

El GRUPO DEVELOP S. L., con CIF B86130484, situado en la calle Canoa número 9, 2º A, 28042 Madrid,

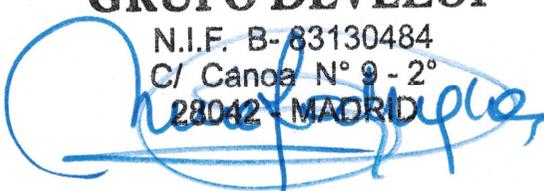
## CERTIFICA:

Que Doña **ANDREA CARRERA GARCÍA** con DNI 36158884D ha realizado con aprovechamiento el Curso **CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES BÁSICAS PARA DEFINIR UN PLAN DE CALIDAD EN UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL (PLAN DE CALIDAD I)**, celebrado en Madrid, el día 1 de diciembre de 2018, con una duración de 6 horas, en modalidad presencial.

**Código de la Acción Formativa: 20003**

Madrid, 1 de diciembre de 2018

**GRUPO DEVELOP**  
N.I.F. B- 83130484  
C/ Canoa N° 9 - 2º  
28042 - MADRID



Fdo.: Nuria Rodríguez Calleja  
Directora General GRUPO DEVELOP CONSULTING S. L.



# Programa:

## 1. LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

- 1.1. Definición de gestión de una organización.
- 1.2. Estructura de la gestión de una organización.
- 1.3. La predisposición al cambio y a la mejora continua.

## 2. PRIMEROS PASOS PARA UNA GESTIÓN BÁSICA DE LAS ORGANIZACIONES

- 2.1. La Misión.
- 2.2. La Visión.
- 2.3. Los Valores.
- 2.4. El organigrama.
- 2.5. El Mapa de Procesos.
- 2.6. Aspectos legales básicos de la gestión.
- 2.7. La participación en la organización.

## 3. DE LA GESTIÓN BÁSICA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN GLOBAL EXCELENTE O CALIDAD TOTAL

### 3.1. Orígenes y antecedentes de los sistemas de gestión.

- 3.1.1. Orígenes y antecedentes de los sistemas de gestión.
- 3.1.2. La necesidad de un modelo de gestión.

### 3.2. La estructura organizativa (EFQM) y los elementos necesarios para una gestión global excelente.

- 3.2.1. El liderazgo.
- 3.2.2. La estrategia y la comunicación.
- 3.2.3. La gestión de los recursos humanos.
- 3.2.4. Las alianzas con otras organizaciones y la gestión de los recursos.
- 3.2.5. La gestión de los procesos y programas de la organización.

### 3.3. Los resultados de una gestión global excelente.

- 3.3.1. Los resultados con los usuarios de la organización.
- 3.3.2. Los resultados de la gestión de los recursos humanos.
- 3.3.3. El impacto de la organización en la sociedad.
- 3.3.4. Los resultados clave de la organización.

### 3.4. La planificación y evaluación de la gestión global excelente: La lógica REDER.

- 3.4.1. La planificación de los resultados esperados.
- 3.4.2. La justificación de los resultados que queremos obtener.
- 3.4.3. El desarrollo de las acciones.
- 3.4.4. La evaluación, revisión e incorporación de mejoras.

### 3.5. La metodología para la implantación del Sistema de Gestión.

## 4. EL PLAN DE CALIDAD: EL PUNTO DE PARTIDA.

- 4.1. La autoevaluación. Detección de Puntos Fuertes y Áreas de Mejora.
- 4.2. Elaboración del Plan de Calidad.



El GRUPO DEVELOP S. L., con CIF B86130484, situado en la calle Canoa número 9, 2º A, 28042 Madrid,

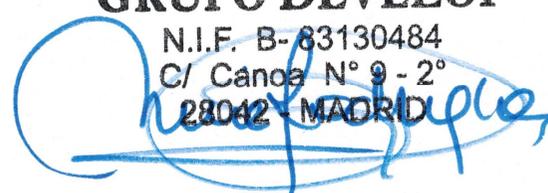
## CERTIFICA:

Que Don **JUAN ANTONIO DA SILVA IRAGO** con DNI 36166549S ha realizado con aprovechamiento el Curso **CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES BÁSICAS PARA DEFINIR UN PLAN DE CALIDAD EN UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL (PLAN DE CALIDAD I)**, celebrado en Madrid, el día 1 de diciembre de 2018, con una duración de 6 horas, en modalidad presencial.

**Código de la Acción Formativa: 20003**

Madrid, 1 de diciembre de 2008

**GRUPO DEVELOP**  
N.I.F. B- 83130484  
C/ Canoa N° 9 - 2º  
28042 - MADRID



Fdo.: Nuria Rodríguez Calleja  
Directora General GRUPO DEVELOP CONSULTING S. L.



# Programa:

## 1. LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

- 1.1. Definición de gestión de una organización.
- 1.2. Estructura de la gestión de una organización.
- 1.3. La predisposición al cambio y a la mejora continua.

## 2. PRIMEROS PASOS PARA UNA GESTIÓN BÁSICA DE LAS ORGANIZACIONES

- 2.1. La Misión.
- 2.2. La Visión.
- 2.3. Los Valores.
- 2.4. El organigrama.
- 2.5. El Mapa de Procesos.
- 2.6. Aspectos legales básicos de la gestión.
- 2.7. La participación en la organización.

## 3. DE LA GESTIÓN BÁSICA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN GLOBAL EXCELENTE O CALIDAD TOTAL

### 3.1. Orígenes y antecedentes de los sistemas de gestión.

- 3.1.1. Orígenes y antecedentes de los sistemas de gestión.
- 3.1.2. La necesidad de un modelo de gestión.

### 3.2. La estructura organizativa (EFQM) y los elementos necesarios para una gestión global excelente.

- 3.2.1. El liderazgo.
- 3.2.2. La estrategia y la comunicación.
- 3.2.3. La gestión de los recursos humanos.
- 3.2.4. Las alianzas con otras organizaciones y la gestión de los recursos.
- 3.2.5. La gestión de los procesos y programas de la organización.

### 3.3. Los resultados de una gestión global excelente.

- 3.3.1. Los resultados con los usuarios de la organización.
- 3.3.2. Los resultados de la gestión de los recursos humanos.
- 3.3.3. El impacto de la organización en la sociedad.
- 3.3.4. Los resultados clave de la organización.

### 3.4. La planificación y evaluación de la gestión global excelente: La lógica REDER.

- 3.4.1. La planificación de los resultados esperados.
- 3.4.2. La justificación de los resultados que queremos obtener.
- 3.4.3. El desarrollo de las acciones.
- 3.4.4. La evaluación, revisión e incorporación de mejoras.

### 3.5. La metodología para la implantación del Sistema de Gestión.

## 4. EL PLAN DE CALIDAD: EL PUNTO DE PARTIDA.

- 4.1. La autoevaluación. Detección de Puntos Fuertes y Áreas de Mejora.
- 4.2. Elaboración del Plan de Calidad.

