Implementación de un Sistema Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO9001:2008, en empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal, como estrategia de mejoramiento en la calidad de los servicios y posicionamiento estratégico

Yury Johanna Algecira Carrillo

Noviembre 2015

Universidad Militar Nueva Granada

Facultad de Ciencias Económicas

Especialización en Alta Gerencia

Seminario de Investigación

Docente: Jesús Salvador Moncada

Tabla de Contenido

1. Resumen/Asbtrac 4

   1.2 Palabras Claves/Keywords 4

2. Introducción 5

3. Pregunta Científica 6

4. Objetivo General 6

5. Objetivos Específicos 6

6. Planteamiento del Problema 7

7. Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008, para empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal 8

   7.1.¿Qué es Calidad? 8
   7.2.Misión de las empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal 9
   7.3.¿Qué es la ISO 9001:2008? 9
   7.4.Generalidades de la Norma ISO 9001:2008 10
   7.5. Herramienta utilizada para la implementación de la Norma ISO 9001:2008 12
   7.6.Numerales aplicables de la Norma ISO 9001:2008, para empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal 13

8. Ventajas que proporciona la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008, para empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal 19

   8.1. Ventajas en Procesos Internos 19
   8.2. Ventajas en Procesos Externos 21
   8.3. Calidad de los Servicios 22

9. Proceso de Certificación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008, para empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal 23

10. Conclusiones 26

11. Recomendaciones 27

12. Bibliografía 28

Lista de Figuras

Figura 1, Calidad. 8

Figura 2, Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos. 11

Figura 3, Componentes del Ciclo PHVA. 12

Figura 4, La Gestión de los Recursos Humanos. 16

Figura 5, La Certificación ISO 9001: 2008 Mejora el Rendimiento Financiero. 23

Implementación de un Sistema Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO9001:2008, en empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal, como estrategia de mejoramiento en la calidad de los servicios y posicionamiento estratégico

1. Resumen

La implementación de un Sistema de Gestión de calidad, basado en la Norma ISO9001:2008, en empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal, proporciona directrices efectivas para lograr el mejoramiento continuo de los procesos y servicios. La presente investigación pretende analizar los requisitos para dar cumplimiento a la Norma, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes, quienes requieren la prestación de servicios confiables con altos estándares de calidad.

1.2. Palabras Claves:

Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Auditoría, Revisoría Fiscal, procesos, productos, servicios, implementación.

Abstract

The implementation of a quality management system, based on ISO9001:2008, in Audit and Statutory Audit companies, provides effective guidelines to achieve the continuous improvement of processes and services. This research seeks to analyze the requirements to comply with the Standard, taking into account the needs of clients, who require the provision of reliable services with high quality standards.

Keywords:

Quality Management System, Audit, Statutory Audit, processes, products, services, implementation.

2. Introducción

El desarrollo exitoso y posicionamiento estratégico de toda empresa depende de su capacidad para generar productos y/o servicios con estándares de alta calidad en el mercado, los cuales deben lograr satisfacer los deseos y necesidades de los clientes.

El reto actual para las empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal, es generar un valor agregado en la prestación de los servicios de auditoría, es decir, ser entes diferenciadores en el mercado competitivo.

Es por esta razón, que una decisión estratégica para las empresas de este sector es implementar un Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2008, ya que esta es la base parar mejorar los productos, servicios, procesos internos y externos en un mercado globalizado, el cual con el acelerado avance de la tecnología se convierte cada día en un mercado más exigente y competitivo.

Las empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal, las cuales son del sector de prestación de servicios profesionales, son empresas con un mayor grado de complejidad, debido al tema del manejo de la información que es altamente confidencial.

El manejo de la información financiera de los clientes requiere de un profesionalismo neutral y transparente en la prestación de servicios como auditores y revisores fiscales, razón por la que toda empresa de dicho sector posee ventajas al implementar un Sistema de Gestión de Calidad, ya que este proporciona las bases necesarias para realizar procesos efectivos y permite mejorar la calidad de los servicios profesionales prestados a los clientes.

3. Pregunta Científica

¿Cómo implementar un Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO9001:2008, para que coadyuve al mejoramiento de la calidad de los servicios y al posicionamiento estratégico en empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal?

4. Objetivo General

Demostrar como mediante el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO9001:2008, contribuye al mejoramiento de la calidad de los servicios y al posicionamiento estratégico en empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal.

5. Objetivos Específicos

1. Describir los requisitos aplicables de la Norma ISO9001:2008, para empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal.
2. Analizar las ventajas que proporciona la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO9001:2008, para empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal.
3. Explicar el proceso de certificación de un Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO9001:2008, para empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal.

6. Planteamiento del Problema

Actualmente, algunas Firmas de Auditoría y Revisoría Fiscal, se han enfrentado a grandes demandas por falencias en su gestión, es el caso de la Firma de Revisoría Fiscal, Grant Thornton Fast (Nombre que adoptó después del caso de INTERBOLSA), en el cual se vio involucrado por presentar deficiencias significativas en temas asociados con las Normas Generales de Contabilidad (NIC), las cuales hacen parte de la documentación de un Sistema de Gestión de Calidad.

"El caso generó la afectación de más de 1.015 acreedores que reclaman más de 340.000 millones de pesos de los cuales, al tres de agosto del 2015, solo han recibido 18.000 millones, según contextualiza el tribunal" (El tiempo Casa Editorial, 2015).

Debido a esta problemática es necesario implementar un Sistema de Gestión de Calidad ISO9001:2008, como estrategia de control y monitoreo de los procesos tanto internos como externos, con el fin de lograr disminuir los riesgos funcionales y mejorar la calidad de los servicios profesionales, manteniendo la credibilidad y confianza del cliente en la empresa.

7. Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO9001:2008, para empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal

7.1. ¿Qué es calidad?

La calidad de un producto y/o servicio es cumplir de una forma satisfactoria con las especificaciones y los acuerdos de niveles de servicios que se pactan con los clientes, es decir, sin ninguna clase de defectos e imperfecciones. “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. (Instituto Colombiano de Normas Tecnicas, 2010).

La calidad es comprender las necesidades de los clientes, atender sus requerimientos y cumplir sus expectativas. La importancia de prestar servicios de calidad, en una empresa de Auditoría y Revisoría Fiscal, demuestra compromiso y responsabilidad con los clientes.

Calidad significa que todos los colaboradores de una empresa estén en función de hacer las cosas bien para dar cumplimiento a las necesidades de los clientes. “El concepto de calidad ha ido evolucionando desde sus orígenes, aumentando objetivos y cambiando su orientación hacia la satisfacción plena del cliente. Comenzó como una necesidad de controlar e inspeccionar hasta convertirse en un elemento fundamental para la supervivencia de las empresas” (Miguel, 2009).

Figura 1, Calidad
Imagen tomada de: http://www.sica.es/

7.2.Misión de las empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal

Las empresas del sector de Auditoría y Revisoría Fiscal, son las encargadas de emitir una opinión sobre la autenticidad de los Estados Financieros y la verificación de la contabilidad de una empresa, de acuerdo a los estándares financieros, la normatividad vigente y las disposiciones legales y tributarias.

"El Revisor Fiscal realiza un examen crítico y sistemático del sistema de información financiera de la sociedad, utilizando técnicas y procedimientos de auditoría, el cual culmina con la emisión de una opinión independiente sobre la razonabilidad de los estados financieros, los cuales autentifica con su firma bajo la figura de la Fe Pública". (Mejía, 2003).

7.3.¿Qué es la ISO 9001:2008?

Teniendo clara la misión de las empresas de auditoría podemos empezar por definir que la Norma ISO 9001:2008, es una estructura solida que brinda unas directrices para organizar y controlar todas las actividades y procesos que se desarrollan dentro de una organización, lo cual permite identificar las fallas que se pueden presentar en cada uno de los procesos y dar solución de forma efectiva.

"La ISO 9001:2008, es la base del sistema de gestión de la calidad, ya que es una norma internacional que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios". (Instituto Colombiano de Normas Tecnicas, 2011).

Las empresas del sector de auditoría se enfrentan a grandes retos en el sentido de generar confianza en sus clientes, pues la principal función de una empresa de auditoría es demostrar profesionalismo y seguridad con el manejo de la información de los clientes.

"Dentro del contexto del sistema de control de calidad de las firmas de Auditoría, los equipos de trabajo tienen la responsabilidad de implementar procedimientos que sean aplicables al trabajo de auditoría; así como de proveer a la firma de información relevante para facilitar el funcionamiento de un adecuado control de calidad que se relacione con la independencia. Mantener estándares de revisión que le genere seguridad de que dicha firma y el personal cumplen con las normas profesionales y con los requisitos legales y de regulación aplicables" (Moore Stephens).

7.4.Generalidades de la Norma ISO 9001:2008

Esta norma se caracteriza por tener un enfoque basado en la gestión de procesos, mentalidad que hace que las organizaciones funcionen de manera eficaz, ya que ayuda a identificar los procesos que se interrelacionan e interactúan en las diferentes áreas de dichas organizaciones. La norma es un mecanismo de dirección, organización, documentación y medición que permite mantener un sistema claro, entendible y acorde con los objetivos y metas de la empresa.

"La implementación de un sistema de gestión de calidad ha adquirido una gran importancia, hasta el punto de que la implantación y certificación de un sistema de gestión de calidad se ha convertido en sinónimo de seguridad para todas las partes relacionadas con la empresa" (Rey, 2006).

En la siguiente imagen se puede observar la dinámica de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos.

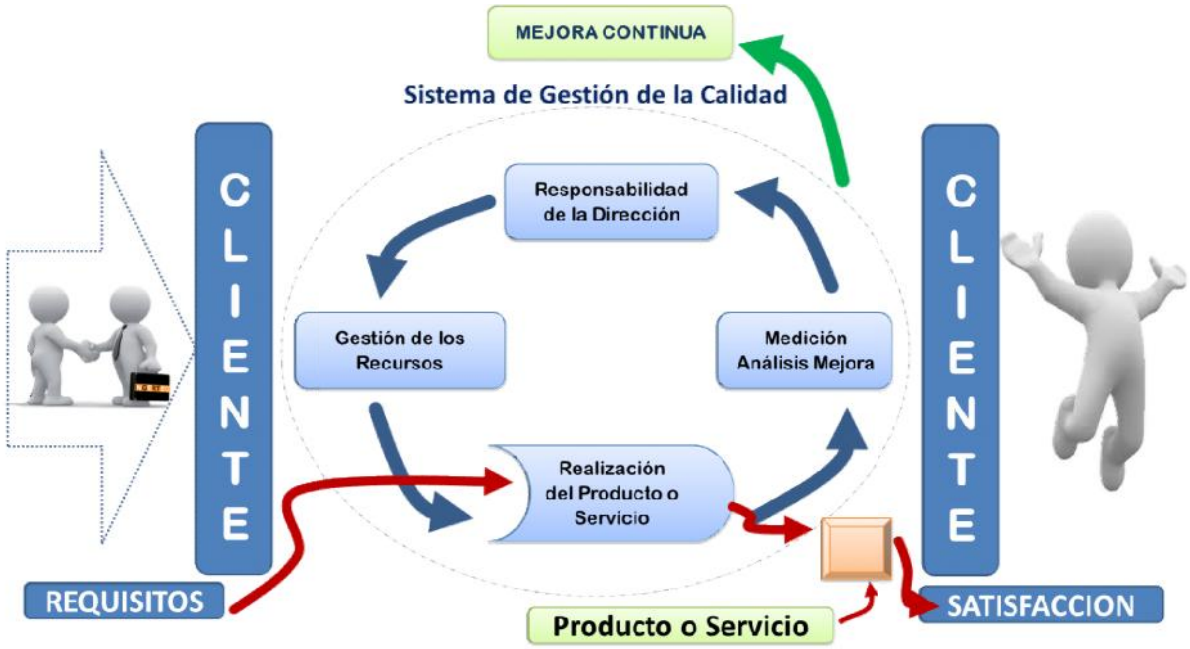

Figura 2. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en Procesos.
Imagen tomada de: http://www.normas-iso.com/iso-9001.

Esta figura muestra el compromiso de la Alta Gerencia en el Sistema de Gestión de la Calidad, las diferentes etapas por las que tienen que pasar las actividades que aportan valor y el flujo de la información. En donde el primer elemento de entrada son los requisitos del cliente, desde ese momento inicia el flujo de los procesos que pasan por las diferentes actividades que se interrelacionan y que dan como elemento de salida el cumplimiento de los requisitos y lograr la satisfacción del cliente, utilizando los recursos de la organización de forma eficiente, con el objetivo de lograr la mejora continua del Sistema.

“La identificación, comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema, contribuyen a la eficacia y eficiencia de una organización en logro de sus objetivos.

El objetivo de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas” (Rey, 2006).

7.5.Herramienta utilizada para la implementación de la Norma

Figura 3. Componentes del Ciclo PHVA
Imagen tomada de https://sites.google.com/site/instructivotrd/ciclo-phva

El ciclo PHVA comienza con la etapa de Planear, en esta etapa se formulan las siguientes preguntas: ¿Qué se hará? ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Quién? ¿Con que? y ¿Para qué?, en la siguiente etapa que es Hacer, se debe ejecutar lo planeado recolectando los datos necesarios para medir el desempeño del Sistema, documentando todas las actividades que se realzaron y lo que no se pudo realizar, sin importar si estaba o no en la planeación de la empresa.

En la etapa de Verificar, se debe analizar si se realizó lo planeado, si se lograron los resultados esperados, que impactos se logró en los clientes, con el fin de tomar decisiones asertivas para mejorar el funcionamiento de la empresa.

Por último, en la etapa de Actuar, se revisa que errores y que aciertos se presentaron al interior de la empresa para tomar las medidas necesarias, en el caso de los aciertos se estandarizan las actividades positivas en los procesos y en el caso de los errores se deben gestionar las acciones pertinentes para eliminarlos.

"El ciclo PHVA tiene cuatro etapas. La empresa planifica un cambio, lo realiza, verifica los resultados y, según los resultados, actúa para normalizar el cambio o para comenzar el ciclo de mejoramiento nuevamente con nueva información. La mejora continua o perpetua exige una modalidad circular" (Walton, 2004).

7.6.Numerales aplicables de la Norma ISO 9001:2008, para empresa de Auditoría y Revisoría Fiscal

Según la norma ISO 9001:2008, los numerales del 1 al 3, hacen referencia al ámbito de aplicación, referencias normativas, términos y definiciones, y no contienen requisito alguno por el cual se deba ceñir. Los numerales del 1 al 3, brindan a las empresas una contextualización sobre los términos necesarios para la implementación y compresión de la Norma.

A partir del Numeral 4, la Norma describe los requisitos para el Sistema de Gestión de Calidad, este numeral contiene los procedimientos mandatorios en el Sistema, a continuación se enumeran dichos procedimientos para dejar claridad:

4.2 Requisitos de la documentación: Se deberá crear una Política de Calidad que demuestre el compromiso de la Alta Gerencia, en la implementación del SGC, orientado a la satisfacción de las necesidades de los clientes y al mejoramiento continuo del Sistema.

Esta política debe estar integrada con Manual de Calidad, el cual debe indicar de forma clara y entendible las directrices que deben seguir todos los empleados de la empresa para dar un buen uso al Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de lograr los objetivos de la organización, los cuales deben estar enfocados en el cliente y en la calidad de los servicios.

El Manual de Calidad, debe incluir el alcance del SGC, la Misión y Visión de la organización y toda la estructura de los procesos gerenciales, misionales, operativos y de soporte de la empresa. “El Manual de Calidad deberá crearse y mantenerse actualizado con los siguientes contenidos: Campo de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, con justificación de cualquier exclusión, los procedimientos definidos para el Sistema o referencia a los mismos, la descripción, que incluya las interacciones existentes para los procesos incluidos” (Rey, 2006).

Dos de los procedimientos mandatorios que exige la norma se encuentran en este numeral: 4.2.3 Control de los documentos y 4.2.4 Control de los registros.

“El Control de documentos es un requisito que establece las bases para elaborar, mantener y actualizar el soporte documental de los Sistemas de Gestión de la Calidad. Los distintos documentos del sistema definen y determinan las pautas de trabajo a desarrollar para el desempeño del Sistema de Gestión”. (Hedera Consultores, 2011).

El control de los registros hace referencia al seguimiento, almacenamiento, retención y disposición de todos los formatos diligenciados que servirán como evidencia de la conformidad para el cumplimiento de los requisitos.

“La documentación y el mantenimiento de registros constituyen aspectos importantes de la ISO 9000. La norma exige llevar control de muchas de las actividades que se realizan, incluyendo procedimientos, políticas e instrucciones; registros de la capacitación de los empleados. Dichos registros deben ir acompañados por evidencia respecto del seguimiento real día a día.” (Summers, 2006).

En el numeral 5, Responsabilidad de la dirección: La Alta Gerencia debe demostrar compromiso con la implementación del SGC, comunicando a la organización la importancia de enfocar los procesos hacia la satisfacción del cliente, asegurando la disponibilidad de los recursos y la planificación de las actividades. Debe nombrar un representante quien independientemente de sus responsabilidades, debe asegurarse que se mantengan los procesos necesarios para el SGC e informar sobre el desempeño y cualquier necesidad de mejora de mismo.

Una de las responsabilidades más importantes de la Alta Gerencia, es la revisión periódica del SGC, evaluando oportunidades de mejora y aplicando el ciclo PHVA en caso de observar la necesidad de efectuar cambios en el SGC. “Las actividades específicas la Dirección tienen que ver con el desarrollo de la política y los objetivos de calidad, la planeación y la revisión del sistema, así como proporcionar los recursos necesarios. Es responsable de hacer que se conozca en toda la Organización la importancia de cumplir con los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios” (ISO 9000:2000 Estrategias para implementarla Norma de Calidad para la mejora continua, 2005).

El numeral 6, Gestión de los recursos, la empresa debe proporcionar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento eficaz del SGC, debe garantizar la competencias técnicas, de formación, experiencia y habilidades de los empleados, es decir, tener claramente definidos los perfiles de cargos para dar cumplimento a los objetivos de la empresa y los requisitos del cliente.

Asimismo, la organización debe garantizar espacios físicos (Infraestructura), equipos, tecnología, medios de comunicación y un ambiente laboral oportuno para el desarrollo de las actividades y procesos de la empresa. “Para que el proceso de implementación del SGC tenga éxito es necesario que exista: compromiso de la dirección, motivación del personal, disposición de recursos, formación y entrenamiento, reconocimiento de los éxitos de los empleados” (Vertice, Gestion de la Calidad (ISO 9001:2008), 2010).

A continuación se muestra una imagen sobre la asignación de recursos y el compromiso de la Alta gerencia en proporcionarlos.

Figura 4. La gestión de los recursos humanos
Tomado de http://www.portalcalidad.com/articulos/38-la_gestion_recursos_humanos_iso_9001

El Numeral 7, Realización del producto/servicios, enfatiza los requisitos de planificación: planificar los procesos, establecer los objetivos, documentar y medir los resultados, acá el objetivo consiste en entender y gestionar el suministro del servicio como un sistema de procesos interrelacionados, en busca de la eficiencia y eficacia del Sistema. En los procesos relativos al cliente, se busca determinar cuáles serían las necesidades de los clientes de las empresas de auditoría y revisoría fiscal, incluyendo las actividades que preceden a la prestación del servicio y las que se realizan post-servicio.

Para el caso del numeral producción y suministro de servicios, las empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal, deben desarrollar un servicio en condiciones controladas, tales como: documentación de las características del servicio, uso de métodos y procedimientos específicos, trazabilidad de la información. La organización debe controlar la identificación única del servicio prestado y mantener registros de ese seguimiento.

En el caso de las empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal, el numeral de Control de los equipos de seguimiento y medición, es excluible, por ser empresas del sector de servicios que no utilizan ningún equipo de medición, como por ejemplo (Calibre o básculas).

“Los procesos de realización del producto o servicio incluyen todos los procesos relacionado con la realización del producto o servicio, y el número de documentos (procedimientos) dependerá de la variedad, dimisión y complejidad del producto o servicio. Se recomienda seguir los procedimientos: Determinación y revisión de los requisitos, Diseño, compras, medición de la satisfacción y reclamaciones” (Rey, 2006).

El numeral 8, Medición, análisis y mejora, principalmente está enfocado al seguimiento de los procesos de prestación de servicio, los cuales están dirigidos a analizar la percepción de los clientes, es decir, a medir el grado de satisfacción del cliente, por medio de encuestas de satisfacción, entre otros, que muestran la conformidad o inconformidad con el servicio prestado por la empresa. Dichas encuestas permiten un seguimiento al cliente, el cual ayuda a la empresa a tomar decisiones a tiempo para mejorar la calidad de los servicios.

En este numeral, la empresa debe implementar la planificación de un programa de auditorías internas en fechas determinadas para verificar la eficiencia y conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, en este aspecto la empresa debe definir los criterios y alcance de las áreas a auditar. Según los hallazgos de las auditarías cada área debe realizar los planes de acción necesarios para mejorar la falencias encontradas y evitar que vuelvan a ocurrir, para así dar cumplimiento a la mejora continua del SGC. Asimismo, la empresa debe crear mecanismos de seguimiento y medición a los procesos internos como por ejemplo por medio de indicadores de gestión, con el fin de analizar y demostrar si cada proceso está cumpliendo con los objetivos planificados.

El control del Producto No Conforme, el cual se debe identificar oportunamente cuando el servicio no cumple con los requisitos y niveles de servicio pactados con el cliente, debe definirse su manejo en un procedimiento documentado que especifique las acciones necesarias para eliminarlo.

De acuerdo a las no conformidades encontradas en las auditorías, la empresa debe gestionar acciones correctivas con un análisis causal que eliminen el problema encontrado, para evitar que se vuelvan a presentar en el futuro. “La acción correctiva corrige los problemas inmediatamente y hace que el desempeño vuelva a la normalidad” (Boland, 2007).

La empresa de igual forma debe gestionar acciones preventivas, las cuales no necesariamente surgen de una no conformidad, estas acciones surgen como prevención, es decir, de alguna forma de evitar los riesgos a los que una empresa puede estar expuesta. “Las acciones preventivas se anticipan a la causa, y pretenden eliminarla antes de su existencia. Evitan los problemas identificando los riesgos. Cualquier acción que disminuya un riesgo es una acción preventiva” (Portal de Calidad, 2004).

Los procedimientos mandatarios en este numeral, son procedimientos de: auditoría interna, producto no conforme, acciones correctivas y preventivas. La norma exige estos procedimientos, con el fin de mantener los procesos internos y externos de la organización bajo control y parar dar lugar a la mejora continua del funcionamiento Sistema de Gestión de Calidad.

8. Ventajas que proporciona la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO9001:2008, para empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal.

8.1. Ventajas en procesos internos

Las empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal, poseen grandes ventajas en su interior al implementar un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008, pues de esta forma mantienen un control interno de todos los procesos que desarrollan la empresa.

El control interno de una empresa depende en parte de la capacidad de tener previamente todos los procedimientos y políticas documentadas, lo cual contribuye a la toma de decisiones gerenciales más asertivas y efectivas.

“Los beneficios de la Norma ISO 9001 proporciona disciplina al interior del sistema contiene las bases de un buen sistema de gestión de calidad, al facilitar unos requisitos de calidad para el cliente, si como también la capacidad para satisfacer estos, Garantiza que se cuenta con el talento humano, edificios, equipos, servicios capaces de cumplir con los requisitos del cliente y permite identificar problemas para corregirlos” (Schmalbach, 2010).

Al tener toda la información de la estructura organizacional de la empresa con su respectivo seguimiento y trazabilidad de todos los procesos y operaciones que se desarrollan al interior de la empresa, se puede medir la eficacia de cada uno de estos procesos relacionados con los objetivos de calidad, misión y visión que se establecen previamente en el Manual de Calidad. Y asimismo, analizar si la empresa está cumpliendo con las políticas gubernamentales de forma transparente para así poder prestar un servicio de mejor calidad a los clientes en el sector, por medio de la medición de la satisfacción del cliente que es uno de los numerales de la norma.

Al tener seguimiento de la opinión y percepción de los clientes sobre la imagen de la empresa y la percepción del servicio, la organización puede analizar dicha información para poner en marcha planes de acciones que mejoren la calidad de los servicios.

“Los beneficios que aporta la empresa un SGC ISO 9001:2008, son: mejora del clima interno, incrementa la coordinación, fomenta la innovación, mejora el rendimiento, permite el diagnostico y la prevención de problemas”. (Vertice, Gestion de la Calidad (ISO 9001:2008), 2010).

8.2.Ventajas en procesos externos

Las empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal, al implementar y monitorear de forma pertinente el SGC, obtiene clientes satisfechos, pues éste le permite prestar servicios de mejor la calidad, en primer lugar porque el SGC, proporcionales canales de comunicación más efectivos entre las áreas y con los clientes, lo cual mejora la calidad de los servicios prestados, ya que toda la empresa está en dirección de cumplir con los requisitos y deseos de los clientes, generando a satisfacción, confianza y credibilidad en la empresa, lo cual da como resultado la fidelización del Cliente y posicionamiento estratégico en el mercado.

"La implementación de Un sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2008, hace posible la creación de un tejido empresarial verdaderamente competitivo que permite la fidelización de los clientes, fuerte motivación de los trabajadores y un gran impulso a la innovación tecnológica". (Miguel, 2009).

La Dirección Estratégica de las organizaciones, hoy en día está enfocada en mantener al cliente satisfecho dándole un valor agregado en la prestación de servicios, con el fin de obtener éxito, rentabilidad y posicionamiento en el mercado, por esta razón el SGC, resulta ser indispensable su implementación porque su estructura está basada en la gestión de procesos que llevan a cabo de las organizaciones para lograr la satisfacción del cliente.

"Para incorporar las percepciones y actitudes de los clientes para mejorar la calidad de los servicios, las empresas deben ser capaces de calibrar las actitudes de los clientes de una forma cuidadosa y fiable". (Hayes, 2002).

8.3 Calidad de los servicios

Mejorar la calidad de los servicios por medio de la implementación de un SGC, generando un valor agregado en los clientes, le proporciona a las empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal ventajas competitivas en el mercado. "Numerosas organizaciones y estudios han demostrado que un cliente fiel resulta más rentable que un cliente insatisfecho, y que un mejor servicio es la clave para retener a los mejores clientes. Además, el posicionamiento de un servicio superior permite mayores precios y márgenes de ganancia, y valor de las acciones tiende a crecer en consecuencia, con la reputación de servicio que tenga una compañía en el sector" (Kaufman, 2013).

Al prestar servicios confiables con altos estándares de calidad, los clientes tienden a no buscar otras alternativas para cubrir sus necesidades, sino que por el contrario son fieles a la empresa que los mantiene satisfechos. "Calidad significa satisfacer la demanda del cliente. Está basada en la prevención de las características de no calidad. Errores en los productos/servicios adquiridos, tiempos muertos, demoras, fallos". (Espero, 1994)

En el sector de servicios de auditoría y revisoría fiscal, es primordial mantener la confianza del cliente, pues los clientes abren las puertas de su empresa con todo confianza en donde le entregan a la empresa de auditoría información altamente confidencial como los son los estados financieros de la empresa. Al implementar el SGC, existe mayor claridad de los procesos internos los cuales tienen injerencia en los procesos externos frente al cliente. "Las ventajas de implementar un sistema de gestión de calidad son la siguientes: Oportunidades mayores de negocio, oportunidad de competir con organizaciones más grandes, aumento de satisfacción y lealtad de los clientes, mejorar la relación con los proveedores, mejoras continuas de calidad y eficiencia" (Miguel, 2009).

Al mejorar la calidad de los servicios por medio de un SGC, la empresa logra rentabilidad y posicionamiento estratégico en el mercado. “Los resultados de los estudios indican que, en promedio, las organizaciones con certificación ISO 9001, lograron diversos beneficios, en particular el aumento de sus ventas” (Gonzales, 2013).

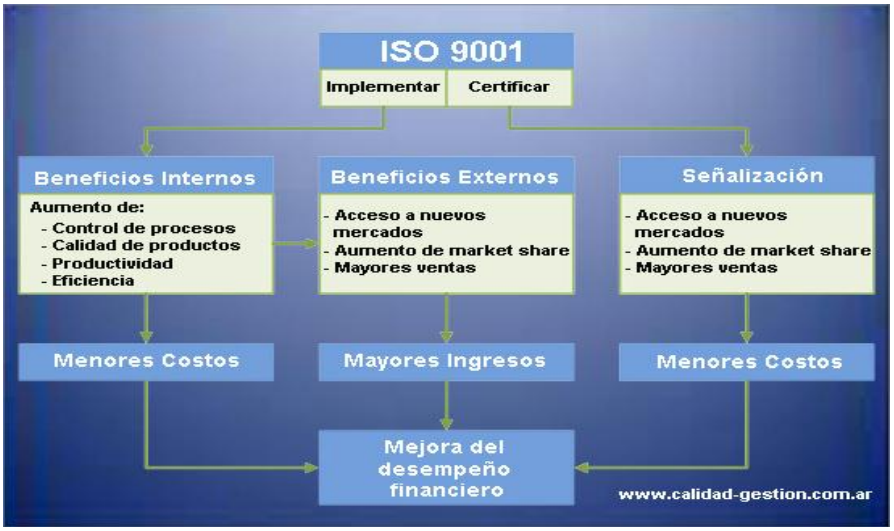

Figura 5, La certificación ISO 9001 mejora el rendimiento financiero.
Imagen tomada de: https://calidadgestion.wordpress.com

9. Proceso de certificación de un Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO9001:2008, para empresas de Auditoría y Revisoría Fiscal

Existen varias entidades en Colombia aprobadas y acreditadas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), para otorgar la certificación en ISO 9001:2008, entre ellas: Instituto Colombia de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), SGS Colombia, BVQI Colombia, entre otras, las cuales realizan el proceso de certificación de la siguiente manera:

Después de haber implementado todos los requisitos del SGC en la empresa, el primer paso a seguir es elegir la Entidad con la que la empresa se desea certificar, realizando la cotización pertinente y el análisis del prestigio que tiene la entidad.

En el segundo paso es cuando el auditor de la entidad escogida realiza una reunión con la Alta Gerencia, para conocer el sector y los distintos procesos que desarrolla la empresa, en este paso se hace una revisión de la documentación, principalmente el Manual de Calidad.

En el tercer paso a seguir la empresa y el auditor establecen en común acuerdo la fecha en la que se llevara a cabo la auditoria al interior de la empresa, el auditor antes de iniciar la auditoria contextualiza a la empresa sobre la metodología y procedimientos que se van a llevar a cabo para el desarrollo de la misma.

El cuarto paso implica que el auditor le entregue a la Alta Gerencia y al Representante de Calidad, el informe de auditoría con los hallazgos de las conformidades y las no conformidades encontradas en la auditoría, para que la empresa gestione las respectivas acciones correctivas y preventivas. En el quinto paso la se procede a entregar el certificado a la empresa que consta de la aprobación del SGC, este certificado tiene por lo general una duración de tres años.

En el paso seis se realizan las auditorias de seguimiento que se realizaran anualmente, las cuales se clasifican de la siguiente manera: Año 1, auditoría de seguimiento 1; Año 2, auditoria de seguimiento 2; Año 3, auditoría de renovación de certificación.

En cada una de las etapas mencionadas se deberá demostrar el adecuado mantenimiento del SGC y el mejoramiento continuo del mismo.

Las empresas de Auditoría y Revisoría Fisca, al realizar el proceso de certificación con cualquiera de la Entidades acreditas logran tener mayor reconocimiento y aceptación, ya que el certificado genera mayor credibilidad en la organización.

“El ente certificador emite una declaración de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, luego de haber determinado mediante auditoría el cumplimiento de los requisitos especificados en la norma internacional ISO 9001. Se demuestra la capacidad de una organización para suministrar consistentemente un producto /servicio que logre el cumplimiento de los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables”. (Icontec, 2014).

Cabe mencionar que el proceso de certificación es opcional, más no obligatorio.

Una empresa puede implementar un SGC, de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008, esta norma da las directrices de cómo conseguir el mejoramiento continuo con o sin la realización de los procesos de certificación.

10. Conclusiones

El sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008:

- Mantiene la calidad de los servicios, por medio del cumplimiento de los requisitos y deseos del cliente.
- Proporcional control y monitoreo continuo de todos los procesos internos, permitiendo identificar posibles reprocesos y falencias de la empresa.
- La estructura organizacional de la empresa es más solidad y sostenible.
- Permiten aumentar la productividad de la organización de forma eficiente.
- Logra generar confianza y credibilidad en el mercado.
- Proporcional el mejoramiento continúo en todos los procesos internos y externos.
- Le brinda a la empresa ventajas competitivas por medio de la fidelización del cliente.
- Contribuye a mejorar la rentabilidad y posicionamiento de la empresa en sector objetivo.
- Permite que la empresa cumpla los objetivos, misión y visión del negocio.
- Genera una cadena de valor para los clientes.
- Los empleados se identifican más con los objetivos de la empresa.
- Mejora la comunicación y las relaciones tanto en la parte interna como externa de la empresa.
- Se disminuyen los riegos operacionales y funcionales de la empresa.

11. Recomendaciones

- Mantener el Sistema de Gestión de Calidad, implica compromiso y responsabilidad no solo para mostrar en las etapas de las auditorías externas, es decir, el Sistema debe funcionar a diario con eficacia. No se trata de cuadrar todo el Sistema para lograr la certificación, sino que por el contrario que sea permanente su adecuado funcionamientos y se dé cumplimento por parte de todas las áreas de la empresa.
- La responsabilidad del Sistema de Gestión de Calidad, no debe ser solo de los responsables del Departamento de Calidad, la responsabilidad es de todo los colaboradores que hacen parte de la organización. La Alta Gerencia debe promover el liderazgo y el compromiso con Sistema al interior de la empresa de forma permanente.
- Las acciones correctivas y preventivas deben crearse a conciencia y no solo por cumplir con el Sistema. Debe existir un análisis real de las causas de las no conformidades.
- La documentación debe ser actualiza cada vez que exista un cambio, no es simplemente crear toda la documentación del Sistema para mostrar, se trata de hacer uso eficaz y pertinente de la misma.

12. Bibliografía

Boland, L. (2007). *Funciones de la administraciòn.* Argentina: Universidad del Sur.

El tiempo Casa Editorial. (21 de 08 de 2015). *El tiempo.com*. Recuperado el 29 de 10 de 2015, de www.eltiempo.com

Espero, M. A. (1994). *Los catorce puntos de Deming aplicados a los servicios.* España: Ediciones Diaz de Santos, S.A.

Gonzales, H. (11 de 02 de 2013). *Calidad y Gestion*. Recuperado el 8 de 11 de 2015, de https://calidadgestion.wordpress.com

Hayes, B. E. (2002). *Como medir la satisfacciòn del cliente.* Barcelona: Ediciones Gestion.

Hedera Consultores. (11 de 06 de 2011). *Calidad y gestion empresarial ISO 9001 e ISO 14001*. Recuperado el 05 de 11 de 2015, de http://www.hederaconsultores.com/

Icontec. (2014). *Icontec Internacional*. Recuperado el 10 de 30 de 2015, de http://www.icontec.org/

Instituto Colombiano de Normas Tecnicas. (2011). *Herramienta para Sistemas de Gestiòn de Calidad*. Recuperado el 07 de 11 de 2015, de http://www.normas9000.com/

Instituto Colombiano de Normas Tecnicas. (2010). *Sistemas y equipos para la construccion perforacion y mineria.* Recuperado el 07 de 11 de 2015, de http://www.ceicmo.com/

Kaufman, R. (2013). *Servicio Inspirador.* Colombia: Aguilar.

Mejía, G. A. (2003). *Teoría General de la Auditoría y Revisoría Fiscal*. Recuperado el 07 de 11 de 2015, de Facultad de Ciencias Economicas, Contables y Administrativas: http://fccea.unicauca.edu.co/

Miguel, P. A. (2009). *Calidad.* Madrid, España: Paraninto S.A.

Moore Stephens. (s.f.). *La importancia del control de calidad para las firmas auditoras.* Recuperado el 14 de 11 de 2015, de Moore Stephens: http://ecuador.moorestephens.com/

Portal de Calidad. (01 de 10 de 2004). *Portal de Calidad*. Recuperado el 2 de 11 de 2015, de http://www.portalcalidad.com/

Rey, S. L. (2006). *Implantaciòn de un Sistema de Calidad.* España: Vigo.

Schmalbach, T. J.-J. (2010). *La Gestion de la Calidad en los servicios ISO 9001:2008.* España: Eumed, Universidad de Malga (España).

Summers, D. (2006). *Administracion de la calidad.* Mexico: Pearson educacion.

Valadez, A. R. (2005). *ISO 9000:2000 Estrategias para implementarla Norma de Calidad para la mejora continua.* Limusa Noriega Editores.

Vertice, E. (2010). *Gestion de la Calidad (ISO 9001:2008).* España: Publicaciones Vertices.

Vertice, E. (2010). *Gestion de la Calidad (ISO 9001:2008).* España: Publicaciones Vertices.

Walton, M. (2004). *El Mètodo Deming en la Pràctica.* Bogota: Grupo Editorial Norma.

Figuras

Anónimo, Calidad, recuperado de:
http://www.sica.es/

Anónimo, Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos, recuperado de:
http://www.normas-iso.com/iso-9001

Anónimo, Componentes del Ciclo PHVA, recuperado de:
https://sites.google.com/site/instructivotrd/ciclo-phva

Anónimo La Gestión de los Recursos Humanos, recuperado de:
http://www.portalcalidad.com/articulos/38-la_gestion_recursos_humanos_iso_9001

Anónimo, La Certificación ISO 9001: 2008 Mejora el Rendimiento Financiero, recuperado de:
https://calidadgestion.wordpress.com