

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 **LA GESTIÓN POR PROCESOS** celebrado en Madrid, el día 11 de mayo de 2019, con una duración de 6 horas, en modalidad presencial.

**Código de la Acción Formativa:** 20008

**Código de Grupo:** 19001

Madrid, 11 de mayo 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. ASPECTOS INTRODUCTORIOS

- 1.1. Estructura de de gestión de una organización.
- 1.2. El Ciclo de Mejora Continua (Deming).
- 1.3. ¿Por qué la gestión por procesos?

## 2. EL ENFOQUE DE PROCESOS

- 2.1. Definición de proceso.
- 2.2. Diferencia entre proceso y procedimiento.
- 2.3. Elementos básicos de un proceso.
- 2.4. Elementos lógicos de un proceso.
- 2.5. Los actores de un proceso.
- 2.6. ¿Qué es un Sistema de Gestión por procesos?
- 2.7. Clasificación de los procesos.
- 2.8. El Mapa de Procesos.
- 2.9. La gestión y documentación del Mapa de Procesos.
- 2.10. La Ficha de Procesos.
- 2.11. El procedimiento.
- 2.12. Los formatos.
- 2.13. El diagrama de flujo.

## 3. MEDICIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS: LA GESTIÓN DE INDICADORES

- 3.1. Conceptos y definiciones asociados a la medición de indicadores.
- 3.2. Claves para la definición y gestión de indicadores.
- 3.3. El análisis de los resultados.
- 3.4. Otros instrumentos para la revisión y mejora de los procesos.

## 4. EJERCICIOS PRÁCTICOS



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 **LA GESTIÓN POR PROCESOS** celebrado en Madrid, el día 11 de mayo de 2019, con una duración de 6 horas, en modalidad presencial.

**Código de la Acción Formativa:** 20008

**Código de Grupo:** 19001

Madrid, 11 de mayo 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. ASPECTOS INTRODUCTORIOS

- 1.1. Estructura de de gestión de una organización.
- 1.2. El Ciclo de Mejora Continua (Deming).
- 1.3. ¿Por qué la gestión por procesos?

## 2. EL ENFOQUE DE PROCESOS

- 2.1. Definición de proceso.
- 2.2. Diferencia entre proceso y procedimiento.
- 2.3. Elementos básicos de un proceso.
- 2.4. Elementos lógicos de un proceso.
- 2.5. Los actores de un proceso.
- 2.6. ¿Qué es un Sistema de Gestión por procesos?
- 2.7. Clasificación de los procesos.
- 2.8. El Mapa de Procesos.
- 2.9. La gestión y documentación del Mapa de Procesos.
- 2.10. La Ficha de Procesos.
- 2.11. El procedimiento.
- 2.12. Los formatos.
- 2.13. El diagrama de flujo.

## 3. MEDICIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS: LA GESTIÓN DE INDICADORES

- 3.1. Conceptos y definiciones asociados a la medición de indicadores.
- 3.2. Claves para la definición y gestión de indicadores.
- 3.3. El análisis de los resultados.
- 3.4. Otros instrumentos para la revisión y mejora de los procesos.

## 4. EJERCICIOS PRÁCTICOS

