1. NORMAS TECNICAS DE GESTION DE LA CALIDAD VIGENTE PARA EL SERVICIO AL CLIENTE.

Está dirigida a todas las entidades, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades, expectativas de sus clientes. Se define como el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
TECNICA: Es el instrumento Que se encarga de usar una serie de, procedimientos y recursos. Con la finalidad y agilidad de ejecutar una operación para conseguir algo.
TRAZABILIDAD: es la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
CALIDAD: es el conjunto de actividades, propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Buena calidad, superioridad o excelencia.
ORIENTACION Y VENTAJA: La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí.
La ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que hacen parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

PROPOSITO DE NTGC
El propósito principal de esta norma está orientado a:
Mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes.
Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.
El enfoque anterior pone su énfasis en: 2 compomentes: La comprensión y el cumplimiento de los requisitos, La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor. La obtención de resultados del desempeño y la eficacia de los procesos. La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas. Es necesario precisar que la norma adoptada es genérica y no tiene como propósito establecer uniformidad en la estructura y documentación del sistema de calidad de las diferentes entidades TRAZABILIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA GENERALIDADES Demostrar la conformidad del producto y/o servicio, Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.
Se entiende como TRAZABILIDAD aquellos procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de unas herramientas determinadas.

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA Prestar el servicio de información y consulta a usuarios de acuerdo con sus requerimientos, políticas institucionales, y términos establecidos en la ley.
Resultados Esperados.
Proporcionar atención y servicio al cliente, cara a cara y a través de los medios técnicos y tecnológicos disponibles, aplicando actitudes y valores mediante la comunicación empresarial, normas de gestión documental, las legales vigentes y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.
Aplicar los protocolos para el control, préstamo de documentos y suministro de información a clientes internos y externos.
Promocionar los servicios archivísticos, utilizando los recursos disponibles y acorde con los requerimientos de la organización.
Identificar soluciones de atención y servicio, al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta la normatividad vigente y los requerimientos de la organización.

ISO 9000 era un conjunto de Control de calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación como los métodos de auditoría.

ISO 9000 específica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio. Existen más de 20 elementos en los estándares de esta ISO que se relacionan con la manera en que los sistemas operan.

Ventajas:

Su implementación, aunque supone un duro trabajo, ofrece numerosas ventajas para las empresas, como pueden ser:

- Estandarizar las actividades del personal que trabaja dentro de la organización por medio de la documentación.
- Incrementar la satisfacción del cliente al asegurar la calidad de productos y servicios de manera consistente, dada la estandarización de los procedimientos y actividades.
- Medir y monitorear el desempeño de los procesos productivos, distribuidos y administrativos de los productos.
- Incrementar la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- Mejorar continuamente en los procesos, productos, eficacia, entre otros.
- Reducir las incidencias negativas de producción o prestación de servicios.
- Mantener la calidad.

Desventajas:

Los esfuerzos y costos para preparar la documentación e implantación de los sistemas.

8 Principios de Gestión de Calidad (actualizados ISO 9000-2015)

1.-Enfoque al cliente

2.-Liderazgo

3.-Compromiso de las personas

4.-Enfoque basado en procesos

5.-Mejora *(La mejora continua)*

6.-Toma de decisiones basada en evidencias

7.-Gestión de las relaciones: (*Nuestros clientes esperan que lo prometido sea entregado con calidad y de acuerdo a los requisitos establecidos con antelación, por lo que es necesario que nuestros proveedores cuenten a su vez con un sistema de gestión de calidad para poder garantizarlo).*

8.- Participación personal: (*Que todos estén comprometidos a participar laboralmente en la empresa o sucursal*)

NORMAS TECNICAS DE GESTION DE LA CALIDAD VIGENTE PARA EL SERVICIO AL CLIENTE

Está dirigida a todas las entidades, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades expectativas de sus clientes.

Se define como el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

TECNICA: Es el instrumento Que se encarga de usar una serie de, procedimientos y recursos. Con la finalidad y agilidad de ejecutar una operación para conseguir algo.

TRAZABILIDAD: es la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

CALIDAD: es el conjunto de actividades, propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Buena calidad, superioridad o excelencia.

ORIENTACION Y VENTAJA.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí.

La ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que hacen parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción

PROPOSITO DE NTGC.

El propósito principal de esta norma esta orientado a:

- Mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes.

Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.

El enfoque anterior pone su énfasis en:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y la eficacia de los procesos.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.
- Es necesario precisar que la norma adoptada es genérica y no tiene como propósito establecer uniformidad en la estructura y documentación del sistema de calidad de las diferentes entidades

TRAZABILIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

GENERALIDADES

- Demostrar la conformidad del producto y/o servicio,
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.
- Se entiende como TRAZABILIDAD aquellos procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de unas herramientas determinadas.

CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

Prestar el servicio de información y consulta a usuarios de acuerdo con sus requerimientos, políticas institucionales, y términos establecidos en la ley.

Resultados Esperados: Proporcionar atención y servicio al cliente, cara a cara y a través de los medios técnicos y tecnológicos disponibles, aplicando actitudes y valores mediante la comunicación empresarial, normas de gestión documental, las legales vigentes y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

Aplicar los protocolos para el control, préstamo de documentos y suministro de información, a clientes internos y externos. Promocionar los servicios archivísticos, utilizando los recursos disponibles y acorde con los requerimientos de la organización.

Identificar soluciones de atención y servicio, al cliente interno y externo, mediante la implementación de la tecnología disponible, teniendo en cuenta la normatividad vigente y los requerimientos de la organización.