

Calidad

Certificado AENOR [Política de calidad](#) [Alcance del sistema](#) [Encuestas de satisfacción de los clientes](#) El término "calidad" ofrece una amplia variedad de matices que hace que sea complicado consensuar una única definición aceptada por todos. Estos son algunos ejemplos de definiciones del término. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

UNE-EN ISO 9000:2000 El control de Calidad no significa alcanzar la perfección. Significa conseguir una eficiente producción con la calidad que espera obtener en el mercado.

W. Edwards Deming La Calidad de nuestros servicios profesionales ha constituido siempre una de las principales preocupaciones de nuestra organización a lo largo de más de 25 años de vida. Fruto de esta inquietud y movidos por el deseo de garantizar a nuestros clientes la máxima satisfacción posible en los servicios que les prestamos, M. ROMERO CONSULTORES, S.L. obtuvo el 29 de Noviembre de 2001 la Certificación de la UNE-EN ISO 9002:1994 para la "prestación de servicios profesionales de asesoramiento fiscal, contable y mercantil", siendo el primer despacho profesional de Granada en recibir dicho certificado por AENOR y uno de los primeros de Andalucía. Desde entonces, nuestra organización se ha sometido anualmente a las auditorías planificadas por AENOR. En 2002 se realizó la primera auditoría de seguimiento de la Certificación obtenida. Debido al cambio producido en la Norma Española de Calidad, en 2003 realizamos la adaptación a la nueva UNE-EN ISO 9001:2000, obteniendo esta nueva certificación el 17 de diciembre de 2003. Recientemente, el 16 de Noviembre de 2012 M. ROMERO CONSULTORES, S.L. pasó con éxito la auditoría de renovación, certificando AENOR el cumplimiento de la Norma **UNE-EN ISO 9001-2008** y renovando el certificado por un periodo de 3 años. M. ROMERO CONSULTORES, S.L. es una empresa registrada en AENOR con el siguiente número de referencia **ER-1741/2001**. Certificado emitido por AENOR Para cualquier información sobre AENOR puede acudir a www.aenor.es.

Alcance del sistema de calidad La prestación de servicios profesionales de asesoramiento fiscal, contable y mercantil. The Professional services of fiscal, accountant and commercial consulting.

Política de calidad La Política de calidad que dirige las actuaciones de nuestro despacho viene especificada en el Manual de calidad. La Política de calidad aprobada el 31 de mayo de 2003 y actualmente vigente, es la siguiente: "La política de calidad de **M. ROMERO CONSULTORES, S.L.** está encaminada a satisfacer las expectativas de nuestros clientes y nuestras obligaciones contractuales. Para alcanzar esta política, todos debemos: - Entender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. - Entender y cumplir nuestras obligaciones contractuales, así como, las legales y reglamentarias que se derivan de nuestra actividad. - Vincularnos con nuestros clientes de forma que nos permita conocer sus inquietudes y poder anticiparnos a sus necesidades, aportando ideas y soluciones que optimicen su política fiscal y legal, siendo, profesionales accesibles, transparentes y honestos. - Mantener una constante formación profesional que nos permita poder ofrecer a nuestros clientes unos sólidos conocimientos técnicos, siempre actualizados y estar en la vanguardia de las novedades tecnológicas con el fin de satisfacer las expectativas del cliente. - Mantener un Sistema de Gestión de la Calidad efectivo. La eficacia del Sistema de la Calidad depende del apoyo incondicional de todos los integrantes de la Compañía. [El equipo humano](#) de **M. ROMERO CONSULTORES, S.L.** debe hacer suya la preocupación por la calidad, entendiendo que los requisitos de su trabajo y su preparación para el mismo están encaminados a la satisfacción de nuestros clientes, más allá de las obligaciones contractuales, evitando posteriores correcciones. La implantación y certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad a partir de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad, en conformidad con la Norma UNE-EN ISO 9.001:2.008 es un paso fundamental para incrementar la satisfacción de nuestros clientes y para mejorar la gestión interna. Nuestra Política de Calidad se hace realidad a través de los Objetivos de la Calidad, propuestos por año y formalizados en la revisión del sistema. Dichos objetivos son, en la medida de lo posible, cuantificables. Estos objetivos se establecen teniendo como marco de referencia nuestra Política. El seguimiento de los Objetivos de Calidad y su logro se realiza en las reuniones periódicas del Comité de Calidad, compuesto por el Gerente de Servicios Profesionales, el Dpto. de Calidad y los responsables de departamentos. Los objetivos serán difundidos a todos los niveles de la empresa, de forma que todo [el personal](#) conozca, comprenda y asuma la Política de Calidad. Nuestra Política de Calidad incluye el compromiso de cumplir con los requisitos del cliente y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Además, la Política se revisa de forma periódica para su continua adecuación.?"

Encuestas de satisfacción de los clientes En cumplimiento de las exigencias de la Norma ISO 9001:2008 y con la intención de ofrecer siempre el mejor servicio posible M. ROMERO CONSULTORES, S.L. realiza periódicamente encuestas de satisfacción a los clientes. Para ello se selecciona aleatoriamente una muestra de clientes que permite obtener resultados estadísticamente fiables y extrapolables. El objetivo de esta iniciativa es conocer las opiniones, sugerencias y quejas con el fin de mejorar nuestros servicios y atención al público.