

**LA IMPORTANCIA DE APLICAR LA ISO 9001:2015 EN LOS PROCESOS CONTABLES
DE UNA EMPRESA**

YOLANDA RODRIGUEZ SALAZAR
CÓDIGO ESTUDIANTEL: D6303747

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA-FAEDIS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
BOGOTÁ D.C.
AÑO 2021

LA IMPORTANCIA DE APLICAR LA ISO 9001:2015 EN LOS PROCESOS CONTABLES ii
DE UNA EMPRESA

YOLANDA RODRIGUEZ SALAZAR
CÓDIGO ESTUDIANTEL: D6303747

ENSAYO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO

JOSE RAMIRO NIETO
DOCENTE ASESOR

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA-FAEDIS
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
BOGOTÁ D.C.
AÑO 2021

Agradecimientos

iii

PÁGINA ES OPCIONAL.

Agradecimientos a quienes los apoyaron en el proceso
(¿Quiénes?)

Tabla de Contenidos

iv

Resumen	5
Palabras Clave:	5
Introducción.....	6
Objetivos:	7
Objetivo General:	7
Objetivos Específicos:.....	7
Metodología.....	7
Capítulo 1: las Características y Principios que rigen las normas ISO 9001:2015.....	9
Capítulo 2: Proceso de implementación en un departamento contable y sus beneficios.	11
Capítulo 3. Norma Internacional de Gestión de la Calidad para Auditorías o Revisiones de Estados Financieros u Otros Encargos de Aseguramiento	24
Conclusiones	26
Lista de referencias	27

Lista de figuras

Ilustración 1. Contenido Norma ISO 9001. fuente: Mayorga, 2018	10
Ilustración 2. Representación esquemática elementos de un proceso. fuente: INCONTEC, 2015 ..	10
Ilustración 3 Ciclo PHVA Fuente: INCONTEC, 2015	11
Ilustración 4. Proceso de Compras. Fuente: propio	13
Ilustración 5. Proceso de producción y prestación del servicio. Fuente: Propia.....	13
Ilustración 6. Proceso de seguimiento y medición, fuente: propia.....	14
Ilustración 7. Otros procesos del SGC. Fuente: propia.....	14
Ilustración 8. Ejemplo capacidad de gestión de un depto. contable. Fuente: Mayorga, 2018	15
Ilustración 9. Caracterización del proceso de contabilidad. Fuente: IDESAN, 2015	18
Ilustración 10. Descripción de Cargo bajo SGC. Fuente: Macías, 2016.....	22

Resumen

ISO 9001: 2015 es un sistema de gestión de calidad reconocido internacionalmente que ha sido implementado por más de un millón de organizaciones en todo el mundo. ISO se refiere a la Organización Internacional de Normalización. Esta organización desarrolla los estándares, y lo hace para certificar negocios u organizaciones. La certificación está gestionada por terceros y se audita anualmente. En este ensayo se analizan los beneficios de la aplicación de un sistema de gestión de calidad bajo las normas ISO 9001:2015 en los procesos contables de las empresas. La metodología es la siguiente: se estudian las características y principios que rigen las normas ISO 9001:2015, luego se examina el proceso de implementación en un departamento contable y sus beneficios. Finalmente se considera de La Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC). Este análisis permite evidenciar la importancia de implementar las normas ISO 9001:2015 en una organización para mejorar los procesos internos y dar satisfacción a los clientes internos y externos. Entre los múltiples beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad se puede resaltar la satisfacción de los clientes, disminuir los costos, aumentar los beneficios, controlar y mejorar los procesos, y mejorar el potencial del recurso humano. La administración de las finanzas es vital para el funcionamiento de las organizaciones. Sin embargo, es tarea esencial de los gerentes financieros velar por otros elementos importantes tales como la administración de los costos de la infraestructura, del recurso humano, de los procedimientos y formas administrativas.

Palabras Clave:

Sistema de gestión de calidad, ISO 9001, Contable, Control, Norma Internacional

Introducción

Las normas ISO 9001:2015 es un conjunto de normas que fueron establecidas por la Organización Internacional de Normalización -una federación de alcance mundial integrada por cuerpos de estandarización nacionales de 153 países-, que determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto y/o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera que sea su rama, para su certificación o con fines contractuales (INCONTEC, 2015).

En la actualidad se han realizado investigaciones sobre la implicación de tener sistemas de gestión de calidad en distintas empresas. Una de ellas fue el estudio realizado en la Universidad Militar Nueva Granada sobre el sistema de gestión de calidad y control contable: un sistema de alternativa para la detección de fraude en pequeñas empresas de transporte público de Popayán el cual llego a la siguiente conclusión:

[...] En este documento se logró identificar como un sistema de gestión de calidad y control contable puede representar para las empresas de transporte público urbano en la ciudad de Popayán una de las mejores herramientas para la detección de acciones fraudulentas, pues mediante los criterios establecidos en la norma ISO 9001:2015 se generan estándares de calidad que conllevan a las empresas no solo a poseer transparencia en su accionar sino a generar en el ambiente social criterios de bienestar y aceptación. (Perea, 2017, pág. 21).

También existe otro estudio realizado en la Universidad Cooperativa de Colombia donde se hizo la formulación de una propuesta para el mejoramiento de la efectividad del área de contabilidad para la empresa AGI SAS, basado en la aplicación de las normas ISO 9001-2015 y ISO 45001, el cual concluyo lo siguiente:

[...] La empresa AGI S.A.S, tiene un funcionamiento empírico, lo considerado como poco técnico o cual impide que se realicen actividades o se empleen estrategias de mejoramiento continuo, debido a que gran parte de sus problemas son representados por la no calidad, esto dirige a la implementación de estrategias administrativas que permitan generar efectividad sobre el aspecto operacional en el área de contabilidad. (Mayorga, 2018, pág. 68)

Es necesario que las empresas adopten un sistema de calidad con base en las normas ISO serie 9001, con el fin de verificar su capacidad para proveer productos y servicios que atienden las necesidades de sus clientes, así como requisitos legales y reglamentarios aplicables, para poder aumentar la satisfacción del cliente mediante mejoras de proceso y evaluación de la conformidad. Si los procesos se realizan bajo el sistema de calidad, la información que obtendrá el área contable será eficaz, y los procesos internos del departamento tendrán un resultado positivo tanto a nivel interno (otras áreas) como externo (proveedores, clientes, etc). Adicionalmente existen Norma Internacional de Gestión de la Calidad para las Auditorías o Revisiones de Estados Financieros, lo que requiere que el área contable conozca dichos términos. Este ensayo se encargará de analizar la norma ISO 9001:2015, sus beneficios al ser aplicados en el proceso de contabilidad, se explicaría el proceso de implementación, y se dará a conocer el contexto internacional donde por norma se debe trabajar bajo la gestión de Calidad para la auditoria de estados financieros.

Objetivos:

Objetivo General:

- Identificar los beneficios de la aplicación de un sistema de gestión de calidad bajo las normas ISO 9001:2015 en los procesos contables de las empresas, explicando sus beneficios, su proceso de implementación y el contexto internacional que exige medir la información financiera con gestión de calidad.

Objetivos Específicos:

- Identificar las características y principios que rigen las normas ISO 9001:2015, así como su reseña histórica y procesos para obtener un sistema de gestión de calidad.
- Identificar y analizar el proceso de implementación de las normas ISO 9001:2015 en un departamento contable y sus beneficios.
- Dar a conocer la importancia de la gestión de calidad en las empresas, bajo la Norma Internacional de Gestión de la Calidad para Auditorías o Revisiones de Estados Financieros u Otros Encargos de Aseguramiento.

Metodología

La elaboración de esta basado en la Guía para Elaboración del ensayo del diplomado entregada por la Universidad, donde especifica el paso a paso que se debe realizar y las características que debe tener el escrito.

El tema tratado en este ensayo corresponde a la sub-línea de Aseguramiento, control y Gobierno Corporativo, relacionado con la de auditoría y aseguramiento de la información. Al tratar un tema como el sistema de gestión de calidad, se habla de la importancia del aseguramiento de la información contable como fuente de trabajo, y que facilite los procesos de auditoría que se apliquen en las empresas.

La extracción de las referencias bibliográficas de las bases de datos tuvo lugar en los meses de agosto y septiembre del 2020, donde se buscó información relacionada con el tema de este ensayo, las cuales fueran confiables y se adaptaron a los parámetros exigidos por la universidad.

Con base en el objetivo de la investigación se seleccionan las palabras clave. Así, para la localización de los artículos en las bases de datos se tuvieron en cuenta las palabras siguientes, palabras claves:

- Normas ISO 9001:2015
- Sistema de gestión de calidad en las empresas
- Importancia de la calidad en el área de contabilidad
- Normas de calidad en la auditoria contable

Se encontró diversa información sobre las palabras claves, donde se seleccionaron investigaciones similares al tema, normatividad y legislación sobre Calidad, artículos de instituciones especializadas o universidades.

Así mismo, se emplearon ecuaciones de búsqueda resultantes de la combinación de: a) las palabras claves mencionadas anteriormente, b) los operadores de búsqueda OR y AND, y c) los símbolos () “”. Las ecuaciones de búsqueda se introdujeron en la ventanilla de búsqueda de las bases de datos seleccionadas. Seguidamente, se procedió a filtrar los resultados con base en los criterios de inclusión, los registros resultantes de este procedimiento se aprecian en la tabla 1.

Como criterios de inclusión se establecieron los siguientes: a) Tipo de documento: Artículos, tesis, libros b) Año de publicación: 2015-2021, c) Idioma: español y d) Acceso: Con texto completo disponible en PDF (Scielo, Dialnet plus, JSTOR, Proquest, Science Direct), (Emerald insight), (Scopus)

Artículos de Abordamiento ISO 9001 – 2015

Ecuaciones de búsqueda/Base de datos	Scielo	Dialnet Plus	JSTOR	Proquest	Scienc Direct	Scopus	Emerald Insight	Total Registros
Normas ISO 9001:2015	12	81	128	857	243	0	0	1321
Sistema de gestión de calidad en las empresas								
Importancia de la calidad en el área de contabilidad								
Normas de calidad en la auditoría contable								
Total, registros recuperados al delimitar la búsqueda con las ecuaciones de búsqueda y los criterios de inclusión	12	81	128	857	243	0	0	1321
Total, artículos seleccionados tras el análisis del título, resumen y/o introducción	1	1	1	3	2	0	0	8

Se obtuvo un total de 1321 registros recuperados en todas las bases de datos. Tras un análisis del título y del resumen, se seleccionaron aquellos artículos que en su título, resumen o introducción hacían explícito que abordaban las normas ISO 9001:2015 y su aplicación en

los procesos contables de las empresas. Quedando una muestra final de 8 artículos en texto completo PDF a revisar.

Capítulo 1: las Características y Principios que rigen las normas ISO 9001:2015

Aptiva (2015) define las normas de la siguiente manera “ISO 9001: 2015 es un sistema de gestión de calidad reconocido internacionalmente que ha sido implementado por más de un millón de organizaciones en todo el mundo. La ISO 9001, ha sido creada para ayudar a las empresas a asegurar que cumplen con las necesidades de sus clientes y otras partes interesadas, al mismo tiempo que satisfacen los requisitos legales relacionados con el producto comercializado. ISO se refiere a la Organización Internacional de Normalización. Esta organización desarrolla los estándares, y lo hace para certificar negocios u organizaciones. La certificación está gestionada por terceros y se audita anualmente”. Lo anterior indica que la ISO 9001:2015 es una norma mundial que se aplica en diversas empresas del mundo, por lo tanto en Colombia se le debe dar importancia para estar a la vanguardia con los estándares internacionales.

INCONTEC (2015) indica:” Los principios de la gestión de la calidad son: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia, gestión de las relaciones. La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son: a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente; c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos; d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer- Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. El enfoque a procesos permite que una organización planificar sus procesos y sus interacciones. Este ciclo PHVA le facilita a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia. El pensamiento basado en riesgos hace posible a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan”. A continuación se muestra la estructura general de la norma ISO 9001:2015:

Configuración de la norma ISO 9001:2015	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la SGC 4.4 Sistema de gestión de la SGC
5. LIDERAZGO	5.1 Liderazgo y compromiso 5.1.2 Enfoque al cliente 5.2 Política de la SGC 5.2.1 Establecimiento de la política de calidad 5.2.2 Comunicación de la política de calidad 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 5.4 Consulta y participación de los trabajadores
6. PLANIFICACIÓN	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de la SGC y planificación para lograrlos
7. SOPORTE	7.1 Recursos 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información documentada
8. OPERACIÓN	8.1 Planificación y control operacional 8.2 Preparación y respuesta ante emergencias
9. EVALUACIÓN DESEMPEÑO	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño 9.2 Auditoría interna 9.3 Revisión por la dirección
10. MEJORA	10.1 Generalidades 10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas 10.3 Mejora continua

Ilustración 1. Contenido Norma ISO 9001. Fuente: Mayorga, 2018

En la Figura 2 se proporciona una representación esquemática de cualquier proceso y muestra la interacción de sus elementos.



Ilustración 2. Representación esquemática elementos de un proceso. Fuente: INCONTEC, 2015

En la figura 3 ilustra como los capítulos 4 a 10 de las normas ISO 9001:2015 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA

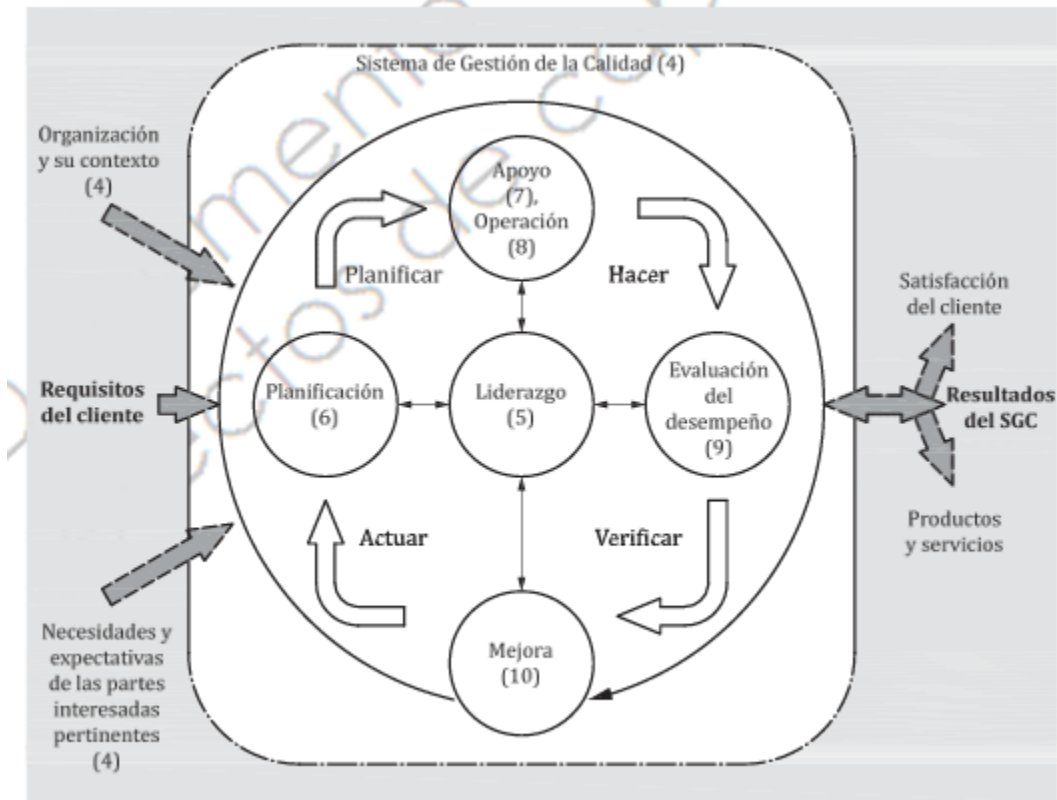


Ilustración 3 Ciclo PHVA Fuente: INCONTEC, 2015

Después de observar esta información se puede concluir que un sistema de gestión de calidad en una empresa permite mejorar los procesos generando más satisfacción en los resultados que se obtienen de cada uno, tratando de minimizar al máximo los posibles riesgos que se presenten. Esto demuestra lo importante y necesario de implementar un sistema de gestión de calidad bajo los principios que exigen las normas ISO 9001:2015.

Capítulo 2: Proceso de implementación en un departamento contable y sus beneficios.

Los beneficios que pueden obtener las empresas al implementar la norma ISO 9001:2015 son diversos, como lo afirma Aptiva, (2015) quien explica: “Los objetivos de aplicar la norma ISO 9001:2015 abarcan los siguientes campos:

- Comerciales: conocer y satisfacer los requisitos de los clientes, responder satisfactoriamente a sus expectativas, lograr mantenerlo como cliente y captar otros nuevos, mejora continua de la imagen de la compañía, aumentar la implantación de la compañía en el mercado.
- Económicos: disminuir los costos, aumentar los beneficios, garantizar el futuro

- Técnicos: controlar y mejorar los procesos, Apostar por la prevención y la mejora continua, optimizar los procesos e implantar las innovaciones, Incorporación de nuevas tecnologías, uso de las diversas técnicas y herramientas de calidad, evaluación.
- Humanos: aumentar la información y la formación, cambiar la cultura y el modo de hacer las cosas, potenciar las iniciativas y las responsabilidades de todas las personas de la organización, lograr la participación e implicación de todos los departamentos, puesta en practica de forma continua”.

Los pasos para implementar un sistema de gestión de calidad son (APTIVA SOLUCIONES, 2015):

1. Requisitos generales: identificar los procesos necesarios para el SGC, determinar la secuencia e interacción de estos procesos, determinar criterios y métodos requeridos para asegurar la operación efectiva y control de procesos. Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesaria para soportar la operación y y el seguimiento de estos procesos. Realizar el seguimiento la medición y el análisis de estos procesos. implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
2. Documentación: la documentación del sistema de gestión de calidad debe incluir: declaraciones documentadas de una política de calidad y objetivos de calidad. Un manual de calidad. Los procedimientos documentados requeridos por esta norma internacional. Los documentos requeridos por la organización para asegurar la planificación operación y control efectivo de sus procesos los registros de calidad requeridos por esta norma internacional.
3. Manual de Calidad: la organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluye: el alcance del SGC, incluyendo detalles y justificación de cualquier exclusión. los procedimientos documentados establecidos por el SGC o referencia de ellos una descripción de la interacción entre los procesos del SGC.
4. Control de documentos: debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: aprobar documentos para ver si son adecuados antes de su emisión. Realizar y actualizar cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos asegurar que las correspondientes versiones de los documentos están disponibles en lugares de uso punto asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables asegurar que los documentos de origen externó sean debidamente identificados y controlados su distribución prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso que se mantengan por cualquier razón. También debe existir un control de los registros para proveer evidencia objetiva de conformidad con los requisitos y demostrar la operación efectiva del sistema de gestión de calidad.
5. Compromiso de la dirección: la alta dirección debe dar evidencia con su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC mediante: la comunicación a la organización de la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los clientes como los legales y reglamentarios, estableciendo la política de calidad, asegurando que se

establezcan los objetivos de calidad, efectuando revisiones de dirección, asegurando la disponibilidad de los recursos.

A continuación, se explica cómo se desarrollan procesos bajo el sistema de gestión de calidad dentro de una empresa a nivel general, aplica para cualquier sector económico.



Ilustración 4. Proceso de Compras. Fuente: propio



Ilustración 5. Proceso de producción y prestación del servicio. Fuente: Propia

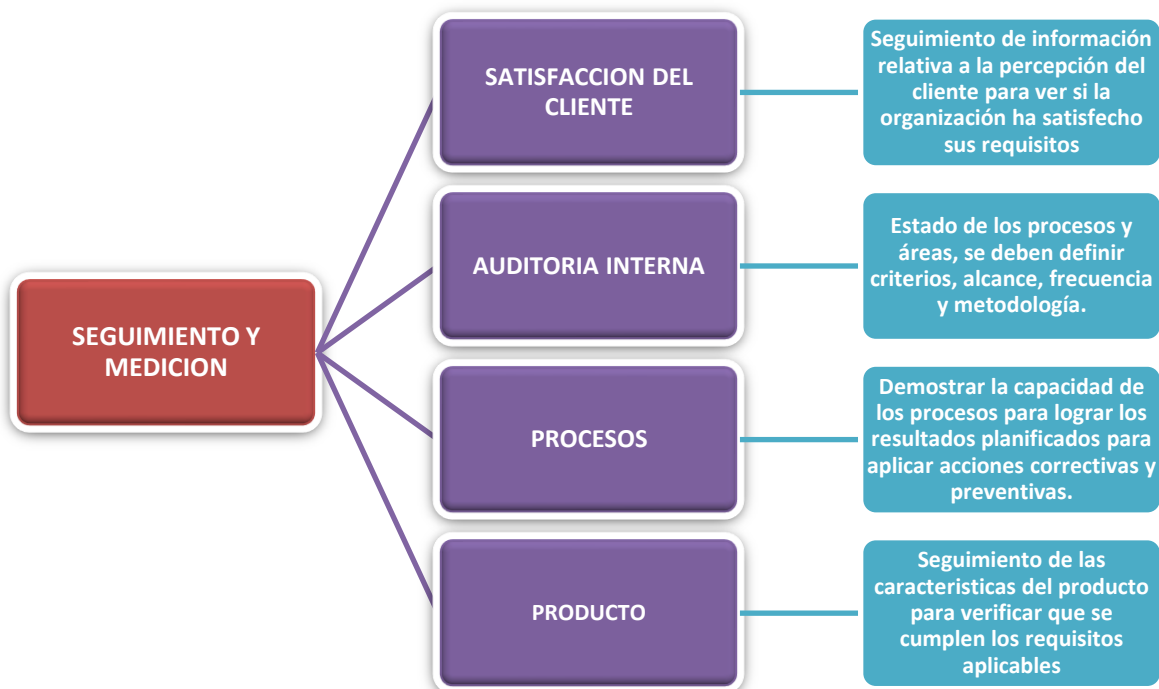


Ilustración 6. Proceso de seguimiento y medición, fuente: propia



Ilustración 7. Otros procesos del SGC. Fuente: propia

Ilustración 8. Ejemplo capacidad de gestión de un depto. contable. Fuente: Mayorga, 2018

ASISTENCIA Y GESTIÓN INTEGRAL AGI S.A.S	CAPACIDAD DE GESTIÓN ISO 9001:2015 AREA DE CONTABILIDAD	Creación:	27/09/2018
		Actualización:	No aplica
		Versión:	1
		Página:	1 de 2
NUMERAL	DESCRIPCIÓN	% CUMPLIMIENTO	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		34%	
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	43%	
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	31%	
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	33%	
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	27%	
5. LIDERAZGO		61%	
5.1	Liderazgo y compromiso	40%	
5.1.1	Generalidades	45%	
5.1.2	Enfoque al cliente	35%	
5.2	Política	75%	
5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad	70%	
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad	80%	
5.3	Roles y responsabilidades y autoridades en la organización	70%	

6. PLANIFICACIÓN		25%
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	15%
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	30%
6.3	Planificación de los cambios	30%
7. APOYO		52%
7.1	Recursos	54.2%
7.1.1	Generalidades	45%
7.1.2	Personas	40%
7.1.3	Infraestructura	35%
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	60%
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	70%
7.1.6	Conocimientos de la organización	75%
7.2	Competencia	75%
7.3	Toma de conciencia	45%
7.4	Comunicación	45%
7.5	Información documentada	40%
7.5.1	Generalidades	45%
7.5.2	Creación y actualización	35%
7.5.3	Control de la información documentada	40%
8. OPERACIÓN		29%
8.1	Planificación y control operacional	45%
8.2	Requisitos para los productos y servicios	21%
8.2.1	Comunicación con el cliente	35%
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y	20%

ASISTENCIA Y GESTIÓN INTEGRAL AGI S.A.S	CAPACIDAD DE GESTIÓN AREA DE CONTABILIDAD	Creación:	27/09/2018
		Actualización:	No aplica
		Versión:	1
		Página:	2 de 2
NUMERAL	DESCRIPCIÓN	% CUMPLIMIENTO	
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	15%	
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	15%	
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	23%	
8.3.1	Generalidades	15%	
8.3.2	Planificación del diseño y del desarrollo	10%	
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo	20%	
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo	15%	
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo	35%	
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo	40%	
8.4	Contro de los procesos, prodctos y servicios suministrados externamente	33%	
8.4.1	Generalidades	20%	
8.4.2	Tipo y alcance	35%	
8.4.3	Información para los proveedores externos	45%	
8.5	Producción y provisión del servicio	49%	
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	35%	
8.5.2	Identificación y trazabilidad	45%	
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	50%	
8.5.4	Preservacion	60%	
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	70%	
8.5.6	Control de los cambios	35%	
8.6	Liberacion de los productos y servicios	20%	
8.7	Control de las salidas no conformes	15%	

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		15%
9.1	Seguimiento, medición, analisis y evaluación	36%
9.1.1	Generalidades	45%
9.1.2	Satisfacción del cliente	35%
9.1.3	Analisis y evaluación	30%
9.2	Auditoría interna	0%
9.3	Revisión por la dirección	10%
9.3.1	Generalidades	5%
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección	10%
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección	15%
10. MEJORA		23%
10.1	Generalidades	25%
10.2	No conformidad y acción correctiva	15%
10.3	Mejora continua	30%
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO		34%

Eslava (2018) expresa: “La administración de las finanzas es vital para el funcionamiento de las organizaciones. En todas las entidades privadas la meta principal de los gerentes financieros es maximizar la riqueza de los accionistas y lograr la mejor utilización de los recursos en procura de generar un bienestar común. Los gerentes financieros, encargados de la gestión, tratan de potencializar la relación beneficio-costos a través de las actividades diarias; esto implica tomar en cuenta elementos de buen manejo en la política crediticia, manejo de inventarios, compras, etc. Ello está relacionado a decisiones que deben tomarse a corto, mediano y largo plazo de manera acertada y con el menor riesgo posible. En este contexto el manejo, precisión y sistematización de la información financiera es prioritaria para coadyuvar en este objetivo. Sin embargo, es tarea también esencial de los gerentes financieros velar por otros elementos importantes tales como la administración del costo de la infraestructura, del recurso humano, de los procedimientos y formas administrativas. Entonces, es de suma importancia visualizar la relación sistémica de estos componentes para apoyar contundentemente al proceso de toma de decisiones organizacional”.

Se puede concluir que en el área contable es muy importante aplicar la norma ISO 9001:2015 para generar información financiera de alta calidad para la toma de decisiones por la Gerencia. Se debe tener en cuenta que un departamento contable depende de los demás departamentos (producción, ventas, compras, cartera, etc) para ejecutar sus funciones. Por lo cual es necesario que las demás áreas también apliquen el sistema de gestión de calidad para que cuando llegue la información al área contable sea coherente con el proceso y se entregue información contable de utilidad. En las siguientes figuras se puede observar cómo se pueden estandarizar los procesos contables bajo un sistema de gestión de calidad como la caracterización del proceso de contabilidad y la descripción del cargo de contador bajo la norma ISO 9001:2015.

Ilustración 9. Caracterización del proceso de contabilidad. Fuente: IDESAN, 2015

PROCESO		RESPONSABLE DEL PROCESO		TIPO	
GESTION DE LA CONTABILIDAD		COORDINADOR GRUPO GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA		SOPORTE	
PROPOSITO					
Implementar las políticas y un sistema integral de información contable del Instituto que garantice la oportuna preparación, consolidación y análisis de la contabilidad general y de presupuesto, los estados contables del instituto básicos para establecer indicadores de gestión, la rentabilidad y la productividad que evidencia la realidad financiera y económica de la entidad, acorde con el plan general de contabilidad pública, la ley de presupuesto, ley de carrera administrativa y normas legales vigentes, garantizando el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, los Acuerdos del Consejo Directivo, los Estatutos de la Entidad, y las Normas técnicas ISO-9001, GP-1000 y el MECI-1000					
ALCANCE					
Aplica para todas las transacciones realizadas por el Instituto, para cumplir con las obligaciones contraídas.					

PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)	RESPONSABLES	SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL	CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA
Cientes GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD	NORMA ISO-9001:2000 REQUISITOS Necesidades de los clientes y los diferentes procesos relacionados	P	PLANIFICACION Y DOCUMENTACION DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO: GESTION DE LA CONTABILIDAD PARTICIPAR EN LA ELABORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS, REGISTROS, CARACTERIZACIÓN, MAPA DE PROCESOS Y EN GENERAL LOS DIFERENTES DOCUMENTOS DEL PROCESO CON EL FIN DE LOGRAR SU EFICAZ IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO EN EL S.G.C. PARTICIPAR EN LA DEFINICIÓN DE METAS FINANCIERAS.	COORDINADOR DE LA GESTION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	Procedimientos. Registros. Mapa de Procesos. Documentos del S.G.C. relacionados con el proceso Cuadro de Indicadores de Gestión. Plan de acción.	Listado maestro de Documentos. Listados de distribución Acto administrativo de adopción. Documentos originales firmados	GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD PLANEACIÓN, MEJORA Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C.
GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL. PLANEACIÓN, MEJORA Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C	Misión, Visión, Política, Objetivos de calidad, Plan de Implementación y mejoramiento del S.G.C, direccionamiento de la gerencia	H	IMPLEMENTAR DIRECTRICES Y DISPOSICIONES DEL INSTITUTO PARA EL S.G.C.	COORDINADOR DE LA GESTION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	Reorganización operativa, conocimiento y apropiación de la Política de calidad, objetivos, misión y visión del Instituto por parte de los funcionarios.	Misión, visión, Política de calidad, manual de calidad actualizado y conocido por el área contable	GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD
DIAN Alcalde de Bucaramanga Cámara de Comercio Proveedores	Calendario Tributario y Contable Facturas de Proveedores Contratos	P	PLANEACIÓN GESTIÓN CONTABLE PROCEDIMIENTO: 30.027.02-028 PROCESO CONTABLE AL COMIENZO DEL AÑO EL COORDINADOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO Y LA SECRETARÍA HACEN LA PLANEACIÓN DE VENCIMIENTOS TRIBUTARIOS EN EL FORMATO 30.028.02-199 CRONOGRAMA DE INFORMES Y OBLIGACIONES DEL AREA CONTABLE POR VIGENCIA TENIENDO EN CUENTA LAS FECHAS FIJADAS POR LOS ORGANISMOS CORRESPONDIENTES PARA EL PAGO DE IMPUESTOS, SEGURIDAD SOCIAL (EPS, ARL, AFP, CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR), PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO (INDUSTRIA Y COMERCIO) Y OTRAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS POR LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LAS FECHAS ESTABLECIDAS POR ESTAS ENTIDADES. EN CASO DE QUE ESTAS ENTIDADES NO TENGAN DEFINIDAS FECHAS DE PAGO, IDESAN, CANCELARÁ ESTAS CUENTAS, DEPENDIENDO DE LAS CONDICIONES DE PAGO PACTADAS, DEL TIPO DE PROVEEDOR O DE LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS. IGUALMENTE, DETERMINA LAS FECHAS PARA LA ENTREGA DE LOS SOPORTES E INFORMES CONTABLES, CON EL FIN DE OPTIMIZAR EL MANEJO INTERNO DE LA CONTABILIDAD Y EVITAR SANCIONES QUE PERJUDICAN LA EMPRESA.	COORDINADOR DE LA GESTION FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	-Calendario Contable -Pagos de las obligaciones	30.028.02-199 CRONOGRAMA DE INFORMES Y OBLIGACIONES DEL AREA CONTABLE POR VIGENCIA	GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL. TESORERÍA

PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)	RESPONSABLES	SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL	CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA
TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.	Calendario Contable Estado de Cuenta de Proveedores	H	PAGO OBLIGACIONES TRIBUTARIAS, CONTABLES Y DE SEGURIDAD SOCIAL UNA VEZ LIQUIDADOS LOS PAGOS DE LAS DIFERENTES OBLIGACIONES CONTRAIDAS POR LA ORGANIZACIÓN, SEGÚN LAS FECHAS FIJADAS EN EL CALENDARIO CONTABLE, SE REMITIRÁN A LA TESORERÍA PARA QUE EFECTÚE LOS RESPECTIVOS PAGOS.	COORDINADOR DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA TESORERO	Comprobantes de Egreso Facturas y/o Cuentas de Cobro Formatos de Pago de Impuestos Autoliquidación de Pago de Seguridad Social y otras entidades.	Registros de pagos de obligaciones archivados, legalizados, sellados.	DIAN ALCALDÍA DE BUCARAMANGA CÁMARA DE COMERCIO OPERADORES DE SEGURIDAD SOCIAL
GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD. TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.	Consolidar la información de las distintas dependencias. Solicitar los Ajustes pertinentes Libros Auxiliares Coordinar con las demás dependencias la información consignada por estas en el sistema XEO.	H	CIERRES PERIÓDICOS Y ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS PROCEDIMIENTO: 30.027.02-029 PROCESO CONTABLE UNA VEZ PROCESADA LA INFORMACIÓN DEL PERÍODO Y PREVIO ANÁLISIS DE LA MISMA EL CONTADOR DE LA ENTIDAD O QUIEN HAGA SUS VECES PROCEDERÁ A REVISADA Y CONSOLIDADA TODA LA INFORMACIÓN CONTABLE DEL MES, SE IMPRIME EL BALANCE AUXILIAR Y SE PROCEDE A LA ELABORACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS (BALANCE, ESTADO DE RESULTADOS, ANEXOS A LOS ESTADOS FINANCIEROS, ESTADOS FINANCIEROS COMPARATIVOS E INDICADORES FINANCIEROS) UNA VEZ ESTÉN FIRMADOS Y APROBADOS LOS ESTADOS FINANCIEROS SE PROCEDE A IMPRIMIR LOS LIBROS REGISTRADOS.	CONTADOR	Cierres mensuales el día 10 del mes siguiente Cierres anuales el día 15 de Enero del año siguiente. Estados Financieros mensuales. Estados Financieros Anuales	Sistema XEO Aceptación del Coordinador financiero y Administrativo.	GERENCIA ORGANOS DE CONTROL COORDINADOR DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA JUNTA DIRECTIVA DEMÁS DEPENDENCIAS TERCEROS
GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD. TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.	Formatos y plataforma de los órganos de control de orden departamental y nacional.	V	PRESENTACIÓN DE INFORMES A LA CONTRALORÍA Y OTRAS INSTITUCIONES (PROCEDIMIENTO: 20.027.02-019) RENDICIÓN DE CUENTAS REQUERIDAS POR LA ENTIDAD FISCALIZADORA DEL DEPARTAMENTO Y OTRAS DE CARÁCTER DEPARTAMENTAL Y NACIONAL.	CONTADOR COORDINADOR DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA GERENTE TÉCNICO DE SISTEMAS	FORMATOS/REGISTROS DE PRESUPUESTO Ejecución presupuestal mes a mes, información de ejecución presupuestal de gastos, informes de ejecución del PAC, informe de ejecución de reservas por cuentas por pagar a Diciembre 31, Informe de ejecución de reservas Presupuestales y fotocopia de los actos administrativos de crédito y contra crédito. Todos los anteriores documentos son organizados en la carpeta de rendición de cuentas a la Contraloría y son enviados mensualmente. FORMATOS / REGISTROS DE CONTABILIDAD Balances generales mes a mes, Notas a la información contable con fechas, catálogo de cuentas, informe sobre saldos de operaciones recíprocas en el SHIP, Balance general detallado y global, estado de cambios en el patrimonio. FORMATOS / REGISTROS DE LAS DEMÁS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES Todos los formatos o registros que se requieran o soliciten las diferentes instituciones gubernamentales, para la presentación de informes.	Aceptación de la información requerida en las plataformas de los órganos de control.	ENTIDADES GUBERNAMENTALES DE CONTROL. ORGANOS DE CONTROL.

PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)	RESPONSABLES	SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL	CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA
Secretaría de Hacienda de Santander GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD. Todos los procesos del S.G.C.	anteproyecto del presupuesto de la próxima vigencia, Informe con los proyección de sus gastos directrices impartidas por la administración central (Secretaría de Hacienda de Santander) Análisis a comportamientos históricos tanto de movimientos de la entidad, planes de inversión y planes de inversiones anteriores.	H	ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y PLAN DE INVERSIONES (PROCEDIMIENTO : 30.027.02-028) PROCEDIMIENTOS: 30.027.02-076 REGISTRO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS, 30.027.02-027 ADICIÓN PRESUPUESTAL, 30.027.02-078 REGISTRO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS.	COORDINADOR DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA TECNICO EN SISTEMAS	Anteproyecto de presupuesto aprobado. Acto de liquidación por parte del Gobernador. Presupuesto actualizado en el sistema. Informes de ejecución presupuestal de ingresos y gastos	Documentos debidamente archivados y revisados coord. grupo gestión financiera y administrativa Procedimientos	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL CONSEJO DIRECTIVO GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL. TÉCNICO EN SISTEMAS COORDINADOR FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO
GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD.	presupuesto aprobado	H	ELABORACION Y APROBACION DEL PROGRAMA ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA PAC. (PROCEDIMIENTO: 30.027.02-036). PROCEDIMIENTO: 30.027.02-048 MODIFICACIONES AL PROGRAMA ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA PAC.	COORDINADOR DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA TECNICO EN SISTEMAS	Actualización del sistema XEO Programa Anual Mensualizado de Caja. Informes de ejecución del PAC.	Procedimientos Auditoría Interna. Control Interno	TÉCNICO EN SISTEMAS GERENCIA. CONTROL INTERNO GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD
TODOS LOS PROCESO DEL S.G.C.	Solicitud de disponibilidad presupuestal	H	ELABORACIÓN DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (CDP) (PROCEDIMIENTO: 30.027.02-074). ELABORAR CERTIFICADOS DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PARA VERIFICAR LA EXISTENCIA DE LA APROPIACIÓN PRESUPUESTAL ANTES DE EFECTUAR UN POSIBLE COMPROMISO DE PAGO, GARANTIZANDO AL ORDENADOR DEL GASTO SEGURIDAD EN LA EJECUCIÓN Y A LOS POSIBLES OFERENTES SERIEDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS SOLICITUDES.	COORDINADOR DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA TECNICO EN SISTEMAS	Solicitud de disponibilidad presupuestal Disponibilidad Presupuestal. (DP) Certificado de Disponibilidad Presupuestal. Registro presupuestal. Formato consecutivo de disponibilidades	Sistema XEO	TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD. TODOS LOS PROCESO DEL S.G.C.	Circular, solicitando el agilizar y legalizar pagos. Cronograma para cierre de vigencia, antes del 15 de Diciembre, coordinando con Oficina Financiera y Grupo de Tesorería.	H	CIERRE DE VIGENCIA FISCAL (PROCEDIMIENTO: 30.027.02-030) CONSISTE EN PROGRAMAR LOS RECAUDOS Y PAGOS COMPROMETIDOS CON CARGO A LA VIGENCIA QUE TERMINA PERIODO QUE NO SE PUDIERON EFECTUAR EN LA MISMA, E INCLUIRLOS EN EL PRESUPUESTO DE LA SIGUIENTE VIGENCIA, CON LOS AJUSTES NECESARIOS Y DE ACUERDO A LAS DISPOSICIONES, LEGALES CORRESPONDIENTES	COORDINADOR DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA TECNICO EN SISTEMAS	Resultado de ejecución presupuestal de la vigencia	Sistema XEO	GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD. TODOS LOS PROCESOS DEL S.G.C.
ADMINISTRACION Y FORMACION DEL RECURSO HUMANO	Carpeta con: -Hoja de Vida -Afilaciones al Sistema de Seguridad Social. Caja de Compensación -Relación de Tiempo Extra, Comisiones, Libranzas. Autorizaciones del Ministerio de Trabajo para descuento de salarios, Incapacidades	H	ELABORACIÓN Y PAGO DE NÓMINA MENSUAL LIQUIDACIÓN Y PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES LIQUIDACIONES PARCIALES Y DEFINITIVAS DE PERSONAL LIQUIDACIÓN Y PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES CONTABILIZACIÓN DE NÓMINA UNA VEZ RECIBIDAS LAS NOVEDADES DEL RESPECTIVO MES, LA NÓMINA ES ELABORADA Y ABONADA A LAS CUENTAS POR LA AUXILIAR CONTABLE – NÓMINA IGUALMENTE, LIQUIDA LOS APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL, PARAFISCALES Y PRESTACIONES SOCIALES. LOS RESPECTIVOS PAGOS SON REALIZADOS POR LA TESORERÍA PREVIOS SOPORTES REALIZADOS POR LA OFICINA DE CONTABILIDAD. 30.027.02-041 ELABORACIÓN Y PAGO DE NÓMINA. 30.027.02-044 PAGO DE VACACIONES	COORDINADOR GRUPO GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	Listado en Formato Global de liquidación de nómina. Listado en formato detallado de liquidación de nómina. Liquidación de aportes Comprobante de egreso. Liquidación de vacaciones. Certificación de tiempo. Certificado de Disponibilidad Presupuestal.	Comprobante de Egreso Tesorería. Disponibilidad presupuestal Registro presupuestal. COORDINADOR GRUPO GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	EMPLEADOS

PROVEEDOR O PROCESO FUENTE	ENTRADAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PH VA	ACTIVIDADES DEL PROCESO (METODOS- DOCUMENTOS)	RESPONSABLES	SALIDAS DOCUMENTOS Y REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL	CLIENTE PROCESO QUE REQUIERE LA SALIDA
GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD.	-Registros contables de compras y servicios prestados -Certificados de Retención en la Fuente	H	ELABORACIÓN RETENCIÓN EN LA FUENTE ELABORACIÓN IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS ELABORACIÓN DECLARACIÓN DE RENTA LAS DECLARACIONES DE IMPUESTOS SON REALIZADAS POR LA COORDINACIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA, SEGÚN LAS FECHAS ESTABLECIDAS EN EL CALENDARIO TRIBUTARIO Y CONTABLE, Y REVISADAS Y AUTORIZADAS POR EL GERENTE. LOS FORMULARIOS Y LOS COMPROBANTES DE PAGO SON DILIGENCIADOS POR LA SECRETARÍA.	COORDINADOR GRUPO GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	-Formularios de Retención en la Fuente, IVA y Renta firmados y sellados por la entidad financiera que recibe el pago. -Comprobantes de Egreso de los pagos de las declaraciones de Retención en la Fuente, IVA y Renta	COORDINADOR GRUPO GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	DIAN
GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD. Entidades Financieras	-Auxiliar con el Movimiento de las Cuentas de Bancos -Extractos Bancarios	V	CONCILIACIÓN BANCARIA SE REALIZA LA CONCILIACIÓN DE LAS CUENTAS BANCARIAS CON LOS EXTRACTOS EMITIDOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS DETERMINANDO LA IGUALDAD DE SALDOS, ENTRE LA TESORERÍA Y CONTABILIDAD. PROCEDIMIENTO: 38.027.02-028 CONCILIACIÓN BANCARIA.	CONTADOR SECRETARÍA TESORERO	-Formato de Conciliación Bancaria -Extractos Conciliación Bancaria	COORDINADOR GRUPO GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD ENTES DE CONTROL
GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD.	-Informes de Facturación -Registros de Comprobantes de Ingreso, Egreso, Consignación, Notas Contables -Libros auxiliares	V	VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA CORRECCIÓN CONTABLE EL CONTADOR REvisa LA INFORMACIÓN REGISTRADA EN EL SOFTWARE CONTABLE CON EL FIN DE DETECTAR ERRORES, GENERANDO LOS AJUSTES NECESARIOS PARA LA CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTABLE.	CONTADOR	-Veracidad de la información registrada -Mejora de la Gestión Contable	COORDINADOR GRUPO GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA TESORERÍA	GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD.
PLANEACIÓN, MEJORA Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C	Mapa de Riesgos de la Entidad Manual de Administración del Riesgo	H	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RIESGOS DEL PROCESO IDENTIFICAR, ANALIZAR, EVALUAR, TRATAR, MONITOREAR LOS RIESGOS DEL PROCESO, GENERANDO ACCIONES PREVENTIVAS Y DISEÑANDO CONTROLES PARA REDUCIR PERDIDAS POTENCIALES Y/O INCREMENTAR BENEFICIOS POTENCIALES.	COORDINADOR GRUPO GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	Mapa de Riesgos de la Entidad actualizado Acciones Preventivas y planes de mejoramiento.	Revisión por la Dirección. Indicadores de gestión.	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL S.G.C. GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	Cuestionario Auto evaluación del Control	V	AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL REALIZAR LA AUTO EVALUACIÓN DEL CONTROL TENIENDO EN CUENTA LA ENCUESTA, Y VERIFICAR LA EXISTENCIA DE CADA UNO DE LOS ELEMENTOS DE CONTROL ASÍ COMO EVALUAR SU EFECTIVIDAD EN EL PROCESO, ÁREA RESPONSABLE Y LA ENTIDAD	COORDINADOR GRUPO GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	Cuestionario Auto evaluación del Control diligenciado para procesar.	Comité de Coordinación de Control Interno.	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL S.G.C. GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD
PLANEACIÓN, MEJORA Y ADMINISTRACIÓN DEL S.G.C	Fichas Técnicas de Indicadores. Manual de Sistema de Evaluación y Control Procedimientos. Reglamentos, Requisitos legales	V	AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL PROCESO RECOPILAR DE DATOS Y PROCESAMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN RELACIONADOS CON EL PROCESO, CALIFICARLOS DE ACUERDO A LA GESTIÓN REALIZADA COMPARÁNDOLO CON LAS METAS ESTABLECIDAS, PRESENTANDO INFORME	COORDINADOR GRUPO GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	Informe de Autogestión del proceso Indicadores de Gestión	Revisión por la Dirección Cuadro de Mando	GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL S.G.C. GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD
GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD.	Datos, Actividades desarrolladas en el proceso.	V	ELABORACIÓN DE INFORMES E INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO RECOPILAR DATOS, PREPARAR Y PRESENTAR INFORMES DE GESTIÓN DEL PROCESO, PROCESAR INDICADORES Y REALIZAR ANÁLISIS	COORDINADOR GRUPO GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	Indicadores de Gestión Informes de Gestión	Revisión por la Dirección Cuadro de Mando	JUNTA DIRECTIVA GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATEGIA EMPRESARIAL
GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD.	Problemas potenciales y reales	A	DESARROLLAR ACTIVIDADES DE CORRECCIÓN Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO DOCUMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS TENDIENTES A MEJORAR EL PROCESO	COORDINADOR GRUPO GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	Acciones correctivas Acciones preventivas	Revisión por la Dirección	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE IDESAN GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD

Ilustración 10. Descripción de Cargo bajo SGC. Fuente: Macias, 2016

CÓDIGO: S-M-03	MANUAL	
FECHA: 08/09/2010		
VERSIÓN: 03		
PÁGINA 9 de 29		
RESPONSABILIDAD, PERFILES Y CARGOS		

3. CONTADOR

3.1 IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

JEFE INMEDIATO: Gerente Administrativo y Comercial.

PERSONAL A CARGO: Auxiliar Administrativa

MISIÓN DEL CARGO: Asegurar la información contable y financiera de la empresa de manera independiente, justa y con sentido de pertenencia, posibilitando la búsqueda de la eficiencia, la eficacia, calidad y economía de los diferentes procesos encaminados al cumplimiento de objetivos y metas previstos en la misión de la empresa.

3.2 ASPECTOS TÉCNICOS

FUNCIONES:

Actualizar la información contable en sistema, garantizando que la misma cuente con las especificaciones dadas.

Realizar, Revisar y aprobar los diferentes impuestos que está obligado a presentar la empresa.

Elaborar el estado de resultados y el balance general de la empresa.

Ser parte integral en el proceso de implementación de gestión de calidad con el fin de cumplir la política y objetivos de calidad de la empresa.

Informar ante los diferentes organismo de control a los cuales la empresa este obligada a rendir informes.

Efectuar de acuerdo con las órdenes e instrucciones de Gerente, otras labores que le sean asignadas relacionadas con su perfil.

CÓDIGO: S-M-03	MANUAL	 El prepago está en sus manos	
FECHA: 08/09/2010			
VERSIÓN: 03	RESPONSABILIDAD, PERFILES Y CARGOS		
PÁGINA 10 de 29			

3.3 COMPETENCIAS DEL CARGO

EDUCACIÓN: Contador Público.

FORMACIÓN: Fundamentos de ISO 9001:2008, Reformas Tributarias.

EXPERIENCIA: 1 año.

HABILIDADES: Comunicación efectiva, Concentración, Sensibilidad interpersonal, Trabajo en equipo, Toma de decisiones, Pensamiento creativo, Disposición de aprendizaje, Manejo de la información, Adaptabilidad, Perseverancia, Vitalidad, Tolerancia, Obtención de resultados, Iniciativa, Planeación y Organización, Orientación, Innovación, Servicio, Trabajo bajo presión, Calidad integral, Sentido de pertenencia.

Capítulo 3. Norma Internacional de Gestión de la Calidad para Auditorías o Revisiones de Estados Financieros u Otros Encargos de Aseguramiento

El IAASB (2020) explica: “La Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) reemplazó a la Norma Internacional de Control de Calidad (NICC) y aborda las responsabilidades de la firma de auditoría para diseñar, implementar y operar un sistema de gestión de la calidad para encargos de auditoría o revisiones de estados financieros, otros encargos de aseguramiento o servicios relacionados. Un sistema de gestión de la calidad aborda los siguientes ocho componentes:

- (a) El proceso de valoración de riesgos de la firma de auditoría;
- (b) Gobierno corporativo y liderazgo
- (c) Requerimientos de ética aplicables;
- (d) Aceptación y continuidad de las relaciones con clientes, y de encargos específicos
- (e) Realización de los encargos
- (f) Recursos
- (g) Información y comunicación
- (h) El proceso de seguimiento y corrección.

Esta NIGC requiere que la firma de auditoría aplique un enfoque basado en el riesgo al diseñar, implementar y operar los componentes del sistema de gestión de la calidad de una manera interconectada y coordinada tal que la firma de auditoría gestione de manera proactiva la calidad de los encargos realizados por la firma de auditoría.

El enfoque basado en el riesgo está integrado en los requerimientos de esta NIGC a través de:

- (a) Establecer los objetivos de calidad.
- (b) Identificar y valorar los riesgos para el logro de los objetivos de la calidad (referidos en esta norma como riesgos de calidad).
- (c) Diseñar e implementar respuestas para abordar los riesgos de calidad valorados”.

“Estos requerimientos se encuentran alineados con los efectuados para las firmas y contadores públicos en Colombia contenidos en artículo 1.2.1.1 del Decreto Único Reglamentario 2420 del 2015 y sus modificatorios que establece “Marco Técnico normativo de las Normas de Aseguramiento de la Información (NAI). Expídase el Marco Técnico normativo de las Normas de Aseguramiento de la Información (NAI), que contiene: las Normas internacionales de Auditoría (NIA), las Normas Internacionales de Control de Calidad (NICC); las Normas Internacionales de Trabajos de Revisión (NITR); las Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar (ISAE por sus siglas en inglés); las Normas Internacionales de Servicios Relacionados (NISR) y el Código de Ética para Profesionales de la Contaduría, conforme se dispone en el anexo 4 del presente decreto” (Moya, 2021).

De ahora en adelante, las firmas deben implementar sistemas de gestión de calidad y las revisiones de calidad del encargo forman parte de este sistema y, por tanto, se deberán

implementar las NIGC 1 y NIGC 2, así como el fortalecimiento de la NIA 220. En resumen, las NIGC 1 y 2 tratan lo siguiente (Moya, 2021):

(a) La NIGC 1 (ISQM 1) trata de la responsabilidad de la firma de auditoría de establecer políticas o procedimientos que aborden los encargos que deben estar sujetos a revisiones de calidad del encargo. En este sentido, fortalece los sistemas de gestión de la calidad de las empresas a través de un enfoque sólido, proactivo y eficaz de la gestión de la calidad. La norma alienta a las firmas a diseñar un sistema de gestión de la calidad que se adapte a la naturaleza y a las circunstancias de cada firma y a los encargos que realiza.

(b) La NIGC 2 (ISQM 2) trata del nombramiento y la elegibilidad del revisor de la calidad del compromiso y las responsabilidades del revisor de la calidad del compromiso en relación con el desempeño y la documentación de una revisión de la calidad del compromiso. La NIGC 2 se aplica a todos los trabajos para los que se requiere realizar una revisión de la calidad del trabajo de acuerdo con la NIGC 1.

Las firmas deben tener sistemas de gestión de la calidad diseñados e implementados de acuerdo con la NIGC 1 y la NIGC 2 antes del 15 de diciembre de 2022. La fecha mencionada aplica para cualquier firma, sin embargo, para Colombia, antes se deberá surtir el debido proceso para la incorporación en el marco normativo de aseguramiento de la información contenido en el Decreto Único Reglamentario 2420 del 2015 y sus modificatorios. Por ello, será de especial relevancia que las firmas y los contadores públicos independientes inicien el estudio y análisis de su impacto en el desarrollo de los servicios de auditoría, aseguramiento, servicios de revisión y relacionados (Moya, 2021).

De lo anterior se puede concluir la importancia del concepto de calidad en la Contaduría Pública, al tener que cumplir por norma internacional con la implementación de sistema de gestión de calidad para los procesos de auditoría en estados financieros. Por lo tanto es vital que todo el proceso contable se realice bajo parámetros de calidad y así obtener un procedimiento más confiable, eficaz y eficiente que satisfaga las necesidades de los clientes.

Conclusiones

Este ensayo **se propuso** como objetivo identificar los beneficios de la aplicación de un sistema de gestión de calidad bajo las normas ISO 9001:2015 en los procesos contables de las empresas, explicando sus beneficios, su proceso de implementación y el contexto internacional que exige medir la información financiera con gestión de calidad. Después de investigar en diferentes fuentes de información se encontró que las normas ISO 9001:2015 ayudan a las compañías a organizar sus procesos de forma eficaz, de forma que las necesidades tanto del personal interno y externo queden satisfecho y el producto o servicio ofrecido cumpla con los parámetros de calidad. Los principios de la gestión de la calidad bajo normas ISO 9001:2015 son: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia, gestión de las relaciones. Lo anterior genera un valor agregado a los procesos lo cual genera beneficios a la compañía. El ciclo Planificar-Hacer- Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos le facilita a la empresa en primer lugar, que sus procesos tengan recursos y los gestionen apropiadamente, también que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe. En segundo lugar para determinar las causas que podrían causar que los procesos y su sistema de gestión de la calidad se no cumplan con los resultados esperados, y así aplicar controles preventivos para mermar los efectos negativos y aplicar el uso de las oportunidades de mejora.

Este ensayo evidencia que entre los múltiples beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad se puede resaltar la satisfacción de los clientes, disminuir los costos, aumentar los beneficios, controlar y mejorar los procesos, y mejorar el potencial del recurso humano. La Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) exige que los estados financieros de una empresa sean auditados bajo el sistema de gestión de calidad, por lo tanto, es obligatorio que los procesos de las compañías se realicen bajo los parámetros de calidad para que, al generar los informes financieros de cada uno, los resultados sean coherentes para la toma de decisiones de la Gerencia. La administración de las finanzas es vital para el funcionamiento de las organizaciones. Sin embargo, es tarea esencial de los gerentes financieros velar por otros elementos importantes tales como la administración de los costos de la infraestructura, del recurso humano, de los procedimientos y formas administrativas.

La sociedad se transforma todos los días, las exigencias aumentan cada día para las empresas y los retos de afrontar la economía actual son múltiples, por lo cual se necesita estrategias donde se incentiven las buenas prácticas contables y aplicar lineamientos y políticas para potencializar los beneficios que brinda la disciplina contable, al ser esta una área indispensable para las empresas que permite a los gerentes tomar decisiones y crear planes de crecimiento y sostenimiento para las organizaciones y sus integrantes. “A partir de los Estados financieros de la organización se puede evaluar la efectividad de sus políticas, lo que nos permite considerar si es necesario establecer nuevas políticas o mejorar las actuales. Esta información permite a los directivos tomar decisiones como: reducir la plantilla del personal o identificar el impacto que tendría un incremento de este; determinar si los departamentos necesitan reducir costos, además de sugerir cómo y dónde; evaluar incrementos en la inversión y determinar si la compañía tiene la liquidez necesaria para efectuarlas o necesita utilizar fuentes de financiamiento externas; modificar los niveles de inventario, entre otras” (Castro, 2016).

Lista de referencias

- Alzate, Angelica (2019). Modelo para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental en una empresa siderúrgica. Consultado en http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-37382019000100003&lang=es
- INCONTEC (2015). Sistemas de gestión de calidad: NTC-ISO 9001:2015. Requisitos. Consultado en <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>
- Cortes, Jose Manuel (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015). Consultado en <https://www.proquest.com/docview/2131102964/1390D9544F464F70PQ/6>
- Perea Cando, Verónica Patricia (2017). Sistema De Gestión De Calidad Y Control Contable : Una Sistema De Alternativa Para La Detección De Fraude En Pequeñas Empresas De Transporte Público De Popayán. Consultado en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16754/Perea%20Cando%20Veronica%20Patricia%202017%20pdf.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Barata, María (2018). Tratamiento de la documentación en el departamento administrativo y financiero de las empresas en Portugal. Consultado en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=152103>
- Leuro, Javier (2017). Propuesta de alineación del Sistema Integrado de Gestión del ICBF Regional Bogotá con las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007. Consultado en <https://www.proquest.com/docview/2482241771/301A97E429DD498BPQ/2>
- APTIVA SOLUCIONES (2015). Modulo 3: Implementación de un sistema de Calidad. Consultada en: http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos/material_didactico/especialidades/materialdidactico_calidad_mejora/modulos/MODULO%203%20-%20CALIDAD.pdf
- Osorio, Juan (2016). Impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colombia. Consultado en https://www.jstor.org/stable/43786568?Search=yes&resultItemClick=true&searchText=iso%209001%20empresa&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3FQuery%3Diso%2B9001%2Bempresa%26acc%3Doff%26wc%3Don%26fc%3Doff%26group%3Dnone%26refreqid%3Dsearch%253A9f09a79d83bdaa4a4edf4c191f8862f6&ab_segments=0%2Fbasic_search_gsv2%2Fcontrol&refreqid=fastly-default%3A1c0eae72f7dbc95cea277307672ce251

- Mayorga Diaz, Angie (2018). Formulación de una propuesta para el mejoramiento de la efectividad del área de contabilidad para la empresa AGI S.A.S., basado en la aplicación de las normas ISO 9001-2015 he hizo la 45001. Consultado en: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6555/1/2018_formulacion_mejoramiento_iso.pdf
- Parra, Griselda (2019), Diagnóstico de la situación actual de una empresa de servicios de alimentación con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de la calidad. Consultado en <https://www.proquest.com/docview/2482212987/1390D9544F464F70PQ/5>
- Eslava Padilla (2018). Documentación del proceso financiero para la implementación de la suite financiera siesa Enterprise en la empresa Sonría basado en la norma iso 9001:2015. Consultado en <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22615/1/Trabajo%20de%20Grado%20Final.pdf>
- Sapena, Ramon (2019). Implantación y desarrollo de un sistema integrado de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en un Servicio de Dermatología. Consultado en <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S000173101830406X>
- IDESAN (2015). Caracterización del proceso de Gestión de la Contabilidad. Consultado en: <http://www.idesan.gov.co/wp-content/uploads/2014/05/60.038.01-009-CP-GESTION-DE-LA-CONTABILIDAD1.pdf>
- Canero, M. (2018). La experiencia de implantar la norma ISO 9001:2015 para certificar una unidad hospitalaria de urgencias pediátricas. Consultado en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2603647918300411>
- IAASB (2020). Norma Internacional de Gestión de la Calidad 1 (Previamente Norma Internacional de Control de Calidad 1) Gestión de la Calidad para Firmas de Auditoría que Realizan Auditorías o Revisiones de Estados Financieros u Otros Encargos de Aseguramiento o Servicios Relacionados. Consultado en https://nrcc.imcp.org.mx/wp-content/uploads/2021/04/Norma-Internacional-de-Gestion-de-la-Calidad-1-NIGC-1_IAASB.pdf
- IAASB (2020). Norma Internacional de Gestión de la Calidad 2. Revisiones de Calidad del encargo. Consultado en http://www.ifac.org/system/files/publications/files/IAASB-Quality-Management-ISQM-2-Engagement-QR-esp-1_ok_0.pdf
- IAASB (2015). Norma Internacional De Auditoría 220 Control De Calidad De La Auditoría De Estados Financieros. Consultado en: http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/13-%20A010%202013%20IAASB%20Handbook%20ISA%20220%20ES_wm.pdf

- Moya, Luis Henry (2021). Cambios en el control de calidad para los contadores públicos - NIGC (ISQM). Revista N° 87 Jul.-Sep. 2021. Consultado en https://xperta.legis.co/visor/rcontador/rcontador_bef80b8544df426e9d625d8b846c2aed
- Castro, Jorge (2016). ¿Qué impacto tiene el área de contabilidad en las decisiones gerenciales? Consultado en <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/que-impacto-tiene-el-area-de-contabilidad-en-las-decisiones-gerenciales>