

## Vida jurídica

### Gestión

#### EL PROBLEMA

# ¿Cómo certificar los servicios?

La calidad es el objetivo de las empresas de asesoría. La duda que surge es cómo obtener ese aval que determine la excelencia del trabajo realizado

Somos una asesoría de un cierto tamaño, situados en Pamplona, que ofrece servicios a empresas de ámbito jurídico y económico. Una parte de ellos están normalizados con procedimientos y rutinas de trabajo muy consolidados; en cambio, otros están más personalizados y, por lo tanto, menos estructurados, con los riesgos que ello comporta, por ejemplo, en cuanto a estimación de

tiempos. Formamos un equipo de más de 35 profesionales (abogados, economistas, graduados sociales, consultores de empresa, técnicos administrativos y comerciales). Nos gustaría certificar que la prestación de nuestros servicios tiene un sello de calidad. ¿Qué nos aconsejan para realizar un proceso de certificación? ¿Qué empresas existen en España que certifiquen este tipo de procesos?

#### LA RESPUESTA

Como introducción y para ser concretos podemos afirmar que trabajar y asesorar apoyándose en sistemas de calidad es una garantía que el mercado y el sector acaban siempre premiando. Un despacho profesional se caracteriza porque presta servicios a sus clientes que serán valorados como de calidad en la medida que se ajusten a las expectativas que el cliente haya determinado, así como por el resultado de comparar con la oferta de otros despachos de servicios profesionales.

El ciclo de cualquier sistema de calidad se sostiene en los siguientes pilares: en primer lugar, planificar. El siguiente paso es hacer; el tercero, verificar, y por último, actuar. Todo este procedimiento es el adoptado por las normas ISO 9000. Una implantación de una ISO (la habitual es la ISO 9001:2008) y su posterior certificación son, sin duda, acciones que llevan a un

despacho a diferenciarse del resto y a conseguir ventajas en el mercado, al poder demostrar que sigue unos estándares de calidad auditados por terceros.

Esta opinión no es generalizada en el sector, sobre todo en el ambiente jurídico, pues no es habitual encontrar firmas de abogados que apuesten por la certificación o implantación de una norma ISO, aunque también conocemos redes o asociaciones de despachos de abogados donde es un requisito imprescindible o recomendable para ser miembros, como los casos de Lexunion o Hispajuris.

Las entidades de certificación son un organismo independiente encargado de emitir el certificado, una vez realizadas la auditoría y evaluación correspondiente del sistema de gestión. En España existen varias entidades de certificación homologadas, se pueden consultar en el organismo oficial ENAC

(Entidad Nacional de Acreditación, [www.enac.es](http://www.enac.es)).

Por último, destacar que en el año 2003 se publicó la UNE 66929, una guía para la aplicación de la norma UNE-EN ISO 9001:2000, de aplicación generalmente en los despachos profesionales jurídicos, económicos y tributarios.

Nosotros, desde Amado Consultores, tuvimos el honor de poder participar en la comisión de trabajo que constituyó Aenor para elaborar dicha guía. Sin duda, creemos que este documento de trabajo y consulta facilitó, sobre todo a muchas asesorías, la implantación de sistemas de gestión de calidad basados en normas ISO.

Al final lo que importa es que la excelencia del trabajo realizado quede certificada. Es un gran aval.

Amado Consultores



José María Quintanar (lusTime).



Marc Domínguez (BCN Consultors).



Xavier Subirats (Amsel Asesores).

#### LAS EXPERIENCIAS

● “Contar con sistemas de gestión de la calidad es algo que ayuda mucho a los despachos profesionales a la hora de perseguir la excelencia en el trabajo diario; que estos sistemas de gestión estén, además, certificados por una entidad homologada es básico de cara a transmitir la imagen correcta de profesionalidad y rigor que todos queremos transmitir, genera la confianza deseada en nuestros clientes y propicia el acercamiento de aquellas empresas que buscan el mejor servicio”.

José María Quintanar  
Presidente de lusTime

● “Es imprescindible que cualquier despacho, independientemente del tamaño, disponga de un sistema de trabajo y unos procedimientos bien definidos que enmarquen la cultura, la orientación y el propósito de la firma. Y el objetivo es doble. Por una parte, el sistema de calidad debe actuar como mecanismo de unificación para los profesionales, ya que establece unas pautas de trabajo comunes que, si son seguidas por todo el equipo, pueden favorecer, entre otras cosas, que el cliente se involucre e identifique más con la organización de un modo gradual. Por otra parte, se abastece a la dirección de la firma de toda una serie de elementos de análisis y control que canalizan toda la información necesaria para medir la evolución del negocio en todas sus vertientes y que agilizan la toma de decisiones. Y todo, independientemente de que el sistema de calidad pueda estar certificado o no”.

Marc Domínguez  
Gerente de BCN Consultors

● “La utilización de la metodología de los sistemas de aseguramiento de la calidad es ya un objetivo en sí mismo. Adicionalmente, la certificación externa independiente proporciona un contraste a la labor efectuada por el despacho en el ámbito de la gestión de la calidad. De esta forma, se obtiene opinión independiente y externa al despacho, necesaria para evolucionar en la implantación efectiva del sistema de calidad. La certificación externa permite disponer de una referencia para contrastar la implantación y seguimiento del sistema de calidad del despacho”.

Xavier Subirats  
Socio de Amsel Asesores

#### LAS MUTUAS DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES DE LA SS FORMAN PARTE DEL SECTOR PÚBLICO A EFECTOS PRESUPUESTARIOS

● La Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, en resolución de 20 de enero de 2014, falla sobre un pleito referente a la reducción salarial impuesta a través de procedimiento de modificación sustancial de las condiciones de trabajo en una mutua de accidentes de trabajo como consecuencia de informe de auditoría de la IGSS que estima in-



debidos los aumentos salariales aplicados en virtud del convenio colectivo en los años 2010, 2011 y 2012, por contradecir las previsiones sobre congelación salarial de las sucesivas leyes presupuestarias.

Dice la sentencia que las mutuas forman parte del sector público estatal a efectos presupuestarios. Por disposición ex-

presa de las diferentes leyes presupuestarias anuales, los incrementos de las retribuciones de su personal no directivo están sujetos a los mismos límites que los aplicables al personal laboral del sector público estatal.

En las sucesivas leyes de presupuestos se establecen dos límites diferentes en materia de salarios y retribuciones del personal laboral, y aunque uno de ellos se refiere únicamente a la masa salarial global, existe otro igualmente aplicable relativo a

los incrementos de las retribuciones. De acuerdo con la doctrina del Tribunal Supremo, lo acordado en convenio colectivo puede ser modificado por ley posterior, sin que ello vulnere la fuerza vinculante de los convenios garantizada por el artículo 37.1 de la Constitución, ya que dicha fuerza vinculante no está garantizada plenamente por la Constitución, sino solamente en los términos que el legislador en cada momento decida, y así, pese a lo pactado en dichos convenios entre las partes, el legislador puede libremente derogar

dicha fuerza vinculante e imponer, por ejemplo, una reducción salarial contraria a lo pactado (TOL4.074.727).

#### LA INDEMNIZACIÓN DE UN DESPIDO ILEGAL EN PERMISO PARENTAL A TIEMPO PARCIAL DEBE CALCULARSE SOBRE LA JORNADA COMPLETA

● El Tribunal de Justicia de la UE (TJUE), en sentencia de 27 de febrero, ha establecido que la indemnización debe calcularse sobre la base de la remuneración de la jornada completa, ya

que el cálculo basado en la remuneración de la jornada parcial vaciaría de gran parte de su contenido al régimen de protección que establece el Derecho de la Unión y pondría en tela de juicio los derechos adquiridos por el trabajador. Considera que el derecho a una indemnización global de protección en caso de resolución unilateral del contrato sin que concurren razones imperiosas o una justa causa forma parte de los derechos adquiridos (TOL4.117.772).

<http://www.tirantonline.com>