

Calidad en los servicios profesionales de una Firma de Contadores

C.P.C. y PCCAG GILBERTO HORACIO TOPETE HORTA

Socio Director de DTZ Topete Zepeda y Asociados, S.C.

Integrante de la Comisión Administradora de Calidad del IMCP

horacio@dtztopete.com

Síntesis

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en las Firmas de Contadores Públicos representa una garantía de que los trabajos de auditoría, revisiones de estados financieros u otros encargos de aseguramiento o servicios relacionados se realicen de manera consistente y conforme a los estándares apropiados. Esto es importante porque posibilita asegurar la confianza de los clientes y la precisión de los informes, así como la integridad de los datos y de la profesión.

Inicio con una reflexión de cómo saber si los servicios que proveemos son de "calidad" y, seguramente lo relacionamos con una frase que define la calidad de un producto o servicio "como la percepción que el cliente tiene sobre su valor". Históricamente, hemos buscado ofrecer más y mejores servicios y para ello en ocasiones desarrollamos la estandarización de procesos con la finalidad de ser más eficientes y efectivos, o bien por medio de la capacitación continua brindar lo que consideramos un servicio de calidad.

Una gestión de la calidad efectiva puede mejorar la imagen y la reputación de la organización, ya que los clientes y usuarios confían en los productos y servicios de alta calidad.

Existen diversas organizaciones a escala mundial como la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés) que establecen los requisitos para un sistema de gestión de calidad y que puedan ser utilizados por cualquier organización, independientemente de su tamaño o sector. Así también el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB, por sus siglas en inglés), desarrollaron las Normas Internacionales de Gestión de la Calidad (NIGC) 1 y 2, especialmente para las Firmas de Contadores que realizan auditorías o revisiones de estados financieros u otros encargos de aseguramiento o servicios relacionados y que entraron en vigor el pasado 15 de diciembre de 2022.

La gestión de la calidad en las Firmas de auditoría se refiere a la implementación de sistemas y procesos efectivos para asegurar que todos los trabajos se realicen de manera consistente y conforme a los estándares apropiados. Esto incluye la aplicación de normas y procedimientos para la planeación,

ejecución y supervisión de los trabajos, así como poner en funcionamiento medidas de control interno para garantizar la integridad de los datos y la precisión de los informes.

Las instituciones que cuentan con un sistema de gestión de calidad demuestran su compromiso con la sociedad y su capacidad para proporcionar productos y servicios con altos estándares. Estratégicamente, la gestión de la calidad es un enfoque sistemático para la mejora continua de los productos, servicios y procesos de una organización, que se transforma en una herramienta clave para garantizar la satisfacción del cliente, la eficiencia y efectividad de los procesos, y consecuentemente el éxito a largo plazo de una organización.

Por lo anterior, quiero destacar lo que representa implementar un adecuado Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en las Firmas de Contadores Públicos que desarrollan trabajos de auditorías, revisiones de estados financieros u otros encargos que requieren de una opinión que conocemos como trabajos de atestiguamiento u otros servicios relacionados. Son signos inequívocos de confianza en una organización que se precie de ser sana.



La gestión de la calidad es un enfoque **sistemático** para la mejora continua de los productos, **servicios** y procesos de una organización



La correcta interpretación de los resultados financieros conlleva a sugerir propuestas de nuevas áreas de oportunidad o de políticas encaminadas a corregir desviaciones de los objetivos de las instituciones. Un trabajo de auditoría de calidad fructifica en propuestas para mejorar procesos, revisión de controles internos y de prevención de riesgos potenciales.

Ahora bien, la puesta en marcha de sistemas y procesos de gestión de la calidad también puede ayudar a las Firmas de auditoría para cumplir con las regulaciones y normativas aplicables, lo que puede ser esencial para garantizar la continuidad de los servicios y prevenir posibles sanciones y multas.

Una gestión de la calidad eficiente es clave para asegurar la confianza de los clientes y usuarios en los informes financieros y para mantener la integridad de la profesión. Las Firmas de auditoría que implementan un enfoque sólido en la gestión de la calidad, demuestran su compromiso con la excelencia y la ética profesional, y están en mejor posición para asegurar la precisión y la confiabilidad de sus informes.

Además, una buena gestión de la calidad también puede mejorar la eficiencia y efectividad de los trabajos realizados por la Firma. Al establecer procedimientos claros y rigurosos, se pueden identificar y corregir rápidamente cualquier problema o error, lo que a su vez puede reducir el tiempo y los costos asociados con la realización de los trabajos.

Sin embargo, la gestión de la calidad no es un proceso que se complete una sola vez; es un enfoque continuo y siempre en evolución que requiere la dedicación y el compromiso de todos los miembros de la organización.

Conclusión

La gestión de la calidad es esencial para garantizar la integridad y la confianza en la profesión. Las Firmas de auditoría debieron adoptar desde el 15 de diciembre de 2022 un SGC, de conformidad con las NIGC 1 y 2, para garantizar que sus trabajos se realicen de manera consistente y conforme a los estándares apropiados, y, por consiguiente, mejorar la eficiencia y efectividad de sus procesos y servicios. 