GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO DESARROLLO CURRICULAR
ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

GUIA NUMERO OCHO

SENA –CENTRO DE INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA-SEDE MONTERIA

TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA ID 2069211

1. DESCRIPCION DE LA FORMACION
   - Denominación del Programa de Formación: Asistencia Administrativa
   - Código del Programa de Formación: 134101 V 1
   - Competencia: 210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

Resultados de Aprendizaje Alcanzar: VERIFICAR LA APLICACIÓN DE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, Y A TRAVES DE LOS MEDIOS TECNOLOGICOS, DE ACUERDO CON LA POLITICA INSTITUCIONAL Y LOS ESTANDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES: EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS ESTANDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.

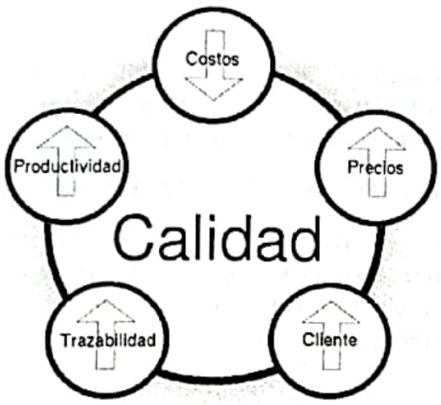
Duración de la Actividad: 40 horas

Fecha de entrega de la actividad es para antes del día 10 de Diciembre a las 8:00 pm

PRESENTACION:

En esta guía estudiaremos lo importante que es trabajar con políticas de calidad en los productos y servicios, conoceremos la importancia de cumplir las normas internacionales ISO, con el fin de obtener estas certificaciones, también identificaremos los diferentes tipos de documentos empresariales y la forma correcta de archivarlos; también estaremos en capacidad de conocer la importancia de los documentos y clasificarlos de la forma adecuada para posteriores consultas y revisiones de auditoria.

Escaneado con CamScanner





NORMA ISO 9000

Los 8 principios de la Gestión de la Calidad



PORQUE SON IMPORTANTES LAS NORMAS DE CLAIDAD ISO.

Hoy en este mundo tan competido todas las instituciones educativas, comerciales, de servicios o de cualquier índole buscan las certificaciones ISO, que garantizan que son Instituciones que trabajan respetando las normas de calidad Internacionales y que la hacen competitiva a nivel nacional e internacional.

NORMAS ISO 9000. Es un conjunto de normas de control y gestión de calidad, establecidas por la Organización internacional de normalización (ISO). Se pueden aplicar a cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Igual que las normas ISO 9001,9002, 9003 hablan de los sistemas de gestión de CALIDAD TOTAL.

Escaneado con CamScanner

NORMAS ISO 14001 de 2015: establece las normas medioambientales de la empresa. Y muestra el compromiso de las empresas con la protección del medio ambiente a través de la gestión de riesgos medioambientales asociados a la actividad desarrollada.

QUE NORMAS EXISTEN: ISO 9000, ISO 9001, ISO 14001.

Como podemos observar el las gráficas. Las certificaciones de calidad, implican que todos los procesos marchen coordinadamente y que se dé un solo idioma en la empresa, que todo el personal esté involucrado en la calidad, en prestar un buen servicio, en realizar bien las gestiones, en enfocarse hacia el cliente, en el liderazgo, las buenas relaciones con proveedores. Y garantizar la protección del medio ambiente mediante la norma 14001,

Que significa ISO: La "Organización Internacional de Normalización" o **ISO, es** el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales, tanto de productos como de servicios, a través de la estandarización de normas voluntarias que se usan en las empresas **para** su mayor eficiencia y rentabilidad económica.

QUE ES CALIDAD EN EL SERVICIO:

La **calidad en el servicio** es una de las organizaciones privadas, públicas y sociales que implementan para garantizar la plena satisfacción de sus **clientes**, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los **clientes** continúen consumiendo el producto o **servicio** ofrecido

CALIDAD EN EL PRODUCTO O SERVICIO:

La función principal del **control de calidad** es asegurar que los **productos** o servicios cumplan con los requisitos mínimos de **calidad**. ... Para controlar la **calidad** de un **producto** se realizan inspecciones o pruebas de muestreo para verificar que las características del mismo sean óptimas.

QUE ES ACCSIBILIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE:

La **accesibilidad** en el **servicio al cliente** consiste en proyectar una imagen de cercanía a tus consumidores, para hacerles sentir que el personal de tu empresa tiene la disposición de ayudarle en todo momento.

Que elementos necesito para la accesibilidad del cliente:

- Contacto cara a cara. Es importante que la persona que atenderá al cliente, siempre presente una sonrisa y ponga toda su atención en lo que le dirá.
- Relación con el cliente, Correspondencia, sistema de PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones), .Buzón de sugerencias visible, Rápido sistema de respuestas, Instalaciones adecuadas para atención al cliente, tener un representante de los clientes ante la empresa.

Escaneado con CamScanner

Queda abierta la posibilidad de convertir el **PQRSF**, en lo que la imaginación quiera, para capitalizarlo, y convertirlo en un canal de ingresos económicas, en lugar de un simple gasto. Los momentos de verdad son costosos, este puede ser gratis, sólo costará un poco de actitud, aptitud y visión

APLIQUE LO SIGUIENTE PARA GARANTIZAR LA SATISFACCION DE SU CLIENTE:

- Conozca a su cliente.
- Escuche con atención.
- Identifique las necesidades y anticípelas.
- Haga que sus clientes se sientan importantes y queridos.
- Ayude a sus clientes a entender sus sistemas
- Busque siempre formas de ayudar a sus clientes
- Sepa pedir disculpas
- De a los clientes mas de lo que esperan
- Pida la opinión de sus clientes de manera regular
- Trate bien a los empleados

ACTIVIDAD DEL APRENDIZ NÚMERO UNO DE LA GUIA OCHO:

1) según lo estudiado en la guía enumere 5 cosas que usted implementaria para conseguir la certificación ISO 9000, para la empresa, en el supuesto caso que usted ejerciera como administrador y le tocara cumplir esta tarea.
Escríbalo en hojas tamaño carta y envíelo a su instructor por los medios ya conocidos (via whats app (3114462536), de manera física con el coordinador del colegio junto con las guías de bachillerato o por correo electrónico al correo: urueta24@hotmail.com

MANEJO Y CLASIFICACION DE DOCUMENTOS:
A continuación miraremos como el ASISTENTE ADMINISTRATIVO debe clasificar documentos.

1. OBJETIVO: establecer el procedimiento para controlar el recibo y manejo de la correspondencia interna y externa, su distribución y envío por correo.

2. ALCANCE: Aplica a todas las dependencias de LA EMPRESA, y a los ciudadanos que requieran la radicación de documentos, comprende desde la radicación, registro y re direccionamiento de la correspondencia externa hasta la actualización del instructivo de gestión documental.

3. DEFINICIONES

- Anexo: Complemento de un documento remisorio, integrado por uno o varios folios (legajos, argollados, empastes, etc.), u otros soportes.
- Archivo electrónico: Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico - funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.
- Comunicaciones oficiales: Son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independiente del medio utilizado.

Escaneado con CamScanner

• Correspondencia: Todas las comunicaciones de carácter oficial o privado que llegan o se envían a una entidad pública, privada o a título personal. No todas generan trámites para las instituciones. • Documento: Información y su medio de soporte.

• Documento electrónico de archivo: es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

• Documento público: El que produce, posee o maneja una entidad pública.

• Documento original: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

• Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la Entidad, desde su origen hasta su destino final, con objeto de hacer más eficiente y eficaz, su utilización, conservación y consulta.

• Legajo: Conjunto de documentos o papeles que están reunidos por tratar de una mismo asunto o materia.

• Radicación: Es el procedimiento por medio del cual EL RESPONSABLE DE LA CORRESPONDENCIA, asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas y enviadas externas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento establecidos por la ley.

• Registro de comunicaciones oficiales: Consiste en la asignación de un número consecutivo a las comunicaciones enviadas, dejando constancia de la fecha y hora del registro, con el propósito de oficializar su trámite y dar cumplimiento a los términos establecidos por la ley.

• Sistema CID: Base de datos del centro de información y documentación.

• Serie documental: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

COMO ORGANIZAR ARCHIVOS:

Existe una gran diferencia sobre cómo organizan sus archivos las diferentes empresas. Algunas nunca encuentran nada, o si lo consiguen es después de un gran esfuerzo. Otras, sin embargo, localizan al instante un documento que alguien les ha solicitado aunque ese documento sea de varios años atrás.

¿Dónde está la diferencia?

Está en la forma en que unos y otros han organizado el archivo de sus documentos. **Se trata, en resumen, de un problema de método.**

Escaneado con CamScanner

En las empresas pequeñas, lo primero es ordenar y saber dónde hay que dejar la documentación que llega a la empresa.

A veces ocurre que los papeles están repartidos entre el bolsillo del empresario, la guantera del coche, el asiento de detrás, la mesilla de noche, los cajones de la mesa del gerente (o del dueño), sobre las mesas y en un sin fin de lugares de difícil descripción.

Así pues, es necesario habilitar un lugar donde depositar todos los documentos que llegan. Si la empresa no es muy grande una sencilla caja de cartón es suficiente. La idea es que no se pierda ninguno y que estén todos juntos y localizables para ser contabilizados, tramitados o archivados.

Si alguien quiere llevarse algún documento, es aconsejable entregar una fotocopia. Si necesita el original, se echa dentro de la caja la fotocopia junto con una hoja dónde conste la persona, fecha y motivo por el cual se ha llevado el original. Dicha hoja debe estar firmada por la persona que se lo ha llevado.

Con ello, en la práctica, se evitan muchos problemas cuando se trata de documentos importantes que no aparecen: contratos, escrituras, etc.

A continuación describimos cómo debe estar organizado un archivo desde nuestro punto de vista, para que cumpla la doble misión que tiene encomendada:

1º.-Que los documentos estén bien guardados
2º.-Que cualquier persona pueda encontrarlos fácilmente y no sólo quien los ha archivado.

Lo primero, es necesario tener espacio para el archivo y disponer de tantos archivadores como necesite. Hace falta un archivador para cada cosa: uno para proveedores, otro para clientes, otro para faxes recibidos, etc.

Por ejemplo, si tiene diez cuentas en cinco bancos, es necesario tener un archivador para cada cuenta. En este caso, tendrá diez archivadores sólo para los bancos. Únicamente si tiene muy pocos movimientos en algún banco, podrá compartir archivador con otro banco, pero siempre teniendo las cuentas perfectamente separadas.

Escaneado con CamScanner

En el lomo de cada archivador tendrá escrito de qué se trata: facturas de proveedores, facturas de clientes, impuestos, nóminas, seguros sociales, etc. Al final de cada año, se retiran los documentos de estos archivadores temporales, que se quedan vacíos para iniciar el nuevo año, y se pasan a unos archivadores definitivos que se guardan aparte perfectamente rotuladas.

Facturas de proveedores:

Una vez comprobadas las facturas que le envían los proveedores con los pedidos realizados, con las remisiones (documento donde se relaciona la mercancía remitida o enviada al almacén que recibe) y con la mercancía recibida por el jefe de compras o de almacén donde conste que recibió lo relacionado allí. Una vez verificadas las operaciones matemáticas por el departamento contable, después de contabilizadas, tendrá que guardarlas en el archivador de "Facturas de proveedores". Se deben guardar por orden correlativo, por el número asignado en la Contabilidad del 1 al 99999999...., nunca por orden alfabético o por proveedores o en las carpetas independientes, por la dificultad a la hora de encontrarlos cuando se necesitan.

La idea es que conforme van llegando las facturas, se comprueban, se contabilizan y en ese momento se les asigna un número correlativo (obligatorio por otro lado por el reglamento del IVA). Dicho número lo da (o debería darlo) el programa de contabilidad y el contable lo escribe en la parte superior derecha de la factura para poderla localizar fácilmente. De este modo el archivador de proveedores aparece como un libro con todas su hojas numeradas.

¿Cómo se encuentra ahora una factura si están todas mezcladas?. Muy sencillo: ayudándonos de la informática. Si usted desea encontrar todas las facturas de un determinado proveedor, o una cualquiera, no tiene más que entrar en la contabilidad, pulsar "ver mayor" y escribir el nombre del proveedor. Allí, en su ficha, aparecen todos los números de las facturas que le ha mandado dicho proveedor. Entonces va al archivador y como están ordenadas por número las encuentra rápidamente. Esto funciona perfectamente.

Escaneado con CamScanner

En el lomo de cada archivador tendrá escrito de qué se trata: facturas de proveedores, facturas de clientes, impuestos, nóminas, seguros sociales, etc. Al final de cada año, se retiran los documentos de estos archivadores temporales, que se quedan vacíos para iniciar el nuevo año, y se pasan a unos archivadores definitivos que se guardan aparte perfectamente rotuladas.

Facturas de proveedores:

Una vez comprobadas las facturas que le envían los proveedores con los pedidos realizados, con las remisiones (documento donde se relaciona la mercancía remitida o enviada al almacén que recibe) y con la mercancía recibida por el jefe de compras o de almacén donde conste que recibió lo relacionado allí. Una vez verificadas las operaciones matemáticas por el departamento contable, después de contabilizadas, tendrá que guardarlas en el archivador de "Facturas de proveedores". Se deben guardar por orden correlativo, por el número asignado en la Contabilidad del 1 al 99999999...., nunca por orden alfabético o por proveedores o en las carpetas independientes, por la dificultad a la hora de encontrarlos cuando se necesitan.

La idea es que conforme van llegando las facturas, se comprueban, se contabilizan y en ese momento se les asigna un número correlativo (obligatorio por otro lado por el reglamento del IVA). Dicho número lo da (o debería darlo) el programa de contabilidad y el contable lo escribe en la parte superior derecha de la factura para poderla localizar fácilmente. De este modo el archivador de proveedores aparece como un libro con todas su hojas numeradas.

¿Cómo se encuentra ahora una factura si están todas mezcladas?. Muy sencillo: ayudándonos de la informática. Si usted desea encontrar todas las facturas de un determinado proveedor, o una cualquiera, no tiene más que entrar en la contabilidad, pulsar "ver mayor" y escribir el nombre del proveedor. Allí, en su ficha, aparecen todos los números de las facturas que le ha mandado dicho proveedor. Entonces va al archivador y como están ordenadas por número las encuentra rápidamente. Esto funciona perfectamente.

Escaneado con CamScanner

Si es de otros años, tendrá que buscar en los archivadores definitivos ya que los documentos, cada año, los irá quitando de los archivadores temporales y los incorporará a los definitivos (cajas de cartón) que deben estar perfectamente rotuladas y ordenadas.

ACTIVIDAD DEL APRENDIZ NUMERO DOS DE LA GUIA OCHO:

1) porque cree que usted como auxiliar administrativo debe conocer los tipos de documento y saber su forma de archivo en la empresa.

2) que documentos debe llevar anexo una factura, para que sea contabilizada y se reconozca como factura que debe ser pagada?

3) si a su empresa llega una cotización de un material, cree usted que esta debe ser contabilizada? Si ___ no____ por qué?_____

4) Si a sus manos como administrador, llega una carta de reclamo de un cliente por un mal servicio recibido, usted que haría?

BIBLIOGRAFIA:

www.mundoarchivistico.com

www.gestipolis.com

publications.ladb.org.spanish PDF

www.sena.edu.co documents.

ROBERTO JIMENEZ URUETA

INSTRUCTOR

CENTRO DE INDUSTRIA Y TURISMO DE CORDOBA

CEL.3114462536-correo:urueta24@hotmail.com

Escaneado con CamScanner