



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

EL CONTROL DE CALIDAD



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

EL CONTROL DE CALIDAD DE UN DESPACHO CONTABLE O DE UN CONTADOR INDEPENDIENTE

El presente tema trata de establecer un sistema de control de calidad en una despacho contable, el cual se debe tomar como referencia las normas ISO-9000, que están conformadas a nivel internacional por grupos de expertos de diferentes países. Dichos expertos se reúnen para discutir un tema específico que permita mejorar la calidad de los servicios, como es el de este caso, un sistema de control de calidad nace de una necesidad, es la normar las actividades, funciones y otras de un despacho.

Los expertos se reúnen para exponer el tema y discutir el proyecto de norma. Esta discusión permite a cada miembro hacer sus aportes para llegar a un consenso. Una vez que se haya logrado el consenso el proyecto se convierte en una norma ISO. Existe un formato general a considerar a la hora de crear la ISO, el panel de expertos establece como los principios clave en la elaboración de una norma lo siguiente:

- » Las normas ISO responden a una necesidad en el mercado
ISO responde a una petición de la industria o de otras partes interesadas, como los grupos de consumidores.
- » Las normas ISO se basan en la opinión de expertos mundiales
Desarrolladas por grupos de expertos de todo el mundo, los expertos debaten todos los aspectos de la norma, incluyendo su alcance, definiciones clave y contenido.
- » Las normas ISO son desarrolladas a través de un proceso de múltiples partes interesadas
Los comités técnicos están formados por expertos de la industria en cuestión, junto con asociaciones de consumidores, instituciones académicas, organizaciones no gubernamentales y el gobierno.
- » Las normas ISO se basan en el consenso
El desarrollo de las normas ISO es un enfoque basado en el consenso y la aportación de todos los grupos interés.



LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000:2000

Se llama familia ISO 9000 (en su versión del año 2000) a una serie de normas, formada principalmente por:

- » ISO 9000:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Definiciones y Fundamentos: establece un punto de partida para entender las normas y concreta los términos fundamentales la familia de normas ISO 9000.
- » ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos: Es la norma de requisitos que se recurre para cumplir eficazmente los requisitos del cliente y los reglamentarios, para así conseguir la satisfacción del cliente.
- » ISO 9004:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño: esta norma proporciona ayuda para la mejora del sistema de gestión de la calidad para beneficiar a todas las partes interesadas a través del mantenimiento de la satisfacción del cliente, comprende la eficiencia del sistema de gestión de la calidad como la eficacia.
- » ISO 19011:2002, Directrices para la auditoría ambiental y de la calidad: proporciona directrices para verificar la capacidad del sistema para conseguir objetivos de la calidad definidos.



ADAPTACIÓN A LA NUEVA NORMA ISO 9001:2015

El proceso de adaptación de la Norma ISO-9001-2015, lo que pretende es el entendimiento de la organización y que le permita atender las necesidades y expectativas de las partes interesadas para garantizar que se cumplen sus requisitos.

La norma indica que es necesario determinar qué aspectos internos y externos afectan la planificación del sistema de gestión de la calidad, y permite un nuevo enfoque hacia la permanencia del negocio, y lo primordial es especificar los riesgos y establecer estrategias para mitigar.

- » La norma ISO 9001:2015 se publicó el 23 de septiembre de 2015. Ahora es necesario comenzar con los trabajos de transición.
- » La nueva ISO 9001 2015 trae cambios muy importantes, aunque el más notorio es la incorporación de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los Sistemas de Gestión de la Calidad, es una técnica normalmente aplicada en las organizaciones hasta ahora no estaba incluida con el SGC.
- » La norma ISO 9001 versión 2015 puede ser establecida en una organización, aunque existe un periodo de transición de 3 años especialmente relevante para aquellas que tengan un certificado vigente bajo ISO 9001:2008, las que cuentan con este certificado, hasta en el año 2017 perderán su vigencia.
- » Es muy importante no dejar todo el trabajo para el final del citado periodo, pues puedes poner en riesgo el certificado de calidad de tu organización.



CRONOLOGÍA DE LA NORMA ISO 9001. RECORRIDO HASTA SU PUBLICACIÓN

- » JUN 2012 Documento de trabajo de cambios a la norma
- » DIC 2012 Aprobación del borrador y especificaciones
- » JUN 2013 Comentarios y votación
- » JUN 2014 Borrador
- » JUL 2015 Borrador
- » SEP 2015 Norma Internacional
- » SEP 2018 Los certificados ISO-9001-2008 ya no son válidos

DIFERENCIAS EN LA ESTRUCTURA DE ISO 9001:2008 E ISO 9001:2015

En el cuadro a se hace una comparación de los cambios que ha sufrido la estructura de las normas ISO, que han sido revisadas y actualizadas, las cuales rigen para el año 2015, toda organización nueva.

FIGURA 1. RELACIÓN ISO-9000-2008 CON LA ISO-9000-2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
» Objeto y campo de aplicación	» Alcance
» Normas para la consulta	» Referencias normativas
» Términos y definiciones	» Términos y definiciones
» Sistema de gestión de la calidad	» Contexto de la organización
» Responsabilidad de la dirección	» Liderazgo
» Gestión de los recursos	» Planificación
» Realización del producto	» Soporte
» Medición, análisis y mejora	» Operaciones
	» Evaluación del desempeño
	» Mejora

Fuente: elaboración propia

LOS BENEFICIOS DE LA ISO-900

Los beneficios que reciben las organizaciones que implementan los sistemas de calidad, es que estas normas están enfocadas en la opinión de sus clientes. Luego la analiza con la finalidad de lograr una mejor comprensión de sus necesidades, aquí es cuando los objetivos de la organización son nuevamente revisados, para ser replanteados y lograr el fin, que es el cliente. Todos los beneficios económicos son la recompensa por el trabajo e inversión en el sistema de administración de calidad.

**MÁS DE 350,000 COMPAÑÍAS EN
TODO EL MUNDO HAN CONSEGUIDO
LA CERTIFICACIÓN ISO 9001**

Un estudio llevado a cabo por investigadores de Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA) en Venezuela, ha demostrado que "las empresas estadounidenses que cotizan en la Bolsa de Nueva York y que cuentan con la certificación de calidad ISO 9000 han logrado una mejora significativa en su desempeño financiero en comparación con aquellas empresas que no cuentan con esta certificación".

Más de 350,000 compañías en todo el mundo han conseguido la certificación ISO 9001. Algunos beneficios que obtienen:

- » Mejor consistencia en el servicio y en el desempeño del producto
- » Mejores niveles de satisfacción del cliente
- » Mejor opinión por parte del cliente
- » Aumento de la productividad y eficiencia
- » Reducción de costos
- » Mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo
- » Una ventaja competitiva, y un aumento en las oportunidades de ventas
- » Otros casos de estudio han puesto en evidencia:
 - » Reducción de las reclamaciones en un 30%
 - » Una mejora del 95% en los plazos de entrega
 - » La reducción de defectos desde un 3% al 0.5%
 - » Una reducción del 40% en los ciclos de producción
 - » Un aumento del 20% de las entregas realizadas en el plazo convenido
 - » Reconocimiento y aceptación internacional
 - » Una mayor facilidad para el comercio internacional
 - » Promoción de la seguridad, la fiabilidad y la calidad de los productos alimentarios

Según los resultados de un sondeo de la Irwin Professional Publishing demuestran que:

- » El 30% de las Compañías Certificadas ha registrado un aumento de la demanda
- » Para el 50% de las Compañías Certificadas el número de auditorías por parte de los clientes
- » El 69% de las Compañías Certificadas tiene una ventaja competitiva en su mercado
- » Los productos del 83% de las Compañías Certificadas tienen una percepción de calidad más alta en el mercado.
- » Compañías públicas estadounidenses que cotizan en el NYSE y que están certificadas bajo el estándar de calidad ISO 9001 muestran importantes mejoras en su desempeño financiero comparadas con las demás compañías que no han buscado la certificación.
- » Las empresas que no consiguieron la certificación experimentaron un deterioro en su Retorno sobre los Activos, en su productividad y sus ventas. Las empresas certificadas evitaron esa disminución.



BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

Guirado, J. (2007). *Casos prácticos para la gestión organización de despachos profesionales*. Madrid, España. Edición Grupo Especial Directivos ISBN 97884993602826

BIBLIOGRAFÍA DE CONSULTA

Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. (2014). Circular10-2014_Manual de Revisiones de Control de Calidad según los Aspectos Indicados por la NICC 1.

Interpretación de las Normas Internacionales de Auditoría. (NIA). Fundación del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad, IASCF. (2010).

Ley de creación del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, No. 1038. 19 de agosto. (1947).

Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Fundación del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad, IASCF. (2011).

Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y de Información Financiera. (NIIF). Federación Internacional de Contadores, IFAC. (2011).

Reglamento a la Ley del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. (1982).

Organización Internacional para la Estandarización. Normas ISO de calidad. Ginebra, Suiza. [Fecha de consulta: 26 de junio del 2016]. Recuperado de <http://www.iso.org/iso/home.html>

Organización Internacional de Normalización. (2005). Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000.

Organización Internacional de Normalización. (2005). Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Inteligencia de Mercado. (2016) Editorial Irwin Professional Publishing 1333 Burr Ridge Pkwy # 400 Burr Ridge, IL , 60527 Estados Unidos (630) 789-4000 †

