



PROYECTO FINAL DE PRÁCTICAS INTEGRADAS

RETELMO S.L.

Autores:

David Barea Miralles

Matilde Díaz Fernández



Indice

1. Presentación del Proyecto

1.1. Descripción de la empresa creada

1.2. Presentación del empresario: formación y experiencia empresarial.

1.3. Evolución del proyecto: orígenes y actualidad

1.4 Valoración global del proyecto. Puntos fuertes y débiles.

2. Plan de márketing.

2.1. Resumen ejecutivo

2.2. Análisis de mercado

2.3. Análisis del negocio

2.4. Análisis D.A.F.O.

2.5. Objetivos

2.6. Estrategias y acciones

2.7. Control

3. Plan de Operaciones.

3.1. Localización de la empresa

3.2. Proceso de producción

3.3. Previsión de la actividad

3.4. Definición del servicio

3.5. Dimensión óptima

3.6. Gestión de la calidad

3.7. Gestión medioambiental

3.8. Plan de Igualdad

4. Plan organizativo

4.1. Estructura organizativa de la empresa.

4.2. Formas de reclutamiento.

4.3. Metodología de la contratación

4.4. Asesores externos



5. Planes economicofinancieros.

- 5.1. Plan de Inversiones.
- 5.2. Plan de financiación.
- 5.3. Políticas de cobro y pago.
- 5.4. Plan fiscal y contable.
- 5.5. Plan de control de gestión.

6. Obligaciones administrativas respecto a diferentes administraciones

- 6.1. Trámites en Registro Central
- 6.2. Trámites ante Notario
- 6.3. Trámites ante el Ministerio de Hacienda
- 6.4. Trámites del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
- 6.5. Trámites en el ayuntamiento
- 6.6. Trámites en la Dirección Provincial de Industria
- 6.7. Trámites en la Oficina de Empleo

7. Estructura jurídica de la empresa.

- 7.1 Determinación de la forma jurídica de sociedad mercantil capitalista.
- 7.2 Comparación entre la sociedad elegida y las excluidas

- 7.3 Constitución de la sociedad
- 7.4 Escritura de constitución
- 7.5 Estatutos sociales
- 7.6. Certificación bancaria de ingreso
- 7.7. Certificación negativa del nombre emitido por el registro mercantil central
- 7.8. Trámites para la constitución de la sociedad
- 7.9. Registre Mercantil

8. Obligaciones laborales en materia de contratación

- 8.1 Selección de trabajadores.



8.2 Contratos: formalización de todos los contratos necesarios con los trabajadores y justificación jurídica de los mismos

8.3 Formalización de un contrato de puesta a disposición con una empresa de trabajo temporal.

8.4 Formalización de una sub-contratación de una obra y servicio.

9. Inscripción del empresario a la Seguridad Social

9.1 Alta del empresario en el régimen de Seguridad Social que le corresponda.

10. Obligaciones del empresario respecto al inicio de actividad por parte de los trabajadores

10.1. Inscripción de la empresa en la Seguridad Social

10.2. Elección de la entidad que cubrirá las contingencias, así como la especialidad de la incapacidad temporal de las contingencias comunes.

10.3. Solicitud de alta de los trabajadores en el régimen general de la Seguridad Social. (TA-2)

11. Jornada de trabajo

11.1. Realizar el calendario de la empresa teniendo en cuenta los festivos.

11.2. Determinar si existen horas extraordinarias y cual es el régimen jurídico.

12. Salarios e impuestos relacionados con los trabajadores.

13. Otras obligaciones.

13.1 ¿Habrán delegados sindicales, comité de empresa o delegados de personal? en caso afirmativo, cuales son las actividades concretas en las cuales tendrían que participar.

13.2. Diseñar un plan de formación profesional específico para cada uno de los trabajadores.



14. Salud laboral

- 14.1. Derechos de los trabajadores en materia de salud laboral derivados de la LPRL y del convenio colectivo.
- 14.2. Confeccionar un plan preventivo de riesgos laborales.
- 14.3. Confeccionar un plan de emergencia.
- 14.4. ¿Cuales son los EPI y cuales las medidas de protección necesarias?
- 14.5. ¿Hace falta hacer revisiones médicas a los trabajadores?
- 14.6. Instauración del servicio de prevención necesario.
- 14.7. ¿Habrá delegados de prevención? En caso afirmativo, ¿cual es su régimen jurídico?
- 14.8. ¿Habrá comité de seguridad y salud? En caso afirmativo, ¿cual es su régimen jurídico?
- 14.9. Test de pantallas de visualización de datos. (Guía técnica del INSHT).

15. Situación crítica

16. Conclusiones

17. Bibliografía.

18. Anexos.



1. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

1.1 Descripción de la empresa creada

RETELMO es una empresa especializada en el servicio de la gestión de cobros a morosos e impagados.

La finalidad es resolver las incidencias contactando directamente con el deudor, explicándole la importancia de satisfacer la deuda lo antes posible para evitar gastos innecesarios en futuras reclamaciones judiciales.

Actualmente han surgido gran número de empresas dedicadas a este ámbito dado que cada vez son más las organizaciones que tienen problemas para gestionar los cobros de sus clientes.

Si bien éste puede ser un servicio interno que gestione el departamento de contabilidad de la propia empresa, debido al aumento de estas situaciones en la actualidad, son muchos los departamentos que se ven desbordados e incapaces de llevar a buen término este cobro, lo que requiere de los servicios externos de profesionales especializados en esta clase de gestión, como es nuestro caso.

En un principio teníamos la intención de crear una sociedad anónima o S.A., pero tras estudiar las diferentes posibilidades decidimos optar por un tipo de Sociedad de Responsabilidad Limitada debido, principalmente, a las siguientes razones:

1. En una sociedad anónima la inversión inicial es muy elevada, 60.000€, lo que nos hace inviable este tipo de sociedad.
2. En la S.L. el Capital social mínimo a aportar es de 3.000 euros, siendo la responsabilidad que asumen los socios limitada a la cantidad aportada.
3. En general, la S.L. es más fácil de administrar y tiene mucho menos riesgo.

Tras estudiar las diferentes opciones para ubicar la empresa decidimos que era más aconsejable implantarla en Barcelona capital o cercanías, dado el gran número de empresas que se concentran en este territorio y la proximidad con ellas.



Aunque en general no es siempre necesario el contacto con nuestros clientes, sí que en muchas ocasiones se requiere comunicarse directamente con ellos, debido a que hay temas que prefieren tratar en persona, o se hace necesario entregar documentos para estudiar y gestionar los cobros, para visitar y captar nuevos clientes, etc.

Por todo ello Barcelona y su entorno nos ofrece una muy buena ubicación y situación comercial, debido a sus excelentes comunicaciones, a los clientes potenciales que hay en la zona y sus alrededores, etc.

El nombre de la sociedad será RETELMO, S.L., siglas que provienen de la abreviación de Reclamación Telefónica a Morosos.

1.2. Presentación del empresario: formación y experiencia empresarial.

La constitución de la empresa se lleva a cabo por dos socios conocedores del sector, al tener ya una experiencia previa en el mismo.

Su formación es amplia y a la vez especializada para la clase de negocio que hemos creado, ya que tienen conocimientos teóricos, prácticos, laborales, económicos y psicológicos para poder hacer frente a las exigencias que surjan en la actividad diaria del sector.

Formación y experiencia de los socios:

| | Formación | Experiencia en el sector |
|-----------------------------------|--|--|
| Matilde Díaz Fernández | - Diplomada en RRLL. - Licenciada en Psicología - Curso especializado en atención al cliente. | Ha dirigido durante 8 años el departamento de morosos de el Corte Inglés. |
| David Barea Miralles | - Diplomado en RRLL - Licenciado en Derecho - Ciclo superior en gestión comercial y márketing. | Ha trabajado 3 años en el departamento de cobros de una entidad bancaria.(caixa Catalunya) |



1.3. Evolución del proyecto: orígenes y actualidad

La idea de este proyecto surgió el día 3 de Febrero de 2007 cuando reunidos los tres estudiantes de RRLL (David, Matilde y Daniel) decidimos emprender un viaje comercial que a día de hoy nos ha llevado, empujados por la ilusión de ser empresarios y montar nuestro propio negocio, a plasmar este proyecto.

Así, este proyecto nace de la ilusión más la experiencia previa de los dos socios en este sector, que son dos jóvenes de 29 y 32 años, ya que provienen de empresas dedicadas también a la gestión de este tipo de incidencias, concretamente en el ámbito bancario y comercial.

Como factores externos hemos tenido en cuenta el aumento del índice de morosidad, debido en gran parte a la situación económica que actualmente atraviesa el país y que ha provocado que surjan muchos clientes a los cuales habrá que reclamar sus deudas.

1.4 Valoración global del proyecto. Puntos fuertes y débiles.

RETELMO, SL es una empresa especializada, dedicada a la gestión de cobro de morosos e impagados, ubicada en Granollers (Barcelona). Su segmento de mercado preferencial serán las medianas y grandes empresas, así como algunas instituciones públicas que se encuentren ubicadas en Barcelona y sus cercanías.

Puntos fuertes:



- Trabajamos en estrecha relación con nuestros clientes ya que diariamente surgen morosos a los que reclamarles las deudas.
- Somos una empresa transparente, proactiva y comprometida con el proyecto de sus clientes.
- Aportamos una filosofía de trabajo orientada a los resultados.
- Apostamos por las relaciones a largo plazo con nuestros clientes.
- Eficacia: seremos rápidos, ofreceremos precios competitivos y prestaremos un servicio diferente y especializado en la gestión de cobros.
- La experiencia en el sector de los socios, la ilusión y nuestra juventud aporta un aire de cambio y competitividad en el sector de las empresas que se dedican a este tipo de servicio.
- Trabajamos también para que nuestra actividad genere aspectos positivos para la sociedad, se respete la legislación vigente y se fortalezca el sistema económico en el cual operamos.

Puntos Débiles:

- Como toda empresa, cuando empieza la actividad, necesitaremos un tiempo para poder adaptarnos a las condiciones del mercado.
- La competencia en este sector, nos encontramos con un gran número de empresas y departamentos de grandes empresas dedicados al negocio que queremos desarrollar, y llevan un tiempo considerable ejerciendo como tales, con lo cual, tienen adquirida cierta confianza.



2.1. Resumen ejecutivo

El plan de marketing que a continuación detallamos establece las principales bases de gestión y funcionamiento de nuestro negocio, determinando como nuestro mercado objetivo medianas y grandes empresas e instituciones públicas.

2.2. Análisis de mercado

En primer lugar procedemos a segmentar nuestro mercado objetivo. La segmentación consiste en dirigirse a un grupo concreto de consumidores y ofrecerles servicios que se adapten a sus deseos y necesidades.

La segmentación ayuda a conseguir consumidores fieles y entre sus beneficios más importantes se encuentran los siguientes:

- Permite diseñar los servicios a medida de las necesidades de los clientes.
- La segmentación ayuda a establecer prioridades ya que pueden existir segmentos de mercado sin atender.
- El conocimiento de los diversos segmentos permite identificar quienes son los competidores más directos, es decir, aquellos que atienden los mismos segmentos que nosotros.

Nuestro segmento de mercado preferencial serán las medianas y grandes empresas e instituciones públicas que se encuentren ubicadas en España.

Previamente, a la constitución de la empresa y a la elección de la actividad concreta, hemos analizado el sector para poder determinar el ámbito de acción y las posibilidades del mercado y hemos llegado a las siguientes conclusiones:

1. Podemos distinguir en varios subgrupos:



- a) *Actividad concreta:* las empresas del sector que se han especializado en esta actividad de gestión de cobros de morosos e impagos vía telefónica.
- b) *Gestión de cobros morosos "in situ".*

2. Mayoritariamente se basan su trabajo en la gestión de empresa en diversos ámbitos considerando la morosidad una parte pequeña de esta gestión.

La competencia de las empresas existentes la hemos analizado según grupos y subgrupos:

1. a) Nuestro ámbito de aplicación se adapta totalmente a las necesidades de la empresa, por tanto será más flexible, con los inconvenientes y ventajas que esto comporta:

Inconvenientes: necesitamos hacer un trabajo de campo más amplio que nos requiere mayor tiempo invertido para el ámbito de aplicación concreto.

Ventajas: mucho más adaptable a las necesidades del mercado y las empresas, específicamente en el ámbito que nos concierne.

- b) Este ámbito no nos interesa dado que se propone en él una necesidad constante de trato con el moroso. Por otro lado, es el ámbito más explotado.

El campo de estudio ha sido el siguiente:

Empresas con ámbito o actividad concreta



MG Recobros

GESTICOB HUMANA S.L.

GESCO TRAINING

Salvamat

Hispalis de Gestión

Cremorga S.L

C y R Cobros y Riesgos

Kpital

Incosa

Geseco

Gesif

Grucoex

Gestión de morosos en persona.

El Cobrador del Frac

Global Risk S.L.

Detectives de las Heras

Neox

MG Recobros

El Pregonero del Moroso

El Zorro Cobrador

Gestión de Empresa

Consultingf

Grup Palet

Nieto & asociados



Hp despacho Jurídico

Avansis

Gestianco SL

Dc Abogados

Ere Servicios Jurídicos

Cremorga S.L.

Competencia directa: reclamación de impagados vía telefónica.

Klabert Trading, TM SYSTEM

2.3. Análisis del negocio

RETELMO es una empresa especializada en la gestión de cobros a morosos e impagados. Somos conscientes de los problemas económicos y financieros que pueden generar los impagados para una empresa, porque además de suponer un gasto adicional, afectan negativamente a su estabilidad y liquidez y pueden producir incluso su desaparición. Nuestros servicios comprenden una reclamación de los impagados y morosos vía telefónica con un seguimiento personalizado para cada gestión realizándose actuaciones directas con el deudor, encaminadas a conseguir el cobro de la deuda impagada de una forma amistosa. En definitiva, trabajamos y dedicamos todos nuestros esfuerzos para cobrar el 100% de la deuda.

Todos estos servicios se ofrecen a un precio muy competitivo lo que hará aumentar todavía más la rentabilidad a las empresas que confíen en nuestros servicios.

Con nuestros servicios las empresas verán aumentar sus beneficios en poco tiempo, cuando se trate de la reclamación de impagados vía telefónica.



Por ello nos comprometemos de lleno con nuestros clientes y nos implicamos en su negocio como si del nuestro se tratara.

El hecho de que nuestro negocio consista en la prestación de este servicio no es producto de la casualidad. El sector empresarial esta experimentando un crecimiento considerable de morosidad durante los últimos años, por este motivo decidimos crear nuestra empresa, con la intención de aprovechar el momento económico que atraviesa el sector, y dirigir nuestra empresa call center a la Gestión de la Morosidad realizando las incómodas llamadas que son necesarias para conseguir solucionar este problema.

Nuestro negocio tiene las siguientes características:

El equipo profesional de RETELMO estará formado por 3 teleoperadores y 1 Administrador.

Los 2 socios se repartirán las funciones de la siguiente forma:

Socio David - Administrador y Gerente: funciones de administración y coordinación de proveedores, contabilidad y Prevención de Riesgos Laborales.

Socio Matilde - Responsable de Teleoperadoras.

El servicio que ofrece RETELMO a las empresas, en su totalidad o alguna parte, se basa en:

1.- Ofrecemos un servicio de reclamación prejudicial diferenciado de la agencia de recobro tradicional, en los aspectos que puede consultar en nuestra metodología, y que esencialmente giran en torno al enfoque jurídico



de nuestras actuaciones, entre las cuales se encuentra la emisión de llamadas.

2.- Contamos con un sistema de herramientas informáticas adecuadas y con un personal debidamente seleccionado, formado y motivado. Durante el período de gestión los clientes serán periódicamente informados del progreso de su impagado, puesto que siempre tendrá un trato directo con el comercial.

3.- El método que utilizamos es totalmente individualizado y serio, es decir, cada deuda tendrá un trato personal dependiendo de diversos factores (antigüedad de la deuda, procedencia del débito, documentación aportada) y siempre dentro del marco de la legalidad vigente.

4.- La externalización del tratamiento masivo de carteras de morosidad se ha llevado a cabo tradicionalmente a través de grandes plataformas o agencias de recobro, y con el medio fundamental de la emisión intensiva de llamadas telefónicas, o el llamado telecobro.

5.- Estimamos oportuna la reclamación prejudicial de expedientes de deuda a partir de un importe de 10 €, un mínimo poco habitual en el sector y muy atractivo, sobre todo para compañías con grandes volúmenes de deuda y una gran dispersión de la misma a la baja.

6.- Con el objetivo de prevenir la morosidad hemos diseñado el servicio de Aviso de Pago mediante el cual recordamos a sus clientes, una semana antes, sus obligaciones de pago con usted, y, al mismo tiempo, le ofrecemos nuestro Sello para que lo estampe en sus facturas con el fin de informar a



sus clientes que cuenta con nuestro asesoramiento y disuadir de esta manera eventuales impagos.

7.- Con la máxima discreción y profesionalidad, iniciaremos la reclamación sistemática de los impagados. Nuestros clientes pueden consultar online a través de nuestra web cuales son las gestiones que se han realizado en cada uno de sus casos así como la situación en que se encuentran dichos casos en tiempo real.

- Capacidad productiva: Es muy difícil concretar la capacidad productiva debido a que el servicio que ofrece RETELMO es del todo adaptable a las necesidades de la empresa

- Tecnología: La tecnología utilizada básicamente se compone de Centralita de Teléfono, ordenadores con conexión a internet, página web corporativa.

- Ubicación: Nuestro único centro de trabajo está ubicado en la calle Barcelona, 92 de Granollers. Debido a que el número de posibles clientes es muy elevado, por lo tanto, consideramos que el mercado es lo bastante amplio como para poder instalarnos fuera de Barcelona.

- Precios: se fijará el precio teniendo en cuenta:

1. La antigüedad de los efectos impagados (un porcentaje + IVA)
2. La cantidad de llamadas realizadas para la Gestión de Cobro
3. Horas de gestiones administrativas
4. Margen de beneficio y cobertura gastos fijos (entre el 20 y el 50 %)

Es por ello que haremos presupuestos personalizados.



- Financiación: con el capital aportado por los socios no es suficiente y solicitaremos financiación externa.

Debido a la masificación de empresas de este ámbito el mercado tiene a su alcance multitud de oferta a su disposición. Es por ello que RETELMO tiene la intención de especializarse en el aspecto de las llamadas telefónicas tanto a los clientes como a la misma competencia; demostrar que les resultará más rentable contratar nuestros paquetes de llamadas que realizarlas ellos mismos.

- Orientación hacia el consumidor: Lo que implica preocuparnos exclusivamente por los clientes de nuestros servicios. En este sentido, la toma de decisiones debe ser lo más descentralizada posible para satisfacer las necesidades del cliente de una forma rápida y eficaz, teniendo en cuenta en todo momento unos criterios comunes. La flexibilidad en nuestro trabajo es fundamental así como el espíritu de grupo, la motivación de nuestros empleados y su formación continua.

- Debemos forjar nuestra propia identidad: Ya que lo que pretendemos transmitir es calidad y rigor profesional, debemos crear una imagen propia que debe ser transmitida al mercado. Esto lo conseguiremos con una publicidad seria y el contacto con los departamentos de marketing de las empresas a las que nos dirigamos que serán nuestros principales clientes. Además debemos conseguir, en un futuro, formar parte del AEMT-FECEMD que es una asociación de empresas de telemarketing.

- Conseguir la consistencia de nuestro negocio: Tratar de ofrecer nuestro servicio con la mayor calidad y eficiencia posible para captar clientes fieles, con la finalidad de acrecentar nuestras ventas.



Elementos diferenciales de la competencia:

- La competencia se basa en la gestión de los impagados realizando las llamadas necesarias para cada cliente, no importando el volumen de la deuda ni la facturación de nuestros clientes.
- La competencia realiza servicios generales nosotros nos especializamos en las llamadas telefónicas ofertando así mismo a nuestros competidores la opción de hacer nosotros las llamadas y pasarles los clientes en la siguiente fase que sería la judicial.

2.4. Análisis D.A.F.O.

* OPORTUNIDADES

El crecimiento exponencial que se está produciendo en este sector

El tamaño del mercado, nos vamos a dedicar en principio, a el territorio nacional, aún así, si todo va como esperamos, podríamos satisfacer los clientes previstos.

La importancia del marketing que hoy en día hace que las empresas centren un gran esfuerzo y recursos en éste ámbito. Además está en crecimiento el interés por un marketing de contenido social cuyo coste es más barato que cualquier campaña publicitaria.

El hecho de ubicar nuestra empresa en todo el ámbito nacional, nos hace pensar que podemos tener una buena cuota de mercado, dado que hay un gran número de medianas y grandes empresas con el problema de la morosidad.



Dado que los socios tienen experiencia en el sector podrán adoptar medidas que cubran las necesidades de nuestros clientes.

*** AMENAZAS**

A los **departamentos de marketing** de las empresas es difícil hacerles entender la importancia y necesidad de externalizar este servicio.

La **desconfianza del usuario** ante una empresa de nueva creación, ya que tendrá algunas opciones conocidas.

No poder absorber toda la demanda que se nos presente, si es como esperamos, fuerte.

*** PUNTOS FUERTES**

La **calidad del proyecto**, dado que será donde se centrarán nuestros esfuerzos

Eficacia, ya que somos conscientes de que los clientes esperan encontrar:

- Valorar muy positivamente los servicios personales y adecuados a sus necesidades.
- Tener en cuenta las tarifas de los servicios, valorando de forma positiva la relación calidad-precio.



- Precios competitivos y personalizados.

*** PUNTOS DÉBILES**

Como toda empresa, cuando empieza la actividad, necesitaremos un tiempo para poder adaptarnos a las condiciones del mercado.

La competencia en este sector, nos encontramos con un gran número de empresas dedicadas al negocio que queremos desarrollar (aunque se centran en la gestión), y llevan un tiempo considerable ejerciendo como tales, con lo cual, tienen adquirida cierta confianza.

2.5. Objetivos

A continuación enumeraremos los objetivos que pretendemos alcanzar mediante la aplicación del presente plan de marketing. Consideramos que estos objetivos son realistas y alcanzables a corto plazo (1 año):

1. El objetivo principal será conseguir la consistencia del negocio alcanzando una determinada cuota de ventas que permita cubrir los costes y obtener un margen de beneficios.
2. Atender a un segmento de mercado determinado, constituido por medianas y grandes empresas.
3. Proporcionar la máxima disponibilidad de nuestro servicio en función de nuestras capacidades, satisfaciendo lo mejor posible las necesidades de nuestros clientes.
4. Orientarnos hacia el consumidor transmitiendo calidad y personalización del servicio.



5. Forjar nuestra propia identidad como empresa con el objetivo de lograr la diferenciación.

2.6. Estrategias y acciones

Promoción y publicidad

Nuestra táctica de promoción principal será la visita personal y el marketing directo así como el envío de publicidad mediante mailing y tener nuestra página web donde ofrecer nuestro producto. Para ello, el gerente visitará personalmente las empresas que presuponemos que les pueda interesar nuestro servicio diferenciado.

Consideramos muy importante la promoción personal de nuestro servicio para darnos a conocer y transmitir la exclusividad del servicio.

Se confeccionará una web para una mayor información y acercamiento a nuestros clientes, así como la difusión publicitaria. No consideramos, en principio, el uso de la publicidad masiva o en medios de gran difusión por considerar que nuestro servicio es muy especializado.

Para mayor promoción del producto ofreceremos un servicio de gran valor añadido a un precio ajustado por el servicio personalizado que realizamos.



Determinación del precio de venta

El precio de cada proyecto se determina en función de las siguientes variables:

Efectos impagados, antigüedad máxima 1 año -----→ 20% + IVA

Efectos impagados, antigüedad máxima 2 años -----→ 23% + IVA

Efectos impagados, antigüedad máxima 3 años -----→ 25% + IVA

Efectos impagados, antigüedad superior a 3 años ---→ 30% + IVA

2.7. Control

Con el diseño de un sistema de control pretendemos medir el éxito de nuestros objetivos principales.

Hemos diseñado algunas técnicas que pueden ofrecernos datos aproximados sobre la evolución de nuestro negocio de forma periódica:

- Seguimiento de la gestión del impagado por clientes: hacer listados estadísticos de los cobros con éxito que realice el cliente sobre su impagado, así como el tiempo invertido en ello.
- Reunión mensual de teleoperadores con su supervisor: donde se valora las llamadas realizadas, cuantas por impagado, el logro conseguido y las dificultades encontradas.
- Control trimestral de los ingresos con objeto de examinar si los resultados económicos previstos se han alcanzado. Cada tres meses se comprobarán y analizarán los ingresos de la empresa. Será realizado por el socio gerente.



- Control sobre la eficiencia de las actividades de distribución y comunicación, con objeto de determinar el éxito de las estrategias aplicadas en dichos ámbitos. Consistirá en el control y recuento trimestral del número de clientes que, por un lado, siguen confiando en nuestro servicio, y por otro, los que han dejado de hacerlo.



3. Plan de Operaciones.

3.1. Localización de la empresa

Antes de tomar una decisión definitiva se valoraron tres posibles localizaciones para nuestra empresa:

1. Barcelona. Distrito de Gracia
2. Barcelona. Distrito de Eixample
3. Granollers

Se tuvieron en cuenta los factores siguientes:

1. Precio arrendamiento: dado que el precio por metro cuadrado es elevado, que es nuestro primer año de negocio (esto supone unos gastos elevados y unos ingresos bajos) hemos considerado importante que el precio del local sea asequible hasta que consigamos estabilizarnos.

2. Superficie local (m²): la superficie idónea, según el número de personas que trabajaremos y las zonas de archivo que necesitaremos, es de entre 120 y 140m².

3. Proximidad competencia: Este es un factor que pondera la pérdida potencial de clientes debido a que estos tienen la posibilidad, por cercanía, de escoger a otra empresa de la competencia.

4. Comunicación: Hemos considerado este factor como el más importante ya que las buenas comunicaciones son imprescindibles para un contacto directo y continuo con clientes y proveedores.



Con el fin de escoger la localización más adecuada para nuestro negocio hemos utilizado dos métodos:

1. Modelo descriptivo aditivo
2. Modelo descriptivo exponencial

| Ponderación | Factores | Granollers | Bcn. Distrito Gracia | Bcn. Eixample esquerra |
|-------------|------------------------|------------|----------------------|------------------------|
| 30 | Precio arrend. | 10 | 4 | 7 |
| 10 | Superficie local | 8 | 10 | 6 |
| 20 | Proximidad competencia | 10 | 6 | 6 |
| 40 | Comunicación | 7 | 9 | 9 |

NOTA: La escala de ponderación que hemos tenido en cuenta considera **10** como puntuación máxima y **0** como puntuación mínima.

1. Modelo descriptivo aditivo

$$V_j = \sum E_{pi} \cdot F_{ij}$$

$$V.\text{Granollers} = 30 \cdot 10 + 10 \cdot 8 + 20 \cdot 10 + 40 \cdot 7 = 860$$

$$V.\text{Gracia} = 30 \cdot 4 + 10 \cdot 10 + 20 \cdot 6 + 40 \cdot 9 = 700$$

$$V.\text{Eixample} = 30 \cdot 7 + 10 \cdot 6 + 20 \cdot 6 + 40 \cdot 9 = 750$$



Según el resultado obtenido, utilizando el método descriptivo aditivo, la localización óptima para nuestro negocio estaría en Granollers, ya que es el valor más alto.

2. Modelo descriptivo exponencial

$$V_j = \prod F_{i,j}^{(P_i/100)}$$

$$V.\text{Granollers} = 10^{0,30} * 8^{0,10} * 10^{0,20} * 7^{0,40} = 8,5$$

$$V.\text{Gracia} = 4^{0,30} * 10^{0,10} * 6^{0,20} * 9^{0,40} = 6,6$$

$$V.\text{Eixample} = 7^{0,30} * 6^{0,10} * 6^{0,20} * 9^{0,40} = 7,4$$

Según el resultado obtenido, utilizando el método descriptivo exponencial, la localización óptima para nuestro negocio estaría en Granollers, ya que es el valor más alto.

NOTA: En documentos adjuntos se detallan las características descriptivas de cada uno de los locales.

3.2. Proceso de producción

3.2.1 Descripción del proceso

El proceso empieza cuando el cliente ha firmado el contrato y tenemos todos los datos para realizar las llamadas necesarias.



Registramos los datos en el programa informático, para tener el control del tiempo de las llamadas realizadas y tener en la base de datos todo lo necesario para realizar el estudio pertinente.

Todas las llamadas realizadas quedan registradas en su hora de inicio y final así como las incidencias, la respuesta del interlocutor y en su caso cuando se cierra el proceso la forma de cobro, el importe y el porcentaje a cobrar al cliente.

Proceso:

- 1.- el/la teleoperador/ora recoge su listado de llamadas del día que proporciona el programa informático.
- 2.- a medida que realiza las llamadas en el programa se registra el inicio, los minutos de duración y las incidencias.
- 3.- el/la teleoperador/ora cuelga la llamada y a los 30 segundos puede realizar la siguiente.

3.2.2 Distribución en planta

La sede está ubicada en la Av. San Esteban, 123, local, en Granollers.

Su localización nos permite tener una gran comunicación con todo nuestro entorno, proveedores, clientes, clientes potenciales, incluso es una gran ventaja para nuestros trabajadores que viven en las cercanías e inmediaciones de la empresa.

Su ubicación está en pleno centro de Granollers, muy cerca de la estación de Cercanías y donde confluyen muchísimas líneas de autobús.

Además el precio del alquiler del local ha sido muy económico, sobretodo si lo comparamos con el precio que nos pedían en Barcelona ciudad, donde estuvimos mirando de ubicarnos cuando realizamos el estudio de mercado.

El local tiene 140 m², lo que nos permitirá realizar nuestra actividad de forma cómoda y óptima. Incluso en el supuesto futuro que ampliáramos nuestro volumen de negocio y necesitáramos contratar a más personal, el mismo nos servirá para



poder hacer frente a una considerable demanda, de manera que no tendríamos, en un principio, que trasladarnos a otro centro más grande.

Nuestra distribución consta en un principio de:

- Dos despachos.
- Dos servicios (uno de ellos para minusválidos).
- Un almacén.
- Una sala de teleoperadores con 3 mesas.

Al entrar por la puerta nos encontramos la sala de teleoperadores con la distribución de las tres mesas alineadas junto a la ventana.

Al otro lado de la sala se encuentran ambos servicios, separados cada uno de ellos y siendo el de minusválidos 1 m² mayor.

A continuación encontramos dos amplios despachos para los dos socios que también realizan tareas en la empresa.

Al final del local encontramos ubicado el almacén, donde se guardará equipo informático, expedientes, facturas, archivos, etc.

Si necesitáramos en un futuro ampliar nuestras instalaciones no tendremos demasiado problema ya que en la actualidad realmente nos sobra mucho espacio.

En la sala de teloperadores caben 6 mesas más, ambos despachos podrían también reducirse y una parte del almacén podríamos adaptarlo o mover allí los despachos.

3.3. Previsión de la actividad

Para realizar la previsión de los servicios que se esperan realizar, no hemos estudiado las empresas del sector de la gestión de morosos, ya que la oferta es muy diversificada, y por lo tanto, no podemos extraer de estas una previsión.



Para realizar la previsión de servicios lo que hemos hecho es estudiar no a la oferta, sino a la demanda, es decir, hemos identificado a nuestro clientes potenciales (nicho de negocio), nos hemos entrevistado con ellos, hemos tomado un marco de muestra representativo, y con las previsiones de demanda de estos, hemos obtenido una estimación de servicio según cada tipo de cliente.

Del estudio del nicho de negocio hemos constatado que nuestros potenciales clientes en La provincia de Barcelona son:

Medianas y Grandes empresas con departamento de marketing 26367

Podemos, así decir, que nuestro nicho de negocio se compone de aproximadamente 26367 clientes, distribuidos como hemos detallado.

A las empresas se les enviará un mailing informativo anual a todas aquellas que hayan solicitado algún servicio anterior. El primer año de negocio se les enviará a todas. Según la respuesta a este mailing se determinará la periodicidad del envío.

Cada mes se visitaran un número de empresas:

Del listado de empresas seleccionaremos las que pensamos que les puede interesar el servicio que ofrecemos y visitaremos 15 mensualmente.

Lo que supone un total de 15 visitas mensuales de las cuales, por las entrevistas con la muestra de clientes estimamos (ver tabla de clientes y servicios) que conseguiremos 8 clientes el primer mes y una media de 2 a 3 más cada mes siguiente.

Estimamos que nuestros clientes aumentarán durante los dos primeros años y se mantendrá constante durante, al menos, los tres siguientes años, en los que



habremos alcanzado la madurez del negocio. Tras el quinto año, deberemos prever nuevas estrategias para que el número de servicios no disminuya, y nos lleve al fin del negocio.

Nuestra estrategia de ventas se basa en el marketing directo y el envío postal de información. En la visita personal al cliente se dará a conocer nuestro servicio diferenciado, y se ofrecerá como promoción unos paquetes determinados de llamadas gratuitas para que pueda comprobar el valor añadido que supone nuestro servicio y conseguir contratar con el cliente futuros servicios.

3.4. Definición del servicio

3.4.1 Descripción del servicio

RETELMO S.L. puede ser contratada para desarrollar uno, varios o todos los servicios que a continuación detallamos:

Gestión de Llamadas a los Morosos

Realización de las llamadas para hacer las reclamaciones de los impagados en intervalos de tiempo contratados. La finalidad es recordar al interlocutor la deuda pendiente, los plazos para hacer efectivo el plazo, el lugar y la forma para ello.

3.4.2 Atributos respecto a otros productos que hay en el mercado

Podemos decir que respecto a otras empresas que se dedican a la morosidad tenemos unos puntos a favor:

- a) reclamamos deudas desde 10 euros



- b) nuestra especialización en el servicio ofreciendo realizar todas las llamadas necesarias para ello.

3.4.3. Desarrollo de futuros productos

Dada la alta demanda que existe por parte de las empresas RETELMO SL se propone desarrollar un proyecto para el futuro.

La intención de crecimiento de RETELMO S.L. se enfoca hacia ampliar el mercado territorialmente, ya que el campo de acción es el de toda España, manteniendo la misma idea y política empresarial.

3.5. Dimensión óptima

La capacidad de producción por unidad de tiempo es lo que se entiende como dimensión.

En este punto se determinará los costes fijos de la empresa, los costes variables y se pondrán en relación con el precio del servicio, para determinar en qué momento del año o a partir de qué cifra de ventas se habrá alcanzado, con el margen de cobertura, la totalidad de los costes fijos y, por tanto, se iniciará la generación de beneficios.

Ello tiene gran importancia, puesto que indicará si existirá viabilidad económica del negocio y en qué momento.



Dependiendo del riesgo de la inversión de cada proyecto empresarial, será importante obtener los beneficios durante el primer ejercicio (inversiones de alto riesgo) o en futuros ejercicios (inversiones de bajo riesgo).

Dada la actividad donde se llevará a cabo la inversión empresarial, se precisará obtener beneficios a corto plazo (primer o segundo ejercicio), puesto que se trata de un negocio donde se alcanza el máximo crecimiento en los dos primeros años y la madurez en los tres siguientes. A partir del quinto año, si no se realizan nuevas innovaciones e inversiones, se corre el riesgo de que la empresa muera.

3.5.1 Identificación de costes fijos y variables

¿Qué son los costes?

Según la ley de la oferta, las empresas desean producir y vender una mayor cantidad de bienes y cuanto mayor es el precio de los bienes hay una mayor curva de oferta con pendiente positiva.

El objetivo de todas las empresas es la maximización del beneficio. Para ello debemos tener en cuenta los **ingresos totales** de la empresa, que es la cantidad que recibe por la venta de su producto, y el **coste total** que es el valor de mercado de los factores que la empresa usa en su proceso productivo.

Por lo que podemos decir que el beneficio es el ingreso total de la empresa menos el coste total.

Los costes de una empresa se pueden clasificar en dos grandes grupos:

a) Costes Fijos

Son aquellos que no dependen del nivel de actividad de la empresa, sino que son una cantidad determinada, independiente del volumen de negocio.



Los costes fijos no son permanentemente fijos, sino que llegado a ciertos niveles de actividad pueden variar:

Los costes fijos son aquellos que se generan con independencia de la producción. Por ejemplo dentro de estos englobaríamos los costes de administración de la sociedad, alquileres, cuotas de amortización de activos fijos. No suponen una salida de caja pero sí una pérdida de valor de los activos de la sociedad y en una gran cantidad de casos dichas pérdidas son independientes de la producción. También podríamos incluir dentro de dicho grupo todas aquellas partidas que conforman los costes estructurales de la empresa.

Suele relacionarse a los costes fijos con la estructura productiva y por eso suelen ser llamados también costos de estructura y utilizados en la elaboración de informes sobre el grado de uso de esa estructura.

En general, los costos fijos devengan en forma periódica: una vez al año, una vez al mes, una vez al día, etc.

b) Costes Variables

Son aquellos que evolucionan **en paralelo con el volumen de actividad** de la compañía. De hecho, si la actividad fuera nula, estos costes serían prácticamente cero.

Toda empresa tendrá una **serie de costes fijos y de costes variables**. Incluso algunos costes que son **fijos para una empresa**, pueden ser **variables para otra**, y viceversa.

Son costes variables aquellos que varían proporcionalmente al volumen de ventas, es decir varían en función del nivel de producción. Si la producción aumenta estos costes aumentan, por el contrario, si disminuye la producción estos costos se reducen también.



Los costos variables son los únicos en que se incurre de manera directa en la fabricación del producto. Los costos fijos representan la capacidad para producir o vender, e independientemente del hecho de que se fabriquen o no los productos y se lleven al período, no se inventarían. Los costos de fabricación fijos totales permanecen constantes a cualquier volumen de producción. Los costos variables totales aumentan en proporción directa con los cambios que ocurren en la producción.

Dentro de cada actividad, **la empresa puede tener cierta flexibilidad para elegir el tipo de coste en el que quiere incurrir, fijo o variable.**

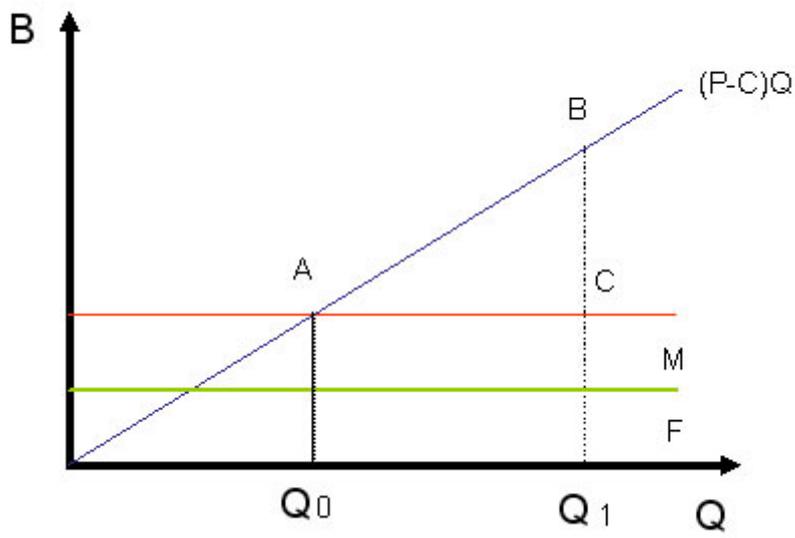
El elegir entre costes fijos o costes variables tiene sus ventajas e inconvenientes:

Costes fijos → el coste no varía, por lo que si la empresa aumenta su actividad el coste es el mismo y la empresa se beneficia de economías de escala (el coste unitario por producto va disminuyendo).

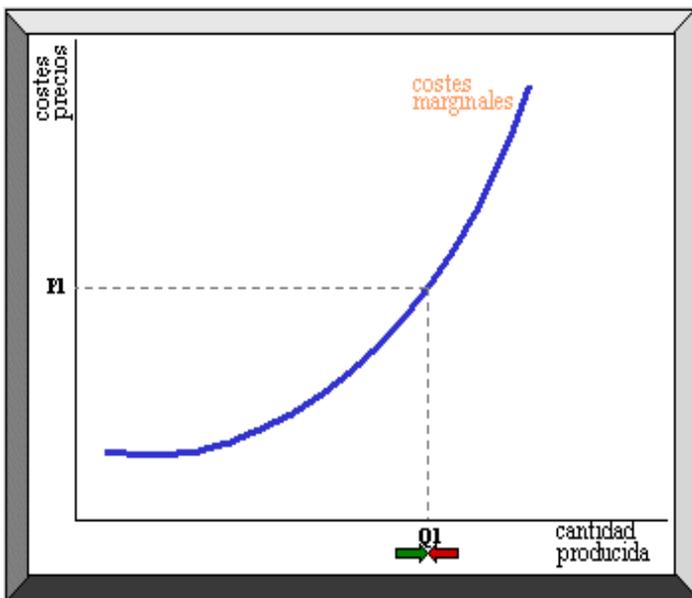
Sin embargo la empresa incurrirá en este coste aunque su actividad sea muy reducida, lo que puede convertirse en una carga considerable que le lleve a dar pérdidas.

Costes variables → su ventaja es que varían con el nivel de actividad, por lo que si la actividad es reducida el coste es, así mismo, reducido, lo que evita que la empresa entre en pérdidas.

Sin embargo, si la actividad aumenta el coste también aumenta, con lo que la empresa no se beneficia de economías de escala.



Costes Fijos 1



Costes Variables 1



| COSTES FIJOS | CANTIDAD | COSTES VARIABLES | CANTIDAD |
|-----------------------|-----------------|-------------------------|-----------------|
| Alquiler | 9600 | Consumo min.Telefono | 1044 |
| Suministros | 2480 | | |
| Seguros | 600 | | |
| Limpieza | 2200 | | |
| Gestoría | 1560 | | |
| Personal | 83989 | | |
| S.S. | 10028 | | |
| Prevención de riesgos | 2684 | | |
| Préstamo | 10783 | | |
| Material oficina | 905 | | |
| Gastos préstamo | 390 | | |
| Publicidad | 1380 | | |
| TOTAL | 126.599 | TOTAL | 1.044 |

Gastos año: 127.643

Los costes de venta totales dividido entre el total unidades de servicio será igual al coste variable unitario:

$$Cv' \text{ unit.} = CV / Q = 1.044 / 300 = 3,48$$

3.5.3 Determinación del precio.



Un elemento muy significativo de todo estudio de mercado es el precio del producto de la competencia, a través del cual se fijarán los de RETELMO S.L ya que está tendrá siempre en cuenta lo que otras empresas ofrecen. Los precios que se han fijado para la nueva sociedad son:

| antigüedad de la deuda | porcentaje sobre el importe de la deuda |
|------------------------|---|
| 1 año | 20% + IVA |
| 2 años | 23% + IVA |
| 3 años | 25% + IVA |
| + 3 años | 30% + IVA |

| | llamadas min. | gestión | Porcentaje |
|------|---------------|---------|-------------|
| min. | | | |
| 240 | 38,4 | 20 | Según deuda |
| 300 | 48 | 20 | Según deuda |
| 360 | 57,6 | 20 | Según deuda |
| 600 | 96 | 20 | Según deuda |



La tarifa de precios se considera estándar ya que son asequibles para cualquier tipo de cliente. Estos precios se han determinado en base a los precios de varias empresas del sector.

Nos basamos en los precios de la competencia y nos situaremos por debajo. Se ha de tener presente, que estas tarifas son orientativas, y que el precio final puede variar en función de diversas variables como el importe de la deuda, la antigüedad, el límite de llamadas a realizar.

3.5.4. El punto muerto en unidades físicas se obtiene de dividir los costes fijos totales entre el margen de cobertura (precio de la unidad de servicio menos coste variable unitario):

$$PM_{u.f} = CF - \text{Int. financ.} / P - CV_{\text{unit.}} = 115.816 / (480 - 3,48) = 243$$

Por tanto, para cubrir los costes fijos se deberán realizar y vender 243 llamadas. A partir de estos, la empresa empezará a generar beneficios en cada servicio que supere dicha cantidad.

Si se multiplica el número de unidades de servicios necesarios para alcanzar el punto muerto por el precio unitario, se obtendrá el punto muerto en unidades monetarias:

$$PM_{u.m.} = 243 \times 480 = 116.661 \text{ €}$$

3.5.5. Planteamientos



Para determinar la fecha dentro del ciclo contable en que se alcanzará el punto muerto, en el caso de esta empresa, dada la previsión de servicios (25 al mes) y teniendo en cuenta que el número de servicios y duración de los mismos no es constante durante todo el año, determinamos que se alcanzará el punto muerto en el mes de junio del primer ejercicio económico.

$$Tt = (PMuf / q \text{ anual}) \times t = (243/300) \times 365 = 295,65 \text{ días}$$

A través de este cálculo se alcanza el Punto Muerto el día 21 de octubre de 2008.

El **Margen de Seguridad** es el % de las ventas que exceden del Umbral de rentabilidad y nos indica que todas las cargas de estructura han sido cubiertas y cuanto pueden caer las ventas sin que haya pérdidas. Se calcula del siguiente modo:

$$MS = (Ventas - P.M.u.m. / Ventas \times 100 = 14,19$$

$$(135531 - 116661 / 135531) \times 100 = 13,92\%$$

El **apalancamiento operativo** es la relación por cociente entre la variación relativa de beneficio y la variación relativa de la cantidad producida y vendida. Es decir, la relación del incremento de los beneficios en relación al incremento de servicios

El **Efecto Laveraje** o principio de apalancamiento: cuanto mayor es el CF su influencia en la generación de Beneficios o de Pérdidas es mayor.

$$\text{El Grado de Apalancamiento operativo o GAO} = (p-CVunit)^*q / (p-CVunit)^*q - CF$$

$$GAO = (480 - 3,48) * 300 / (480 - 3,98) * 300 - 126.599 = 8,64$$

$$\text{El Grado de Apalancamiento Financiero o GAF} = (p-CVunit)^*q - CF / (p-CVunit)^*q - CF - \text{Intereses F}$$



$$GAF = (480 - 3,48) \cdot 300 - 126.599 / ((480 - 3,48) \cdot 300 - (126.599 - 10.783)) = 2,9$$

Calculo del coste variable unitario

| Servicios ofertados | Porcentaje | | Precio servicio |
|------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------|
| | estimado contratación | de Coste Servicio | |
| Llamadas, Gestión | | | |
| Porcentaje cobro | 100% | 350 € | 480€ |

Total

105.000 €

144.000 €

Ventas - Coste de ventas = MBV; 135.531 - 127.643 = 7.888

MBV / N° Servicios = Margen de Cobertura; 7.888 / 300 = 26,29

Unidades monetarias que se generan por cada unidad vendida para cubrir los costes fijos.

3.6. Gestión de la calidad



Para el control de calidad de nuestra empresa de nueva creación nos serviremos del modelo EFQM.

La razón de esta elección es que nuestra empresa esta fundamentada en el valor del intangible de nuestras personas y del valor añadido que transmiten con el servicio. Por ello necesitamos de un sistema de gestión de calidad muy orientado al factor humano, sea este nuestros clientes, nuestros trabajadores e incluso la social en donde realizaremos nuestra actividad.

El Modelo EFQM de Excelencia, creado en 1988, se basa en la siguiente premisa:

"la satisfacción del cliente, la satisfacción de los empleados y un impacto positivo en la sociedad se consiguen mediante el liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión de personal, el uso eficiente de los recursos y una adecuada definición de los procesos, lo que conduce finalmente a la excelencia de los resultados empresariales"

Se trata de un modelo de aplicación continua en el que cada uno de sus 9 elementos (criterios) se desglosan en un cierto número de subcriterios, pudiendo utilizarse de forma independiente o conjunta. Estos subcriterios se evalúan y ponderan para determinar el progreso de la organización hacia la excelencia.

El modelo de la EFQM es una herramienta para la gestión de la calidad que posibilita orientar la organización hacia el cliente, siendo uno de sus frutos la sensibilización del equipo directivo y del staff en aras de la mejora de sus productos y/o servicios.

La base del modelo es la auto evaluación, entendida como un examen global y sistemático de las actividades y resultados de una organización que se compara con



un modelo de excelencia empresarial (normalmente una organización puntera). Aunque la auto evaluación suele ser aplicada al conjunto de la organización, también puede evaluarse un departamento, unidad o servicio de forma aislada. La auto evaluación permite a las organizaciones identificar claramente sus puntos fuertes y sus áreas de mejora y, a su equipo directivo, reconocer las carencias más significativas, de tal modo que estén capacitados para sugerir planes de acción con los que fortalecerse.

Los agentes facilitadores incorporados en el modelo informan de cómo enfoca la organización sus acciones para lograr los resultados que desea: ¿hasta qué punto se implica la Dirección en la calidad?, ¿son accesibles los líderes?, ¿cómo se definen objetivos y se establecen prioridades?, ¿cómo se clasifican y evalúan las capacidades de los miembros de la organización?, ¿cómo se fomenta el aprendizaje para lograr la mejora de la calidad?, ¿se enfatiza la eficiencia?, ¿se reciclan los residuos?, ¿cómo se definen los procesos?, o si ¿se examinan periódicamente?, son ejemplos de algunas de las cuestiones básicas por las que se pregunta.

En muchas ocasiones, los empresarios y directivos se encuentran con la importante confusión que existe en relación con los términos de Calidad Total, EFQM e ISO 9000.

CALIDAD TOTAL: Es una filosofía en la que se busca la excelencia en los resultados de las organizaciones

EFQM: (European Foundation for Quality Model) es una organización que se ha dedicado a "tangibilizar" los principios de la calidad total para que sean aplicables a las organizaciones. Para ello ha desarrollado un modelo de gestión de la Calidad Total o Excelencia.

ISO 9000: Es una normativa desarrollada por la ISO (International Standard Organization) para el aseguramiento de los sistemas de calidad de las organizaciones



La diferencia más importante es que la calidad total es una filosofía, el modelo EFQM es un modelo de Calidad Total y la ISO 9000 es una norma que pretende gestionar/asegurar la calidad de los sistemas.

Si se quieren definir las relaciones entre los distintos conceptos, la relación entre EFQM y la Calidad Total es que el modelo de la EFQM es un modelo desarrollado para "tangibilizar" los principios de la calidad total. Esto es necesario ya que la Calidad Total es una filosofía y el modelo desarrollado por la EFQM ayuda a desarrollar y tangibilizar los conceptos de la Calidad Total.

En la relación entre la ISO 9000 y EFQM, la ISO 9000 puede, y suele ser una parte del Modelo de Excelencia Empresarial de la EFQM.

La calidad total es una filosofía empresarial nacida en Japón y que parte del concepto de "calidad de producto", entendiendo como tal el cumplimiento de especificaciones. Este concepto ha ido evolucionando hacia el concepto de Calidad Total que es mucho más amplio y no está enfocado en el producto sino en la calidad de toda la organización.

Sin embargo, esta filosofía necesitaba ser "tangibilizada" de alguna manera y por ello surgieron distintos modelos de calidad total como el de la EFQM a nivel europeo, el Malcolm Baldrige en EEUU y el "Premio Deming" en Japón aunque los tres modelos tienen muchos elementos similares.

Siguiendo con el concepto de EFQM, hay que dejar claro que este Modelo no es una norma y no se obtiene ningún certificado por tercera parte. El modelo de la EFQM es un modelo compuesto de criterios y subcriterios que son evaluados en la organización para obtener sus puntos fuertes y débiles y definir planes de acción consecuentes.



El modelo de la EFQM, básicamente se emplea para la evaluación de las organizaciones, bien por personal interno o externo, llegando a conocer cual es su estado respecto al ideal de Excelencia así como las oportunidades de mejora.

Posiblemente la problemática más importante de este modelo es que, aunque existen distintas metodologías para el desarrollo de la evaluación, ésta es tan buena como lo son los evaluadores.

Sin embargo, los sistemas de la calidad según norma ISO 9000 se desarrollan empleando la norma ISO 9000 y su familia. En esta norma, se especifican una serie de requisitos que debe cumplir una organización.

Tras la adecuación de la organización a la normativa y el desarrollo de su correspondiente documentación que refleja el "modus operandi" de la organización (manuales de calidad y de procedimientos), una organización certificadora neutral analiza si realmente la organización cumple con los requisitos de la normativa. Si el sistema está correctamente desarrollado, la entidad certificadora emitirá el correspondiente certificado indicando la conformidad del sistema.

La principal característica de los sistemas de gestión de la calidad según norma ISO 9000 es que sirve para demostrar a terceros la calidad del sistema con las correspondientes ventajas comerciales que ello conlleva.

El problema viene por la importancia comercial que supone el obtener la certificación del sistema, ya que hay muchas organizaciones que se vuelcan para conseguir este certificado sin pensar en los conceptos de la calidad. Acabando en muchas ocasiones con organizaciones con menos calidad que la inicial, aunque eso sí, certificadas.



Hay dos grupos de criterios en el EFQM :

Los Resultados (Criterios 6 al 9) representan lo que la organización consigue para cada uno de sus actores (Clientes, Empleados, Sociedad e Inversores).

Los Agentes (Criterios 1 al 5) son aspectos del sistema de gestión de la organización. Son las causas de los resultados.

Los resultados han de mostrar tendencias positivas, compararse favorablemente con los objetivos propios y con los resultados de otras organizaciones, estar causados por los enfoques de los agentes y abarcar todas las áreas relevantes.

Los agentes han de tener un enfoque bien fundamentado e integrado con otros aspectos del sistema de gestión, su efectividad ha de revisarse periódicamente con objeto de aprender y mejorar, y han de estar sistemáticamente desplegados e implantados en las operaciones de la organización.



3.7. Gestión medioambiental

En cuanto al material de oficina, la utilización de papel reciclado será reducido, ya que en el proceso de blanqueo de éste, se utiliza cloro, siendo altamente contaminante, por ello la empresa RETELMO S.L. aprovechará el papel que utiliza al máximo, escribiendo por las dos caras de las hojas.

La empresa RETELMO S.L. también tiene en cuenta otras muchas cosas respecto al material de oficina utilizado, como los tóner de las impresoras que serán reciclados, los marcadores fluorescentes, se evitará el uso de grapas metálicas puesto que éstas se oxidan con el tiempo, sobretodo en documentos de archivo definitivo, las bombillas serán de bajo consumo, las calculadoras solares, etc.

Con todo lo expuesto anteriormente la empresa RETELMO S.L. pretende colaborar en la gestión medioambiental, aportando su grano de arena.

Definición del medio ambiente.

Aún siendo un término de amplia difusión no existe un significado único para medio ambiente.

Según el art. 325 del Código Penal se castigará a quien provoque o realice directa o indirectamente emisiones, vertidos, enterramientos, ruidos, vibraciones, inyecciones o depósitos en la atmósfera, suelo, subsuelo, aguas terrestres, marítimas o subterráneas. De la misma manera se castigará también las captaciones de agua que puedan perjudicar gravemente el equilibrio de los sistemas naturales.

Si nos centramos en el ámbito de la empresa encontramos la norma UNE en la ISO 14001 que va a definir las directrices y especificaciones necesarias para implantar los sistemas de gestión medioambiental en las empresas. Anuncia la conveniencia de implantar los siguientes aspectos:



- Emisiones atmosféricas.
- Vertidos de agua.
- Gestión de residuos, contaminación de suelos.
- Empleo de materias primas y recursos naturales.
- Otras cuestiones medioambientales que afecten a la comunidad.

La autoridad en salud laboral recae en el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, que cuenta como marco legal con la LPRL 31/1995, desarrollada por el RD 39/1997 donde se aprueba el reglamento de los servicios de prevención, con la posterior modificación en el RD 780/1998 y su desarrollo normativo.

Sistemas de gestión medioambiental.

El sistema de gestión medioambiental es la parte del sistema general de gestión de la empresa que comprende: el organigrama, descripción de funciones y responsabilidades por departamentos y personas, procedimientos, recursos necesarios para definir, desarrollar, implantar y revisar la política medioambiental, etc.

Las razones para implantar una política medioambiental son varias. Por un lado la presión creciente de la Administración que aumenta cada día, debido a la necesidad de adecuarnos al nivel de comportamiento medioambiental europeo. Por otra parte existe una creciente presión de los consumidores, en nuestro caso los clientes y sociedad en general, que ven con malos ojos las actividades poco respetuosas con el medio ambiente. Además, todo ello provoca que las sanciones o el no cumplimiento de estas gestiones se conviertan en una mala publicidad para nuestra empresa, y de lo contrario se convierte en un valor añadido a nuestro servicio.

Si lo anterior no fuera suficiente cabe destacar que con la gestión medioambiental se reduce el volumen de residuos, la contaminación y su coste, la posibilidad de sanciones, el gasto desproporcionado de recursos productivos, energía, etc.

En definitiva, que no sólo es un beneficio para la sociedad y el medio ambiente en general, sino que además reportará beneficios a la propia empresa ya que le permitirá ahorrar costes y tener mejor posicionamiento en el mercado, a través de



conseguir una buena imagen en el tema medioambiental.

Modalidades de sistemas de gestión medioambiental. (SGMA) O como introducir la gestión medioambiental en nuestra empresa de nueva creación.

El sistema de gestión medioambiental puede implantarse de diferentes formas y con varios objetivos:

- Siguiendo los principios de las buenas prácticas de gestión para lograr una gestión eficaz a nivel interno.
- Siguiendo alguna de las normas establecidas que se ajustan a las recomendaciones internacionales.
- Siguiendo alguna de estas normas y solicitando posteriormente su reconocimiento a través de una certificación.

La norma vigente más importante para implantar un sistema de gestión medioambiental con posibilidad de certificación o verificación es la norma **ISO 14001** para sistemas de gestión medioambiental.

Las directrices más relevantes que marcan las Normas de la serie ISO 14000 para implantar un SGMA son establecer la política medioambiental, planificar los objetivos y requisitos legales, definir la estructura, la formación y la documentación del sistema, implantar las medidas correctivas y preventivas, y planificar el sistema de auditorías y la revisión de la gestión.

Otra modalidad la encontramos en El Sistema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoría es un sistema de gestión medioambiental conocido internacionalmente como el sistema **EMAS** (Eco-Management and Audit Scheme) que permite a las empresas asegurar un alto nivel de protección del medio ambiente mejorando continuamente su comportamiento medioambiental a la vez que se obtienen ventajas competitivas de estas mejoras. Las empresas comunican públicamente sus progresos a través de la publicación de una declaración medioambiental donde



quedan reflejados todos sus esfuerzos.

Las principales ventajas de implantar el sistema EMAS repercuten principalmente en un ahorro de costes, a la vez que se mejora la imagen y aumenta la motivación de los empleados.

ACCIONES MEDIOAMBIENTALES QUE LLEVAREMOS A CABO DURANTE EL PRIMER AÑO DE LA EMPRESA

En cuanto al material de oficina:

- se usará papel reciclado aunque la utilización será reducida, debido a que en el proceso de blanqueo de éste, se utiliza cloro, siendo altamente contaminante, por ello la empresa RETELMO S.L. aprovechará el papel que utiliza al máximo, escribiendo por las dos caras de las hojas.
- los tóner de las impresoras serán reciclados ya que su utilización genera gran cantidad de residuos.
- se evitará el uso de grapas metálicas puesto que éstas se oxidan con el tiempo, sobretodo en documentos de archivo definitivo.

Las calculadoras serán solares

En cuanto a los aparatos de consumo energético que puedan haber en la empresa serán todos ellos de bajo consumo (bombillas, PC, fluorescentes, etc.)

En cuanto al material consumido y todo aquel que llegue a nuestra empresa, antes de ser desechado será menester que se separe y recicle según su composición en orgánico, plástico y papel o cartón. Para ello se han instalado papeleras y contenedores especialmente para este objeto.

Con todo lo expuesto anteriormente la empresa RETELMO S.L. pretende colaborar en la gestión medioambiental, aportando su grano de arena.

ACCIONES MEDIOAMBIENTALES QUE LLEVAREMOS A CABO EN EL FUTURO.



Sensibilizados con el problema del agua y la sequía que vivimos en la actualidad hemos decidido reformar los aseos de la oficina e instalar en los mismos mecanismos de ahorro del agua mediante:

- los grifos tendrán un dispositivo de tiempo tras el cual se cerrarán de forma automática, así evitaremos malgastar agua si a alguien se le olvida cerrarlo.
- las cadenas de lavabo serán de "mochila" y tendrán instalados dos botones, uno de los cuales será de ahorro de agua.

También instalaremos en los aseos un dispositivo de tiempo tras el cual las luces se apagarán, y para volver a encenderlas bastará con apretar de nuevo el botón/interruptor.

Hemos pensado en reformar la instalación eléctrica y hacerla de manera que las luces tengan cada una su interruptor, de forma que si no es necesario tener todas las luces encendidas podamos ahorrar así energía.

3.8. PLAN DE IGUALDAD

Con la presente queremos comunicar a todos los empleados/as de RETELMO lo siguiente:

La dirección de esta empresa ha adoptado el compromiso de implantar un plan de igualdad de manera progresiva en un breve periodo de tiempo, que afectará a todos sus trabajadores/as desde el momento de su total implantación.

La motivación de esta decisión no sólo viene respaldada por la reciente aprobación de la Ley de Igualdad (que no obliga a las pequeñas empresas como la nuestra) sino que se fundamenta en una realidad social que todos vivimos hoy en día, la desigualdad laboral que sufren las mujeres. Desde nuestra posición no podemos dar la espalda a lo que creemos es una injusticia muy grave, lo que nos ha llevado a crear en el seno de nuestra organización un Plan de Igualdad que esperamos ayude



a mejorar la situación de las mujeres y a establecer una verdadera igualdad en todos los aspectos.

Con ello queremos ayudar a acabar con esta lacra social que nos acompaña desde hace muchos años y a poner fin a todo tipo de discriminación, tanto directa como indirecta.

El Plan de Igualdad se llevará a cabo en 4 fases:

1. Diagnóstico de la actual situación en la empresa.
2. Definir el contenido de las medidas.
3. Comunicarlo a todos los empleados/as.
4. Puesta en práctica.

1. Diagnóstico de la actual situación de la empresa.

En nuestro caso somos una pequeña empresa y además de nueva creación, por lo que en un principio no existe gran desigualdad entre las mujeres y los hombres.

Pero para evitar y prevenir posibles situaciones futuras queremos implantar desde el principio estos Planes de Igualdad.

Para hacer el diagnóstico inicial de cual es la situación actual de la empresa crearemos a un Comité de Igualdad, donde estarán representados los trabajadores/as y la parte empresarial, con el fin de analizar realmente los conflictos y problemas existentes y llegar juntos a la mejor solución posible.

2. Definir el contenido de las medidas.

Una vez realizado el análisis previo y estudiadas las situaciones de nuestros empleados/as pasamos ahora a definir cuales serán las políticas de la empresa y las medidas concretas a implantar:

- Representación: todas las comisiones u órganos de negociación que se creen en la empresa deberán ser paritarias de ambos sexos, no pudiendo superar el 20% de diferencia entre ellos.
- Comunicación y lenguaje: en todas las notas informativas e informes realizados por la empresa RETELMO, S.L. no se usará lenguaje sexista



alguno, y se aplicarán expresiones en toda escritura la especificación de hombre/mujer. (como ejemplo empleados/as).

- Imagen: en todas las campañas de publicidad donde la empresa RETELMO S.L. se de a conocer aparecerá en su imagen la de ambos sexos, siendo la proporción del 50% en la medida de lo posible.
- Selección: En las fases de selección de personal queda prohibida todo tipo de discriminación por razón de sexo.
- Contratación: nuestra plantilla de trabajadores/as se regirá por la paridad entre mujeres y hombres, no pudiendo tener esta una diferencia de más un 20%.
- Promoción: la promoción no podrá ser objeto de discriminación alguna, aunque se establecen unas pautas para el caso de que se detectaran ciertos beneficios para uno de los sexos, quedando estipulado lo siguiente: Cuando las dos últimas promociones las hayan protagonizado empleados/as de un mismo sexo será obligatorio que la próxima recaiga en alguien del sexo opuesto.
- Retribución: Se prohíbe la discriminación en cuestión salarial para las categorías que no sean de alta dirección, obligándose la empresa a aumentar también el sueldo al resto del personal cuando así lo haga con uno de sus empleados/as.
- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral: se incorporarán nuevas fórmulas más flexibles de organización del trabajo y horarios laborales.

Respecto del horario se permite a los empleados/as poder entrar 30 minutos más tarde y recuperarlo saliendo 30 minutos después. (en casos de madres y padres con hijos a cargo se amplía este tiempo a hasta 1 hora).



- Condiciones físicas del entorno: la empresa se compromete a instalar lavabos para cada uno de los sexos para así evitar situaciones incómodas y molestas.
- Acoso sexual: por si lamentablemente se produjera una situación de acoso sexual la empresa crea un procedimiento especial y urgente, donde se haría una rápida investigación de los hechos para resolver la sanción pertinente. Además, se dará a la mujer acosada asesoramiento y ayuda jurídica a cargo de la empresa, y se le facilitará ayuda psicológica si así lo requiere.

3. Comunicación a todos los empleados:

Con la presente carta queremos informar a todos los empleados/as del compromiso adquirido por esta organización en cuanto a implantar un Plan de Igualdad real y de calidad.

La comunicación se hará además mediante reuniones con nuestros empleados/as donde se les informará periódicamente de las medidas que se irán sumando a este Plan de Igualdad.

4. Puesta en práctica.

Como hemos comentado anteriormente hay medidas que se aplicarán desde su inicio y otras que lo harán progresivamente según puedan llevarse a cabo.

Para ello la empresa asume el compromiso de que el conjunto de todas las medidas adoptadas y puestas en conocimiento sean de aplicación en un plazo máximo de un año desde la presente.

Para poder llevar a cabo todo ello y aplicar estas medidas la empresa destinará un partida anual del 0.3% los dos primeros años.

El Comité de Igualdad que se creó para hacer el análisis inicial será el encargado de llevar un control sobre el cumplimiento de las medidas adoptadas en esta materia, llevando un análisis estadístico y elaborando un informe anual sobre la situación de la empresa, donde hará constar cualquier anomalía detectada y las objeciones y sugerencias que convenga.





4. PLAN ORGANIZATIVO

4.1. Estructura organizativa de la empresa.

RETELMO SL ha sido creada por dos socios entre los cuales se han repartido las funciones de:

1. Administrador y gerente - David Barea Miralles.
2. Responsable de Teleoperadores - Matilde Díaz Fernández.

La responsable de teleoperadores debido a que la empresa esta en crecimiento y no cuenta con un gran número de trabajadores a parte de dirigir al resto de teleoperadores ejercerá también cómo tal. Contando a Matilde la empresa tendrá a su cargo a tres teleoperadores que realizarán funciones de atención al cliente y de reclamación de deudas.

David Barea ejercerá funciones de administrador y de gerente. Su cargo de gerente será remunerado y su cargo de administrador será gratuito haciéndose constar en los estatutos de la sociedad. Se encargara de controlar y gestionar la sociedad.

4.2. Formas de reclutamiento.

Es indiscutible la relevancia del capital humano para las organizaciones, de tal forma que constituye una importante baza estratégica que lleva determinar su éxito o fracaso. Este capital humano, constituido por todas las personas que aportan sus esfuerzos, iniciativa, experiencia y conocimientos, no es estático, sino que, por el contrario, va cambiando con el tiempo, por muy distintas razones. En su continua evolución, va experimentando cambios en su estructura laboral y, con ellos, aparece la necesidad de cubrir vacantes producidas por rotación de puestos,



promociones, jubilaciones, bajas por enfermedad, experiencias, creación de puestos de trabajo que antes no existían, reestructuración de puestos que exigen una especialización distinta, etc.

Con el proceso de selección o reclutamiento se inicia una de las actividades más importantes de las organizaciones, como es la de detectar dónde debe dirigirse la empresa para adquirir los recursos humanos que necesita.

El reclutamiento es importante porque de él depende el éxito de las futuras contrataciones que realice la organización. En la medida en la que ésta sea capaz de atraer candidatos potencialmente cualificados aumentará la probabilidad de seleccionar personas que puedan alcanzar los rendimientos esperados.

Desde una perspectiva amplia, el reclutamiento puede definirse como el conjunto de actividades y procesos que se realizan para conseguir un número suficiente de personas cualificadas, de forma que la organización pueda seleccionar aquellas más adecuadas para cubrir sus necesidades de trabajo.

A través del reclutamiento se trata no sólo de atraer individuos hacia la organización, sino también de aumentar la posibilidad de que éstos permanezcan una vez que han sido contratados. Naturalmente, la actividad de reclutamiento debe llevarse a cabo con el más estricto cumplimiento de las normativas que lo regula.

Desde la perspectiva de quienes comparecen en el mercado de trabajo la colocación puede analizarse como un problema de información o comunicación. Información en primer lugar sobre la existencia de ofertas o demandas de empleo y sobre los posibles candidatos disponibles para su cobertura u ocupación.



Los medios o canales de información que pueden servir a una y otra tarea no tienen por qué ser los mismos. Entre los instrumentos informativos sobre la existencia de ofertas y demandas empleo algunos son muy elementales, como la comunicación directa o a través de contactos informales (amistades, parientes, vecinos, etc.). Otra técnica sencilla de información en el mercado trabajo es el anuncio fijado en soportes de comunicación rudimentarios: tablones de los centros de trabajo o de los centros de formación, escaparates de comercios o establecimientos, etc. El anuncio sobre ofertas y demandas empleo se puede hacer también, con un mayor impacto informativo, a través de medios de comunicación de masas (prensa, radio, televisión, Internet). Entre ellos el más frecuentado es el anuncio en prensa, utilizado sobre todo para empleos de cualificación media o alta.

La información sobre la existencia de ofertas y demandas de empleo disponibles es el primer paso lógico en las actividades de colocación, a la que sigue en un segundo momento la selección de los aspirantes o de los puestos de trabajo. Este segundo paso de selección requiere de un tipo de comunicación más complejo sobre las actitudes de los candidatos y las condiciones de los puestos de trabajo, que sólo se puede obtener a través de medios de información más sofisticados: currículos, cuestionarios, test, entrevistas de selección, pruebas o exámenes. Esta información adicional puede ser obtenida por la propia empresa, por medio de sus propios departamentos de personal, o puede ser encargada a entidades públicas o privadas (agencias de colocación y servicios de empleo, empresas y agencias de selección de personal).

4.3. Metodología de la contratación



Características de los puestos de trabajo:

Teleoperadores: los requisitos exigibles son de formación (la E.S.O.) y de experiencia (1 año en el sector del telemárketing). Las funciones que realizarán serán: atención al cliente, captación de clientes y gestión de cobros.

Características del proceso de selección

Para seleccionar los dos teleoperadores que no son socios se decide poner un anuncio de oferta de empleo en la revista especializada "Primera mà" y en las delegaciones del Servicio Público de Empleo de la ciudad de Barcelona y sus cercanías. El anuncio será el siguiente:

"Empresa de Telemárketing especializada en la gestión de cobros ubicada en Granollers precisa chico/a para ocupar el puesto de teleoperador. Se precisa tener la E.S.O. y una experiencia mínima de un año en el sector del telemárketing. Retribución según convenio. Interesados enviar curriculum vitae a la dirección info@retelmo.com.

Fase de preselección de Teleoperadores:

- Se procederá a separar los que cumplen requisitos básicos del perfil de los que no. Seguidamente, se citarán a los aspirantes para realizar la entrevista.

Entrevista:

Se eliminará a los candidatos poco idóneos para el puesto y se informará de lo esencial al interesado, como la retribución o el carácter del contrato así como averiguar si continúa interesado en participar en el proceso de selección.

Prueba práctica:



Se realizará una prueba rápida donde demuestren su capacidad par atender a los clientes y reclamar deudas a los morosos.

4.4. Asesores externos

Para llevar a cabo todas las gestiones de contabilidad, contratación, altas y bajas en la Seguridad Social, seguros, impuestos... contrataremos los servicios de la Gestoría Domínguez S.L. situada en la Avda. Sant Esteve de Granollers.

Hemos decidido externalizar estos servicios porque el coste será de 200 Euros al mes que es mucho más económico que tener contratada a una persona para hacer estas funciones.

Si mediante nuestro proceso de selección no consiguiéramos encontrar el personal deseado recurriríamos a los servicios de una E.T.T.

5. Planes económico-financieros.

5.1. Plan de inversiones

Para desarrollar la actividad económica, se precisará la inversión en los siguientes bienes:

| Bienes | Precio (Euros) |
|-----------------------------------|----------------|
| Mobiliario oficina | 2.300 |
| Ordenadores + Fotocopiadora | 5.000 |
| Confección web | 3.900 |
| Gastos constitución | 1.800 |
| Centralita teléfono + 3 teléfonos | 600 |



| | |
|--------------|--------|
| TOTAL | 13.600 |
|--------------|--------|

Edificios, locales y terrenos: no se considera necesaria la compra del local, y hemos decidido, en un principio, alquilarlo

Equipo de procesamiento de información: se comprarán 5 equipos informáticos, 1 impresora y 1 fotocopidora

Mobiliario: invertimos en el mobiliario necesario para 2 despachos y una sala grande de trabajo.

Confección web: creemos interesante la inversión en la creación de una página web para conseguir una publicidad por los canales que actualmente se usan.

Centralita teléfono + 3 teléfonos: se invierte en estos equipos debido a que se considera una herramienta fundamental para la gestión y seguimiento de los proyectos.

Gastos de constitución: la apertura de nueva actividad, nos va a provocar una serie de gastos de constitución. Los principales gastos de constitución son los siguientes:

Certificación negativa del nombre de la sociedad

Escritura notarial

Registro Mercantil

Impuesto sobre transmisiones

Publicación en BOE

Alquiler del local de negocio

5.2. Plan de financiación



Necesidad de financiación y endeudamiento de la empresa

La necesidad de endeudarse surge como consecuencia de la necesaria financiación del crecimiento de la empresa. El endeudamiento no es, en principio, ni bueno ni malo depende de cuáles sean los objetivos de la empresa para con sus accionistas (por ejemplo, la maximización del valor de sus acciones), de la situación en la que la empresa se encuentra (en fase de desarrollo y expansión interna o externa, en fase de consolidación o en fase de declive), de la magnitud y solidez (nivel de riesgo y variabilidad ante cambios en la cifra de negocio) y de la temporalidad de los flujos de caja que genera.

La estructura económico-financiera de la empresa está compuesta por el activo, inversión o estructura económica y por el pasivo, financiación o estructura financiera, términos que los financieros utilizan indistintamente para referirse a los mismos conceptos. A su vez, la estructura económica está compuesta por las inversiones en activos fijos netos y en necesidades operativas de fondos, mientras que la estructura financiera se compone de la financiación propia (recursos o fondos propios) y de la financiación ajena (deuda).

La toma de deuda tiene un fin primordial, que es financiar el crecimiento del capital (inversión) y de la cifra de negocio (ventas) de la empresa y, con ellos, todo el proceso productivo y la estructura de costes asociada. Debe tenerse en cuenta que el crecimiento es uno de los inductores de valor más importantes y, en consecuencia, es necesario crecer (eso sí, de forma rentable).

Dado que no es posible obtener una cifra de negocio ilimitada para un volumen dado de inversión, obtener mayores niveles de cifra de negocio implicará, por lo general, disponer de mayores volúmenes de inversión en activos fijos y/o necesidades operativas de fondos.



Mayores volúmenes de inversión en activos fijos y/o necesidades operativas de fondos implican un aumento del activo (inversión) de la empresa, aumento que debe ser correspondido con el necesario aumento del pasivo (financiación), ya que activo (inversión) y pasivo (financiación) siempre han de coincidir.

Aunque es cierto que buena parte de la financiación que necesita una empresa es generada (o debería serlo) por la propia explotación (autofinanciación), también suele ser cierto que dicha capacidad de autofinanciación (medida en términos de beneficios ordinarios después de impuestos más amortizaciones, lo que se conoce como "flujo de caja generado") suele ser insuficiente para dar cobertura a las demandas de fondos como consecuencia de la expansión de los activos (inversiones ordinarias y necesidades operativas de fondos).

El crecimiento de la empresa conduce a unas mayores necesidades de financiación que no son cubiertas en su totalidad por la generación de flujos de caja de la explotación y que, generalmente, se cubren a través del endeudamiento. Tomar deuda no es malo (ni bueno); es la consecuencia lógica de la necesidad de financiar el crecimiento de la sociedad.

¿Qué hemos de hacer para tomar decisiones correctas de endeudamiento?

Tomar deuda, en principio y como antes decíamos, no es ni bueno ni malo, ya que esto va a depender de una serie de circunstancias a las que antes hemos aludido (objetivo de la empresa y de sus accionistas, situación de la empresa en su ciclo de vida y magnitud, solidez y temporalidad de sus flujos de caja).

Con respecto a la toma de decisiones de endeudamiento de corto y largo plazo, debemos decir que, en general, la deuda de carácter permanente (deuda a largo plazo con criterio de permanencia en la empresa) debería cubrir la totalidad de los



activos fijos netos y una buena parte de las necesidades operativas de fondos, mientras que la deuda a corto plazo o deuda circulante debería cubrir el resto de las necesidades operativas de fondos de la empresa.

Esto es válido en términos generales para la mayoría de las empresas industriales y comerciales, desde la óptica de tener la compañía adecuadamente consolidada, aunque evidentemente podríamos hacer otras recomendaciones en función de la situación de cada empresa, de su sector y de otras circunstancias.

Es importante resaltar también que una empresa debería tener clara su política de financiación con el objeto de fijar determinados objetivos en cuanto a su estructura de capital deseada a largo plazo, todo ello con el fin de evitar desequilibrios en dicha estructura que acaben teniendo importantes consecuencias sobre la liquidez de la empresa (por ejemplo, si el grado de amortización de la deuda a largo plazo es muy superior a la capacidad de generar caja por parte de la explotación de la compañía).

Análisis del endeudamiento

A la hora de analizar el endeudamiento, tres son los aspectos básicos de consideración:

- El volumen de deuda y la relación entre la deuda y la estructura financiera de la empresa
- El peso de la carga financiera o intereses. Recordemos, además, que el coste de la deuda es menor que el coste de los fondos propios debido, entre otros factores, a la deducibilidad fiscal de los intereses.
- La estructuración de la devolución de la deuda, aspecto que es uno de los de mayor relevancia a la hora de tomar decisiones de endeudamiento.



La conjunción de estos tres factores (volumen de deuda, carga financiera y estructuración de la deuda) nos introduce en las siguientes reflexiones:

1. Una empresa con un ritmo de crecimiento alto, en general, está mejor preparada que otra para soportar mayores niveles de endeudamiento.
2. Deberá hacerse un análisis de la viabilidad económica de los proyectos de inversión que se acometen para asegurar su reflejo positivo sobre los beneficios, teniendo en cuenta el coste de la deuda.
3. Debe analizarse el nivel de riesgo operativo en la empresa, medido como la sensibilidad del resultado de explotación (BAII) a las variaciones de la cifra de ventas (CN) y el nivel de riesgo financiero, medido como la sensibilidad del resultado antes de impuestos (BAI) frente a variaciones del BAII. Elevados niveles de riesgo operativo y financiero serán buenos si la empresa está obteniendo $BAII > 0$, ya que expandirán el BAII y el BAI ante pequeños aumentos de la cifra de negocio, pero serán demoledores ante caídas de la cifra de negocio, pudiendo situar el BAII y el BAI en niveles cercanos a cero e incluso negativos.
4. El nivel de apalancamiento financiero para el volumen de deuda que se mantiene en cada momento debería ser positivo (mayor que 1) para que el efecto de la toma de deuda sobre la rentabilidad financiera (ROE) aumentara ésta.
5. La estructura de la devolución de la deuda es un aspecto crítico; de hecho, es uno de los aspectos a los que más atención debe dedicar la empresa. Una empresa no está más endeudada por deber más, sino por deber peor (peor estructurada la devolución de su deuda en relación con sus flujos de caja).



Piénsese que en la empresa debe existir siempre un equilibrio monetario tal que se garantice que en todo momento se va a disponer de fondos necesarios para financiar su desarrollo. Este equilibrio es dinámico y no estático y siempre ha de producirse; de tal modo que, si en un momento dado la empresa (los activos) demanda una financiación y ésta no puede proveerse bien porque dichos activos no la generan en forma suficiente, bien porque los prestamistas de fondos o los accionistas no quieren proveerla, se rompe el necesario equilibrio y la empresa se ve abocada a una suspensión de pagos.

Algunos indicadores para medir la capacidad de endeudamiento

Se pueden encontrar algunos indicadores útiles para medir la capacidad de endeudamiento, tal como se relacionan a continuación y que deben ser calculados en base anual:

Ratio de Endeudamiento: Esta ratio indica la proporción de inversión financiada con fondos ajenos.

Ratio de Calidad de la Deuda: Esta ratio expresa la proporción de deudas a corto plazo sobre el total de deudas.

Ratio de Coste de la Deuda: Nos indica los costes financieros que tenemos generados por nuestro volumen de ventas.



Ratio de Rentabilidad Financiera (ROE): *Expresa el nivel de beneficio alcanzado con el neto de la empresa; es decir, los recursos aportados por los accionistas más los generados por la propia empresa.*

Cuestiones claves sobre el endeudamiento de la empresa

- La necesidad de endeudarse surge como consecuencia de la necesaria financiación del crecimiento de la empresa. Las inversiones en capital (activos fijos y necesidades operativas) como consecuencia del crecimiento de la cifra de negocio demandan una financiación que, generalmente, es muy superior a la aportada por la explotación de la empresa. Si no se desea demandar más fondos a los accionistas, la necesidad de endeudarse surge de forma inmediata.
- Tomar deuda no es bueno ni malo en sí. Va a depender de múltiples circunstancias que es preciso analizar en relación con la situación actual y futura (expectativas) de la empresa. De hecho, no por tener más deuda se está más endeudado (aunque resulte paradójico). Hay que prestar más atención a cómo es esa deuda, para qué se ha utilizado, como está estructurada, etc. Éstos son aspectos de indudable relevancia.
- Es preciso tener controlados los aspectos que determinan los flujos de caja libre de la empresa, su magnitud, solidez y temporalidad; porque de ellos va a depender la capacidad financiera de la empresa de hacer frente a los compromisos de la deuda (capital e intereses).
- Se puede (y debe) utilizar deuda para financiar el crecimiento rentable de la empresa; entre otras cosas, además, porque la deuda es más barata que los recursos propios (los intereses son fiscalmente deducibles).



- Los indicadores para medir la capacidad de endeudamiento de la empresa son útiles para medir la solidez con la que la empresa es capaz de enfrentarse a los desembolsos exigidos como consecuencia de la toma de deuda.
- Sólo debe utilizarse deuda para financiar el crecimiento rentable de la empresa.
- Vigilar el riesgo operativo y financiero de su empresa. Las mayores debacles empresariales se producen por no controlar estos aspectos, que son especialmente demoledores en épocas de reducción de la cifra de ventas.
- Elaborar el presupuesto de tesorería para tener controlado en el corto plazo su capacidad de atender sus compromisos por la deuda adquirida y jamás, jamás, se debe comprometer la liquidez de la empresa.
- Consolidar la empresa con una política financiera sana (el 100% de los activos fijos netos y una buena parte de las necesidades operativas de fondos deben ser financiados con deuda de carácter permanente).
- Establecer una estructura financiera deseada a largo plazo en términos de D/D+E.
- Dar a la gestión financiera de la empresa la importancia que tiene, sobre todo desde la óptica de una adecuada política de endeudamiento.

Formas de financiarse la empresa



La empresa en el momento de tomar la decisión de financiarse deberá plantearse dos cuestiones: el origen y alcance de su necesidad de financiamiento, y el producto con el que se va a financiar.

Sobre el origen, la financiación de la empresa no será igual en el caso de descubiertos de tesorería debido a la explotación que en el caso de adquisición de algún activo. En el primer caso, será más conveniente, por ejemplo, contratar una póliza de crédito, y en el segundo, será preferible un leasing o un préstamo en el caso de hacerlo a largo plazo.

En este sentido es importante remarcar que la elección de un producto u otro de financiación no sólo depende del tipo del bien, sino del plazo de la propia financiación (corto o largo plazo).

Por otro lado, deberemos elegir entre financiarnos a través de fondos propios o de fondos ajenos. Los recursos financieros externos que puede utilizar la empresa no sólo provienen de los otorgados por entidades financieras, sino también de la obtención de recursos a través del aplazamiento de los pagos concedidos por los proveedores u otros aplazamientos a entidades públicas (IVA y cotizaciones de la Seguridad Social).

Sobre los recursos propios hay que tener en cuenta que toda actividad empresarial comporta un riesgo implícito, el cual se asume o no en función de la rentabilidad esperada por el accionista de la sociedad, con la ventaja de ser la misma empresa quien gestiona y controla la mayoría de los factores que influyen en el riesgo que se asume.

Por este motivo, el factor de más relevancia para una entidad financiera cuando estudia una operación de financiación a una empresa, es el nivel de riesgos que ésta puede representar.



Fondos propios

Los fondos propios de la empresa es la fuente de financiación no exigible por los propietarios mientras esté en funcionamiento y está formado por la aportación de los propietarios cuando la empresa comienza, es decir, el capital, así como posteriores variaciones (aumento o reducciones de capital), las reservas (beneficios retenidos de otros periodos anteriores) y el resultado del ejercicio (variación de los recursos propios habida durante el ejercicio como consecuencia de la actividad de la empresa).

La empresa deberá considerar realizar una parte de su financiación a través de sus fondos propios. Poder disponer de esta financiación, a la empresa le supone una importante autonomía financiera, aunque deberá valorar si le resulta más rentable esta opción o en cambio, puede resultarle más rentable hacerlo a través de financiación externa.

La ventaja fundamental que tiene el recurso propio es evitar el endeudamiento: el riesgo de incumplir en la devolución del principal del préstamo. El capital propio no obliga a devolución.

Cuando la ROA es superior al tipo de interés, a la empresa le conviene más tomar deuda que ampliar el capital. Esta situación es la normal para una empresa que funciona correctamente desde el punto de vista económico. Lo normal por tanto es que la financiación con deuda sea lo más rentable para el accionista.

En definitiva, la opción del capital propio, que es la de menor riesgo, porque no obliga a devolver nada, es menos rentable, porque obliga al actual accionista a compartir el beneficio futuro entre una cifra mayor de capital.



En general, es recomendable tener repartida la financiación entre fondos propios y fondos ajenos, y será más conveniente de uno u otro modo dependiendo del ciclo económico de la empresa: En ciclos económicos con resultados positivos de la empresa, puede resultar más costosa la financiación con fondos propios, por el coste que supone el mayor reparto de beneficios y viceversa, en ciclos económicos con resultados negativos.

Financiación externa

La financiación externa es aquella que se obtiene de recursos ajenos, lo que supone un endeudamiento para la empresa, y por tanto, de una obligación de pago en los plazos que se pacten del principal y de los intereses.

La financiación externa será más recomendable en esos ciclos económicos con altos beneficios para la empresa, por resultar ser menores y fijos los tipos de interés en entidades financieras. Y en cambio, puede ser menos recomendable en aquellos ciclos económicos en los que haya resultados escasos de beneficio, e incluso negativos, en los cuales los intereses por financiación externa pueden mantenerse fijos, pero en cambio el reparto de beneficios es escaso o nulo.

Productos para la financiación de la empresa

Existen diferentes productos a los cuales puede optar la empresa para obtener su financiación. La empresa deberá optar entre uno u otro, no sólo por su conveniencia en relación al producto o fin al cual va destinada la financiación, sino también atendiendo al término o período de esta financiación.



Financiación de activo fijo

Préstamo

El préstamo es un instrumento de financiación en que una entidad financiera libra una cantidad fija de dinero, de la cual la empresa puede disponer en un único momento, con la obligación de ésta de atender al pago periódico tanto de los intereses como del principal, según el cuadro de amortización acordado contractualmente.

Lo que diferencia el préstamo de otros instrumentos de financiación es que el importe del préstamo se recibe habitualmente de una sola vez al inicio de la operación. Los intereses no se pagan por anticipado, la empresa retornará a la entidad el capital y los intereses mediante cuotas periódicas, en los períodos y según el cuadro de amortización incluido en el contrato de la operación.

Los préstamos son uno de los recursos más habituales para obtener financiación a medio y largo plazo, como es en compras de inmovilizado (maquinaria, instalaciones, etc.), necesidades fijas de capital (inicio o ampliación de negocios, nuevas actividades, etc.) e inversiones a largo plazo o permanentes (inmuebles, refinanciación a largo plazo).

Es importante que la empresa determine previamente la solicitud del préstamo, cuánto dinero necesitará, cuándo lo utilizará, durante qué plazo y cómo lo podrá rembolsar, es decir, el importe y periodicidad de las cuotas asumibles por la empresa.

Ventajas



- La empresa puede disponer de fondos a medio y a largo plazo, para la inversión en activos fijos que permitan generar un rendimiento superior al coste efectivo del préstamo.
- Todos los gastos, intereses e impuestos originados por el préstamo tienen la consideración de gastos fiscalmente deducibles por la empresa.
- Realizar una buena planificación del plazo del préstamo puede suponer para la empresa que los beneficios generados por la inversión financiada soporten el coste de la propia financiación.

Inconvenientes

- El préstamo aumenta el nivel de endeudamiento (pasivo) de la sociedad, debilitando su posición financiera.
- Un inconveniente que se debe considerar detenidamente en el momento de establecer el importe del préstamo es que la empresa ha de pagar las cuotas periódicas, las cuales incluyen la parte de amortización y de los intereses por el total del importe a retornar, aunque la empresa no utilice inmediatamente la totalidad de los fondos prestados. En este sentido, las partes pueden establecer un calendario de desembolso paralelos a la consecución de cada una de las fases de ejecución del proyecto.

Como esta situación se puede prever en la negociación previa del contrato con la entidad financiera, la empresa puede pedir un período inicial de carencia en la amortización principal durante el cual la empresa tan sólo paga intereses.

Riesgos para la entidad financiera



- Que la empresa no pueda hacer frente al pago de las cuotas. Es el peor de los casos, lo que puede representar la ejecución por parte de la entidad, de las garantías aportadas por la sociedad o sus accionistas. Desde un punto de vista financiero, el préstamo sufre el riesgo del tipo de interés. Esto quiere decir que un préstamo a tipo variable presenta el riesgo de subida del tipo de interés durante la vida del préstamo. Este hecho aumentará el coste financiero del préstamo en variación del tipo de interés.
- Un préstamo a tipo fijo, inversamente, también tiene un riesgo derivado de la bajada de tipo de interés durante el período del préstamo, aunque se trata, en este caso, de un coste de oportunidad, y no de un aumento del coste financiero del préstamo.

Préstamos con garantía hipotecaria

El préstamo con garantía hipotecaria es aquel que se concede con la aportación de una garantía real de hipoteca sobre los bienes inmuebles, propiedad de la empresa, que solicita el préstamo o de un tercero (accionista o propietario de la empresa).

Los contratos de préstamo con garantía hipotecaria se formalizan mediante una escritura pública otorgada notarialmente, y se inscriben en el registro de la propiedad.

Los préstamos con garantía hipotecaria pueden utilizarse para financiar la adquisición de inmuebles industriales o comerciales, pero también se pueden destinar a financiar otros tipos de activos (maquinaria) o inversiones (inicio o ampliación de negocios, nuevas actividades) e incluido refinanciación.



A pesar de que el préstamo con garantía hipotecaria disfruta de un tipo de interés más bajo que el préstamo en pólizas, sus gastos son superiores debido a que la formalidad para su obtención es más estricta (tasaciones, notarios, registro, cancelación, etc.).

Es importante señalar que la garantía hipotecaria que incorpora este tipo de préstamo hace que la prima que aplican las entidades financieras en concepto de riesgo sea más baja.

El tipo de interés del préstamo con garantía hipotecaria puede ser fijo, que puede ser modificado durante la vigencia del préstamo, o variable que se establece una referencia crediticia que se va modificando periódicamente. Y mixto cuando se establece un primer período a tipo fijo y un segundo período a tipo variable.

Las referencias de tipo de interés utilizadas en préstamos con garantía hipotecaria son:

Tipo medio de préstamos con garantía hipotecaria:

- A más de 3 años, de bancos (IRPH* de bancos).
- A más de 3 años, de cajas de ahorro (IRPH de cajas de ahorro).
- A más de 3 años, del conjunto de entidades (IRPH del conjunto de entidades).

*Interés Referencia Préstamos Hipotecarios

Tipo de activo de referencia de las cajas de ahorro (indicador CECA).

Tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de deuda pública, de plazo entre 2 y 6 años (deuda pública).



Tipo interbancario, normalmente a 1 año aunque puede ser semestral, trimestral, bimensual, mensual y semanal.

Préstamo participativo-capital riesgo

El préstamo participativo es un elemento de financiación a largo plazo (entre 5 y 10 años) que tiene como principal característica el hecho de ser considerado capital a todos los efectos excepto en orden de prelación de créditos, donde el préstamo participativo se sitúa después de los acreedores comunes.

La principal ventaja reside en el hecho que es una fuente de financiación a largo plazo para la sociedad y no supone la entrada de ningún socio ajeno, ni ninguna dilución de la estructura de propiedad de la sociedad.

El préstamo participativo se considera patrimonio contable a los efectos de reducción de capital y liquidación de sociedades previstas en la legislación mercantil.

Se beneficia de un tipo de interés variable, relacionado con la evolución de la empresa (es por ello que se llama participativo) y la posibilidad de poder incorporar períodos de carencia (entre 3 y 8 años).

Los intereses devengados por los préstamos participativos se componen de una parte fija y una parte variable en función de los resultados de la empresa prestataria.



Para la empresa, mientras que al inicio de la operación el coste del préstamo participativo es normalmente inferior al de un préstamo ordinario (ya que el interés correspondiente a la parte fija es normalmente inferior al del mercado), a medida que la empresa aumenta el beneficio, pagará un interés superior (por efecto de la parte variable), incluso más elevado que el de mercado.

Existe la posibilidad de establecer cláusulas de penalización en el caso de existir una amortización anticipada por parte de la empresa. En todo caso, la sociedad sólo podrá amortizar anticipadamente el préstamo participativo si esta amortización se compensa con una ampliación de igual cuantía de sus fondos propios y siempre que éstos no provengan de la actualización de los activos.

Sobre los aspectos fiscales del préstamo participativo, tanto los intereses vencidos variables como los fijos, se considerarán una partida deducible a los efectos de la base imponible del impuesto de sociedades.

Leasing

Las operaciones de arrendamiento financiero o leasing son un instrumento de financiación de bienes muebles o inmuebles que consiste en la cesión, por parte de la empresa propietaria del bien (sociedad del leasing), de los derechos de utilización de este bien a la empresa contratante del leasing, durante un período de tiempo pactado y a cambio de una cuota de arrendamiento.

El contrato de leasing ha de incluir, obligatoriamente, una opción de compra del bien que la empresa puede ejercer finalizado el período establecido de arrendamiento. En el caso de que no interese adquirir la propiedad del bien, no



ejercherà la opción de compra y lo retornará a la entidad de leasing o bien renovará el contrato de alquiler. Habitualmente, cuando se contrata un leasing, el objetivo es la adquisición del bien mediante la ejecución de la opción de compra.

Existen otros tipos de contrato de leasing que no tienen como finalidad primordial la obtención de financiación para la adquisición del bien, sino simplemente la utilización del bien durante un período de tiempo determinado. Es el llamado leasing operativo que ha derivado en el que hoy en día se conoce como renting.

Dadas las características fiscales de este tipo de contrato, el leasing es un instrumento interesante para aquellos casos en que la empresa desea ejercitar la opción de compra. Se trata pues, de un instrumento adecuado para financiar a medio y largo plazo la adquisición de bienes materiales por parte de la empresa. Se ha de destacar que las ventajas fiscales que rigen un contrato de leasing, sólo son aplicables cuando el bien objeto del contrato se destina al desarrollo de una actividad empresarial o profesional, siendo éste el objeto de adquisición del bien.

Ventajas

- El leasing es un instrumento eficaz y flexible para la obtención de financiación destinada a la adquisición de bienes para el desarrollo de una actividad económica, ya que permite financiar hasta el 100% de las inversiones realizadas.
- Permite beneficiarse de una mayor liquidez que la que obtendríamos si se comprara el bien utilizando recursos propios.
- El régimen fiscal especial que tiene, permite deducir prácticamente la totalidad de las cuotas de arrendamiento financiero devengadas, con ciertos



límites establecidos en función de los coeficientes de amortización, siempre que se ejercite la opción de compra.

- Permite periodificar el IVA durante el período de la operación.

Inconvenientes

- Se ha de soportar la carga financiera que no se daría en caso de comprar el bien al contado. El tipo de interés acostumbra a estar por encima del que se aplica a los préstamos hipotecarios.
- La vigencia del contrato de arrendamiento financiero es irrevocable y la resolución del contrato por causas imputables a nuestra empresa nos puede comportar graves consecuencias (comisiones de cancelación, pérdidas de deducciones fiscales, etc.).

Tipos de leasing

- Leasing financiero: Contrato por el cual el arrendador se obliga a ceder el uso de un bien de su propiedad al arrendatario a cambio de una renta periódica, incorporando una opción de compra que el arrendatario ejercerá al final del período de vigencia del contrato.
- Leasing industrial o de proyectos: Consiste en el arrendamiento de instalaciones industriales, completamente equipadas, que comprende tanto bienes muebles como inmuebles. Especialmente destinado al sector energético, plantas de co-generación, minicentrales hidráulicas y parques eólicos.
- Leasing-back: Se trata de una modalidad de leasing que consiste en el hecho de que la empresa misma vende a la entidad financiera un activo patrimonial



y seguidamente se la alquila mediante un contrato de leasing, incorporando una opción de compra. Por tanto, el leasing-back consiste en dos operaciones; la venta del activo y el alquiler.

Renting

Se trata de una operación por la cual la empresa alquila a una entidad de renting un determinado bien durante un período de tiempo prefijado, con la particularidad que en el propio alquiler (cuota de renting) está incluido el mantenimiento y las reparaciones del bien durante el plazo de la operación, así como de otros gastos relacionados con su utilización, como seguros o impuestos.

No se trata pues, de una operación con la finalidad que al vencer el alquiler, el bien pase a ser propiedad de la empresa, ya que al finalizar el contrato de renting, la empresa deberá retornar el bien aunque el contrato podrá prorrogarse.

El renting se utiliza principalmente para alquilar vehículos, aunque también se puede utilizar para alquilar todo tipo de maquinaria (industrial, agrícola, de transporte, de obras públicas, etc.), equipos informáticos, equipamiento de oficina (telefonía, copiadoras, telefax, etc.).

También pueden ser objeto de renting bienes inmateriales, entre otros, programas informáticos, patentes o licencias.

Además de considerar las ventajas que puede proporcionar el renting sobre otras alternativas, para la empresa puede resultar interesante optar por el renting siempre que la utilización del bien proporcione un rendimiento superior al coste de las cuotas periódicas de renting.



Ventajas

- La empresa puede disponer del bien sin utilizar fondos propios o financiación ajena para su adquisición. Además, no afecta a la estructura financiera de la empresa, ya que no se reconoce la deuda en el pasivo del balance.
- La uniformidad de los pagos en el tiempo. La utilización del renting permite convertir un coste variable e incierto (averías, mantenimiento, aumento de las tarifas de seguros, impuestos, etc.) en un coste fijo y constante incluido en la cuota mensual de renting.
- Puede incorporar, sujeto a las especificaciones contractuales, la obligación por parte de la entidad de renting de facilitar a la empresa un bien sustitutivo durante el tiempo que duren las reparaciones del bien objeto del contrato.
- La utilización del renting, comparada con la adquisición, permite un mayor ritmo de renovación de los bienes que se arrendan. Al finalizar el contrato original, la empresa puede contratar otro renting con los modelos y tecnologías más actuales, sin el problema que presenta la reventa de bienes obsoletos.
- Desde un punto de vista financiero, el renting puede llegar a resultar una alternativa muy competitiva, ya que las empresas de renting, al trabajar con grandes volúmenes, pueden conseguir mejores precios, y repercutir en los descuentos que obtienen de los fabricantes, aseguradores y empresas de mantenimiento en un coste más asequible para sus clientes.
- El renting incorpora una importante ventaja fiscal, ya que el importe de las cuotas son íntegramente deducibles a efectos al impuesto de sociedad.



Inconvenientes

- Como inconveniente hay que destacar que un contrato de renting no consiste en una compra, la empresa no adquiere la propiedad del bien.
- Al inicio del contrato de renting, la empresa ha de satisfacer una fianza en garantía de los posibles daños que pueda sufrir el bien.
- Se establecen unos determinados límites de utilización del bien y en caso de que la empresa los supere puede representar un coste adicional. Por ejemplo, en el caso de vehículos, generalmente se fija un límite de kilómetros por año.
- A pesar de las ventajas, considerando que el mantenimiento, reparación y conservación van exclusivamente a cargo de la entidad de renting, por el contrario, tiene como inconveniente derivado de este hecho, la obligatoriedad de hacer estas actividades a través de las empresas (talleres oficiales, concesionarios, etc.) designadas por la entidad de renting.

El principal riesgo del contrato de renting es el de perder el derecho a utilizar el bien. En caso de que la empresa no pague alguna de las cuotas, la sociedad de renting puede exigir la resolución del contrato, con la correspondiente devolución del bien.

Otro riesgo es el que se deriva de la posibilidad por parte de la empresa del renting de incorporar una cláusula que establezca una penalización en el caso de que la empresa cancele anticipadamente el contrato. Esta penalización puede llegar a ser de hasta el 50% de las cuotas pendientes de liquidar.



Financiación de activo circulante

Cuentas de crédito

El crédito es una operación financiera que consiste en el hecho de que una entidad financiera otorga a la empresa el derecho a endeudarse hasta una determinada cantidad, durante un período de tiempo establecido. De esta forma, la entidad pone a disposición de la empresa cierta cantidad de dinero, de la cual podrá disponer hasta un cierto límite, de forma de que tan sólo se pagarán los intereses por las cantidades efectivamente dispuestas y no por la totalidad del crédito concedido.

Los créditos son un instrumento financiero adecuado para cubrir las necesidades de fondos a corto plazo (el vencimiento del crédito acostumbra a ser entre 6 meses y 2 años). Dadas las características de los créditos, sus principales utilidades son: la financiación del ciclo de explotación; hacer frente, de una parte, a la irregularidad en los cobros a causa de una estacionalidad irregular en la facturación y, de otra parte, de las situaciones de desequilibrio de tesorería a corto plazo.

Ventajas

- La principal ventaja del crédito es su flexibilidad, ya que se adecua perfectamente a las necesidades de fondos de la empresa. A diferencia de los préstamos, la empresa sólo ha de pagar los intereses de la cuantía utilizada en cada momento.



- Llegado el vencimiento de la póliza, existe la posibilidad de efectuar una renovación o renegociación.
- Los créditos en cuenta corriente se benefician de ventajas especiales: los saldos creditores minoran los saldos deudores, disminuyendo así la carga de intereses que la empresa ha de soportar, y minorizando la posibilidad de que se produzcan descubiertos en cuentas. En caso de generarse sólo saldos creditores en la cuenta, la entidad financiera remuneraría estos saldos mediante la aplicación de un interés a favor de la empresa.

Inconvenientes

- El pago de las comisiones de disponibilidad, que representa un gasto importante en momentos de baja utilización del crédito. Además es necesario controlar la disposición del crédito con el fin de evitar que la empresa se exceda del total disponible.
- La disposición de un crédito, debilita la posición financiera de la empresa, ya que al incrementarse la deuda se reduce su solvencia.

Los riesgos más importantes son los de no poder rembolsar la parte dispuesta del crédito más los gastos generados. En el caso de créditos con garantías de prenda o hipotecarios, la empresa puede tomar los bienes dejados en garantía más los gastos de reclamación que habría que pagar.

Modalidades de créditos



Créditos en pólizas

Se llaman así porque el crédito se basa en un contrato llamado póliza, firmado entre el prestador y el prestatario con la intervención de un fedatario público.

La instrumentación de un crédito de póliza se realiza mediante una cuenta abierta con la entidad financiera, en que se recogerán tanto las disposiciones como las entregas de efectivo que realice la empresa. Esta modalidad no puede tener saldos creditores.

Créditos de cuenta corriente

El objetivo principal de la cuenta de crédito es que se flexibiliza al máximo la operativa financiera de la empresa, de manera que los saldos creditores sean optimizados y los deudores minimizados. De esta manera la empresa puede disponer de su cuenta de crédito hasta el importe máximo concedido y, a medida que se producen abonos, estos abonos minorarán el saldo dispuesto, y consecuentemente, la carga de intereses.

Además, estos créditos vinculan la póliza de crédito a la cuenta corriente de forma que si el saldo de la cuenta corriente es negativo, se pagarán los intereses de la póliza y, si son positivos, generará unos intereses a favor de la empresa. En cualquier caso, este instrumento permite aminorar los llamados descubiertos en cuenta corriente, que se dan cuando hay saldos negativos de la cuenta que generan unos intereses, en cualquier caso, más altos que la propia póliza.

Descuento comercial

El descuento comercial es la modalidad de financiación de circulante, tradicionalmente utilizada por las empresas para anticipar el cobro de sus ventas a



crédito (ventas con cobro aplazado). Una venta a crédito incorpora para el vendedor un derecho a cobro de un importe determinado en el futuro, representado por un documento o efecto de comercio.

La figura del descuento consiste en el hecho que en una fecha previa al vencimiento del crédito, la empresa cede a una entidad financiera su derecho de cobro, obteniendo de la entidad el importe del crédito minorado por los intereses correspondientes al plazo de financiación y las comisiones y gastos aplicables.

La letra de cambio es el documento más utilizado en el descuento bancario, aunque también se utilizan varios elementos, tanto cambiarios (letra de cambio y pagaré, la entrega de los cuales a la entidad financiera implica automáticamente la cesión del crédito), como no cambiarios (recibos normalizados, certificaciones de obras o suministros públicos, facturas y cualquier otro documento que acredite derecho de cobro).

La entrega a la entidad financiera del documento no cambiario no implica por sí mismo la cesión del crédito.

Por tanto, tiene que haber un trámite adicional de cesión que se hace en el propio documento de presentación de la remesa a la entidad.

Ventajas

- La principal ventaja del descuento bancario es su extrema facilidad de uso. Una vez formalizado mediante una póliza de descuento, sólo es preciso presentar a la entidad financiera una relación (remesa normalmente hecha en impresos facilitados por el banco o en soporte electrónico) para de que forma prácticamente inmediata el banco abone a la empresa el importe nominal de los efectos descontados menos los intereses y los gastos.



- La entidad financiera se encargará de la gestión de cobro de cada efecto, de forma que elimina la carga administrativa de reclamar el cobro en su vencimiento.
- Los tipos de interés suelen ser más bajos que en otros instrumentos similares, si se descuentan letras de cambio y pagarés.

Inconvenientes

- Los intereses son pre pagado, es decir, se deducen del importe nominal que la empresa lleva a descontar.
- El hecho de instrumentar el crédito en letras de cambio o pagarés origina la obligación de pagar el impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados.

Confirmación

Se ha de tener presente que la confirmación o confirming no es realmente un instrumento de financiación por él mismo. Se trata de un servicio financiero que ofrece una entidad financiera con el fin de facilitar a sus clientes la gestión de los pagos de sus compras, a la vez que ofrece un compromiso de pago a los proveedores de los propios clientes.

La entidad de confirmación aprovecha esta función de gestión para ofrecer financiación, tanto a sus clientes (la empresa compradora) como a los proveedores (empresas vendedoras). A los compradores les ofrece la posibilidad de aplazar el pago de sus compras, mientras que a los proveedores les ofrece la posibilidad de



anticipar los cobros. Por tanto, el comprador está obligado a realizar una serie de operaciones administrativas con el fin de asegurar que en la fecha pactada hará frente a sus responsabilidades y pagará la deuda.

Con el fin de eliminar la incerteza del vendedor y facilitar el trabajo del comprador, se creó el instrumento de confirmación, que es un acuerdo entre una empresa (el comprador) y una entidad especializada, que se encargará de gestionar y garantizar, en su caso, el pago a los proveedores.

Una vez se ha establecido el acuerdo, la empresa contratante transmite periódicamente una redacción de las facturas recibidas de sus proveedores con indicación del importe y vencimiento a la entidad de confirmación. Esta entidad, una vez recibida la relación, notifica a los proveedores que han recibido la orden irrevocable de pagarle las facturas al vencimiento, y cuando éste cumple, le transferirá el importe ya sea por transferencia o por cheque, y procede a cargar el importe en la cuenta de su cliente.

En el caso de la financiación a través de la confirmación una vez vencido el plazo, habrá de pagar a la entidad las facturas. No obstante, puede optar por dos opciones en función de sus necesidades: pagar al contado o bien, si necesita financiación, puede aplazar todo o parte del importe que ha de pagar durante el período y hasta el límite establecido en el contrato de confirmación, con el coste de intereses previamente pactados.

Cuando la compañía de confirmación reciba las facturas debidamente conformadas de sus clientes, procede a ponerse en contacto con los credores para notificarles que ha aceptado la gestión de pago que en principio hará efectivo en su vencimiento.



Al mismo tiempo, les ofrecerá la posibilidad de avanzarles el pago con el descuento correspondiente.

Para los deudores, esta posibilidad tiene la ventaja que se les ofrece financiación al margen de su solvencia, ya que se basa en la del comprador.

Ventajas para el cliente (comprador)

- Se ahorra las tareas administrativas de gestionar los pagos a los proveedores, concentrando todos los pagos en unas pocas transacciones al año.
- Le permite negociar con sus proveedores con ventaja, ya que les asegura el cobro y les facilita la financiación. Esto debería permitirle obtener contrapartidas en precios, descuentos, plazos de pago, etc.
- No hay cláusulas de exclusividad, aspecto que mejora la posición negociadora del cliente ante las entidades financieras.

Ventajas para el proveedor (vendedor)

- El proveedor ve simplificada la gestión de cobro de sus clientes, ya que no se ha de preocupar de los trámites, elimina el riesgo de insolvencia en caso de que la confirmación sea sin recurso. Elimina los costes de cobro y se le abre la posibilidad de una financiación al margen de su capacidad real de endeudamiento.
- Le permite financiar hasta el 100% de la deuda sin afectar la posición crediticia global de la compañía. Aumenta la liquidez de la empresa, ya que



transforma deudas en dinero, y le permite conceder a sus clientes unas mejores condiciones de venta.

Ventajas para la entidad financiera

- A la entidad financiera, además del rendimiento de la operación, la confirmación le permite ponerse en contacto con otras empresas que, normalmente, no son clientes suyos, y ofrecer unas operaciones que en otras circunstancias no habrían tenido oportunidad de ofrecer.

Inconvenientes para el comprador (cliente)

- El comprador/cliente tiene la necesidad de disponer de un volumen de compras considerable, distribuidas regularmente en el tiempo, y notablemente diversificadas en cuanto a los proveedores.
- El coste resulta relativamente elevado, a pesar de no serlo tanto, si tenemos en cuenta el ahorro en costes de administración que supone.
- Obliga a centralizar mucho negocio en una sola entidad, que a pesar de tener contrapartidas ventajosas, limita las posibilidades de negociación con otras entidades financieras.
- Significa asumir todos los compromisos derivados de las compras una vez se ha dado la orden de pago.

Inconvenientes para el proveedor (vendedor)



- La financiación mediante esta operación de confirmación puede resultar cara en comparación con otras formas de financiación, sobretodo cuando el riesgo de insolvencia del cliente es bajo. La utilización de este instrumento no depende de él, sino de su cliente.
- El anticipo no está disponible hasta que el cliente ha dado su conformidad a la entidad de confirmación (en oposición al facturaje, que está disponible desde el momento de emitir la factura).

El factoring

El facturaje o factoring es un contrato por el cual una empresa cede las facturas que tiene pendientes de cobrar de sus clientes a una entidad financiera, a su vencimiento, haga la gestión de cobro, pagando por esta gestión, una comisión.

A partir de aquí, la empresa cedente podrá recibir anticipos del importe de los recibos cedidos, de acuerdo con las dos modalidades de facturaje:

- Facturaje con recursos: la cesión lleva implícita una venta del crédito condicionada al buen fin de la operación. Si al vencimiento el deudor no paga, la entidad de facturaje devolverá el recibo a la empresa y le cobrará el nominal. La mecánica es similar a la del descuento bancario.
- Facturaje sin recursos: se trata de una venta pura y simple del crédito, en la cual la entidad de facturaje asume todo el riesgo de la insolvencia del deudor, contra quien habrá de actuar judicialmente si éste no paga en su vencimiento, sin ninguna responsabilidad respecto a la empresa.



Dadas las características del facturaje y las ventajas que aporta este instrumento, es especialmente recomendable para las empresas que:

- Tengan una estructura muy reducida que no les permita de realizar la gestión del cobro de una manera efectiva.
- Pertenezcan a sectores en que la condiciones de pago (días de vencimiento) tengan un papel decisivo en la acción comercial.
- En su cartera de clientes tengan un peso decisivo las entidades que dependan de la Administración Pública o empresas de reconocido prestigio.
- En el caso que las ventas a sus clientes tengan un carácter repetitivo.
- En el caso que hayan agotado líneas crediticias por parte del sector financiero, habiendo llegado al límite del riesgo determinado por el banco.
- Se inicien en el comercio internacional y aún no dominen los medios de cobro internacionales, sus requerimientos y procesos.

Ventajas

Beneficios administrativos:

- Reducción de los costes de gestión y control de los clientes.
- Desplazamiento de un centro de costes (Administración) a un tercero, permite simplificar la estructura de la empresa.
- Compensa o reduce sustancialmente el coste derivado de la solicitud de informes comerciales.

Beneficios financieros:

- Permite obtener financiación de los créditos cedidos, mejorando la liquidez de la empresa.



- Mejora el flujo de caja, ya que permite pasar cuenta de realizable a disponible.
- Aumenta la posibilidad de financiación o inversión, ya que las líneas de crédito de facturaje se basan en las garantías del deudor (el cliente). De manera que la empresa no consume líneas de crédito.
- En caso de facturaje sin recurso, el cliente tiene la cobertura del riesgo de insolvencia del deudor.
- Elaborar presupuestos de tesorería más ajustados, de manera que se pueda planificar mejor la asignación de recursos en el periodo.

Inconvenientes

- El coste es inicialmente elevado, en comparación con otros instrumentos financieros o de gestión de cobros. Al margen de las comisiones que se cobran por el servicio de facturaje, el tipo de interés aplicado es habitualmente mayor que el del descuento comercial.
- La entidad de facturaje sólo ofrece financiación respecto a aquellos deudores seleccionados que ofrezcan suficientes garantías de cobro. El factor puede no aceptar algunos de los créditos cedidos o exigir que el facturaje sea con recurso.
- La entidad de facturaje puede impugnar la cobertura de riesgo en caso que existan reclamaciones de tipo comercial.
- Generalmente se excluyen los créditos a medio y largo plazo (más de 180 días), así como los derivados de la venta de productos peribles.
- Falta de confidencialidad de los clientes de una empresa, ya que la empresa ha de librar la lista de clientes al factor.

En el facturaje sin recurso, la empresa cedente de los créditos no corre ningún riesgo, excepto el derivado de posibles incumplimientos por parte suya que sean reclamables vía judicial por su deudor.



En cambio en el facturaje con recurso, la empresa cedente asume todo el riesgo de insolvencia o mora de su deudor, ya que si no paga al vencimiento la entidad de facturaje le devolverá el recibo y le reclamará las cantidades anticipadas.

Forfaiting

El Forfaiting es la venta sin recurso a una entidad financiera, por parte de una empresa exportadora, de un efecto financiero (letra de cambio, pagaré garantizado por otra entidad).

De esta forma, la empresa cobra un importe inferior al nominal del efecto y se libera del riesgo de impago, ya que se trata de una venta sin recurso.

Es decir, la entidad financiera que compra el crédito renuncia de forma explícita a reclamar nada a la empresa exportadora en caso de que, por cualquier motivo, no se pueda hacer efectiva la deuda del creditor.

Por esta razón, el forfaiting es especialmente útil en operaciones de comercio internacional, para cubrir el riesgo político que pueda existir, especialmente en países inestables, así como los riesgos de tipos de cambio de interés.

Generalmente se utiliza en exportaciones de bienes de equipo, aunque se puede aplicar a algún otro tipo de exportación. Hay que tener en cuenta que la predisposición por aceptar un forfaiting por parte del banco no será la misma en el caso de una mercadería pereable que en el de un bien de equipo, ya que el banco también acepta el riesgo comercial de la operación.

Ventajas:



Transmiten a la entidad financiera el riesgo de impago incluyendo el riesgo comercial y político.

Permite eludir el riesgo de inestabilidad política del país deudor y evita los costes que representa contratar seguros o similares.

Transmite a la entidad financiera el riesgo de variación del tipo de cambio, en caso de operaciones que estén denominadas en una divisa diferente al euro.

Supresión del riesgo de tipo de interés para la empresa desde que se vende el efecto, cuando es asumido por la entidad financiera.

Proporciona liquidez a la empresa, ya que en el momento que cede el crédito obtiene el importe del efecto descontado al contado.

Mejora la posición financiera de la empresa, porque permite transformar el exigible en disponible sin afectar al pasivo.

El forfaiting se puede realizar en cualquier momento durante el período de vencimiento.

Eliminación de los gastos administrativos y de los problemas de la gestión del cobro.

No compromete la totalidad de los efectos, presentes y futuros, como sucede en el factoring, si no que se trata de efectos individualizados.

Además de letras de cambio o pagarés, también en ocasiones se admite otros documentos (cartas de crédito, facturas, avales, etc.).



Puede ser una alternativa a los efectos, que por algún motivo, no hayan sido admitidos por un factoring.

Inconvenientes:

Como inconveniente hay que destacar la necesidad de que el efecto ha de estar avalado, lo cual dependerá de la calidad del riesgo del importador.

El coste del forfaiting es superior en términos comparativos al del factoring o al del financiamiento de exportaciones a riesgos:

La empresa exportadora elimina todos los riesgos de cobro, tanto comerciales, como políticos, como riesgos de cambio e interés. Los traspassa a la entidad de crédito.

Financiación a través de una entidad financiera

El nivel de riesgos es determinado por la entidad financiera, sobre todo, de la evolución histórica de la empresa y de la gestión o prestigio de sus cargos directivos, así como de los propietarios; esto último actualmente ha ganado mayor relevancia.

Por tanto, la entidad financiera valorará la futura viabilidad del proyecto que va a financiar y a la empresa misma, midiendo la capacidad de ésta última de generar los flujos de fuentes suficientes para devolver la deuda contraída (que los cobros menos los pagos de la actividad empresarial sean positivos).

Por este motivo, el estudio lo realizará desde dos puntos de vista generales:



- 1) Análisis cuantitativo. Se estudia toda la documentación e información económico-financiera de la empresa, como pueden ser las cuentas anuales, el patrimonio de la empresa y la de sus propietarios, así como la información sectorial y comercial.
- 2) Análisis cualitativo. Se estudian aspectos como quién gestiona la empresa, cuál es la experiencia y formación previa, en qué consiste el proyecto que hay que financiar, cuál es la posición competitiva de la empresa respecto al sector, cuál es la proyección de crecimiento que tiene el mercado en que se ubica y desarrolla la empresa en estudio, etc.

Es importante tener en cuenta que la entidad financiera asume el riesgo durante toda la vida de la operación. Por tanto, es lógico que ésta solicite toda la información posible sobre un cliente antes de aprobar o rechazar una financiación.

El informe comercial que requerirá la entidad financiera para la aprobación o rechazo del proyecto de financiación es resultado de la recopilación de los siguientes datos:

- Datos de constitución de la sociedad.
- Historial de los componentes de la sociedad (propietarios o accionistas).
- Tipología de los clientes a quienes la sociedad vende o venderá sus productos o servicios.
- Tipología del proveedor a quien compra o comprará la sociedad.
- Bancos con los cuales opera habitualmente y períodos durante el cual se ha mantenido dicha relación comercial.

Con toda esta información, se pretende conocer, en la medida que sea posible, el entramado que conforma la empresa y las características del sector, con el fin de determinar:



- Si la empresa está constituida y registrada correctamente.
- Si los propietarios o accionistas de la sociedad tienen o no experiencia en el sector en que desarrollan sus actividades o si están avalando con su patrimonio personal garantías bancarias por importes elevados.
- Si es una empresa que vende a grandes, medianos o pequeños clientes.
- Si sus proveedores tienen o no un elevado poder de negociación.
- Cuál es el resultado de las relaciones de la empresa-cliente con otras entidades financieras.

Todo esto, permitirá a la entidad financiera a la cual se le solicita la financiación, detectar a grandes rasgos cuáles podrían ser las posibles amenazas de la empresa y si el sector en el que se mueve prevé un crecimiento alto, medio o por el contrario, negativo.

Verificación y análisis de los datos de la empresa

Cuando una empresa piensa solicitar una financiación a una entidad financiera y sabe que habrá de aportar la correspondiente documentación económica-financiera, siempre tiende a optimizarla con el fin de asegurar al máximo la obtención de la financiación.

La entidad financiera, consciente de esto, estudiará la información y la contrastará con el objetivo de intentar hacer una lectura entre líneas que le permita establecer con mayor claridad, el nivel de riesgos que puede representar la aprobación de una determinada operación de financiación.

Asimismo, comprobará que todos los datos aportados son correctos, y que la empresa no tiene o no ha tenido en el pasado incidencias con otras entidades



financieras, por no cumplir sus compromisos contraídos (consulta a la ASNEF) o bien por no cumplir con el pago de efectos aceptados (consulta a la RAI).

Proyección futura de la empresa

En este sentido, la entidad financiera realizará un análisis de la empresa con el fin de determinar cuales son sus probabilidades de éxito, por lo que tendrá en cuenta entre otros, los siguientes aspectos:

- Cuál es la composición accionarial o de participaciones de la empresa.
- Cuántos años de vida tiene la empresa.
- Es un negocio nuevo o la continuación de uno anterior.
- Cuál es el grado de profesionalización del consejo de administración, o bien de la dirección general.
- Qué tipo de experiencia tiene la empresa en el sector y, en especial, la dirección general.
- Si los accionistas tienen o han tenido incidencias mercantiles en el pasado.
- Si la empresa es familiar, y a qué generación pertenece.
- Si la empresa es la única fuente de ingresos de los accionistas.
- Si existe patrimonio personal para garantizar las deudas de la empresa.
- Si pertenece a un grupo económico, sea de derecho o de hecho.
- A qué sector y segmento se dirige.
- Cuál es la posición competitiva de la empresa en el sector.
- Cuáles son las previsiones de crecimiento del sector.
- Si la empresa tiene una cartera de unidades de negocio equilibrada que asegure su proyección en el tiempo.
- Qué poder de negociación tiene la empresa con sus clientes y con sus proveedores.



- Qué tipo de estrategia comparativa, funcional y operativa aplica la empresa como herramienta para la consecución de sus objetivos.
- Cuáles son sus puntos fuertes y débiles.
- Qué tipo de organización y de plantilla dispone.

Todos estos puntos se deben analizar de una forma holística, puesto que cada una de ellas por separado no determinan el éxito o fracaso por sí misma, pero del análisis conjunto de ellas sí que se puede desprender su viabilidad futura.

Diagnóstico de la empresa

Este es un instrumento imprescindible para la entidad financiera, con el fin de evaluar el riesgo que puede representar la aprobación de una operación de financiación.

El diagnóstico, consiste en determinar la situación de una empresa en un momento específico, teniendo en cuenta su trayectoria y los factores que pueden influir positivamente o negativamente en su desarrollo futuro.

El diagnóstico solamente puede ser válido si la entidad financiera puede ir más allá de la simple observación, y detectar cuales son los aspectos esenciales a partir de las causas objetivas que los generan.

No obstante, cuando una entidad financiera estudia una operación de riesgo, existen una serie de condicionantes que limitan el alcance de éste, como es el hecho de que difícilmente se obtendrá una visión detallada de la empresa o del tiempo que se puede dedicar al estudio de cada operación de riesgo. Por este motivo, generalmente se establecen los criterios básicos de análisis con la finalidad



de poder centrarse en aquellos que realmente son relevantes con el tipo de financiación que la empresa está solicitando y la finalidad prevista por éste.

Valoración del riesgo por parte de la entidad financiera

La entidad financiera valora el riesgo de una operación de financiación desde tres puntos de vista:

- 1) Nivel de riesgo: Se entiende como la probabilidad de que la operación no se amortice regularmente por parte de la empresa y se determina por la calidad de la empresa, el tipo de operación solicitada y la información obtenida.
- 2) Potencial de absorción de riesgo: Es la capacidad de la empresa de reducir el impacto del nivel de riesgo. Este potencial viene determinado por las garantías complementarias que pueden ser aportadas por los socios o por las ampliaciones de capital para reducir el nivel de endeudamiento. En términos generales, si el nivel de riesgo es controlable, el potencial de absorción es mucho más flexible, excepto en los casos de grandes inversiones.
- 3) Compensaciones para la entidad financiera: Son las fuentes de negocio adicionales generadas por la aprobación de la operación de financiación inicial. De todos modos, la importancia de este punto comparado con el peso específico del nivel de riesgo y del potencial de absorción de riesgo es pequeño.

Seguimiento del riesgo por la entidad financiera

La entidad financiera asume el riesgo durante toda la vigencia de la operación de financiación. Por tanto, ya que la situación de la empresa es cambiante y que en su momento se analizó y valoró como positiva por coyunturas especiales puede, en un



futuro, volverse negativa. Por esta razón, las entidades financieras han de realizar un seguimiento de todas las operaciones de forma continua en el tiempo, mientras éstas estén vigentes.

Con esta actitud proactiva, la entidad financiera no solamente puede prevenir situaciones de morosidad, sino, además, puede detectar nuevas oportunidades de negocio con la empresa, lo cual aumentaría su rentabilidad por el cliente.

La forma mediante la cual la entidad realiza el seguimiento de las operaciones de riesgo, depende de la política de cada entidad y de la magnitud del importe de cada operación.

Subvenciones y deducciones fiscales.

Ayudas para la solicitud de acuerdos previos de valoración o de informes motivados en relación a la deducción fiscal de proyectos de R+D+IT

Beneficiarios:

Empresas con establecimiento operativo en Cataluña que quieran solicitar acuerdos previos de valoración o informes motivados en relación a la deducción fiscal de proyectos de R+D+IT.

No se consideran beneficiarias de estas ayudas las empresas de dimensión grande del sector del transporte ni las empresas de dimensión grande relacionadas con la producción, transformación o comercialización de los productos que figuran en el anexo 1 del Tratado, referido básicamente a productos alimenticios.



Criterios de valoración:

- A) Coherencia del proyecto con la estrategia de la empresa y especialmente, que ésta tenga un sistema procedimentado de gestión de la innovación.
- B) Carácter de pequeña o mediana empresa del solicitante, priorizando en primer lugar las pequeñas empresas y en segundo lugar las empresas medianas.
- C) Resonancia sectorial.
- D) Fomento del reequilibrio territorial.

Tipo de ayudas:

Para empresas pequeñas y medianas, la ayuda será de hasta el 50% del coste subvencionable del proyecto con un límite máximo de 3.000 € en el caso de los informes motivados y de 1.500 € en el caso de los acuerdos previos de valoración.

Para empresas grandes, la ayuda será de hasta el 40% del coste subvencionable del proyecto con un límite máximo de 3.000 € en el caso de los informes motivados y de 1.500 € en el caso de los acuerdos previos de valoración.

Se considerará pequeña y mediana empresa (pyme) la que se ajuste a la definición que de ésta determine la Unión Europea, cuyos parámetros principales son:

- Tener una plantilla inferior a 250 trabajadores.
- Tener un volumen de negocio anual que no supere los 40 millones de euros o bien disponer de un balance general no superior a 27 millones de euros.
- Que el 25% o más de su capital o de sus derechos de voto no pertenezca a otra empresa, o conjuntamente a diversas empresas que no cumplan los requisitos anteriores, excepto que sean sociedades públicas de participación, sociedades de capital riesgo o inversores institucionales,



siempre que éstos no ejerzan individual o conjuntamente, ningún control sobre la empresa.

Un mismo proyecto no podrá recibir ayudas concurrentes de diferentes fondos estructurales de la Unión Europea. En el caso que exista concurrencia con subvenciones de otras entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, el importe total de las subvenciones concedidas en ningún caso puede superar la intensidad máxima prevista en esta línea de ayudas.

Gastos subvencionables:

Se consideran subvencionables los gastos externos de consultoría necesarios para la preparación de la solicitud del acuerdo previo de valoración o del informe motivado con el objetivo de aplicar las deducciones fiscales del Impuesto de Sociedades por actividades de búsqueda, desarrollo e innovación tecnológica, así como los gastos de subcontratación del certificado de actividad de R+D+IT que ha de acompañar las solicitudes del informe motivado, emitido por una entidad acreditada por la Entidad nacional de acreditación (ENAC) para la emisión de estos certificados.

La acción subvencionada podrá haberse iniciado a partir del 1 de enero de 2004.

Incentivos fiscales para las empresas de reducida dimensión

Beneficiarios:

Sociedades sujetas al Impuesto de Sociedades que hayan tenido una cifra de negocios neta inferior a 6 millones de euros en el período impositivo inmediatamente anterior.



Si la entidad es de nueva creación, el importe de la cifra de negocios se referirá al primer período impositivo en que se desarrolle efectivamente la actividad. Si este tiene una duración inferior al año, el importe neto de la cifra de negocios se elevará al año.

Si la entidad forma parte de un grupo de sociedades, el importe neto de la cifra de negocios se referirá al conjunto de entidades pertenecientes a este grupo.

Tipo de ayudas:

1. Libertad de amortización en los elementos de inmovilizado material nuevo, siempre que la plantilla mediana total de la empresa experimente un crecimiento respecto a los 12 meses anteriores y el incremento se mantenga durante un período adicional de 24 meses más.

La cuantía de la inversión que podrá beneficiarse del régimen de libertad de amortización será la que resulte de multiplicar la cifra de 90.151,82 € por el incremento calculado con dos decimales.

2. Libertad de amortización para los elementos de inmovilizado material nuevo con valor unitario inferior a 601,01 € hasta un límite de 12.020,24 € por ejercicio.
3. Amortización acelerada del inmovilizado material nuevo en función del coeficiente que resulte de multiplicar por 1,5 el coeficiente de amortización lineal máximo previsto en las tablas de amortización oficial.
4. Dedución de la dotación para posibles insolvencias de deudores hasta un límite del 1% sobre los deudores existentes al final del período impositivo.



5. Amortización acelerada de los elementos del inmovilizado material sujetos a transmisión onerosa siempre que se reinvierta el importe total de la transmisión: aplicación del coeficiente que resulte de multiplicar por 3 el coeficiente lineal máximo previsto en las tablas de amortización oficiales.
6. Tipo de gravamen aplicable a estas entidades:
 - 30% por la parte de base imponible comprendida entre 0 y 90.151,81 €
 - 35% por la base imponible restante
7. Contratos de arrendamiento financiera (leasing): son deducibles los gastos financieros satisfechos a la entidad arrendataria en su totalidad y las cuotas de arrendamiento financiero con un límite máximo del resultado de aplicar al coste del elemento el triple del coeficiente de amortización lineal según las tablas de amortización oficial. Los excesos serán deducibles en períodos impositivos sucesivos, siempre que se respete el mismo límite.
8. Deducción a la cuota íntegra del 10% por uso de nuevas tecnologías: acceso a Internet, comercio electrónico, adquisición de equipos, etc.

4.3. Incentivos para proyectos conjuntos de investigación y desarrollo tecnológico (R+D)

Beneficiarios:

Podrán ser beneficiarios de estas ayudas las agrupaciones, con personalidad jurídica propia, formadas por empresas con establecimiento productivo en Cataluña. Podrán formar parte también de estas agrupaciones los organismos públicos de investigación, centros privados de investigación sin ánimo de lucro y los



centros tecnológicos. La agrupación podrá formalizarse creando nuevas empresas conjuntas, agrupaciones de interés económico, asociaciones, consorcios, unión temporal de empresas o a través de cualquier otra forma jurídica que acredite suficientemente la entidad jurídica de la agrupación. Las personas jurídicas o entidades en proceso de constitución también podrán ser beneficiarias de las ayudas regulares en esta convocatoria, siempre que acrediten su constitución formal en el plazo que se determine en la resolución de concesión.

El objeto de esta convocatoria es la concesión de ayudas a proyectos conjuntos de investigación y desarrollo tecnológico originados por agrupaciones de empresas en las que se podrán integrar organismos públicos de investigación, centros privados de investigación científica y desarrollo tecnológico sin ánimo de lucro y centros tecnológicos. Para que sea considerado un proyecto conjunto de investigación y desarrollo tecnológico tendrá que haber necesariamente empresas privadas. Tendrán prioridad los proyectos de investigación y desarrollo tecnológico en los que participen centros públicos de investigación.

- Se considera investigación industrial la actuación o estudio planificado con el objetivo de adquirir nuevos conocimientos que puedan resultar de utilidad para la creación de nuevos productos, procesos o servicios o contribuir a mejorar considerablemente los productos, procesos o servicios existentes.
- Se considera desarrollo tecnológico la materialización de los resultados de la investigación industrial en un plano, esquema o diseño para productos, procesos o nuevos servicios modificados o mejorados, destinados a la venta o utilización, incluida la creación de un primer prototipo no comercial. Puede incluirse también la formulación conceptual y el diseño de otros productos, procesos o servicios, así como proyectos de demostración inicial o proyectos piloto, siempre que los proyectos nombrados no se puedan convertir o utilizar en aplicaciones industriales o explotarlos comercialmente. No se



incluyen dentro de esta actividad las modificaciones habituales o periódicas realizadas en productos, líneas de producción, procesos de fabricación, servicios existentes y otras operaciones en curso, aunque las modificaciones puedan representar mejoras.

Criterios de evaluación

- a) Proyectos conjuntos de investigación y desarrollo tecnológico de empresas de sectores estratégicos de alto potencial de crecimiento. A efectos de esta orden se consideran prioritarios los proyectos de los siguientes sectores: aeroespacial, farmacia, productos alimentarios tecnológicamente avanzados y producción de maquinaria, tecnológicamente avanzada, para las energías renovables, y actividades que configuren la cadena de valor de estos sectores.
- b) Rigor, capacidad y viabilidad técnica y económica del proyecto, con variación de la metodología, plan de trabajo, y recursos humanos y materiales previstos. Nivel de contribución tecnológica y grado de mejora que representa respecto a los conocimientos tecnológicos existentes, con la valoración de su relevancia en el ámbito internacional.
- c) Capacidad tecnológica y dimensión de la agrupación. Número de empresas participantes y participación de organismos de investigación y tecnológicos. Participación de inversores y miembros de la comunidad financiera en la agrupación.
- d) Impacto socioeconómico y contribución al fortalecimiento de la capacidad tecnológica y a la internacionalización de la industria catalana. Incidencia previsible de los resultados del proyecto en los sectores industriales correspondientes, y capacidad para difundir el conocimiento tecnológico a otras empresas y sectores.
- e) Participación en proyectos de los Programas Marc de Investigación de la Unión Europea y en proyectos del Plan Nacional de I+D+I'.



Importe de las ayudas

En el marco de los límites establecidos por el encuadramiento comunitario sobre ayudas de Estado a proyectos de R+D, la intensidad bruta de las subvenciones será de hasta el 50% del gasto subvencionable para proyectos de investigación industrial i de hasta el 25% del gasto subvencionable para proyectos de desarrollo tecnológico.

Un mismo proyecto no puede recibir ayudas concurrentes de diferentes fuentes estructurales. Sin perjuicio de esto, si un mismo proyecto recibe ayudas concurrentes, la suma de las diversas ayudas recibidas no podrá superar el límite máximo más elevado previsto en los diferentes regímenes involucrados.

Gastos subvencionables:

- a) Gastos de personal propio y contratado asociado directa y exclusivamente al proyecto (investigadores, técnicos y personal auxiliar).
- b) Servicios de asesoramiento utilizados exclusivamente para la actividad de investigación.
- c) Gastos de adquisición de equipamientos, instrumental y material inventariable dedicado exclusivamente y permanentemente a la actividad de investigación.
- d) Otros gastos de adquisición de material, registro de patentes, suministro y otros productos similares directamente derivados de la actividad de investigación.

Para que un proyecto de investigación y desarrollo tecnológico sea financiable por este orden tendrá que tener un presupuesto mínimo total de 500.000 euros.



Excepciones del Impuesto de Actividades Económicas

Beneficiarios:

1. Personas físicas o autónomos que realicen actividades económicas.

2. Personas jurídicas (empresas, sociedades civiles, comunidades de bienes, asociaciones, etc.) que realicen actividades económicas y cumplan los siguientes requisitos:
 - Durante los dos primeros períodos impositivos siempre que inicien su actividad en territorio español. No se entenderá que se ha iniciado una actividad cuando la misma se hubiera desarrollado antes con otra titularidad o circunstancia, por ejemplo, en los casos de fusión, escisión o aportación de ramas de actividad.
 - Posteriormente o en general, cuando tengan un importe neto de la cifra de negocios inferior a 1.000.000 €. La cifra de negocios se entiende como el importe de la facturación (ventas o prestación de servicios), IVA no incluido.

Tipo de ayudas:

Excepción o no pago del Impuesto de Actividades Económicas.

Nota: Cualquier persona que quiera iniciar una actividad se deberá dar de alta del impuesto, aunque cuando se cumplan los requisitos anteriores estén exentos de pago.



Deducción del impuesto del IRPF por cuenta de ahorro-empresa

Beneficiarios:

Personas físicas que quieran constituir una Sociedad Limitada Nueva Empresa y que abran una Cuenta Ahorro-empresa.

El destino de los fondos será para la creación de la SLNE que, en el plazo máximo de un año desde la validez de su constitución, deberá destinar los fondos aportados por los socios que se hubiesen acogido a la deducción en:

- Adquisición de inmovilizado material / inmaterial exclusivamente para la actividad.
- Gastos de constitución y de primer establecimiento.
- Gastos de personal empleado con contrato de trabajo.

Tipo de ayudas:

- Deducción del 15%, con un límite máximo de 9.000 € anuales.

Observaciones:

- La SLNE deberá de contar con un local exclusivamente destinado a llevar la gestión de su actividad y una persona empleada con contrato laboral y a jornada completa.
- La SLNE deberá de mantenerse durante al menos, los dos años siguientes al inicio de la actividad.



- Se perderá el derecho de deducción cuando después de 4 años (a partir de la fecha en la que se abrió la cuenta), la SLNE no haya estado inscrita en el Registro Mercantil.

Cada contribuyente sólo podrá mantener una cuenta ahorro-empresa y únicamente tendrá derecho a la deducción por la primera SLNE.

Deducciones del Impuesto de Sociedades para las Inversiones destinadas a la protección del medio ambiente

Beneficiarios:

Sociedades sujetas al impuesto de sociedades que hagan inversiones en:

- A) Bienes del activo material destinadas a la protección del medio ambiente, y que consistan en instalaciones con alguna de las siguientes finalidades:
 - Evitar o reducir la contaminación atmosférica procedente de las instalaciones industriales.
 - Evitar o reducir la carga contaminante que se vierte en las aguas superficiales, subterráneas y marinas.
 - Favorecer la reducción, la recuperación o el tratamiento de los residuos industriales.

La base del cálculo de la deducción será el precio de adquisición o el coste de producción.

- B) Adquisición de nuevos vehículos industriales o comerciales de transporte por carretera, sólo para aquella parte de la inversión que



reglamentariamente se determine que contribuye de manera efectiva a la reducción de la contaminación atmosférica. Si son vehículos diesel o alimentados con gas natural o gas licuado deberán cumplir los requisitos sobre emisión de gases y humos.

La base de cálculo de la deducción será el resultado de aplicar al precio de adquisición del vehículo los porcentajes siguientes:

- 45% para camiones, vehículos acondicionados y mixtos adaptables y tractocamiones.
- 40% para tractocamiones con remolque.
- 35% para autobuses y el resto de vehículos de transporte por carretera.

Estos porcentajes se incrementarán en un 45% cuando los vehículos cumplan los valores límite de emisión de la Directiva 88/77CEE, modificada por la Directiva 1999/96CE.

C) Bienes de activo material nuevos destinados al provecho de fuentes de energía renovables consistentes en instalaciones y equipos con alguna de las siguientes finalidades:

- Aprovechar la energía que proviene del sol para su transformación en calor o electricidad.
- Provecho, como combustible, de residuos sólidos urbanos o de biomasa procedentes de residuos de industrias agrícolas y forestales y de cultivos energéticos para su transformación en calor o electricidad.
- Tratamiento de residuos biodegradables procedentes de explotaciones ganaderas, de estaciones de depuradoras de aguas residuales, de afluentes industriales o de residuos sólidos urbanos para su transformación en biogás.



- Tratamiento de productos agrícolas, forestales o aceites usados para su transformación en biocarburante (bioetanol o biodiesel).

Tipo de ayudas:

Deducción de la cuota íntegra del 10% de las inversiones realizadas por estos conceptos.

La parte de la inversión financiada con subvenciones no dará derecho a deducción.

Las inversiones deberán estar incluidas en programas, convenios o acuerdos con la Administración competente en materia medioambiental, la cual expedirá la certificación de la convalidación de la inversión. La administración competente en el tema de medioambiente (aire, agua, residuos) para las inversiones realizadas en Cataluña es el Departamento de Medioambiente, el cual emitirá el certificado de convalidación ambiental en un plazo de 3 meses. Los interesados pueden encontrar el modelo de solicitud del certificado en la página web www.gencat.es/mediamb/oia/deduc.htm.

Deducciones del impuesto de sociedades para reinversión de beneficios extraordinarios

Beneficiarios:

Sociedades sujetas al Impuesto de Sociedades que reinviertan las rentas positivas obtenidas por la transmisión de elementos patrimoniales en un plazo determinado.



Elementos patrimoniales transmitidos:

- Inmovilizado material e inmaterial que se haya poseído al menos un año antes de la transmisión.
- Valores representativos de la participación en el capital o en fondos propios de toda clase de entidades que otorguen una participación no inferior al 5% y que se hayan poseído al menos con un año de antelación a la fecha de transmisión.

No están comprendidos entre éstos los valores que no otorguen una participación en el capital social.

Se entenderá que los valores transmitidos son los más antiguos y el cómputo de la participación transmitida se refiere al período impositivo.

Elementos patrimoniales objeto de la reinversión:

- Inmovilizado material o inmaterial afectado a actividades económicas.
- Valores representativos de la participación en capital o fondos propios que otorguen una participación no inferior al 5% sobre el capital social.

No están comprendidos entre éstos los que no otorguen participación en el capital social y los representativos de entidades residentes en paraísos fiscales.

Plazo para hacer la reinversión:

- Período comprendido entre el año anterior a la fecha de la puesta a disposición del elemento patrimonial transmitido y los tres años posteriores.



Si se han realizado dos o más transmisiones en el período impositivo de valores representativos de la participación en el capital social o en fondos propios, el plazo se computa desde la finalización del período impositivo.

Para los elementos patrimoniales obtenidos a través de contratos de arrendamiento financiero se considerará realizada la reinversión en la fecha de celebración del contrato por un importe igual al valor del contado del elemento patrimonial. Los efectos de la reinversión estarán condicionados al ejercicio de la opción de compra.

Tipos de ayuda:

- B) Deducción a la cuota íntegra del 20% del importe de las rentas positivas obtenidas en la transmisión, por las entidades que tributen al tipo general de gravamen o a la escala prevista para las empresas de reducida dimensión.
- C) Deducción del 10%, 5% ó 25% para las entidades que tributen al tipo del 25%, 20% y 40% respectivamente.

No formaran parte de la base de deducción:

- El importe de las provisiones que hubiesen estado fiscalmente deducibles, ni las cuantías aplicadas a la libertad de amortización o la recuperación del coste del bien fiscalmente deducible en contratos de arrendamiento financiero.



- Las rentas que se hayan beneficiado de la deducción por doble imposición.
- Los gastos deducibles generados por la adquisición o utilización posterior del elemento patrimonial, cualquiera que sea el período en el que se devenguen. El sujeto pasivo tendrá que escoger entre la deducción de los gastos y la deducción por reinversión.

Aclaraciones:

- Sólo a los efectos de esta deducción el valor de la transmisión no podrá superar el valor del mercado.
- Si la reinversión se hace por una cuantía inferior al importe obtenido en la transmisión, la base de deducción será la que corresponda proporcionalmente.
- Mantenimiento de la inversión: los elementos adquiridos deberán permanecer en el patrimonio del sujeto pasivo, excepto pérdida justificada, durante un plazo de cinco años o de tres en el caso de bienes muebles.
- Los sujetos pasivos harán constar en la memoria de las cuentas anuales el importe de la deducción prevista y la fecha de reinversión y mantener esta mención mientras no se cumpla el plazo de mantenimiento de la inversión.
- Planes especiales de reinversión: cuando se demuestre que, por sus características técnicas, la inversión debe hacerse necesariamente en un plazo superior al previsto legalmente, los sujetos pasivos podrán presentar planes especiales de reinversión.



Deducción del impuesto sobre sociedades para el fomento del uso de nuevas tecnologías para las empresas de dimensión reducida

Beneficiarios:

Empresas de dimensión reducida, es decir, aquellas que tengan una cifra de negocios neta inferior a 6 millones de euros en el período inmediatamente anterior, que realicen inversiones y tengan gastos relacionados con:

- La mejora de su capacidad de acceso y manipulación de información de transacciones comerciales a través de Internet.
- La mejora de sus procesos internos mediante el uso de tecnologías de la información y de la comunicación.

Gastos deducibles:

A) Acceso y presencia en Internet:

- Adquisición de equipos y terminales, con el "software" y periféricos asociados, por la conexión a Internet, acceso a facilidades de correo electrónico, desarrollo y publicación de planes y portales web.
- Adquisición de equipos de comunicación específicos para conectar redes internas de ordenadores a Internet.
- Realización de trabajos, internos o contratados para el diseño y desarrollo de planes y portales web.
- Instalación e implantación de estos sistemas.
- Formación del personal de la empresa para este uso.

B) Comercio electrónico:



- Adquisición de equipos, con el "software" y periféricos asociados, para la implantación de comercio electrónico a través de Internet con las garantías adecuadas de seguridad y confidencialidad de las transacciones o a través de redes cerradas de agrupaciones de empresas, clientes y proveedores.
- Instalación e implantación de estos sistemas.
- Formación del personal de la empresa para este uso.

C) Incorporación de tecnologías de la información y de las comunicaciones a los procesos empresariales:

- Adquisición de equipos y paquetes de "software" específicos para la interconexión de ordenadores, integración de voces y datos y la creación de configuraciones intranet.
- Adquisición de paquetes de "software" para aplicaciones a procesos específicos de gestión, diseño y producción.
- Instalación e implantación de estos sistemas.
- Formación del personal de la empresa para este uso.

A partir de las declaraciones del 2002, se considerará empresa de reducida dimensión aquella que tenga una cifra de negocio inferior a 5 millones de euros.

Tipo de ayudas:

Deducción de la cuota íntegra del 10% del importe de estas inversiones y gastos.

Especificaciones:

- Esta deducción es incompatible con cualquier otra en la cuota íntegra por las mismas inversiones o gastos.



- La parte de inversión o gasto financiado con subvenciones no dará derecho a la deducción.
- Las cuantías no deducidas pueden aplicarse, respetando unos límites, en las liquidaciones de los 15 períodos impositivos siguientes inmediatos y sucesivos.

Deducciones del Impuesto de Sociedades para el fomento de la ocupación de trabajadores con minusvalía

Beneficiarios:

Empresas que contraten por tiempo indefinido y a jornada completa personas con minusvalía, y que suponga un incremento de la plantilla media de trabajadores con minusvalía respecto al año anterior.

Tipo de ayudas:

Deducción de 4.800 € de la cuota íntegra del Impuesto de Sociedades por persona/año de incremento de la media de la plantilla de trabajadores con minusvalía contratados.

Para contrataciones iniciadas el 01 de enero de 2003 deducción de 6.010,12 euros.

Los trabajadores contratados que den derecho a esta deducción no se computaran a efectos de libertad de amortización por inversión con creación de ocupación.



Deducciones del Impuesto de sociedades para la ejecución de actividades de investigación y desarrollo e innovación tecnológica

Beneficiarios:

Sociedades sujetas al Impuesto de sociedades que hayan llevado a cabo proyectos de investigación y desarrollo e innovación tecnológica.

1. Actividades de investigación + desarrollo:

a) Investigación: indagación original y planificada que persiga descubrir nuevos conocimientos y una superior comprensión en el ámbito científico o tecnológico.

b) Desarrollo: aplicación de los resultados de la investigación o de cualquier otro tipo de conocimiento científico para la fabricación de nuevos materiales, productos, para el diseño de nuevos procesos o sistemas de producción, así como para la mejora tecnológica sustancial de materiales, productos, procesos o sistemas preexistentes.

c) Gastos específicos:

- Gastos de personal de la entidad correspondientes a investigadores cualificados adscritos en exclusiva a actividades de investigación y desarrollo.
- Gastos correspondientes a proyectos de I+D contratados con universidades, organismos públicos de investigación o centros de innovación y tecnología.

2. Actividades de innovación tecnológica:



- a) Actividades de diagnóstico tecnológico tendentes a la identificación, definición y orientación de soluciones tecnológicas avanzadas realizadas por universidades, organismos públicos de investigación o centros de innovación y tecnología.
- b) Diseño industrial e ingeniería de procesos de producción, dibujos y soportes destinados a definir los elementos descriptivos, especificaciones técnicas y características de funcionamiento necesarias para la fabricación, prueba, instalación y utilización de unos productos.
- c) Adquisición de tecnología avanzada en forma de patentes, licencias, know-how y diseño, con un límite de 500.000 € como base de deducción.
- d) Obtención del certificado de calidad ISO 9000, GMP y otros similares, sin incluir aquellos gastos correspondientes a la implantación de estas normas.

Tipos de ayudas:

1. Deducción sobre la cuota íntegra del 30% de los gastos efectuados en el periodo impositivo en concepto de I+D. En el caso de que estos gastos sean superiores a la media de los dos años anteriores, se aplicará el 50% sobre el exceso.
2. Deducción adicional al anterior del 20% sobre la cuota íntegra.
3. Deducción del 10% de las inversiones en elementos de inmovilizado material e inmaterial, excluidos los inmuebles y terrenos, siempre que estén afectados exclusivamente a actividades de I+D.
4. Deducción del 15% sobre la cuota íntegra.



5. Deducción del 10% sobre la cuota íntegra.

Los gastos de I+D o de innovación tecnológica correspondientes a actividades realizadas en el exterior también dispondrán de la misma deducción siempre que la actividad principal de I+D se efectúe en España y no supere el 25% del importe total invertido.

El importe de los gastos de I+D e innovación tecnológica se minorará en el 65% de las subvenciones recibidas por el fomento de estas actividades que se hayan imputado como ingresos del periodo impositivo.

Deducciones del Impuesto de sociedades por contribuciones empresariales a planes de pensiones

Beneficiarios:

Sociedades sujetas al Impuesto de sociedades que hagan contribuciones empresariales a planes de pensiones de ocupación o mutualidades de previsión social que actúen como instrumento de previsión social empresarial y de las cuales sea promotor el sujeto pasivo.

Se considera plan de pensiones de ocupación aquel donde el promotor es una entidad, corporación, sociedad o empresa y donde los partícipes son los trabajadores de la misma.

En los planes de este sistema, el promotor sólo podrá serlo de un único plan y sólo podrán adherirse como partícipes los trabajadores de la empresa o empresario



individual y los socios trabajadores y de trabajo de las sociedades corporativas y laborales.

Varias empresas o entidades pueden promover conjuntamente un plan de pensiones de ocupación.

Tipos de ayudas:

1. La aportación es un gasto deducible de la base imponible del impuesto.
2. Deducción del 10% de las contribuciones empresariales imputadas a favor de los trabajadores con retribuciones brutas anuales inferiores a 27.000 €. Cuando se trate de trabajadores con retribuciones brutas anuales iguales o superiores a 27.000 €, la deducción se aplicará sobre la parte proporcional de las contribuciones empresariales que correspondan a este impuesto.

Esta deducción no será aplicable para:

- Compromisos específicos asumidos con trabajadores como consecuencia de un expediente de regulación de empleo.
- Contribuciones realizadas según el régimen transitorio de acumulación de compromisos para pensiones mediante planes de pensiones.

Promoción de la ocupación autónoma

Dirigido a contribuir a la financiación de proyectos de personas en desempleo, inscritas en las oficinas de trabajo de la Generalitat, en el momento de hacer la solicitud, que quieran constituirse en trabajadores autónomos, ya sea como



empresario individual o como sociedad civil privada y que tenga concedido un préstamo para iniciar la actividad.

Subvención financiera.

Objeto: reducción de las cuotas del préstamo destinado a la financiación de la inversión necesaria para constituirse en trabajadores autónomos.

Requisito del préstamo: importe mínimo de 3.005,06 € y a efectos de cálculo un máximo de 12.020,24 €. No obstante, si se justifican inversiones en inmovilizado se pueden alcanzar 24.040,48 €.

El plazo de amortización como mínimo será de 3 años. No se pueden subvencionar los contratos de pólizas de crédito, leasing o arrendamiento financiero, ni otros contratos distintos al de préstamo.

Importe: La cuantía equivalente a la suma de los intereses simples que se generarían durante cada año de la vigencia del préstamo, calculados de manera que no superen el 6% con el límite de 8 años. Con un límite de 3.005,06 € por persona.

Subvención a fondo perdido o renta de subsistencia.

Requisitos: para el solicitante de 25 ó más años, acreditar como mínimo un año de inscripción en el desempleo.

Importe: hasta 3.005,06 €.

Subvención por asistencia técnica.

Objeto: estudios de viabilidad o asesoramiento que faciliten la ocupación autónoma.

Importe: hasta un máximo del 50% del coste.

Desarrollo de la economía social



Programas de ayuda dirigidos a fomentar la ocupación en cooperativas y sociedades laborales.

Subvenciones para la incorporación de desocupados: como socios trabajadores de cooperativas y sociedades laborales que cumplan alguna de las circunstancias siguientes:

- Menores de 25 años o de 30 años en caso de no tener experiencia laboral acumulada.
- Mayores de 45 años.
- Cuando se acredite, al menos, 1 año ininterrumpido de permanencia como demandante de ocupación, o 6 meses en casos de mujeres que se reincorporen al mercado laboral después de un período de ausencia de al menos 3 años.
- Trabajadores perceptores de la prestación de desempleo en forma de pago único.
- Trabajadores vinculados a la empresa por contrato temporal.
- Desocupados con minusvalía con reconocimiento de su condición.

Importe: 3.005,06 € por cada persona que se incorpore a jornada completa. En el caso de desempleados con minusvalía, la cuantía de la ayuda será de 9.015,18 €.

Subvenciones de los intereses de préstamo.

Objeto: reducción de cuotas de préstamos destinados a financiar inversiones.

Importe: hasta tres puntos del tipo de interés fijado con un límite de 3.005,06 € por trabajador.

Subvención por asistencia técnica.

Objeto: contratación de gerentes, estudios de viabilidad, asesoramiento de carácter extraordinario en áreas de gestión empresarial.



Importe: 50% del coste de la acción, con un máximo de 18.030,36 €.

Subvenciones para inversiones en activos fijos.

Objeto: inversiones en nuevas tecnologías, o de otro tipo cuando el socio cumpla alguna de las circunstancias citadas en las subvenciones por incorporación de socios.

Importe: un máximo de 3.005,06 € por socio-trabajador.

Subvención para inversiones productivas.

Las inversiones deberán ser como máximo de 42.000 € ó de 15.000 € cuando se trate de empresas de menos de 10 trabajadores.

Cuando se trate de inversiones en turismo, se entenderá que la inversión es como máximo de 12.000 €.

Subvenciones para la adaptación a las nuevas tecnologías.

La ayuda consiste en subvencionar la confección y diseño de una página web de la empresa. La actualización y mejora de sus contenidos, así como las aplicaciones telemáticas necesarias para el comercio electrónico y para optimizar la gestión empresarial.

Importe: hasta un máximo de un 100% del coste de la actividad, con un límite de 6.000 € por sociedad.

Otras subvenciones:

- Subvenciones para el estudio, auditorias y asesoramiento empresarial.
- Subvenciones para la incorporación, creación o desarrollo de cooperativas de segundo grado o ulterior.



- Subvención para las estructuras representativas de las empresas de economía social.

Capitalización de la prestación de desempleo

Destinatarios:

- Personas en desempleo con derecho reconocido a recibir la prestación de desempleo, que tengan previsto incorporarse, de forma estable y a tiempo completo, como socios-trabajadores de una cooperativa o sociedad laboral.
- Personas en desempleo con derecho reconocido a recibir la prestación de desempleo, que tengan previsto darse de alta a la Seguridad Social como trabajadores autónomos, para crear una empresa.

Tipos de ayudas.

- 1) El abono de la prestación se realizará en forma de pago único por el importe que corresponda a la aportación obligatoria del capital social, en el caso de cooperativas o sociedades laborales, o a la inversión necesaria en el caso de trabajadores autónomos con minusvalía reconocida igual o superior al 33%.
- 2) En el caso de trabajadores autónomos sin minusvalía, podrán recibir, en forma de pago único, el importe que corresponda a la inversión necesaria para el desarrollo de la actividad, con un máximo del 40% de la prestación correspondiente.
- 3) Si no se obtiene el importe total de la prestación, el importe restante se podrá obtener en forma de abono trimestral de las cuotas correspondientes a la cotización del trabajador a la Seguridad Social.
- 4) En el caso que el trabajador no necesite inversión inicial, o no la pueda justificar, tiene también la posibilidad de destinar toda la prestación de



desempleo para poder financiar trimestralmente la cuota de la Seguridad Social.

- 5) Podrán solicitar la subvención de cuotas a la Seguridad Social, los trabajadores que han capitalizado la prestación por desempleo en su totalidad, que pueden ser únicamente los socios de sociedades cooperativas, sociedades laborales o autónomos con discapacidad.

La subvención consiste en el abono del 50% de la cuota mínima de autónomos o del 100% de la aportación de trabajadores al régimen general de la Seguridad Social (cuota obrera, durante el tiempo que haya percibido la prestación de desempleo si no la ha capitalizado).

Líneas de préstamos preferenciales

Préstamos del servicio autoempresa

El préstamo de autoempresa ofrece la posibilidad de solicitar préstamos por el 70% de la inversión en activo fijo, según las condiciones preferentes dadas por cada entidad financiera.

Las personas inscritas en el servicio autoempresa podrán beneficiarse también de:

- Cuentas de crédito autoempresa: para financiación de autocirculante para las empresas creadas como máximo desde hace 5 años y que se hayan asesorado a través de una entidad acreditada del servicio autoempresa con las condiciones preferentes de cada entidad financiera.



Préstamos del ICO para la PYME

Inversión máxima: el importe máximo financiable será del 70% del proyecto de inversión neto.

Plazos de amortización:

- 3 años sin carencia o con posibilidad de carencia de un año.
- 5 años sin carencia o con posibilidad de carencia de un año.
- 7 años sin carencia o con posibilidad de carencia de dos años.

Tipos de interés:

Fijo: fijado por el ICO.

Variable: referenciado a EURIBOR 6 meses más 0,40 puntos porcentuales.

Comisiones:

De apertura, estudio y disponibilidad: no hay.

Por cancelación anticipada: en función del tipo de interés.

La tramitación se hace directamente en las oficinas de los bancos y cajas que tengan convenio con el ICO.

Préstamos del Institut Català de Finances

Préstamos por el 80% de la inversión en activo fijo con estas condiciones preferentes:

Tipos de interés:



EURIBOR más 0,40

Plazo de amortización máximo:

15 años, con posibilidad de 2 años de carencia.

Comisiones:

Apertura: 0,5%

Estudio: 0,5%

Cancelación anticipada: no hay

La tramitación se hace al Institut Català de Finances, Departament d'Inversions.

Consultar líneas específicas sectoriales: establecimientos turísticos, establecimientos de panaderías, empresas comerciales detallistas, para mejoras medioambientales para la empresa.

Algunas cuestiones a tener en cuenta en la negociación con las entidades financieras.

Es importante hacer unas recomendaciones finales sobre la negociación de un préstamo en una entidad financiera.

- En primer lugar, nunca ir al banco sin antes haber hecho números.
- Construir varios escenarios posibles (por ejemplo: optimista y pesimista) y calibre el impacto, al menos cualitativamente.
- Escapar del esquema clásico del préstamo francés (solicite carencia de cuotas, cancelaciones parciales o totales sin penalización, reajustes de las cuotas en préstamos a tipo variable, otros modelos de amortización, etc.).



- Plantear soluciones de recambio ante imponderables.
- Reclamar una respuesta razonada de los motivos de rechazo a nuestro plan.
- Contraofertar. Pedir compensaciones a las desventajas irremediables que nos impongan.
- Compartir riesgos y distribuir rendimientos. Deben ser posibles acuerdos contra la aversión de riesgos del prestamista mediante premios otorgados por el prestatario.
- Insistir en conocer las ventajas y los inconvenientes asociadas a cada operación.
- Solicitar un folleto informativo de las condiciones o informaciones por escrito.
- No admitir comisiones que no supongan servicios efectivamente prestados.
- Hablar de las condiciones que nos ofrecen otras entidades.
- No comprometerse anticipadamente bajo ningún concepto.
- Nunca decidir el momento, tomarse tiempo.
- Al finalizar la entrevista, preguntar si es necesario conocer alguna cuestión adicional para valorar en su justa medida la oferta nos proponga.
- Si ya se tiene contratado un préstamo, estar atentos a los cambios que se produzcan en el mercado. Utilizar esta información para negociar con la



entidad financiera las mejores condiciones del contrato. Si no lo conseguimos, considerar la posibilidad de abandonar la entidad o cancelar el actual préstamo, articulando otro en el lugar y forma que más nos interese.

- Aprovechar las tablas de amortización para valorar la diversidad de la oferta disponible, elegir el préstamo más conveniente y diseñar nuestro propio modelo y proponerlo y presentarlo como propuesta alternativa frente a la entidad. También decidir si nos interesa subrogar o remplazar el préstamo actual por otro en mejores condiciones.
- Preguntar cómo se construyó el TAE y comprobar que recoge todos los conceptos de coste que nos son impuestos por la entidad financiera.

La tasa anual equivalente o tae

Resulta imprescindible conocer la TAE, ya que la diferencia entre este valor y el tipo de interés puede arrojar luz sobre otros costes implícitos o desembolsos, más o menos ocultos, que tendrán que soportarse. Recuérdese que la TAE es la medida por excelencia para comparar y seleccionar alternativas financieras. No estaría de más preguntar cómo calcula la entidad financiera su valor; puede que a partir de ese momento las cosas empiecen a estar más claras.

Las entidades tienen obligación legal de informar de la TAE junto al resto de condiciones relevantes de los instrumentos que ofertan. No debemos conformarnos con conocer el tipo de interés, puede que sea lo menos importante.

Hemos de recordar, que la TAE en relación al tipo de interés de la operación recoge dos efectos distintos; uno que considera la frecuencia en el devengo, siendo la TAE mayor cuanto mayor sea la frecuencia de los pagos dentro del año; y otro



que tiene en cuenta la existencia de otros gastos distintos de la mera carga financiera por intereses.

Resultado de las negociaciones con las entidades financieras visitadas

Se ha realizado varias visitas a diferentes entidades financieras con el objeto de conocer los distintos productos de financiación para nuevas empresas.

Es evidente que la mayor información sobre los productos y servicios ofertados por las diferentes entidades financieras contribuye, no sólo a escoger la mejor alternativa disponible, sino también a elevar el poder de negociación frente a las entidades en orden a lograr mejores condiciones.

Es conveniente comenzar por la entidad con la que habitualmente se trabaja, además de analizar un grupo significativo de entidades heterogéneas entre sí (bancos, cajas, cooperativas de crédito, banca pública, etc.), así como aquellas que a través de los medios de comunicación presentan ofertas de interés, y las sugeridas con apoyo y asesoramiento de profesionales de la financiación.

Debemos recabar información de los diferentes productos que nos ofrece la entidad financiera tales como: préstamos a largo plazo (tanto los préstamos con garantía hipotecaria como los que no la tienen), préstamos a corto plazo (créditos), el tipo de interés (porcentaje y si será variable o fijo), modalidad (francés, francés con carencia de amortización, americano simple, etc.), porcentaje del capital que se podrá disponer en el préstamo, periodicidad, fecha de pago, etc.

Se debe tener en cuenta que las condiciones que ofrecerá la entidad financiera dependerán, en gran medida, de la confianza que tenga ésta con la empresa o sus accionistas, de la evolución conocida de la empresa, de los posibles avales y



garantías, del capital solicitado con relación al capital social de la empresa y en general de todas aquellas circunstancias que determinen, frente a la entidad financiera, el nivel de solvencia del solicitante del préstamo.

Por lo tanto, los datos obtenidos en nuestras visitas son una mera referencia y se deben considerar como condiciones mínimas sobre las que tomar de punto de partida para ser mejoradas a través de una buena negociación entre la empresa y la entidad financiera.

Datos obtenidos en nuestras visitas:

Institut Català de Finances (tienen convenio con 25 entidades financieras en Catalunya)

Préstamo:

Interés: Euribor + 0,40 % anual (a revisar semestralmente)

Carencia posible: 2 años

Plazo máximo de amortización: 3, 5, 7 o 10 años

Capital máximo prestado: 80 % de la inversión en activo fijo.

Comisión abertura y estudio: 0 %

Comisión cancelación: 0 %



La Caixa:

Préstamo:

Interés: **Euribor + 2 % anual**

Periodicidad: **mensual.**

Carencia posible: **1 años**

Plazo máximo de amortización: **6 años**

Capital máximo prestado: **sin determinar, en función del proyecto.**

Comisión abertura: **1%**

Comisión estudio: **0 %**

Comisión cancelación: **0 %**

Póliza de crédito:

Interés: **Euribor (trimestral) + 1,25 %**

Comisión apertura: **0,75 %**

Comisión de no disponibilidad: **1 %**

Central Hispano:

Préstamo:

Interés fijo: **9,95**

Periodicidad: **mensual.**



Carencia posible: 2 años

Plazo máximo de amortización: 5 años

Capital máximo prestado: *sin determinar, en función del proyecto.*

Comisión abertura: 2 %

Comisión de estudio: 0,50 %

Comisión cancelación: 0 %

Póliza de crédito:

Interés: Euribor (trimestral) + 1,50 %

Comisión apertura: 0,75 %

Comisión de no disponibilidad: 1 %



Análisis comparativo a través de las tablas de amortización de la financiación pactada en el Institut de Finances, dado que son las mejores condiciones.

TIPO DE INTERÉS DE LA LINEA ICO PYME 2008

| AÑOS | CARENCIA | TIPO DE INTERÉS (TAE) |
|------------------|--------------------|-----------------------|
| Fijo 3 años | Sin carencia | 5,350 |
| Fijo 5 años | Sin carencia | 4,975 |
| Fijo 5 años | 1 año de carencia | 4,946 |
| Fijo 7 años | Sin carencia | 4,972 |
| Fijo 7 años | 2 años de carencia | 4,950 |
| Fijo 10 años | Sin carencia | 5,037 |
| Variable 6 meses | | 5,557 |

Métodos dinámicos de valoración de inversiones

| | | | | | | | | | |
|------------|-------------|-------------|-----------|-----------|----------|------------|----------------|-----------------|-----------------|
| ICO | Fijo | 5,35 | 30 | 12 | 0 | 2,5 | 1.353 € | 20.000 € | 20.602 € |
|------------|-------------|-------------|-----------|-----------|----------|------------|----------------|-----------------|-----------------|

Los datos obtenidos servirán para poder optar entre una u otra opción de financiación; para ello se deberá considerar una serie de cuestiones importantísimas.

En primer lugar se considerará cual es la situación de liquidez, es decir, hasta que medida se puede hacer frente, puntualmente, a una u otra cuota de préstamo; no



se puede obligar a hacer frente al pago de una cuota que no pueda ser pagada puntualmente; por ello, siempre será mejor dejar un margen de aproximadamente un 20 %, en previsión de periodos de reducción de los resultados positivos de los flujos de caja.

De lo anterior se deduce que a mayor cuota, en igualdad de intereses y periodos, menor coste de la financiación y, viceversa. De ello también se deduce que los periodos de carencia rebajan la cuota durante ese periodo pero encarecen la financiación.

Por ello, cuando sea posible, la empresa se financiara con la mayor cuota posible, amortizando desde el primer periodo, siempre vigilando los límites de la liquidez.

En segundo lugar, a igual capital e interés, la cuota disminuye cuanto mayor es el plazo en años de amortización y, por tanto, el coste en intereses aumentará en igual medida; de ello se deduce, que mayores plazos en años mejora la liquidez pero aumenta el coste de la deuda.

Como conclusión de todo lo anterior señalar:

1. Es importante no asumir obligaciones de pago que comprometan la liquidez de la empresa.
2. Una vez elegidas aquellas opciones de financiación adecuadas con la situación de liquidez, escoger aquella de menor interés y que se amortice en el menor tiempo.



3. Comprobar que todas las comisiones tengan contraprestación y asegurarse que se hayan contemplado todas.

4. Comprobar a través de la comparación de las tablas de amortización los costes de la deuda y sobretodo los costes reales frente a los nominales.

5. Contemplar en el contrato del préstamo la posibilidad de introducir periodos de amortización, con el fin de aplazar la deuda en caso de que la empresa pueda atravesar una situación delicada económicamente o la posibilidad de amortizar anticipadamente sin ninguna penalización.

Tener siempre presente que lo malo para una empresa no es endeudarse, sino hacerlo con una mala calidad de la deuda.



Base de dades d'Ajuts i Subvencions - FISUB



Bonificació de la base de cotització per nous treballadors autònoms de 30 anys o menys i dones de 35 o menys.

Fitxa 693

Organisme Departament de Treball i Indústria - (Generalitat de Catalunya)

Beneficiaris Persones de 30 anys o menors i dones de 35 o menors que es constitueixin com empresari individual o Autònom.

Reducció del 30% de la base mínima de cotització a la Seguretat Social durant els 15 mesos immediats a la data d'alta i una bonificació del 30€ durant els 15 mesos següents a la finalització del període de reducció.

Tipus d'ajut Les bases mínima i màxima i els tipus de cotització dels nous treballadors autònoms seran, des del 1 de gener de 2008 les següents:

1. Base màxima serà de 3.074,10 euros mensuals. Base mínima serà de 817,20 euros mensuals
2. Els treballadors autònoms que a data de 1 de gener de 2008 tinguin menys de 50 anys la cotització serà la que ells hagin escollit dintre de les bases de màxima i mínima del darrer punt 1.



3. Els treballadors que a data 1 de gener de 2008 que tinguin 50 anys o més, la cotització estarà entre mínima 859,50 euros i màxima 1.601,40 euros.

En el cas de mort de l'autònom, la vídua pot donar-se d'alta en un règim especial de persones amb 45 anys o més, amb una base de cotització mínima de 817,20 i màxima 1.601,40 euros mensuals.

El tipus de cotització en aquest Règim Especial de la Seguretat Social serà el 28,80 %. Quan l'interessat no s'hagi acollit a la protecció per incapacitat temporal, el tipus de cotització serà el 26,50 %.

Tresoreria de la Seguretat Social:

Aragó, 273-275

08007 Barcelona

Tel. 901 50 20 50

Salmerón, 14-16

25004 Lleida

Tel. 973 70 17 00

Tramitació

Josep Tarradellas i Joan, 3

17006 Girona

Tel.972 40 91 00

Av. Roma, 7 B

43003 Tarragona

Tel. 977 25 35 60 [Més informació](#)

Termini Vigent fins a nova regulació.



Real Decret-Llei 2/2003, de 25 d'abril (BOE 100, 26-04-2003)

Real Decret Llei 3/2004, de 25 de juny (BOE 154, 26-06-2004).

Reial Decret Llei 3/2004, de 25 de juny (BOE 154, 26-06-2004).

Llei 2/2004, de 27 de desembre (BOE 312, 28-12-2004).

Referència Llei 2/2004, de 27 de desembre (BOE 312, 28-12-2004).

Legal Llei 30/2005, de 29 de desembre (BOE 312, 30-12-2005).

Llei 42/2006, de 28 de desembre (BOE 311, 29-12-2006).

Llei 51/2007, de 26 de desembre (BOE 310, 27-12-2007).

Llei 20/2007, de 11 de juliol, del Estatut del treball autònom (BOE 166, 12-07-2007)

Última
actualització 18/3/2008

Acord per a la millora i creixement de la ocupació - Incentius a la contractació indefinida o temporal

Fitxa 794

Organisme Jefatura del Estado - (Administració Central)

Beneficiaris Empreses, inclosos els treballadors autònoms, i societats laborals o cooperatives a les quals s'incorporin treballadors com socis treballadors o de treball, sempre que aquestes últimes hagin optat per un règim de Seguretat Social propi de treballadors per compte aliè.



Beneficiaris: dones, majors de quaranta-cinc anys, joves de setze a trenta anys (ambdós inclusivament), treballadors inscrits com aturats ininterrompudament en l'oficina d'ocupació (durant, almenys, sis mesos), discapacitats amb grau de minusvalidesa igual o superior al 33 per cent o l'específicament establerta en el cas d'enclavaments laborals i persones en situació d'exclusió social.

Modalitats:

- 1) Bonificacions a la contractació indefinida
- 2) Pla Extraordinari per a la Conversió d'Ocupació Temporal en Fix
- 3) Bonificacions en Supòsits Excepcionals de Contractació Laboral
- 4) Bonificacions per al Manteniment de l'Ocupació Indefinida
- 5) Bonificacions per a la Contractació de Persones amb Discapacitat pels Centres Especials d'Ocupació.

Bonificacions en la quota empresarial a la Seguretat Social.

1-

a) Dones en general: 70,83 euros/mes (850 euros/any) durant 4 anys.

b) Dones que siguin contractades en els vint-i-quatre mesos següents a la data del part, o de l'adopció o acolliment tant preadoptivo com permanent: 100 euros/mes (1.200 euros/any)

Tipus d'ajut durant 4 anys.

c) Dones que es reincorporin a l'ocupació després de cinc anys d'inactivitat laboral, sempre que, anteriorment a la retirada del mercat de treball, haguessin estat d'alta en qualsevol règim de Seguretat Social durant un mínim de 3 anys: 100 euros/mes (1.200 euros/ any) durant 4 anys.

d) Majors de quaranta-cinc anys: 100 euros/mes (1.200 euros/any) durant tota la vigència del contracte.



e) Joves de setze a trenta anys, ambdós inclusivament: 66,67 euros/mes (800 euros/any) durant 4 anys.

f) Treballadors inscrits com aturats ininterrompudament en l'oficina d'ocupació durant, almenys, sis mesos: 50 euros/mes (600 euros/any) durant 4 anys.

g) Discapacitats (durant tota la vigència del contracte):

- En general: 375 euros/mes (4.500 euros/any). Si es tracte de dones: 445,83 euros/mes (5.350 euros/any), i en cas de majors de 45 anys: 475 euros/mes (5.700 euros/any).

- En cas de discapacitat severa: 425 euros/mes (5.100 euros/any).

Si es tracte de dones: 495,83 euros/mes (5.950 euros/any), i en cas de majors de 45 anys: 525 euros/mes (6.300 euros/any).

h) Contractes formatius, de relleu i substitució per jubilació: 41,67 euros/mes (500 euros/any), durant tota la vigència del contracte.

2- Conversions en indefinits de contractes temporals, inclosos els contractes formatius, de relleu i de substitució per jubilació, en tots els casos celebrats abans del 1 de juliol de 2006, sempre que la conversió es realitzi abans del 1 de gener de 2007: 66,67 euros/mes (800 euros/any), durant tres anys.

3-

a) Discapacitats (durant tota la vigència del contracte):

- En general: 291,66 euros/mes (3.500 euros/any). Si es tracte de dones o majors de 45 anys: 341,66 euros/mes (4.100 euros/any).

- En cas de discapacitat severa: 341,66 euros/mes (4.100 euros/any). Si es tracte de dones o majors de 45 anys: 391,66 euros/mes (4.700 euros/any).

b) Víctimes de violència de gènere o domèstica:

- Contractació indefinida: 70,83 euros/mes (850 euros/any), durant quatre anys.



- Contractació temporal: 50 euros/mes (600 euros/any), durant tota la vigència del contracte. c) Persones en situació d'exclusió social:

- Contractació indefinida: 50 euros/mes (600 euros/any), durant quatre anys.

- Contractació temporal: 41,67 euros/mes (500 euros/any), durant tota la vigència del contracte.

4-

a) Contractes de caràcter indefinit de treballadors de 60 o més anys amb una antiguitat en l'empresa de 5 o més anys: 50% d'aportació empresarial per contingències comuns excepte incapacitat temporal, incrementant-se anualment un 10% fins al 100%, durant tota la vigència del contracte.

b) Dones amb contracte suspès (indefinit o temporal que es transformi en indefinit) reincorporades després de la maternitat: 100 euros/mes (1.200 euros/any), durant quatre anys.

5- Contractes indefinits o temporals: 100% de les quotes empresarials a la Seguretat Social, incloses les d'accidents de treball i malaltia professional i les quotes de recaptació conjunta, durant tota la vigència del contracte.

En tots els casos esmentats, quan el contracte indefinit o temporal sigui a temps parcial, les bonificacions previstes en cada cas s'aplicaran en les següents proporcions:

- 100 %, quan la jornada laboral sigui igual o superior a les tres quartes parts de la jornada habitual o a temps complet.

- 75 %, quan la jornada laboral sigui igual o superior a la meitat de la jornada habitual o a temps complet i inferior a les tres quartes parts d'aquesta jornada.

- 50 %, quan la jornada laboral sigui igual o superior a la quarta part



de la jornada habitual o a temps complet i inferior a la meitat d'aquesta jornada.

- 25 %, quan la jornada laboral sigui inferior al 25 % de la jornada habitual o a temps complet.

Pels Contractes a:

- Oficina de Treball de la Generalitat (OTG) corresponent a la seu de l'empresa.

Tramitació <http://www.gencat.es/treball>

Per les Bonificacions a:

- Tresoreria de la Seguretat Social corresponent a la seu de l'empresa. Més informació [Més informació](#)

Termini Fins a nova regulació

Referència Reial Decret-Llei 5/2006, de 9 de juny (BOE núm. 141, 14-06-2006)

Legal Llei 43/2006, de 29 de desembre (BOE núm. 312, 30-12-2006)

Última
actualització 23/1/2007

A parte de la financiación del préstamo también contamos con dos tipos diferentes de subvenciones:

- *bonificación de la base de cotización para nuevos trabajadores autónomos de 30 años o menos i mujeres de 35 años o menos:*

a) bonificación en la cuota de los autónomos de David y Matilde de un importe 244,35 se paga mensualmente 171,04 una bonificación del 30%.

- *Acuerdo por la mejora i crecimiento de la ocupación - Incentivos a la contratación indefinida o temporal:*



a) Bonificación de Cristina por un importe del máximo de su cotización (292€) ya que tiene una minusvalía del 35% y un contrato temporal.

b) Bonificación de Daniel y Manuel de 66,67€ respectivamente por contratación indefinida.

5.3. Política de cobros y pagos

Todos los servicios que ofrece RETELMO S.L., son previamente aceptados en un presupuesto previo dónde figuran la política de cobro de los mismos. Salvo algún caso que se podría estudiar lo general será:

- aceptación del presupuesto y pago inicial el 28 de ese mismo mes del 30% del importe total.
- El resto, 70% se pagará en 60 días fecha factura.

Nuestros proveedores nos realizan una política de cobro en función del pedido. Mayoritariamente hemos conseguido negociar un plazo de pago a determinado proveedores a 60 o 90 días.



5.4. Política fiscal y contable

AMORTIZACIONES.

Podemos decir que la amortización es la expresión contable de la pérdida efectiva y sistemática que sufre el inmovilizado por tres causas:

- Envejecimiento por el transcurso del tiempo.
- Desgaste por el uso.
- Obsolescencia tecnológica por el avance de la tecnología.

Además de los activos materiales e inmateriales, también se debe hacer la amortización de los gastos de constitución, entendiéndose por tales, los que derivan de las gestiones necesarias para legalizar la sociedad (gestoría, notario, etc.)

Las amortizaciones se realizan a final de año, y se tienen en cuenta en el Balance y en la Cuenta de Pérdidas y Ganancias mediante las dotaciones a la amortización, y en el Balance de Situación en el que aparecen las amortizaciones en el Activo en el grupo de inmovilizado al que pertenecen.

Estas amortizaciones van en signo negativo ya que se consideran una pérdida de valor de los activos.

Las amortizaciones son:

- Gastos de constitución: 20%
- Inmovilizado material: 10%

| | | | | |
|-----|------------------------------------|---|-----------------------|-----|
| 360 | Dot. Amort. Gtos. Constitución 10% | a | Gtos. De Constitución | 360 |
| 390 | Dot. Amort. Inmov. Inmat. 10% | a | Inmov. Inmat. | 390 |
| 790 | Dot. Amort. Inmov. Material 20% | a | Moviliario | 790 |



LIQUIDACIONES DEL IVA Y RETENCIONES.

El IVA es el impuesto que se liquida trimestralmente, los días 20 del mes siguiente a la finalización del trimestre.

Los resultados de las liquidaciones se harán mediante el modelo oficial 300 y se presentarán para su pago en el banco que a su vez recibirá una copia para la Agencia Tributaria.

Las liquidaciones de IVA pertinentes están reflejadas en los asientos de los meses correspondientes a la obligación de presentación de los modelos oficiales.

En el primer trimestre hay una particularidad y es que nos hemos deducido el IVA que queda anotado en el primer asiento de apertura correspondiente a todas las facturas de compras y gastos que hemos tenido para el inicio de la actividad.

La liquidación de IVA del último trimestre no sale reflejada en el Libro Diario porque se realizará en Enero del siguiente año junto con el resumen anual del IVA.

El resumen anual es un modelo informativo para la Agencia Tributaria en el que constan todas las operaciones de compras como las de ventas.

Pese a no tener que quedar reflejado en el Libro Diario, el asiento de liquidación del IVA del 4º trimestre quedaría así:

| | | | | |
|------|-----------------------|---|------------------------|---------|
| 7310 | IVA Repercutido (477) | a | IVA Soportado (472) | 746,67 |
| | | | HP Acreedora IVA (470) | 6563,33 |

Con el asiento anterior vemos que el IVA Repercutido (el que hemos cobrado) es mayor que el IVA Soportado (el que hemos pagado). Con el resultado de la liquidación vamos que deberemos pagar un total de .

En el caso de las retenciones nos pasa lo mismo que con el IVA, así que en Enero el asiento de liquidación de IRPF queda de la siguiente manera:



| | | | | |
|---------|--------------------------------|---|------------------------|---------|
| 1995,24 | Retenc. IRPF 1er trim. Trabaj. | a | Pago 1er trim. IRPF | 1995,24 |
| 432 | Retenc. IRPF | a | 1er trim IRPF alquiler | 432 |

Junto con la liquidación del 4 Trimestre realizaremos las declaraciones informativas de Retenciones , modelo 190 para los rendimientos procedentes del trabajo y los profesionales (la asesoría es titular de un apersona física por lo que nos factura con retenciones del 18%), y el modelo 180 para los arrendamientos.



Memoria

Una vez expuesta la situación de nuestra empresa antes y en el momento de iniciar la actividad en el plan de inversiones y observando el balance inicial, la simulación coatable, el plan de tesorería, la cuenta de explotación y el balance final se debe analizar la situación de RETELMO al final de primer ejercicio contable.

En la simulación contable podemos apreciar que las ventas, pese a no ser muy elevadas, superan a las compras en cantidad considerable.

Al ser una empresa de servicios las cantidades mayores en los costes fijos están en los sueldos y salarios así como en la seguridad social a cargo de la empresa.

Después de observar los resultados de los ratios podemos decir que nuestra situación financiera es muy buena, y que nuestra empresa tiene unas grandes expectativas de crecimiento y posicionamiento en el mercado ya que nuestras cifras nos hacen ver que tenemos unos clientes fieles y otros nuevos, que nos supone tener unos ingresos que van incrementando poco a poco mes a mes.

Financieramente, hemos aprovechado los beneficios que nos ofrecía una entidad como el ICO, acogiéndonos en sus nuevos presupuestos a un Préstamo para la financiación de Activos Fijos. Este préstamo hace que nos ahorremos tanto las comisiones como los gastos de estudio que cualquier entidad financiera nos cobraría con un préstamo similar, además de tener unas condiciones en los intereses mucho más ventajosas que con una entidad financiera.

Después de estudiar a los proveedores y ver que nos ponían dificultades para aplazar los pagos, decidimos aprovecharnos de la situación, ya que la única forma en que podíamos comprar era al contado, con lo que nos beneficiamos de unos descuentos comerciales por pronto pago.

En el aspecto de los clientes, como explicamos anteriormente, hemos tenido clientes que han pagado un porcentaje al contado y el resto aplazado, con lo cual



para el año siguiente podríamos plantearnos negociar con los bancos el adelanto de los cobros mediante el descuento de efectos comerciales, con lo que pagaríamos intereses al banco en una sola vez del dinero que descontamos. Esto nos ayudará a tener siempre el control de nuestra tesorería, pudiendo con tiempo planificar y controlar los pagos.

En cuestión del personal, es donde tenemos los gastos más elevados, esto es normal teniendo en cuenta que nuestra empresa lo que ofrece son servicios con lo que necesita personal para ello.

Después de ver los resultados del ejercicio, podemos ver que nuestra empresa tiene un gran beneficio debido a nuestra acertada política de servicios a los clientes.



5.5. Plan de control de gestión.

5.5.1 Una vez realizado el balance de situación de 2008, podemos observar el resultado del balance:

| | | |
|--------------------------------|--------------|---|
| Gtos. Constitución % | 2,90 | Fondos Propios % 58,46 |
| Inm. Inmaterial % | 5,69 | |
| Inm. Material % | 10,81 | |
| Realizable % | 41,46 | |
| Disponible % | 39,14 | |
| | | Exigible c.p. % 15,96 |
| | | Exigible l.p. % 25,57 |

Podemos observar que el activo circulante es mayor que el activo fijo y lo más significativo que vemos que el realizable es del 41,46% casi la mitad que todo el activo.

El disponible también es muy alto teniendo en cuenta que es una empresa de nueva creación.



Podemos observar que el Pasivo está compuesto en su mayor parte por fondos propios 58,46% con lo que la empresa está en situación de hacer frente con sus propios recursos en una muy considerable proporción.

El exigible a corto plazo está compuesto de lo que debemos pagar a Hacienda. El exigible a largo está resumido en una sola partida que es el préstamo que pedimos a la Caixa ICO para la financiación de los activos.

Con los datos que recoge el balance podemos calcular el Fondo de maniobra, que se considera como una cantidad de seguridad, para que en el caso de que suceda algo inesperado, la empresa pueda disponer de capital para poder subsanarlo:

Fondo de maniobra \rightarrow Capitales permanentes(Cap. Propios+ exig. Largo)- Activo fijo

$$52.248,6 - 12.060 = 40.188,6$$

Es un muy buen resultado ya que es la cantidad de la que dispondremos si necesitásemos utilizarla para algo inesperado.

Podríamos verlo también en el Balance ya que el realizable y el disponible es mayor que el exigible a corto plazo.

Ratios de Balance

RATIOS DE LIQUIDEZ \rightarrow para diagnosticar la situación de liquidez de la empresa, es decir, la probabilidad de hacer frente a sus deudas a corto plazo.

$$\frac{\text{activo circulante}}{\text{Exig.a c/p}} = \frac{50.112}{9.923} = 5,05$$



el ratio es mayor que 2 indica que la empresa podría tener activos ociosos pero esto es debido a que el exigible a c/p sólo se compone de las deudas a Hacienda y el activo circulante se compone de dos partidas muy grandes, el disponible y el realizable.

- ratio de tesorería → nos da una visión más real de la liquidez al no incluir las existencias:

$$\frac{\text{realizable} + \text{disponible}}{\text{Exig.a c/p}} = \frac{47.712}{9.923} = 4,81$$

Es un resultado óptimo ya que según este resultado podemos afrontar con nuestros recursos todo el exigible a corto plazo.

- ratio de disponibilidad → Indica que el importe que la empresa ha de disponer debe estar entre el 15% y el 30% de las deudas a corto plazo. En nuestro caso está muy por encima ya que nuestra tesorería es muy buena y nuestro exigible a corto plazo sólo se compone de las deudas con Hacienda y seguridad social; los proveedores los hemos pagado y no tenemos préstamos a corto.

$$\frac{\text{disponible}}{\text{Exig.a c/p}} = \frac{24.334}{9.923} = 2,45$$

RATIOS DE GARANTIA → es importante ya que indica las garantías de cobro o recuperación de la inversión de proveedores e inversores.

$$\frac{\text{activo real}}{\text{Exig.a c/p}} = \frac{62.172}{25.923} = 2,41$$



deudas totales 25.823

Su valor mínimo es 2, si se acerca a 1 la quiebra se aproxima.

Ratios de Financiación

RATIO DE ENDEUDAMIENTO → Tiene un valor óptimo entre el 0,4 y 0,6; si es superior el volumen de deuda es excesivo y la empresa está perdiendo autonomía financiera y funcionando con una estructura financiera arriesgada. Si es menor la empresa tiene un exceso de capitales propios.

$$\frac{\text{Deudas}}{\text{Pasivo}} = \frac{25.823}{62.172} = 0,41535$$

RATIO GASTOS FINANCIEROS SOBRE VENTAS → indica a que nivel estan los gastos de la financiación sobre las ventas.

$$\frac{\text{gastos financieros}}{\text{ventas}} = \frac{10.783}{135.531} = 0,08$$

Nos indica que los gastos financieros estan un poco por encima de un resultado óptimo, quizás porque el prestamo a largo plazo lo pedimos a 30 meses.

Ratios de Gestión de cobros y pagos

RATIO DE COBRO → Nos indica el número medio de días que tardaran en pagarnos los clientes. Cuanto más pequeño significa que antes se cobra de los clientes y que es deseable en cualquier empresa.



$$\frac{\text{clientes+E.cobrar}}{\text{ventas}} \times \frac{23377,2}{365 \times 135.531} = 62,96$$

RATIO DE PAGO → Nos indica el número medio de días que tardaremos en pagar a los proveedores.

$$\frac{\text{proveedores+E.cobrar}}{\text{compras}} \times \frac{0}{365 \times 905} = 0,00$$

Esto es debido a que los pagos que se efectúan a los proveedores, como explicamos anteriormente, son efectuados al contado para poder beneficiarnos de los descuentos que nos ofrecen.

Ratios de Rentabilidad

RATIO DE RENTABILIDAD ECONÓMICA → Indica la relación entre el Beneficio Económico y el activo.

$$\frac{\text{BAII}}{\text{activo}} \times \frac{17.132}{100 \times 62.172} = 27,56\%$$

Esto quiere decir que por cada 100 euros invertidos en activos hemos tenido un beneficio de 27,5, una cantidad muy aceptable.

RATIO DE RENTABILIDAD FINANCIERA ANTES DE IMPUESTOS → Miden la relación entre los resultados obtenidos y los fondos aplicados para obtenerlos, antes de aplicar los impuestos.



$$\frac{BAI}{fondos\ propios} \times \frac{6.349}{36.349} = 17,47\%$$

RATIO DE RENTABILIDAD FINANCIERA DESPUÉS DE IMPUESTOS → Miden la relación entre los resultados obtenidos y los fondos aplicados para obtenerlos, después de aplicar los impuestos.

$$\frac{BN}{fondos\ propios} \times \frac{4.444}{36.349} = 12,23\%$$

MARGEN SOBRE VENTAS → Muestra en porcentaje la relación entre el BAI y la cifra de ventas.

$$\frac{BAI}{cifra\ de\ ventas} \times \frac{17.132}{135.531} = 12,64\%$$

Nos indica que por cada 100 euros de ingresos por ventas 12,81 euros serían beneficio antes de intereses e impuestos.



RENTABILIDAD DE LA EMPRESA

En primer lugar hemos de conocer el desembolso inicial (A). Existen diferentes opiniones sobre este concepto:

- los que defienden que el desembolso inicial es la aportación que hacen los socios a la empresa (capital social)
- los que defienden que el desembolso inicial no sólo constituye la aportación de los socios, sino que también la financiación ajena de la empresa (préstamos con entidades de crédito)

Nosotros hemos considerado para realizar los cálculos referentes a la rentabilidad, la primera vertiente, que considera el desembolso inicial constituido sólo por la aportación de los socios de la empresa. Por ello, el desembolso inicial será 30.000 euros.

$$A = 30.000$$

Conocida la cantidad de desembolso inicial, pasamos a determinar el flujo de caja del primer año. Sabemos que el flujo de caja es la diferencia entre los cobros y los pagos de la empresa. Para el cálculo de la rentabilidad se ha de considerar el flujo de caja anual y para ello, de cada mes se hace la diferencia entre los cobros y los pagos. Estas diferencias están reflejadas en el plan de tesorería que además, muestra el flujo de caja anual, cuyo valor asciende a - 9.889,5.

Conocemos el flujo de caja del primer año $Q_1 = 9.889,5$. Consideramos que los flujos de caja de los cuatro años posteriores son iguales y que superan en un 200% la cantidad de flujo del primer año. Esto es lo mismo que decir que los cuatro flujos siguientes son el doble que el del primer año y en positivo, es decir, $9.889,5 \times 2 =$



19.779. Por tanto , los flujos de caja posteriores serán iguales y con valor 19.779 euros.

$$Q2 = Q3 = Q4 = Q5 = 19.779$$

Pasamos ahora a determinar la rentabilidad por los distintos métodos de valoración:

* Estáticos: sus inconvenientes son que no tienen en cuenta ni la inflación, ni el momento en que se producen los flujos de caja ni la duración de la inversión.

* Dinámicos: si tienen en cuenta la inflación, en el momento en que se producen los flujos de caja y la duración de la inversión, pero su inconveniente es la dificultad para establecer un tipo de actualización o descuento.

1.- Métodos de valoración estática:

a) Payback o plazo de recuperación → consiste en calcular el tiempo que se tarda en recuperar el desembolso inicial.

$$A = 30.000$$

$$Q1 = - 9.889,5$$

$$Q2 = 19.779$$

$$Q3 = 19.779$$

$$Q4 = 19.779$$

$$Q5 = 19.779$$



Una vez que termina el primer año, todavía queda por recuperar la cantidad de Q1= -9.889,5, por tanto, para el segundo año faltaría para recuperar el desembolso inicial : $30.000 - (-9.889,5) = 39.889,5$

Durante el segundo año, se recuperan 19.779, pero para poder recuperar el desembolso inicial todavía faltaría : $39.889,5 - 19.779 = 20.110,5$

Durante el tercer año, se recupera 19.779, pero para poder recuperar el desembolso inicial necesitamos: $20.110,5 - 19.779 = 331,5$.

Durante el cuarto año, se recupera 19.779, pero para poder recuperar el desembolso inicial sólo necesitamos 331,5; por tanto calculo cuando se alcanza dicha cantidad en el cuarto año:

$$19.779/360 = 54,94 \text{ euros día.}$$

Conozco la cantidad que se recupera cada día y deseo saber cuando se recuperan los 331,5, por tanto divido esta cantidad por la recuperación diaria:

$$331,5/54,94 = 6,03 \text{ días.}$$

Para recuperar el desembolso inicial (30.000) se necesita **3 años y 6 días** aproximadamente. El desembolso se recuperará el 6 de enero de 2010 (consideramos todos los meses de 30 días).

La inversión es más rentable cuanto menor sea el tiempo de recuperación. Para este caso, se puede decir que es rentable ya que se tardan 3 años en recuperar el desembolso inicial.



b) Flujo neto de caja total $\rightarrow r' = \Sigma Q/A = -9.889,5 + (4 \times 19.779)/30.000 = 2,30$

$$\text{Rentabilidad} = (r' - 1) \times 100 = (2,30 - 1) \times 100 = 130\%$$

Como la rentabilidad es 2,30 es mayor que 1, la inversión es rentable.

d) Flujo neto medio de caja anual $\rightarrow r' = \Sigma(Q/n) / A = (69226,5/5)/30.000 = 0,46$
 $\times 100 = 46\%$

La inversión es rentable cuanto más se aleje el flujo neto medio de cero. Como éste es prácticamente 0.5 la inversión es rentable.

2.- Métodos dinámicos de valoración:

VAN \rightarrow Valor actualizado de los rendimientos esperados.

$$VAN = -A + \frac{Q_1}{(1+i)} + \frac{Q_2}{(1+i)^2} + \frac{Q_3}{(1+i)^3}$$

a) Flujos de caja distintos, tipos de interés constante ($i=5\%$) y sin inflación:

$VAN = -A + \Sigma Q_n / (1+i)^n$, donde $n =$ año en que se produce el flujo de caja (1,2,3,4,5).

$$\begin{aligned} VAN &= -30.000 - 9.889,5/1,05 + 19.779/(1,05)^2 + 19.779/(1,05)^3 + \\ & 19.779/(1,05)^4 + 19.779/(1,05)^5 = \\ & -30.000 - 9.418 + 17.940 + 17.086 + 16.272 + 15.497 = 27.377 \end{aligned}$$

b) Flujos de caja distintos, tipos de interés constante ($i=5\%$) e inflación constante ($g=2,7\%$):

$VAN = -A + \Sigma Q_n / (1+i)^n (1+g)^n$, donde $n = (1,2,3,4,5)$.

$$\begin{aligned} VAN &= -30.000 - 9.889,5/(1,05 \times 1,027) + 19.779/(1,05)^2 (1,027)^2 + 19.779/(1,05)^3 \\ & (1,027)^3 + 19.779/(1,05)^4 (1,027)^4 + 19.779/(1,05)^5 (1,027)^5 = \\ & -30.000 - 9.173 + 17.009 + 15.773 + 14.627 + 13.564 = 21.800 \end{aligned}$$



En los dos casos anteriores, al ser el VAN mayor que cero, la inversión es rentable.

TIR → Rentabilidad mínima de la inversión. Es el tipo de actualización o descuento que genera un VAN igual a cero. La inversión es rentable si la TIR es mayor que 1.

$$r = \frac{-A + Q_1 + Q_2 \dots Q_N}{1Q + 2Q_2 + 3Q_3 \dots nQ_n}$$

a) aproximación de Schnelder: $r = -A + \sum Q_n / \sum nQ_n$ donde $n = (1,2,3,4,5)$.

$$\begin{aligned} & -30.000 + 89.005 / -9.889,5 + (19.779 \times 2) + (19.779 \times 3) + (19.779 \times 4) + (19.779 \times 5) = \\ & \quad \quad \quad 59.005,5 / 267.021,5 = 0,22 \end{aligned}$$

b) aproximación por defecto:

$$\begin{aligned} r &= \left(\frac{\sum Q}{A} \right)^{\frac{\sum Q}{\sum t \cdot Q}} \\ -1 &= 2,30^{0,25} - 1 = 0,23 \end{aligned}$$

c) aproximación por exceso:

$$r = \left(\frac{\sum Q}{A} \right)^{\frac{\frac{Q_1}{1} + \frac{Q_2}{2} \dots + \frac{Q_n}{n}}{\sum Q}} - 1 = 0,20$$

6. Obligaciones administrativas respecto a diferentes administraciones



Trámites a seguir para la puesta en marcha de una empresa

| Trámite | Descripción | Tipo de empresa |
|--|---|-----------------------|
| LICENCIAS MUNICIPALES | | |
| <u>Licencia Municipal de Obras</u> | Licencia necesaria para la realización de cualquier tipo de obras en locales, naves, edificios, etc. dentro de un municipio. Todo empresario que desee iniciar cualquier actividad deberá estar en posesión de la correspondiente Licencia Municipal de | Todas |
| <u>Licencia Municipal de Apertura</u> | Apertura. Es la orden de comprobación de que la solicitud del administrado es conforme con las normas de uso previstas en los planes de urbanismo. | Todas |
| REGISTROS | | |
| <u>Inscripción en el Registro de la Propiedad Inmobiliaria</u> | Inscripción o anotación de los actos y contratos relativos al dominio y demás derechos reales sobre bienes inmuebles, es decir, a título enunciativo, adquisición y transmisión de dichos bienes y la constitución y cancelación de hipotecas sobre los mismos. | Todas |
| <u>Inscripción en el Registro Industrial</u> | Inscripción del establecimiento en el Registro Industrial y autorización de la puesta en marcha de la actividad industrial. | Empresas industriales |
| FISCALES | | |
| <u>Alta en el Impuesto sobre Actividades</u> | Tributo directo de carácter real cuyo hecho imponible está constituido por el ejercicio en territorio nacional de actividades | Todas |



| | | |
|--|--|---|
| <u>Económicas</u> | empresariales, profesionales o artísticas, se ejerzan o no en local determinado y se encuentren o no especificadas en las Tarifas del Impuesto. | |
| <u>Alta en el Censo</u> | Declaración censal de comienzo, modificación o cese de actividad que han de presentar a efectos fiscales los empresarios individuales, los profesionales y las sociedades. | Todas |
| LABORALES | | |
| <u>Inscripción de la empresa en la Seguridad Social</u> | Acto administrativo por el que la Tesorería General de la Seguridad Social asigna al empresario un número para su identificación y control de sus obligaciones en el Sistema de la Seguridad Social. | Todas |
| <u>Afiliación y número de la Seguridad Social</u> | Acto administrativo por el que la Tesorería General de la Seguridad Social reconoce a la persona física su inclusión por primera vez en el Sistema de Seguridad Social. | Todas |
| <u>Alta en el Régimen especial de Autónomos de la Seguridad Social</u> | Régimen obligatorio para empresarios individuales y comunidades de bienes y opcional para trabajadores de cooperativas. La afiliación y alta se harán dentro de los 30 días naturales siguientes al alta en el IAE | Personas físicas y opcional para socios de cooperativas |
| <u>Alta en el Régimen General de la Seguridad Social</u> | Régimen general para trabajadores por cuenta ajena. La afiliación y alta serán previas al comienzo de la relación laboral | Todas |
| <u>Comunicación de apertura del</u> | Empresas que inicien la apertura del centro de trabajo o reanuden su actividad. | Todas |



centro de trabajo

LIBROS

| | | |
|--|---|-------|
| Adquisición y legalización de los libros oficiales | Libros en los que se debe reflejar las distintas actividades empresariales. | Todas |
| <u>Adquisición y legalización del libro de Visitas</u> | Libro de carácter obligatorio para las empresas que anota las diligencias que practiquen los Inspectores de Trabajo tras el resultado de las visitas realizadas a la empresa. | Todas |
| <u>Adquisición y legalización del libro de Matrícula</u> | Libro donde serán inscritos todos los trabajadores en el momento en que inicien la prestación de servicios. Cuando exista más de un centro de trabajo se llevarán tantos Libros de Matrícula como centros haya. | Todas |

6.1. Trámites en Registro Central

CERTIFICACIÓN NEGATIVA DEL NOMBRE (ANNEXO XXX)

Certificación acreditativa de que el nombre elegido por la sociedad no coincide con el de otra que existe.

Documentación

Existe un impreso oficial normalizado, en el cual se recoge el nombre elegido hasta un máximo de tres, por el orden de preferencia que tengamos, ya que sólo se escribirá el primero que no esté inscrito.

Hay que indicar siempre a continuación del nombre el tipo de sociedad de que se trata.



Antes de elegir el nombre de la sociedad, conviene tener presente:

- Las sociedades anónimas o las de responsabilidad limitada podrán tener una denominación subjetiva o razón social, o una denominación objetiva.
- En la denominación de la empresa no podrán induirse total o parcialmente el nombre o seudónimo de una persona sin su consentimiento.
- La denominación objetiva podrá hacer referencia a una o varias actividades económicas o ser de fantasía.
- No podrá adoptarse una denominación objetiva que haga referencia a una actividad que no esté incluida en el objeto social.
- En la denominación deberá figurar su forma social o su abreviatura.
- No podrán induirse en la denominación términos o expresiones que induzcan a error sobre la clase o naturaleza de la sociedad.

Plazo de solicitud

Cuando se solicita el certificado de la no existencia de otra sociedad con el mismo nombre, al cabo de 4 días el Registro mercantil emite un certificado sin el que no será posible constituir la sociedad.

Este nombre tendrá un plazo de validez de quince meses durante el que queda reservado el derecho para que nadie más pueda utilizarlo, y de dos meses antes de que un notario pueda constituir la empresa.

Observaciones

Requisito indispensable para el otorgamiento de la Escritura Pública.

6.2. Trámites ante Notario

OTORGAMIENTO DE ESCRITURA PÚBLICA (ANNEXO XXXX)

Acto por el que los socios fundadores firman la escritura de constitución de la sociedad, según establecen los estatutos.

Introducción de la Escritura Pública



La introducción expresará:

- Lugar y fecha de extensión del instrumento
- Nombre del Notario
- Nombre, nacionalidad, estado civil y profesión u ocupación de los comparecientes; seguida de la indicación si proceden por su propio derecho.
- Los documentos de identidad de los comparecientes y los demás que el notario estime convenientes.
- La circunstancia de comparecer una persona en representación de otra, con indicación del documento que lo autoriza.
- La circunstancia de intervenir un intérprete, en el caso que alguno de los comparecientes ignore el idioma en el que se redacta el instrumento.
- La indicación de intervenir una persona llevada por el compareciente, en el caso que éste sea analfabeto, ciego, no sepa o no pueda firmar, que haga dudosa su habilidad, sin perjuicio que imprima su huella digital.
- La fe del Notario de la capacidad, libertad y conocimiento con que se obligan los comparecientes.
- La indicación de extenderse el instrumento con minuta o sin ella.

Al testigo, cuyo impedimento no fuere notorio al tiempo de su intervención, se le tendrá como hábil si la opinión común así lo hubiere considerado.

Cuerpo de la Escritura Pública

El cuerpo de la escritura contendrá:

- La declaración de voluntad de los otorgantes, contenida en minuta autorizada por Abogado, la que se insertará literalmente.
- Los comprobantes que acrediten la representación, cuando sea necesaria su inserción
- Los documentos que los comparecientes soliciten su inserción
- Los documentos que por disposiciones legales sean exigibles.



- En el caso de poderes, la transcripción literal de las normas legales que se citen, sin indicación de su contenido y estén referidas a actos de disposición u otorgamiento de facultades.
- Otros documentos que el Notario considere convenientes

No será exigible la minuta en los siguientes actos:

- Otorgamiento, aceptación, sustitución, revocación y renuncia de mandato.
Renuncia de Nacionalidad
- Nombramiento de Tutor y Curador, en los casos que se pueda hacer por escritura pública.
- Reconocimiento de hijos
- Autorización para el matrimonio de menores de edad, otorgada por quienes ejercen la Patria Potestad
- Aceptación expresa o renuncia de herencia
- Declaración Jurada de Bienes y Rentas
- Constitución de Pequeñas y Microempresas

Conclusión de la Escritura Pública

La conclusión de la escritura expresará:

- La fe de haberse leído el instrumento por el Notario o los comparecientes, a su elección.
La ratificación, modificación o indicaciones que los comparecientes hicieren, las que también serán leídas
- La fe de entrega de bienes que se estipulen en el acto jurídico.
- La transcripción literal de normas legales, cuando en el cuerpo de la escritura se cite sin indicación de su contenido y están referidas a actos de disposición u otorgamiento de facultades.
- La transcripción de cualquier documento que sea necesario y que pudiera haberse omitido en el cuerpo de la escritura



- La intervención de personas que sustituyan a otras, por mandato, suplencia o exigencia de la ley, anotaciones que podrán ser marginales.
- Las omisiones que a criterio del Notario deban subsanarse para obtener la inscripción de los actos jurídicos objeto del instrumento y que los comparecientes no hayan advertido
- La corrección de algún error u omisión que se advierta en el instrumento. La constancia del número de serie de la foja donde se inicia y de la foja donde concluye el instrumento.
- La suscripción por los comparecientes y el Notario, con la indicación de la fecha en que se concluye el proceso de firmas del instrumento.

6.3. Trámites ante el Ministerio de Hacienda

IMPUESTO SOBRE TRANSMISIONES PATRIMONIALES Y ACTOS JURÍDICOS DOCUMENTADOS (ANNEXO XXXX)

El **Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados** es un [tributo](#) complejo vigente en [España](#). Se trata de un impuesto complejo porque grava diferentes [hechos imponible](#)s, por lo que en ocasiones la [doctrina](#) lo divide en tres impuestos diferentes:

- [Transmisiones patrimoniales](#).
- [Actos jurídicos documentados](#).
- [Operaciones societarias](#).

Cada uno de estos impuestos grava un hecho imponible completamente distinto. El impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales grava todas aquellas transmisiones de bienes que no se encuentran gravados por el [impuesto sobre el Valor Añadido](#). Sin embargo, el impuesto sobre los actos jurídicos documentados es un impuesto que grava la formalización de determinados documentos notariales, mercantiles y administrativos en territorio español o en el extranjero que surtan efectos en España.



Por su parte, el impuesto sobre operaciones societarias grava la constitución, aumento y disminución de capital, fusión, escisión y disolución de sociedades, las aportaciones que efectúen los socios para reponer pérdidas sociales y el traslado a España de la sede de dirección efectiva o del domicilio social de una sociedad.

ALTA DEL IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES (Nosotros no lo tenemos que hace porque el titular de la empresa no es el propietario del local)

El Impuesto sobre Bienes Inmuebles (contribución) queda definido en el Artículo 60 del Texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real decreto legislativo 2/2004 de 5 de marzo de la siguiente manera:

Artículo 60. *"El Impuesto sobre Bienes Inmuebles es un tributo directo de carácter real que grava el valor de los bienes inmuebles en los términos establecidos en esta Ley."*

Generalmente el tipo de gravamen aplicado depende del número de habitantes que tenga el municipio en el que se encuentre la vivienda o inmueble.

Según el calendario del contribuyente del ayuntamiento de Granollers tenemos tiempo para pagarlo del 14 de mayo al 14 de julio.

Para realizar el cambio de titularidad catastral en el IBI es necesario presentar en las oficinas del catastro que corresponda:

- Copia de la escritura.
- Fotocopia del DNI.
- Fotocopia del último recibo de IBI.

Hecho imponible:

El hecho imponible está constituido por la titularidad de los siguientes derechos



sobre los bienes inmuebles rústicos y urbanos y sobre los inmuebles de características especiales:

- a). De una concesión administrativa sobre los propios inmuebles o sobre los servicios públicos a que se hallen afectos.
- b) De un derecho real de superficie.
- c) De un derecho real de usufructo.
- d) Del derecho de propiedad.

Por lo tanto, el hecho imponible del impuesto (IBI) consta de los siguientes elementos:

1º. Elemento subjetivo: la titularidad de determinados derechos sobre bienes inmuebles: la realización del hecho imponible que corresponda de entre los derechos se determinará por el orden establecido, de manera que no habrá sujeción del inmueble a las restantes modalidades

2º. Elemento objetivo: los bienes inmuebles objeto de la imposición pueden ser de naturaleza urbana, rústica o de características especiales, considerándose como tales los definidos en el Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo (TRLCI), que se desarrolla por el Real Decreto 417/2006, de 7 de marzo

3º. Elemento espacial: el ámbito territorial donde se sitúan los inmuebles. Si un mismo bien inmueble se encuentra localizado en distintos términos municipales, se entenderá, a efectos del IBI, que pertenece a cada uno de ellos por la superficie que ocupe en el respectivo término municipal. En consecuencia, cada municipio procederá a la exacción del IBI atendiendo a la porción ubicada en el término municipal, lo que puede determinar que un mismo sujeto pasivo tribute por un mismo inmueble en cuantía distinta (incluso aun cuando la porción de terreno ubicada en distintos municipios sea la misma como consecuencia de la aplicación de distintos tipos de gravamen o



bonificaciones en uno y otro municipio, dentro de las condiciones legalmente establecidas)

Exenciones:

A. Exenciones aplicables de oficio. Estarán exentos del impuesto los siguientes inmuebles:

a) Los que sean propiedad del Estado, de las CCAA o de las entidades locales que estén directamente afectos a la seguridad ciudadana y a los servicios educativos y penitenciarios, así como los del Estado afectos a la Defensa Nacional

b) Los bienes comunales y los montes vecinales en mano común

c) Los de la Iglesia Católica, en los términos previstos en el Acuerdo entre el Estado Español y la Santa Sede sobre Asuntos Económicos, de 3 de enero de 1979, y los de las asociaciones confesionales no católicas legalmente reconocidas, en los términos establecidos en los respectivos acuerdos de cooperación suscritos en virtud de lo dispuesto en el artículo 16 de la Constitución Española

d) Los de la Cruz Roja Española

e) Los inmuebles a los que sea de aplicación la exención en virtud de Convenios internacionales en vigor y, a condición de reciprocidad, los de los Gobiernos extranjeros destinados a su representación diplomática, consular, o a sus organismos oficiales

f) La superficie de los montes poblados con especies de crecimiento lento reglamentariamente determinadas, cuyo principal aprovechamiento sea la madera o el corcho, siempre que la densidad del arbolado sea la propia o normal de la especie de que se trate

g) Los terrenos ocupados por las líneas de ferrocarriles y los edificios enclavados en los mismos terrenos, que estén dedicados a estaciones, almacenes o a cualquier otro servicio indispensable para la explotación de



dichas líneas. No están exentos, por consiguiente, los establecimientos de hostelería, espectáculos, comerciales y de esparcimiento, las casas destinadas a viviendas de los empleados, las oficinas de la dirección ni las instalaciones fabriles

B. Exenciones de carácter rogado: Son exenciones aplicables con carácter rogado, es decir, previa solicitud por el interesado, las siguientes:

a) Los bienes inmuebles que se destinen a la enseñanza por centros docentes acogidos, total o parcialmente, al régimen de concierto educativo, en cuanto a la superficie afectada a la enseñanza concertada

b) Los declarados expresa e individualizadamente monumento o jardín histórico de interés cultural y estén registrados como integrantes del Patrimonio Histórico Español. Esta exención no alcanzará a cualesquiera clases de bienes urbanos ubicados dentro del perímetro delimitativo de las zonas arqueológicas y sitios y conjuntos históricos, globalmente integrados en ellos, sino, exclusivamente, a los que reúnan determinadas condiciones

c) La superficie de los montes en que se realicen repoblaciones forestales o regeneración de masas arboladas sujetas a proyectos de ordenación o planes técnicos aprobados por la Administración forestal. Esta exención tendrá una duración de 15 años, contados a partir del periodo impositivo siguiente a aquel en que se realice su solicitud

C. Exenciones potestativas. Los ayuntamientos podrán regular mediante la correspondiente ordenanza:

a) Exención a favor de los bienes de que sean titulares los centros sanitarios de titularidad pública, siempre que los mismos estén directamente afectados al cumplimiento de los fines específicos de los referidos centros

b) En razón de criterios de eficiencia y economía en la gestión recaudatoria del tributo pueden regular la exención de los inmuebles rústicos y urbanos cuya cuota líquida no supere la cuantía que se determine mediante ordenanza fiscal



D. Exenciones especiales. De acuerdo con la Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo, estarán exentos del IBI los bienes de los que sean titulares, en los términos previstos en la normativa reguladora de las Haciendas Locales, las entidades sin fines lucrativos, excepto los afectos a explotaciones económicas no exentas del Impuesto sobre Sociedades

ALTA DE DECLARACIÓN CENSAL Y CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN FISCAL (ANNEXO XXXX)

Las personas o entidades que desarrollen o vayan a desarrollar actividades empresariales o profesionales o satisfagan rendimientos sujetos a retención, deberán comunicar a la Administración Tributaria, a través de las declaraciones censales, el comienzo, las modificaciones y el cese en el desarrollo de tales actividades.

La declaración censal de comienzo permite solicitar el N.I.F (Número de Identificación Fiscal) en caso de ser persona física o C.I.F (Código de Identificación Fiscal).

Documentación necesaria

La documentación necesaria es:

- Para solicitar el N.I.F (Número de Identificación Fiscal) o C.I.F (Código de Identificación Fiscal):
 - Declaración censal (Modelo 036-037).
 - Copia de la escritura de constitución o documento de constitución y de los estatutos sociales, en caso de que no se trate de persona física.



- D.N.I. del administrador.

La Administración Tributaria expide una tarjeta de C.I.F provisional.

Una vez que la escritura esté registrada en el Registro Mercantil, en caso de que proceda, se presenta en la Administración Tributaria la inscripción en el registro y se expide la tarjeta de C.I.F. definitiva.

- Para Comunicar a Hacienda los datos de identificación del empresario, profesional o retenedor, la situación tributaria y las obligaciones tributarias por inicio de la actividad:
 - Declaración censal (Modelo 036-037) con causa de inicio y obligaciones tributarias periódicas.
 - Fotocopia del alta en el Impuesto de Actividades Económicas (IAE)

Lugar de presentación

- La documentación detallada se presentará en la Administración de Hacienda, o en su defecto Delegación de Hacienda que corresponda al domicilio fiscal del obligado tributario.
- Presentación telemática
Descarga de formularios
www.aeat.es

Plazo de solicitud

- La declaración censal de inicio de actividad deberá presentarse con anterioridad al inicio de las correspondientes actividades o al nacimiento de la obligación de retener.

LEGALIZACIÓN DE LOS LIBROS DE COMERCIO

- Es obligatorio legalizar de acuerdo a la Legislación Mercantil Art. 25 a 29 del Código de Comercio los siguientes documentos:



→ DIARIO de contabilidad

→ INVENTARIO Y CUENTAS ANUALES

{ Balances de Sumas y Saldos
Balance de Situación
Cuenta de Pérdida y Ganancias
Memoria anual

■ Requisitos que se deben cumplir:

Diario. Registrará día a día todas las operaciones relativas a la actividad económica de la empresa.

Normalmente el diario se obtiene en hojas sueltas las cuales, una vez numeradas correlativamente, se encuadernan en forma de libro.

Inventarios y Cuentas Anuales. Está compuesto por una serie de documentos de naturaleza contable:

- Balance de apertura
- Balances de comprobación con sumas y saldos mensuales o trimestrales (a elegir). Si son trimestrales deberán ser a 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre.

Deberán contener la totalidad de las cuentas que integran la contabilidad.

- Balance de cierre. Todas las cuentas aparecen saldadas.
- Balance de Situación a 31 de diciembre (según el modelo oficial) que puede ser normal o abreviado.



- Cuenta de Pérdidas y Ganancias a 31 de diciembre (según el modelo oficial) que puede ser normal o abreviado.
- Memoria. Puede ser normal o abreviada y deberá cumplir determinados requisitos.

Este conjunto de documentos denominado "Inventario y Cuentas Anuales" se puede encuadernar en un solo libro o hacerlo en dos o más volúmenes. Por ejemplo:

- los balances de comprobación con sumas y saldos por un lado
- el Balance de Situación, Cuenta de Pérdidas y Ganancias y Memoria por otro lado.

También existe obligación de legalizar los siguientes Libros:

- Libro Actas
- Registro Socios
- Registro de Acciones nominativas
- Registro de la Sociedad

Otros registros que también se pueden legalizar voluntariamente

- **Listado de existencias.** Se deberán individualizar, por grupos homogéneos, todos y cada uno de los elementos que integran el grupo 3 del Plan General de Contabilidad detallando su naturaleza,



número de unidades, precio unitario y totales. Estos grupos homogéneos son: existencias comerciales, materias primas, otros aprovisionamientos, productos en curso, productos semiterminados, productos terminados y subproductos residuos y materiales recuperados. Es voluntaria su legalización.

- **Cualquier otro listado o documento** que la empresa estime conveniente y que tenga que ver con la contabilidad empresarial (por ejemplo los extractos o mayores de las cuentas, etc).

6.4. Trámites del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

COMUNICACIÓN DE APERTURA DEL CENTRO DE TRABAJO (ANNEXO XXXX)

La apertura, instalación, traslado y ampliación de centros de trabajo comporta la obligación de comunicar a la autoridad laboral competente, tanto la apertura de un centro de trabajo como la reanudación de la actividad después de alteraciones, ampliaciones o transformaciones importantes. Esta obligación corresponde al empresario o empresaria y afecta a todos los centros de trabajo de la empresa.

Plazo de la solicitud

La comunicación se debe realizar dentro de los 30 días siguientes a la apertura de un centro de trabajo o la reanudación de la actividad, después de efectuadas las alteraciones, ampliaciones o transformaciones de importancia.

¿Quién lo puede solicitar?



La obligación de comunicar la apertura del centro de trabajo o la reanudación de actividades corresponde al empresario o empresaria, sea cual sea la actividad llevada a cabo.

Canales de presentación

1) Por Internet: A través del portal www.cat365.net

- La persona interesada se tiene que dar de alta en el portal.

Para enviar esta solicitud es necesario que os identifiquéis con vuestro usuario y contraseña, para garantizar la protección y la privacidad de vuestros datos.

Esto también os facilitará la tarea de completar los datos de la solicitud.

- Debéis acceder al formulario de solicitud, donde deberéis facilitar los datos necesarios.

En caso de duda, hay que seguir las indicaciones que aparecen en el margen.

- Una vez confirmados y enviados los datos aparecerá una página con toda la información y el número de vuestra solicitud.

Se recomienda imprimir esta página para atender cualquier gestión (o reclamación) posterior.

- Adjuntar la documentación adicional necesaria. Consultad el apartado [Documentación adicional](#).

2) Presencialmente:

- En los [Servicios Territoriales del Departamento de Trabajo](#) (Ámbito de Trabajo)



- En las Oficinas de Gestión Empresarial (OGE) para actividades empresariales.

Si la presentación se tramita en formato papel y se entrega de manera presencial, se debe adjuntar en el mismo momento la documentación anexa que corresponda (el plan de seguridad y salud / proyecto básico y la memoria descriptiva de las características de la actividad con incidencia ambiental).

Documentación adicional

Si se ha optado por la presentación **por Internet** de la comunicación de apertura del centro de trabajo, se tiene que presentar una documentación anexa:

- Plan de seguridad y salud
- Proyecto básico de actividad con incidencia ambiental

El plazo de presentación de esta documentación adicional es en los **10 días hábiles** siguientes a la fecha de presentación de la comunicación y se tiene que hacer referencia al número de registro asignado en la comunicación rellena telemáticamente.

La documentación se tiene que presentar o enviar por correo certificado a los Servicios territoriales del Departamento de Trabajo.

OBTENCIÓN Y LEGALIZACIÓN DE LIBROS (ANNEXO XXXX)

Todas las empresas estarán obligadas a:

- Tener un libro de visitas, para que la Inspección de Trabajo en sus visitas anote en él las diligencias necesarias, tengan o no trabajadores por cuenta ajena.



- Llevar el libro de matrícula, en orden y al día, en el que se inscribirán todos los trabajadores cuando inicien la actividad, en el caso de que la empresa cuente con trabajadores por cuenta ajena.

El Libro de Visitas deberá estar permanentemente a disposición de los Inspectores de Trabajo y Seguridad Social, de los Subinspectores de Empleo y Seguridad Social y de los técnicos habilitados.

Podrá habilitarse la utilización de un Libro de Visitas electrónico, previa autorización de la Autoridad Central de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, lo que implicará la aceptación de los requerimientos técnicos y funcionales del sistema electrónico que suministre la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Si, mediante la diligencia en el Libro de Visitas, el inspector de Trabajo y Seguridad Social documentase la decisión de paralización o suspensión de trabajos prevista en el [artículo 44 de la LPRL](#), aquélla contendrá los datos suficientes para la determinación del alcance y condiciones de la paralización decretada, así como los necesarios para el ejercicio del derecho a su impugnación.

Los empresarios deben llevar en orden y al día, **un libro de matrícula** en el que se inscribirán **todos** sus trabajadores en el momento en que inicien la prestación de servicios. Cuando exista más de un centro de trabajo **se** llevarán tantos libros de matrícula como centros haya.

Las inscripciones de los trabajadores en el Libro de Matrícula deberán efectuarse en la forma y con los requisitos que se determinan en las instrucciones que se inserten en el modelo oficial de dicho Libro. En todo caso, deberá constar en el Libro, el número de la Seguridad Social de los trabajadores inscritos, los cuales deberán firmarlo en el momento que inicien la prestación de servicios y cuando se produzca un cambio en su categoría profesional.



Las bajas de los trabajadores darán lugar a una anotación en el lugar que corresponda cronológicamente, además de indicarse la fecha de la baja en la inscripción inicial del alta o del cambio de categoría profesional.

El modelo oficial de dicho Libro se obtendrá en librerías especializadas y se diligenciará en la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social del Ministerio de Trabajo de la provincia.

INSCRIPCIÓN DE LA EMPRESA EN LA SEGURIDAD SOCIAL (ANNEXO XXX)

El empresario que por primera vez vaya a contratar trabajadores, deberá solicitar su inscripción como empresa antes del inicio de actividad, en la Administración de la Tesorería General de la Seguridad Social (www.seg-social.es) correspondiente al domicilio social de la empresa.

La inscripción es el acto administrativo por el que la Tesorería General de la Seguridad Social asigna al empresario un número para su identificación y control de sus obligaciones en el respectivo Régimen del Sistema de la Seguridad Social. Dicho número es considerado como primero y principal Código de Cuenta de Cotización.

Al mismo se vincularán todos aquellos otros que puedan asignársele a un empresario.

Es importante señalar que el empresario debe solicitar un Código de Cuenta de Cotización en cada una de las provincias donde ejerza actividad, así como en determinados supuestos en que sea necesario identificar colectivos de trabajadores con peculiaridades de cotización.

El empresario, en el momento de solicitar la inscripción debe hacer constar, en la propia solicitud, o en declaración anexa, la entidad gestora y/o la entidad o entidades colaboradoras por las que opta tanto para la protección de las



contingencias de trabajo y enfermedades profesionales como para la cobertura de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.

Los documentos formalizados mantendrán su vigencia por el período de un año, debiendo coincidir, en todo caso su vencimiento con el último día del mes y se entenderán prorrogados por períodos de igual duración, salvo denuncia en contrario.

Documentación a presentar:

Si es empresario individual:

- 1) Modelo oficial de solicitud **TA-6** para el régimen general.
- 2) Fotocopia del DNI del empresario. Extranjeros: Pasaporte o documento análogo.
- 3) Fotocopia del Impuesto de Actividades Económicas.
- 4) Documento de Declaración respecto a la protección de los accidentes de trabajo, así como de la cobertura de la prestación económica por incapacidad temporal, haciendo constar la Entidad Gestora o Colaboradora por la que opta.

Si es empresario colectivo (Sociedad):

- 1) Modelo oficial de solicitud TA-6 para el régimen general.
- 2) Fotocopia del Impuesto de Actividades Económicas.
- 3) Documento de Declaración respecto a la protección de los accidentes de trabajo, así como de la cobertura de la prestación económica por incapacidad temporal, haciendo constar la Entidad Gestora o Colaboradora por la que opta.



4) Escritura de Constitución debidamente registrada o certificado del Registro correspondiente (Libro de Actas en el caso de Comunidades de Propietarios).

5) Fotocopia del DNI de quien firma la solicitud de inscripción.

6) Documento que acredite los poderes del firmante, si no están especificados en la escritura.

Si es empresario o la sociedad son extranjeros, y:

a) Si establecen centro de trabajo en España, presentarán los mismos documentos indicados en el párrafo anterior en los casos de sucursales y empresas que trasladan su domicilio a España.

b) Si no establecen centro de trabajo en España, presentarán:

1) Para empresas de la Unión Europea, los documentos 1, 3 y 4 indicados con carácter general, y fotocopia de las escrituras de constitución de la empresa extranjera con certificado de estar inscrita en el registro correspondiente o el equivalente exigido por su legislación para empresas de la Unión Europea.

2) Para empresas de terceros países, los documentos 1, 3 y 4 indicados con carácter general, y certificado expedido por el cónsul español de su autorización y constitución legal en su país.

3) Nombramiento o poder de representación de un representante legal con domicilio en España.

INSCRIPCIÓN EN EL RÉGIMEN ESPECIAL DE AUTÓNOMOS (ANNEXO XXXX)



El trabajador autónomo que no estuviere afiliado al sistema de la Seguridad Social, deberá solicitar su afiliación. Simultánea o sucesivamente, ha de solicitar el alta en el Régimen especial de autónomos ante la Dirección Provincial de Tesorería General de la Seguridad Social, donde se vaya a realizar la actividad.

El modelo que habrá que cumplimentar para solicitar el Alta en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos es **TA.0521-5** (socios, familiares de socio o miembros de órganos de administración de sociedades mercantiles capitalistas). A los efectos de este Régimen Especial, se entenderá como trabajador por cuenta propia o autónomo, aquel que realiza de forma habitual, personal y directa una actividad económica a título lucrativo, sin sujeción por ella a contrato de trabajo y aunque utilice el servicio remunerado de otras personas, sea o no titular de empresa individual o familiar.

Se presumirá, salvo prueba en contrario, que en el interesado concurre la condición de trabajador por cuenta propia o autónomo si el mismo ostenta la titularidad de un establecimiento abierto al público como propietario, arrendatario, usufructuario u otro concepto análogo.

Están incluidos en este régimen:

- 1) Los trabajadores mayores de 18 años, que, de forma habitual, personal y directa, realizan una actividad económica a título lucrativo, sin sujeción a contrato de trabajo.
- 2) El cónyuge y familiares hasta el segundo grado inclusive por consanguinidad, afinidad y adopción que colaboren con el trabajador autónomo de forma personal, habitual y directa y no tengan la condición de asalariados.
- 3) Los escritores de libros.



4) Los trabajadores autónomos extranjeros que residan y ejerzan legalmente su actividad en territorio español.

5) Los trabajadores autónomos agrícolas, titulares de explotaciones agrarias, cuando tengan atribuido un líquido imponible, según la extinguida contribución territorial rústica y pecuaria correspondiente al ejercicio de 1982, superior a 50.000 pesetas (300,51 euros).

6) Los profesionales que ejerzan una actividad por cuenta propia, que requiera la incorporación a un Colegio Profesional cuyo colectivo se haya integrado en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos.

7) Los profesionales que ejerzan una actividad por cuenta propia, que requiera la incorporación a un Colegio Profesional cuyo colectivo no hubiera sido integrado en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos.

No obstante, quedan exentos de la obligación de alta en el Régimen Especial de los Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos, los colegiados que opten o hubieran optado por incorporarse a la Mutualidad de Previsión Social que pudiera tener establecida el correspondiente Colegio Profesional, siempre que la citada Mutualidad sea alguna de las constituidas con anterioridad a 10 de noviembre de 1995. Si el interesado, teniendo derecho, no optara por incorporarse a la Mutualidad correspondiente, no podrá ejercitar dicha opción con posterioridad.

8) Los socios de sociedades regulares colectivas y socios colectivos de sociedades comanditarias que reúnan los requisitos legales.

9) Los socios trabajadores de las Cooperativas de Trabajo Asociado, cuando éstas opten por este régimen en sus estatutos. En este caso, la edad mínima de inclusión en el Régimen Especial es de 16 años.



10) Los comuneros o socios de comunidades de bienes y sociedades civiles irregulares.

11) Quienes ejerzan funciones de dirección y gerencia que conlleva el desempeño del cargo de consejero o administrador, o presten otros servicios para una sociedad mercantil capitalista, a título lucrativo y de forma habitual, personal y directa, siempre que posean el control efectivo, directo o indirecto, de aquélla. Se entenderá, en todo caso que se produce tal circunstancia, cuando las acciones o participaciones del trabajador supongan, al menos, la mitad del capital social.

12) Los socios trabajadores de las sociedades laborales, cuando su participación en el capital social junto con el de su cónyuge y parientes por consanguinidad, afinidad o adopción hasta el segundo grado, con los que convivan, alcance, al menos el cincuenta por cien, salvo que acredite que el ejercicio del control efectivo de la sociedad requiere el concurso de personas ajenas a las relaciones familiares.

ALTA Y AFILIACIÓN DE LOS TRABAJADORES (ANNEXO XXXX)

El alta, la baja y las variaciones de datos son comunicaciones obligatorias que deben hacerse a la Seguridad Social para informar sobre el comienzo de la actividad laboral de un trabajador, sobre el cese en la misma o sobre las modificaciones de datos identificativos y laborales de los trabajadores afiliados a la Seguridad Social.

Quien está obligado:

Está obligado el empresario a solicitar el alta, la baja y a comunicar las variaciones de datos de todos sus trabajadores.

Plazos:



1. Solicitud del Alta:

Previo al inicio de la relación laboral hasta 60 días antes.

En los casos en que no se hubiere podido prever con antelación dicha iniciación, si el día o días anteriores a la misma fueren inhábiles, o si la prestación de servicios se iniciare en horas asimismo inhábiles, deberán remitirse, con anterioridad al inicio de la prestación de servicios, por telegrama, fax o por cualquier otro medio electrónico, informático o telemático.

2. Solicitud de Baja:

6 días naturales desde el cese de la actividad laboral.

3. Variación de Datos:

6 días naturales.

Efectos:

1. Alta:

Las altas presentadas con carácter previo surten efectos a partir del día en que se inicie la actividad.

En los casos en que no se hubiere podido prever con antelación dicha iniciación, si el día o días anteriores a la misma fueren inhábiles, o si la prestación de servicios se iniciare en horas asimismo inhábiles, deberán remitirse, con anterioridad al inicio de la prestación de servicios, por telegrama, fax o por cualquier otro medio electrónico, informático o telemático.

2. Baja:

La baja del trabajador producirá efectos desde el cese en la prestación de los servicios.



La solicitud de baja del trabajador extinguirá la obligación de cotizar desde el cese en el trabajo.

Si la baja se solicita fuera de plazo la obligación de cotizar se extingue el día en que la Tesorería General de la Seguridad Social conozca el cese en el trabajo.

Cuando la Tesorería General de la Seguridad Social curse la baja de oficio, la obligación de cotizar se extinguirá desde el mismo día en que se haya llevado a cabo la actuación inspectora, o se hayan recibido los datos o documentos que acrediten el cese en el trabajo.

Lugar:

En la Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social o Administraciones. de la misma o a través del [sistema RED](#)

- [Seguridad Social Direcciones](#)

Observaciones:

Los empresarios están obligados a comunicar el alta, la baja o la variación de datos de los trabajadores que presten servicios en su empresa. En caso de no hacerlo podrá hacerlo el trabajador directamente en la Tesorería General de la Seguridad Social.

Las altas, bajas o variaciones de datos podrán realizar por la Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social y Administración de la provincia cuando no lo hayan efectuado ni la empresa ni el trabajador.

Impresos:

- [Modelo TA2/S](#). Solicitud alta, baja y variación de datos del trabajador por cuenta ajena o asimilada.



- [Modelo TA.2/S Simplificado](#). Solicitud de baja del trabajador/a por cuenta ajena o asimilada

6.5. Trámites en el ayuntamiento

CALENDARIO DEL CONTRIBUTENTE (AYUNTAMIENTO DE GRANOLLERS)

Pequeño calendario para saber cuando se tienen que pagar los diferentes tributos locales (impuestos, tasas y precios públicos).

Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (circulación)

Del 15 de marzo de 2008 al 15 de mayo de 2008.

Tasa por las entradas de vehículos a través de las aceras (vados) o de los terrenos de dominio público

Del 15 de marzo de 2008 al 15 de mayo de 2008.

Impuesto sobre bienes inmuebles de naturaleza urbana.

Del 14 de mayo de 2008 al 14 de julio de 2008.

Tasa alcantarillado.

Del 14 de mayo de 2008 al 14 de julio de 2008.

Tasa de basuras.

Del 14 de mayo de 2008 al 14 de julio de 2008.

Impuesto sobre actividades económicas.

Del 15 de septiembre de 2008 al 15 de noviembre de 2008.

Tasa para la conservación del cementerio municipal.



Del 15 de septiembre de 2008 al 15 de noviembre de 2008.

Impuesto sobre bienes inmuebles de naturaleza rústica.

Del 15 de septiembre de 2008 al 15 de noviembre de 2008.

LICENCIA DE OBRAS (ANNEXO XXXX) (No realizamos obras pero adjuntamos documento a modo de ejemplo)

La licencia de obras puede ser:

- Licencia de obra mayor.
- Licencia de obras menores.

A.- Licencia de obra mayor. El motivo de la licencia puede ser por:

- Acondicionamiento de local
- Consolidación de edificios
- Nueva edificación
- Rehabilitación de edificios
- Restauración de edificios
- Licencia urbanística de obra mayor: Acondicionamiento de local sujeto al Reglamento de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.
- Licencia de obra mayor por acondicionamiento de local

Están sujetas a licencia las obras de reformas de locales y entre otros, la demolición de tabiques y nueva distribución, colocación de falsos techos y nuevos pavimentos, reforma de la fachada exterior y otras análogas no consideradas "obra menor".

- Licencia de obra mayor por consolidación de edificios



El objeto de este tipo de obras consiste en afianzar, reforzar o restituir los elementos dañados para asegurar la estabilidad del edificio y mantener sus condiciones básicas de uso con posibles alteraciones menores de su estructura y distribución, siendo las principales características de las obras: refuerzos puntuales de cimentación, consolidación de fachadas, reparación de cubiertas...

- Licencia de obra mayor por nueva edificación

Como licencia de obra mayor de nueva edificación existen los siguientes tipos:

- De nueva planta: obras de construcción en solares vacantes.
- De ampliación: se incrementa el volumen construido o la mayor ocupación en planta de edificaciones existentes.

- Licencia de obra mayor por rehabilitación de edificios

La rehabilitación viene referida a edificaciones en el centro histórico, edificios catalogados y conjuntos protegidos por el Plan General de Ordenación Urbana.

Las rehabilitaciones pueden ser de carácter total o parcial. El objeto de este tipo de obras consiste en mejorar las condiciones de habitabilidad de la totalidad o parte del edificio mediante la sustitución o modernización de sus instalaciones o incluido la redistribución de su espacio interior, manteniendo las características morfológicas y su volumen edificado. Con carácter general las obras consisten en colocación de falsos techos, nuevos pavimentos, demolición generalizada de tabiques y nueva distribución...

- Licencia de obra mayor por restauración de edificios

El objeto de este tipo de obras consiste en restituir en los edificios catalogados cuyo nivel de protección así lo requieren, el edificio existente o parte del mismo a sus condiciones o estado original incluyendo todas las obras precisas para ello.



- Licencia urbanística de obra mayor por acondicionamiento de local sujeto al Reglamento de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.

Son aquellas solicitudes de licencias para realizar obras de adaptación o reforma de locales destinados a espectáculos, actividades recreativas o establecimientos públicos señalados en el anexo del Reglamento de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.

B.- Licencia de obras menores

Están sujetas a estas licencias aquellas obras que se caracterizan por ser de sencillez técnica y escasa entidad constructiva y económica, consistiendo normalmente en pequeñas obras de simple reparación, decoración. Que no precisan de proyecto técnico firmado, ni de presupuestos altos.

En ningún caso suponen reestructuración, distribución o modificación sustancial de elementos estructurales, sino que son obras de pequeña importancia como pavimentación del suelo retejados, anuncios luminosos...

Existen tres tipos de obras de carácter menor:

- "Enterados". No se trata de una licencia. Son obras que no están sujetas a licencia ni al pago de tasas ni al Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.

Se incluyen trabajos de nivelación, limpieza en solar, obras interiores que no supongan cambios en techos, pilares ni distribución del edificio, decoraciones extraordinarias en escaparates....

- Obras sujetas a la obtención de licencia, pero no al pago de la tasa y sí al pago del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.

Se incluyen revocado, estucado y pintado de fachadas, balcones, cuerpos salientes, repintado de persianas, puertas; cambios de cercos de puertas y ventanas,



retejado de cubiertas sin implicar la estructura, colocación de extractores de humos y ventilación...

- Son obras de carácter menor, sujetas a la obtención de licencia, pago de la tasa y del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.

Se incluyen aleros y vuelo de fachada, anuncios luminosos, cerramientos de huecos de puerta balcón o reja abalconada, huecos de ventana, badenes en las aceras para facilitar el acceso de vehículos...

Documentación a aportar:

- Licencia de obra mayor de acondicionamiento de local:
 1. - Instancia normalizada de solicitud
 2. - Hoja de características y hoja estadística de edificación y vivienda.
 3. - Tres proyectos técnicos suscritos por técnico competente y visados por el Colegio Oficial correspondiente.
 4. - Anexo de prevención de incendios
 5. - Fotos de edificio y fachada.
 6. - Estudio de seguridad y salud

- Licencia de obra mayor de consolidación de edificios:
 1. - Instancia normalizada de solicitud
 2. - Hoja de características y hoja estadística de edificación y vivienda.
 3. - Tres proyectos técnicos suscritos por técnico competente y visados por el Colegio Oficial correspondiente, que incluyan plano topográfico de escala mínima 1:100 de la parcela del emplazamiento del edificio y proyecto básico con memoria de obras, presupuesto, planos acotados, anexo de prevención de incendios, datos para localizar la licencia y proyecto de infraestructuras comunes; o proyecto de ejecución, que es el que desarrolla el proyecto básico, con instalaciones, pliego de condiciones, presupuesto y mediciones,



estudio de seguridad y salud, alzado de los tramos de calle a las que dará fachada, descripción documental como referencia de las circunstancias en que se contruyó el edificio, detalle de los usos actuales y de los efectos de la ejecución de las obras...

- Licencia de obra mayor de nueva edificación:
- Nueva Planta:
 1. - Instancia normalizada de solicitud
 2. - Hoja de características y hoja estadística de edificación y vivienda.
 3. - Tres proyectos técnicos suscritos por técnico competente y visados por el Colegio Oficial correspondiente, que incluyan plano topográfico de escala mínima 1:100 de la parcela del emplazamiento del edificio y proyecto básico con memoria de obras, presupuesto, planos acotados, anexo de prevención de incendios, datos para localizar la licencia y proyecto de infraestructuras comunes; o proyecto de ejecución, que es el que desarrolla el proyecto básico, con instalaciones, pliego de condiciones, presupuesto y mediciones, estudio de seguridad y salud, alzado de los tramos de calle a las que dará fachada, descripción documental como referencia de las circunstancias en que se contruyó el edificio, detalle de los usos actuales y de los efectos de la ejecución de las obras...
 4. - Acta de replanteo de alineaciones y rasantes en obras de nueva planta, ampliación o variación del uso objetivo de los edificios
- Obras de ampliación:
 1. - Instancia normalizada de solicitud
 2. - Hoja de características y hoja estadística de edificación y vivienda.
 3. - Tres proyectos técnicos suscritos por técnico competente y visados por el Colegio Oficial correspondiente.
 4. - Acta de replanteo de alineaciones y rasantes en obras de nueva planta, ampliación o variación del uso objetivo de los edificios



5. Plano de la edificación en la parcela distinguiendo la ampliación.
 6. Planos acotados escala mínima 1:100 relacionando el estado actual de la edificación y la ampliación proyectada.
 7. Planos de descripción gráfica en alzado.
 8. Datos que permitan localizar la licencia de obras de construcción del edificio.
- Licencia de obra mayor de rehabilitación de edificios:
 1. - Instancia normalizada de solicitud
 2. - Hoja de características y hoja estadística de edificación y vivienda.
 3. - Tres proyectos técnicos suscritos por técnico competente y visados por el Colegio Oficial correspondiente, que incluyan plano topográfico de escala mínima 1:100 de la parcela del emplazamiento del edificio y proyecto básico con memoria de obras, presupuesto, planos acotados, anexo de prevención de incendios, datos para localizar la licencia y proyecto de infraestructuras comunes; o proyecto de ejecución, que es el que desarrolla el proyecto básico, con instalaciones, pliego de condiciones, presupuesto y mediciones, estudio de seguridad y salud, alzado de los tramos de calle a las que dará fachada, descripción documental como referencia de las circunstancias en que se contruyó el edificio, detalle de los usos actuales y de los efectos de la ejecución de las obras...
 - Licencia de obra mayor de restauración de edificios:
 1. - Instancia normalizada de solicitud
 2. - Hoja de características y hoja estadística de edificación y vivienda.
 3. - Tres proyectos técnicos suscritos por técnico competente y visados por el Colegio Oficial correspondiente, que incluyan plano topográfico de escala mínima 1:100 de la parcela del emplazamiento del edificio y proyecto básico con memoria de obras, presupuesto, planos acotados, anexo de prevención de incendios, datos para localizar la licencia y proyecto de infraestructuras



comunes; o proyecto de ejecución, que es el que desarrolla el proyecto básico, con instalaciones, pliego de condiciones, presupuesto y mediciones, estudio de seguridad y salud, alzado de los tramos de calle a las que dará fachada, descripción documental como referencia de las circunstancias en que se contruyó el edificio, detalle de los usos actuales y de los efectos de la ejecución de las obras...

- Licencia urbanística de obra mayor: Acondicionamiento de local sujeto al Reglamento de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas:
 1. - Instancia normalizada de solicitud
 2. - Hoja de características y hoja estadística de edificación y vivienda.
 3. - Tres proyectos técnicos suscritos por técnico competente y visados por el Colegio Oficial correspondiente.
 4. - Tres proyectos técnicos de instalación suscritos por técnico competente y debidamente visados donde figure una memoria en la que se describa la actividad, equipos musicales, potencia acústica, medidas de insonorización, calefacción, ventilación...
 5. - Anexo de prevención de incendios.
 6. - Fotos del edificio y fachada.
 7. - Estudio de seguridad y salud

- Licencia de obras menores:

La documentación a aportar depende de la actuación a realizar; en general se solicita:

1. - Instancia normalizada de solicitud.
2. - Fotografía del estado actual interior y exterior del local.
3. - Memoria descriptiva de la actuación a realizar.
4. - Preupuesto detallado.
5. - Estudio básico de seguridad.



6. - Croquis de actuación.
7. - Dirección facultativa.

LICENCIA DE APERTURA (ANNEXO XXXX)

Es la orden de comprobación de que la solicitud del administrado es conforme con las normas de uso previstas en los planes de urbanismo. Serán objeto de control urbanístico:

- La primera apertura de los establecimientos mercantiles industriales.
- El cambio o adición de titularidad o de actividad.
- La modificación o ampliación física de las condiciones de local y/o de sus instalaciones.
- La utilización de locales como complemento de la actividad principal ubicada en otro local con el que no se comunique.

La solicitud de la licencia se hará en el departamento de Urbanismo del Ayuntamiento donde la persona física o jurídica pretenda realizar la actividad.

Es muy aconsejable, para reducir el tiempo de resolución para la concesión de la licencia de actividad, realizar una consulta previa a la solicitud con los técnicos del Departamento de Urbanismo del Ayuntamiento competente, para la revisión de la documentación que se debe presentar, para solucionar errores, y resolver todo tipo de dudas al respecto.

Documentación a presentar:

- Modelo normalizado.



- Fotocopia del D.N.I. y N.I.F.
- Fotocopia del alta del I.A.E.
- Planos del local.
- Licencia de obras.
- Recibo del ingreso.

En cuanto a las Licencias de Apertura para actividad, destacamos las de actividades inocuas, y las calificadas.

- [Licencia de Apertura para actividades inocuas](#)
- [Licencia de Apertura para actividades calificadas](#)

Otorgada la licencia, la actividad todavía no puede comenzar hasta que se haya expedido una autorización más, el [acta de comprobación o autorización de puesta en marcha](#).

En el caso de la apertura de un local destinado a espectáculo público y actividad recreativa hay que solicitar la [licencia de apertura de locales destinados a espectáculos públicos y actividades recreativas](#).

ALTA EN EL IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS (ANNEXO XXXX)

El **Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)** es un [impuesto](#) correspondiente al [sistema tributario español](#), siendo gestionado por las administraciones locales ([ayuntamientos](#)). Grava de forma directa la realización de cualquier tipo de actividad económica, tanto por parte de las empresas como de los ciudadanos. A diferencia de otros impuestos, su importe es constante independientemente del



balance de la actividad. Es un impuesto directo, obligatorio, proporcional, real y de gestión compartida.

Hecho imponible:

Se devenga por el mero ejercicio de actividad profesional, económica o artística, se ejerza o no en local determinado. No se consideran tales las actividades agrícolas, las ganaderas dependientes, las forestales y las pesqueras. No constituye hecho imponible en este impuesto el ejercicio de las siguientes actividades:

- La enajenación de bienes integrados en el activo fijo de las empresas que hubieran figurado debidamente inventariados como tal inmovilizado con más de dos años de antelación a la fecha de transmitirse, y la venta de bienes de uso particular y privado del vendedor siempre que los hubiese utilizado durante igual período de tiempo.
- La venta de los productos que se reciben en pago de trabajos personales o servicios profesionales.
- La exposición de artículos con el fin exclusivo de decoración o adorno del establecimiento. Por el contrario, estará sujeta al impuesto la exposición de artículos para regalo a los clientes.
- Cuando se trate de venta al por menor la realización de un solo acto u operación aislada

Exenciones:

Estarán exentos del pago del impuesto:



- Las Administraciones públicas y sus respectivos Organismos Autónomos de carácter administrativo
- Los sujetos pasivos que inicien su actividad en territorio español durante los dos primeros períodos impositivos.
- Los siguientes sujetos pasivos:
 - Personas físicas (cualquiera)
 - Sujetos pasivos de [impuesto sobre sociedades](#), sociedades civiles y entidades del artículo 35.4 de la Ley General Tributaria, con importe neto de cifra de negocios inferior a 1 millón €.
 - Entidades gestoras de la [Seguridad Social](#) y Mutualidades de Previsión social
 - Organismos públicos de Investigación y de enseñanza costeados íntegramente por fondos públicos o fundaciones benéficas.
 - [Cruz Roja](#) Española
 - Asociaciones y Fundaciones para disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales.

Además hay bonificaciones del 50 % en [Ceuta](#) y [Melilla](#), del 50 % por el ejercicio de actividad profesional durante cinco años desde el segundo año de desarrollo, y del 50 % por actividades que tributen por cuota municipal de carácter económico.

¿Cómo se tramita?

El IAE se tramita ante la administración de Hacienda que nos corresponda (ver direcciones de las oficinas de Hacienda en Catalunya) o ante la Oficina de Recaudación Municipal, si están transferidas las competencias al Ayuntamiento



(sólo es posible en Municipios de más de 50.000 hab.), y, para ello deberemos rellenar los siguientes impresos:

- [Impreso de Declaración Censal 036](#)
- [Impreso 840 \(Alta o Baja del IAE\)](#)

VADOS (ANNEXO XXX)

Aunque a nosotros no nos hace falta hemos incluido en el ANNEXO una solicitud de alta de vado en Granollers a modo de ejemplo.

Documentación a aportar:

- 1.- Declaración de alta del vado.
- 2.- Plano de ubicación del vado en la ciudad.
- 3.- Croquis de la entrada.
- 4.- Fotocopia de la escritura de propiedad o fotocopia del último recibo del impuesto de bienes inmuebles (IBI), o si es el caso, fotocopia del contrato de alquiler o fotocopia del recibo del alquiler y autorización expresa del propietario.

6.6. Trámites en la Dirección Provincial de Industria

INSCRIPCIÓN AL REGISTRO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL (ANNEXOS XXXX Y XXXX)

¿Qué es y para qué sirve una marca?

La marca es el signo que distingue en el mercado los productos o servicios de una empresa, ya sea ésta de carácter individual o social.

La marca es un signo distintivo. Su función es la de diferenciar e individualizar en el mercado unos productos o servicios de otros productos o servicios idénticos o



similares, así como identificar su origen empresarial y, en cierta manera, ser un indicador de calidad y un medio de promoción de ventas.

La marca es, pues, el signo distintivo usado por el empresario para diferenciar en el mercado sus productos o servicios de los productos o servicios de los competidores.

Qué es y para qué sirve un nombre comercial?

El nombre comercial es el signo o denominación que identifica a una empresa en el tráfico mercantil y que sirve para distinguirla de las demás empresas que desarrollan actividades idénticas o similares.

El nombre comercial, por tanto, distingue a la empresa que fabrica o comercializa los productos o presta los servicios. La marca, en cambio, distingue los productos o servicios que fabrica, comercializa o presta dicha empresa.

Así, un fabricante de pantalones registraría como nombre comercial el que utilice en sus actividades empresariales de fabricante, así por ejemplo, en sus relaciones con proveedores, clientes, etc.

El signo o nombre con que comercialice esos pantalones será la marca del producto.

En la anterior legislación existía como signo distintivo registrable el rótulo de establecimiento, que era el signo o denominación con que se distinguía el local de negocio. La vigente Ley de Marcas no contempla dicha modalidad de signo distintivo, pues el titular de una marca o nombre comercial está facultado para utilizar estos signos en la fachada de su local de negocio o establecimiento, por lo que es innecesaria la pervivencia de esta modalidad de signo distintivo.

Junto a la marca propiamente dicha o marca individual, la Ley regula la marca colectiva y la marca de garantía. La marca colectiva es aquella que sirve para distinguir en el mercado los productos o servicios de los miembros de una



asociación de fabricantes, comerciantes o prestadores de servicios. El titular de esta marca es dicha asociación.

La marca de garantía es aquella que garantiza o certifica que los productos o servicios a que se aplica cumplen unos requisitos comunes, en especial, en lo concerniente a su calidad, componentes, origen geográfico, condiciones técnicas, modo de elaboración del producto, etc. Esta marca no puede ser utilizada por su titular, sino por terceros a quien el mismo autorice, tras controlar y evaluar que los productos o servicios de este tercero cumplen los requisitos que dicha marca garantiza o certifica.

Tanto la marca colectiva como la de garantía exigen para ser registradas que se acompañe con la solicitud de registro del correspondiente reglamento de uso.

¿Quién puede solicitar el registro?

La Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas prevé un régimen general y un régimen transitorio hasta que las Comunidades Autónomas inicien formalmente sus actividades registrales:

A. Régimen general:

1.- El solicitante podrá presentar sus solicitudes de registro de marcas, a su libre elección, ante los órganos competentes de las siguientes Comunidades Autónomas:

- Donde tenga su domicilio.
- Donde tenga un establecimiento industrial o comercial serio y efectivo.
- Donde el representante designado por el solicitante, tenga su domicilio.
- Donde el representante designado tenga una sucursal seria y efectiva

2.- Los solicitantes domiciliados en Ceuta y Melilla y los no domiciliados en España presentarán sus solicitudes ante la Oficina Española de Patentes y Marcas, salvo



que deseen (y puedan) acogerse a alguno de los puntos de conexión indicados en el apartado 1 anterior.

3.- Otros lugares donde pueden presentarse las solicitudes. Los solicitantes podrán también presentar sus solicitudes en los lugares que a continuación se indican, pero dirigidas al órgano que resulte competente, de acuerdo con lo indicado anteriormente en los números 1 y 2:

- Órganos de las Administraciones Autonómicas habilitados al efecto.
- Oficinas de Correos. En sobre abierto, por correo certificado y con acuse de recibo.
- En los lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (como, por ejemplo, Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno, Áreas de industria y Energía). Ha de tenerse en cuenta que, en estos casos, la fecha de presentación de la solicitud de registro será la de recepción de la misma por el órgano competente al que va dirigida, y no la del depósito de la solicitud en alguno de los lugares contemplados en el artículo 38.4 antes citado.

B. Régimen transitorio:

Mientras las distintas Comunidades Autónomas inician las actividades registrales que les confiere la nueva Ley de Marcas, las solicitudes de registro se presentarán directamente ante la Oficina Española de Patentes y Marcas o en los lugares indicados en el punto 3 del apartado A anterior, dirigidas a dicha Oficina Española de Patentes y Marcas.

Cada Comunidad Autónoma deberá publicar en su correspondiente Boletín Oficial el día de inicio de sus actividades registrales y el órgano competente para recibir las solicitudes.



En caso de duda sobre el lugar de presentación de las solicitudes de registro, consultar personal o telefónicamente al Servicio de Información General (tel.: 902.157.530).

Obligaciones del titular

Para mantener en vigor el registro de la marca el titular debe cumplir las siguientes obligaciones:

- Solicitar la renovación cada diez años, abonando la tasa de renovación.
- Usar la marca.

Se recomienda especialmente al titular de marcas que comunique a la OEPM cualquier cambio de domicilio, ya que se le transmitirán los siguientes informaciones con carácter gratuito:

- Aviso cursado por la OEPM comunicando la expiración de la vida legal de una marca o nombre comercial y el plazo para efectuar su renovación; este aviso se lleva a cabo dentro de los ocho meses anteriores a la finalización de la vida legal del registro de que se trate.
- Comunicación de la publicación en el Boletín Oficial de la Propiedad Industrial de nuevas solicitudes de marcas o nombres comerciales de terceros que pudieran resultar incompatibles con el registro del que Vd. es titular. Esta información se le facilita para que, si lo considera oportuno, pueda formular oposición contra la inscripción del nuevo signo.

Es importante que, si dispone de correo electrónico, facilite esta dirección a efectos de comunicaciones, ya que recibirá la información cursada por la OEPM con mucha más rapidez.

6.7. Trámites en la Oficina de Empleo

OFERTA DE EMPLEO



Es la solicitud de trabajadores realizada por los empresarios a fin de cubrir un puesto de trabajo. Puede ser nominativa o genérica.

Lugar: Oficina de Empleo del INEM correspondiente al centro de trabajo de la empresa. En este caso la oficina esta también en Granollers.

Documentos a presentar:

- Nº de inscripción de la empresa en la Seguridad Social.
- D.N.I., si el empresario es persona física, o C.I.F. si el empresario es persona jurídica.
- Modelo oficial de la oferta de empleo.

CONTRATO DE TRABAJO

Se presume que existe contrato de trabajo entre todo el que presta un trabajo por cuenta ajena y dentro del ámbito de la organización y dirección de otro y el que lo recibe a cambio de una retribución de aquél.

Documentos:

- Tarjeta de empleo.
- Fotocopia del D.N.I. del trabajador y del empresario.
- Oferta de empleo.
- Copia Básica.
- Contrato de trabajo. (Los hemos incorporado en otro apartado).



¿Quiénes pueden ser contratados?

En principio pueden serlo todas aquellas personas, mayores de 16 años, que no se hayan visto privadas de su capacidad de obrar por medio de una sentencia judicial.

En el caso de los menores de 16 años y previa autorización de los padres o [tutores](#) y del organismo competente, se les permite participar en espectáculos públicos siempre y cuando su intervención no suponga un peligro para su integridad física y psicológica.

Por su parte, los menores de 18 años no podrán trabajar en horario nocturno (cuando al menos tres horas de la jornada de trabajo se desarrollen entre las diez de la noche y las seis de la mañana), realizar horas extraordinarias ni tampoco prestar servicios en puestos de trabajo declarados insalubres, penosos o nocivos que puedan afectar de forma directa o indirecta a su desarrollo.

En el contrato de trabajo celebrado por escrito, deberán constar los siguientes apartados:

- Los datos de la Empresa y del trabajador.
- La fecha en la que se iniciará la relación laboral y su duración.
- El tipo de contrato que se celebra.
- El objeto del mismo, esto es, las funciones (categoría profesional) que va a desempeñar el trabajador en la Empresa.
- Las condiciones en las que se va a prestar el servicio tales como el lugar (centro de trabajo), los días de la semana, el horario.
- El periodo de prueba.
- La duración de las vacaciones.
- La remuneración.
- El convenio colectivo aplicable.



- El contrato debe ser firmado por ambas partes y presentado en la Oficina del INEM correspondiente.

COPIA BÁSICA

De los contratos de trabajo que se formalicen por escrito, a excepción de los contratos de relaciones especiales de Alta Dirección, deberá entregarse una copia básica del contrato a los representantes legales de los trabajadores.

Documentos:

El modelo de contrato de trabajo que se va a realizar, siempre que en él se hagan constar las palabras "Copia Básica" y, contendrá todos los datos del contrato a excepción del número de D.N.I., domicilio, estado civil y, cualquier otro que pudiera afectar a la intimidad del interesado y estará firmada por la empresa, el trabajador y los representantes legales de los trabajadores.

Plazo:

10 días desde la formalización del contrato.

7. ESTRUCTURA JURÍDICA DE LA EMPRESA.

7.1 Determinación de la forma jurídica de sociedad mercantil capitalista.



Una vez desarrollado el Plan de Negocio del proyecto empresarial y analizada su viabilidad y su rentabilidad es momento de decidir la forma jurídica a adoptar.

La elección de la forma jurídica a adoptar para la puesta en marcha de una nueva empresa debe ser objeto de un exhaustivo estudio, a fin de determinar aquella que mejor se adapte a las características del proyecto empresarial.

Es difícil establecer unos criterios precisos y generales que permitan determinar la forma jurídica más adecuada, basándonos en unos en concreto, dado que cada proyecto presentará unas características propias que requerirán del estudio particular de cada caso.

A la hora de elegir la forma jurídica de la empresa, en general se debe tener en cuenta:

- El tipo de actividad a ejercer.
- El número de promotores.
- La responsabilidad de los promotores.
- Las necesidades económicas del proyecto.
- Los aspectos fiscales o socio-laborales.

En concreto, para el proyecto de la empresa, se analiza y valora:

1. La separación del patrimonio de la empresa del patrimonio personal de sus socios. Por ello, se opta por un tipo societario de responsabilidad limitada, en donde la responsabilidad de los socios se limite a sus aportaciones (nunca responden con su patrimonio personal). Esto elimina todas aquellas formas societarias con responsabilidad ilimitada, y por tanto, nos quedaría por optar básicamente entre la Sociedad Anónima, la sociedad cooperativa y la Sociedad de Responsabilidad Limitada.
2. Los dos socios de este proyecto empresarial desean limitar la transmisión de las participaciones para no perder nunca el control de la empresa,



- valorando un cierto carácter personalista de la misma. Esto excluiría a la Sociedad Anónima y a la Sociedad cooperativa.
3. Este proyecto empresarial nace del compromiso de sus dos socios de poner en común un capital social de 16.000 €, aportados en partes iguales por cada uno de los 2 socios. Esto excluiría nuevamente a la Sociedad Anónima, al no poder aportar un capital social mínimo de 60.101,21 €.
 4. Los socios, por tratarse inicialmente de una pequeña empresa, desean un tipo de sociedad sencilla y flexible.

Por tanto, optaremos por crear la empresa con la forma jurídica de Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL), como ya nos indica su nombre, por la cobertura de la responsabilidad limitada, por ser a la vez capitalista y personalista, por su carácter cerrado y por la flexibilidad de su régimen jurídico.

7.2 Comparación entre la sociedad elegida y las excluidas.

Se analizan a continuación las ventajas y los inconvenientes de las sociedades excluidas frente a la Sociedad de Responsabilidad Limitada por la que se ha optado, con el fin de valorar el coste de oportunidad que se incurre en la elección:

EMPRESARIO INDIVIDUAL frente a la SRL:

Ventajas:

- No necesita ninguna formalidad para su constitución.
- Sólo es necesario el capital mínimo para los gastos.
- Es aconsejable si la base imponible de los rendimientos no se sitúa en escala superior al 35%.



Inconvenientes:

- La falta de personalidad jurídica puede ser un problema, ya que cada socio, aún habiendo pacto en contra, puede actuar provocando riesgos innecesarios y desconocidos para los otros.
- Se asume la responsabilidad ilimitada con los bienes presentes y futuros.

SOCIEDAD ANONIMA frente a la SRL

Ventajas:

- La forma de constitución y de transmisión del capital permite la acumulación de capital.
- Mayor posibilidad de captar financiación a través de acciones que pueden estar constituidas de pequeñas aportaciones económicas.
- Posibilidad de participación en bolsa.

Inconvenientes:

- Inversión mínima de 60.010 €
- Escaso control de los accionistas, debido a la facilidad de transmisión de parte del capital por acciones al portador.
- Mayor complejidad de su gestión.

SOCIEDAD LABORAL frente a la SRL

Ventajas:

- Bonificaciones sociales y fiscales



Inconvenientes:

-Limitación en la participación del capital, de acuerdo al 51% que ha de estar en manos de socios trabajadores.

SOCIEDAD COOPERATIVA (CATALUNYA) frente a la SRL

Ventajas:

- Trámites de constitución bonificados.
- Bonificaciones sociales y fiscales.

Inconvenientes:

- Constitución formal compleja.
- Fondos sociales obligatorios.
- Limitación de asignación de capital de los socios.
- Dificultad de adopción de acuerdo, por la fórmula democrática de participación de los socios.

SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

Ventajas:

- Responsabilidad de los socios es limitada a las aportaciones. Nunca responden con su patrimonio personal.
- La sociedad tiene personalidad jurídica propia.
- No hay mínimo de socios.
- Capital social mínimo de 3005,06.
- Órganos de funcionamiento y administración más sencilla que la Anónima.
- Control de la identidad de los socios.



Inconvenientes:

- Constitución y disolución formal costosa, tanto en trámites como en costes.
- Gestión mercantil (presentación de cuentas anuales, contabilidad y fiscal) más compleja que un autónomo o sociedades civiles.
- Transmisión de participaciones sociales limitada.

Una vez acordada la constitución de la empresa en una Sociedad de responsabilidad Limitada, aún queda la posibilidad de hacerlo con la forma de la Sociedad Limitada Nueva Empresa.

Sociedad Limitada Nueva Empresa frente a la SRL:

Ventajas

- La SLNE es una especialidad dentro de la forma jurídica de la Sociedad limitada y regulada por la misma Ley 7/2003. Así pues está pensada especialmente para facilitar la creación de nuevas PYMES.
- Mayor sencillez, rapidez y flexibilidad, mediante la simplificación administrativa.
- Menores costes de constitución.
- Asesoramiento integral de Tramitación (PAIT), específico para las PYMES de nueva creación, antes incluso del inicio del proyecto.
- La contabilidad de la sociedad podrá llevarse a través de un único registro.
- Posibilidad de deducciones fiscales a través de la "Cuenta Ahorro-Empresa".
- Aplazamiento o fraccionamiento de las cantidades derivadas de retenciones o ingresos a cuenta del IRPF que se devenguen en el primer año desde su constitución.



- Aplazamiento de las deudas tributarias del Impuesto de Sociedades correspondientes a los dos primeros periodos impositivos concluidos desde su constitución.
- No tendrá la obligación de efectuar los pagos fraccionados a cuenta de las liquidaciones correspondientes a los dos primeros períodos impositivos concluidos desde su constitución.
- No se precisa llevanza del libro de socios.

Inconvenientes:

- El número máximo de socios en su constitución es de cinco.
- Solo pueden serlo personas físicas.
- El capital Social no puede superar los 120.202 euros.
- Las aportaciones del capital social sólo pueden ser dinerarias.
- Es obligatorio que los administradores de la sociedad sean socios de la SLNE.
- Un socio de una SLNE no puede serlo a la vez de otra SLNE.
- Algunas limitaciones respecto al objeto social.

SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.

La sociedad de responsabilidad limitada es una sociedad capitalista de carácter mercantil cualquiera que sea su objeto, cuyo capital, no inferior a 3.005,06 €, está dividido en participaciones, acumulables e indivisibles que no pueden incorporarse a títulos negociables ni denominarse acciones, y cuyos socios están exentos de responsabilidad personal por las deudas sociales. Sin un número mínimo de socios, por lo que una sola persona puede constituir la, siempre haciendo constar tal circunstancia en toda la documentación.



LEGISLACIÓN APLICABLE:

Las Sociedades de Responsabilidad Limitada están reguladas por:

- Ley 2/1995, de 23 de Marzo de Sociedades de Responsabilidad Limitada.
- Ley 7/2003, de 1 de Abril de la sociedad limitada nueva empresa, por la que se modifica.
- Ley 19/1989, de 25 de Julio de Reforma parcial y adaptación de la legislación mercantil a las directivas de la CEE en materia de sociedades.

CARACTERÍSTICAS:

- Tiene carácter mercantil cualquiera que sea su objeto.
- Su denominación no podrá ser idéntica a la de otra sociedad existente, y con el nombre deberá figurar la indicación de " Sociedad de Responsabilidad limitada " o " Sociedad limitada", o sus abreviaturas 'S.R.L.' ó "S.L".
- El número mínimo de fundadores es de 1, bajo la denominada "Sociedad de Responsabilidad Limitada Unipersonal".
- El capital no podrá ser inferior a 3.005,06 €, se expresará siempre en esta moneda y desde su origen deberá estar totalmente desembolsado.
- En la sociedad el capital estará dividido en participaciones iguales, acumulables e indivisibles, que no se podrán incorporar a títulos negociables ni denominarse acciones.
- Las aportaciones deben ser valoradas económicamente, en ningún caso pueden ser objeto de aportación el trabajo o los servicios.
- La sociedad responde con todo su patrimonio, el socio sólo arriesga el importe de su aportación.
- La sociedad se constituirá mediante escritura pública, que deberá ser inscrita en el Registro Mercantil.
- Con la inscripción en el Registro Mercantil, la sociedad adquirirá personalidad jurídica.



- Fijará su domicilio dentro del territorio español, en el lugar en que se halle el centro de su efectiva administración y dirección, o en el que radique su principal establecimiento o explotación.
- Serán españolas todas aquellas sociedades limitadas que tengan su domicilio en territorio español, cualquiera que sea el lugar en que se hubieran constituido.

7.3 CONSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

Salvo disposición contraria de los estatutos, las operaciones sociales darán comienzo en la fecha de otorgamiento de la escritura de constitución.

- La sociedad se constituirá mediante escritura pública que deberá inscribirse en el Registro Mercantil del domicilio social en el plazo de 2 meses a contar desde la fecha de su otorgamiento.
- Con la inscripción en el Registro Mercantil, la sociedad adquiere personalidad jurídica y para que ésta sea conocida por terceros, la sociedad debe publicarse en el Boletín Oficial del Registro Mercantil.

7.4 ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN

La escritura de constitución debe ser otorgada por los socios fundadores, y tanto en ella como en los Estatutos Sociales, se podrán incluir todos los pactos y condiciones que los socios crean conveniente establecer, siempre que no se opongan a las leyes ni contradigan los principios de dicha sociedad.

Escritura: Contenido de la escritura de constitución:

- Identidad del socio o socios.
- Las aportaciones que cada socio realice y la numeración de las participaciones asignadas en pago.
- Los Estatutos de la Sociedad.



- La determinación del modo concreto en que inicialmente se organice la administración, en caso en que los Estatutos prevean diferentes alternativas.
- Identidad de persona/s que inicialmente se encarguen de la administración y de la representación social.

MODELO DE ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN SOCIEDAD LIMITADA

NUMERO 2500. En la ciudad de Granollers a las 12 horas y 21 minutos del día 18 de Octubre de 2007. Ante mí, Daniel Martinez Perez, Notario, de este domicilio, comparecen: El señor David Barea Miralles, de 29 años de edad, del domicilio de C/Magnolia nº 23 At.1ª(Granollers) y de nacionalidad Española, a quien identifico por medio del Documento Nacional de Identidad, número 46457278-B; y la señora Matilde Diaz Fernández, de 32 años de edad, del domicilio de C/ Dos de Mayo nº56 2º4º(Granollers) y de nacionalidad Española, a quien identifico por medio del Documento Nacional de Identidad, número 46789238-B; **Y EXPONEN:** Que por medio de este instrumento convienen en constituir una Sociedad de Naturaleza Limitada, de conformidad con las cláusulas siguientes, las cuales a la vez conformarán sus Estatutos: **I) NATURALEZA, REGIMEN DE CAPITAL, DENOMINACION, Y NACIONALIDAD:** La Sociedad que se constituye es de naturaleza Limitada, que girará con la denominación de "RETELMO", seguida de las palabras **SOCIEDAD LIMITADA**, pudiendo utilizar como abreviatura "S.L."; siendo de nacionalidad Española. **II) DOMICILIO:** El domicilio de la Sociedad es la ciudad de Granollers en la Provincia de Barcelona. **III) PLAZO:** La Sociedad que se constituye es por un plazo indefinido. **IV) FINALIDAD SOCIAL:** La Sociedad tendrá por finalidad: La reclamación de deudas por vía telefónica. **V) CAPITAL SOCIAL:** La Sociedad se constituye con un Capital Social de 16.000 **EUROS**, moneda de curso legal, representado y dividido en 16.000 participaciones de un valor nominal de un **EURO**, cada una, siendo su Capital Social Mínimo la suma de



16.000 EUROS. **VI) SUSCRIPCIÓN Y PAGO DEL CAPITAL:** El capital social está totalmente suscrito y se ha pagado el 100%, así: El señor David Barea Miralles ha suscrito 8.000 participaciones y ha pagado la suma de 8.000 euros; y la señora Matilde Diaz Fernández ha suscrito 8.000 participaciones y ha pagado la suma de 8.000 euros. El pago respectivo es hecho por medio de ingreso bancario que al final de esta escritura relacionaré. **VII) CONDICIONES PARA EL AUMENTO Y DISMINUCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL:** Los aumentos y disminuciones de capital social se harán previo acuerdo de Junta General, adoptado con el voto favorable de las tres cuartas partes de las participaciones en que se encuentre dividido y representado el capital social. La Junta General fijará los montos de los aumentos o disminuciones de capital social; asimismo, en caso de aumento de capital social, determinará la forma y términos en que debe hacerse la correspondiente suscripción, pago y emisión de las nuevas participaciones, en su caso, todo de conformidad a la Ley y a las estipulaciones contenidas en esta escritura. Todo aumento o disminución de capital social deberá inscribirse en el Libro de Registro de Socios. **VIII) DERECHO PREFERENTE DE SUSCRIPCIÓN DE PARTICIPACIONES EN CASO DE AUMENTO:** En caso de aumento de capital social, los socios gozarán de derecho preferente de suscripción. **IX) GOBIERNO DE LA SOCIEDAD:** Las Juntas Generales constituirán la suprema autoridad de la Sociedad, con las facultades y obligaciones que señala la ley. **X) JUNTAS GENERALES:** Las Juntas Generales de Socios serán Ordinarias, Extraordinarias o Mixtas si su convocatoria así lo expresare; sus respectivas competencias, convocatorias, quórum, agendas, porcentajes de votación, y demás aspectos legales que deben observar se regirán por las disposiciones establecidas. **XI) ADMINISTRACIÓN Y REPRESENTACION LEGAL:** La administración de la sociedad, según lo decida la Junta General, estará confiada a un Administrador Único Propietario que ejercerá su cargo de manera gratuita **XII) ATRIBUCIONES DE LA ADMINISTRACION:** El Administrador Único en su caso, estarán encargados de: a) Atender la organización interna de la sociedad y reglamentar su funcionamiento; b) abrir y cerrar agencias, sucursales, oficinas o



dependencias; c) Nombrar y remover a los gerentes y demás ejecutivos o empleados, señalándoles sus atribuciones y remuneraciones; d) Crear las plazas del personal de la sociedad; e) Reglamentar el uso de las firmas; f) Elaborar y publicar los estados financieros en tiempo y forma; g) Convocar a los accionistas a juntas generales; h) Proponer a la junta general la aplicación de utilidades, así como la creación y modificación de reservas y la distribución de dividendos o pérdidas. La Junta podrá delegar sus facultades de administración y representación en uno de los directores o en comisiones que designe de entre sus miembros, quienes deberán ajustarse a las instrucciones que reciban y dar periódicamente cuenta de su gestión.

XIII) REUNION DE LOS ORGANOS DE ADMINISTRACION:, La Junta General se reunirá ordinariamente una vez cada año, o cuando se crea conveniente, en el domicilio de la sociedad o en cualquier otro lugar fuera o dentro del territorio de España, si así se expresare en la convocatoria, la cual se hará por el gerente por escrito, telefónicamente o por cualquier otro medio, inclusive electrónico. Los acuerdos de la sesión se asentarán en el Libro de Actas que para tal efecto lleve la sociedad y habrá quórum con la asistencia de la mayoría de sus miembros y tomarán sus resoluciones por la mayoría de los votos presentes, teniendo el Presidente voto de calidad en caso de empate. Asimismo, las sesiones de junta podrán celebrarse a través de video conferencias, cuando alguno o algunos de sus miembros o la mayoría de ellos se encontraren en lugares distintos, dentro o fuera del territorio Español, siendo responsabilidad del director secretario grabar por cualquier medio que la tecnología permita, la video conferencia y hacer una transcripción literal del desarrollo de la sesión que asentará en el libro de actas correspondiente, debiendo remitir una copia de la misma por cualquier sistema de transmisión, a todos los miembros de la junta , quienes además podrán requerir una copia de la grabación respectiva.

XIV) DE LA GERENCIA: El Administrador Único, podrá nombrar para la ejecución de decisiones a uno o varios gerentes o sub-gerentes, y los poderes que se les otorguen determinarán la extensión de su mandato.

XV) AUDITORIA: La Junta General Ordinaria nombrará a un Auditor por el plazo que estime conveniente, el cual no podrá ser menor de un año, ni



exceder de dos años, para que ejerza todas las funciones de vigilancia de la administración de la sociedad, con las facultades y obligaciones que determina la ley. En caso de muerte, renuncia, incapacidad o inhabilidad del Auditor, la junta general elegirá a otra persona para que ejerza las funciones de vigilancia de la administración social. Asimismo, la Junta General Ordinaria elegirá a un Auditor Fiscal de conformidad como dispone el Código Tributario. En caso de muerte, renuncia, incapacidad o inhabilidad del auditor fiscal, la junta general estará obligado a nombrar nuevo auditor fiscal dentro de diez días hábiles siguientes de suscitada la muerte, renuncia, incapacidad o inhabilidad, debiendo informar dicho nombramiento a la Administración Tributaria , dentro del plazo de cinco días hábiles de ocurrido el nombramiento. **XVI) EJERCICIO ECONOMICO:** El ejercicio económico de la sociedad será de un año (Del 1 de Enero al 31 de Diciembre). **XVII) DISOLUCION Y LIQUIDACION:** La disolución de la sociedad procederá en cualquiera de los casos contemplados en la ley, debiendo reconocerse las causales respectivas de conformidad. Disuelta la sociedad, se pondrá en liquidación, observándose las disposiciones legales. La junta de liquidadores que se nombre, estará integrada por dos miembros; la sustitución de cualquiera de los liquidadores se hará de la misma forma en que se debe realizar el nombramiento. **XIII) NOMBRAMIENTO DE LA PRIMERA ADMINISTRACION:** Los otorgantes del presente acto, acuerdan que para el primer período de cuatro años, la administración de la sociedad estará a cargo de David Barea Miralles. Yo el Notario Doy Fe: 1) Que antes del otorgamiento de este acto hice a los comparecientes la advertencia respecto de la obligación de inscribir esta escritura en el Registro Mercantil y de las consecuencias de la falta de inscripción. Así se expresaron los comparecientes, a quienes expliqué los efectos legales del presente instrumento; y leído que les fue por mí, íntegramente en un solo acto sin interrupción, ratificaron su contenido y firmamos. **DOY FE. -**

7.5 ESTATUTOS SOCIALES



TITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1.- DENOMINACION. La sociedad se denomina "RETELMO SOCIEDAD LIMITADA". Se registrá por lo dispuesto en estos estatutos, y en lo no previsto en ellos, por la Ley de Sociedades de Responsabilidad Limitada de 23 de marzo de 1.995 y demás disposiciones complementarias.

ARTICULO 2.- DOMICILIO. El domicilio social se fija en Avda. Sant Esteban nº 123 local (Granollers)

El cambio de domicilio dentro del mismo término municipal, así como la creación, supresión o traslado de sucursales, agencias o delegaciones, será acordado por el órgano de administración.

ARTICULO 3.- OBJETO SOCIAL. La sociedad tendrá por objeto la reclamación telefónica de deudas.

Las actividades que integran el objeto social podrán desarrollarse total o parcialmente de modo indirecto mediante la titularidad de acciones o participaciones en Sociedades con objeto idéntico o análogo.

Si las disposiciones legales vigentes exigiesen para el ejercicio de algunas de las actividades comprendidas en el objeto social delimitado en este artículo, estar en posesión de un título profesional determinado, dichas actividades deberán realizarse por medio de persona que ostente la titulación profesional requerida para la actividad de que se trate. Por otra parte, si esas mismas disposiciones legales exigiesen para el desarrollo de la actividad de que se trate contar con autorización administrativa o la inscripción en determinados Registros Públicos, no podrá iniciarse el ejercicio de dicha actividad hasta que se hayan cumplido los requisitos administrativos exigidos para la misma.



ARTICULO 4.- COMIENZO DE OPERACIONES. La sociedad se constituye por tiempo indefinido, y da comienzo a sus operaciones el mismo día del otorgamiento de la escritura de constitución de la sociedad.

TITULO II. CAPITAL SOCIAL

ARTICULO 5.- CAPITAL SOCIAL. El capital social se fija en 16.000 EUROS, y está íntegramente desembolsado mediante aportaciones dinerarias de los socios.

Dicho capital social se divide en 16.000 PARTICIPACIONES SOCIALES de un EURO cada una de ellas, iguales, acumulables e indivisibles, numeradas correlativamente del UNO al 16.000, ambos inclusive.

TITULO III. REGIMEN DE LAS PARTICIPACIONES SOCIALES

ARTICULO 6.- TRANSMISION DE PARTICIPACIONES SOCIALES Y DERECHOS SOBRE LAS MISMAS.

Las participaciones sociales serán transmisibles en la forma prevista por la Ley y por estos Estatutos.

La copropiedad, el usufructo, la prenda, el embargo y transmisiones forzosas de participaciones sociales, así como la adquisición por la Sociedad de sus propias participaciones se registrarán por lo dispuesto en la Ley

La adquisición por cualquier título de participaciones sociales deberá se comunicada de manera fehaciente al Organo de Administración de la Sociedad, indicando nombre o denominación social, nacionalidad y domicilio, dentro del territorio nacional, del nuevo socio, así como el título, material y formal, de su adquisición.

En todo documento de enajenación de participaciones sociales, el transmitente deberá hacer constar la obligación que tiene el adquirente de hacer la comunicación a que se refiere el párrafo anterior.



Hasta tanto no se realice la indicada comunicación, y no haya transcurrido, en su caso, el plazo para el ejercicio de los derechos de preferente adquisición, no podrá el adquirente ejercitar los derechos que le correspondan en la Sociedad.

ARTICULO 7.- COMUNICACIONES A LOS SOCIOS. En todos aquellos supuestos en que la Ley exija la publicación de actos o acuerdos sociales en un periódico en cualquier Boletín Oficial, el contenido de la publicación o anuncio deberá ser individualmente notificado por el Organo de Administración a todos los socios, excepto a aquéllos que asistieran a la Junta General en que se adoptó el acuerdo.

Se considerará domicilio de los socios a efectos de tales notificaciones el que conste en el Libro Registro de socios a cargo de la sociedad.

El incumplimiento de este deber de comunicación por el Organo de Administración no afectará a la validez de los actos o acuerdos, ni alterará las normas y plazos sobre su impugnación, en su caso.

ARTICULO 8.- DERECHOS DE ADQUISICION PREFERENTE EN LAS TRANSMISIONES NO LIBRES.

1.- Transmisión voluntaria inter vivos:

La transmisión voluntaria inter vivos de participaciones sociales, fuera de los casos en que dicha transmisión es libre conforme a lo dispuesto en la Ley de Sociedades de Responsabilidad Limitada de 23 de marzo de 1.995, se regirá por lo dispuesto en el artículo 29, punto 2, de la citada Ley.

2.- Transmisiones hereditarias:

La adquisición de alguna participación social por sucesión hereditaria confiere al heredero o legatario del fallecido la condición de socio.

Esto no obstante, si el heredero no es un descendiente, un ascendiente o el cónyuge del socio fallecido, los socios sobrevivientes tendrán derecho a adquirir



las participaciones sociales del socio difunto, apreciadas en el valor que tuvieran el día del fallecimiento del socio, pagándose el precio al contado. La valoración se hará con arreglo a lo dispuesto en el artículo 100 de la Ley de Sociedades de Responsabilidad Limitada, y el derecho de adquisición habrá de ejercitarse en el plazo máximo de tres meses desde la comunicación a la sociedad de la adquisición hereditaria.

TITULO IV. ORGANOS DE LA SOCIEDAD

ARTICULO 9.- ORGANOS DE LA SOCIEDAD. La sociedad se regirá por:

a) La Junta General de Socios.

ARTICULO 10.- JUNTAS GENERALES. La voluntad de los socios, expresada por mayoría de votos, regirá la vida de la Sociedad con arreglo a la Ley.

A) CONVOCATORIA: La convocatoria de la Junta General habrá de hacerse por el Organismo de Administración, o por los Liquidadores en su caso, mediante el envío de carta certificada con acuse de recibo a través de Notario al domicilio de cada socio que conste en el Libro Registro de socios.

La convocatoria deberá hacerse con quince días naturales de antelación a la fecha fijada para su celebración, computándose dicho plazo desde la fecha en que se hubiere remitido el anuncio de la convocatoria al último de los socios.

A tal efecto, los socios podrán pedir, en cualquier tiempo, que se actualicen o cambien los datos relativos a su domicilio que figuren en el Libro Registro de Socios.

Los socios residentes en el extranjero deberán designar un domicilio dentro del territorio nacional para recibir las notificaciones, el cual se hará constar en el



Libro Registro de socios. En otro caso, se entenderán genéricamente convocados por el anuncio que a tal fin se exponga en el domicilio social.

B) CONVOCATORIA A INSTANCIA DE LOS SOCIOS: El Organo de Administración convocará necesariamente la Junta cuando se lo solicite en virtud de requerimiento notarial, un número de socios que represente, al menos, el cinco por ciento del capital social.

Si el Organo de Administración incumple esta obligación, la Sociedad podrá repetir contra ellos los gastos que se deriven de la convocatoria judicial prevista por la Ley, incluidos honorarios de Letrado y Procurador, aunque no sea preceptiva su intervención.

C) REPRESENTACION EN LA JUNTA: El socio podrá hacerse representar en las reuniones de la Junta General, además de por las personas expresadas en la Ley, por medio de Letrados, Economistas y, en general, cualquier tipo de Asesores Profesionales con autorización especial para cada Junta conferida por escrito.

D) PRESIDENCIA: Actuarán como Presidente y Secretario de la Junta los elegidos por la misma al comienzo de la reunión.

E) DELIBERACION Y TOMA DE ACUERDOS: La Junta General de Socios deliberará sobre los asuntos comprendidos en el orden del día establecido en la convocatoria, y se levantará acta de la misma en la forma prevista por la Ley, haciendo constar en ella las intervenciones de los socios que lo soliciten.

Los acuerdos de adoptarán con las mayorías previstas en el artículo 53 de la Ley de Sociedades de Responsabilidad Limitada.

ARTICULO 11.- JUNTA UNIVERSAL.

La Junta General quedará válidamente constituida en cualquier lugar del territorio nacional o del extranjero para tratar cualquier asunto, sin necesidad de previa



convocatoria, siempre que esté presente o representado todo el capital social y los concurrentes acepten por unanimidad la celebración de la Junta y el orden del día de la misma.

ARTICULO 12.- ORGANISMO DE ADMINISTRACION.

La gestión y el ejercicio de la representación de la sociedad corresponderá a los Administradores Mancomunados nombrados por la Junta General de socios, debiendo ser un mínimo de dos Administradores y un máximo de siete.

El Organismo de Administración ejercerá su cargo por tiempo indefinido.

El cargo de Administrador será gratuito.

ARTICULO 13.- FACULTADES DEL ADMINISTRADOR.

La representación de la Sociedad en juicio y fuera de él corresponderá a todos los Administradores nombrados en la forma prevista por la Ley y estos estatutos.

La representación se extenderá a todos los actos comprendidos en el objeto social, incluidos aquellos que tengan carácter complementario o accesorio.

En aquellos supuestos en los que no haya una clara conexión entre el acto o negocio jurídico que se pretende realizar y el objeto social de la sociedad, los Administradores manifestarán la relación con el objeto social de la sociedad del acto o negocio que pretenden realizar.

A efectos meramente enunciativos, se hace constar que los Administradores podrán realizar, entre otros, los siguientes actos y negocios jurídicos:

a) Adquirir, disponer, enajenar y gravar toda clase de bienes muebles e inmuebles, así como constituir, aceptar, modificar y extinguir toda clase de derechos personales y reales incluida la hipoteca.

b) Dirigir la organización empresarial de la Sociedad y sus negocios.



- c) Otorgar toda clase de actos, contratos o negocios jurídicos, con los pactos, cláusulas y condiciones que estimen oportunos disponer; transigir y pactar arbitrajes; tomar parte en concursos y subastas, hacer propuestas y aceptar adjudicaciones. Adquirir, gravar y enajenar por cualquier título, y en general realizar cualesquiera operaciones sobre acciones, obligaciones u otros títulos valores, así como realizar actos de los que resulte la participación en otras sociedades, bien concurriendo a su constitución o suscribiendo acciones en aumentos de capital u otras emisiones de títulos valores.

- d) Administrar bienes muebles e inmuebles; hacer declaraciones de obra nueva, división horizontal, deslindes, amojonamiento, modificaciones hipotecarias y, en general, cualquier acto de riguroso dominio; convenir, modificar y extinguir arrendamientos rústicos o urbanos, convenir traspasos de locales comerciales y formalizar cualesquiera otras cesiones de uso y disfrute de bienes; retirar y cobrar cualquier cantidad o fondos a favor de la sociedad de cualquier organismo público o privado en que estuvieren depositados.

- e) Girar, aceptar, endosar, intervenir y protestar letras de cambio y cualesquiera otros documentos de giro.

- f) Tomar dinero a préstamo o crédito, reconocer deudas y créditos; prestar avales en interés de la Sociedad o de terceros, o a favor de los propios accionistas.

- g) Abrir y cancelar, disponiendo de sus fondos, cuentas y depósitos de cualquier tipo en cualesquiera Bancos, Cajas de Ahorro o Entidades de Crédito o financieras en general. así como suscribir contratos de alquiler de cajas de seguridad.

- h) Nombrar y despedir empleados y representantes, firmar contratos de trabajo y de transporte.

- i) Comparecer ante toda clase de Juzgados y Tribunales de cualquier jurisdicción y ante toda clase de organismos públicos en cualquier concepto, y en toda clase de juicios y procedimientos, incluidos los arbitrales; interponer recursos de cualquier



tipo, incluido los de cosación, revisión o nulidad; ratificar escritos y desistir de las actuaciones, ya directamente o por medio de Abogados y Procuradores, otorgando al efecto poderes de representación procesal.

j) Otorgar y firmar toda clase de documentos públicos y privados en ejercicio de sus facultades, incluidos cartas de pago, recibos o facturas.

k) Ejecutar y elevar a públicos cuando fuera necesario los acuerdos adoptados por la Junta General.

l) Otorgar poderes de todas clases y modificar o revocar los apoderamientos conferidos.

TITULO V. ASPECTOS CONTABLES

ARTICULO 14.- AUDITORIAS DE CUENTAS.

A) **POR EXIGENCIA LEGAL:** Si fuera necesario, por incurrir en causa de exigencia legal, la Junta General designará auditores de cuentas, antes del cierre del ejercicio a auditar.

B) **POR ACUERDO SOCIAL:** Con el voto favorable de la mayoría necesaria para la modificación de estatutos, podrá acordar la Junta General la obligatoriedad de que la Sociedad someta sus cuentas anuales de forma sistemática a la revisión de auditores de cuentas, aunque no lo exija la Ley. Con los mismos requisitos se acordará la supresión de esta obligatoriedad.

C) **POR EXIGENCIA DE LA MINORIA:** La Sociedad someterá sus cuentas a verificación por un auditor nombrado por el Registrador Mercantil, aun cuando no lo exija la ley ni lo haya acordado la Junta General, si lo solicitan los socios que representen al menos el cinco por ciento del capital social, y siempre que no hayan transcurrido tres meses desde la fecha de cierre del ejercicio que se pretenda auditar. Los gastos de esta auditoría serán satisfechos por la Sociedad.



ARTICULO 15.- NORMAS ECONOMICAS.

A) EJERCICIO ECONOMICO: Cada ejercicio social comenzará el día 1 de enero de cada año, y terminará y se cerrará el día 31 de Diciembre del mismo año.

B) LIBROS SOCIALES Y CUENTAS ANUALES: El Organo de Administración deberá llevar los libros sociales y de contabilidad, así como redactar las cuentas anuales y el informe de gestión con arreglo a lo previsto en la Ley.

Las cuentas anuales y el informe de gestión deberán ser firmados por todos los Administradores.

Dentro del mes siguiente a la aprobación de las cuentas anuales se presentará, mediante los correspondientes impresos oficiales, salvo en las excepciones previstas en la Ley, para su depósito en el Registro Mercantil del domicilio social, certificación de los acuerdos de la Junta general de aprobación de las cuentas anuales y de aplicación del resultado, a la que se adjuntará un ejemplar de cada una de dichas cuentas y los demás documentos previstos en la Ley. Si alguna de las cuentas anuales se hubiere formulado de forma abreviada, se hará constar así en la certificación, con expresión de la causa.

Si el Organo de Administración incumple esta obligación incurrirá en la responsabilidad prevista en la Ley.

Mientras el incumplimiento subsista, se producirá además el cierre del Registro Mercantil, para la inscripción de los documentos señalados en la Ley.

C) INFORMACION A LOS SOCIOS: A partir de la convocatoria de la Junta General, cualquier socio podrá obtener de la Sociedad de forma inmediata y gratuita los documentos que han de ser sometidos a la aprobación de la misma y el informe de los auditores de cuentas y el de gestión en su caso. En la convocatoria se hará expresión de este derecho.



Durante el mismo plazo el socio o socios que representen el cinco por ciento del capital social podrán examinar en el domicilio social, por sí o en unión de experto contable, los documentos que sirvan de soporte y de antecedente de las cuentas anuales.

D) REPARTO DE BENEFICIOS: Los beneficios líquidos obtenidos después de deducir Impuestos y reservas legales o voluntarias, se distribuirán entre los socios en proporción al capital desembolsado por éstos.

TITULO VI. LIQUIDACION DE LA SOCIEDAD

ARTICULO 16.- La Junta General designará a los liquidadores, cuando corresponda, señalando la duración de su mandato y el régimen de su actuación, solidaria o conjunta.

A falta de tales nombramientos, ejercerán el cargo de liquidador los mismos Administradores de la sociedad.

Los socios que hubiesen aportado bienes inmuebles a la sociedad, tendrán derecho preferente a recibirlos en pago de su cuota de liquidación en la forma prevista por la Ley.

TITULO VII. OTRAS DISPOSICIONES

ARTICULO 17.- ARBITRAJE. Todas las dudas y conflictos que surjan en orden a la interpretación de estos estatutos se someterán a un arbitraje de equidad.

ARTICULO 18.- INCOMPATIBILIDADES. No podrán ocupar ni ejercer cargos en esta Sociedad las personas comprendidas en alguna de las prohibiciones o incompatibilidades establecidas en el Ordenamiento Jurídico Español.

7.6. CERTIFICACIÓN BANCARIA DE INGRESO



Uno de los trámites obligatorios a realizar previamente es el de ingresar el importe de nuestro capital social en una entidad bancaria para que nos emita el certificado bancario de ingreso.

Una vez obtenido el mismo podremos acudir a un notario para realizar la escritura pública de constitución.

7.7. CERTIFICACIÓN NEGATIVA DEL NOMBRE EMITIDO POR EL REGISTRO MERCANTIL CENTRAL

Certificación Negativa de Denominación Social

Para reservar ante el Registro Mercantil Central el nombre de la Sociedad que desea constituir, rellene el siguiente formulario. Este servicio tiene un coste de 40 €.

Objeto de la solicitud

Constitución de sociedad

Indicar nombre y apellidos de
un socio fundador

Cambio de denominación social

Indicar razón social de la
sociedad que se pretende
modificar



Nombre de la Sociedad

Indique el nombre que usted desearía para su empresa. Incluya tres nombres por orden de preferencia.

1.

2.

3.

Indique el tipo de sociedad para el que desea el certificado de denominación social.

S.L. (Sociedad Limitada)

S.A. (Sociedad Anónima)

Otros

Datos del Solicitante

Nombre y Apellidos/Razón

social*:

El solicitante debe ser, en cualquier caso, socio fundador de la nueva sociedad.

NIF/CIF*:

Dirección*:



| | |
|-----------------|----------------------|
| Población*: | <input type="text"/> |
| Código Postal*: | <input type="text"/> |
| Provincia*: | <input type="text"/> |
| Teléfono*: | <input type="text"/> |
| E-mail: | <input type="text"/> |

7.8. TRÁMITES PARA LA CONSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

Toda empresa antes de iniciar la actividad de la misma debe realizar una serie de trámites para crear la sociedad como tal. Para facilitar la comprensión del orden de estos trámites los enumeramos ahora de la siguiente manera, aunque hay que destacar que algunos de ellos se pueden realizar de forma paralela a otros. El orden es el siguiente:

1. Se debe solicitar reserva de nombre al Registro Mercantil, en la sección de denominaciones. El empresario puede desde la página web del Registro, enviar un listado con los posibles nombres que desea que adquiera la empresa. Pasado un tiempo el registro le comunica por escrito si alguno de esos nombres está en uso en la actualidad, lo que supone poder utilizar aquel que esté libre.

Ello se hace mediante la **certificación negativa de la denominación social**.

2. Paralelamente se debe abrir una cuenta provisional en una entidad bancaria a nombre de la sociedad ingresando el capital social correspondiente según el tipo de sociedad escogida. Con dicha acción el banco expide un **certificado bancario** para que quede constancia que se ha realizado el ingreso necesario.



3. Posteriormente un notario debe realizar la **escritura pública de constitución** de la sociedad protocolizando los Estatutos y aprobando los socios. Para ello el notario debe recibir el DNI o documento acreditativo de los socios,
 - la certificación negativa de la denominación social,
 - aportación de cada uno de los socios en cantidad y cualidad(bienes, metálico o derecho) y proporción desembolsada en el momento de la constitución,
 - designación de los socios que ostentan los cargos,
 - fecha de inicio de la actividad, los gastos de constitución,
 - estatutos sociales aprobados por los socios.
4. Rellenar el impreso para **solicitar el Número de Identif. Fiscal (NIF), modelo 036.**

Se entrega en la agencia tributaria o mediante vía telemática.

Con esta primera solicitud Hacienda hace entrega de un número provisional.

5. Después se debe liquidar el **impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (ITP/JD)**, que corresponderá al **modelo 600**, antes de 30 días hábiles desde el otorgamiento de la escritura pública. Este impuesto obedece a que el acto notarial para formalizar la escritura de constitución supone un acto jurídico documentado, el cual por Ley hay que liquidar.

Para ello puede acudir a la oficina liquidadora del domicilio fiscal de la sociedad o bien en la Delegación Territorial de Economía y Finanzas de la Generalitat.

Debe indicarse la cuota tributaria que corresponde al 1% del capital social y adjuntar el modelo 600, original y copia simple de la escritura de constitución y el NIF provisional.



6. Una vez realizado todo esto ya podemos **inscribir la escritura pública en el Registro Mercantil** de la Provincia donde se localizará el domicilio social de la empresa.

En el momento del registro debe adjuntarse la primera copia de la escritura de constitución, el certificado negativo de denominación social, la carta de pago del ITP/AJD (modelo 600 autoliquidado), y fotocopia de la tarjeta identificativa (NIF).

En este momento se reconoce la personalidad jurídica de la empresa y queda legalmente constituida.

Registrarla supone también un instrumento de información a terceros ya que todo aquel que indague en el registro podrá obtener conocimiento de la nueva empresa.

Para registrar la empresa hay un plazo de 2 meses desde el otorgamiento de la misma y el coste dependerá del capital social aportado.

7. Una vez inscrita la escritura debe llevarse de nuevo a la Delegación administrativa de AEAT, para canjear la tarjeta provisional del NIF por la definitiva.
8. Debe darse de alta en el **impuesto de Actividades Económicas (IAE)** ante la Agencia Estatal Tributaria, así se faculta a la empresa para realizar la actividad concreta en la que se ha inscrito.

Además debe asumirse una cuota municipal, provincial o nacional según el ámbito de actuación de la empresa, pidiendo al Ayuntamiento correspondiente la ordenanza fiscal para saber el incremento impuesto a la cuota IAE (entre 1'4 y 2 veces) y la recarga de la Diputación Provincial (hasta un 40%).

Se solicita en el mismo modelo utilizado para pedir el NIF, el **modelo 036**.



Está exenta de pagarlo toda persona física y jurídica durante los dos primeros años. Pasado este periodo sólo es obligatorio si el importe neto de la cifra de negocios del penúltimo año es superior a 1.000.000€ (ventas o prestaciones con IVA excluido).

9. Comunicación de alta de actividades ante la Agencia Tributaria. Va muy ligado al IAE. Mediante la declaración censal se solicita el alta en el censo de etiquetas de Hacienda para futuras declaraciones de IRPF e IVA.

Para ello debe acudir a la Agencia Tributaria y rellenar el impreso 036 de nuevo y aportar la fotocopia del documento de alta del IAE, fotocopia del DNI del solicitante (si es representante también los poderes).

10. Rellenar la **Licencia de Actividad** que se solicita en el Ayuntamiento donde esté ubicado el domicilio social de la empresa. Con ello se comunica al Ayuntamiento la apertura de la empresa con la correspondiente actividad que realizará.

Una vez entregado se comunicará al empresario si se le concede la consiguiente licencia.

11. Si el empresario tiene previsto realizar obras en el local debe rellenar el impuesto correspondiente para obtener la **Licencia de Obras menores**.

Se pide en el Ayuntamiento, donde se dicen los documentos a adjuntar.

12. **Inscripción de la empresa en la Seguridad Social** para que la TGSS asigne a la empresa un número para su identificación y control en el régimen de SS.

Al inscribirse la empresa puede optar por asegurar las contingencias en el INSS o en una Mutua (esta última suele ofrecer más servicios)



Para ello se presenta el **módulo TA6** ante la Tesorería Territorial de la SS con copia y original de la escritura de constitución, el documento de alta del IAE y el contrato con la Mutua.

Mediante este documento se otorga el Código de Cuenta de Cotización.

Debe hacerse antes del inicio de la actividad.

13. Afiliar y dar de alta a los socios en la Seguridad Social. Partiendo del supuesto de que ya están afiliados puesto que ya habrán trabajado anteriormente, deben darse de alta en el **Régimen Especial de Trabajadores Autónomos**.

Se rellenará el documento **TA.0521.5** para cada uno de los socios y se presentará en la Tesorería Territorial de la SS.

Debe tramitarse en 30 días naturales desde el alta del IAE.

14. Legalización de los **libros oficiales** de comercio: Libro de Inventario y Cuentas Anuales, Libro Diario, Libro de Actas y Libro Registro de Socios.

Se compran en papelerías y se legalizan en el Registro Mercantil de la provincia con fecha anterior al inicio de la actividad. Además hay que rellenar un impreso de solícitus en el mismo Registro. Si se presentan en soporte magnético aceptan la solicitud y Libros al momento. La tramitación dura 5 días hábiles.

Los Libros se presentarán al Registro Mercantil para su legalización en el plazo máximo de 4 meses al cierre de cada ejercicio.(si se presentan fuera de plazo se hace constar pero no se sanciona)

El coste por legalizar un libro son 14'29€ y como máximo se pueden legalizar 7 libros en la misma solicitud, 45'68€.



15. Legalización de los **libros de visita** de una empresa. Sirvan para dejar constancia de las anotaciones del personal al cargo de la ITSS cuando realiza las visitas a las empresas.

Puede comprarse en librerías especializadas y junto a él se debe aportar ante la Dirección Provincial de Trabajo el documento de alta de la empresa en la SS. Es gratuito.

Todos estos son los diferentes pasos que deben realizar los empresarios para crear una empresa. En general todo ello tiene una duración aproximada de 2 a 3 meses. Donde más se tarda es en la creación y redacción de los Estatutos y en la escritura de Constitución.

Desde hace ya tiempo se viene reclamando desde diferentes sectores la creación de la "ventanilla única", para unificar y así agilizar todos estos trámites necesarios para el inicio de la actividad empresarial. Pero a día de hoy sigue sin existir y nos hemos de dirigir a los diversos organismos públicos aquí citados.

7.9. Registro Mercantil

1.- Inscripción en el Registro Mercantil y legalización de libros.

El Registro Mercantil Central es una institución oficial de control y publicidad que permite acceder a la información mercantil de los Registros Mercantiles Provinciales desde el 1 de Enero de 1990. La publicidad formal suministrada por el Registro Mercantil Central tiene carácter meramente informativo. Para obtener certificación o nota simple del contenido total de los asientos registrales, deberá acudir al Registro Mercantil Provincial correspondiente.



La inscripción en el Registro Mercantil es obligatoria para las sociedades mercantiles, y su inscripción se realiza en virtud de un documento público, y da a la empresa plena capacidad jurídica para actuar. Por otro lado, el Registro Mercantil es el encargado y responsable de legalizar los libros de los empresarios, y del depósito y publicidad de los documentos contables. Ha de procederse a la inscripción dentro de los 30 días siguientes a la fecha de otorgamiento, y presentar la Escritura Pública, el justificante de pago del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales por operaciones societarias y una copia del CIF. El coste de la inscripción está en función de la cantidad del coste escriturado. A este arancel se le ha de aplicar el 16% de IVA.

Las empresas están obligadas a hacer constar en toda su documentación y correspondencia mercantil los datos de inscripción en el Registro Mercantil: denominación, número de hoja, folio, tomo, libro y sección de la primera inscripción practicada. Según el Real Decreto 1784/1996, de 19 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Mercantil (Capítulo II, artículo 23.1), se deberán inscribir los siguientes libros: Libro de inscripciones, libro de legalizaciones, libro de depósito de cuentas, y cada uno de ellos con su diario de presentación. También el libro de nombramientos de expertos independientes, índices y libro inventario.

Legalización de los Libros sociales y contables:

Las SRL están obligadas a llevar la contabilidad según las normas del Código de Comercio, por lo que se deben legalizar también los libros contables que se necesitarán durante el ejercicio económico. Se han de llevar al Registro Mercantil Provincial del domicilio social.

Libros obligatorios:

- Libro de Inventarios y de cuentas anuales.
- Libro de actas y Libro de acciones nominativas.



- Libro diario.
- Libro de registro de contratos entre el socio único y la sociedad, en caso de sociedades limitadas unipersonales.
- Libros obligatorios a efectos del IVA: libro de facturas emitidas y libro de facturas recibidas, Libro de registro de bienes de inversión y libro de Registro de determinadas operaciones intracomunitarias.
- Libros obligatorios a efectos del Impuesto de Sociedades: libro mayor.
- Registros auxiliares: compras, ventas y rendimientos normales, cobros y pagos, gastos.

2. Registro de Propiedad Industrial (Patentes, marcas, nombre comercial...).

8. OBLIGACIONES LABORALES EN MATERIA DE CONTRATACIÓN

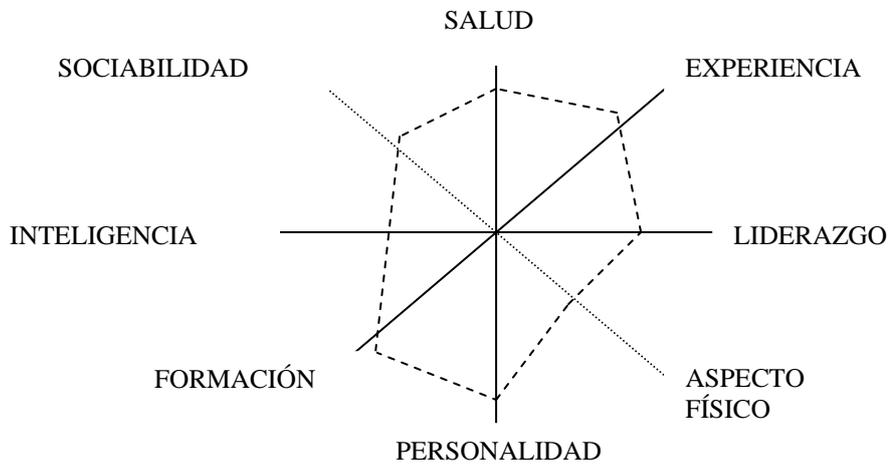
8.1 Selección de trabajadores.

Para llevar a cabo el proceso de selección de los trabajadores hemos utilizado diversos medios entre los cuales se encuentran prensa, internet y el servicio público del INEM.

Necesitamos encontrar dos empleados. Al inicio de la actividad la empresa constará de 5 trabajadores pero dos de ellos son los mismos socios, así que el proceso de selección se reduce a sólo tres trabajadores.

La fuente de internet ha sido muy eficaz, en tan solo una semana hemos conseguido 10 currículums para el puesto de teleoperadores. Tras recibirlos pasamos a analizar los mismos y hacer una selección de los más valiosos para el puesto a cubrir. Para ello nos ayudamos de un profesiograma elaborado para encontrar el perfil del candidato idóneo.

PROFESIOGRAMA DE TELEOPERADOR



-----Perfil que requiere el puesto de trabajo a cubrir

Se establece una calificación por puntos que puede ir del 0 al 10, partiendo del centro hacia los extremos y de manera que cuando ambas líneas prácticamente coinciden (la discontinua y la del candidato) estaremos ante el candidato adecuado.

La etapa de preselección de candidatos es la fase previa al comienzo de la selección, la cual consistirá en separar las solicitudes, cartas, currículums o formularios interesantes de los que no son acordes al puesto de trabajo que pretendemos cubrir. Esta preselección deberá limitarse en principio, a observar, en función de lo que expongan los candidatos, a comprobar si se hayan dentro de los cinco o seis parámetros básicos del perfil buscado. Una vez seleccionados se clasificarán por orden de preferencia.



Tras esa primera criba donde se ha valorado la experiencia previa en el sector, trato con clientes, estudios, formación y edad han quedado 4 candidatos posibles y el siguiente paso ha sido entrevistarlos personalmente.

En una primera entrevista hemos podido analizar un poco más a cada uno de ellos, conocerlos en persona, comprobar su disponibilidad, su trato, sus intereses, etc. Pero se hace necesario verles en el papel que desempeñarán como teleoperadores, en concreto reclamando deudas a clientes morosos, así que se les ha requerido para una segunda entrevista donde se les hace una prueba realizando las funciones directas del puesto a cubrir.

Tras ello se ha decidido desestimar a tres candidatos y escoger a uno de ellos para contratarle en el puesto.

La selección del otro trabajador la hemos realizado a través del servicio público de empleo, el cual nos ha facilitado a tres personas para entrevistar, las cuales tuvieron que pasar por la misma prueba que los demás candidatos, y como resultado de las mismas se ha optado por contratar a una de ellas, en concreto una trabajadora discapacitada.

El tercer candidato elegido es un compañero del proyecto que nos ha ayudado en la creación del negocio. Le hemos hecho un contrato indefinido bonificado debido a que se encontraba en desempleo y tenemos gran confianza en él.

Sus funciones serán administrativas aunque también ayudará al personal de operaciones cuando lo requieran.

8.2 Contratos: formalización de todos los contratos necesarios con los trabajadores y justificación jurídica de los mismos.

En un principio la empresa ha pensado contratar a sólo tres trabajadores debido a que los dos socios, que también aportarán su trabajo, deben estar inscritos en el régimen especial de autónomos al tener más del 24% de participaciones como marca la Ley.



Debemos hacer la distinción, como marca el convenio colectivo, entre personal de estructura y personal de operaciones, y tener presente el % de tipos de contratos que pueden hacerse en cada uno de los tipos de personal.

El «personal de estructura» está integrado por todas aquellas personas cuyas funciones se centran en atender y ejecutar actividades de gestión internas dentro de la organización de la empresa y que son de permanente necesidad para la misma.

El «personal de operaciones» queda integrado por aquel personal que realiza su trabajo en las campañas y/o servicios que las empresas de Contact Center prestan para un tercero.

Así que necesitaremos formalizar 3 contratos de trabajo distintos:

- 1 contrato indefinido con categoría de oficial administrativo, que pertenece al personal de estructura.

Su justificación legal viene dada por la necesidad de tener en la empresa a personal de estructura.

Utilizamos aquí un contrato indefinido bonificado debido a que la persona que contratamos es joven y se encuentra en las listas del INEM como demandante de empleo.

- 1 contrato eventual con categoría de teleoperador perteneciente al personal de operaciones.

Este contrato temporal tendrá una duración inicial de 3 meses aunque si la empresa marcha bien se tiene la intención de hacerle fijo.

La justificación legal aquí es que se le contrata para cubrir la demanda de faena de un cliente concreto con el que hemos contratado nuestra actividad.

Como la empresa acaba de empezar y no sabemos de modo cierto como se desarrollará la producción de la misma, contratamos eventualmente con este tipo de contrato en aras de ver como evoluciona el negocio y transformarlo en indefinido en un futuro cercano.

- 1 contrato temporal de fomento para personas con discapacidad con categoría de teleoperador.



Con este tipo de contrato la empresa consigue varias cosas:

En primer lugar ayuda a un sector de la población que tiene especial dificultad para ser contratada laboralmente.

En segundo lugar la empresa recibe una bonificación por su contratación de 4100 €/año.

Además si pensamos en un futuro próspero para la empresa donde crezcamos y aumentemos nuestra plantilla, la Ley nos obliga a tener contratado a un 3% de personal discapacitado en empresas de más de 50 trabajadores (aunque esto se viene incumpliendo de forma generalizada, incluida la propia Administración).



Aquí va las características del contrato temporal a discapitados. (Cristina)





Aquí va las características del contrato indefinido (Manuel y Daniel)



Aquí va el contrato de Cristina





CARTA DE NOTIFICACIÓN A EMPLEADOS

En Granollers, a 1 de Enero de 2008.

Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal, se informa al empleado que los datos personales que nos ha proporcionado han sido incluidos en los ficheros titularidad de RETELMO, S.L. con la finalidad de mantener el adecuado desarrollo, cumplimiento y control de la relación laboral, según la legislación vigente en cada momento.

Así mismo tal y como el artículo 9 de la citada LOPD exige, RETELMO, S.L. ha adoptado las medidas de índole técnica, organizativa y de seguridad necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida o tratamiento no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos.

Con la presente comunicación, el empleado queda informado de que RETELMO, S.L. procederá a la comunicación de sus datos personales a terceros cuando sea necesario para poder atender a solicitudes que el empleado realice en virtud de los derechos que brinda la legislación vigente, así como para el mantenimiento de la relación laboral.

Concretamente los datos podrán ser proporcionados a:

- Las entidades, Administraciones Públicas (Seguridad Social, Agencia Tributaria) a quienes sea preceptivo por Ley la comunicación de datos de los trabajadores a efectos de cumplir con la legislación vigente.
- Entidades de protección social, Mutuas de protección laboral y cualquier entidad a la cual se encomiende el servicio de prevención de riesgos laborales o la preservación de la salud de los trabajadores, así como las encargadas a tramitar las altas y bajas del personal.
- Entidades bancarias con el fin de poder realizar los pagos del salario.



- Aquellas empresas o clientes que exijan o ante las cuales sea necesario identificar personalmente a los empleados a efectos de cursos, congresos, identificación de empleados en documentos de negocio, permisos de entrada a instalaciones y similares.

En el caso de que para el cumplimiento de estas obligaciones sea necesario que proporcione datos de salud o de afiliación sindical, el empleado consiente de forma expresa el tratamiento por la propia empresa o las entidades que ella designe, con el fin exclusivo de poder cumplir las obligaciones y derechos específicos de RETELMO, S.L., en materia de derecho laboral. Asimismo, queda informado del derecho a no proporcionar los datos de ideología lo que, en el caso de la afiliación sindical, imposibilitará el pago de las cuotas sindicales a través de la nómina.

Con la finalidad de mantener la veracidad de los datos que almacena RETELMO, S.L. el empleado deberá proporcionar en la mayor brevedad posible cualquier cambio que se produzca en esta información.

Asimismo queda informado de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que estarán limitados a las obligaciones de conservación de los datos que la legislación vigente estipule.

De igual manera, y siguiendo lo que marca la legislación vigente en materia principalmente de protección de datos personales, propiedad intelectual, así como secreto comercial e industrial, el empleado reconoce la obligación a cumplir con el deber de secreto y confidencialidad con respecto a todos los datos a los que tenga acceso en virtud de la relación contractual que mantiene con RETELMO, S.L.

Habiendo leído el contenido de este documento y manifestado mi conformidad con todo lo expresado,

Firmo la presente



Fdo. CRISTINA LÓPEZ BLANCO



Aquí va el Contrato de Daniel



CARTA DE NOTIFICACIÓN A EMPLEADOS

En Granollers, a 1 de Enero de 2008.

Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal, se informa al empleado que los datos personales que nos ha proporcionado han sido incluidos en los ficheros titularidad de RETELMO, S.L. con la finalidad de mantener el adecuado desarrollo, cumplimiento y control de la relación laboral, según la legislación vigente en cada momento.

Así mismo tal y como el artículo 9 de la citada LOPD exige, RETELMO, S.L. ha adoptado las medidas de índole técnica, organizativa y de seguridad necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida o tratamiento no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos.



Con la presente comunicación, el empleado queda informado de que RETELMO, S.L. procederá a la comunicación de sus datos personales a terceros cuando sea necesario para poder atender a solicitudes que el empleado realice en virtud de los derechos que brinda la legislación vigente, así como para el mantenimiento de la relación laboral.

Concretamente los datos podrán ser proporcionados a:

- Las entidades, Administraciones Públicas (Seguridad Social, Agencia Tributaria) a quienes sea preceptivo por Ley la comunicación de datos de los trabajadores a efectos de cumplir con la legislación vigente.
- Entidades de protección social, Mutuas de protección laboral y cualquier entidad a la cual se encomiende el servicio de prevención de riesgos laborales o la preservación de la salud de los trabajadores, así como las encargadas a tramitar las altas y bajas del personal.
- Entidades bancarias con el fin de poder realizar los pagos del salario.
- Aquellas empresas o clientes que exijan o ante las cuales sea necesario identificar personalmente a los empleados a efectos de cursos, congresos, identificación de empleados en documentos de negocio, permisos de entrada a instalaciones y similares.

En el caso de que para el cumplimiento de estas obligaciones sea necesario que proporcione datos de salud o de afiliación sindical, el empleado consiente de forma expresa el tratamiento por la propia empresa o las entidades que ella designe, con el fin exclusivo de poder cumplir las obligaciones y derechos específicos de RETELMO, S.L., en materia de derecho laboral. Asimismo, queda informado del derecho a no proporcionar los datos de ideología lo que, en el caso de la afiliación sindical, imposibilitará el pago de las cuotas sindicales a través de la nómina.

Con la finalidad de mantener la veracidad de los datos que almacena RETELMO, S.L. el empleado deberá proporcionar en la mayor brevedad posible cualquier cambio que se produzca en esta información.



Asimismo queda informado de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que estarán limitados a las obligaciones de conservación de los datos que la legislación vigente estipule. De igual manera, y siguiendo lo que marca la legislación vigente en materia principalmente de protección de datos personales, propiedad intelectual, así como secreto comercial e industrial, el empleado reconoce la obligación a cumplir con el deber de secreto y confidencialidad con respecto a todos los datos a los que tenga acceso en virtud de la relación contractual que mantiene con RETELMO, S.L.

Habiendo leído el contenido de este documento y manifestado mi conformidad con todo lo expresado,

Firmo la presente

Fdo. DANIEL CRESPO GONZALEZ



Aquí va el contrato de Manuel





CARTA DE NOTIFICACIÓN A EMPLEADOS

En Granollers, a 1 de Enero de 2008.

Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal, se informa al empleado que los datos personales que nos ha proporcionado han sido incluidos en los ficheros titularidad de RETELMO, S.L. con la finalidad de mantener el adecuado desarrollo, cumplimiento y control de la relación laboral, según la legislación vigente en cada momento.

Así mismo tal y como el artículo 9 de la citada LOPD exige, RETELMO, S.L. ha adoptado las medidas de índole técnica, organizativa y de seguridad necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida o tratamiento no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos.

Con la presente comunicación, el empleado queda informado de que RETELMO, S.L. procederá a la comunicación de sus datos personales a terceros cuando sea necesario para poder atender a solicitudes que el empleado realice en virtud de los derechos que brinda la legislación vigente, así como para el mantenimiento de la relación laboral.

Concretamente los datos podrán ser proporcionados a:

- Las entidades, Administraciones Públicas (Seguridad Social, Agencia Tributaria) a quienes sea preceptivo por Ley la comunicación de datos de los trabajadores a efectos de cumplir con la legislación vigente.
- Entidades de protección social, Mutuas de protección laboral y cualquier entidad a la cual se encomiende el servicio de prevención de riesgos laborales o la preservación de la salud de los trabajadores, así como las encargadas a tramitar las altas y bajas del personal.
- Entidades bancarias con el fin de poder realizar los pagos del salario.
- Aquellas empresas o clientes que exijan o ante las cuales sea necesario identificar personalmente a los empleados a efectos de cursos, congresos,



identificación de empleados en documentos de negocio, permisos de entrada a instalaciones y similares.

En el caso de que para el cumplimiento de estas obligaciones sea necesario que proporcione datos de salud o de afiliación sindical, el empleado consiente de forma expresa el tratamiento por la propia empresa o las entidades que ella designe, con el fin exclusivo de poder cumplir las obligaciones y derechos específicos de RETELMO, S.L., en materia de derecho laboral. Asimismo, queda informado del derecho a no proporcionar los datos de ideología lo que, en el caso de la afiliación sindical, imposibilitará el pago de las cuotas sindicales a través de la nómina.

Con la finalidad de mantener la veracidad de los datos que almacena RETELMO, S.L. el empleado deberá proporcionar en la mayor brevedad posible cualquier cambio que se produzca en esta información.

Asimismo queda informado de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que estarán limitados a las obligaciones de conservación de los datos que la legislación vigente estipule. De igual manera, y siguiendo lo que marca la legislación vigente en materia principalmente de protección de datos personales, propiedad intelectual, así como secreto comercial e industrial, el empleado reconoce la obligación a cumplir con el deber de secreto y confidencialidad con respecto a todos los datos a los que tenga acceso en virtud de la relación contractual que mantiene con RETELMO, S.L.

Habiendo leído el contenido de este documento y manifestado mi conformidad con todo lo expresado,

Firmo la presente

Fdo. MANUEL CARRASCO DIAZ



8.5 Formalización de un contrato de puesta a disposición con una empresa de trabajo temporal.



El contrato de puesta a disposición es el celebrado entre la empresa usuaria y la empresa de trabajo temporal y está regulado en la ley 14/1994, que regula las empresas de trabajo temporal y el RD 4/1995 que la desarrolla.

Supuestos de utilización (Art. 6. ley 14/1994):

El contrato de puesta a disposición es el celebrado entre la empresa de trabajo temporal y la empresa usuaria teniendo por efecto la cesión del trabajador para prestar servicios en la empresa usuaria, a cuyo poder de dirección tendrá sometido aquél. Es por tanto un contrato mercantil entre las dos empresas. El trabajador es ajeno a este contrato no debiendo recibir copia de este.

Exclusiones (Art. 8. ley 14/1994):

Las empresas no podrán celebrar contratos de puesta a disposición de los siguientes casos:

- Para sustituir a trabajadores en huelga en la empresa usuaria.
- Para realización de las actividades y trabajos de especial peligrosidad para la seguridad o la salud.
- Para ceder a trabajadores de otras empresas de trabajo temporal.
- Cuando en los 12 meses inmediatamente anteriores a la contratación la empresa haya amortizado los puestos de trabajo que se pretende cubrir por despido improcedente o por las causas previstas en los artículos 50, 51 y 52 del estatuto de los trabajadores, excepto los supuestos de fuerza mayor.
- Para cubrir un puesto de trabajo al que no se haya realizado la evaluación de riesgos laborales.
- En los 18 meses anteriores se haya ocupado durante 12 meses por trabajadores de la ETT.

Sujetos: la empresa cedente y la empresa usuaria.

Objeto: la cesión de un trabajador de la empresa de trabajo temporal para que preste servicios en la empresa usuaria.

Forma: libertad de forma en el código civil aunque es obligatoria su forma escrita y con el modelo autorizado en la ley.



Contenido: modelo oficial: Artículo 14.RD 4/1995. Contrato de puesta a disposición.

El contrato se formalizará siempre por escrito, en el modelo oficial que se establece en el anexo núm. 3 de este real decreto, por duplicado, debiendo contener como mínimo, la siguiente información:

- Datos identificativos de la empresa de trabajo temporal, haciendo constar el número de autorización y su vigencia temporal, número de identificación fiscal y código de cuenta de cotización de la seguridad social.
- Datos identificativos de la empresa usuaria, indicando, expresamente, número de identificación fiscal y código de cuenta de la cotización de la seguridad social.
- Supuesto de celebración, con expresión concreta de la causa que lo justifica, según lo previsto el artículo 6.2 de la ley 14/1994.
- Contenido de la prestación laboral y cualificación requerida.
- Riesgos profesionales del puesto de trabajo a cubrir.
- Duración estimada del contrato de puesta disposición.
- Lugar y horario de trabajo.
- Precio convenido.

Supuesto causa justificada:

La cesión de trabajadores a otras empresas sólo es posible en los supuestos que permite la ley relacionados con la causalidad.

El artículo 6 de la ley 14/1994 remite al artículo 15 del estatuto de trabajadores para encontrar las causas de autorización del contrato de puesta a disposición, que serán los mismos que en los contratos de duración determinada:

- Cuando se contrate al trabajador para la realización de una obra o servicio determinados, con autonomía y sustantividad propia dentro de la actividad



de la empresa y cuya ejecución, aunque limitada en el tiempo, sea en principio de duración incierta. La duración del contrato será la del tiempo exigido para la realización de la obra o servicio.

- Cuando las circunstancias del mercado, acumulación de tareas, un exceso de pedidos así lo exigieran, aún tratándose de actividad habitual de la empresa.
- La duración máxima de este contrato será de seis meses dentro de un período de 12 meses.
- Cuando se trate de sustituir a trabajadores con derecho a reserva del puesto de trabajo, siempre que en el contrato de trabajo se especifique el nombre del sustituido y la causa de la sustitución. La duración del contrato de interinidad será la del tiempo que dure la ausencia del trabajador sustituido con derecho a la reserva del puesto de trabajo.
- Empresa realiza procesos de selección y mientras no cubre definitivamente las plazas contrata temporalmente para cubrir el puesto. La duración será la del tiempo que dure el proceso de selección o promoción para la cobertura definitiva del puesto, sin que pueda ser superior a tres meses, ni celebrarse un nuevo contrato con el mismo objeto una vez superada dicha duración máxima.
- Cuando se contrate un trabajador desempleado, inscrito en la oficina de empleo, por parte de la administración pública o entidades sin ánimo de lucro y el objeto de dicho contrato temporal de inserción, la ley de contratos de administraciones públicas establece que no podrán celebrarse contratos de servicios con empresas de trabajo temporal.

También regulado en el real decreto 2720/1998 que desarrolla el artículo 15 del estatuto los trabajadores.

En cualquier caso, los convenios colectivos señalados en el párrafo anterior no podrán establecer un período de referencia que exceda de 18 meses ni una



duración máxima del contrato que excedan de las tres cuartas partes del período de referencia legal con un máximo de 12 meses.

CONTRATO DE PUESTA A DISPOSICIÓN ENTRE RETELMO,SL Y RANDSTAD, E.T.T.

En Barcelona, 1 de enero de 2008.

REUNIDOS

- Por un lado, RETELMO,S.L. domiciliada a Granollers, Avda. San Esteban, 123, local 08096 Granollers (Barcelona) NIF B 78492788, y Cta. Cot. SS 08/41808794, representada en aquest acte per David Barea en concepto de administrador.

- Y por el otro lado, RANDTAD EMPLEO E.T.T., S.A., domiciliada a Barcelona, Psg. De Gràcia,18, NIF núm B80652928, i C.Cta. Cot. SS 08/1928250/01 representada en aquest acte per Maria Castanya López .

Las dos partes se reconocen plena capacidad legal para celebrar este acto, y libremente,

MANIFIESTAN

I. RETELMO S.L. es una entidad dedicada a la reclamación telefónica a morosos, dentro del sector del telemárqueting.



II. RANDSTAD, E.T.T es una empresa dedicada a la puesta a disposición de trabajadores temporales.

III. RETELMO,S.L esta interesada en contratar los servicios de la trabajadora Irene Lavión Cómoda con DNI 45402866-M, con la empresa RANDSTAD, E.T.T

Para la consecución del anterior objetivo, las partes acuerdan la celebración del presente convenio, que se regirá por los siguientes:

PACTOS

Primero.-El puesto de trabajo a cubrir es el de un teleoperador, que desarrolla llamadas telefónicas para hacer reclamaciones. La titulación académica solicitada es la mínima.

Segundo.- La jornada de trabajo es a tiempo completo de lunes a viernes de 9.00 a 15.00h i el precio de la hora ordinaria de trabajo es según convenio 8,65 €.

Tercero.- El motivo de la contractación es el poder dar servicio a un nuevo cliente y hacer frente a sus necesidades temporalmente. Precisamos de un teleoperador para cubrir estas necesidades y que gestione las reclamaciones telefónicas derivadas de este nuevo cliente. Por ello, la duración del contrato será de 4 meses, desde el 1 de Enero de 2008 a 31 de Marzo de 2008, tiempo previsto para dar el servicio a nuestro nuevo cliente y atender su demanda.

Cuarto.- Se pagará un total de 2240 euros al mes.

Quinto.- Los riesgos detectados en la empresa son leves. El plan de prevención de riesgos se realizará por un servicio externo.

RANDSTAD, E.T.T

RETELMO,S.L.



8.6 Formalización de una sub-contratación de una obra y servicio.

Concepto:

La contratación es una de las clases de forma de gestión externa de servicios. Consiste en una situación jurídica en la que una empresa, auxiliar, llamada contratista, realiza una obra o presta un servicio con sus propios trabajadores a una empresa principal, que asume a su vez la obligación de pagar un precio cierto. Se trata de un supuesto de descentralización productiva que se puede realizar por medio de diferentes títulos jurídicos, tales como contrato de empresa, contrato de ejecución de obra, contrato de arrendamiento de servicios o incluso concesión administrativa para la gestión indirecta de servicios públicos.

Uno de los conceptos principales que presenta la regulación jurídica de este tema se fundamenta en que, mientras la jurisprudencia reiteradamente ha considerado esenciales para que exista una contrata que el contratista asuma los riesgos, obligaciones y responsabilidades propias de la condición de empresario en que tenga organización y gestión propias, no es esencial que el empresario que contrata



con esta empresa sea el destinatario final. De esta manera, se introduce el problema de las cadenas de contratistas.

La regulación contenida en el artículo 42 ET parte de una cierta presunción de fraude en cuanto a esta operación y trata de evitar situaciones que pretendan burlar derechos de los trabajadores y de la seguridad social, tales como la ocultación del verdadero empresario, porque sea insolvente o se encuentra en paradero desconocido, en la sustracción a ciertos trabajadores del ámbito de la empresa principal o incluso eludir obligaciones inherentes a la empresa relacionadas con determinados niveles cuantitativos de trabajadores.

Delimitación:

En todo caso, uno de los objetivos de la ley y la jurisprudencia se haya en tratar de delimitar claramente cuando existe subcontratación y cuando, por el contrario, se está ante una cesión ilegal encubierta. En esta operación, el principal problema es que ambas figuras tienen dos elementos en común: 1) la existencia de una relación triangular y 2) se establece una garantía para los trabajadores y para la seguridad social mediante la fijación de una responsabilidad del receptor de los servicios. Por esta razón, es difícil trazar una línea fronteriza entre ambas figuras, sobre todo en los supuestos que pueden denominarse como límites y aquellos en los que la actuación ilegal se oculta.

Sin embargo, respecto a sus efectos, presentan una diferencia fundamental: mientras que la contrata está admitida legalmente, la cesión de mano de obra es ilegal, salvo los supuestos realizados por medio de empresas de trabajo temporal.

Así, los tribunales han determinado que para que las empresas contratistas puedan merecer este nombre se requiere los siguientes requisitos:

- Disponer una organización autónoma e independiente, en la que cabe incluir, todos los medios materiales y personales necesarios, entre otras cosas, sede, plantilla y titularidad de los medios materiales utilizados.
- Le debe corresponder la organización, el control y la dirección de la actividad, por lo que los trabajadores deben estar sujetos a sus órdenes e instrucciones.



- El objeto ha de ser una actividad específica y delimitada, por lo que se debe poder diferenciar de la propia actividad de la empresa principal.
- Ha de asumir las responsabilidades y los riesgos de la actividad empresarial.

Ahora bien, existe una cesión ilegal en dos supuestos concretos:

- Entre dos empresas con actividad y organización propias cuando la relación entre ellas se limita al suministro de mano de obra.
- Supuestas infracciones en los tipos de contratos de puesta disposición, así como los casos excluidos de estos contratos, según los artículos 6.2 y 8 LETT.

Si una contratación encubriera una cesión ilegal de trabajadores, las consecuencias derivadas de la misma, según el artículo 43 ET, serán de dos tipos:

- Los dos empresarios, cedente y cesionario, responderán de manera solidaria de las obligaciones contraídas con los trabajadores y con la seguridad social. Además podrán incurrir en otro tipo de responsabilidades administrativas o penales.
- Los trabajadores sometidos a esta cesión prohibida por la ley, aunque su contrato estuviera suspendido, tendrán derecho a adquirir la condición de fijos en la empresa que elijan, la cedente o la cesionaria.

Uno de los aspectos más problemáticos de esta figura jurídica es el requisito relativo a que la subcontratación se refiere a obras o servicios correspondientes a la propia actividad. Esta regulación permite que coexistan dos tipos de contratadas: 1) las referidas a la propia actividad y 2) las que aún siendo obras o servicios realizados en beneficio de la empresa contratante, no corresponden a la propia actividad. La distinción es básica, ya que según el encuadramiento de una u otra acepción, la normativa a aplicar será diferente; en un caso el Estatuto de los trabajadores, y en el otro, el Código Civil.

Deber de información.



A partir la reforma de 1994, y sin perjuicio de otras modificaciones que se han producido, en la actualidad, el artículo 64.1.1 ET regula la obligación del empresario de informar, al menos trimestralmente, a los representantes de los trabajadores sobre los supuestos de subcontratación.

Comprobación de que se está al corriente del pago.

El empresario principal o contratante deberá comprobar que los contratistas están al corriente en el pago de las cuotas de la Seguridad Social. Esta obligación de comprobación se ejercitará recabando por escrito, con identificación de la empresa afectada, certificación negativa por descubiertos en la Tesorería General de la seguridad social. Esta entidad deberá librar inexcusablemente dicha certificación en el plazo de 30 días improrrogables. Transcurrido el plazo, el empresario solicitante quedará exonerado de responsabilidad.

Según el artículo 42.2, el empresario principal, salvo el transcurso del plazo de prescripción señalado respecto a la seguridad social, y durante el año siguiente a la terminación de su encargo, responderá solidariamente de las obligaciones de naturaleza salarial contraídas por los contratistas y subcontratistas con sus trabajadores y las referidas a la seguridad social durante el periodo de vigencia de la contrata.

El empresario principal responderá de las deudas contraídas por los contratistas y por lo subcontratistas, si existieran cadenas de contratadas.

Existe también una responsabilidad en materia de salud laboral. Concretamente la empresa principal que subcontrate una actividad que se realice en su propio centro de trabajo deberá vigilar el cumplimiento por parte de los contratistas de la normativa de prevención de riesgos laborales.

En lo relativo a las responsabilidades con la seguridad social, hay que distinguir dos tipos: solidaria y subsidiaria. La responsabilidad solidaria se dará cuando la contrata tenga por objeto obras o servicios de la propia actividad, no se haya cumplido el deber de comprobación, las obligaciones hayan nacido durante el tiempo de vigencia de la contrata y se fundamenten a trabajadores que prestaron sus



servicios en la contrata. La responsabilidad subsidiaria aparecerá, en cambio, cuando se trata de obras o servicios no correspondientes a la propia actividad.

Existen también unas responsabilidades en materia de salud laboral. Concretamente en la empresa principal que subcontrate una actividad que se realice en su propio centro de trabajo deberá vigilar el cumplimiento por parte de los contratistas de la normativa de prevención de riesgos laborales según el artículo 24.3 LPRL.



CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE SERVICIOS ENTRE RETELMO,SL Y EMPRESA DE LIMPIEZA, S.L. SOBRE LA CONTRACTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA.

En Barcelona, 1 de Enero de 2008.

REUNIDOS

- De una parte, RETELMO,S.L. con domicilio en Granollers, Avda. San Esteban, 123, local. 08401 Granollers (Barcelona), NIF B-78492788 A, i C.Cta. Cot. SS 08/41808794 representada en este acto por David Barea en concepto de administrador.

- Y por la otra parte, EMPRESA DE LIMPIEZA, S.L., con domicilio en Barcelona, carrer de Flori, NIF núm B-52526525, representada en este acto por Ana Sols Gisbert .

Ambas partes se reconocen plena capacidad legal para la celebración de este acto y libremente

MANIFIESTAN

- I. RETELMO,S.L. es una empresa dedicada al sector del telemárqueting.
- II. Empresa de LIMPIEZA,S.L., es una empresa dedicada a la prestación de los servicios de limpieza.
- III. RETELMO,S.L está interesada en contratar los servicios de limpieza con la empresa serveis de neteja LIMPIEZA,S.L

Para la consecución del anterior objetivo, las partes acuerdan la celebración del presente convenio, que se regirá por los siguientes

PACTOS



Primero.- El local por el que se contrata el servicio de limpieza está situado en la avda. san esteban, 123, local de Granollers, i tiene 70 m² que se distribuyen en 3 despachos y un lavabo.

Segundo.- El tiempo contratado para el servicio será de 4h semanales distribuídos en Martes y Viernes de 7:00 a 9:00 horas de dedicación.

Tercero.- La duración del contrato será del 1 de Enero del 2008 al dia 30 de Diciembre del 2008, ambos incluidos.

Cuarto.- Los honorarios mensuales por la prestación del servicio serán de 1ibuidos en 168 euros/mes.

El pago de estas facturas se realizará a 60 días del libramiento de la factura, último día del mes corriente.

Quinto.- Los honorarios incluyen:

- a) Prestación del servicio de limpieza
- b) Productos necesarios

Sexto.- Cualquier gasto no previsto en este acuerdo tendrá que ser aprobado por ambas partes y asumido a partes iguales.

Séptimo.- En caso de renovación del contracto se revisarán todos los pactos del mismo.

Octavo.- El presente contrato de arrendamiento de servicios se dará por finalizado cuando cualquiera de las partes incumpla las obligaciones contenidas en el mismo.

Noveno.- En caso de duda, diferencia o pregunta que pueda aparecer en la ejecución y aplicación de este contrato, será de aplicación supletoria la legislación contenida en el libro IV del Código Civil y competentes los Tribunales de 1ª Instancia de Barcelona.

En prueba de conformidad las partes firman el presente convenio por duplicado y con un solo efecto, en el lugar y fecha que figuran en encabezado.



EMPRESA DE LIMPIEZA, S.L.

RETELMO, S.L.

David Barea



9. Inscripción del empresario a la Seguridad Social

9.1 Alta del empresario en el régimen de Seguridad Social que le corresponda.

Cualquier empresario, por su condición de tal, antes de iniciar sus actividades, debe comunicarlo a la Seguridad social (art. 99 LGSS). Esta comunicación, que se realiza ante la Tesorería General de la Seguridad Social, es obligatoria, siendo su incumplimiento sancionable administrativamente. No se trata, no obstante, de una autorización, sino de una simple comunicación.

La inscripción es única y válida para todo el territorio del Estado y para todos los Regímenes (así como para toda la vida de la persona física o jurídica del empresario).

En la misma solicitud, a la que habrá de acompañarse declaración sobre la actividad económica de la empresa, el empresario ha de optar -art. 99 LGSS- por asegurar las contingencias profesionales y la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes a través del INSS o de una Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.

Al empresario se impone, además, llevar al día, por cada centro de trabajo, un Libro de Matrícula del Personal, donde han de inscribirse todos los trabajadores que prestan sus servicios para la empresa desde el momento en el que inicien tal prestación de servicios, en el cual estamparán su firma (ésta deberá repetirse cuando exista un cambio de categoría profesional), art. 101 LGSS.

La solicitud de inscripción del empresario deberá contener:

1.º El nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, así como la identificación del medio preferente y del lugar que se señale a efectos de notificaciones.



2.º Los datos relativos a la denominación, domicilio y actividad de la empresa y si precisa o no que se le asignen diversos códigos de cuenta de cotización así como los que resulten necesarios para la gestión del sistema de la Seguridad Social.

3.º Lugar y fecha de la solicitud de inscripción.

4.º Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.

5.º Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige.

A la solicitud de inscripción se acompañará la siguiente documentación:

1.º Cuando el empresario fuere una persona física, documento nacional de identidad o, si se tratase de un extranjero, pasaporte o documento que lo sustituya o fotocopias de los mismos.

2.º Cuando el empresario sea una persona jurídica, además de la identificación de la persona natural que formula la solicitud de inscripción y el título jurídico en virtud del cual la efectúa, se acreditará la condición de empresario mediante escritura de constitución o certificación del registro correspondiente, si se tratase de sociedades que, con arreglo a la Ley, requieran inscripción; libro de actas, en el caso de comunidades de propietarios; certificado del Ministerio de Justicia e Interior o del organismo competente de la respectiva Comunidad Autónoma, en el supuesto de asociaciones o cualquier otro documento análogo, según la naturaleza y actividad de la persona jurídica de que se trate o, en su defecto, relación de los comuneros o de las personas integrantes del ente sin personalidad, expresando su nombre y apellidos, domicilio y documento nacional de



identidad de cada uno de ellos. Asimismo, deberá presentarse la tarjeta de identificación establecida por el Decreto 2423/1975, de 25 de septiembre.

3.º En todo caso, en la propia solicitud de inscripción o en declaraciones anexas a la misma, el empresario, cuando concierte separadamente la protección por contingencias profesionales o la cobertura de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes, hará constar la entidad gestora y/o la entidad o entidades colaboradoras por las que opta para la cobertura de tales contingencias así como la actividad económica de la empresa y cuantos datos sean precisos para la formalización del documento o documentos de asociación o de cobertura por la Tesorería General de la Seguridad Social o por la Mutua o Mutuas correspondientes en los términos establecidos en los artículos siguientes de este Reglamento y de acuerdo con lo establecido en los artículos 61 y 69 del Reglamento sobre colaboración de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre.

4. Las solicitudes de inscripción y las comunicaciones de las obligaciones a que se refiere el apartado anterior se formularán en el modelo y, en su caso, mediante el sistema específico establecido al efecto. Dichos modelos estarán a disposición de los ciudadanos en las dependencias administrativas de la Tesorería General de la Seguridad Social y, en su caso, de las entidades gestoras o colaboradoras de la misma.

5. Si las solicitudes de inscripción, las comunicaciones o las declaraciones a efectos de la protección de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales o de la cobertura de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes no reúnen los datos señalados en este artículo, se requerirá a quien las hubiere presentado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si



así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición y se procederá a realizar de oficio las actuaciones que procedan, notificándose en todo caso a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social a los efectos pertinentes.

Ámbos empresarios y socios deben darse de alta en el régimen especial de trabajadores autónomos (RETA), debido a que cada uno de ellos posee el 50% de las participaciones de la empresa y además tener atribuidas funciones dentro de la organización como la de gerencia, administrador, responsable, coordinador, etc.

En este caso se debe presentar en la Tesorería de la Seguridad Social el documento T.A.0521 (declaración régimen especial de la Seguridad Social de los trabajadores por cuenta propia o autónomos) para cada uno de los empresarios de la sociedad.

Ambos, presentarán también el documento TA.0021 para acogerse al plan de Incapacidad Temporal y estar cubiertos para este tipo de contingencia.

Se adjuntan en el Anexo



10. Obligaciones del empresario respecto al inicio de actividad por parte de los trabajadores

10.1. Inscripción de la empresa en la Seguridad Social

La Tesorería asigna en este momento a la empresa un número de inscripción, que será considerado el primero y principal Código de Cuenta de Cotización, para el ingreso de las cotizaciones. A este código podrán añadirse otros números o códigos de cuentas de cotización a efectos de control o para cualquier otra finalidad de gestión por parte de la Tesorería General.

La empresa obtiene un número de patronal (número de cuenta principal con la seguridad social) pudiendo tener otros números asociados, siendo el mismo para toda la vida de la empresa y para todo el territorio nacional. Queda inscrita en el registro de empresas de la tesorería general de la seguridad social.



Los documentos que hay que presentar para inscribir la empresa son los siguientes:

1. Modelo oficial de solicitud. TA-6 (**ANNEXO**)
2. Documento identificativo del titular de la empresa, empresario individual ó titular del hogar familiar.
3. Documento emitido por el Ministerio de Economía y Hacienda asignando el Número de Identificación Fiscal en el que conste la Actividad Económica de la Empresa(no se requiere este documento para el Régimen Especial de Empleados del Hogar).
4. Escritura de Constitución debidamente registrada o certificado del Registro correspondiente (Libro de Actas en el caso de Comunidades de Propietarios).
5. Fotocopia del DNI de quien firma la solicitud de inscripción.
6. Documento que acredite los poderes del firmante, si no están especificados en la escritura.

Las comunicaciones de solicitud de Código de Cuenta de Cotización (C.C.C.), variación de datos y baja de empresa, deberán formalizarse mediante los siguientes modelos:

| Régimen | Inscripción C.C.C. principal | Solicitud C.C.C. secundarios o sucesivos | Comunicación variación datos y bajas C.C.C. | Solicitud cambio C.C.C. para trabajadores (Fusión, |
|----------------|-------------------------------------|---|--|---|
|----------------|-------------------------------------|---|--|---|



| | | | | absorción, etc.) |
|---|----------|----------|----------|---------------------|
| General | TA-6 | TA-7 | TA-7 | TA-8 |
| Especial Agrario, cuenta ajena | TA-6 | TA-7 | TA-7 | TA-8 |
| Especial Minería del Carbón | TA-6 | TA-7 | TA-7 | TA-8 |
| Especial del Mar, cuenta ajena | TA-6 | TA-7 | TA-7 | TA-8 |
| Especial Empleados de Hogar (fijos) | TA-1211E | TA-1211E | TA-1211E | |

10.2. Elección de la entidad que cubra las contingencias, así como la especialidad de la incapacidad temporal de las contingencias comunes.

El empresario, en el momento de solicitar la inscripción debe hacer constar, en la propia solicitud, o en declaración anexa, la entidad gestora y/o la entidad o entidades colaboradoras por las que opta tanto para la protección de las contingencias de trabajo y enfermedades profesionales como para la cobertura de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.

Los documentos formalizados mantendrán su vigencia por el período de un año, debiendo coincidir, en todo caso su vencimiento con el último día del mes y se



entenderán prorrogados por períodos de igual duración, salvo denuncia en contrario.

La entidad colaboradora de la Seguridad Social elegida para gestionar la cobertura derivada de los riesgos de Accidente de trabajo, Enfermedad Profesional y la presentación económica derivada de la enfermedad común y accidente no laboral, es la mutua MCMUTUAL.

MC MUTUAL es la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales número 1.

Una entidad sin ánimo de lucro, autorizada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, cuyo principal objetivo es el de colaborar en la gestión de la Seguridad Social prestando, a sus mutualistas, la asistencia sanitaria y cobertura económica derivadas de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Está muy comprometida con la prevención de riesgos laborales por su contribución a la reducción de la siniestralidad laboral.

En la actualidad, cuenta con más de 2.000 profesionales que trabajan para garantizar la protección de más de 1,3 millones de trabajadores y para ofrecer el mejor servicio a las 184.000 empresas mutualistas. Para ello, la entidad dispone de más de 100 centros de atención repartidos por todo el territorio español.

La capacidad de gestión y la calidad de los servicios de MC MUTUAL han consolidado a la entidad en la sexta posición del ranking español de mutuas del sector.

Como mutua de accidentes de trabajo, se debe a sus empresas mutualistas, pero también asume un compromiso con la salud laboral de toda la sociedad.

Hace un esfuerzo especial para adecuar al máximo sus servicios a cada sector de actividad con la intención de mejorar la calidad de vida y la salud laboral de sus trabajadores protegidos. Para ello, estudia las carencias y necesidades específicas



de sus empresas mutualistas, según el sector en el que desarrollan su actividad, y les ofrece los servicios más adecuados a las necesidades de cada colectivo.

Ofrece servicios de valor añadido para los trabajadores de las empresas mutualistas como el [teléfono de Orientación Social](#), o la posibilidad de realizar formación específica on-line en materia de prevención a través del [Campus MC](#).

Además, MC MUTUAL pretende ser una empresa socialmente responsable. Por ello, entre otras actividades, crea y colabora en proyectos que considera que pueden ser de ayuda para la sociedad como el programa ["Tú puedes"](#) para dejar de fumar, o el proyecto ["Uno Más"](#) para la integración de personas con discapacidad en el mundo laboral.

La Mutua también trabaja para la prevención, para promocionarla entre sus mutualistas, convoca anualmente los [Premios MC MUTUAL "Antonio Baró" a la Prevención de Riesgos Laborales](#).

Las prestaciones económicas que aportará MC MUTUAL en caso de **Incapacidad Temporal** será del 75 % de la base reguladora, en caso de **accidente de trabajo y enfermedades profesionales**, están reguladas en el texto refundido de la Seguridad Social y corresponderán al 100 % de la base reguladora.

La mutua se hará cargo de las prestaciones económicas por incapacidad temporal derivada de **enfermedad común**, con arreglo a las siguientes cuantías:

| Indemnización bajas por accidente no laboral o enfermedad común | | |
|---|------------------------------|-----------------------|
| Días de baja | Importe prestación | Repercusión del coste |
| Días 1 a 3 | ----- | Trabajador |
| Días 4 a 15 | 60 % base reg. trabajador | Empresa |



| | | |
|--------------------------------------|------------------------------|-------|
| Días 16 a 20 | 60 % base reg. trabajador | Mutua |
| Del día 21 hasta final prestación | 75 % base reg. trabajador | Mutua |

Estas prestaciones establecen los mínimos obligatorios a cumplir por la empresa, el INSS o la Mutua, sin perjuicio de las mejoras otorgadas por los convenios colectivos de los diferentes sectores, que en cualquier caso serán por cuenta de la empresa.

Como nuestra empresa es una empresa de nueva creación, para asociarnos tan sólo debemos presentar el [modelo TA/6](#) a la Tesorería General de la Seguridad Social, indicando en la casilla 7.1. el número 001 y Mutua Midat Cyclops.

10.3. Solicitud de alta de los trabajadores en el regimen general de la Seguridad Social. (TA-2)

El empresario debe dar de alta al trabajador ya afiliado al sistema que pase a prestar servicios retribuidos para él (debe comunicar el ingreso a su servicio, art. 100.1 LGSS). A dicha comunicación se le denomina alta.

El alta procede también cuando el trabajador se traslade a un centro de trabajo del mismo empresario situado en diferente provincia o cuando se traslade a centro de trabajo con código de cuenta diferente.



Las altas y bajas reflejan las variaciones de situación laboral del trabajador. Cada trabajo nuevo exige un alta nueva. A diferencia de la afiliación, pues, el alta es múltiple, tanto durante la vida laboral del trabajador como respecto de la inclusión en varios regímenes (al ser independientes las altas y bajas por cada régimen especial, pudiendo estar en alta en un régimen y de baja en otro).

Se realiza de la misma forma que la afiliación (ante la Tesorería y con carácter previo al inicio de la prestación de los servicios, no pudiéndose realizar antes de los 60 días naturales anteriores al previsto para dicho inicio), con la aportación del número de la Seguridad social (transitoriamente, el número de afiliación). Si se trata de la primera alta, se solicitará simultáneamente con la afiliación.

El sujeto obligado a llevarla a cabo deberá acreditar que cumple los requisitos para la inclusión del trabajador en el régimen que proceda: es decir, la prestación de servicios en el caso de los trabajadores por cuenta ajena y el ejercicio profesional de la actividad en caso de trabajadores por cuenta propia.

Surte efectos a partir del día de inicio de la prestación de servicios o actividad correspondiente (si el alta se realizara de oficio por la entidad gestora, a instancia de la Inspección de Trabajo, los efectos de la misma se retrotraen a la fecha de dicha actuación).

La situación de alta se corresponde con la de trabajador en activo, de modo que los cambios en la situación laboral producidos con posterioridad a la afiliación habrán de tramitarse a través del sistema de altas y bajas en el sistema, que reflejan si el trabajador está o no en activo: si la situación es la de alta, el trabajador está en activo; si, por el contrario, hablamos de baja, ello nos indicará que no está en activo, aunque ello no significa que se trate de una situación definitiva, sino que cabe que sea meramente temporal.



Sin embargo, hay excepciones a esta relación entre prestaciones-alta-situación de activo, que provienen de la distinción entre tres clases de alta: la real, la asimilada y la presunta:

→ El alta real es el supuesto normal: una vez comenzada la prestación de servicios, el empresario acude a la Tesorería y afilia y da de alta al trabajador.

→ Las altas asimiladas son situaciones -contempladas en el art. 106 LGSS 1994- en las que realmente el trabajador no está de alta, en activo, pero en las que el legislador arbitra un mecanismo que evite la desprotección. Son situaciones, pues, en las que, sin estar en activo, se mantiene el derecho a las prestaciones de la Seguridad social, al asimilarse la situación a la de los trabajadores en activo. No todas las situaciones llamadas "asimiladas al alta" despliegan los mismos efectos, predicándose de cada una de ellas efectos diferentes: así en unos supuestos dan derecho al acceso a todas las prestaciones, en otras sólo a determinadas prestaciones...

Son situaciones asimiladas al alta las siguientes: a) por causa de suspensión del contrato de trabajo: las de incapacidad temporal, maternidad y riesgo durante el embarazo, con mantenimiento de la obligación de cotizar (art. 124.3 LGSS); la de prestación del servicio militar o prestación social sustitutoria (art. 125.2 LGSS); la de excedencia forzosa por ejercicio de cargo público y excedencia por cuidado de hijos y otros familiares (art. 125.2 LGSS); b) por causa de extinción del contrato: la situación de desempleo involuntario total y subsidiado o, agotado, inscrito en la Oficina pública de Empleo (art. 125.1 LGSS); la situación de dependencia de demanda por despido ante la jurisdicción laboral; los noventa días siguientes a la extinción del contrato, o la percepción de ayudas por cese anticipado previas a la jubilación; c) causas de diversa naturaleza, como los periodos de inactividad en trabajadores de temporada, el traslado por la empresa fuera del territorio



nacional, o la suscripción de convenio especial con la Tesorería de la Seguridad Social para el mantenimiento de la cotización.

→ Si, estando en activo, el empresario incumple sus obligaciones con la Seguridad social (lo cual provocaría que el trabajador no constara como en activo), el Derecho de la Seguridad social recurre al mecanismo llamado de alta presunta o de pleno derecho, mediante el cual presume el alta y anticipa el pago de la prestación a su beneficiario (principio de automaticidad de las prestaciones), repitiendo después contra el empresario incumplidor. Dicho mecanismo funciona en caso de prestaciones devengadas con ocasión de accidente de trabajo y enfermedad profesional, aplicándose asimismo al derecho a asistencia sanitaria y a prestaciones por desempleo.

Finalmente, debe destacarse una situación especial: la de alta especial, durante el ejercicio de huelga legal (y total) y cierre patronal, caracterizada porque cesa la obligación de cotizar (art. 125.6 LGSS) y se suspende el derecho del trabajador a la prestación económica por incapacidad temporal generada en el mismo periodo y a las prestaciones por desempleo.

Solicitud de alta (TA-2).













11. Jornada de trabajo

11.1. Realizar el calendario de la empresa teniendo en cuenta los festivos.

Según dispone el artículo 34.6 ET, «*anualmente se elaborará por la empresa el calendario laboral*». Se trata de un documento en el que lógicamente deben figurar los días de trabajo durante el año, días de descanso, fiestas y otras jornadas en las que no se trabaja y también el número de horas de trabajo ordinario que corresponde a cada una de las jornadas laborales; documento que puede llegar a ser de alguna complejidad en empresas de elevada plantilla en las que, además, se cuente con dos o más centros de trabajo y existan regímenes de trabajo y descanso diferentes para distintos grupos de trabajadores. A efectos de conseguir su mejor conocimiento por parte de todos los trabajadores, añade el citado precepto que el calendario debe exponerse en un lugar visible de cada centro de trabajo.

El horario entendido como medio de fijar el momento inicial y final del trabajo para cada jornada puede ser distinto para cada empresa, dependiendo en buena medida del tipo de actividad a que se dedique, y, dentro de la misma empresa puede ser común para todos los trabajadores o diferente según grupos o categorías de estos últimos. El artículo 41 ET incluye la modificación del horario entre las "modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo" que el empresario puede acordar, sometido a un específico procedimiento.

La finalidad del horario es la de concretar el momento del día en que se han de realizar las horas de trabajo contratadas a efectos de dar seguridad a ambas partes del contrato. Por horario, hay que entender la distribución de los períodos de trabajo y de descanso de la jornada laboral, con indicación de las horas de principio y fin de trabajo. El horario es una consecuencia o derivación de la jornada, pues en él se precisa el tiempo exacto en que cada día se ha de prestar



servicio, teniendo siempre a la vista y como norma respetar la duración de la jornada estatutaria.

El ET de trabajadores establece que, la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo será de 40 horas semanales de trabajo (Según Convenio son 39 Horas) efectivo de promedio en cómputo anual. El número de horas ordinarias de trabajo efectivo no podrá ser superior a nueve diarias, salvo que por convenio colectivo o, en su defecto, por acuerdo entre la empresa y los representantes los trabajadores, se establezca otra distribución del tiempo de trabajo diario, respetando en todo caso el descanso entre jornadas.

Entre final de una jornada y el comienzo de la siguiente mediarán, como mínimo 12 horas. Los trabajadores menores de 18 años no podrán realizar más de ocho horas diarias de trabajo efectivo.

En todo caso siempre que la duración de la jornada diaria continuada exceda de 6 horas, deberá establecerse un periodo de descanso durante la misma de duración no inferior a 15 minutos (en el caso de menores de 18 años será de 30 minutos cuando se exceda la jornada diaria continuada de la cuatro horas y media). Este periodo de descanso se considerará tiempo de trabajo efectivo cuando así esté establecido o se establezca por convenio colectivo o contrato de trabajo. El momento del descanso no ha de ser al término de las seis horas, o a la llegada del momento en que falten los 15 minutos para alcanzar las seis horas de trabajo en régimen de jornada continuada, sino dentro de la jornada es claro que la finalidad del descanso de la jornada continuada es el de romper la permanencia del esfuerzo laboral durante más de seis horas y proporcionar un tiempo libre para un refrigerio. Según convenio cuando la jornada diaria tenga una duración de entre 4 y 6 horas existirá un descanso de diez minutos considerados como tiempo de trabajo efectivo.



SECTOR DEL TELEMARKETING EN GRANOLLERS

CALENDARIO LABORAL 2008

====Fiestas nacionales

-----Fiestas Autonómicas -----Fiestas

Locales

====Escogidos por la empresa como fiesta

-----Vacaciones

=====Fin de

semana

ENERO

FEBRERO

MARZO

L M MI J V S D

L M MI J V S D

L M MI J V S

D

1 2 3 4 5 6

1 2 3

1 2

7 8 9 10 11 12 13

4 5 6 7 8 9 10

3 4 5

6 7 8 9

14 15 16 17 18 19 20

11 12 13 14 15 16 17

10 11 12 13

14 15 16

21 22 23 24 25 26 27

18 19 20 21 22 23 24

17 18 19 20

21 22 23

28 29 30 31

25 26 27 28 29

24 25 26 27 28 29

30



1- Año nuevo

21- Viernes Santo

24- Lunes de Pascua

Florida

ABRIL

| L | M | MI | J | V | S | D |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | | | | | | |
| 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | | | |
| 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 13 | 14 | 15 | | | | |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 20 | 21 | 22 | | | | |
| 28 | 29 | 30 | | | | |

MAYO

| L | M | MI | J | V | S | D |
|---|---|----|----|----|----|----|
| | | | | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | | | | | |
| | | | 5 | 6 | 7 | 8 |
| | | | 9 | 10 | 11 | |
| | | | 12 | 13 | 14 | 15 |
| | | | 16 | 17 | 18 | |
| | | | 19 | 20 | 21 | 22 |
| | | | 23 | 24 | 25 | |
| | | | 26 | 27 | 28 | 29 |
| | | | 30 | 31 | | |

JUNIO

| L | M | MI | J | V | S |
|---|---|----|----|----|----|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | 2 | 3 | 4 |
| | | | | | |
| | | | 9 | 10 | 11 |
| | | | 12 | | |
| | | | 16 | 17 | 18 |
| | | | 19 | | |
| | | | 23 | 24 | 25 |
| | | | 26 | 27 | 28 |
| | | | 29 | | |
| | | | 30 | | |

1- Fiesta del trabajo

24- San Juan

2- La Ascensión

JULIO

SEPTIEMBRE

| L | M | MI | J | V | S | D |
|---|----|----|----|----|----|----|
| | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5 | 6 | 7 | | | | |
| 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | |

AGOSTO

| L | M | MI | J | V | S | D |
|---|---|----|---|---|----|---|
| | | | | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | |
| | | | | | | |
| | | | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | | | 8 | 9 | 10 | |
| | | | | | | 8 |



14 15 16 17 18 19 20

11 12 13 14 15 16 17

15 16 17 18

19 20 21

21 22 23 24 25 26 27

18 19 20 21 22 23 24

22 23 24 25

26 27 28

28 29 30 31

25 26 27 28 29 30 31

29 30

15- Asunción de la Virgen 11- Fiesta Nacional de

Catalunya

29- Fiesta mayor de Granollers

OCTUBRE

NOVIEMBRE

DICIEMBRE

L M MI J V S D

L M MI J V S D

L M MI J V S

D

1 2 3 4 5

1 2

1 2 3

4 5 6 7

6 7 8 9 10 11 12

3 4 5 6 7 8 9

8

9 10 11 12 13 14

13 14 15 16 17 18 19

10 11 12 13 14 15 16

15 16 17 18 19 20

21

20 21 22 23 24 25 26

17 18 19 20 21 22 23

22 23 24

25 26 27 28

27 28 29 30 31

24 25 26 27 28 29 30

29 30

31

1- Todos los Santos

6- Día de la

Constitución Española

8- La Inmaculada Concepción.

25- Natividad del

Señor.

26- San Esteban.



Este calendario ha sido elaborado teniendo en cuenta:

- **Que la empresa tiene el siguiente horario: trabaja de 9:30 horas a 13:30 y de las 15:00 a las 19:00 de lunes a jueves y de 9:30 a 13:30 y de 15:00 a las 18:00 los viernes.**
- Que dispone de 32 días naturales de vacaciones que comenzarán siempre en día laborable para el trabajador. Del 30 de Julio al 1 de Septiembre.
- Que la duración máxima de la jornada ordinaria en computo anual será de **1764** horas y de 39 horas semanales de trabajo efectivo. **(En el caso de este año se trabaja 1757 horas en computo anual).**
- Que es una empresa de Telemarketing situada en Granollers.
- Que al trabajador le corresponden 3 días de descanso cada periodo de 14 días con un mínimo de un día de descanso cada 7 días.
- Que la empresa ha dado fiesta a sus trabajadores los días 23 de junio, 12 de septiembre y 29, 30 y 31 de diciembre,

11.2. Determinar si existen horas extraordinarias y cual es el regimen jurídico.

En principio no se hacen horas extraordinarias.

¿Cuáles son?



- Tendrán consideración de horas extraordinarias cada hora de trabajo que se realice sobre la duración máxima de la jornada ordinaria.
- Su prestación es voluntaria, salvo pacto individual o colectivo.
- Se prohíbe su realización durante el período nocturno, salvo en actividades especiales debidamente especificadas y expresamente autorizadas. Igualmente se prohíbe su realización a menores de 18 años y a trabajadores a tiempo parcial.
- A efectos del cómputo de horas extraordinarias, la jornada de cada trabajador se registrará día a día y se totalizará en el período fijado para el abono de las retribuciones, entregando copia del resumen al trabajador en el recibo correspondiente.
- Los representantes de los trabajadores tendrán derecho a ser informados mensualmente por el empresario de las horas extraordinarias realizadas por los trabajadores, cualquiera que sea su forma de compensación, recibiendo a tal efecto copia de los resúmenes.

Horas extraordinarias por fuerza mayor

- Son las que vengan exigidas por la necesidad de reparar siniestros u otros daños extraordinarios y urgentes, así como en los casos de riesgo de pérdida de materias primas.
- Es obligatoria su realización por el trabajador.
- No se tendrán en cuenta para el límite máximo anual de horas extraordinarias.

Retribución y número máximo de horas extraordinarias

- Se abonarán económicamente o compensarán con descanso por pacto individual o colectivo.
- La cuantía a percibir por cada hora extraordinaria en ningún caso podrá ser inferior al valor de la hora ordinaria o compensarlas por tiempos equivalentes de descanso retribuido. En ausencia de pacto al respecto, se entenderá que las horas



extraordinarias realizadas deberán ser compensadas mediante descanso dentro de los cuatro meses siguientes a su realización.

- El número máximo de horas extraordinarias al año a realizar por un trabajador será de 80. No se computarán a estos efectos las que hayan sido compensadas mediante descanso dentro de los cuatro meses siguientes a su realización.
- El número de horas extraordinarias máximas a realizar por los trabajadores con jornada de cómputo anual inferior a la jornada general en la empresa se reducirá en la misma proporción que exista entre tales jornadas.
- No se aplica el límite de 80 horas extraordinarias anuales a las que se realicen para prevenir o reparar daños extraordinarios y urgentes, aunque tendrán que abonarse como horas extraordinarias, siendo obligatoria su realización para el trabajador.

13. OTRAS OBLIGACIONES.

13.1 ¿HABRÁ DELEGADOS SINDICALES, COMITÉ DE EMPRESA O DELEGADOS DE PERSONAL? EN CASO AFIRMATIVO, CUALES SON LAS ACTIVIDADES CONCRETAS EN LAS CUALES TENDRÍAN QUE PARTICIPAR.

En nuestro caso al haber tan sólo 4 trabajadores no pueden existir representantes unitarios en la empresa, no obstante podría haber delegados sindicales si alguno de nuestros trabajadores decidiera afiliarse a un sindicato y pedir a la empresa la apertura de una sección sindical (podría negociar un convenio de empresa).

El empresario deberá tener en cuenta que en el caso de existir representación unitaria esta tendrá derecho a:

1.º Recibir información, que le será facilitada trimestralmente, al menos, sobre la evolución general del sector económico al que pertenece la empresa, sobre la situación de la producción y ventas de la entidad, sobre su programa de producción y evolución probable del empleo en la empresa, así como acerca de las previsiones del empresario sobre celebración de nuevos contratos, con indicación del número



de éstos y de las modalidades y tipos de contratos que serán utilizados y de los supuestos de subcontratación.

2.º Recibir la copia básica de los contratos a que se refiere el párrafo a) del apartado 3 del artículo 8 y la notificación de las prórrogas y de las denuncias correspondientes a los mismos, en el plazo de los diez días siguientes a que tuvieran lugar.

3.º Conocer el balance, la cuenta de resultados, la memoria y, en el caso de que la empresa revista la forma de sociedad por acciones o participaciones, de los demás documentos que se den a conocer a los socios, y en las mismas condiciones que a éstos.

4.º Emitir informe con carácter previo a la ejecución por parte del empresario de las decisiones adoptadas por éste sobre las siguientes cuestiones:

a) Reestructuraciones de plantilla y ceses totales o parciales, definitivos o temporales de aquélla.

b) Reducciones de jornada, así como traslado total o parcial de las instalaciones.

c) Planes de formación profesional de la empresa.

d) Implantación o revisión de sistemas de organización y control del trabajo.

e) Estudio de tiempos, establecimiento de sistemas de primas o incentivos y valoración de puestos de trabajo.

5.º Emitir informe cuando la fusión, absorción o modificación del «status» jurídico de la empresa suponga cualquier incidencia que afecte al volumen de empleo.

6.º Conocer los modelos de contrato de trabajo escrito que se utilicen en la empresa, así como de los documentos relativos a la terminación de la relación laboral.



7.º Ser informado de todas las sanciones impuestas por faltas muy graves.

8.º Conocer, trimestralmente al menos, las estadísticas sobre el índice de absentismo y sus causas, los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y sus consecuencias, los índices de siniestralidad, los estudios periódicos o especiales del medio ambiente laboral y los mecanismos de prevención que se utilicen.

9.º Ejercer una labor:

a) De vigilancia en el cumplimiento de las normas vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y empleo, así como el resto de los pactos, condiciones y usos de empresa en vigor, formulando, en su caso, las acciones legales oportunas ante el empresario y los organismos o tribunales competentes.

b) De vigilancia y control de las condiciones de seguridad e higiene en el desarrollo del trabajo en la empresa, con las particularidades previstas en este orden por el artículo 19 de la LOLS.

10.º Participar, como se determine por convenio colectivo, en la gestión de obras sociales establecidas en la empresa en beneficio de los trabajadores o de sus familiares.

11.º Colaborar con la dirección de la empresa para conseguir el establecimiento de cuantas medidas procuren el mantenimiento y el incremento de la productividad, de acuerdo con lo pactado en los convenios colectivos.

12.º Informar a sus representados en todos los temas y cuestiones señalados en este número uno en cuanto directa o indirectamente tengan o puedan tener repercusión en las relaciones laborales.

Si existiera delegados sindicales también tendrán derecho a:



1. Negociar convenios colectivos si tienen legitimación para ello.
2. Convocar una huelga.
3. Promover o plantear conflictos colectivos e individuales.
4. Promover elecciones para representantes unitarios.
5. Presentar candidatos para elecciones a representantes unitarios.
6. Reunión sindical, respetando la jornada, la actividad y avisando al empresario.
7. Recaudar las cuotas sindicales.
8. Distribuir información en la empresa.

13.2 DISEÑAD UN PLAN DE FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICO PARA CADA UNO DE LOS TRABAJADORES.

Las investigaciones y estudios en este campo confirman que los recursos humanos son el factor estratégico que más influye en la gestión de la relación con los clientes. Una cultura basada en los clientes es fundamental a la hora de lograr una mayor competitividad y obtener el máximo de la relación con los clientes. La tecnología puede prestar apoyo, pero nunca sustituir, a los recursos humanos que cuentan con experiencia en los ámbitos de la comunicación y la resolución de problemas y son capaces de demostrar un interés personal.

Así, lo importante no es el número de trabajadores en los centros, sino el hecho de que estos empleados desempeñan un papel fundamental en el éxito de los mismos.



Aunque las empresas son conscientes del papel central de los recursos humanos, rara vez prestan la atención necesaria a la formación, la retención y el desarrollo profesional de los operadores.

Por todo ello queremos en nuestra empresa desarrollar unos planes de formación para nuestros empleados que les permitan ser lo más competitivos y profesionales posible en el mercado en que van a actuar, teniendo las suficientes herramientas a su alcance para desenvolverse con profesionalidad y lograr, a la vez que un beneficio para la empresa, también un éxito en lo personal.

Objetivos

La formación profesional adaptada a los requerimientos precisos que necesite la organización, comportara básicamente los extremos siguientes:

- a) **Mejorar aptitudes.** Preparar a los RR.HH. para la ejecución inmediata de las diversas tareas específicas de la organización.
- b) **Facilitar oportunidades.** Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo de los RR.HH., tanto en sus puestos de trabajo actuales como para otros de superior nivel.
- c) **Cambiar de actitudes.** Modificar la actitud y comportamientos de las personas, que incidirá en el clima laboral, incentivara la motivación y
- d) formara unas mentalidades **más receptivas** hacia los nuevos métodos, tecnologías y cambios organizativos.
- e) **Incrementar la polivalencia.** Aumentar la polivalencia de las personas y facilitador de la movilidad tanto horizontal como la ascendente.

a) Determinación de las necesidades formativas

Determinar las necesidades concretas de la organización no es fácil, se trata de un proceso laborioso en el que habrá de aplicarse dosis de paciencia, habilidad y un alto grado de relaciones públicas. Será conveniente detectar con claridad las carencias formativas de los empleados y los posibles inconvenientes técnicos u organizativos que existen y forman parte del entorno de los puestos de trabajo.



Iniciaremos el proceso con la averiguación de las referidas carencias mediante la aplicación de una variedad de técnicas que seguidamente se describen y una vez hayamos recopilado toda la información posible, definiremos la conveniente formación, formulándonos nosotros mismos una serie de preguntas que también se detallan seguidamente y cuya utilidad nos ayudara notablemente obtener el resultado.

Averiguación de las necesidades mediante: La observación, las solicitudes de los responsables, la entrevista, análisis del contenido de los trabajos desarrollados, reuniones de grupo, cuestionarios, etc.

La formación no es un fin, sino un medio, es una herramienta que ha de ser utilizada adecuadamente y con precisión para moldear o transformar al empleado.

La formación no es un gasto pero sí una inversión, y toda inversión para que sea afortunada debe ser medida en términos de rentabilidad, de manera que si es aplicada la formación de manera escasa puede ser tan superficial que roce lo inútil e incluso represente ofensivo para los alumnos en comparación con la formación que ya tienen. Por otra parte, el exceso, puede ser agobiante, reiterativo y un derroche de medios económicos y de tiempo desproporcionado a lo que en sí requiere la situación.

B) Definición de las necesidades

Cuadro para el análisis de la necesidad de formación

| | Preguntas que formulará quien deba encargarse de la formación | Detalle de las diferentes situaciones |
|----|---|---|
| 1ª | ¿Qué es lo que tendrá que hacer el trabajador? | Requiere un análisis profundo de todo ello. Recabando información, lo más detallada posible, para saber en concreto las operaciones a realizar. |
| 2ª | ¿Cómo tendrá que hacerlo? | Ayudado de herramientas, máquinas y demás elementos técnicos y organizativos que |



| | | |
|----|--|---|
| | | deberá utilizar |
| 3ª | ¿Dónde tendrá que hacerlo? | Lugar (fábrica, domicilio del cliente, etc.) Dentro de la organización (Sección, servicio, etc.) o Fuera de la organización (País, ciudad, localidad, etc.) |
| 4ª | ¿Por qué tendrá que hacerlo? | Indicando si forma parte de un equipo, de una cadena de producción etc. Si tiene funciones de supervisión sobre otros trabajadores, etc. |
| 5ª | ¿Qué es lo que hace actualmente el trabajador? | Requiere la especificación de las actividades que realiza en la actualidad. Detalle de las operaciones |

Una vez estudiados los objetivos y definidas las necesidades concretas de cada trabajador se procede a determinar un plan específico de formación para cada uno de ellos.

Plan de formación específico para Manuel Carrasco Díaz: (teleoperador)

- Curso práctico del programa informático utilizado en el puesto de trabajo.
Servicio interno a cargo de la propia empresa.
Impartido en el propio centro una semana antes del inicio de la actividad.
Duración de 20 horas (4 horas de Lunes a Viernes)
Motivo: es una herramienta necesaria para el puesto de trabajo.



- Taller de formación a teleoperadores especializado en las reclamaciones económicas.
Servicio externo contratado por la empresa.
Impartido en la propia empresa.
Duración de 12 horas. De lunes a Jueves durante 1h 30 min. al finalizar la jornada.
Motivo: es una herramienta necesaria y de gran valor para desarrollar su actividad.
- Curso de Catalán
Servicio externo contratado por la empresa y subvencionado por la Generalitat.
Impartido en un centro de idiomas.
Duración 20 horas fuera del horario laboral.
Motivo: para reforzar el catalán de este empleado debido a que hemos detectado algunas carencias

Plan de formación específico para Teresa Hernández Martín: (teleoperadora)

- Curso práctico del programa informático utilizado en el puesto de trabajo.
Servicio interno a cargo de la propia empresa.
Impartido en el propio centro una semana antes del inicio de la actividad.
Duración de 20 horas (4 horas de Lunes a Viernes)
Motivo: es una herramienta necesaria para el puesto de trabajo.
- Taller de formación a teleoperadores especializado en las reclamaciones económicas.
Servicio externo contratado por la empresa.
Impartido en la propia empresa.



Duración de 12 horas. De lunes a Jueves durante 1h 30 min. al finalizar la jornada.

Motivo: es una herramienta necesaria y de gran valor para desarrollar su actividad

- **Curso de inglés**

Servicio externo de la empresa.

Impartido en un centro de idiomas fuera del horario laboral.

Duración: 6 meses aproximadamente.

Motivo: En la empresa necesitaremos incorporar en un futuro próximo un empleado que hable inglés con fluidez debido a que esperamos conseguir clientes que lo requieran.

Teresa lo habla y con este curso logrará especializarse en el trato con clientes y las reclamaciones en inglés.

Plan de formación específico para Daniel Crespo González: (oficial administrativo)

- **Curso práctico del programa informático utilizado en el puesto de trabajo.**

Servicio interno a cargo de la propia empresa.

Impartido en el propio centro una semana antes del inicio de la actividad.

Duración de 20 horas (4 horas de Lunes a Viernes)

Motivo: es una herramienta necesaria para el puesto de trabajo.

- **Curso de informática avanzado.**

Servicio externo contratado por la empresa.

Impartido en una academia de informática.

Duración: 6 meses aproximadamente fuera del horario laboral.

Motivo: Daniel es muy aficionado a la informática y debido a que necesitamos un mantenimiento continuo de nuestros ordenadores para



tenerlos actualizados y limpios, hemos acordado financiarle unos estudios de informática a cambio de hacerse él cargo del mantenimiento de los mismos cuando finalice su formación.

14. Salud laboral

14.1. Derechos de los trabajadores en materia de salud laboral derivados de la LPRL y del convenio colectivo.

14.2. Confeccionar un plan preventivo de riesgos laborales.

14.2.1. - Evaluación riegos laborales

La evaluación de riesgos está definido: "El proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse"

Deberán evaluarse todos los riesgos no previstos en el total de la magnitud de la empresa y para ello se tendrá en cuenta:



- Las condiciones de trabajo existentes o previstas, tal como quedan definidas en el apartado 7 del artículo de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- La posibilidad de que el trabajador que lo ocupe o vaya ocuparlo sea especialmente sensible, por sus características personales o estado biológico conocido, a alguna de dichas condiciones.

La evaluación de riesgos laborales se realizará por los Delegados de Prevención e incluirán las mediciones, análisis o ensayos precisos hasta llegar a conclusiones ciertas sobre: las materias primas y los equipos existentes en la empresa, sobre el estado de salud de los trabajadores en cuanto a la posible o real exposición a elementos peligrosos y por lo tanto, que pongan en peligro la salud.

Para ellos se tendrá en cuenta la normativa existente recogida en:

- Normas UNE
- Guías del instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Instituto Nacional de Silicosis y Protocolos
- Guías del Ministerio de Sanidad y consumo
- Diversas instituciones competentes de las comunidades Autónomas.
- Normas Internacionales
- en ausencia de los anteriores, podrán ser utilizadas guías de reconocido prestigio en la materia.

Bajo la coordinación del responsable de elaborar el plan de prevención, se iniciará la redacción de directrices y procedimientos por los responsables designados, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Por qué se realiza la directriz
- Quienes tienen la responsabilidad de su aplicación
- A qué actividad afecta.



Sus contenidos genéricos son:

Los objetivos.

- La modalidad de actuación
- Las funciones involucradas y las responsabilidades
- Los procedimientos y las normas de referencia
- Procedimientos operativos.

Estos documentos deben detallar las tareas que se van a realizar y los medios que se utilizarán para alcanzar los objetivos definidos en las correspondientes directrices, el tiempo en el que se llevará a cabo y secciones que se verán afectados, así como el coste de documentación necesaria.

14.2.2. - Planificación

La planificación se realizará posteriormente a la evaluación de los riesgos detectados. Conforme a la Ley 54/2003 (texto que reemplazó al art. 16) se indica: "si los resultados de la evaluación pusieran de manifiesto situaciones de riesgo, el empresario realizará aquellas actividades preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar tales riesgos. Dichas actividades serán objeto de planificación por el empresario, incluyendo para cada actividad preventiva el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución. Los resultados serán tomados en tiempo definido, es decir, estableciendo las fases y prioridades de su desarrollo en función de la magnitud de los riesgos y del número de trabajadores expuestos a los mismos, así como su seguimiento y control periódico. En el caso de que el periodo en que se desarrolle la actividad preventiva sea superior a un año, deberá establecerse un programa anual de actividades. La planificación incluirá todos los medios humanos y



materiales necesarios, así como recursos económicos precisos para la consecución de los objetivos propuestos.”

14.2.3. - Organización

Como organización se entenderán los recursos que anteriormente se precisan para llevar a cabo el Plan de Prevención. El empresario podrá desarrollar personalmente la actividad de prevención, con excepción de las actividades relativas a la vigilancia de la salud de los trabajadores, cuando concurran las siguientes circunstancias:

- a) Que se trate de empresa de menos de seis trabajadores.
- b) Que las actividades desarrolladas en la empresa no estén incluidas en el Anexo I del Reglamento, consideradas especialmente peligrosas, estas actividades son:
 - Trabajos con exposición a radiaciones ionizantes en zonas controladas.
 - Trabajos con exposición a agentes tóxicos y muy tóxicos, y en particular a agentes cancerígenos, mutágenos y tóxicos.
 - Actividades en que intervienen productos químicos de alto riesgo y pueden dar lugar a Accidentes Mayores (catastróficos).
 - Trabajos con exposición a agentes biológicos de los grupos 3 y 4 (que puedan provocar enfermedades graves y supone un serio un serio peligro para los trabajadores y la colectividad.)
 - Actividades de fabricación, manipulación y utilización de explosivos, incluidos los artículos pirotécnicos y otros objetos o instrumentos que contengan explosivos.
 - Trabajos propios de minería a cielo abierto y de interior, y sondeos en superficie terrestre o en plataformas marinas.
 - Actividades con inmersión bajo el agua.
 - Actividades en obra de construcción, excavación, movimientos de tierras y túneles, con riesgos de caída de altura o sepultamiento.



- Actividades en la industria siderúrgica y en la construcción naval.
 - Producción de gases comprimidos, licuados o disueltos o utilización significativa de los mismos.
 - Trabajos que produzcan concentraciones elevadas de polvo silíceo.
 - Trabajos con riesgos eléctricos en alta tensión.
- c) Que desarrolle de forma habitual su actividad profesional en el centro de trabajo.
- d) Que tengan capacidad correspondiente a las funciones preventivas que va a desarrollar, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo IV de la Ley Prevención de riesgos Laborales.

Habiendo observado las excepciones según la reglamentación, el empresario, en primer lugar asumirá personalmente la actividad preventiva, en ese caso, podrá asignar a uno o varios responsables (delegados) que constituirán un servicio de prevención propio. Las actividades preventivas para cuya realización no resulte suficiente la designación, de uno o varios trabajadores deberán ser desarrolladas a través de uno o más servicios de prevención propios o ajenos.

14.2.4. - Implantación

La Implantación es el paso final dentro del plan de prevención elaborado, se debe tener en cuenta que no será el paso final, puesto que el plan se le someterá a una revisión periódica no máximo a un año. La definición de implantación será el conocimiento y puesta en marcha por los trabajadores, conocimiento por todos los trabajadores y puesta en marcha por aquellos trabajadores que en sus etapas afecte. Según el artículo 18 de la Ley 31/1995, se establece:



1.- A fin de dar cumplimiento al deber de protección establecido en la presente ley, el empresario adoptará las medidas adecuadas para que los trabajadores reciban todas las informaciones necesarias en relación con:

- Los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores en el trabajo, tanto aquellos que afecten a la empresa en su conjunto como a cada tipo de puesto de trabajo o función.
- Las medidas y actividades de protección y prevención aplicables a los riesgos señalados en el apartado anterior.
- Las medidas adoptadas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la presente ley.

En las empresas que cuenten con representantes de los trabajadores, la información a que se refiere el presente apartado se facilitará por el empresario a los trabajadores a través de dichos representantes; no obstante, deberá informarse directamente a cada trabajador de los riesgos específicos que afecten a su puesto de trabajo o función y de las medidas de protección y prevención aplicables a dichos riesgos.

2.- El empresario deberá consultar a los trabajadores, y permitir su participación, en el marco de todas las cuestiones que afecten a la seguridad y salud en el trabajo, de conformidad con lo dispuesto en el capítulo V de la presente ley. Los trabajadores tendrán derecho a efectuar propuestas al empresario, así como a los órganos de participación y representación previstos en el capítulo V de esta Ley, dirigidas a la mejora de los niveles de protección de la seguridad y salud en la empresa.

Como parte integrante también de también de la implantación hay que señalar la formación de los trabajadores, recogido esto en el artículo 19 de la Ley de Prevención de Riesgos:



- En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva, tanto en el momento de su contratación, cualquiera que sea la modalidad o duración de ésta, como cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe o se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo.

La formación deberá estar centrada específicamente en el puesto o función de cada trabajador, adaptarse a la evolución de los riesgos y a la aparición de otros nuevos y repetirse periódicamente, si fuera necesario.

- La formación a que se refiere el apartado anterior deberá impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo o, en su defecto, en otras horas pero con el descuento en aquélla del tiempo invertido en la misma. La formación se podrá impartir por la empresa mediante medios propios o concertándola con servicios ajenos, y su coste no recaerá en ningún caso sobre los trabajadores.

14.3. Confeccionar un plan de emergencia.

RETELMO S.L., el plan de emergencia debe centrarse en el caso de un hipotético incendio, en la detección, alarma, extinción y evacuación.

Se llama protección contra incendios al conjunto de medidas que se disponen en los edificios para protegerlos contra la acción del fuego. Generalmente, con ellas se trata de conseguir tres fines:



- Salvar vidas humanas
- Minimizar las pérdidas económicas producidas por el fuego.
- Conseguir que las actividades del edificio puedan reanudarse en el plazo de tiempo más corto posible.

La salvación de vidas humanas suele ser el único fin de la normativa de los diversos estados y los otros dos los imponen las compañías de seguros rebajando las pólizas cuanto más apropiados sean los medios.

Las medidas fundamentales contra incendios pueden clasificarse en dos tipos:

- **Medidas pasivas:** Se trata de las medidas que afectan al proyecto o a la construcción del edificio, en primer lugar facilitando la evacuación de los usuarios presentes en caso de incendio y en segundo lugar retardando y confinando la acción del fuego para que no se extienda muy deprisa o se pare antes de invadir otras zonas.
- **Medidas activas:** Fundamentalmente manifiestas en las instalaciones de extinción de incendios.

Medios pasivos

Para conseguir una fácil y rápida evacuación de los ocupantes del edificio, las diversas normativas determinan el ancho de los pasillos, escaleras y puertas de evacuación, las distancias máximas a recorrer hasta llegar a un lugar seguro, así como disposiciones constructivas (apertura de las puertas en el sentido de la evacuación, escaleras con pasamanos,...). También se establecen recorridos de evacuación protegidos (pasillos y escaleras), de modo que no solamente tienen paredes, suelo y techo resistentes a la acción del fuego, sino que están decorados con materiales incombustibles

Para retardar el avance del fuego se divide el edificio en sectores de incendio de determinados tamaños, sectores limitados por paredes, techo y suelo de una cierta



resistencia al fuego. En la evacuación, pasar de un sector a otro, es llegar a un lugar más seguro.

Medios activos

Se dividen en varios tipos:

- **Detección:** Mediante detectores automáticos (de humos, de llamas o de calor, según las materias contenidas en el local) o manuales (timbres que cualquiera puede pulsar si ve un conato de incendio).
- **Alarma y Señalización:** Se da aviso a los ocupantes mediante timbres o megafonía y se señalan con letreros en color verde (a veces luminosos) las vías de evacuación.
- **Extinción:** Mediante agentes extintores (agua, polvo, espuma, nieve carbónica), contenidos en extintores o conducidos por tuberías que los llevan hasta unos dispositivos (bocas de incendio, hidrantes, rociadores) que pueden funcionar manual o automáticamente.



14.4. Cuales son los EPI y cuales las medidas de protección necesarias?

Los EPI son los equipos de protección individual, que son los que van a llevar el trabajador encima para protegerse de los riesgos derivados del trabajo que ejecuta. Se utilizarán una vez las medidas de protección colectivas, no surtan efecto, o no sean aplicables.



Deberán ser adecuados para sus funciones y el empresario deberá velar por el uso efectivo de los mismos. Estos EPI, deberán utilizarse cuando los riesgos no se puedan evitar. Hay que elegir EPI adecuados y deben ser proporcionados gratuitamente a los trabajadores por el empresario. También deberá velar el empresario por la correcta utilización y mantenimiento de los equipos. Los EPI deben proporcionar seguridad, y no riesgos y molestias innecesarias a los trabajadores. Se deberán tener en cuenta las condiciones anatómicas de los trabajadores, precisamente para evitar dichas molestias o riesgos; deberán adecuarse a los trabajadores tras los ajustes necesarios.

La elección de los equipos la llevará a cabo el empresario, que deberá analizar y evaluar los riesgos, definir las características que han de tener los equipos, y comparar características de los equipos del mercado con lo que se necesita.

En nuestro caso las medidas a adoptar son más de prevención que de protección, pero en el caso de que los trabajadores sufrieran daños de visión (vista cansada, miopia...) y necesitaran llevar gafas la empresa se haría cargo de los gastos.

14.5. Hace falta hacer revisiones médicas a los trabajadores?

Todo el personal afectado por el ámbito de este Convenio se someterá a reconocimientos médicos anuales por cuenta de la empresa. Los reconocimientos tendrán siempre el carácter de voluntario; las empresas, a tal fin, remitirán carta a los trabajadores indicándoles el momento de realización de dichos reconocimientos, incluyendo en la misma un volante o separata que permita al trabajador que no quiera someterse a los mismos el comunicar tal decisión al empleador.



No obstante lo anterior, se aplicarán, en todo caso, los criterios del artículo 22 de la LPRL y el artículo 37 del Reglamento de servicios de prevención.

En consecuencia, se abordará la misma como parte fundamental de la actividad preventiva, y sus resultados se analizarán con criterios epidemiológicos, a fin de investigar la posible relación entre la exposición a los riesgos y los perjuicios para la salud, y proponer las consiguientes medidas para mejorar las condiciones y medio ambiente de trabajo.

Las medidas de vigilancia de la salud deberán incluir, como mínimo:

A).- Historia clínico-laboral del trabajador y exploración: Análítica de sangre y de orina; electrocardiograma cuando existan factores de riesgo familiares, y, en general, a partir de los 40 años.

B).- Examen por especialista: Examen del oído por especialista; examen de la garganta.

C).- Aplicación del protocolo de reconocimientos médicos para usuarios de pantallas de visualización del Ministerio de Sanidad, con especial valoración de los riesgos que puedan afectar a trabajadoras en situación de embarazo o parto reciente, y trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos. (Cuestionario de función visual; reconocimiento oftalmológico; cuestionario de síntomas osteomusculares; examen del sistema osteomuscular; cuestionario de características de la tarea; cuestionario de la valoración de la carga mental.)

14.6. Instauración del servicio de prevención necesario.

Todo lo relacionado con la prevención de riesgos y la seguridad y salud laboral será controlado por una empresa externa. RETEL*MO S.L. contrata los servicios de ENKEN para realizar dicha tarea, haciendo una revisión periódica anual indicando



cuales son los riesgos que se deben evitar, y a su vez informando de todas las nuevas leyes y disposiciones que afectan.

Toda empresa deberá contratar un servicio externo de auditoria del sistema de prevención de riesgos laborales, al menos cada cinco años, salvo en aquella parte que hubiera concertado con un servicio ajeno de prevención de riesgos laborales debidamente acreditado.

Por otra parte la Ley prevé cuatro sistemas para dar respuesta a las exigencias de la prevención de riesgos laborales:

1. El empresario asume la actividad preventiva.
 - ✓ La empresa deberá tener menos de seis trabajadores.
 - ✓ Debe ser la actividad profesional del empresario y desarrollarla de forma habitual en el centro de trabajo.
 - ✓ La actividad no puede estar incluida en el anexo I de la Ley (actividades de riesgos elevados)
 - ✓ El empresario deberá disponer de conocimientos y capacidad suficiente para realizar las funciones preventivas.
 - ✓ En ningún caso podrá asumir las actividades relativas a vigilancia de la salud.

2. El empresario designa a uno o varios trabajadores para ejercer la actividad preventiva.
 - ✓ El número de trabajadores y su tiempo de disposición será el requerido para realizar adecuadamente la actividad preventiva, siendo prioritaria la prevención a la actividad no preventiva.



Los trabajadores designados deberán tener la capacidad técnica reconocida para realizar las funciones de prevención que les corresponda:

- Funciones de nivel básico: realizar evaluaciones elementales y establecer medidas preventivas también elementales (30 horas)
 - Funciones de nivel medio: realizar evaluaciones de riesgos salvo las reservadas al nivel superior y proponer medidas de reducción de los riesgos (300 horas)
 - Funciones de nivel superior: planificación de la actividad preventiva donde tengan que concurrir distintos especialistas. Valoración de mediciones e interpretación no mecánica de criterios de evaluación (Título universitario y 600 horas)
- ✓ Los medios, instalaciones y equipos de que dispondrán serán los necesarios y requeridos para realizar la actividad preventiva adecuadamente.
- Los necesarios y requeridos para realizar determinaciones, análisis o ensayos.
 - Los requeridos para poder evaluar condiciones ambientales (luxómetro, sonómetro...), equipos y útiles de trabajo (instrucciones, diagramas de procesos...), sustancias químicas (fichas de seguridad, instrumental para toma de muestras...)

3. El empresario crea un servicio de prevención propio.

Es un sistema opcional para cualquier empresa, aunque obligatorio para:

Empresas de más de 500 trabajadores.

Empresas incluidas en el anexo I de la Ley (actividades de riesgos elevados) con más de 250 trabajadores

Empresas en que así fuera determinado por la autoridad laboral.

Requiere una organización específica, propia y unitaria.



Dispondrán de todas las instalaciones, medios materiales y humanos requeridos para realizar el servicio

Los integrantes del servicio propio tendrán dedicación exclusiva al servicio.

Se realizarán con medios propios al menos dos de las especialidades de la prevención, desarrollándose por expertos con la capacitación requerida.

Las actividades preventivas no asumidas a través del servicio propio deberán concertarse con uno o más servicios de prevención ajenos.

4. El empresario concierta con un servicio de prevención ajeno.

Recurrirá a concertar con uno o varios servicios de prevención ajenos cuando:

No constituya un servicio propio

Asuma parcialmente la actividad preventiva

Los trabajadores designados no fueran suficientes o no dispusieran de la capacidad técnica reconocida para realizar la actividad preventiva.

Deberá consultar previamente a los representantes de los trabajadores.

Deberá concertar la prestación del servicio por escrito, con el contenido mínimo que consigna la Ley.

Los servicios de prevención ajenos:

Deben disponer de organización, instalaciones, equipos y personal suficiente y adecuado.

Deben disponer de un seguro que garantice su eventual responsabilidad.

No deben mantener ninguna vinculación con las empresas concertadas diferente de la derivada del propio concierto.



Tienen exclusividad de su objeto social.

Requieren la aprobación de la autoridad laboral y la administración sanitaria.

14.7. Habrá delegados de prevención? En caso afirmativo, cual es su régimen jurídico?

En RETELMO S.L. no habrá delegados de prevención ya que es una empresa de pequeña dimensión.

Cabe mencionar que, salvo por convenio se establezca otro sistema, los Delegados de Prevención serán designados por y entre los representantes del personal con arreglo a la siguiente escala:

- De 6 a 49 trabajadores: 1 Delegado
- De 50 a 100 trabajadores: 2 Delegados.
- De 101 a 500 trabajadores: 3 Delegados
- De 501 a 1000 trabajadores: 4 Delegados
- De 1001 a 2000 trabajadores: 5 Delegados.
- De 2001 a 3000 trabajadores: 6 Delegados
- De 3001 a 4000 trabajadores: 7 Delegados
- De 4001 trabajadores en adelante 8 Delegados.

Competencias de los Delegados de Prevención

- Colaborar con la dirección de la empresa en la mejora de la acción preventiva.
- Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores.
- Opinar sobre las materias de consulta obligatoria para el empresario.
- Vigilar y controlar el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.

Facultades de los Delegados de Prevención



- Acompañar a los técnicos en las evaluaciones de carácter preventivo y a los Inspectores de Trabajo y Seguridad Social en la realización de visitas y verificaciones que realicen en los centros de trabajo.
- Tener acceso, con las limitaciones previstas en la Ley, a la información y documentación relativa a las condiciones de trabajo que sean necesarias para el ejercicio de sus funciones.
- Ser informados por el empresario sobre los daños producidos en la salud de los trabajadores.
- Recibir del empresario información acerca de las actividades de protección y prevención en la empresa, así como proponerle la adopción de medidas de carácter preventivo y para la mejora de los niveles de protección de la seguridad y la salud de los trabajadores.
- Proponer al órgano de representación de los trabajadores la adopción del acuerdo de paralización de actividades ante situaciones de riesgo grave e inminente.
- Ser informado cuando se concierte un contrato de prestación de obra o servicios.
- Realizar visitas a los lugares de trabajo para ejercer una labor de vigilancia y control del estado de las condiciones de trabajo.

14.8. Habrá comité de seguridad y salud? En caso afirmativo, cual es su régimen jurídico?

En RETELMO S.L. no habrá comité de seguridad y salud, ya que es una empresa de pequeña dimensión.

¿Qué es?



Es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos.

Composición del Comité de Seguridad y Salud

Como órgano paritario está formado por los Delegados de Prevención y por el empresario y/o sus representantes en número igual al de Delegados de Prevención.

Quedará constituido en todas las empresas o centros de trabajo que cuenten con 50 o más trabajadores.

Podrá crearse un Comité Intercentros, con acuerdo de los trabajadores, en aquellas empresas que cuenten con varios centros de trabajo dotados de Comité de Seguridad y Salud.

En aquellas empresas que no alcancen el mínimo de 50 trabajadores, las competencias atribuidas al Comité de Seguridad y Salud serán ejercidas por el Delegado de Prevención.

Competencias del Comité de Seguridad y Salud

- Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa.
- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos preventivos de riesgos laborales, así como proponer a la empresa la mejora de las condiciones o corrección de las deficiencias existentes.
- Conocer la documentación e informes relativos a las condiciones de trabajo, así como conocer y analizar los daños producidos en la salud o integridad física de los trabajadores.
- Conocer e informar la memoria y la programación anual de servicios de prevención en la empresa o centro de trabajo.
- Conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos en el centro de trabajo, realizando a tal efecto las visitas que estime oportunas.



14.9. Test de pantallas de visualización de datos. (Guía técnica del INSHT).

El test puede servir también de base para la realización de estudios estadísticos que permitan conocer los problemas que se presentan con mayor frecuencia en un conjunto de puestos con PVD, correspondientes a una determinada empresa o colectivo de usuarios, a fin de racionalizar la gestión de las correcciones que, en su caso, sea preciso llevar a cabo. También puede resultar de gran utilidad para probar la adecuación de nuevos equipos, mobiliario y programas de "software" antes de su implantación definitiva.

EQUIPO DE TRABAJO

PANTALLA

LEGIBILIDAD: TAMAÑO CARACTERES

1 "Escriba dos líneas de caracteres en mayúsculas"

¿Considera adecuado el tamaño de los caracteres?

No

Sí

LEGIBILIDAD: DEFINICIÓN CARACTERES

2 "Coloque en el centro de la pantalla el grupo de caracteres en mayúsculas tal como aparece en el dibujo".

(No deje espacio de separación ni entre los caracteres, ni entre las líneas).

6CGXKL1I



8B3RUV5S

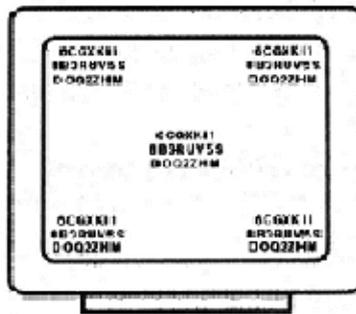
DOQ2ZHM

¿Los diferencia todos con facilidad?

No

Sí

3 "Lleve el mismo grupo de caracteres, del ejemplo anterior, a las cinco zonas de la pantalla tal como aparece en el siguiente dibujo".



¿Se ven con igual nitidez en todas las zonas?

No

Sí

LEGIBILIDAD: SEPARACIÓN CARACTERES

4 "Teclee el grupo de caracteres en minúscula como se indica en el dibujo, de forma que quede situado en el centro de la pantalla".
(No deje espacio de separación ni entre los caracteres, ni entre las líneas).

nmvuaec

ftygqip

xkhdbdft

¿Considera que los caracteres y las líneas están bien separados y se distinguen correctamente?

No

Sí

ESTABILIDAD DE LA IMAGEN



5 "Ajuste el brillo al máximo. Escriba 5 líneas completas. Dirija la mirada hacia un lado de la pantalla de manera que, sin mirarla directamente, la vea por el rabillo del ojo"

¿Ve Vd. parpadear la imagen?

| | |
|----|----|
| Sí | No |
|----|----|

6 "Ajuste de nuevo el brillo a su nivel habitual y observe atentamente las líneas representadas en la pantalla".

¿Percibe movimientos o vibraciones indeseables en la imagen?

| | |
|----|----|
| Sí | No |
|----|----|

AJUSTE DE LUMINOSIDAD/CONTRASTE

7 ¿Puede ajustar fácilmente el brillo y/o el contraste entre los caracteres y el fondo de la pantalla?

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|

PANTALLA ANTIRREFLECTANTE

8 "Oscurezca totalmente la pantalla, mediante el control de brillo, y oriéntela de manera que se refleje en ella alguna fuente luminosa (ventana, lámpara, etc.)"

Observe si esa fuente produce reflejos intensos en la pantalla (en cuyo caso no existiría tratamiento antirreflejo).

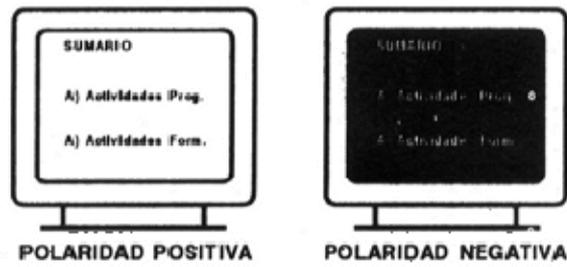
¿Tiene tratamiento antirreflejo la pantalla?

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|

POLARIDAD DE PANTALLA

9 ¿Puede elegir entre polaridad positiva o negativa de la pantalla? (Ver figura).

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|



COMBINACIÓN DE COLOR

10 "En los textos que debe visualizar en la pantalla durante su tarea":

¿Se representan habitualmente caracteres rojos sobre fondo azul o viceversa?

Sí

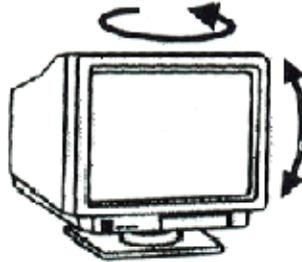
No

REGULACIÓN: GIRO E INCLINACIÓN

11 ¿Puede regular fácilmente la inclinación y el giro de su pantalla?
(Ver figura).

No

Sí



REGULACIÓN: ALTURA

12 ¿Puede regular la altura de su pantalla?

No

Sí

(Bien por ser regulable la altura de la mesa sobre la que está colocada la pantalla o por serlo la propia pantalla, sin tener que recurrir a la utilización de objetos tales como libros, etc).



REGULACIÓN DE LA DISTANCIA

13 ¿Se puede ajustar fácilmente la distancia de la pantalla (moviéndola en profundidad) para conseguir una distancia de visión adecuada a sus necesidades?

No

Sí

TECLADO

INDEPENDENCIA DEL TECLADO

14 ¿El teclado es independiente de la pantalla?

No

Sí



REGULACIÓN DE LA INCLINACIÓN

15 ¿Puede regular la inclinación de su teclado? (Ver figura).

No

Sí



GROSOR

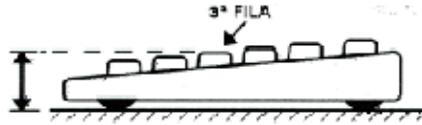
16 ¿El teclado tiene un grosor excesivo, que hace incómoda su

Sí

No



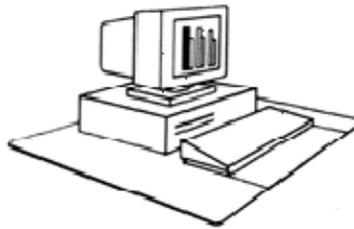
utilización?



APOYO ANTEBRAZOS - MANOS

17 ¿Existe un espacio suficiente para apoyar las manos y/o antebrazos delante del teclado? (Ver figura).

No Sí



REFLEJOS EN EL TECLADO

18 ¿La superficie del teclado es mate para evitar reflejos?

No Sí

DISPOSICIÓN DEL TECLADO

19 ¿La distribución de las teclas en el teclado dificulta su localización y utilización?

Sí No

CARACTERÍSTICAS DE LAS TECLAS

20 ¿Las características de las teclas (forma, tamaño, separación, etc) le permiten pulsarlas fácilmente y sin error?

No Sí

21 ¿La fuerza requerida para el accionamiento de las teclas le

No Sí



permite pulsarlas con facilidad y comodidad?

LEGIBILIDAD DE LOS SÍMBOLOS

22 ¿Los símbolos de las teclas son fácilmente legibles?

No

Sí

LETRA Ñ Y OTROS SIGNOS

23 ¿Incluye su teclado todas las letras y signos del idioma en que trabaja habitualmente?

No

Sí

RATÓN

24 En el caso de que utilice un "ratón" como dispositivo de entrada de datos:

¿Su diseño se adapta a la curva de la mano, permitiéndole un accionamiento cómodo?

No

Sí

25 ¿Considera que el movimiento del cursor en la pantalla se adapta satisfactoriamente al que usted realiza con el "ratón"?

No

Sí

MESA/SUPERFICIE DE TRABAJO

SUPERFICIE DE TRABAJO

26 ¿Las dimensiones de la superficie de trabajo son suficientes para situar todos los elementos (pantallas, teclado, documentos,

No

Sí



material accesorio) cómodamente?

ESTABILIDAD

27 ¿El tablero de trabajo soporta sin moverse el peso del equipo y el de cualquier persona que eventualmente se apoye en alguno de sus bordes?

No

Sí

ACABADO

28 Las aristas y esquinas del mobiliario ¿están adecuadamente redondeadas?

No

Sí

29 Las superficies de trabajo ¿son de acabado mate, para evitar los reflejos?

No

Sí

AJUSTE

30 ¿Puede ajustar la altura de la mesa con arreglo a sus necesidades?

No

Sí

PORTADOCUMENTOS

31 En el caso de precisar un atril o portadocumentos, ¿dispone Ud. de él?

No

Sí

(Si no precisa de él, no conteste)

31 a) ¿Es regulable y estable?

No

Sí

31 b) ¿Se puede situar junto a la pantalla?

No

Sí

ESPACIO ALOJAMIENTO PIERNAS



32 ¿El espacio disponible debajo de la superficie de trabajo es suficiente para permitirle una posición cómoda?

 No Sí

SILLA

ESTABILIDAD

33 ¿Su silla de trabajo le permite una posición estable (exenta de desplazamientos involuntarios, balanceos, riesgo de caídas, etc...)

 No Sí

34 ¿La silla dispone de cinco puntos de apoyo en el suelo?

 No Sí

CONFORTABILIDAD

35 ¿El diseño de la silla le parece adecuado para permitirle una libertad de movimientos y una postura confortable?

 No Sí

36 ¿Puede apoyar la espalda completamente en el respaldo sin que el borde del asiento le presione la parte posterior de las piernas? (Ver figura).

 No Sí

37 ¿El asiento tiene el borde anterior adecuadamente redondeado?

 No Sí



38 ¿El asiento está recubierto de un material transpirable?

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|

39 ¿Le resulta incómoda la inclinación del plano del asiento? (Ver figura).

| | |
|----|----|
| Sí | No |
|----|----|



AJUSTE

40 ¿Es regulable la altura del asiento?

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|

41 ¿El respaldo es reclinable y su altura regulable? (Debe cumplir las dos condiciones).

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|

REPOSAPIES

42 En el caso de necesitar Vd. un reposapiés, ¿dispone de uno?

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|

(Si no precisa de él, no conteste)

43 En caso afirmativo,

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|

¿Las dimensiones del reposapiés le parecen suficientes para colocar los pies con comodidad?

ENTORNO DE TRABAJO



ESPACIO DE TRABAJO

44 ¿Dispone de espacio suficiente en torno a su puesto para acceder al mismo, así como para levantarse y sentarse sin dificultad?

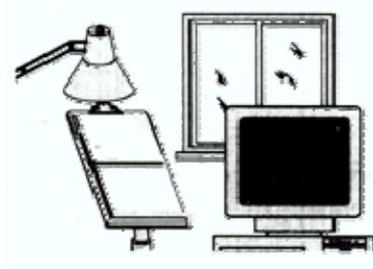
 No Sí

ILUMINACIÓN: NIVEL DE ILUMINACIÓN

45 ¿La luz disponible en su puesto de trabajo le resulta suficiente para leer sin dificultad los documentos?

 No Sí

46 ¿La luminosidad de los documentos u otros elementos del entorno es mucho mayor que la de su pantalla encendida?
(Ver figura).

 Sí No

REFLEJOS

47 Alguna luminaria (lámparas, fluorescentes, etc...) o ventana, u otros elementos brillantes del entorno, ¿le provocan reflejos molestos en uno o más de los siguientes elementos del puesto?:

47 a) pantalla

 Sí No

47 b) teclado

 Sí No

47 c) mesa o superficie de trabajo

 Sí No



47 d) cualquier otro elemento del puesto

| | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
|-----------------------------|-----------------------------|

DESLUMBRAMIENTOS

48 ¿Le molesta en la vista alguna luminaria, ventana u otro objeto brillante situado frente a Vd.?

| | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
|-----------------------------|-----------------------------|

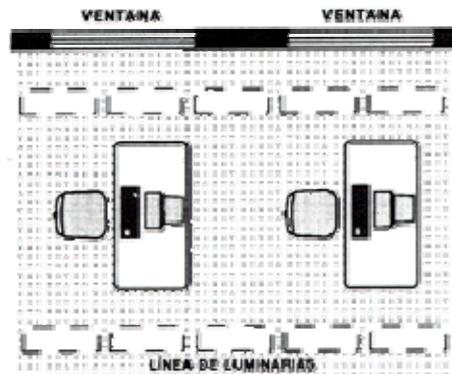
VENTANAS

49 Caso de existir ventanas, ¿dispone de persianas, cortinas o "estores" mediante los cuales pueda Vd. atenuar eficazmente la luz del día que llega al puesto?

| | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sí |
|-----------------------------|-----------------------------|

50 ¿Está orientado su puesto correctamente respecto a las ventanas? (ni de frente ni de espaldas a ellas). (Ver figura).

| | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Sí |
|-----------------------------|-----------------------------|



RUIDO

51 ¿El nivel de ruido ambiental existente le dificulta la comunicación o la atención en su trabajo?

| | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
|-----------------------------|-----------------------------|

52 En caso afirmativo, señale cuáles son las principales fuentes de ruido que le perturban:



52 a) Los propios equipos informáticos
(impresora, ordenador, etc.)

| | |
|----|----|
| Sí | No |
|----|----|

52 b) Otros equipos o instalaciones

| | |
|----|----|
| Sí | No |
|----|----|

52 c) Las conversaciones de otras personas

| | |
|----|----|
| Sí | No |
|----|----|

52 d) Otras fuentes de ruido (teléfono, etc.)

| | |
|----|----|
| Sí | No |
|----|----|

CALOR

53 ¿Durante muchos días del año le resulta desagradable la temperatura existente en su puesto de trabajo?

| | |
|----|----|
| Sí | No |
|----|----|

54 ¿Siente Vd. molestias debidas al calor desprendido por los equipos de trabajo existentes en el local?

| | |
|----|----|
| Sí | No |
|----|----|

HUMEDAD DEL AIRE

55 ¿Nota Vd. habitualmente sequedad en el ambiente?

| | |
|----|----|
| Sí | No |
|----|----|

PROGRAMAS DE ORDENADOR

56 ¿Considera que cada programa que utiliza se adapta a la tarea que debe realizar?

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|

57 ¿Considera que los programas que emplea son fáciles de utilizar?

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|

58 ¿Estos programas se adaptan a sus conocimientos y experiencia?

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|

59 ¿Los programas empleados le proporcionan ayudas para su utilización?

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|



60 ¿El programa le facilita la corrección de errores, indicándole, por ejemplo, el tipo de error cometido y sugiriendo posibles alternativas?

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|

PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

61 ¿Los programas utilizados le presentan la información a un ritmo adecuado?

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|

62 ¿Para Vd. la información en pantalla es mostrada en un formato adecuado?

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

63 ¿Se encuentra sometido habitualmente a una presión excesiva de tiempos en la realización de su tarea?

| | |
|----|----|
| Sí | No |
|----|----|

64 ¿La repetitividad de la tarea le provoca aburrimiento e insatisfacción?

| | |
|----|----|
| Sí | No |
|----|----|

65 ¿El trabajo que realiza habitualmente, le produce situaciones de sobrecarga y de fatiga mental, visual o postural?

| | |
|----|----|
| Sí | No |
|----|----|

66 ¿Realiza su trabajo de forma aislada o con pocas posibilidades de contacto con otras personas?

| | |
|----|----|
| Sí | No |
|----|----|

PAUSAS

67 a) ¿El tipo de actividad que realiza le permite seguir su propio

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|



ritmo de trabajo y hacer pequeñas pausas voluntarias para prevenir la fatiga?

67 b) "En el caso de haber respondido negativamente a la pregunta anterior"

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|

¿Realiza cambios de actividad o pausas periódicas reglamentadas para prevenir la fatiga?

FORMACIÓN

68 ¿Le ha facilitado la empresa una formación específica para la tarea que realiza en la actualidad?

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|

69 ¿Le ha proporcionado la empresa información sobre la forma de utilizar correctamente el equipo y mobiliario existente en su puesto de trabajo?

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

La vigilancia de la salud proporcionada por la empresa ¿incluye reconocimientos médicos periódicos donde se tienen en cuenta:

70 a) los problemas visuales,

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|

70 b) los problemas musculoesqueléticos,

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|

70 c) la fatiga mental?

| | |
|----|----|
| No | Sí |
|----|----|

INSTRUCCIONES PARA LA EVALUACIÓN DEL TEST

A continuación se incluye una serie de "Hojas Resumen de Respuestas" donde debe anotar, exclusivamente, las respuestas marcadas por Ud. en el test que acaba de realizar en las casillas de doble trazo.

| |
|--|
| |
|--|



De esta forma, las anotaciones que aparezcan en las hojas resumen reflejarán las deficiencias encontradas en su puesto de trabajo.

Las hojas resumen están organizadas en cinco apartados, al final de cada uno de los cuales se puede hacer el cómputo de los ítems incumplidos en relación con el equipo informático, mobiliario, entorno de trabajo, programas de ordenador y organización del trabajo.

Finalmente, en las hojas resumen encontrará una serie de casillas con la indicación (RD)

Estas casillas distinguen los ítems referidos, exclusivamente, a los requerimientos del [Real Decreto 488/1997](#) de 14 de abril, trasposición de la [Directiva 90/270/CEE](#), sobre PVD, a fin de facilitar la verificación de su cumplimiento.

HOJA DE RESUMEN DE RESPUESTAS

ÍTEMES INCUMPLIDOS



| EQUIPO DE TRABAJO (INFORMÁTICO) | | |
|---------------------------------|--|--------------------|
| 1. | ¿Considera adecuado el tamaño de los caracteres? | RD |
| 2. | ¿Los diferencia todos con facilidad? | RD |
| 3. | ¿Se ven con igual nitidez en todas las zonas? | RD |
| 4. | ¿Considera que los caracteres y las líneas están bien separados y se distinguen ...? | RD |
| 5. | ¿Ve usted parpadear la imagen? | RD |
| 6. | ¿Percibe movimientos o vibraciones indeseables en la imagen? | RD |
| 7. | ¿Puede ajustar fácilmente el brillo/contraste entre caracteres y fondo de pantalla? | RD |
| 8. | ¿Tiene tratamiento antirreflejo la pantalla? | |



| | | |
|---|--|--------------------|
| 9. | ¿Puede elegir entre polaridad positiva o negativa de la pantalla? | |
| 10. | ¿Se representan habitualmente caracteres rojos sobre fondo azul o viceversa? | |
| 11. | ¿Puede regular fácilmente la inclinación y el giro de su pantalla? | RD |
| 12. | ¿Puede regular la altura de su pantalla? | RD |
| 13. | ¿Se puede ajustar fácilmente la distancia de la pantalla ...? | |
| 14. | ¿El teclado es independiente de la pantalla? | RD |
| 15. | ¿Puede regular la inclinación de su teclado? | RD |
| 16. | ¿El teclado tiene un grosor excesivo ...? | |
| 17. | ¿Existe un espacio para apoyar manos y/o antebrazos ...? | RD |
| 18. | ¿La superficie del teclado es mate? | RD |
| 19. | ¿La distribución de las teclas dificulta su localización ...? | RD |
| 20. | ¿Las características de las teclas le permiten pulsarlas fácilmente..? | RD |
| 21. | ¿La fuerza requerida para accionar teclas le permite pulsarlas...? | |
| 22. | ¿Los símbolos de las teclas son fácilmente legibles? | RD |
| 23. | ¿Incluye su teclado todas las letras y signos ...? | |
| 24. | ¿El diseño del "ratón" se adapta a la curva de la mano ...? | |
| 25. | ¿Considera que el movimiento del cursor en la pantalla ...? | |
| TOTAL ÍTEMS INCUMPLIDOS (Para el equipo informático) | | |

HOJA DE RESUMEN DE RESPUESTAS

ÍTEMS INCUMPLIDOS



EQUIPO DE TRABAJO (MOBILIARIO)



| | | |
|--|---|--------------------|
| 26. | ¿Las dimensiones de la superficie de trabajo son suficientes...? | RD |
| 27. | ¿El tablero de trabajo soporta el peso del equipo.....? | |
| 28. | ¿Las aristas y esquinas del mobiliario están redondeadas? | |
| 29. | ¿Las superficies de trabajo son de acabado mate? | RD |
| 30. | ¿Puede ajustar la altura de la mesa? | |
| 31. | ¿Dispone de atril? | RD |
| 31. | a) ¿Es regulable el atril? | RD |
| 31. | b) ¿Se puede situar junto a la pantalla? | RD |
| 32. | ¿El espacio debajo de la superficie de trabajo le permite estar cómodo? | RD |
| 33. | ¿Su silla de trabajo le permite una posición estable? | RD |
| 34. | ¿La silla dispone de cinco puntos de apoyo en el suelo? | |
| 35. | ¿El diseño de la silla le parece adecuado y confortable? | RD |
| 36. | ¿Puede apoyar la espalda completamente en el respaldo...? | |
| 37. | ¿El asiento tiene el borde anterior adecuadamente redondeado? | |
| 38. | ¿El asiento está recubierto de un material transpirable? | |
| 39. | ¿Le resulta incómoda la inclinación del plano del asiento? | |
| 40. | ¿Es regulable la altura del asiento? | RD |
| 41. | ¿El respaldo es reclinable y su altura regulable? | RD |
| 42. | ¿Dispone de reposapiés? (en el caso de necesitarlo) | RD |
| 43. | ¿Las dimensiones del reposapiés le parecen suficientes para colocar los pies? | |
| TOTAL DE ÍTEMS INCUMPLIDOS (Para el mobiliario) | | |



ÍTEMS INCUMPLIDOS



| ENTORNO DE TRABAJO | |
|---|--------------------|
| 44. ¿Dispone de espacio suficiente en torno a su puesto para moverse sin dificultad? | RD |
| 45. ¿La luz disponible le resulta suficiente para leer sin dificultad los documentos? | RD |
| 46. ¿La luminosidad del entorno es mayor que la de la pantalla encendida? | RD |
| 47. a) ¿Alguna luminaria u otro elemento le provoca reflejos molestos en la pantalla? | RD |
| 47. b) ¿En el teclado? | RD |
| 47. c) ¿En la mesa o superficie de trabajo? | RD |
| 47. d) ¿En cualquier otro elemento del puesto? | RD |
| 48. ¿Le molesta en la vista alguna luminaria u otro objeto brillante, situado frente a Vd.? | RD |
| 49. ¿Dispone de persianas, cortinas o "estores"? | RD |
| 50. ¿Está orientado su puesto correctamente respecto a las ventanas? | |
| 51. ¿El nivel de ruido ambiental le dificulta la comunicación o la atención? | |
| 52. a) ¿Los equipos informáticos son la principal fuente de ruido? | RD |
| 52. b) ¿Lo son otros equipos o instalaciones? | |
| 52. c) ¿Lo son las conversaciones de otras personas? | |
| 52. d) Otras fuentes de ruido (teléfono, etc.) | |
| 53. ¿Durante muchos días al año le resulta desagradable la temperatura en el trabajo? | |
| 54. ¿Siente Vd. molestias debidas al calor procedentes de los equipos de trabajo? | RD |
| 55. ¿Nota Vd. Habitualmente sequedad en el ambiente? | RD |



| | |
|--|--|
| TOTAL DE ÍTEMS INCUMPLIDOS (Para el entorno de trabajo) | |
|--|--|

HOJA DE RESUMEN DE RESPUESTAS

ÍTEMS INCUMPLIDOS



| PROGRAMAS DE ORDENADOR | | |
|--|---|--------------------|
| 56. | ¿Considera que los programas que utiliza se adaptan a la tarea? | RD |
| 57. | ¿Considera que los programas que emplea son fáciles de utilizar? | RD |
| 58. | ¿Los programas se adaptan a sus conocimientos y experiencia? | RD |
| 59. | ¿Los programas empleados le proporcionan ayudas para su utilización? | RD |
| 60. | ¿El programa le facilita la corrección de errores y sugiere alternativas? | |
| 61. | ¿Los programas le presentan la información a un ritmo adecuado? | RD |
| 62. | ¿Para Vd. la información en pantalla es mostrada en formato adecuado? | RD |
| TOTAL DE ÍTEMS INCUMPLIDOS (Para los programas) | | |

| ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN | | |
|-------------------------------|---|--------------------|
| 63. | ¿Se encuentra sometido habitualmente a una presión de tiempo excesiva al realizar su tarea? | |
| 64. | ¿La repetitividad de la tarea le provoca aburrimiento e insatisfacción? | |
| 65. | ¿El trabajo que realiza habitualmente le produce fatiga mental, visual o postural? | |
| 66. | ¿Realiza su trabajo aisladamente o con poco contacto con otras personas? | |
| 67. a) | ¿Puede seguir su propio ritmo de trabajo y hacer pausas a voluntad...? | |
| 67. b) | En caso contrario, ¿realiza cambios de actividad o pausas reglamentadas...? | RD |



| | | |
|--|--|--------------------|
| 68. | ¿Le ha facilitado la empresa una formación específica para la tarea...? | RD |
| 69. | ¿Le ha proporcionado la empresa información de cómo utilizar el equipo de trabajo? | RD |
| 70. | a)¿La vigilancia de la salud tiene en cuenta los problemas visuales? | RD |
| 70. | b)¿La vigilancia de la salud tiene en cuenta los problemas musculoesqueléticos? | RD |
| 70 | c) ¿La vigilancia de la salud tiene en cuenta la fatiga mental? | |
| TOTAL DE ÍTEMS INCUMPLIDOS (Para la organización y gestión) | | |
| | | |
| TOTAL DE ÍTEMS INCUMPLIDOS (Todos los factores) | | |

Observaciones: Las casillas con la indicación (RD) corresponden a los ítems referidos a los requerimientos del [Real Decreto 488/1997](#), que traspone la [Directiva 90/270/CEE](#), sobre PVD.

El [ítem nº 23](#) se refiere a lo preceptuado por el R.D. 564/1993 de 16 de abril.

Datos a cumplimentar para estudios comparativos en varios puestos con PVD

DATOS DE LA EMPRESA

NOMBRE DE LA EMPRESA:

DOMICILIO:

SECTOR ACTIVIDAD:

Nº DE TRABAJADORES (Total): **Nº S.S.:**

Nº DE PANTALLAS:

Nº DE TRABAJADORES EN PVD:

DATOS DEL TRABAJADOR

NOMBRE DEL TRABAJADOR:



DEPARTAMENTO:

TIPO DE TAREA:

ENTRADA DE DATOS

SALIDA DE DATOS

TRATAMIENTO TEXTOS

DIÁLOGO INTERACTIVO

ANÁLISIS/PROGRAMACIÓN

TRABAJO EN PVD:

HABITUAL

ESPORÁDICO

TIEMPO TRABAJO EN PANTALLA (Horas por Jornada)

CONTINUAS

DISCONTINUAS

15. Situación crítica

La situación crítica que se nos presenta se debe tener en cuenta desde dos puntos de vista distintos. El primero de ellos es el jurídico y el segundo el económico. Desde el aspecto jurídico RETELMO se encuentra en una situación en que no puede hacer frente a todas las deudas que tiene, en cierta manera, ya que la empresa puede pagar a sus acreedores pero este hecho impediría a la empresa invertir en



su vertiente económica para hacer que la empresa no caiga en un agujero de decadencia y finalmente en el cierre de la misma.

RETELMO S.L. ha decidido poner en práctica las siguientes soluciones para solucionar la pérdida del 50 % de la facturación de la empresa:

A · Póliza de crédito para pago de las facturas, nóminas de los trabajadores, cuotas a la Seguridad Social...

B · Renegociar el contrato con el cliente que se nos va, con nuevas condiciones económicas o de servicios para mantener al cliente.

C · Intentar atraer nuevos clientes con ofertas de servicios y precios competitivos.

D · Negociar con los trabajadores el disfrute de las vacaciones para no tener al personal sin poder trabajar.

E · Negociar con Iperton (empresa que nos vende los minutos), el propietario del local...para aplazar los pagos a los que no podamos hacer frente por un periodo de 60 días.

A) Póliza de crédito para pago de las facturas, nóminas de los trabajadores, cuotas a la Seguridad Social...

Hoy en día es frecuente encontrar una empresa que no disponga de al menos una póliza de crédito contratada con una entidad financiera. Ya que es un instrumento de financiación muy usado, a través del cual se articula gran parte de los cobros y pagos de la actividad ordinaria.

En primer lugar, conviene diferenciar el crédito frente al conocido préstamo bancario:



- El crédito permite la disposición gradual de las cantidades necesarias, en la cuantía y por el tiempo que se desee. Mientras que en el préstamo se dispone de una sola vez de toda la cantidad prestada.
- En la póliza se paga por la cantidad dispuesta y en función del tiempo de disposición. Por el contrario, en el préstamo se paga por el total aunque no se haya usado.
- Los créditos se formalizan en una póliza en la que se establecen las condiciones de funcionamiento: límite de crédito, tipo de interés, comisiones, frecuencia de liquidación, etc., instrumentándose a través de una cuenta bancaria que funciona y se liquida de forma parecida a las cuentas corrientes y que permite cuantificar cómo se ha usado el dinero del banco y, en consecuencia, calcular el coste de la operación.

COSTES DERIVADOS DEL USO DE UNA PÓLIZA DE CRÉDITO:

- Intereses: calculados sobre los diferentes saldos vigentes, en función del tiempo de su vigencia y del tipo contratado.
- Intereses deudores (o normales), por aquella parte del crédito que se haya dispuesto, siempre que no haya superado el límite contratado.
- Intereses excedidos, por aquella parte dispuesta por encima del límite de crédito acordado.
- Comisión de apertura: en función del límite de crédito concedido (cuantía que, en principio, podemos disponer como máximo), pagadera de una sola vez al principio.
- Comisión de disponibilidad: en función del saldo medio no dispuesto, es lo que hay que pagar por la parte del crédito contratado (límite) y no utilizado.



- Comisión de excedido: sobre el mayor saldo excedido, es decir, sobre la parte utilizada por encima del límite del crédito.

Se habla de comisión sobre el mayor saldo excedido, porque solamente se podrá cobrar una comisión de excedido por cada período de liquidación, por lo que calculará sobre el mayor habido en dicho intervalo de tiempo.

LIQUIDACIÓN DE LA CUENTA DE CRÉDITO

La liquidación de estas cuentas se lleva a cabo por el Método Hamburgués, sistema que realiza los cálculos a partir de los saldos que va arrojando la cuenta a medida que se registran, por orden cronológico, los movimientos que se vayan produciendo.

Los pasos para la liquidación son:

1. Cálculo del saldo de la cuenta cada vez que se realiza un nuevo movimiento.
2. Hallar los días que cada saldo está vigente.
3. Cálculo de los números comerciales, multiplicando cada saldo por los días que está vigente, clasificando los números a su vez en: deudores, excedidos y acreedores, según que los saldos sean deudores, excedidos o acreedores, respectivamente.

Esto debe hacerse así porque después se aplica distinto tanto de interés al saldo deudor de los saldos excedidos del crédito (los que superan el límite contratado), así como a los saldos acreedores (a favor del cliente), aunque tal situación no es muy frecuente.

4. La suma de números deudores, excedidos y acreedores.
5. Cálculo de los intereses, que serán:
 - Intereses deudores = Números deudores * Multiplicador deudor
 - Intereses excedidos = Números excedidos * Multiplicador excedido



- Intereses acreedores = Números acreedores * Multiplicador acreedor
- El multiplicador fijo es el cociente entre el tipo de interés a aplicar (en tanto por uno) y el número de días que un año.
- Una vez calculados los intereses, se cargarán en cuenta los deudores y los excedidos y se abonarán los intereses acreedores.

6. Se calculan y se cargan en cuenta:

La comisión sobre saldo medio no dispuesto, teniendo en cuenta que:

Saldo medio no dispuesto = Límite de crédito - Saldo medio dispuesto

Siendo:

Saldo medio dispuesto = Suma de números deudores / Días que dura el crédito

La comisión sobre el saldo mayor excedido.

7. Por último se halla el saldo a cuenta nueva como diferencia entre el Debe y el Haber de capitales.

B) Renegociar el contrato con el cliente que se nos va, con nuevas condiciones económicas o de servicios para mantener al cliente.

También es posible intentar renegociar los contratos con los clientes que se nos van, averiguando el motivo y solucionándolo, si es por motivo de precio sería posible reconsiderarlos y ajustarlos al máximo para así no tener que pensar en otras alternativas.

Ya que esa solución sería la más fácil de aceptar porque cubriría nuestros gastos y podemos mantener a la plantilla sin problemas.

En caso de que el motivo por el que se va el cliente sea por nuestros servicios, también lo podemos solucionar:



- Si es por nuestra falta de innovaciones, nos podremos permitir invertir en ella para satisfacer a esos clientes y que de esta forma se queden con nosotros.
- Si es por el servicio que da alguno de nuestros trabajadores, ara el servicio otro trabajador.

C) Intentar atraer nuevos clientes con ofertas de servicios y precios competitivos.

Para intentar atraer nuevos clientes utilizaremos varios puntos, pero teniendo en cuenta estas nueve ideas para generar oportunidades:

- 1- Nos haremos con unas listas de posibles clientes. Gracias a dichas listas, se podrá confeccionar a medida mensajes de correo electrónico destinados a distintos clientes, cartas informativas con nuestros servicios de telemarketing, etc.
- 2- Encargando una encuesta o un sondeo del que obtener información sobre el mercado y el tipo de servicios que buscan. Una vez este realizada se harán públicos los resultados a través de la prensa o de un sitio Web, en este caso a través de nuestra página (www.retelmo.com). Si conseguimos convertir la encuesta en un acontecimiento anual, se nos considerará como unos expertos en el sector.
- 3- Otra posible idea es buscar un socio. Cuando dos profesionales se complementan el uno al otro, pueden influir en sus respectivos contactos para que le abran puertas al compañero.
- 4- Crearemos un perfil propio del sector. Desarrollaremos la innovación o el discurso informativo que demande nuestro sector. Con un paquete de productos generado de manera profesional y unas pocas campañas de correo, podemos introducirnos en el circuito de conferencias o seminarios. Además podremos aprovechar los contactos que tengamos en los medios de



comunicación, para que nos mencionen en artículos divulgativos o informativos.

- 5- Adquiriendo espacios publicitarios en boletines electrónicos, podemos llegar a empresas que busquen nuestros servicios. Los anuncios en boletines de carácter vertical distribuidos a través del correo electrónico pueden ser una excelente forma de captar la atención. Adquiriendo un espacio publicitario en estos medios constituye una magnífica técnica de generación de oportunidades, ya que nos otorga la capacidad de dirigir al cliente potencial hasta nuestro sitio Web y seguir la evolución de sus reacciones.
- 6- Leyendo los periódicos, ya que los diarios locales están hasta los topes de clientes potenciales con una necesidad específica de nuestro productos o servicio.
- 7- Comprobando nuestra base de datos. Los clientes inactivos que no han solicitado servicios en un periodo considerable de tiempo o los clientes poco frecuentes son los que están en mejor disposición para dejarse convencer con argumentos.
- 8- Acudiendo a ferias especializadas. La asistencia a muchas ferias comerciales de importancia ha disminuido en los últimos años debido a los esfuerzos por reducir costes y al miedo por viajar. Pero es posible encontrar oportunidades por lo general con mejores perspectivas, en ferias regionales o verticales de bajo coste.
- 9- Participando en una red de organizaciones. Para las pequeñas empresas, estos grupos, que pueden encontrarse en el mismo país, son de gran utilidad. La idea es la de compartir oportunidades con empresas que sean miembro de la organización pero no compitan directamente con su empresa. Las cuotas anuales pueden variar enormemente. Tan sólo debemos asegurarnos que el grupo cuenta con historiales consultables y de que puede vivir según las normas que imponga respecto el uso compartido de la información de contacto.



Evidentemente después de hacer una lista de las posibles ideas para captar a nuevos clientes tenemos que tener en cuenta la posibilidad de bajar precios para atraer nuevos clientes.

D) Negociar con los trabajadores el disfrute de las vacaciones para no tener al personal sin poder trabajar.

Otra posible solución a la pérdida del 50 % de la facturación es realizando una negociación acerca del disfrute de vacaciones con los trabajadores.

De esta manera es posible que algunos de ellos adelanten las vacaciones durante ese mes al reducir gastos podamos mantener al trabajador.

Ya que si el trabajador opta por disfrutar de vacaciones se ahorra en luz, agua...y se aprovecha para encontrar nuevos clientes para cuando vuelvan tener más faena.

E) Negociar con Yperton (empresa que nos vende los minutos), el propietario del local...para aplazar los pagos a los que no podamos hacer frente por un periodo de 60 días y para reducir el coste telefónico al mínimo posible..

VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA SITUACIÓN CRÍTICA

| VENTAJAS | INCONVENIENTES |
|--|--|
| - La empresa va a aprender a superar situaciones críticas y eso le aportará experiencia. | - La situación económica de la empresa a empeorado mucho y podrían surgir impagos. |
| - La dependencia de pocos clientes va a desaparecer y ahora la empresa buscará nuevos clientes para que no se repita esta situación. | - Ha surgido un malestar por parte de los trabajadores ante el meido a ser despedidos y ante el miedo a no recibir sus salarios. |
| - Se observará que trabajadores están más involucrados con la empresa. | - La inseguridad de otros clientes ante la posible quiebra de la empresa. |



| | |
|--|---|
| | - La empresa recibira demandas de reclamación de cantidad por parte de los impagados. |
|--|---|

16. Conclusiones

Matilde Díaz Fernández, David Barea Miralles y Daniel Crespo García, decidieron estudiar la posibilidad de introducirse en el sector del telemarketing. Una de las ventajas que les impulsó a llevar a cabo el proyecto fue que dos de ellos (Matilde Díaz y David Barea) podían invertir un capital bastante elevado, el cual les facilitaba el primer paso para poder alcanzar dicha idea; la aportación de capital por parte de los socios.

Se puede considerar el capital inicial uno de los conceptos básicos a tener en cuenta a la hora de proponer la creación de una nueva empresa ya que con la dificultad que existe actualmente para que el banco presté a las empresas de nueva creación una gran cantidad de dinero, el aportar una gran parte se hace totalmente necesario.

Inicialmente el proyecto se presentaba complicado, pues, a pesar de tener un buen desembolso inicial por parte de los socios, la creación de una nueva empresa podríamos decir que es muy complicada. Los socios se estaban introduciendo en un proyecto de gran envergadura ya que la nueva empresa era totalmente desconocida para las empresas a las que ha de prestar sus servicios. Se verían obligados a utilizar estrategias de marketing que ayudasen a que la empresa fuera conocida por las empresas o clientes y que también se diferenciará entre las empresas del mercado del sector del telemarketing.

Es así como la idea de crear esta empresa iba sujeta a la idea de que el proyecto debería ir sujeto a una planificación exhaustiva y especializada; una pequeña decisión supondría dar un gran paso.



Los socios acudieron a una asesoría denominada "Gestoría Domínguez" situada en la ciudad de Granollers, para ser asesorados por profesionales en todos los pasos que debían realizar para siempre conseguir los objetivos comunes y que todo sucediera de la forma más óptima posible. Tras seguir los trámites oportunos la denominación de la empresa sería RETELMO S.L., desde el primer momento el interés se centraba en crear una empresa que ayudará a las empresas telefónicamente a que los clientes abonarán sus deudas debido al creciente aumento de la morosidad.

La primera fase del proyecto fue realizar el plan de marketing. En él se analizaba de forma detallada la situación del mercado en el sector de servicios, exactamente en el mercado del telemarketing, el análisis del negocio que se iba a ofrecer a las empresas y las oportunidades y amenazas que esto conllevaría a la empresa.

En el análisis de mercado hemos observado una recesión económica tanto en el sector del telemarketing como a nivel general y ello nos ha llevado a concluir que dentro del telemarketing la reclamación de deudas es lo único que se ha mantenido en auge debido al aumento de las deudas por parte de los clientes. También hemos observado que las empresas que más funcionan son las que ofrecen un servicio de calidad, rápido, eficaz y seguro.

A pesar de existir una gran competencia en el sector del telemarketing, las empresas de reclamación de deudas marcan la diferencia sobre el resto porque en la actualidad los problemas económicos están aumentando y las empresas necesitan contratar este tipo de servicios para conseguir reducir el número de personas física o jurídicas que les debe dinero, y por lo tanto, reducir las demandas de reclamación de cantidad que deberían interponer en muchos casos lo que les aumentaría los gastos en abogados y otros trámites.

Una ventaja que podemos destacar de nuestra empresa es la experiencia que aportan ambos socios. Matilde antes de iniciar este difícil proyecto había dirigido



durante 8 años el departamento de morosos de una gran empresa como es el Corte Inglés y David había trabajado durante 3 años en el departamento de cobros de una gran entidad bancaria como es la Caixa Catalunya.

Todo el proceso ha sido largo y complejo, ya que se deben iniciar toda una serie de trámites y procesos legales para poder iniciar la actividad. Entre estos trámites y procesos podemos destacar: contratación, materia de Seguridad Social, jornada de trabajo, Salarios e Impuestos, Representación de los trabajadores, Salud Laboral...

Todos ellos con diferentes fuentes legales determinadas por el ámbito territorial y sectorial. Las fuentes legales de aplicación a RETELMO S.L. han sido el E.T., Convenio del Telemarketing, legislación básica de Seguridad Social, de Prevención de Riesgos laborales, legislación en materia tributaria, entre otras.

Para otros temas relacionados con el personal, su reclutamiento y formación se han tenido en cuenta las herramientas que en la actualidad existen en el entorno de las relaciones laborales que en estos momentos son muy variadas debido a la investigación de los últimos años.

La amplia legislación vigente permite a las empresas diversas opciones para adaptarse a las necesidades según el mercado, su propia situación económica, la competencia y otras circunstancias.

Tras un largo proceso para la creación la empresa pone en funcionamiento el negocio el día 1 de enero del 2008. Con el capital aportado por los socios la empresa ha soportado parte de los gastos imprescindibles y ha realizado unas inversiones necesarias para la creación de la empresa y su puesta en marcha.

Para comenzar a realizar los servicios requeridos, hemos invertido en publicidad para que nos conozcan y poder ofertar nuestros servicios.



Cuando surgió la situación crítica peligró mucho nuestra estabilidad y los puestos de los trabajadores. Pero gracias a las soluciones que pusimos en práctica conseguimos resolver la situación, y poder seguir hacia delante con nuestra empresa.

En 2008 y tras un difícil año de asentamiento en el mercado la empresa tiene previsto mejorar sus ingresos de forma gradual hasta alcanzar el Punto Muerto. La empresa se ha fortalecido en el mercado gracias a la facilidad con la que ha logrado conseguir un gran número de clientes en un reducido tiempo y con el menor coste posible. Todo ello es debido principalmente a la capacidad y los contactos que han aportado sus socios.



Bibliografía

Dolan, Simon L., Valle Cabrera, Ramón, Jackson, Susan E., Schuler, Randall S. (2003). *La gestión de los recursos humanos. Preparando profesionales para el siglo XXI*. 2ª ed. Madrid: McGraw-HillInteramericana de España, S.A.U.

Leal Millan, Antonio (coordinador), Alfaro de Prado Sagrera, Rodríguez Félix, Lucía y Román Onsalo, Marisa. (1999). *El factor humano en las relaciones laborales. Manual de dirección y gestión*. Madrid: Ediciones Pirámide, S.A.

Martín Valverde, A., Rodríguez-Sañudo, F., Garcia Murcia, J. (2003). *Derecho del Trabajo*. Duodécima Edición. Madrid: Editorial Técno (Grupo Anaya S.A.).

Garcia Ninet, J. I., Vicente Palacio, A. (Dirección y Coordinación). (2001). *Derecho del trabajo*. Navarra: Editorial Aranzadi, S.A.

Sempere Navarro (dir.) y Rodríguez Iniesta (2004). *Código de la Seguridad Social*. Navarra: Editorial Aranzadi, S.A.

De la Villa Gil, L. E., García-Perrote Escartín, I., Mercader Uguia, J. R. (Director y Coordinadores).(2002). *Derecho de la seguridad Social*. 3ª Edición. Valencia: Tirant Lo Blanch.

Galiana Moreno, Jesús Mª y Sempere Navarro, Antonio V. (2004). *Legislación Laboral y de la Seguridad Social*. Navarra: Editorial Aranzadi, S.A.

Casado Ollero, Gabriel; Falcón y Tella, Ramón; de la Peña Velasco y Simón Acosta, Eugenio (2003). *Código tributario*. Navarra: Editorial Aranzadi, S.A.



BOE núm. 43. Jueves 19 febrero de 2004. *ORDEN TAS/368/2004*, de 12 de febrero, por la que se desarrollan las normas de cotización a la Seguridad Social, Desempleo, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional, contenidas en la Ley 61/2003, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2004.

