

Un modelo de acreditación
que mejore la confianza pública en
la prestación de servicios contables

Un modelo de acreditación que mejore la confianza pública en la prestación de servicios contables

Héctor D. Rangel Blanco
Lila Quiroga Pardo
Jorge Andrés Osorio

Un modelo de acreditación que mejore la confianza pública en la prestación de servicios contables

Por:

Héctor D. Rangel Blanco
Contador Público, asesor Semillero de Investigación
Docente Facultad de Contaduría Pública
hrangel@unab.edu.co

Lila Quiroga Pardo
Contadora Pública, coordinadora Semillero de Investigación
Egresada Facultad de Contaduría Pública
lquiroga@unab.edu.co

Jorge Andrés Osorio
Estudiante Facultad de Contaduría Pública, ponente
Josorio3@unab.edu.co

Resumen

La formulación de un modelo de acreditación de calidad para firmas de contadores públicos en prestación de servicios profesionales, explora otras soluciones al problema de la credibilidad profesional del trabajo contable; por tratarse de una herramienta de aplicación voluntaria puede abrir la posibilidad desde el órgano de control de la profesión de mejorar las prácticas técnicas y contribuir al desarrollo de la industria contable. También ayuda a las entidades de fiscalización y control del Estado a tener una mayor aseguramiento sobre la información certificada y dictaminada por los contadores.

Palabras Clave: Fe Pública, Confianza Pública, Información Financiera, Formulación, Acreditación, Firmas de Contadores Públicos, Calidad, Competencia.

Introducción

La acreditación ha propiciado en otros servicios también de impacto social la competitividad, la credibilidad y el mejoramiento técnico e institucional.

Los profundos cuestionamientos en la prestación de los servicios de auditoría realizados por las firmas de contadores, tras los hechos que generaron el cierre inesperado de grandes organizaciones en el mundo, han derivado una pérdida de la credibilidad en el trabajo del contador y auditor. Los usuarios de la información financiera basan su confianza en el nivel de aseguramiento que los auditores profesionales ofrecen sobre un asunto en particular.

En Colombia, la confianza de la revelación de la información esta enmarcada en la fe publica otorgada por un contador público¹; los servicios profesionales contables son prestados por personas naturales o sociedades de contadores públicos. Estas últimas deben registrarse ante el órgano de control de la profesión (Junta Central de Contadores), los requisitos para el registro están orientados a la composición de la firma y que su objeto social esté encaminado a la prestación de servicios contables. Este registro es permanente y no requiere renovación alguna; sin embargo en este procedimiento no están siendo consideradas otras exigencias de igual importancia como la competencia técnica de la firma y el control de calidad del trabajo realizado por sus integrantes.

Marco legal colombiano

La ley 43/90 establece las normas de auditoría generalmente aceptadas como lineamientos en la prestación de los servicios de la auditoría, a saber normas personales, normas para la ejecución del trabajo y normas para la presentación de informes los cuales no son suficientes, ya que no presentan una metodología clara en el desarrollo de un trabajo de auditoría. Los organismos profesionales internacionales como la IFAC (Federación Internacional de Contadores) plantean las normas internacionales de auditoría, las cuales brindan un lineamiento técnico para la realización del trabajo de auditoría financiera, dejando abierta la posibilidad para la aplicación en otros trabajos

¹ Estatuto Orgánico de la Profesión Ley 43 1990 Art. 10.

de auditoría.

Las normas internacionales de auditoría

La norma IFAC 220: Control de calidad en el trabajo de auditoría, tiene el propósito de establecer lineamientos en cuanto a políticas y procedimientos de una firma de auditoría respecto del trabajo de auditoría en general y procedimientos respecto del trabajo delegado a auxiliares en una auditoría particular, lo que no es suficiente para garantizar que el trabajo desarrollado cumpla con las expectativas de aseguramiento del cliente. La aplicación es de voluntaria adopción, lo que ha hecho que en cada país los órganos profesionales contables establezcan sus propias doctrinas.

La búsqueda de la calidad en los servicios

La calidad en la prestación del servicio contable es relevante ya que esta construye la percepción del cliente (usuario) y por lo tanto el valor del aseguramiento de la información (opinión del auditor). En este sentido la forma de prestar el servicio, sin duda ha sido un problema afrontado por las firmas de contadores públicos y por los entes de control y regulación.

Para este problema se han establecido unas soluciones desde la academia que se vienen dando en el ajuste de los programas de estudio de las facultades de contaduría pública propuesto por la Fundación para la Investigación y Desarrollo de la Ciencia Contable y los Exámenes de Calidad de la Educación Superior Ecaes, desde los entes profesionales y de control no se ha dado una solución para la industria contable en cuanto a la calidad en la prestación del servicio. La propuesta desde el semillero de investigación de auditoría de la Facultad de Contaduría Pública de la UNAB está basada en la solución del problema de la calidad a través de la acreditación: formulando un modelo de acreditación en calidad para firmas de contadores públicos en la prestación de servicios contables.

La acreditación voluntaria

La acreditación es el procedimiento mediante el cual un organismo autorizado (generalmente por el Estado) reconoce

formalmente que una organización o persona es competente para la realización de una determinada actividad tras una evaluación o cumplimiento de requisitos. Esta metodología con antecedentes nacionales en otros servicios de impacto social como la educación superior y la salud, ha demostrado el mejoramiento en factores del objeto de la prestación del servicio que caracterizan la calidad y competitividad. Su implantación en Colombia se da después de un amplio análisis de las experiencias internacionales, lo que permite aplicar las experiencias, adaptándolas a las características propias del país.

El procedimiento de acreditación es un modelo compuesto por elementos y características que se enmarcan en una filosofía y se materializan a través de requisitos que son reflejo de las generalidades de los estándares técnicos para la prestación de un servicio.

El modelo propuesto

La filosofía del modelo de acreditación debe observar los principios éticos de la profesión contable en lo regulado y lo técnico; también el concepto de calidad y competencia que son aplicables a la prestación del servicio en la disciplina contable para asegurar la confianza pública. Los elementos de formulación son las firmas de contadores públicos, el personal de la firma y los usuarios de la información, éstos deberán tener unas características que permitan cumplir los requisitos que propone el modelo y hacerlos elegibles en la obtención de una acreditación voluntaria que brinde una garantía frente a la sociedad sobre el trabajo que realiza la firma.

- ¿Cuál sería el concepto aplicable de calidad en el servicio profesional contable?, Para dar respuesta a lo anterior partiremos de los diferentes conceptos de calidad.
- Calidad Técnica es la que valorará el resultado del proceso, lo que se recibe según sus características técnicas y puede ser medida en forma objetiva.
- Calidad según la percepción del cliente es la satisfacción de sus requisitos en cuanto un producto o servicio. (ISO9001: 2000)

² Ley 30 de 1992

³ Decreto 2309 de 2002 del Ministerio de la Protección Social

- Calidad funcional es el juicio del consumidor sobre el proceso de realización de un producto o servicio.

Estos conceptos son ampliamente aplicados a los productos y servicios que esencialmente buscan la satisfacción del cliente y de los requisitos técnicos. En la prestación del servicio profesional contable además de los objetivos de cumplimiento legal, normas técnicas y expectativas del cliente, debe gozar de confianza pública. Entonces, la calidad no significa precisamente satisfacción del cliente sino la consecución del objetivo primordial del servicio, es decir, la fe pública, que le permite darle valor a su opinión, certificación o dictamen de información financiera; y en este sentido es donde toma especial importancia el cómo se da el proceso de realización del trabajo por parte de la firma.

La firma depende de su recurso humano en la metodología del hacer, por lo tanto la competencia como la calidad es un principio esencial en la prestación del servicio. La competencia se concibe como las aptitudes o capacidades para ejecutar tareas adecuadas a los requerimientos de contextos específicos, siempre asociada con algún campo del saber, pues se es competente o idóneo en circunstancias en las que el saber converge con la práctica y la experiencia.

Se caracteriza por tres elementos el ser, el saber y el hacer. El ser corresponde a las habilidades y aptitudes que una persona tiene o puede desarrollar para la práctica de un área de la ciencia o arte. El saber es el resultado del proceso de adquisición del conocimiento por medio de la epistemología de un campo científico o disciplina. El hacer la aplicación práctica del conocimiento. La competencia se logra a través del saber-hacer de una disciplina o ciencia y puede desarrollar experiencia y experticia.

Estudios de campo realizados

Para avanzar en la etapa de exploración de las características de la firmas, el semillero ha realizado un estudio empírico en las sociedades de contadores públicos en la ciudad de Bucaramanga, donde se realizó un diagnóstico del estado del arte de las firmas.

Este estudio fue aplicado a la firmas que ostentaron objeto social de prestación de servicios contables registradas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga, para una población de 46 empresas y una muestra del 76,1%; el 23,9% restante no fueron

elegibles debido a que físicamente no existían en el domicilio registrado.

Se encontró que se constituyen legalmente para fines comerciales por lo tanto no se registran en la Junta Central de Contadores Públicos como órgano de control profesional. En el tipo de sociedad comercial se evidencia con un 68,57% la preferencia en constituir firmas de responsabilidad limitada, debido a que estas son de tipo familiar y son legalmente más accesibles a su constitución.

Las firmas evaluadas en un 62,86% no consideran importante organizar administrativamente su función operacional, por lo cual no contratan formalmente el personal utilizado en la prestación de los servicios contables, este personal corresponde en el 37,14% entre 4-6 empleados.

En las profesiones de abogado e ingeniero están vinculadas a las firmas de los contadores públicos en un 22,86%, siendo la de menor demanda administradores con el 2,86%.

La capacitación es de manera interna e informal de acuerdo a los cambios que se presenten en la regulación contable y demás temas tributarios.

Un alto porcentaje de las firmas están desarrollando software contable propios para comercializarlos de manera simultánea con el asesoramiento del cliente.

En relación al tema de la calidad la gran mayoría lo considera importante e interesante, y manifiestan no estar preparados o tener capacidad para cumplir con los requisitos exigidos por las certificaciones.

Conclusiones

Garantizar que un servicio se preste con las condiciones que espera el cliente, requiere del prestatario conocimiento, experiencia y la calidad como proceso de mejora continua.

Los servicios prestados por los contadores públicos, relacionados con la naturaleza del asunto y por la razón del cargo, hacen presumir que el resultado del trabajo se ha desarrollado bajo el concepto de seguridad; sin embargo lo anterior no implica que el trabajo se haya realizado con las condiciones para garantizar el servicio.

La propuesta del modelo de acreditación busca: la observancia de los principios éticos de la profesión y la incorporación del concepto de calidad y competencia en la prestación del servicio con el fin de mejorar la confianza pública.

Bibliografía

- República de Colombia, (1990). Ley 43 Estatuto Orgánico de la Profesión Contable, Art. 7, Art. 10.
- IFAC (2001). Normas Internacionales de Auditoría, NIA 220, Control de calidad para el trabajo de la auditoría. pp. 89.
- FIDESC (1997). Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior. Renovación Curricular de Contaduría Pública.
- Joseph M. Juran. Calidad en el servicio.
- Ruiz-Olalla (2001), Gestión de la calidad del servicio.
- William Deming (1986). 14 Principios de la calidad.