DE POLÍTICA ACADÉMICA) FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ RAMOS (DIRECTOR DEL CENTRO)		CRISTINA RODRÍGUEZ PANEL
9:30-10:15	RESPONSABLE DEL PROGRAMA PACE – SIGC EN EL CENTRO	AMAYA GIL ALBAROVA (COORDINADORA DE SIGC) ANDY TUNNICLIFFE (CONSULTOR EXTERNO, MIEMBRO DE LA COMISIÓN DE CALIDAD)	<ul style="list-style-type: none"> ● DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL SIGC (NIVEL DE IMPLANTACIÓN DE LOS PROCESOS PROPIOS Y GENERALES) ● MOTIVACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN ● SEGUIMIENTOS Y PLANES DE INNOVACIÓN Y MEJORA ● SATISFACCIÓN Y PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS ● COORDINACIÓN DOCENTE ● DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD Y SU DESPLIEGUE/LINEAS ESTRATÉGICAS ● ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SIGC ● PROCESOS DE DISEÑO, REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC 	PANEL Y ACPUA
10:30-11:15	ENTREVISTA PERSONAS CON RESPONSABILIDAD DENTRO DEL SIGC	FELIX ALLO FLORES (PROFESOR SECRETARIO) LUIS SORBET VALERO (GERENTE) MARÍA VERA CABELLO (COORDINADORA DE GRADO) JESUS ALIERTA NICODEMUS (COORDINADORA DE MARTES) MIGUEL URBIZONDO CASTRO (COORDINADOR DE OPID) ÓSCAR DE LA IGLESIA (COORDINADOR DEL PLAN DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA)	<ul style="list-style-type: none"> ● FORTALEZAS Y DEBILIDADES ● PRINCIPALES MEJORAS PRODUCIDAS EN VIRTUD DE LA REVISIÓN DE RESULTADOS ● SUFICIENCIA DE RECURSOS PARA EJECUTAR MEJORAS GENERADAS EN EL CONTEXTO DEL SIGC ● NIVEL DE PARTICIPACIÓN DE LOS STAKEHOLDERS ● GESTIÓN DOCUMENTAL (APLICACIONES ANALÍTICA DE DATOS -DATUZ, SEGEDA,...) ● RENDICIÓN DE CUENTAS 	PANEL Y ACPUA

HORARIO	CONTENIDO	ASISTENTES	TEMAS A TRATAR	A PANEL
11:30-12:00	ENTREVISTA PROFESORADO	<p>MARTA TORRALBA GARCÍA (DOCENTE)</p> <p>JOAQUIN SANCHO VAL (DOCENTE)</p> <p>GEMA MARTÍNEZ MARTÍNEZ (DOCENTE)</p> <p>ALBERTO GARCÍA MARTÍN (DOCENTE. RESPONSABLE ÁREA DE DOCENCIA)</p> <p>M^a VICTORIA SEBASTIAN GUERRERO (DOCENTE. RESPONSABLE ÁREA DE DOCENCIA)</p> <p>CARLOS CAJAL HERNANDO (DOCENTE. RESPONSABLE DE ÁREA DE DOCENCIA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● CONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN EN LA POLÍTICA, OBJETIVOS Y SIGC ● PARTICIPACIÓN EN PROCESOS DE MEJORA DEL SIGC ● ANÁLISIS Y REFLEXIÓN SOBRE EL CENTRO Y EL SIGC ● PRINCIPALES DESAFÍOS ● SATISFACCIÓN CON LAS POLÍTICAS DE MEJORAMIENTO / FORTALECIMIENTO DE LA DOCENCIA / EVALUACIÓN PDI 	PANEL Y ACPUA
12:30-13:00	ENTREVISTA ESTUDIANTADO	<p>JUAN SERANTES VÁZQUEZ (ESTUDIANTE 4º. MIEMBRO DE COMISIÓN DE CALIDAD)</p> <p>JAVIER FERNÁNDEZ TIRADO (ESTUD. 3º, MIEMBRO COMISIÓN GARANTÍA DE CALIDAD)</p> <p>EDUARDO ALONSO CALONGE (ESTUDIANTE 2º. MIEMBRO DE LA JUNTA DE CENTRO)</p> <p>ALEJANDRO GARCÍA MAS (ESTUDIANTE 1º. MIEMBRO DE LA JUNTA DE CENTRO)</p> <p>DAVID ARROYO GARCÍA (ESTUDIANTE 4º)</p> <p>PABLO MARTÍNEZ SANZ (ESTUDIANTE 3º)</p> <p>ROCÍO FERNÁNDEZ PEÑA (ESTUDIANTE 4º)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● CONOCIMIENTO DEL SIGC ● MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN EL SIGC ● INSTALACIONES RECURSOS ● ENCUESTAS. FEEDBACK ● SATISFACCIÓN CON EL CENTRO (PROGRAMAS FORMATIVOS, INFORMACIÓN PÚBLICA...) ● APOYO Y ORIENTACIÓN ESTUDIANTADO ● CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL CENTRO ANTE RECLAMACIONES 	PANEL Y ACPUA

HORARIO	CONTENIDO	ASISTENTES	TEMAS A TRATAR	A PANEL
13:15-13:45	ENTREVISTA EMPLEADORES / EGRESADOS	<p>JOSÉ GONZALVEZ VALLÉS (COL. SUBDIR. JEFE ESTUDIOS INTERNACIONALES DE LA AGM)</p> <p>SANTIAGO VÁZQUEZ CORTEJO (TCOL SECRETARIO ESTUDIOS A.G.M)</p> <p>ANDRÉS I. GONZALEZ-HERRERO (TCOL SECRETARIO DE INSTRUCCIÓN DE A.G.M.)</p> <p>SERGIO PERALTA ASENSIO (COMANDANTE A.G.M. MIEMBRO COMISIÓN DE CALIDAD).</p> <p>GABRIEL MARÍA MICHELENA JIMENEZ (CTE. TUTOR DE PRÁCTICAS/ EGRESADO DEL CUD)</p> <p>JACOBO CASTAÑO MARTÍN (CAP.EGRESADO)</p> <p>ADRIAN CRUCIS ORTIGUELA (CAP.EGRESADO)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● CONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN EN EL SIGC ● PRÁCTICAS EXTERNAS ● INSERCIÓN LABORAL ● SATISFACCIÓN DURANTE Y POST ● GRADO DE RELACIÓN CON EL CENTRO ● FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL CENTRO Y SUS TITULACIONES 	PANEL Y ACPUA
14:00-14:30	ENTREVISTA PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	<p>DAVID SEVILLANO HERNANDO (SECRETARIA ACADÉMICA)</p> <p>JAVIER VIDAL BORDES (BIBLIOTECA. MIEMBRO DE COMISIÓN DE CALIDAD)</p> <p>MARÍA IRANZO LACAMBRA (SECRETARIA DE DIRECCIÓN)</p> <p>JOSÉ MARÍA MORENO VÁZQUEZ (GESTIÓN TIC)</p> <p>RAQUEL VICENTE NAVARRO (GESTIÓN PERSONAL)</p> <p>ELENA SERRANO MARTÍN (LABORATORIO)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● CONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN EN EL SIGC ● GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA ● FORTALEZAS Y DEBILIDADES ● GESTIÓN DOCUMENTAL (APLICACIONES ANALÍTICA DE DATOS -DATUZ, SEGEDA,...) 	PANEL Y ACPUA
15:30-16:00	AUDIENCIA ABIERTA	ANTONIO MARTÍNEZ DE BAÑOS CARRILLO		PANEL Y ACPUA
16:00-16:30	RESPONSABLE DEL PROGRAMA PACE / RESPONSABLES DEL SIGC	<p>AMAYA GIL ALBAROVA (COORDINADORA DE SIGC)</p> <p>ANDY TUNNICLIFFE (CONSULTOR EXTERNO, MIEMBRO DE LA COMISIÓN DE CALIDAD)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ACLARACIONES Y CIERRE 	PANEL Y ACPUA
16:30-17:00	REUNIÓN PRIVADA DEL PANEL DE VISITA			