

Zahorí

INFORME DE AUDITORÍA DE PROCESOS E IA

Quilda Asesores

Asesoría fiscal, laboral y contable · 11 personas · octubre de 2026

CASO DE MUESTRA · EMPRESA FICTICIA

Quilda Asesores no existe. Todos los datos, personas y cifras de este informe son inventados para mostrar cómo es una auditoría Zahorí y qué recibe el cliente. Las cifras son un cálculo de ejemplo con los datos del caso y no constituyen un resultado prometido.

RESUMEN PARA LA DIRECCIÓN

El trabajo técnico funciona; el tiempo se pierde alrededor

Quilda Asesores pierde unas 1.360 horas al año recogiendo y archivando documentos, contestando las mismas consultas y persiguiendo cobros: unos 26.600 € al año con sus propios costes por hora. La documentación de los clientes, además, está expuesta: copias sin probar, documentos en móviles personales y datos pegados en una herramienta de IA gratuita.

OBJETIVO	HALLAZGO	ACCIÓN	INDICADOR	PLAZO
Proteger los datos de los clientes (obligación legal)	Copias sin probar, datos en WhatsApp personal y en IA gratuita	Plan de seguridad y política de canales	Copias con restauración probada; equipo que conoce la política	30 días
«Que la recepción deje de pasarse la mañana con adjuntos»	470 h al año archivando a mano; el portal que ya se paga, sin usar	Documentos por el portal, con nombres y carpetas automáticos	Horas a la semana archivando (hoy, 10)	30 días el piloto
«Pasar la campaña de la renta sin trabajar los fines de semana»	120 h perdidas en segundas citas y llamadas	Cita online y lista previa de documentación	Horas fuera de horario en campaña (hoy, 120)	Lista para abril
«Cobrar a tiempo»	Unas 25 facturas al mes pasan de 60 días	Programa de facturación con avisos de cobro	Facturas a más de 60 días al mes (hoy, 25)	90 días
«Saber si la IA nos sirve sin poner en riesgo los datos»	Uso de IA gratuita con datos de clientes	Política ya; piloto solo con contrato de datos	Personas que conocen la política (hoy, 0 de 11)	30 y 90 días

Las tres decisiones que se piden a la dirección

1. Aprobar el plan de seguridad de los primeros 30 días y la política de canales e IA.
2. Activar el portal de documentos que ya se paga, empezando por 20 clientes, antes de comprar nada nuevo.
3. Elegir antes de diciembre el programa de facturación nuevo, con avisos de cobro y preparado para la factura verificable.

1.080–1.640 € coste de configuración, sin licencias nuevas	3.700–9.500 € ahorro anual estimado, escenario conservador y base	1–5 meses plazo de recuperación
---	--	------------------------------------

Si no se hace nada, el despacho seguirá perdiendo unos 26.600 € al año en tiempo, unos 31.500 € al año en facturas le llegarán con más de 60 días de retraso y, en 2027, su programa de facturación dejará de cumplir la ley.

Cálculo de ejemplo con los datos del caso; el detalle, en el libro de evaluación que acompaña al informe.

LO QUE NECESITAMOS PARA CERRAR LAS CIFRAS

Tres datos pendientes

El despacho aportó casi todos los datos en la entrevista. Faltan tres; con ellos, el libro de evaluación se completa solo.

1. **¿Qué parte de las facturas que se retrasan acaba sin cobrarse?** Sirve para separar el dinero que llega tarde del que se pierde. Lo tiene recepción y administración.
2. **¿Cuánto cuesta al mes el programa de facturación nuevo?** Cierra el coste de la opción recomendada. Lo tendrá la socia directora con dos presupuestos.
3. **¿Cuál es el margen del despacho?** Permite comparar el ahorro con lo que deja cada servicio. Está en la cuenta de resultados.

Hallazgos

Punto de partida

Un equipo técnico sólido, 210 clientes y procesos que funcionan. El despacho ya paga una plataforma de correo y archivos en la nube y un portal de documentos para clientes, y desde 2025 recibe las notificaciones de las administraciones en un único buzón compartido. Casi todo lo que se propone se apoya en lo que ya tiene.

Recepción y archivo de documentación de clientes

Llegan unos 40 documentos al día por correo, WhatsApp y papel. Recepción los baja, los renombra y los archiva a mano: «Media mañana de la recepción se va en bajar adjuntos y ponerles nombre». Son unas 470 horas al año. El portal de documentos contratado en 2024 no se usa: los clientes no lo adoptaron porque nadie se lo explicó.

Contabilidad e impuestos trimestrales

La última quincena de cada trimestre concentra el trabajo y la documentación se reclama a última hora, cliente por cliente: «La última semana del trimestre la pasamos al teléfono pidiendo papeles». Unas 96 horas al año.

Consultas de clientes

Unas 25 consultas al día por teléfono, WhatsApp y correo, casi siempre las mismas: plazos, documentación, estado de un trámite. «Cada "¿cuándo vence el trimestre?" le corta el trabajo a alguien.» Unas 590 horas al año de técnicos.

HALLAZGOS

Campaña de la renta

420 declaraciones de abril a junio. Las citas se cierran por teléfono y la documentación incompleta obliga a una segunda cita: «De abril a junio no hay fines de semana». El equipo calcula unas 120 horas perdidas cada campaña.

Facturación y cobro del despacho

210 facturas al mes con un programa antiguo. Unas 25 facturas al mes pasan de 60 días y se persiguen a mano: «Cobramos tarde y a veces no cobramos». El programa no está actualizado para la factura verificable, que será obligatoria en 2027.

Alta de cliente y encargo

Los datos de cada cliente nuevo se teclean en tres programas, con riesgo de errores. Con una o dos altas por semana, son unas 35 horas al año: un problema real pero pequeño, que se deja para más adelante.

Copias de seguridad y equipos

La copia de los archivos se hace cada semana en un disco USB que sale de la oficina, y nunca se ha probado a restaurarla. Todos los equipos tienen la misma contraseña de administrador y el correo no tiene la verificación en dos pasos. Un ordenador de sobremesa hace de servidor de archivos.

Canales sin control

Los clientes mandan documentos al WhatsApp de los móviles personales del equipo, y dos técnicos pegan datos de clientes en una herramienta de IA gratuita para redactar respuestas. El despacho no controla dónde acaban esos datos. Se resuelve con una norma interna clara.

Inteligencia artificial

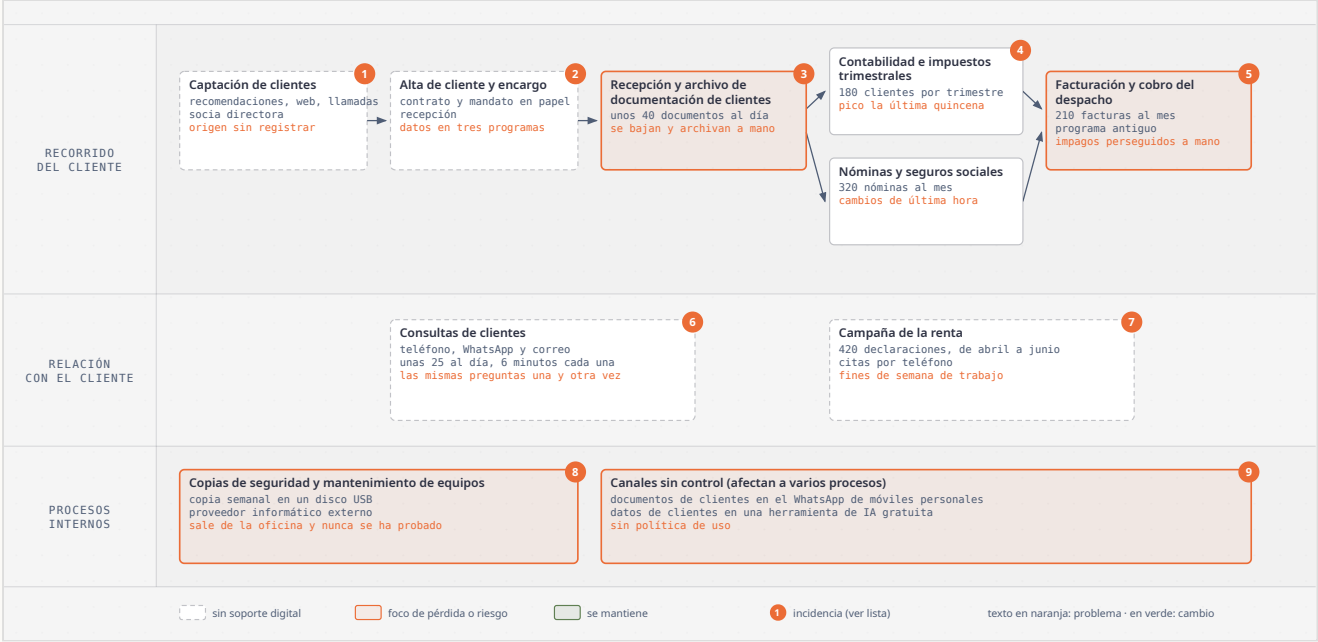
La dirección quiere saber si la IA le sirve sin poner en riesgo los datos, y teme que se equivoque en una declaración. La respuesta del informe es prudente: primero, una política clara; después, un piloto acotado en tareas de redacción, solo en una herramienta con contrato de tratamiento de datos, y siempre con revisión de una persona, que es una línea roja del propio despacho.

MAPA DE PROCESOS

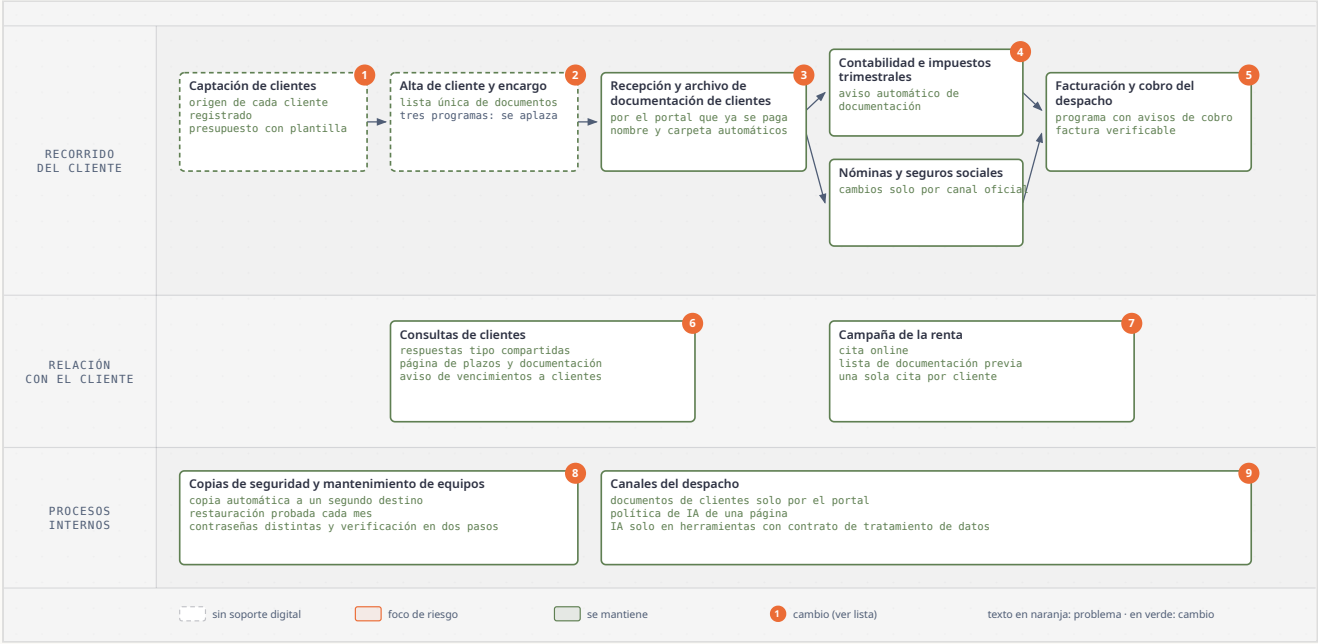
Cómo trabaja hoy el despacho y cómo trabajaría

Arriba, la situación actual con sus incidencias numeradas. Abajo, la propuesta: en verde, lo que cambia.

Hoy



Propuesta



PRIORIDADES Y CIFRAS

Qué atacar primero y cuánto cuesta no hacerlo

Cada problema se puntúa por su gravedad, cuántas horas consume y el esfuerzo de resolverlo, solo con datos del despacho. Con datos de clientes de por medio, todo riesgo de seguridad pasa por delante.

PROBLEMA	PRIORIDAD	HORAS AL AÑO	COSTE ANUAL
Copias en un USB sin probar	Prioridad 0 (urgente)	—	—
Datos de clientes en WhatsApp personal	Prioridad 0 (urgente)	—	—
Datos de clientes en IA gratuita	Prioridad 0 (urgente)	—	—
Documentación archivada a mano	Prioridad 1 (ganancia rápida)	470 h	7.520 €
Horas perdidas en la campaña de la renta	Prioridad 1 (ganancia rápida)	120 h	2.640 €
Facturas a más de 60 días perseguidas a mano	Prioridad 2 (proyecto)	50 h	800 € + cobro retrasado
Consultas repetidas	Prioridad 3 (mejora gradual)	588 h	12.925 €
Documentación reclamada al cierre de trimestre	Prioridad 4 (aparcar)	96 h	2.112 €
Datos tecleados en tres programas	Prioridad 4 (aparcar)	35 h	564 €
Total en tiempo		1.359 h	26.561 €

Coste anual = horas × coste por hora de quien las pierde (recepción 16 €/h, técnicos 22 €/h). Además, unos 31.500 € al año en facturas llegan con más de 60 días de retraso.

Lo que libera la opción recomendada

MEDIDA	CONSERVADOR	BASE
Documentos por el portal ya contratado	94 h · 1.504 €	226 h · 3.610 €
Aviso automático de documentación antes de cada cierre	19 h · 422 €	46 h · 1.014 €
Respuestas tipo, página de plazos y aviso de vencimientos	59 h · 1.293 €	165 h · 3.619 €
Cita online y lista de documentación para la renta	24 h · 528 €	58 h · 1.267 €
Total al año	196 h · 3.747 €	494 h · 9.510 €

Escenarios: parte del trabajo que desaparece (40 a 60 %; 20 a 35 % en consultas) por el grado de adopción (50 a 80 %, por una madurez digital básica). Son parámetros editables en el libro de evaluación. Es un cálculo de ejemplo con los datos del caso y no constituye un resultado prometido.

OPCIONES Y COSTE

Primero, lo que el despacho ya paga

Todo lo propuesto tiene que poder mantenerlo el despacho con su proveedor informático, que le dedica unas 4 horas al mes. Por eso se empieza por lo que ya tiene.

A · Configurar lo que ya tiene (recomendada)

El portal de documentos y la plataforma de correo y archivos que ya paga: recepción de documentos con nombres y carpetas automáticos, avisos de documentación, respuestas tipo compartidas, página de plazos, cita online para la renta y copias automáticas. Sin licencias nuevas. Configuración: entre 27 y 41 horas del proveedor informático, de 1.080 a 1.640 €. Mantenimiento: unas 2 horas al mes del mismo proveedor, dentro de las que ya presta.

B · Herramienta de mercado (solo para facturar)

Un programa de facturación con avisos de cobro y preparado para la factura verificable. Hace falta de todos modos: el actual no cumplirá la norma en 2027. Cuota mensual pendiente de dos presupuestos. Requisitos: datos en la UE, contrato de encargado de tratamiento y exportación de datos.

C · Automatización a medida (descartada)

Un desarrollo propio conectando los programas fiscal, laboral y de facturación resolvería el triple tecleo de datos, pero exige un mantenimiento técnico que el despacho no tiene. Para unas 35 horas al año no compensa.

Con qué presupuesto

El despacho dispone de 4.000 € para mejoras. La opción A cabe con margen, y lo que sobra cubre el primer año del programa de facturación en casi cualquier oferta razonable, a confirmar con los presupuestos.

Horas de configuración: estimación de esfuerzo del auditor, en rango. Tarifa del proveedor: 40 €/h, dato del despacho.

PLAN A 30, 60 Y 90 DÍAS

Qué hacer, quién y cuándo

Cada acción tiene responsable y un resultado que se puede comprobar. La seguridad va primero; después, las ganancias fáciles con lo que ya se paga; al final, lo que exige más cambio.

Primeros 30 días · seguridad y ganancias rápidas

ACCIÓN	RESPONSABLE	RESULTADO
Verificación en dos pasos en el correo y contraseñas de administrador distintas en cada equipo	Proveedor informático externo	Las 11 cuentas protegidas
Copia automática a un segundo destino cifrado y primera restauración de prueba	Proveedor informático externo	Restauración documentada
Política de una página: documentos de clientes solo por el portal o el correo del despacho; ningún dato de clientes en herramientas de IA gratuitas	Socia directora	Firmada por las 11 personas
Comprobar el contrato de encargado de tratamiento del portal y activarlo con 20 clientes, con reglas de nombres y carpetas	Recepción y administración, con el proveedor	20 clientes enviando por el portal
Respuestas tipo para las diez preguntas más repetidas	Técnicos fiscales y contables	Plantillas en el buzón compartido

A 60 días · avisos y portal para todos

ACCIÓN	RESPONSABLE	RESULTADO
Aviso automático de documentación a los 180 clientes dos semanas antes del cierre de enero	Técnicos fiscales, con el proveedor	Aviso enviado a mediados de diciembre
Página de plazos y documentación en la web y aviso de vencimientos	Socia directora	Página publicada
Ofrecer el portal a todos los clientes, sin obligar a quien no quiera	Recepción y administración	Clientes que lo usan, medidos cada mes
Pedir dos presupuestos de programa de facturación y elegir	Socia directora	Programa contratado antes de diciembre

A 90 días · facturación y renta

ACCIÓN	RESPONSABLE	RESULTADO
Programa de facturación en marcha, con avisos de cobro, antes de que la factura verificable sea obligatoria	Recepción y administración	Facturas emitidas con el programa nuevo
Cita online y lista de documentación preparadas para la campaña de la renta	Técnicos fiscales y contables	Agenda abierta antes de abril
Revisión de indicadores y decisión sobre un piloto de IA con contrato de tratamiento de datos	Socia directora	Decisión documentada

Queda aparcado unificar los tres programas del alta de clientes: mucho esfuerzo para unas 35 horas al año.

ADOPCIÓN Y FORMACIÓN

Que se use de verdad

El portal ya fracasó una vez porque nadie se lo explicó a los clientes. Esta vez empieza con 20 clientes escogidos, con una explicación de cinco minutos por teléfono y una hoja de instrucciones. El correo sigue valiendo durante dos meses; el WhatsApp personal deja de usarse para documentos desde el primer día.

- **Recepción:** una hora de formación en el portal y las reglas de nombres, con el proveedor informático.
- **Técnicos:** media hora para las respuestas tipo y los avisos de documentación.
- **Todo el equipo:** una sesión de una hora sobre la política de IA y de canales, que además cubre la formación básica que exige el Reglamento europeo de IA a quien usa estas herramientas.
- **Clientes mayores:** pueden seguir entregando en papel o por correo; es una línea roja del despacho.

El mayor riesgo del plan es que los clientes no adopten el portal. Mitigación: empezar pequeño, medir cada mes y ampliar solo lo que funciona.

Indicadores

INDICADOR	HOY	A 90 DÍAS
Horas a la semana archivando documentación	10	8 o menos
Clientes que envían documentos por el portal	0	20
Horas fuera de horario en la campaña de la renta	120	62 o menos (campaña 2027)
Facturas a más de 60 días al mes	25	a acordar
Personas que conocen la política de IA	0 de 11	11 de 11
Copias con restauración probada en el último mes	0	1 cada mes

Los objetivos a 90 días salen del escenario conservador y se acuerdan con la dirección en la sesión de devolución.

SEGURIDAD, DATOS Y OBLIGACIONES

Los datos de los clientes, primero

Un despacho maneja datos económicos de terceros y, en las nóminas con bajas, datos de salud. Con ese nivel de exigencia, estos riesgos van antes que cualquier mejora.

RIESGO ACTUAL	ACCIÓN	DECIDE
Urgente. Copia semanal en un disco USB que sale de la oficina y nunca se ha restaurado	Copia automática a un segundo destino cifrado y restauración de prueba cada mes	Socia directora
Urgente. Documentos de clientes en el WhatsApp de móviles personales	Documentos solo por el portal o el correo del despacho; borrar los que haya en los móviles	Socia directora
Urgente. Datos de clientes pegados en una herramienta de IA gratuita	Prohibirlo en la política de IA; cualquier uso futuro, con contrato de tratamiento de datos	Socia directora
Urgente. Correo sin verificación en dos pasos y la misma contraseña de administrador en todos los equipos	Activar la verificación y poner contraseñas distintas	Proveedor informático

Bloqueante: no se deben subir documentos al portal hasta comprobar su contrato de encargado de tratamiento y dónde guarda los datos. Es el primer paso del plan.

Obligaciones que afectan a lo propuesto

Protección de datos (RGPD y LOPDGDD). Los datos de salud de las bajas son de categoría especial (art. 9). El despacho debe aplicar medidas de seguridad adecuadas (art. 32) y tener contrato de encargado (art. 28) con el proveedor informático, el portal, el proveedor de correo y archivos y los programas fiscal, laboral y de facturación.

Secreto profesional. Los canales que el despacho no controla, como el WhatsApp personal, son incompatibles con él en la práctica.

Factura verificable. A fecha de este informe, es obligatoria desde el 1 de enero de 2027 para las sociedades y desde el 1 de julio de 2027 para el resto (Real Decreto-ley 15/2025). El programa de facturación nuevo debe cumplirla.

Reglamento europeo de IA. Desde el 2 de febrero de 2025, quien usa herramientas de IA en el trabajo debe tener una formación suficiente (art. 4). Redactar respuestas no es un uso de alto riesgo.

Avisos a clientes. Los avisos de vencimientos y de documentación son información del servicio, no comunicación comercial; las promociones necesitarían consentimiento (LSSI, art. 21).

Esto no es asesoramiento jurídico.

PLAN TÉCNICO

Cómo funciona lo propuesto

Documentos. El cliente sube sus documentos al portal o los manda a una dirección del despacho. Una regla los renombra con el cliente, el tipo y la fecha, y los deja en su carpeta. Recepción solo revisa lo que la regla no reconoce.

Avisos de documentación. Dos semanas antes de cada cierre, cada cliente recibe un correo con lo que falta, a partir de la hoja de clientes y plazos. Si no contesta en una semana, el técnico recibe un aviso.

Consultas. Las respuestas a las diez preguntas más repetidas quedan como plantillas en el buzón compartido, y los plazos del año en una página de la web que se enlaza en cada aviso.

Campaña de la renta. El cliente reserva cita en una agenda online y recibe con la confirmación la lista de documentos que debe traer.

Copias. Copia automática y cifrada de los archivos a un segundo destino fuera de la oficina, con una restauración de prueba al mes que el proveedor deja registrada.

Es un diseño: no se ha puesto nada en marcha. La especificación para el proveedor informático va en el anexo técnico.

Anexo · cómo se ha hecho esta auditoría

Entrevista con la dirección y el equipo, revisión de los sistemas y los procesos, y cálculo con los datos aportados por el despacho. Ninguna cifra se ha inventado: cuando falta un dato, se dice y se explica cómo obtenerlo. Un único parámetro es un supuesto: 47 semanas de trabajo al año (52 menos vacaciones y festivos). Las horas de configuración son una estimación de esfuerzo, en rango.

Caso de muestra. Quilda Asesores es una empresa ficticia. Este informe muestra el formato y el método de una auditoría Zahorí; sus cifras son un ejemplo calculado con los datos del caso y no constituyen un resultado prometido.