

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

## CERTIFICA:

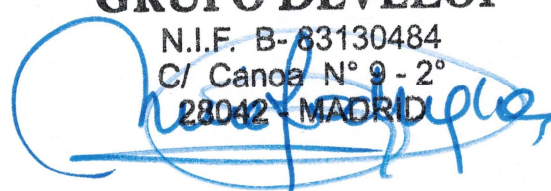
Que Doña **ANDREA CARRERA GARCÍA** con DNI 36158884D ha realizado con aprovechamiento el Curso **EL DESPLIEGUE DEL PLAN DE CALIDAD A TRAVÉS DE PLANES DE MEJORA Y OTROS INSTRUMENTOS PARA DINAMIZAR LA MEJORA EN UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL (PLAN DE CALIDAD II)**, celebrado en Madrid, el día 12 de enero de 2019, con una duración de 6 horas, en modalidad presencial.

**Código de la Acción Formativa:** 20004

**Código de Grupo:** 19001

Madrid, 12 de enero de 2019

**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. EL PLAN DE MEJORA COMO INSTRUMENTO PARA IMPLANTAR EL PLAN DE CALIDAD

- 1.1. El documento “Plan de Mejora”.
- 1.2. Metodología para cumplimentar el Plan de Mejora.
- 1.3. El seguimiento y evaluación del Plan de Mejora.

## 2. LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

- 2.1. Descripción y objetivos de la Certificación del Sistema de Gestión.
- 2.2. Algunas cuestiones a tener en cuenta.
- 2.3. Marco de referencia de la propuesta de este curso.
- 2.4. Metodología para realizar la certificación del Sistema de Gestión.

## 3. OTROS INSTRUMENTOS PARA DINAMIZAR LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

### 3.1. El Comité de Calidad.

- 3.1.1. Descripción y objetivos del Comité de Calidad.
- 3.1.2. Constitución y composición del Comité de Calidad.
- 3.1.3. Metodología de funcionamiento del Comité de Calidad.
- 3.1.4. Funciones del Comité de Calidad.

### 3.2. Los Grupos de Mejora para fomentar la creatividad y la innovación.

- 3.2.1. Descripción y objetivos de los Grupos de Mejora.
- 3.2.2. Constitución y composición de los Grupos de Mejora.
- 3.2.3. Metodología de funcionamiento de los Grupos de Mejora.
- 3.2.4. Funciones de los Grupos de Mejora.

### 3.3. Propuestas de Mejora, sugerencias y quejas.

- 3.3.1. Descripción y objetivos de las propuestas de mejora, sugerencias y quejas.
- 3.3.2. Metodología de funcionamiento de un sistema de propuestas de mejora, sugerencias y quejas.

### 3.4. El Sistema de indicadores: formulación, medición, seguimiento y análisis de los indicadores.

- 3.4.1. Descripción y objetivos del sistema de indicadores.
- 3.4.2. Conceptos relacionados con la medición de indicadores.
- 3.4.3. Tipos de indicadores.
- 3.4.4. Claves para la definición y gestión de los indicadores.
- 3.4.5. Errores frecuentes a la hora de definir un indicador.
- 3.4.6. El análisis de los indicadores.
- 3.4.7. Errores frecuentes a la hora de medir un indicador.

### 3.5. La medición de la satisfacción de los Grupos de Interés.

- 3.5.1. Descripción y objetivos de la medición de la satisfacción de los Grupos de Interés.
- 3.5.2. La definición de las encuestas de satisfacción.
- 3.5.3. El formato de las encuestas.
- 3.5.4. Metodología para implantar un proceso de satisfacción de Grupos de Interés.

### 3.6. La revisión del Sistema de gestión de la Organización.

- 3.6.1. Descripción y objetivos de la revisión del Sistema de Gestión.
- 3.6.2. Metodología para realizar la revisión del Sistema de Gestión.



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

## CERTIFICA:

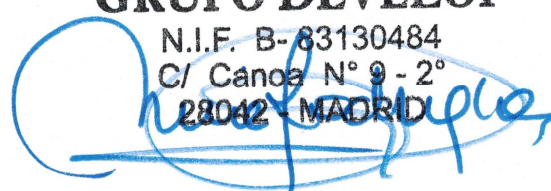
Que Don **JUAN ANTONIO DA SILVA IRAGO** con DNI 36166549S ha realizado con aprovechamiento el Curso **EL DESPLIEGUE DEL PLAN DE CALIDAD A TRAVÉS DE PLANES DE MEJORA Y OTROS INSTRUMENTOS PARA DINAMIZAR LA MEJORA EN UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL (PLAN DE CALIDAD II)**, celebrado en Madrid, el día 12 de enero de 2019, con una duración de 6 horas, en modalidad presencial.

**Código de la Acción Formativa:** 20004

**Código de Grupo:** 19001

Madrid, 12 de enero de 2019

**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. EL PLAN DE MEJORA COMO INSTRUMENTO PARA IMPLANTAR EL PLAN DE CALIDAD

- 1.1. El documento “Plan de Mejora”.
- 1.2. Metodología para cumplimentar el Plan de Mejora.
- 1.3. El seguimiento y evaluación del Plan de Mejora.

## 2. LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

- 2.1. Descripción y objetivos de la Certificación del Sistema de Gestión.
- 2.2. Algunas cuestiones a tener en cuenta.
- 2.3. Marco de referencia de la propuesta de este curso.
- 2.4. Metodología para realizar la certificación del Sistema de Gestión.

## 3. OTROS INSTRUMENTOS PARA DINAMIZAR LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

### 3.1. El Comité de Calidad.

- 3.1.1. Descripción y objetivos del Comité de Calidad.
- 3.1.2. Constitución y composición del Comité de Calidad.
- 3.1.3. Metodología de funcionamiento del Comité de Calidad.
- 3.1.4. Funciones del Comité de Calidad.

### 3.2. Los Grupos de Mejora para fomentar la creatividad y la innovación.

- 3.2.1. Descripción y objetivos de los Grupos de Mejora.
- 3.2.2. Constitución y composición de los Grupos de Mejora.
- 3.2.3. Metodología de funcionamiento de los Grupos de Mejora.
- 3.2.4. Funciones de los Grupos de Mejora.

### 3.3. Propuestas de Mejora, sugerencias y quejas.

- 3.3.1. Descripción y objetivos de las propuestas de mejora, sugerencias y quejas.
- 3.3.2. Metodología de funcionamiento de un sistema de propuestas de mejora, sugerencias y quejas.

### 3.4. El Sistema de indicadores: formulación, medición, seguimiento y análisis de los indicadores.

- 3.4.1. Descripción y objetivos del sistema de indicadores.
- 3.4.2. Conceptos relacionados con la medición de indicadores.
- 3.4.3. Tipos de indicadores.
- 3.4.4. Claves para la definición y gestión de los indicadores.
- 3.4.5. Errores frecuentes a la hora de definir un indicador.
- 3.4.6. El análisis de los indicadores.
- 3.4.7. Errores frecuentes a la hora de medir un indicador.

### 3.5. La medición de la satisfacción de los Grupos de Interés.

- 3.5.1. Descripción y objetivos de la medición de la satisfacción de los Grupos de Interés.
- 3.5.2. La definición de las encuestas de satisfacción.
- 3.5.3. El formato de las encuestas.
- 3.5.4. Metodología para implantar un proceso de satisfacción de Grupos de Interés.

### 3.6. La revisión del Sistema de gestión de la Organización.

- 3.6.1. Descripción y objetivos de la revisión del Sistema de Gestión.
- 3.6.2. Metodología para realizar la revisión del Sistema de Gestión.

