

## Diferencias prácticas entre la Norma ISO 9001 y la Norma UNE 420001 para Despachos Profesionales

La certificación de calidad es un paso fundamental para los despachos profesionales que buscan mejorar sus procesos, incrementar la confianza de sus clientes y diferenciarse en un mercado competitivo. Entre las opciones disponibles, destacan la norma ISO 9001, de alcance internacional, y la norma UNE 420001, diseñada específicamente para el ámbito de las asesorías, gestorías y despachos profesionales en España. A continuación, se analizan las diferencias prácticas y significativas entre ambas normas, junto con recomendaciones para ayudar a los despachos a tomar una decisión informada.

### Diferencias prácticas clave

#### 1. Ámbito de aplicación

- **ISO 9001:** Aplica a cualquier tipo de organización, independientemente de su sector o tamaño, y se centra en establecer un sistema de gestión de la calidad integral.
- **UNE 420001:** Diseñada específicamente para los servicios de asesoramiento y gestión empresarial en las áreas fiscal, contable, laboral y mercantil dentro del entorno regulatorio español.

#### 2. Enfoque de la Norma

- **ISO 9001:** Basa su estructura en el enfoque a **procesos**, considerando todos los aspectos de la organización (estratégicos, operativos y de soporte). Exige la identificación, evaluación y mejora continua de procesos.
- **UNE 420001:** Se centra en los **procedimientos** específicos para la correcta prestación del servicio, detallando actividades y requisitos concretos que deben cumplir los despachos profesionales.

#### 3. Cobertura de Servicios

- **ISO 9001:** Permite incluir cualquier actividad o servicio que el despacho decida cubrir en el alcance de la certificación, incluyendo asesoramiento jurídico o económico.
- **UNE 420001:** Se limita a la certificación de servicios esenciales de asesoramiento fiscal, contable, laboral y mercantil, excluyendo asesoramiento jurídico o financiero.

#### 4. Planificación de la Calidad

- **ISO 9001:** Requiere la definición de objetivos de calidad, la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades, así como el establecimiento de acciones planificadas y su posterior evaluación.

# CONOCIMIENTO DIRECTIVO

DESPACHOS PROFESIONALES

- **UNE 420001:** Aunque aborda registros e indicadores relacionados con quejas, reclamaciones y oportunidades de mejora, no incluye un enfoque tan amplio en la planificación estratégica de la calidad.

## 5. Certificación

- **ISO 9001:** La certificación es más flexible en cuanto al alcance, permitiendo al despacho decidir qué servicios incluir.
- **UNE 420001:** La certificación se limita exclusivamente a los servicios definidos en la norma.

## Recomendaciones para los Despachos Profesionales

### Ventajas de la Norma ISO 9001

- **Adaptabilidad:** Ideal para despachos que ofrecen una amplia gama de servicios, incluidos asesoramiento jurídico y financiero.
- **Reconocimiento internacional:** Proporciona prestigio y credibilidad en mercados globales.
- **Mejora integral:** Facilita una visión holística de la organización, permitiendo identificar áreas de mejora en todos los procesos.
- **Flexibilidad en el alcance:** Permite personalizar la certificación según las necesidades específicas del despacho.

### Ventajas de la Norma UNE 420001

- **Especialización:** Diseñada específicamente para los servicios de asesoramiento fiscal, contable, laboral y mercantil, asegurando un enfoque adaptado al marco legal español.
- **Requisitos claros:** Define procedimientos detallados para la prestación de servicios, lo que facilita su implementación en despachos pequeños y medianos.
- **Coste reducido:** Puede resultar más accesible en términos de implementación y certificación.

## Consideraciones clave

### 1. Perfil del Despacho:

- Si el despacho presta servicios limitados a áreas fiscal, contable, laboral y mercantil, la UNE 420001 puede ser suficiente.
- Si se ofrecen servicios jurídicos o financieros adicionales, la ISO 9001 será más adecuada.

**2. Presupuesto y recursos:**

- La implementación de la ISO 9001 puede requerir más tiempo y recursos debido a su enfoque integral.
- La UNE 420001 es más directa y específica, lo que puede facilitar su adopción.

**3. Estrategia de crecimiento:**

- Despachos que busquen expandirse o captar clientes procedentes de mercados internacionales pueden beneficiarse más de la ISO 9001.
- Despachos orientados exclusivamente al mercado español podrían optar por la UNE 420001.

## **Conclusión**

La decisión entre la norma ISO 9001 y la norma UNE 420001 depende de las necesidades específicas, el alcance de los servicios y los objetivos estratégicos de cada despacho profesional. Evaluar cuidadosamente estas variables permitirá seleccionar la norma que aporte más valor, ya sea mediante la especialización de la UNE 420001 o la versatilidad de la ISO 9001.