



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMINO

LA CERTIFICACIÓN ISO 9001-2000



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

LA CERTIFICACIÓN ISO 9001-2000, SU APLICACIÓN A UN DESPACHO CONTABLE Y EL PLAN DE MERCADEO

En esta unidad debido a su importancia y cuidado se trata de los requisitos que exige la ISO-9000, por lo que se transcribirán requisitos textuales según la ISO que exige la norma, aunque la norma es internacional y específicamente es para obtener la certificación de un control de calidad. El colegio de contadores públicos de Costa Rica, cuando exige que todo profesional independiente y despacho implemente el sistema de control de calidad, es importante tener presente que esta implementación no es propiamente una certificación ISO.

GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001-2000

En 1977 el Instituto Americano de Contadores Públicos Autorizados (AICPA) inicia un proceso de autorregulación de la profesión. En 1990 AICPA establece un programa mandatorio para todos sus miembros que practican la contabilidad pública y a partir del 2005 la Federación Internacional de Contadores (IFAC) emite la Norma Internacional de Control de Calidad que articularía las normas previamente emitidas en materia de auditoría.

El aseguramiento de la calidad o control de calidad es aquel sistema diseñado para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplen las normas profesionales, los requisitos de reguladores, legales en las actividades de auditoría y se revisa su eficacia continuamente.



DOCUMENTACIÓN

La documentación no debe ser demasiado extensa, demasiado comprometida o demasiado formalista, sino rigurosamente ajustada a las necesidades existentes de la organización. La organización debe crear tantos documentos que considere necesario para asegurar que las personas ejecutan sus funciones de forma correcta.

El número y la extensión de los procedimientos, instrucciones, normas y demás documentación debe ser el adecuado, que le permita a la organización manifestar calidad del servicio apropiándose de la cualificación y decoro de su personal.

FIGURA 1. CARACTERÍSTICAS DESEABLES EN LA DOCUMENTACIÓN Y SU EFECTO PREVISIBLE

Características	Efecto previsible
Cuidada presentación	Buena imagen
Exactitud	Eficacia
Consición	Fácil interpretación
Coherencia	Secuencia lógica
Uso de lenguaje claro	Fácil comprensión
Bien organizada	Comodidad de uso
Carácter práctico	Útil para los usuarios

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

La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción, y su utilización contribuye a lograr la conformidad con los requisitos del cliente, a proveer la formación apropiada sobre el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Esto permite la repetitividad y la trazabilidad, a proporcionar evidencias objetivas y a evaluar la eficacia y la adecuación continua del SGC.

Puede estar en cualquier formato o tipo de soporte y su extensión depende de cada organización, según su tamaño, complejidad de los procesos e interacciones, competencia del personal. En el caso de Costa Rica, el Colegio de Contadores Públicos a partir de este año hizo extensivo el manual de implementación del control de calidad. Es necesario tener presente que la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) debe incluir:

- » Las declaraciones documentadas de una política de la calidad y de los objetivos de la calidad. El Manual de la calidad ha de proporcionar información acerca del SGC de la organización y ha de especificar, el alcance del SGC (incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión), los procedimientos documentados establecidos para el SGC (o referencia a los mismos), descripción de la interacción entre los procesos del SGC de la organización.
- » Las actividades de la organización, las características principales del SGC, la política de calidad y los objetivos a ella asociados, declaraciones relativas a responsabilidad o autoridad, una descripción de la organización (por ejemplo, un organigrama). Además de cómo funciona la documentación y dónde debe dirigirse el personal para encontrar los procedimientos acerca de cómo hacer las cosas, una definición de los términos que tengan un significado singular para la organización.



EL ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SE FUNDAMENTA EN EJECUTAR UN CICLO COMPUESTO DE CUATRO FASES

El establecimiento del sistema de gestión de la calidad se fundamenta en ejecutar un ciclo compuesto de cuatro fases que constituye una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos,

utilizado por los diversos sistemas en las organizaciones para gestionar aspectos de calidad (ISO 9000), y otros. Estos pasos son:

- » Documentar todo cuanto hacemos.
- » Hacer todo cuanto está escrito.
- » Verificar que lo que está escrito se cumpla.
- » Realizar acciones para la mejora mediante acciones correctoras y acciones preventivas.

Cuando una organización implementa al 100% un sistema de gestión de la calidad con el estándar internacional ISO 9001:2000, es deber de la alta dirección de la organización someter a consideración de una autoridad con reconocimiento internacional, denominada como ente de certificación, Esto con el fin de validar el sistema de calidad conforme con la Norma y su eficacia para aumentar la satisfacción de los clientes respecto al cumplimiento de los requisitos relacionados con los productos y servicios que estos demandan. Lo anterior se logra mediante la evaluación que sus representantes, conocidos como auditores externos, hacen del sistema de calidad de la organización.

De esta manera, ellos atestiguan que dicho sistema cumple con los objetivos pretendidos por la norma ISO 9001:2000. En la figura 1 se establece que el sistema de gestión de la calidad se divide en cuatro niveles de lo que la ISO-9000 señala y cómo se debe hacer.

FIGURA 2. ORDENAMIENTO PARA UN SOPORTE DOCUMENTAL DE UN SGC



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

LOS CONCEPTOS MÁS IMPORTANTES EN CALIDAD ISO

La norma ISO 9001 otorga a los despachos un certificado de calidad necesario para generar confianza y ofrecer en el mercado unos estándares positivos y un valor añadido de garantía para el consumidor que se dispone a utilizar los servicios del despacho. Ahora bien, la ISO 9000 es el conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO), adaptables en cualquier clase de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios.

El contenido de estas normas son guías y herramientas específicas de establecimiento así como los métodos de auditoría. El ISO 9000 define la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio. Existen más de veinte elementos en los estándares de esta ISO que se relacionan con la manera en que los sistemas funcionan, aunque es un proceso lento y detallado, es una norma que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC), y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que un despacho debe detallar para que el sistema sea efectivo y le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

El establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad, y mejorar continuamente la eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma: renovarse o morir, puesto que tener el certificado no significa no tener que irse adaptando a las remodelaciones de la norma.



EL ORDEN CRONOLÓGICO DE PASOS PARA LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO

1. El primer punto a la hora de implementar la normativa, es aclarar y conocer los requerimientos normativos y cómo los mismos afectan a la actividad del despacho.
2. Analizar la situación de la organización, en qué punto se encuentra y adónde quiere llegar, así como cuáles son sus principales objetivos a corto, medio y largo plazo.
3. Edificar desde cada acción precisa un Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Documentar los procesos que sean requeridos por la norma, así como aquellas que la actividad propia del despacho requiera. La norma solicita que se documenten procedimientos vinculados a los siguientes ámbitos: gestión y control escrito, registros de la calidad, auditorías internas, producto no conforme, acciones correctivas y acciones preventivas.
5. Detectar las necesidades de capacitación propias del despacho: durante la ejecución del proyecto será necesario capacitar al personal en lo relativo a la política de calidad, aspectos vinculados a la gestión de la calidad que conduzca a la plantilla de empleados a comprender el aporte o incidencia de su actividad al producto o servicio brindado por el despacho (a fin de generar compromiso y conciencia), proporcionando herramientas de auditoría interna para aquellas personas que se desempeñen en esa posición.
6. Realizar Auditorías Internas.
7. Utilizar el Sistema de Calidad (SGC), registrar su uso y mejorarlo durante varios meses.
8. Finalmente, el último trámite consiste en solicitar la Auditoría de Certificación.

El obtener el certificado ISO 9001 corresponde a tener una importante herramienta de marketing a nivel internacional, satisfacer y fidelizar a los clientes y generar más confianza en torno a los servicios y productos ofertados. La adecuación a la ISO 9001 genera las condiciones precisas para una gestión de calidad más efectiva y contribuye a lograr mayor participación en el mercado.

REQUISITOS INDISPENSABLES QUE REQUIERE LA ISO 9001

A continuación se describen requisitos fundamentales, que sin estos el despacho no puede levantar la acreditación de esta normativa internacional.

- » Desembolso económico:
- » El implementar la ISO 9001 es una inversión cuyo rendimiento en el mercado a medio plazo con ventajas competitivas como reducción de costos, aumento de la productividad y la motivación o mejor posicionamiento en el mercado.
- » Los expertos recomiendan contar con el asesoramiento integral de una consultora de calidad, la cual deberá aportar todos los documentos, formar al personal y prepararle para superar la auditoría de certificación.
- » Cumplir todos los requisitos legales:
- » La Ley orgánica de protección de datos, licencias adaptadas a la actividad realizada, legislación estatal, normas técnicas, prevención de riesgos laborales, ley de garantías.
- » Disponer de un personal formado en materia de calidad.
- » La nómina de trabajadores es una parte fundamental de su despacho, y su participación es clave a lo largo del proceso de establecimiento, el perfeccionamiento de su formación es impartido por la consultora elegida por la organización en el transcurso de la obtención del certificado.
- » Interés y participación de todos los empleados para comenzar a aplicar el sistema y mantenerlo con el día a día.
- » Una vez que se consiga la certificación para mantener el certificado ISO 9001, las entidades harán una auditoría anual, por lo que todos los requisitos deben durar y alargarse en el tiempo, desde el ámbito legal a la formación y motivación del equipo de trabajadores.
- » Contar con experiencia
- » El auditor de la certificadora solicitará evidencias de que el despacho ya ha realizado trabajos relacionados con el alcance de certificación.

La entrada en vigor de la nueva ISO 9001:2015, la intención es hacer que con el uso y certificación de esta norma los despachos sean más competitivos para el año 2020. Según el INLAC la norma cambiará en un 30%, respecto a la versión 2008; teniendo una estructura de alto nivel, incorporando dos nuevos requisitos quedando su estructura de la siguiente manera: Alcance, Referencias Normativas, Términos y Definiciones, Contexto de la Organización, Liderazgo, Planificación, Soporte, Operación, Evaluación del Desempeño y Mejora. (Véase Cuadro No 3 Relación ISO-9000-2008 con la ISO-9000-2015).



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMNS

ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL QUE ISO 9001:2015 COMPARTIÓ CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN ESTANDARIZADOS POR EL COMITÉ DE NORMALIZACIÓN ISO

ENTENDIENDO LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

La organización debe establecer las condiciones externas como internas que son adecuadas para el propósito y dirección estratégica. Además que pueden afectar su capacidad de lograr los resultados pronosticados de su Sistema de Gestión de la Calidad. La organización tiene la obligación de realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre dichas condiciones externas e internas.

EL ANÁLISIS FODA SE PUEDE DEFINIR COMO UN ANÁLISIS ESTRATÉGICO ESTABLECIDO EN LA DETECCIÓN DE ELEMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS

Ahora bien estas condiciones pueden ser factores positivos y negativos, la comprensión del contexto externo puede verse facilitado al considerar cuestiones relativas de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local. La

comprensión del contexto interno puede verse facilitado al considerar cuestiones ligadas a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización.

El análisis FODA se puede definir como un análisis estratégico establecido en la detección de elementos internos (Fortalezas y Debilidades) y externos (Oportunidades y Amenazas) que constituyen un diagnóstico de la capacidad competitiva de la organización, se basa en indicadores que justifican cada uno de los elementos que lo componen, pudiendo cuantificarlos para definir, en el desarrollo del plan estratégico, nuestros objetivos.



NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

El efecto potencial en la capacidad de la organización de facilitar habitualmente productos y servicios que integren los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar que las partes interesadas que son adecuados al sistema de gestión de la calidad y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad. Tal que la organización realice el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.

Ejemplo enumerar a las siguientes partes interesadas:

- » **Clientes.** Cuidar la calidad de nuestros productos y/o servicios, la fidelización y su satisfacción.
- » **Accionistas.** Imprescindible prestar atención a la productividad, los costes, la rentabilidad y el crecimiento de nuestra organización.
- » **Proveedores.** Tratar con ellos son las alianzas estratégicas y la calidad concertada.
- » **Personal.** Seguridad laboral, desarrollo personal y profesional y satisfacción del personal.
- » **Competidores.** Hacer una investigación de la competencia para evitar ser suplantados y estar alerta en cuanto a innovación y desarrollo, imagen de marca y posicionamiento.
- » **Sociedad.** Cuidar aspectos como el respeto al medio ambiente, el impacto de nuestra actividad en la sociedad y nuestra imagen corporativa para no causar malestar social.





ESTABLECIMIENTO DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La organización debe establecer los límites como la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad para lograr su alcance, una vez que se determina este alcance, la organización debe considerar lo siguiente:

- » Las cuestiones externas e internas indicadas.
- » Los requisitos de las partes interesadas.
- » Los productos y servicios de la organización.

La organización debe aplicar todos y cada uno de los requisitos de la Norma Internacional si son de aplicación en el alcance establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual debe estar disponible y salvaguardar como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y facilitar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización contemple que no es aplicable para el alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad.

La conformidad con esta Norma Internacional sólo se puede declarar si los requisitos explicitados como no aplicables no afectan a la capacidad de la organización de asegurarse la conformidad de sus productos y servicios y el incremento de la satisfacción del cliente. El Sistema de Gestión de la Calidad es un conjunto de elementos interrelacionados que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos con el fin de lograr dichos objetivos. Un sistema de gestión puede definirse para determinadas disciplinas, para las finanzas del despacho, asuntos operacionales o la gestión de la calidad.



LA ORGANIZACIÓN DEBE ESTABLECER, IMPLEMENTAR, MANTENER Y MEJORAR DE FORMA CONTINUA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual es necesario

que cada procesos este completo y es necesario las interacciones, en proporción con los requisitos de esta Norma Internacional. La organización debe convenir todo proceso que considere necesario para que el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, logre:

- » Establecer las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos.
- » Determinar la secuencia y la interacción de los procesos.
- » Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control de estos procesos.
- » Acordar los recursos necesarios para estos procesos y asegurar que están disponibles.
- » Establecer responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- » Tratar los riesgos y oportunidades explícitos
- » Evaluar los procesos e implementar los cambios necesarios para asegurar que estos procesos logran los resultados previstos.
- » Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.

La organización debe conservar información documentada con el objetivo de apoyar la operación de sus procesos y conservarla para tener la certeza de que los procesos se ejecutan acorde con lo planificado.

OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LOS PROCESOS Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En el proceso de implementación de un sistema de gestión de la calidad es necesario tener presente algunas cualidades como lo es el liderazgo y compromiso que se debe asumir, así como el establecimiento de las políticas de la organización y que estas sean comunicadas de manera adecuada igualmente como el definir roles, responsabilidad y autoridad.



LIDERAZGO

LIDERAZGO Y COMPROMISO

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

- » Debe asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- » Asegurarse que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean factibles con el contenido y la dirección estratégica de la organización.
- » Asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.
- » Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos
- » Confirmar de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.
- » Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
- » Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.
- » Envolviendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- » Promover la mejora.
- » Apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.



San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

Enfoque al cliente: la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, además de que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

LA ALTA DIRECCIÓN DEBE DEMOSTRAR LIDERAZGO Y COMPROMISO CON RESPECTO AL ENFOQUE AL CLIENTE

La norma quiere que la dirección se encuentre involucrada con el SGC, manifestando el liderazgo, conociendo mucho a sus clientes y comprobando los riesgos y las oportunidades que afecten a la conformidad de todos

los servicios y productos que ofrece, la dirección del despacho tiene que demostrar el liderazgo y el compromiso que exige la norma ISO 9001 y promover la mejora continua o el enfoque basado en procesos, asimismo demostrar su compromiso y liderazgo enfocado al cliente asegurando una serie de elementos que la norma propone, como puede ser: determinar y cumplir con todos los requisitos legales y del cliente, y proporcionar de manera coherente productos y servicios que cumplen los requisitos de la norma.



POLÍTICA

El desarrollo de la política de la calidad es responsabilidad de la alta dirección establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:

- » Sea adecuada al propósito y contexto de la organización y afirme su dirección estratégica.
- » Suministre un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.
- » Encierre el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables.
- » Contenga el compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

La alta dirección debe establecer la comunicación de la política de la calidad, ya que esta debe estar disponible y mantenerse como información documentada, comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización como estar disponible para las partes interesadas. La política de calidad es un documento que se encuentra respaldado por la dirección. En la norma ISO 9001:2015 se divide este apartado en dos:

- » En el primero se describen todos los requisitos que cumplen política de la calidad, además se adecuar al despacho.
- » En el segundo se deben incluir todas las obligaciones que se deben cumplir, como puede ser la disponibilidad de los productos para las partes interesadas.



ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La alta dirección debe certificar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes quedan asignadas, se comuniquen y se entiendan en toda la organización, esto para que le permita asegurarse de que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional, y que los procesos están generando las salidas previstas. También como el informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre las oportunidades de mejora, que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización, y por último asegurar que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en este.

PLANIFICACIÓN

En lo que respecta al tema de planificación se deben de razonar todas las acciones y los riesgos, así como las oportunidades con las que cuentan la organización, para establecer los objetivos de calidad que busca la organización.

ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

En cuanto a la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, la organización debe determinar los riesgos y oportunidades que es ineludible abordar con el objetivo de:

- » Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda alcanzar sus resultados previstos.
- » Aumentar los efectos deseables.
- » Prevenir o reducir efectos no deseados.
- » Alcanzar la mejora.

Cuando la organización planifique las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades, debe integrar e implementar las acciones en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como evaluar la eficacia de estas acciones llevadas a cabo para abordar los riesgos y oportunidades y deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

Las opciones para afrontar los riesgos pueden incluir: evitar riesgos, asumir riesgos para perseguir una oportunidad, eliminar la fuente de riesgo, cambiar la probabilidad o las consecuencias, compartir el riesgo o mantener riesgos mediante decisiones informadas. Las oportunidades pueden llevar a la adopción de nuevas prácticas, lanzamiento de nuevos productos, apertura de nuevos mercados, contacto con nuevos clientes, establecimiento de asociaciones, uso de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la organización o las de sus clientes.

LA NORMA ISO 9001:2015 NO ESTABLECE LA METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión del riesgo planteada sustituye a la que se han conocido hasta ahora como acciones preventivas. La norma ISO 9001:2015 no establece la metodología de gestión de riesgos que se deben utilizar para identificar, analizar y evaluar todos los riesgos ligados a procesos, para reducir o eliminar todos los fallos que derivan de los riesgos y se gestionan los riesgos de una manera proactiva.

Los riesgos son de tipo operacional, es decir, riesgos que se encuentran estrechamente relacionados a los procesos, actividades u operaciones que se realizan por el despacho, en el entendido que esta norma no se refiere a riesgos laborales ni de riesgos que suceden en situaciones de emergencia.

Las metodologías que se aplican pueden ser ISO 31000. Son una serie de normas que se establecen por los principios de diseño e implementación para mantener una gestión de los riesgos de forma sistemática y transparente de cualquier forma de riesgo o cualquier contexto. La norma ISO 31000 define el riesgo de situaciones negativas que pueden suponer pérdidas, cómo son situaciones positivas de riesgos que ofrecen oportunidades.



OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN

La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles correspondientes y los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, estos objetivos deben contar con una serie de características como:

- » Ser afines con la política de la calidad.
- » Ser medibles.
- » Considerar los requisitos aplicables.
- » Ser acertados para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.
- » Ser objeto de seguimiento.
- » Ser comunicados.
- » Actualizarse, según convenga.

En el momento de planificar la forma de lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe establecer claramente lo que se va a hacer, que recursos sean los necesarios para el cumplimiento de estos, quien es el responsable de este logro y la forma que se evaluarán los resultados.

El despacho tiene que decidir las funciones, los niveles y los procesos son notables, por esta razón los objetivos de calidad tienen que ser coherentes con la política de calidad de la despacho y ser evidente para establecer la conformidad de los productos y los servicios, además de la mejora en la satisfacción del cliente.

PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Cuando la organización determine que es necesario realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, estos cambios deben ejecutarse de manera planificada y tener presente:

- » El propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias.
- » La integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- » La disponibilidad de recursos.
- » La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

La Organización Internacional de Estandarización (ISO) requiere que los casos en los que se deban realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad que influyan en la satisfacción del cliente cuenten con una planificación según la metodología. Cuando el despacho determina que existe una necesidad de cambiar el Sistema de Gestión de la Calidad, se realiza de forma controlada. Todos los cambios se tienen que planificar y después se deben ratificar. Se debe evaluar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad ya que puede verse comprometida como el resultado al realizar el cambio, además considerar si existen suficientes recursos disponibles para realizar el cambio y si existen cambios en los responsables o los niveles de autoridad son necesarios para impulsar el cambio.



SOPORTE

RECURSOS

La organización debe comprometerse y suministrar los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar de manera continua el Sistema de Gestión de la Calidad. Por lo que debe considerar, las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y qué se requiere de los proveedores externos.

COMPETENCIA

Es necesario que el despacho establezca la competencia de las personas que llevan a cabo un trabajo que puede afectar al desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad, el asegurar que sean profesionales competentes, que sea posible aplicar las tomas de acciones necesarias para adquirir la competencia necesaria y así poder realizar la evaluación de la eficiencia de acciones llevadas a cabo, y conservar la información de forma documentada, para contar con la evidencia si en algún momento es solicitada.

Alguna acción que se pueden aplicar, por ejemplo, la reasignación de personas que están contratadas, la formación, la contratación de personas competentes, la competencia significa la capacidad con la que se aplican los conocimientos y las habilidades con el fin de conseguir los resultados previstos.

El despacho tiene que determinar la competencia para las personas que llevan a cabo un trabajo bajo su propio control. Una vez que se han establecido los requisitos de la competencia, el despacho tiene que garantizar que las personas poseen las competencias necesarias, siempre en base a su formación, experiencia, educación.



CONCIENCIACIÓN

La gerencia se debe asegurar de que las personas que llevan a cabo un trabajo bajo el control del despacho tomen conciencia sobre:

- » La política de calidad.
- » Los objetivos de calidad pertinentes.
- » La contribución de la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad, se incluyen los beneficios de mejorar el desempeño.
- » Lo que implica incumplir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Las personas que realizan un trabajo según el control de la despacho tienen que ser perfectamente conscientes de la política de calidad, los objetivos de calidad que persigue la organización también son relevantes, la forma en la que constituyen a la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad y las implicaciones de no mantener los requisitos de dicho sistema.

COMUNICACIÓN

El despacho tiene que establecer las comunicaciones internas y externas concernientes al Sistema de Gestión de la Calidad, en el que se tenga claro que se va a comunicar, cuando a que persona y como realizar esa comunicación y quien es el responsable de hacer comunicación, mismo que debe estar totalmente documentado.

La norma ISO 9001:2015 quiere incrementar la precisión en aspectos de comunicación externa e interna para que sea mucho más eficiente, se deben establecer canales de comunicación con los que se tenga claro qué, cuándo y con quién vemos realizar la comunicación.

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ESTABLECE QUE SE DEBE INCLUIR TODA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2015 establece que se debe incluir toda información documentada requerida por la norma ISO 9001 y la información documentada que el despacho determina como necesaria para obtener la eficiencia del Sistema de Gestión de

la Calidad, esto puede variar según el tamaño del despacho y el tipo de actividad que realiza, además la complejidad de los diferentes procesos con los que cuenta.

Generar y actualizar la información documentada, por lo que el despacho tiene que asegurarse de que se realiza la identificación y la descripción, en el formato y los medios de soporte requeridos como el revisar y aprobar según la adecuación de la norma.

Todo control de la información documentada que requiere por el Sistema de Gestión de la Calidad y por la norma ISO 9001 debe estar controlada para asegurarse de que, este disponible y sea idóneo para utilizarlo, cuando y donde se necesite, y que este adecuadamente protegida. Ahora bien para controlar toda la información documentada, el despacho tiene que abordar todas las actividades que realice, según corresponda:

- » Acceso, distribución, recuperación y utilización.
- » Almacenamiento y conservación de la legibilidad.
- » Control de cambios.
- » Conservación y disposición.

En la norma no se retomara los términos procedimientos y registros, ya que estos dos elementos ahora se denominan en conjunto como información documentada, aunque dentro de la norma se describe de mantener y retener, se refiere a documentar, y en el momento en que se hable de retener será referido al registro. Cuando se genera o se actualiza la información documentada, el despacho tiene que asegurarse de que se identifica, se describe, se revisa que sea idóneo y adecuado para poder ser aprobado. El despacho debe controlar la información documentada para asegurarse de que se encuentra disponible cuando sea necesario y que esto es adecuado para su utilización, así como determinar cómo será la distribución, el acceso, la recuperación y la utilización de dicha información documentada.



OPERACIÓN

PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

El despacho asume la planificación, implantación y control de todos los procesos necesarios para cumplir con los requisitos que establece la provisión de servicios y productos, además de implantar las acciones determinadas como es la determinación de todos los requisitos de los servicios y productos de despacho, el establecer los diferentes criterios para los procesos que se acepten los servicios y los productos y se determine los recursos necesarios para lograr la conformidad de los requisitos de los servicios y los productos. El determinar y almacenar la información documentada en la extensión oportuna, como es ofrecer confianza sobre los procesos que se han llevado a cabo según lo que se ha planificado para demostrar la conformidad de los productos y los servicios que ofrece.

El despacho tiene que controlar todos los cambios, ya que deben ser planificados y revisados para controlar las consecuencias de los cambios que no estén previstos, se deben tomar las acciones necesarias para disminuir los efectos adversos.

REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

En la comunicación que se realiza con los clientes se tiene que incluir información que concierne a los productos y a los servicios, atender a todas las consultas, los contratos y los pedidos. Además de incluir los cambios pertinentes, obtener retroalimentación de los clientes según los productos y los servicios, se deben incluir las quejas de los clientes, la manipulación o el control de la propiedad del cliente. También es importante establecer los requisitos específicos para tomar las acciones necesarias de contingencia, siempre que sea pertinente.

Cuando se establecen todos los requisitos de los productos y los servicios que se ofrecen para los clientes, el despacho tiene que estar seguro de que los requisitos para los productos y los servicios se deben definir: Los requisitos legales y la reglamentación que sea aplicable.

En lo que respecta a la revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios el despacho tiene que estar seguro de la capacidad con la que cuenta para cumplir con todos los requisitos de los productos y los servicios que ofrecen a los clientes, ya que tiene que realizar una revisión antes de comprometerse para suministrar los productos y servicios a su cliente, en lo que se debe incluir:

- » Todos los requisitos que han sido especificados por el cliente, se incluyen los requisitos necesarios para la entrega de los productos.
- » Los requisitos que no se encuentren establecidos por el cliente, aunque son necesarios para su utilización específica o prevista.
- » Los requisitos que especifica el despacho.
- » Los requisitos legales aplicados a los productos y servicios.
- » Las diferencias que existen entre los requisitos del contrato y los expresados de forma previa.

El despacho tiene que conservar toda la información perfectamente documentada, cuando se apliquen los resultados de la revisión y los nuevos requisitos que tengan los productos y los servicios, y en el momento que cambien los requisitos para los servicios o productos, la información documentada se modifique pertinentemente, y que las personas responsables sean conscientes de dichos cambios.



DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El despacho tiene que establecer, implantar y mantener el proceso de diseño y desarrollo que sea el adecuado para asegurarse de que se cumpla la provisión de productos y servicios. Al determinar todas las etapas y controles para el diseño y el desarrollo el despacho tiene que considerar:

- » La naturaleza, la duración y la complejidad de todas las actividades de diseño y desarrollo.
- » Todas las etapas del proceso que sean requeridas, se incluyen las revisiones del desarrollo y el diseño.
- » Las actividades que se requieren para la verificación y la validación del desarrollo y el diseño.
- » La responsabilidad y las autoridades que se encuentran involucradas en el proceso de diseño.
- » Todas las necesidades de los recursos internos y externos para diseñar y desarrollar los productos y los servicios.
- » Surge la necesidad de controlar todas las interfaces entre las diferentes personas que participan de forma activa en todo el proceso.
- » Nace la necesidad de participar de forma activa con los clientes y los usuarios durante el proceso.
- » Todos los requisitos necesarios para la provisión de servicios y productos.
- » Los requisitos de la posterior provisión de productos y servicios.
- » El nivel de control incrementa el proceso de diseño y el proceso que esperan los clientes.
- » La información documentada es necesaria para demostrar que se los requisitos se han cumplido de forma eficiente.

El despacho tiene que determinar todos los requisitos necesarios para los tipos específicos de productos y servicios que diseñan y desarrollan. El despacho debe tener en cuenta todos los requisitos para llevar a cabo su desempeño, la información proviene de las actividades realizadas para el diseño y el desarrollo de sistemas, los requisitos legales y reglamentarios, el establecer normas para las prácticas que el despacho se ha comprometido a implantar y todas las consecuencias de fallar según la naturaleza de los productos y los servicios.





EL DESPACHO TIENE QUE ASEGURAR QUE SE CUMPLEN CON TODOS LOS REQUISITOS

Aplicar ciertos controles durante el proceso de diseño para asegurarse que se definen todos los resultados que se quieren conseguir y realizar diferentes revisiones a la hora de evaluar la capacidad de todos los resultados y que éstos cumplan con los requisitos establecidos por la norma. Además de llevar a cabo actividades para verificar que el diseño y el desarrollo cumple con todos los requisitos y la validación para comprobar que los productos que realizan satisfacen todos los requisitos de la norma, y que se toman las acciones necesarias para afrontar los problemas que puedan surgir de las revisiones, y conservar la información documentada de las actividades.

En cuanto a las salidas del diseño y desarrollo, el despacho tiene que asegurar que se cumplen con todos los requisitos y que estos son adecuados para los procesos posteriores a la provisión de productos y que se incluyen todos los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado. En él se especifican todas las características de los productos y servicios que resultan esenciales para el propósito perseguido, ya que tiene la obligación de conservar toda la información documentada para futuras revisiones.

CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

El despacho tiene que identificar, revisar y controlar todos los cambios realizados durante el diseño y el desarrollo de todos los productos y los servicios, de forma posterior se deben tomar medidas necesarias para asegurarse de que no haya impacto adverso a la conformidad de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

El despacho tiene que conservar la información documentada sobre:

- a. Los cambios del diseño y el desarrollo.
- b. Los resultados de todas las revisiones.
- c. La autorización de todos los cambios.
- d. Las acciones que se toman para prevenir los impactos adversos.

El proceso de diseño y el desarrollo de productos y servicios que constituye una etapa importante cuando el cliente y otras partes interesadas no establecen ciertos requisitos. La ISO 9001:2015 tiene una sección en la que se abordan todos los intereses relativos a:

- » Planificar el diseño y el desarrollo recogiendo todas las consideraciones que deben tener en cuenta el despacho para establecer las diferentes etapas y controles para realizar el diseño y el desarrollo.
- » Elementos de entrada para realizar el diseño y el desarrollo con lo que se señalan todos los elementos que tienen que constituir las entradas para el diseño y el desarrollo de productos y servicios como pueden ser los requisitos legales o las normas que el despacho haya pactado implementar.
- » Controles en el diseño y el desarrollo, con lo que se indican todos los aspectos que se deben tener en cuenta para garantizar que la organización realice los controles necesarios en el proceso de diseño y desarrollo.
- » Elementos de salida del diseño y el desarrollo, éstos deben cumplir con una serie de características que sean válidos para el siguiente proceso.
- » Si existen cambios en los elementos de entrada y salida deben ser detectados e identificados por el despacho, además se deben controlar para que no se produzca ningún impacto que perjudique a los clientes.



CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

El despacho tiene que estar seguro de que los productos, procesos y servicios que se suministran de forma externa se encuentran conformes a los requisitos.

El despacho tiene que determinar todos los controles que se aplican a los procesos, los servicios y los productos suministrados de forma externa cuando:

- » Todos los servicios y productos de los proveedores externos se encuentran destinados a incorporarse dentro de los mismos productos y servicios del despacho.
- » Los productos y los servicios se proporcionan de forma directa por los clientes por los proveedores externos en nombre del despacho.
- » El proceso proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión del despacho.

El despacho debe determinar y aplicar ciertos criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de todos los proveedores externos, basándose en su capacidad de proporcionar diferentes procesos y servicios según los acuerdos a los que ha llegado con la organización. El despacho tiene que conservar la información documentada por si en algún momento fuera necesario realizar una revisión.

El tipo y alcance del control el despacho tiene que asegurarse de que todos los procesos, los productos y los servicios se suministran de forma externa y no afectan negativamente a la capacidad que tiene el despacho para entregar productos y servicios de forma coherente para sus clientes. Por lo tanto, debe estar seguro de que los procesos que se suministran de forma externa permanecen dentro del control del sistema de gestión de la calidad, lo cuales se deben definir los controles que pretenden aplicar a un proveedor externo y a los que quiere aplicar las salidas y tener en consideración: Impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados de forma externa en la capacidad del despacho de cumplir de forma regular todos los requisitos del cliente.

La eficiencia de los controles se aplican por un proveedor externo, permite determina la verificación de las actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados de forma externa. El despacho tiene que comunicar a los proveedores externos los requisitos necesarios para conocer los procesos, productos y servicios que proporciona, la aprobación de: Productos y servicios, métodos, equipos y procesos.

PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

Control de la producción y de la provisión del servicio el despacho tiene que implementar la producción y la provisión del servicio siempre bajo condiciones controladas como la disponibilidad de información documentada en la que se definan: Las características de todos los productos que se deben producir, los servicios que se tienen que prestar y las actividades que van a realizar.

En relación con la identificación y trazabilidad, el despacho tiene que usar los medios apropiados para identificar todas las salidas, cuando resulte necesario, asegurando así la conformidad de todos los productos y los servicios que ofrece. Además de realizar una identificación del estado en el que se encuentran las salidas en función a los requisitos en los que se basa el seguimiento y la medición mediante la producción y la prestación del servicio. Asimismo, tiene que controlar perfectamente la identificación de las salidas en el caso de que la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir que se produzca dicha trazabilidad debe contar con los medios adecuados para poder identificar todos los elementos de salida del proceso y asegurar que se cumple la conformidad.

El despacho tiene que realizar revisión y control de todos los cambios que se generan en la producción del servicio, siempre asegurándose que esté garantizada la continuidad en la conformidad con los requisitos pactados. Conservar cierta información en la que se describan todos los resultados de la revisión, las personas que autorizan el cambio y cualquier acción que se ha llevado a cabo. Es un nuevo requisito de la norma ISO 9001:2015 busca los cambios que pueden afectar al Sistema de Gestión de la Calidad se hagan de una forma planificada, definiendo una sistemática, asignar recursos y establecer ciertas responsabilidades.





LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El despacho tiene que establecer las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, verificando que se cumplan todos los requisitos de los servicios y productos. La liberación de los servicios y los productos no se puede realizar hasta que se hayan completado de forma satisfactoria las disposiciones planificadas, sino es aprobado mediante la autoridad pertinente y por el cliente.

EL DESPACHO TIENE QUE CONSERVAR LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA SOBRE LA LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El despacho tiene que conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, toda la información documentada debe incluir evidenciar la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad de las personas que autorizan la liberación. La norma exige que se

mantengan los registros de quién autoriza la liberación de todos los productos y los servicios necesarios para la entrega al cliente.



CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

El despacho tiene que asegurarse de que las salidas que no sean conformes con los requisitos que se identifican y se controlan informando la utilización no intencionada, es necesario tomar decisiones basadas en la naturaleza de la no conformidad y se genera un efecto sobre la conformidad de los productos y los servicios. Se tiene que aplicar a todos los productos y los servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante la provisión de los servicios.

El despacho debe tratar las salidas no conformes de las siguientes formas:

- » Corrección.
- » Separación, contención, devolución o suspensión de productos.
- » Información del cliente.
- » Obtener la autorización para la aceptación bajo concesión.

Se tiene que verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrijan todas las salidas no conformes. La información que debe contener los documentos de un despacho:

- » Describir la conformidad.
- » Describir las acciones tomadas.
- » Describir todas las concesiones obtenidas.
- » Identificar la autoridad que ha sido la que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad.

Si existen servicios que tengan una no conformidad se deberán comenzar acciones correctivas, es necesario que el despacho asegure todas las cuestiones o problemas con los productos y servicios identificados y controlados para evitar que sean utilizados o entregados a los clientes.



EVALUACIÓN DESEMPEÑO

SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Para realizar un seguimiento, medición, análisis y evaluación, el despacho tiene que crear un seguimiento y una medición, en lo que respecta a los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para conseguir resultados válidos y una vez que se obtienen realizar el seguimiento y la medición, así como analizarlo y evaluarlo.

El despacho tiene que realizar el seguimiento de las apreciaciones de los clientes del estado en el que se efectúan todas las necesidades y las expectativas, además determinar los métodos para conseguir, realizar el seguimiento y revisar la información. Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden estar incluidos en las encuestas de satisfacción del cliente, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías usadas y los informes de agentes comerciales.

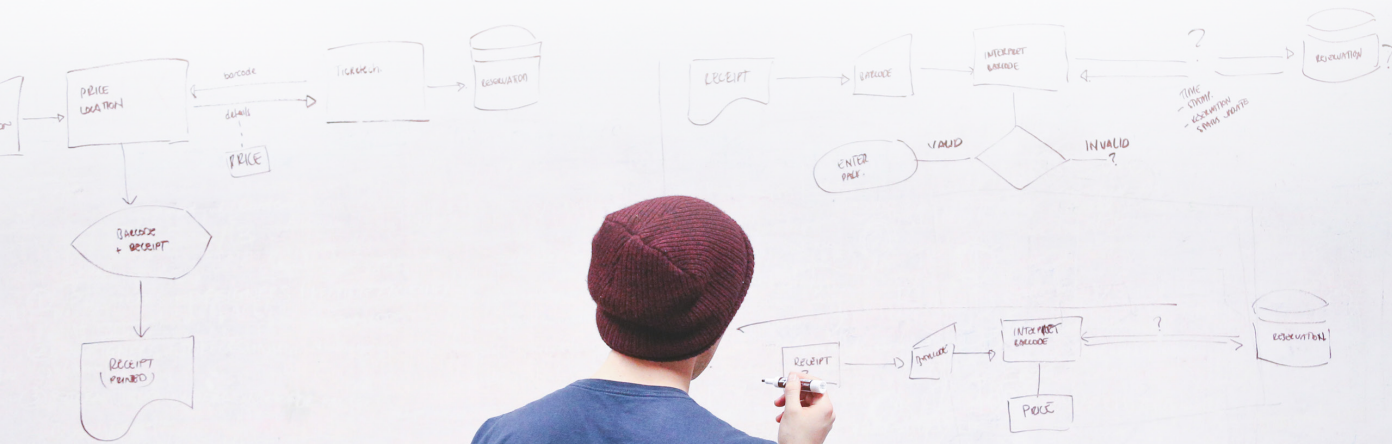
El despacho tiene que analizar y realizar una evaluación de los datos y la información apropiada que surge de realizar el seguimiento y la medición, para realizar la evaluación es importante la conformidad de los servicios el nivel de satisfacción de los clientes, el desempeño como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad.

Se debe determinar que es necesario seguir, medir, analizar y evaluar todos los métodos que se emplean y se deben emplear en las actividades. Existe una parte de la norma en la que se enumeran una serie de elementos que el despacho tiene que analizar y evaluar, los resultados que pueden resultar muy útiles para ser revisados por la dirección.

AUDITORÍAS INTERNAS

El despacho tiene que realizar las auditorías internas dentro los tiempos planificados, esto para lograr información acerca del Sistema de Gestión de la Calidad, y se puede considerar conforme, los requisitos de la organización para el Sistema de Gestión de la Calidad y los de la norma ISO 9001:2015, para esto el despacho de:

- » Realizar una planificación, establecer, implantar y mantener diferentes programas de auditorías que incluyen la frecuencia, la metodología, la responsabilidad, los requisitos y la elaboración de informes
- » Considerar la importancia de todos los procesos que se encuentran involucrados, los cambios que pueden afectar a la organización y los resultados que se obtienen de las auditorías previas.
- » Definir los criterios bajo los que se basa la auditoría y el alcance que tendrá cada auditoría.
- » Hay que seleccionar a los auditores y realizar las auditorías asegurándose la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.
- » Una vez finalizada la auditoría los resultados deben quedar plasmados en un informe para la alta dirección
- » La auditoría puede generar que se deban realizar acciones correctivas.
- » La información debe quedar bien guardada como evidencia de la implantación del programa de auditoría y los resultados.



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La dirección tiene que revisar el Sistema de Gestión de la Calidad del despacho ya que se tiene que asegurar la idoneidad, la adecuación, la eficiencia y la alineación continuas con la dirección estratégica del despacho. La revisión por la dirección tiene que planificarse y realizarse incluyendo todas las condiciones sobre:

- » El estado en el que se encuentran las acciones de las revisiones por la dirección.
- » Los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al Sistema de Gestión de la Calidad.
- » La información sobre el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad incluyen todas las tendencias según:
 - La satisfacción del cliente y de las partes interesadas.
 - El grado en el que se han conseguido los objetivos de la calidad.
 - El desempeño de todos los procesos y la conformidad de los productos.
 - Las no conformidades y las acciones correctivas.
 - Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición.
 - Los resultados de las auditorías internas.
 - El desempeño de los proveedores externos.
 - Se adecuan los recursos.
- » La eficiencia de todas las acciones que se toman para abordar los riesgos y las oportunidades.
- » Las oportunidades de mejora.

Una vez que ha sido revisado por la dirección se tienen que incluir las decisiones y las acciones que se relacionan con todas las oportunidades de mejora, así como las necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad. Además de las necesidades que surgen en los recursos, igualmente conservar la información documentada como evidencia de todos los resultados de las revisiones por la dirección.

MEJORA

El despacho tiene que determinar y seleccionar todas las oportunidades de mejora que se implementan y las acciones necesarias para realizar los requisitos del cliente e incrementar la satisfacción del cliente, para lo cual debe incluir mejora en sus servicios necesarios para cumplir con todos los requisitos, además de considerar las necesidades y las expectativas futuras. Asimismo el corregir, prevenir y reducir los efectos, también mejorar el desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

EL DESPACHO TIENE QUE DETERMINAR Y SELECCIONAR TODAS LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

Es importante considerar que la oportunidad de mejora es clave para cumplir con todos los requisitos del cliente e incrementar la satisfacción del cliente.

NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

En el momento en el que se produce una no conformidad, circunscribiendo las que se originen por quejas, el despacho tiene que prestar atención a la no conformidad lo que presume tomar decisiones para controlarla y corregirla, además se tiene que hacer frente a todas las consecuencias que pueda generar. Ahora bien debe evaluar la necesidad de tomar acciones para eliminar las causas de dicha no conformidad, con el fin de que no vuelva a suceder ni ocurra por otra parte. La forma de evaluarlo será revisando y analizando la no conformidad, se tienen que determinar las causas que han provocado la no conformidad y se tiene que determinar si existen no conformidades parecidas.

Es necesario implementar las acciones necesarias como lo es revisar la eficiencia de las acciones correctivas llevadas a cabo y si es necesario, realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad. Todas las acciones correctivas deben ser las adaptadas según los efectos que generen las no conformidades que han sido encontradas. La nueva ISO 9001:2015 establece una serie de acciones que se deben realizar cuando se detecte una no conformidad, siendo una de ellas la aplicación de diferentes acciones correctivas. Además de todas las acciones mencionadas, se deben señalar los aspectos imprescindibles para tomar acciones correctivas.

El despacho debe actuar en consecuencia cuando se identifica una no conformidad, es decir, tiene que tomar medidas para controlar, corregir y hacer frente a todas las consecuencias que puede traer el incumplimiento de los requisitos. Además, se tienen que tomar medidas de control con las que asegurar los problemas que se produce dentro del despacho.





San Marcos

MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

MEJORA CONTINUA

El despacho tiene que mejorar de manera continua la idoneidad, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2015, considerar todos los resultados del análisis y la evaluación, además de la revisión por parte de la dirección, es necesario determinar si existen necesidades y oportunidades que tienen que considerarse como parte de la mejora continua. Además de establecer las acciones necesarias para identificar las áreas de su organización que tienen un bajo rendimiento y oportunidades, y de utilizar herramientas y metodologías necesarias para investigar las causas de ese bajo rendimiento y como apoyo para realizar la mejora continua.



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.

