

**Bienvenidos**

Módulo 1: XXXXXXXX

**OVA1 – XXXXXXX**

Contextualización

Introducción al tema

La Procuraduría General de la Nación ha implementado el Sistema de Gestión de Calidad con el fin de promover la mejora continua de nuestros procesos y procedimientos para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

Para una mejor comprensión del tema, en esta unidad empezaremos definiendo los conceptos generales relacionados con un SGC.

Objetivo

Conocer los conceptos generales del Sistema de Gestión de Calidad de la Procuraduría General de la Nación.

Duración

1 horas

Contenido

1. ¿Qué es calidad?
2. Organización funcional
3. ¿Qué es calidad?

La calidad es un conjunto de características que satisfacen las necesidades y expectativas razonables del usuario. En la normas NTCISO 9000: 2005 y NTCGP 1000: 2009, se definió la calidad como «El grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos».

* 1. ¿Cuál es el Sistema de Gestión de Calidad en la Procuraduría General de la Nación?

El Sistema de Gestión de Calidad - SGC - de la Procuraduría es una herramienta de gestión sistemática y transparente, encaminada a permitir y facilitar la dirección y la evaluación del desempeño de la Entidad en términos de calidad y satisfacción en la prestación de los servicios.

Créditos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Expertos temáticos**Arturo Ronderos SalgadoCarlos Humberto García Orrego | **Corrección de estilo**Francisco Duque Ríos | **Gestión de calidad**Ana Yarenis Arango MuñozJennifer Ospina Ramírez |
| **Asesoría pedagógica**Dubys Mary Ramírez JiménezLuz Marina Ramírez Suárez (2ª edición) | **Traducción de contenidos**Luz Marina Ramírez Suárez (2ª edición) | **Diseño digital**Santiago Hernández Restrepo |
| **Revisión de contenidos**César Iván Velandia López - Profesional UniversitarioNéstor Enrique Valdivieso Acevedo - Jefe Oficina de Planeación  | **Gestión administrativa**Arturo Ronderos Salgado (IEMP)Carlos Humberto García Orrego (IEMP)Olga León Forero (IEMP)Sandra Isabel Arango Vásquez (U de M) | **Integración de contenidos**Ana Liliana Vera |
| **Asesoría técnica y pedagógica** | 1ª edición: diciembre 20132ª edición: octubre 2015Obra publicada bajo licencia:Creative Commons Atribución-Compartir Igual 4.0 Internacional |