

El proceso de seguimiento y corrección

L.C.P.C. y PCFI MANUEL RANGEL DE LA GARZA

Socio de CPC Rangel, S.C. / BKR International
 Presidente de la Comisión Técnica de Calidad del IMCP
 mrangel@bkrrangel.com

Síntesis

Como profesionales de la Contaduría Pública, el concepto de monitoreo nos es familiar dado que hemos convivido con él por muchos años. En particular, la normatividad en materia de Control de Calidad lo ha incorporado como uno de los componentes que la integran y ha formado parte fundamental de esta.

La evolución de la normatividad a una gestión de la calidad continúa considerándolo como uno de sus ocho componentes por medio del denominado “Proceso de Seguimiento y Corrección, y Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad”.

Un aspecto importante por resaltar es el hecho de que cada Firma debe establecer sus propias políticas y procedimientos, en función de su actividad y complejidad, estableciendo aspectos específicos de cómo ir dando cumplimiento a la normatividad aplicable, de manera oportuna y sobre todo más proactiva al interior de la Firma, por lo que representa un reto individual y distinto para cada una.

Debemos tener claro que el objetivo de este proceso de seguimiento, corrección y evaluación es

determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad implementado le proporciona a la Firma una seguridad razonable de que se están logrando sus objetivos, por medio de la confirmación de cumplimiento de las políticas y procedimiento establecidos.

Como sabemos, el proceso de seguimiento y corrección, y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad requiere:

- Diseñar y realizar actividades de seguimiento.
- Evaluar hallazgos e identificar deficiencias y evaluar las deficiencias encontradas.
- Responder a las deficiencias identificadas.
- Comunicarlas.

Cada uno de estos puntos tiene su propia profundidad e importancia y debe ser considerado ahora como un proceso continuo. Los detalles específicos respecto a cómo abordarlos y los distintos elementos que se deben tomar en cuenta para cada uno de ellos, han sido tema de análisis y discusión en diversos foros por lo que en esta ocasión nos

concentraremos en destacar solo algunos aspectos generales que considero relevantes de tomar en cuenta.

Un aspecto importante es, sin duda, la designación del responsable de Calidad, quien debe contar con el conocimiento, experiencia y capacidad profesional para asumir esta responsabilidad, así como con el tiempo suficiente para llevar a cabo sus funciones de forma adecuada. En ocasiones es recomendable nombrar un grupo de profesionales y no una sola persona, pues esta decisión es potestad de la Firma en función de sus características y si así lo considera conveniente y mejor para ella.

Otro aspecto por resaltar sería hacer énfasis entre todo el personal de la Firma sobre la importancia de dedicar tiempo para la supervisión y dirección durante el proceso y la atención de los encargos, procurando una participación suficiente de todos los niveles involucrados en su desarrollo.

El conocimiento de las políticas y procedimientos de gestión de la calidad al interior de la Firma resulta igualmente trascendente para tener éxito en el logro de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Evaluar los hallazgos e identificar deficiencias representa un reto importante. Los hallazgos se pueden clasificar como severos, si tienen repercusiones trascendentales o no severos si no las tienen, posteriormente es importante definir si estos hallazgos son de tipo generalizado, es decir, se replican en diversos encargos o equipos de trabajo o se trata únicamente de casos aislados.

Sin importar si los hallazgos son severos o no, generalizados o no, las respuestas a los mismos deben ser oportunas y eficaces, atacando las causas de origen, las cuales pueden ser de carácter temporal en tanto se diseñan e implementan las permanentes.

Recordemos que las debilidades que podemos encontrar durante el proceso de seguimiento y corrección, y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad pueden ser de diseño del propio sistema o debilidades de tipo operativo. Las debilidades de diseño del sistema se pueden corregir por medio de modificaciones o mejoras a las políticas y procedimientos establecidos con la intención de obtener una versión más comprensible y precisa; por su parte, las debilidades operativas se corrigen con la capacitación y el entrenamiento.

Reforzando lo comentado en el párrafo anterior, la capacitación que se pueda otorgar al personal involucrado en los trabajos tendrá un impacto directo en beneficio de la Firma; esta puede ser proporcionada de manera interna con la participación directa de colaboradores o por otros organismos capacitadores externos mediante talleres o cursos que impartan. Cada Firma tiene completa libertad para diseñar el esquema de capacitación que más le favorezca.

Por último, cabe destacar que la comunicación que se tenga al interior de la Firma entre los diferentes niveles operativos, los líderes y, por supuesto, con los encargados de calidad, es crucial para el logro de los objetivos planteados. La homogenización de la calidad en gran medida está basada en la comunicación e interacción entre las partes involucradas.

Definitivamente, la filosofía que debemos comunicar es que la calidad debe contribuir a la productividad y, por lo tanto, que opera en beneficio de la Firma y todos sus integrantes. ☞