



ENTREVISTA A JUAN CHOZAS,  
SECRETARIO GENERAL DE EMPLEO

La pyme se apunta  
a la tecnología  
pág. 4

XI Jornadas anuales  
de ADade en Ourense  
pág. 6



# Estas empresas tienen algo en común



## Son clientes de



**20 años de experiencia en el asesoramiento a la empresa**  
**Más de 40 oficinas en toda España**  
**www.adade.es Telf.902 100 676 e-mail: adade@adade.es**

**ASESORES JURÍDICOS, LABORALES, FISCALES Y CONTABLES.**  
**AUDITORÍAS. CONSULTORÍA. RECURSOS HUMANOS**  
**PATENTES Y MARCAS. CORREDURÍA DE SEGUROS. FRANCHISING**



## SUMARIO

### ACTUALIDAD

■ La pyme se apunta a la tecnología (pág. 4)

■ Qué grande eres, pequeña (pág. 5)

### NOTICIAS ADADE

■ Ourense marca un nuevo impulso hacia la expansión (pág. 6)

■ Prodegest, nuevo partner de ADADE y otras noticias (pág. 7)

### LABORAL

■ La calidad de los servicios de prevención ajenos (pág. 8)

■ Incidencia de la incapacidad laboral (pág. 24)

### FISCAL

■ Reforma del IRPF: la transparencia fiscal y las sociedades patrimoniales (pág. 11)

■ Reducción de la base imponible del IVA: créditos incobrables (pág. 28)

### JURÍDICO

■ La responsabilidad de los administradores (pág. 14)

■ Sobre la protección de datos (pág.20)

### ENTREVISTA

■ Entrevista a Juan Chozas, Secretario General de Empleo (pág. 17)

### CONSULTORÍA

■ Invertir en marcas para mejorar la competitividad (pág. 21)

■ Las reclamaciones me generan ingresos y beneficios (pág. 31)

# Editorial



## Lento pero seguro

Recientemente se ha publicado un estudio de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) y el Instituto Nacional de Estadística (INE) sobre equipamiento y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el hogar, según el cual sólo el 36,1% de nuestros hogares dispone de ordenador y un 17,4% tiene acceso a la Red. Son más de 6 millones de personas las que se consideran usuarias de Internet (lo han utilizado al menos una vez en los últimos tres meses), lo cual es insuficiente si se compara con Europa, a juicio del presidente de la citada comisión. Por tipo de conexión, el 75,4% lo hace por línea telefónica convencional, el 11,8% por ADSL, el 6,9 por cable y el 3,7% línea RDSI. Madrid y Cataluña son las comunidades autónomas con más acceso a Internet desde el hogar (con el 25,9% y 23,7%, respectivamente); en el otro extremo, Castilla-La Mancha, con el 7,6%, seguida de Extremadura, con el 8%. También se afirma que el comercio electrónico no se está desarrollando.

Esta encuesta contrasta con otro informe publicado por la misma CMT sobre el comercio electrónico en España a través de entidades de medios de pago, que referido al trimestre julio-septiembre del año 2002, asegura que el importe de las operaciones de comercio electrónico en nuestro país ha ascendido a 75,1 millones de euros, lo cual supone un incremento en relación con el mismo periodo del ejercicio anterior del 131.07% en número de operaciones y del 161.65% en volumen económico.

A pesar de algunas contradicciones, un análisis pormenorizado nos permite concluir que si bien internet no llega a penetrar en los usos y costumbres familiares, en las empresas españolas está teniendo un gran crecimiento, si bien no ven todavía en la red otro canal de distribución, sino únicamente un escaparate donde publicitar su empresa y mostrar sus productos. Esperemos que con los nuevos sistemas de seguridad y la mejora de las infraestructuras de redes nos acerquemos a nuestros vecinos europeos.

Como dicen los italianos: *"Quien va piano, va lontano"*

**Antonio Tomás**  
Director



Director: Antonio Tomás; Jefe de Redacción : Julián Mañas;

Consejo de Redacción: Pedro Soler, Julián Mañas, Antonio Tomás, Elías del Val, Antoni Obalat.

Contratación de publicidad: 902100676

Edita: ADADE

C/ Balmes, 102 Pral. - Tel. 93 488 05 05 - Fax 93 487 57 00 - 08008 BARCELONA

E-mail: [adade@adade.es](mailto:adade@adade.es) - <http://www.adade.es>

Realiza: Gabinete de Prensa y Comunicación Impart, SL

C/ Tuset, 36 1º 3ª - Tel. 93 415 62 62 - Fax 93 292 22 92 - 08006 BARCELONA

E-mail: [impart@impart.es](mailto:impart@impart.es) - <http://www.impart.es>

Imprime: Calidad Gráfica, S.A. L. - Tel. 976 12 61 13 - 50430 María de Huerva (Zaragoza)

Tirada: 30.000 ejemplares - Depósito legal: Z-1.506/93

ADADE no se identifica ni se responsabiliza de las opiniones de sus colaboradores



# La pyme se apunta a la tecnología

En los últimos cinco años España se ha igualado a la media europea

El comercio electrónico sigue sin despegar

Queda mucho por hacer para colocar a España a la cabeza del desarrollo de la Sociedad de la Información a pesar de que en los últimos cinco años, las pymes han dado el gran salto tecnológico hasta ponerse muy próximas a la media europea. Seis ordenadores, cuatro teléfonos móviles y un lector de código de barras o tarjetas, por cada 10 trabajadores es el equipamiento medio de la pyme española. Esta es una de las conclusiones estadísticas más destacadas del informe "La adaptación de la pyme española a la Sociedad de la Información" elaborado por el Consejo Superior de Cámaras de Comercio en colaboración con el Ministerio de Ciencia y Tecnología a partir de una encuesta a casi 4.000 empresas de los sectores industrial, servicios y comercio.

Según los datos del estudio, el 92% de las empresas tiene ordenadores fijos, con una antigüedad menor a cinco años. Después de los ordenadores, la telefonía móvil se revela como la tecnología más difundida entre las citadas organizaciones, ya que el 77% de ellas facilita teléfonos a sus empleados. Este porcentaje disminuye notablemente si hablamos de otras tecnologías móviles: un

22% dispone de ordenadores portátiles, un 8% de ordenadores en casa financiados por la empresa y un escaso 6% dispone de agendas digitales.

Las empresas con más actividad exterior presentan un mayor grado de informatización que las que sólo se dedican al mercado interno ya que una mayor competencia obliga a un mayor desarrollo en este campo. En cuanto a las aplicaciones de software, los datos ponen de manifiesto que el área más informatizada es administración, en un 79% de los casos, seguida de ventas con un 50% y compras con un 44%. Recursos Humanos con un 13% y servicio post-venta con un 10% representan la otra cara de la moneda.

## Algunas reticencias

Las razones que se aducen para no abordar un mayor desarrollo tecnológico hacen referencia a la reticencia de los clientes, la inseguridad del medio, el esfuerzo de formación de los trabajadores y la escasa legislación al respecto. Por el contrario, las ventajas se engloban en la afirmación de que es un buen medio publicitario y de imagen corporativo, facilita el acceso a la



información, mejora la relación con los proveedores y clientes y supone una oportunidad de nuevo negocio.

En cuanto al uso de Internet, el informe destaca como principales utilidades la búsqueda de proveedores (42,7%) y las oportunidades de negocio (40,6%). Al menos un tercio de las empresas utilizan la Red para la captación de clientes, el 25% realiza análisis de la competencia y el 20% accede a la prensa diaria.

En cuanto al acceso, son los jefes (63%) los que tienen esa posibilidad mientras que los empleados más bajos en la jerarquía son los últimos en acceder (18,7%).



Sólo el 32% de las pymes dispone de web propia y, de éstas, la actualizan mensualmente una tercera parte. En cuanto al desarrollo del comercio electrónico se refiere, éste empieza a despegar aunque, de momento, prevalecen las transacciones entre empresas más que con particulares o consumidores finales. La industria y la construcción son los dos sectores más habituados al uso de las nuevas tecnologías ya que disponen de mayor parque informático mientras que el comercio muestra un retraso considerable en su incorporación a la Sociedad de la Información.

## Qué grande eres, pequeña

Cuando se quiere profundizar en el estudio de las pequeñas y medianas empresas, el colectivo de mayor peso en la demografía empresarial española, se hace necesario consultar innumerables y dispersas fuentes estadísticas. ¿Cuántas empresas hay en España? ¿Cuántas cierran cada año? ¿Qué sector tiene la mayor mortalidad empresarial? ¿Cuál innova más? Para poder responder a estas cuestiones es necesario manejar variables y datos difíciles de homogeneizar. El informe **Las PYME en España 1996-2000**, que la Secretaría de Estado de Economía ha publicado recientemente, recoge las estadísticas más actuales disponibles sobre el conjunto de las pymes. En 2000 había en España 2.595.392 empresas, aproximadamente 65 por cada 1.000 habitantes. Más del 99% de las empresas activas se agrupa bajo la categoría de pyme (2.591.318), y generaron un valor añadido medio de 148.000 euros por empresa, siendo Cataluña, Andalucía y Madrid las comunidades con un mayor número de compañías. El informe muestra de manera exhaustiva, la evolución de sus principales variables en los últimos cinco años y pone de relieve su importancia económica y social.

### Dinamismo empresarial

Según el citado informe, en 2000 había en España un 8,8% más de empresas que en 1996. El número neto de empresas activas se incrementó 210.681 unidades en el lustro. La movilidad empresarial resulta ser del 2,88% en el periodo, lo que permite afirmar la estabilidad en el conjunto del tejido empresarial español. Del total de empresas activas en 2000, algo más de dos millones y medio, sólo 4.074 son registradas como grandes empresas. Ese mismo año, la mayor parte de las nuevas empresas, el 83,7% fueron microempresas (hasta nueve trabajadores); un 29,5% medianas (entre 50 y 249 empleados), casi igualadas con las pequeñas (de 10 a 49 empleados), que crecieron un 27,9%. El conjunto de pymes ocupa al 79,8% de la fuerza laboral de nuestro país. Durante el periodo analizado se detecta cierta tendencia de las microempresas a aumentar su tamaño, pasando de 4,7 trabajadores de media a 5,2. Los procesos de concentración y la búsqueda de economías de escala para enfrentarse a la competencia, pueden explicarlo, ya que, aún disminuyendo su número, ganan un 0,95% de empleo. Sin embargo, las pequeñas y medianas disminuyen su dimensión, puesto que pierden un 1,31% y un 0,03% de sus empleos respectivamente. El informe también pone de relieve que es, precisamente en el segmento de las pymes, las que tienen entre 10 y 249 trabajadores, donde se detecta una mayor movilidad. Es decir, donde se concentran más éxitos y más fracasos empresariales.



## Ourense marca un nuevo impulso hacia la expansión

**E**n el presente año nos hemos reunido en las Jornadas anuales de trabajo, en Ourense, donde nuestros asociados gallegos nos han demostrado a todos la hospitalidad y el buen hacer de aquellas tierras y donde, para nuestra satisfacción, hemos consolidado las expectativas del Grupo ADADE, estableciendo las directrices básicas que marcarán el desarrollo de nuestra expansión tanto nacional como internacionalmente, así como las pautas de autofinanciación basada en las sinergias del grupo.

Durante este ejercicio, hemos suscrito un contrato de colaboración con el despacho profesional de auditores en México, MANUEL ANTUNA Y ASOCIADOS S.C., con el objetivo de implantar una red de similares características a la española en aquella nación, con la cual nos unen tantos lazos de historia, tradición y hermandad, obteniendo, con ello, una corresponsalia para nuestros empresarios españoles con aquel país hermano. Las posibilidades de negocio se verán claramente tuteladas por nuestras relaciones profesionales, circunstancia que redundará en la mayor tranquilidad en las gestiones y negociaciones encomendadas.

En el caso de Chile y a través de la Cámara Internacional Chilena de asesores, comenzamos igualmente nuestra andadura sudamericana.

Quedan abiertas las negociaciones con nuestras vecinas Portugal y Francia donde iniciamos nuestro proyecto 2002-2003.

Nuestra red nacional sigue su crecimiento mediante asociados cabeceras de provincia, partner-colaboradores y franquiciados.

De forma definitiva, consensuamos las fórmulas básicas de aplicación en el ámbito nacional de la cobertura y total resolución de la confección de los documentos de seguridad y la correspondiente inscripción de los ficheros automatizados de las empresas en la Agencia de Protección de Datos, optimizando los distintos colectivos para que, de forma progresiva, podamos ofrecer la mejor solución a la aplicación de la norma.

Creemos firmemente en nuestra expansión y en la idea principal que ha movido nuestra organización desde su inicio: el asesoramiento integral a las empresas con profesionalidad y responsabilidad. Ese es nuestro reto y con las nuevas incorporaciones al Grupo superamos nuestros objetivos generando mayores sinergias que mejoran geoméricamente nuestro proyecto.



**“Hemos establecido las directrices básicas del desarrollo de nuestra expansión”**



*Pedro Soler Macià  
Presidente de ADADE*

## Prodegest, nuevo *partner* de ADADE

### La empresa cuenta con un equipo de 21 profesionales

La empresa Prodegest Assessors se ha unido al grupo ADADE como partner. El pasado 8 de noviembre, Pedro Soler y José Manuel Portillo, presidente de ADADE y socio director de Prodegest respectivamente, firmaron el acuerdo de colaboración por el cual, ADADE tendrá representación en la ciudad de Terrassa y comarca a través de Prodegest. Asimismo, la empresa egarensa tendrá capacidad para atender las necesidades de sus clientes en el resto de España. Prodegest, con una dilatada experiencia, fue creada en 1978 y cuenta en la actualidad con un equipo de 21 profesionales, alcanzando una facturación aproximada de 600.000 euros.



## Torrejón de Ardoz inaugura sus nuevas instalaciones

El pasado viernes 8 de noviembre tuvo lugar la presentación de las nuevas instalaciones de la oficina de Torrejón. A la misma asistieron, Pedro Soler, presidente de ADADE y el director de la revista, Antonio Tomás, así como diferentes personalidades del mundo empresarial de Torrejón de Ardoz, clientes y colaboradores.

La oficina, que lleva prestando servicios desde el año 1988, cuenta con un equipo humano formado por cinco personas, tres consultores-asesores, un técnico y un auxiliar. Está ubicada en una zona céntrica



de Torrejón, a unos 50 metros de la Administración de Hacienda de Torrejón y del CENDAL, y próxima a los Polígonos Industriales de San Fernando de Henares, Las Monjas y Torrejón I y II.

## Elías del Val preside ADADE Auditores

Elías del Val Murga, titular de la oficina de ADADE en Burgos y auditor censor jurado de cuentas, es el nuevo presidente de ADADE Auditores, sustituyendo en el cargo a Antonio Jesús Ramos. Titulado en Ciencias Empresariales por la Universidad de Valladolid, también cursó estudios en la Universidad Politécnica de Madrid y en la Ecole de Hautes Etudes de la Universidad de París Sorbonne, y posee un Master en Gestión de Empresas por el INDSS.



Adade Auditores S.A., inscrita dentro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas (ROAC), tiene abiertas 20 oficinas en todo el territorio nacional.



# La calidad de los servicios de prevención ajenos

Guillermo García  
RH Consulting

Entre las diferentes modalidades de organización de la prevención que la Ley de Prevención de Riesgos Laborales ofrece, la mayor parte de las pequeñas y medianas empresas han optado por concertar la prevención de riesgos laborales en su organización con los servicios de prevención ajenos acreditados (SPA), bien sea a través de su mutua o a través de servicios de prevención ajenos de capital privado.

Tras más de cinco años desde que entró en vigor la Ley 31/95, de Prevención de Riesgos Laborales, diferentes estudios estiman que sólo un 50% de las empresas que existen en España tienen concierto de prevención de riesgos laborales o llevan la gestión de la prevención en su empresa de acuerdo a las modalidades establecidas por la Ley de Prevención.

Durante este periodo, las

empresas constituidas como servicios de prevención y las mutuas de accidentes acreditadas para prestar servicios preventivos, han actuado de maneras muy dispares, y prestando sus servicios sin que existieran unos criterios de calidad mínima exigidos.

## Un estudio orientativo

ANEPA, la asociación patronal de los servicios de prevención de riesgos laborales, consciente de la situación creada, ha elaborado un documento de trabajo que establece los criterios

de calidad exigibles a los servicios de prevención de riesgos laborales.

En este trabajo se señalan tres circunstancias que se deben tener en cuenta previamente a cualquier otra consideración:

1.- Desde la aparición de los servicios de prevención ajenos se ha podido comprobar que, con frecuencia, se han confundido las funciones que les son atribuibles, esperando de ellos una labor ejecutiva que les es ajena, y que debe recaer sobre la propia empresa asesorada.

2.- La ejecución de las actividades que les son exigibles a los servicios de prevención ajenos debe responder a una planificación temporal y mantenida en el tiempo, y no es razonable suponer que toda la acción será ejecutada en un

**Sólo el 50% de las empresas que operan en España tienen concierto de prevención de riesgos laborales**



primer y corto espacio de tiempo.

3.- Las funciones y calidad exigibles a los servicios de prevención ajenos tienen que tener una correspondencia en tiempo y dedicación mínima que sea coherente.

Las funciones a desarrollar por los servicios de prevención ajenos acreditados han de ser como mínimo las siguientes:

a) El diseño, aplicación y coordinación de los planes y programas de actuación preventiva.

b) La evaluación de riesgos laborales

c) La determinación de las prioridades en la adopción de las medidas preventivas adecuadas y la vigilancia de su eficacia.

d) La información de los trabajadores

e) La formación de todos los trabajadores

f) La vigilancia de la salud de los trabajadores en relación con los riesgos derivados del trabajo, en su caso.

Además los servicios de prevención deben facilitar la memoria y la programación anual de sus actividades.

### Un mínimo de tiempo

En el desarrollo de esas funciones, los servicios de prevención han de establecer una dedicación mínima para cada empresa que hubiera concertado el SPA. El informe de ANEPA se refiere a este punto, señalando que es evidente que el tiempo requerido para estas funciones es muy variable, en función de la complejidad y extensión de los problemas, del tamaño y actividad de la empresa o del centro de trabajo, de la superficie, número de máquinas, distancia de la empresa, instalaciones y número de centros de trabajo, así como de las especialidades preventivas y de las actividades concertadas.

De cualquier forma, para alcanzar un grado de calidad aceptable, será necesario dedicar un tiempo mí-

El informe ANEPA establece unos tiempos de dedicación mínimos para considerar de calidad los servicios prestados por los SPA

Sector de actividad	Horas trabajador/año	Horas mínimas/año
Construcción	1,6	20
Industria	1,7	23
Servicios y Diversos	1,0	15
Oficinas y Despachos	0,8	12

El resultado obtenido tabla se debe corregir en función de la plantilla del centro de trabajo según la siguiente tabla:

Plantilla	Factor de corrección
De 6 a 49	2.636 - 0.02700 x P
De 50 a 99	1.594 - 0.00600 x P
De 100 a 249	1.264 - 0.00266 x P
Superior a 250	0.699 - 0.00040 x P

nimo, por debajo del cual las actuaciones dejarán de tener eficacia preventiva, y se convertirán en meras funciones aparentes para dar respuesta a requerimientos formales y administrativos.

el primer año de concierto. Es decir, durante el primer año no es posible atender a todas las necesidades de formación, o a todas las evaluaciones (sobre todo a las específicas, como las higiénicas o las ergonómicas).

## Los servicios de prevención han de establecer una dedicación mínima para cada empresa que hubiera concertado el SPA

Resulta evidente que la dedicación del SPA dependerá de diversas variables, como el sector de actividad de la empresa, el número de centros de trabajo de que disponga, y el número de puestos de trabajo con el que cuente la empresa en cuestión.

Para interpretar estas tablas debe tenerse en cuenta que los tiempos de dedicación que el SPA dedica a la empresa son por centro de trabajo, y no sobre la totalidad de la plantilla de la empresa. Los valores restantes, no podrán dar cobertura a todas las actividades en

### Medir la calidad

Con todo, la calidad en los SPA se ha de medir no sólo por la dedicación a las actividades preventivas en cada una de las empresas concertadas, sino también por la calidad del servicio.

Es cada empresa la que debe valorar las actividades que cada año realiza su SPA y las horas que dedica a su empresa, y decidir si es o no oportuno cambiar de SPA, siempre teniendo en cuenta que en la elección de un servicio de prevención lo fundamental y más importante se encuentra en la calidad y en la eficacia y eficiencia de las actuaciones llevadas a cabo para minimizar los riesgos en el trabajo, cumpliendo con ello la finalidad última y principal de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales vigente en la actualidad.

## Nuevos programas de Actividades de Promoción de la Salud de Ibermutuamur

La promoción de la salud debe seguir siendo una estrategia fundamental para ganar salud y por ello, dentro de su afán de mejora continua enfocada a prestar el mejor servicio a las empresas con concierto y conscientes de que la salud de los trabajadores constituye una especial preocupación para nuestras empresas asociadas, el servicio de prevención de Ibermutuamur ha apostado decididamente por desarrollar un programa de actividades de promoción de la salud dentro de la especialidad de medicina del trabajo, que aporte valor añadido a las numerosas empresas que ya tienen concierto.

El diseño y desarrollo de este Programa nos permite abordar la promoción de la salud de una forma global, de forma que el Servicio de Prevención de Ibermutuamur, aborde de esta forma esta actividad preventiva, introduciendo estas campañas que repercutirán favorablemente en la salud de los trabajadores.

El Servicio de Prevención de Ibermutuamur ha iniciado este año el Programa de Actividades de Promoción de la Salud con el objetivo de contribuir a la creación de una cultura de salud eficaz y efectiva en el medio laboral, desarrollando campañas para educar en salud en el lugar de trabajo. Estas están orientadas al fomento de hábitos de vida saludables: consumo de tabaco, de alcohol, alimentación equilibrada, ... y campañas orientadas a los riesgos derivados del desempeño del trabajo, alteraciones osteomusculares, estrés, trastornos visuales, etc. En este número de Actualidad Empresarial de ADADE presentamos nuestra campaña antitabaco: "Te imaginas...dejar de fumar", diseñada a partir de los efectos positivos que causa el abandono de tabaco. Tanto esta primera campaña como las que posteriormente se han ido desarrollando facilitan a los



trabajadores desarrollar habilidades y capacidades para cuidar y fomentar su salud y, en consecuencia, ayudan a poder modificar y controlar las condiciones del entorno en que se mueven.

Cada una de las campañas incluye material divulgativo (póster, trípticos, guías prácticas...) destinado no solamente a la transmisión de información, sino también a fomentar la motivación y las habilidades personales necesarias para adoptar medidas destinadas a mejorar la salud. Algunas de las campañas tienen además charlas informativas que se realizan en centros de Ibermutuamur, cuyo objetivo fundamental es el de informar de forma

directa a los trabajadores sobre aspectos de salud concernientes a cada una de las campañas y a resolver cuestiones sanitarias que se hayan suscitado. Estas sesiones para difundir información sobre salud aumentan la concienciación sobre aspectos específicos de la salud individual y colectiva y sobre la importancia de la salud en el desarrollo.

La implantación de las actuaciones de promoción de la salud de Prevención de Ibermutuamur puede ayudar a los trabajadores a tomar conciencia de la importancia de proteger su propia salud y evitar los riesgos y a que el lugar de trabajo es un espacio único para el desarrollo de programas de promoción de la salud. Puede no sólo beneficiar el estado de salud de los trabajadores, sino también causar un impacto positivo en la misma organización, posibilitando mayor eficacia y rendimiento y reduciendo el absentismo a causa de malestares psicosomáticos, accidentes o conductas poco saludables.

Con el fin de lograr este objetivo, el Programa implica a nuestro personal sanitario en la tarea de promover la salud. No obstante, para lograr nuestros objetivos, las actividades que se desarrollan deben ser participativas, implicando a todos aquellos que tengan interés en la iniciativa e interdisciplinarias implicando diversas perspectivas disciplinarias.

Más información en:  
[www.ibermutuamur.es](http://www.ibermutuamur.es)

Clara Guillén  
Jefe de Departamento de Medicina del Trabajo de Ibermutuamur





Manuel Veiga  
ADADE

sión de Economía y Hacienda sobre esta importante reforma que modifica múltiples aspectos del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, de la Ley del Impuesto de Sociedades y de la Ley sobre la Renta de no Residentes.

Aunque dicho dictamen tiene que continuar el trámite parlamentario y puede ser modificado, es probable que este texto tenga ya bastante de definitivo, pues ya han sido incorporadas varias enmiendas a su paso por la Comisión. En todo caso ninguna de estas enmiendas trastocará excesivamente los planes del Gobierno.

Esta reforma hace desaparecer el

El día 3 de octubre de 2002 publica el Boletín Oficial de las Cortes Generales el Dictamen emitido por la Comisión

de Economía y Hacienda sobre esta importante reforma que modifica múltiples aspectos del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, de la Ley del Impuesto de Sociedades y de la Ley sobre la Renta de no Residentes.

El día 3 de octubre de 2002 publica el Boletín Oficial de las Cortes Generales el Dictamen emitido por la Comisión de Economía y Hacienda sobre esta importante reforma que modifica múltiples aspectos del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, de la Ley del Impuesto de Sociedades y de la Ley sobre la Renta de no Residentes.

El día 3 de octubre de 2002 publica el Boletín Oficial de las Cortes Generales el Dictamen emitido por la Comisión de Economía y Hacienda sobre esta importante reforma que modifica múltiples aspectos del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, de la Ley del Impuesto de Sociedades y de la Ley sobre la Renta de no Residentes.

menos de diez socios y las entidades jurídicas constituidas por el ejercicio de una actividad profesional en las que todos sus socios fueran profesionales de dicha actividad. Por último, quedaba abierta la posibilidad que las sociedades de menos de 25 socios y con un capital fiscal inferior a 100 millones de pesetas se pudieran acoger voluntariamente a dicho régimen.

Las reformas posteriores eliminaron el régimen voluntario de transparencia e insistieron en la misma dirección marcada por la Ley de 1.978, pero haciendo cada vez más difícil eludir ese régimen para las sociedades de profesionales y artistas, así como las sociedades de inversión y mera tenencia de bienes.

#### La hora del cambio

Por consiguiente a partir de la entrada en vigor de esta reforma, (1 de enero de 2003), todas las sociedades que actualmente están

en el régimen de transparencia fiscal pasarán a estar sometidas exclusivamente al Impuesto de Sociedades y por tanto sus socios no recibirán la imputación de su cuota-parte de base imponible para incluir en su declaración del IRPF.

Hay sin embargo una modificación del artículo 16 del Impuesto de Sociedades ("Reglas de valoración de operaciones vinculadas") al que se añade un punto 7 nuevo cuya dicción literal es la siguiente: "En todo caso se entenderán realizadas por su valor normal de mercado las operaciones correspondientes al ejercicio de actividades profesionales o a la prestación de trabajo personal por personas físicas a sociedades en las que más del cincuenta por ciento de sus ingresos procedan del ejercicio de actividades profesionales."

Esta modificación va mas allá de lo previsto hasta ahora en lo referente a la valoración a precio de mercado para operaciones efectuadas entre personas o entidades vinculadas, ya que para ello era preciso que la "valoración convenida hubiera determinado, considerando el conjunto de las personas o entidades vinculadas, una tributación en España inferior a la que hubiera correspondido por aplicación del valor normal de mercado o un diferimiento de dicha tributación" (Art-16.1).

## Actividad profesional

Esto sin duda va a suponer otra fuente de conflictos ya que afecta a todas las retribuciones

del personal de este tipo de sociedades y también a todos los servicios que puedan recibir en concepto de actividades profesionales cuyos prestadores sean personas físicas.

Volvemos pues a una situación de incertidumbre que puede dar lugar



a diferencias entre Base Imponible del Impuesto de Sociedades y resultado contable y ajustes en las liquidaciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de las personas que reciban retribuciones salariales o por actividades profesionales. Y volvemos a dejar en el aire el asunto clave para eliminar una parte de la inseguridad jurídica existente hasta la fecha y que se mantiene con esta norma, cuál es la inconcreción del término "actividad profesional", cuya voz desapareció del Impuesto sobre la Renta

Exposición de Motivos a la desaparición de la Transparencia Fiscal por razones de neutralidad no se cumple con esta disposición que afecta exclusivamente a este tipo de sociedades.

## Sociedades patrimoniales

Solamente tendrán un régimen especial las llamadas en la nueva Ley "Sociedades Patrimoniales" que ocupan el Capítulo VI de la Ley anteriormente reservada a la "Transparencia Fiscal" y que son las sucesoras, con ligeros matices de las Sociedades de Valores y de mera tenencia de bienes.

"1.- Tendrán la consideración de sociedades patrimoniales aquellas en las que concurren las circuns-

tancias siguientes:

a) Que más de la mitad de su activo esté constituido por valores o que más de la mitad de su activo no esté afecto a actividades económicas

b) Que más del 50 por 100 del capital social pertenezca, directa o

el régimen fiscal de las sociedades profesionales va a seguir siendo discriminatorio con respecto al resto de las sociedades

de las Personas Físicas quedando subsumido en el de "actividades económicas".

En resumen, el régimen fiscal de las sociedades profesionales va a seguir siendo discriminatorio con respecto al resto de las sociedades, por lo que la alusión hecha en la



indirectamente, a diez o menos socios o a un grupo familiar, entendiéndose a estos efectos, que está constituido por el cónyuge y las demás personas unidas por vínculos de parentesco, en línea directa o colateral, consanguínea o por afinidad, hasta el cuarto grado inclusive. (Artículo 75.1, a) y b) del Proyecto de Ley en trámite)".

Estas Sociedades tributarán por el Impuesto de Sociedades, pero tendrán la peculiaridad de que la base imponible se dividirá en dos partes, cual si fuera una persona física, una, la parte general y otra la parte especial. El tipo de gravamen será del 40 por 100 para la primera y del 15 por 100 para la segunda. Dicha base imponible no será determinada por las normas del Impuesto sobre Sociedades sino por las normas del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, lo que significa que hay que analizar los distintas fuentes de renta para la

sociedad, clasificarlas según lo hace la Ley del IRPF y practicar la deducción de gastos y reducciones según dicha normativa, refundir

las sociedades patrimoniales tributarán por el impuesto de sociedades, pero tendrán la particularidad de que la base imponible se dividirá en dos partes: la parte general y la especial

todos los rendimientos y ganancias patrimoniales para aplicar el gravamen del 40 por 100 y aplicar el 15 por 100 a la base especial. Es decir, determinar la base imponible según la Ley del IRPF, con unas ligeras excepciones (entre otras, no se aplican los coeficientes reductores a las ganancias patrimoniales según establece la Disposición Transitoria Novena de la Ley 40/1998).

### Nuevos problemas

Este procedimiento, descrito someramente, en la práctica va a presentar problemas tales como que

hay gastos que son deducibles con unos límites en IRPF y sin límites en el Impuesto de Sociedades. Por ejemplo los gastos deducibles de los ingresos por dividendos son exclusivamente los de administración y custodia, por lo que no serían deducibles los gastos administrativos generales de la empresa ni los intereses por préstamos y créditos, etc.

Los dividendos que distribuyan estas sociedades que procedan de beneficios obtenidos en periodos impositivos en los que la entidad tributase por el regimen de sociedades patrimoniales, no se integrarán en la renta del perceptor, cuando éste sea contribuyente por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

### Para finalizar

Si el perceptor es sujeto pasivo del Impuesto de Sociedades o del Impuesto sobre la Renta de no Residentes con establecimiento permanente, podrán aplicar la deducción por doble imposición de dividendos (art. 28.1 LIS). En el caso de que el perceptor sea contribuyente por el Impuesto sobre la Renta de no Residentes sin establecimiento permanente los beneficios percibidos tendrán el tratamiento que les corresponda según la normativa propia de este impuesto.

Una vez aprobada definitivamente esta Ley veremos la reforma que se hace del Reglamento, para hacer una evaluación mas precisa. De momento sirva este artículo para alertar a todos los que se vayan a ver afectados directamente, ya que el 1 de enero de 2003 está a la vuelta de la esquina.





# La responsabilidad de los administradores



*Antonio Hernández Tejedor*  
Abogado / ADADE

¿Responden los administradores de sociedades de las deudas sociales respecto de socios o terceros? Genéricamente, la respuesta es negativa. Los administradores (tanto en letra minúscula –miembros de Consejos de Administración-, como en letra mayúscula –Administradores Unicos-) no responden de las deudas sociales, siempre que desempeñen su cargo con la diligencia de un ordenado empresario y de un representante leal (art.61,1 Ley de Sociedades de Responsabilidad Limitada y 127,1 de la Ley de Sociedades Anónimas).

Caso contrario, existen supuestos, muy especiales, en los que la respuesta es positiva. Es el caso, por ejemplo, de la responsabilidad por daños causados por actos contrarios a la Ley, los Estatutos o los realizados sin la diligencia con que deben desempeñar su cargo (artículos 133

a 135 de la Ley de Sociedades Anónimas), el de la responsabilidad tributaria (artículo 40 de la Ley General Tributaria)...

## **Responsabilidad por incumplir**

Vamos a referirnos en estas breves notas a uno de estos supuestos especiales: la responsabilidad en la que incurren los administradores por incumplimiento de las obligaciones legales, en concreto por no disolver la sociedad cuando se han producido pérdidas que han dejado reducido el patrimonio a una cantidad inferior a la mitad del capital social, sin que éste se haya aumentado o reducido en la medida suficiente.

Se trata de una acción indemnizatoria de carácter personal, que trata de salvaguardar los intereses de los socios o de terceras personas, que ven afectados su propio pa-

trimonio como consecuencia de la actuación de los administradores (STS 26.12.91; 26.05. 1.992; 26.2.93....etc). Esta acción de responsabilidad puede derivarse de un supuesto de responsabilidad contractual prevista y regulada en el art. 1.911 del CC., o bien de un supuesto de responsabilidad extracontractual (art. 1902), que produce daños a terceros o a socios que actúen como tales.

El nacimiento y consiguiente ejercicio de la acción de responsabilidad, no es automático. Es necesario concurren determinadas circunstancias, entre las que podemos destacar las siguientes:

a) Debe de tratarse de un daño directo ocasionado al socio o a una tercera persona.

b) Se precisa la existencia de una relación causa/efecto, o lo que es lo mismo, relación entre el acto



del administrador y el daño sufrido por el tercero (TS 13.10.86, I6.6.92).

c) Que el daño producido por el administrador, lo sea en el ejercicio de sus funciones.

d) Que exista un incumplimiento de alguna o algunas obligaciones legales o estatutarias o también, por simple culpa al no ejercer el cargo con la diligencia debida.

Para que pueda admitirse a trámite el ejercicio de esta acción deberá ejercitarse dentro unos términos. Para los supuestos de responsabilidad contractual, cuatro años a contar desde que por cualquier motivo cesaren en el ejercicio de la administración, (art.949 Código de Comercio) o un año para los de responsabilidad extracontractual (art.1968, 2 Código Civil) computados, desde el momento en que se haya conocido el daño. (TS 21.5.1992).

Uno de los supuestos contrarios a los Estatutos, a la Ley y además producidos por una falta de diligencia con la que el administrador debe actuar, es el referido a la obligación de cumplir lo dispuesto en el art. 260, 1, 4º (3) de la Ley de Sociedades Anónimas, que impone la obligación de disolver la sociedad, "por consecuencia de pérdidas que dejen reducido el patrimonio -de la sociedad- a una cantidad inferior a la mitad del capital social, a no ser que éste se aumente o se reduzca en la medida suficiente." (En igual sentido el artículo 104 de la Ley de Sociedades de Responsabilidad Limitada).

### Con las leyes en la mano

El art. 262.1 del mismo texto legal añade, que "cuando concurra alguna de las causas previstas en los números 3, 4, 5 y 7 del apartado primero del art.260, la disolución de la sociedad requerirá acuerdo de la junta general, constituida con arreglo al art. 102" añadiendo el párrafo quinto del citado precepto que "responderán solidariamente de las obligaciones sociales los administradores que incumplan la obligación de convocar en el plazo de dos meses la Junta General, para que adopte, en su caso, el acuerdo de disolución o que no soliciten la disolución judicial de la sociedad en el plazo de dos meses a contar desde la fecha prevista para la celebración de la junta en cuestión, cuando ésta no se

haya constituido, o desde el día de la junta, cuando el acuerdo hubiera sido contrario a la disolución." (En igual sentido el art. 105 de la Ley de Sociedades de Responsabilidad Limitada cuando dice su párrafo quinto, que "el incumplimiento de la obligación de convocar Junta General o de solicitar la disolución judicial determinará la responsabilidad solidaria de los administradores por todas las deudas sociales").

Por su parte el art. 104. e) de la Ley de Sociedades de Responsabilidad Limitada dispone que La Sociedad de Responsabilidad limitada se disolverá... "por consecuencia de pérdidas que dejen reducido el patrimonio contable a menos de la mitad del capital social, a no ser que éste aumente en la medida suficiente." El art. 105.5 de la citada Ley, dispone que "el incumplimiento de la obligación de convocar Junta General o de solicitar la disolución judicial determinará la responsabilidad solidaria de los administradores por todas las deudas sociales".

## Las leyes que regulan las sociedades anónimas y de responsabilidad limitada indican los procesos a seguir para una disolución correcta

### El refrendo de los tribunales

No estamos, en suma, ante una responsabilidad de carácter indemnizatorio o resarcitorio del administrador frente al acreedor social, sino ante una responsabilidad legal de carácter sancionatorio que la normativa vigente



hace recaer sobre los administradores de la sociedad cuando aquellos, ante la realidad de una causa de disolución que afectara a la persona jurídico-social, incumplieran los específicos deberes que los textos legales les imponen en orden a asegurar la sujeción al procedimiento de verificación de la disolución social. Éstos consisten en la obligatoriedad de convocatoria de la junta general y, en su caso, el deber de instar judicialmente la misma disolución, tal y como viene declarando reiteradamente la Ilma. Audiencia Provincial de Salamanca desde una primera Sentencia de 31 de octubre de 1994 y otras muchas posteriores, así como nuestro Tribunal Supremo en Sentencias de 15 de julio de 1997, 29 de abril de 1999, 13 de abril y 28 de junio de 2000, y la más reciente de 29 de diciembre de 2000.

## Cumplir los plazos

Por último señalar lo que respecto al plazo para ejercer la acción conforme recoge la Sentencia de la Audiencia Provincial de Salamanca, S 31-05-2001, (Ref. Base de Datos El Derecho 2001/27821).

“Según doctrina cuasi-generalizada de nuestros tribunales, el plazo aplicable a la acción de responsabilidad solidaria de los administradores por no disolución (arts. 262.5 LSA y 105.5 LSRL) ha de ser, a falta de preceptos específicos al respecto en la LSA y LSRL el plazo establecido con carácter genérico para todas las compañías mercantiles en el art. 949 C. com. según el cual “la acción contra los socios gerentes y administradores de las compañías o sociedades terminará a los cuatro años a contar desde que por cualquier motivo cesaren en el ejercicio de la administración”.

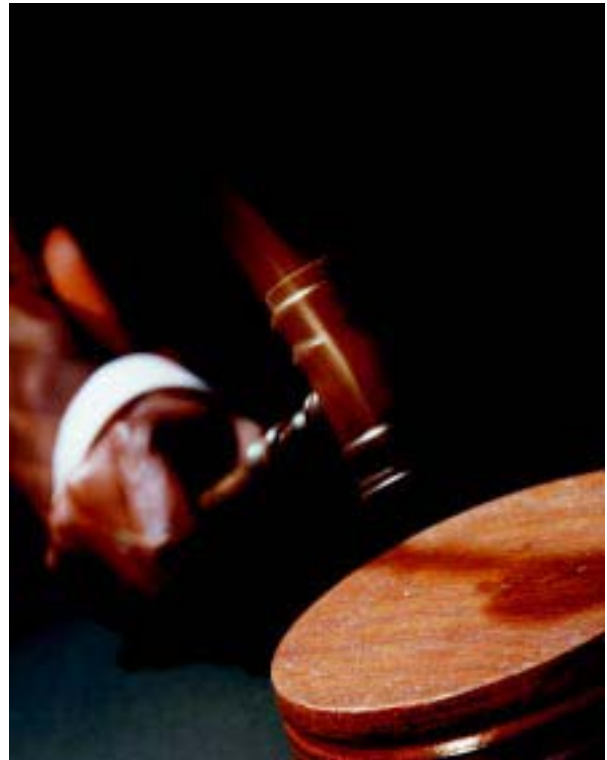
Dado que tal precepto no establece ninguna distinción en materia de acciones ejercitables frente a administradores de sociedades mercantiles y que la res-

ponsabilidad-sancción contemplada en los arts. 262.5 LSA y 105.5 LSRL ostenta en carácter especial y autónomo y, por tanto, no es susceptible de ser asimilada a ninguna otra acción específica de responsabilidad contra administradores que tuviera su propio plazo prescriptivo o que se pudiera derivar de su específica naturaleza, parece que necesariamente habrá de recurrirse al plazo de cuatro años previsto en dicho precepto general, pues resulta

sobradamente sabido que donde la Ley no distingue no se debe distinguir, y si el citado precepto dispone un plazo de prescripción genérico para las acciones contra administradores de compañías mercantiles

## El plazo para actuar contra los administradores termina a los cuatro años del cese en el ejercicio de la administración

que no pudieran subsumirse en ningún otro plazo específico o genérico, ahí habrá de encuadrarse la acción especial de responsabilidad por no disolución. Criterio éste compartido por la jurisprudencia de nuestro Tribunal Supremo, reflejado en varias de sus sentencias, como las de 22 de junio de 1995, 29 de abril de 1999 y 2 de julio de 1999”.



“Quedaría por determinar el “dies ad quo” para el cómputo de dicho plazo de cuatro años... La acción terminará a los cuatro años a contar desde que por cualquier motivo cesaren en el ejercicio de la administración... la seguridad jurídica exige que el plazo de prescripción se interprete y ajuste a las exigencias de forma y publicidad requeridas por la legislación sobre sociedades anónimas y limitadas y por el Reglamento del Registro Mercantil de manera que si se exige inscripción en el Registro Mercantil del nombramiento y cese de los administradores para surtir efecto frente a la sociedad y frente a terceros ( arts. 125 LSA 58 LSRL y 138, 147, 148, 191 y 192 RRM ), el cómputo del plazo de prescripción previsto en el art. 949 C. com. sólo podrá tener lugar desde que conste inscrito en el Registro el cese del administrador en cuestión por cualquiera de las causas reconocidas por la Ley (dimisión, cese por fallecimiento o declaración de fallecimiento o separación).



# “Vamos a crear incentivos para la contratación de personas víctimas de la violencia doméstica”

Juan Chozas, Secretario General de Empleo



Juan Chozas, Secretario General de Empleo, valora positivamente la reforma del sistema de protección por desempleo en tanto que en los últimos meses ha crecido el número de beneficiarios reales y no se han producido pérdidas de derechos por parte de los trabajadores. El ministerio mantendrá, de cara al año que viene, su apuesta por la incentivación a la contratación indefinida ampliando las ayudas a más grupos como las víctimas de la violencia doméstica, y descarta, por el momento, una nueva reforma de las modalidades de contratación.

*¿Es cierto que ha crecido el número de parados que cobran prestaciones desde la entrada del decreto de reforma del sistema de protección por desempleo?*

Según los datos del INEM los cuatro meses posteriores a la reforma los beneficiarios reales, únicamente han bajado en el mes de septiembre, como pasa cada año, mientras que en los tres meses anteriores su número se ha ido elevando. Ahora mismo tenemos 125.000 beneficiarios más de los que había en igual período del año anterior a la reforma, lo que supone un crecimiento de un 12,8%.

Respecto a la cobertura del sistema la media de cobertura real entre junio y septiembre de este año ha sido del 70,3%, mientras que en los cinco meses inmediatamente anteriores esta tasa era del 68,1% y en el período junio-septiembre de 2001 fue del 66,5%.

*¿Merma el decreto derechos adquiridos por los trabajadores en base a anteriores normativas?*

Considero que no se produce ninguna pérdida de derechos. Con la reforma se ha tratado de dotar de mayor eficiencia a la gestión de unos recursos que proceden de la solidaridad de todos y que deben responder adecuadamente a la finalidad para la que han sido concebidos. Deben proteger una situación no deseada y temporal de desempleo, paliando la necesidad de ingresos que ello genera, y deben ir asociados a una actitud y compromiso de búsqueda activa de

un nuevo puesto de trabajo.

No obstante, debo decir que en la actual tramitación parlamentaria de la Ley se están modificando los aspectos más controvertidos del Decreto-Ley, en un claro esfuerzo de flexibilidad y búsqueda de mayor consenso. Las organizaciones sindicales se han manifestado bastante conformes con los nuevos planteamientos.

*¿Es ésta norma un punto de inflexión ante posibles minoraciones de indemnización por despido para alcanzar la media que rige en la Comunidad Europea en materia de despidos y/o extinciones de contratos?*

La norma no plantea en ningún momento una minoración de las indemnizaciones por despido, cuyas cuantías legales siguen siendo las mismas existentes con anterioridad a la aprobación del Decreto Ley. El Estatuto de los Trabajadores no se ha modificado en este aspecto.

*¿En qué situación queda actualmente la obligatoriedad de exteriorizar los premios de jubilación, cuyo plazo expiró el día 16 de noviembre de 2002?*

Según la legislación vigente, los premios de jubilación tienen la consideración de compromisos por pensiones y, por tanto, deben ser exteriorizados. Cualquier cambio de la legislación respecto a esta cuestión correspondería efectuarlo al Ministerio de Economía, que es el Departamento que ostenta la competencia en materia de previsión social complementaria.

***Es posible mantener, a medio y largo plazo, el actual sistema de pensiones?***

Claro que es posible, pero evidentemente adaptando las estructuras del sistema a los nuevos tiempos, y a unas necesidades que ya no son

**“Para poder mantener el actual sistema de pensiones vamos a tener que adaptar las estructuras del sistema a los nuevos tiempos”**

las que había cuando se configuró el sistema en la década de los 60. Y eso es lo que hemos venido haciendo entre todos desde que en 1995 el conjunto de los grupos parlamentarios representados en el Congreso aprobaron por unanimidad el denominado Pacto de Toledo.

Una de las líneas del Pacto de Toledo hacía referencia, precisamente, a la conveniencia de que los poderes públicos potencien la previsión social complementaria con la finalidad de apoyar una mejora de las prestaciones otorgadas por el sistema público. La canalización voluntaria de una parte del ahorro privado hacia este objetivo permite consolidar un mejor sistema de protección social para los jubilados futuros y, por tanto, resulta importante promoverlo tanto a nivel individual como colectivo en el seno de las empresas.

***¿Por qué no se ha aplicado el PER en regiones principalmente agrícolas como Castilla La Mancha y Castilla León?***

Bien, aquí suele haber una confusión. En toda España se han desarrollado programas de características similares al PER en lo referente a contrataciones de desempleados realizadas por ins-

tituciones públicas y subvencionadas por el INEM. Lo que ha sido de aplicación específica en Andalucía y Extremadura, durante muchos años, ha sido un subsidio para eventuales agrarios que perciben en los periodos anuales de inactividad, con lo que se establecía un agravio

comparativo con los aplicados en el resto del país.

Esto es lo que se ha querido corregir con la reforma, estableciendo una prestación por desempleo de carácter contributivo de la que podrán ser beneficiarios, en igualdad de condiciones, los eventuales agrarios de cualquier punto de la geografía española, siempre que cumplan los requisitos para acceder al mismo. No obstante, a efectos de evitar una ruptura con el sistema imperante hasta ahora, en Andalucía y Extremadura

se seguirá manteniendo también el sistema de subsidio que había anteriormente para aquellos trabajadores que hayan sido beneficiarios del mismo en alguno de los tres últimos años.

***Se va a llevar a cabo alguna reforma inmediata del mercado laboral respecto a la modalidad de contratación?***

En el momento actual no tenemos ninguna previsión sobre nuevas reformas legales en esta materia, ya

que ha pasado muy poco tiempo desde que empezó a aplicarse la Ley aprobada en el año 2001. En materia laboral, como en cualquier otro ámbito, no conviene estar realizando continuamente modificaciones de importancia en las reglas de juego, pues ello produciría inseguridad jurídica y dificultaría la planificación y la toma de decisiones en las empresas.

Además, hay que darse un plazo prudencial para evaluar como se comportan las medidas tomadas en un determinado momento y comprobar si dan respuestas válidas en términos de cumplimiento de los objetivos que se pretendían cuando se aprobaron.

***¿Van a mantener o ampliar las ayudas existentes para la contratación indefinida de cara al próximo año?***

En efecto. Visto el buen resultado de la política de incentivos selectivos a la contratación indefinida vamos a mantener el sistema de bonificaciones vigente desde 2001. Además se van a incorporar medi-

**“Visto el buen resultado de la política de incentivos selectivos a la contratación indefinida mantendremos el sistema de bonificaciones vigente desde 2001”**

das que, con la misma finalidad han sido implantadas a lo largo de este año como la incentivación a la contratación de mujeres después de la maternidad o de mayores de 45 años que se encuentren inscritas en el programa Renta Activa de Inserción. Como novedad tendremos también nuevos incentivos para la contratación de personas víctimas de la violencia doméstica, así como para los menores internados en centros penitenciarios, siempre que ello les permita acceder a un empleo. Ampliaremos, además, las

posibilidades de bonificaciones para los trabajadores que sean contratados por autónomos y también para aquellos desempleados que se incorporen como socios a cooperativas o sociedades laborales.

***¿Está previsto establecer alguna forma eficaz y rápida de comunicación de las profesionales/empresas con la administración, equivalente al Sistema R.E.D. con la Seguridad Social, para todos los asuntos relacionados con el empleo, la formación, altas de empresas..?***

En el Instituto Nacional de Empleo venimos abordando desde hace ya tiempo la elaboración del denominado proyecto SISPE, que será el nuevo Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo y que aprovechará las posibilidades que nos ofrecen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. El objetivo primordial del proyecto es coordinar la actuación de los servicios públicos de empleo estatal y de las Comunidades Autónomas, ya que en breve tiempo toda la gestión de las políticas de intermediación y apoyo al empleo estarán transferidas a las mismas y resulta imprescindible desarrollar un sistema que permita preservar la unidad del mercado laboral en el conjunto del territorio nacional y facilitar la movilidad de las ofertas y demandas entre los diferentes puntos del país. Por el momento esta es la máxima prioridad que tenemos en cuanto al desarrollo de estos procesos de utilización de la tecnología de la comunicación.

***A menudo en un nuevo empleo, el salario resulta inferior a la prestación por desempleo, ¿cómo resolver este problema sin tener que forzar el desempleo al aceptar esta situación?***

Creo que, en ocasiones, se tiene una idea equivocada sobre la

**“El proyecto SISPE permitirá coordinar la actuación de los servicios públicos de empleo estatal y de las Comunidades Autónomas usando las nuevas tecnologías de la información y la comunicación”**

finalidad y la esencia de las prestaciones por desempleo. Se trata de una prestación concebida para ayudar económicamente, mientras buscan un nuevo empleo, a aquellos trabajadores que han tenido la mala suerte de perder el que tenían y que les proporcionaba su medio de subsistencia.

Y, como tal, es una ayuda transitoria en tanto no vuelven a acceder a esa situación de "normalidad", siempre deseable, que es la de trabajador en alta. No hay que olvidar que el trabajo es el medio fundamental, no sólo de subsistencia, sino de "estar" y "participar" en la Sociedad y aquel a través del cuál las personas se sienten útiles y responsables de sí mismas y de sus familias.

Además, la inseguridad personal y la descapitalización profesional que para una persona supone un desempleo prolongado es muy elevada, por lo que siempre será mejor sin

ninguna duda la posibilidad de acceder a un puesto de trabajo -por supuesto en condiciones dignas- que una situación de inactividad no deseada. Es importante tener estas cuestiones en cuenta para valorar adecuadamente el impacto de la nueva reforma impulsada.



El Secretario General de Empleo Juan Chozas junto a Elías del Val, titular de ADADE Burgos



## Sobre la protección de datos

Pere Soler  
Abogado / ADADE



Dentro de la aplicación de las Directivas europeas en territorio español, adquiere especial relevancia la 46/95, por el carácter especialmente dirigido a la defensa de los datos personales, derechos personales básicos que albergan la intimidad y el honor, consagrados en nuestra Constitución en los art. 18 1º y 4º.

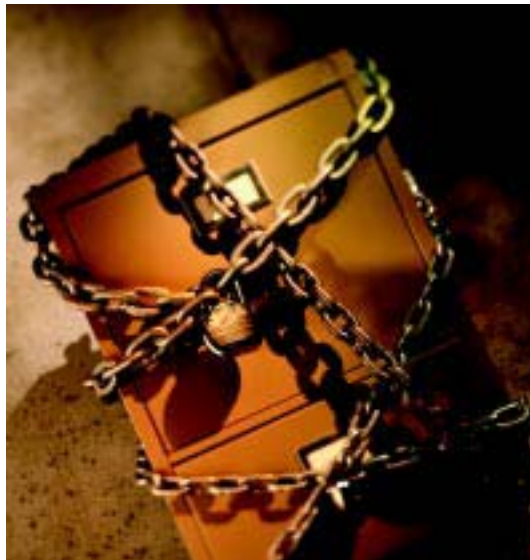
Tengo que confesar que mi primera impresión sobre la aplicación de la referida normativa me produjo un especial escepticismo y contrariedad, solamente justificado por la paulatina cadena de obligaciones que, de forma continua, recaen sobre las empresas y que subjetivamente analizadas en su aplicación sólo generan un cargo más, una anotación contable de gasto que reduce la cuenta de explotación de la empresa y, en otros casos, incrementan la situación precaria de la misma.

### Beneficios múltiples

Una vez analizada su puesta en funcionamiento y aplicados sus criterios, tengo que admitir que los beneficios de su aplicación son múltiples, no sólo en la propia defensa del derecho fundamental de las personas afectadas, cuyos datos obran -tanto en los soportes informáticos o físicos de la empresa- sino en la propia regulación y distribución de garantías y orden que la normativa obliga a regular de forma pormenorizada en la realización del documento de

seguridad que toda empresa tiene que crear sobre la base de la situación física de su organigrama empresarial tanto informático como organizativo.

Los beneficios de la aplicación



normativa de la Ley de Protección de datos en la empresa los centraría en unas fórmulas básicas que tienen un común denominador: la regulación de las reglas de protección que deben tomar los usuarios de la red o equipos informáticos que por su trabajo tienen acceso a los datos de carácter personal, los cuales se ven obligados a mantener un rigor en su utilización que potencia la protección y la seguridad de los medios informáticos y físicos en los que desarrollan su trabajo.

Por otro lado, la creación de un documento de incidencias, donde se constaten de forma rigurosa las modificaciones y variaciones que en todo momento generen una modificación de los datos personales utilizados, bien por propia mo-

dificación instada por la persona afectada o por incidencias de tipo empresarial que provoquen la instalación de nuevos equipos informáticos, facilitan de forma rigurosa el control empresarial de sus medios.

A ello hay que añadir que la confección y aplicación del documento de seguridad genera igualmente para la empresa un valor añadido, por ejemplo la salvaguarda de las copias de seguridad, garantizando con ello la obtención de los datos en el supuesto de avería de los discos de reserva de los equipos informáticos. La homogeneización de las instalaciones de la empresa estableciendo garantías de protección de los datos, bien mediante Firewalls- cortafuegos que eviten la entrada de hackers en busca de información protegida o remisión de virus informáticos u otros elementos perjudiciales, revierten a su vez en la intimidad y secreto de las empresas privando del acceso a los datos personales a personas no deseadas y carentes de la adecuada autorización.

Como decía, con el nombramiento de los distintos encargados de tratamiento de datos y demás fórmulas protectoras de control, se obtiene una implicación en las medidas implantadas en la totalidad del personal de la empresa con acceso a los datos personales protegidos y a la vez dotan a la misma de unas fórmulas de protección que le concede unas características de aislamiento y control de sus datos admirable, con ello tan solo puede alcanzarse una conclusión completamente favorable a su implantación.



## Invertir en marcas para mejorar en competitividad



**Enrique Martín**  
ADADE MARCAS PATENTES Y DISEÑOS

Cada día es más difícil atraer la atención del consumidor y merecer su elección de compra. Para cada segmento de mercado, existen millares de productos virtualmente idénticos a precios muy ajustados. ¿Cómo podemos hacer que nuestro producto triunfe sobre el resto? En términos generales, se dice en marketing que la competencia puede hacerse con dos estrategias básicas: la competencia por precios y la competencia por diferenciación. Analicemos brevemente estos dos tipos de estrategia.

En la competencia por precios el precio es el factor que determina la elección del consumidor. La competencia es despiadada, puesto que

el consumidor no siente fidelidad hacia la marca y cambia rápida y constantemente al competidor más barato.

El cliente que elige por precio, también cambia por precio. En esta estrategia es importante vender mucho volumen, dado que los márgenes son habitualmente pequeños. Las marcas y la innovación tienen menor importancia. El esfuerzo se concentra en disminuir los costes de producción para abaratar el precio, que como se ha dicho es el elemento determinante en la elección de los consumidores.

### La calidad de la diferencia

En cambio la competencia por diferenciación sigue un proceso muy diferente. En una tienda con

estanterías repletas de productos semejantes, tan sólo puede vender el que se distingue, el que atrae al cliente siendo diferente y ofreciéndole algo diferente.

Para diferenciarse de los competidores, es imprescindible incrementar el valor añadido del producto mediante estrategias de marca o estrategias de innovación que dan lugar a nuevos productos o nuevos diseños.

### La marca, herramienta clave

Estas estrategias de diferenciación sólo pueden sostenerse si se protege el producto mismo cuando puede ser patentado, registrando su nombre (marca) o su diseño final.

Hoy por hoy, para la industria de nuestro país, resulta impensable



competir por precios, reduciendo los costes de los factores de producción, materias primas o factor trabajo, frente a los menores costes de los países del tercer mundo.

Por tanto, es preciso competir por diferenciación y construir su herramienta más importante: la marca. Las marcas cumplen un rol transcendental en los mercados contemporáneos.

- Diferencian los productos o servicios de un empresario de los de sus competidores.

- Indican el origen empresarial de los productos, permitiendo la elección de los consumidores.

- Garantizan una calidad constante de los productos o servicios amparados por la marca. En este sentido se dice con justicia que la marca es un compromiso de calidad constante que adquiere el propietario con su clientela y una garantía de que los consumidores no serán engañados respecto de la calidad de los productos o servicios que

eligen en el mercado.

- Atesoran y concentran el prestigio, "goodwill" o fondo de comercio de la empresa y del producto.

- Permiten y facilitan la función publicitaria (no resulta en efecto concebible una publicidad sin marca).

### las marcas permiten "distinguir" y elegir los productos y servicios de un empresario, frente a los productos o servicios idénticos o similares de su competencia

- Como consecuencia de todo lo anterior, las marcas sirven para crear y mantener la demanda del producto que distinguen.

#### **Función distintiva**

En los mercados de libre competencia las marcas permiten "distinguir" y elegir los productos y servicios de un empresario, frente a los productos o servicios idénticos o similares de su competencia.

Esta función –llamada función distintiva– es esencial en una marca, ya que permite al consumidor identificar y comprar aquello que desea.

Al indicar además el origen empresarial de los productos o servicios, se premia el esfuerzo de la empresa titular de la marca, que

consigue fidelizar a su clientela y obtener la repetición de las ventas.

Si no existiera una forma de distinguir una mercancía de otra, se desalentaría el esfuerzo de las empresas de mejorar la calidad de sus productos y los consumidores podrían fácilmente ser inducidos a engaño o confusión sobre las características de los mismos.

Así, la función distintiva de las marcas, desempeña un importantísimo papel en el comercio moderno, garantizando y motivando el incremento de la calidad de los productos y servicios ofrecidos al público.

#### **Instrumento para la publicidad**

Por último, la marca actúa como vehículo publicitario. En muchas ocasiones es el único nexo existente entre el consumidor del producto o el servicio y la empresa que lo fabrica o comercializa.

La publicidad realiza su función de comunicación entre el empresario y su mercado a través de las marcas. Del mismo modo que la poesía se hace de palabras, como decía Mallarmé, la publicidad se construye fundamentalmente con marcas.

En el mercado decimonónico, todo podía explicarse por la deflagración de dos grandes fuerzas profundas: la oferta y la demanda. La realidad actual es





mucho más compleja e inasible. Solamente las marcas ofrecen algún elemento de estabilidad y certidumbre en el mercado de productos (todo esto explica ampliamente la supervivencia de tantas marcas centenarias).

En este sentido, los esfuerzos económicos que las empresas aplican a proteger (registrar y defender) sus marcas no deben nunca considerarse un gasto, sino una inversión cuyo futuro depende en gran medida del buen hacer cotidiano.

Resumiendo, los empresarios no pueden ignorar de ningún modo el mundo de las marcas. Muy al contrario. Éste debe convertirse en el primer y principal elemento de su actividad profesional. Gestionar una empresa es muchas veces crear y gestionar marcas.



[www.ibermutuamur.es](http://www.ibermutuamur.es)

Teléfono de Atención al Cliente  
900 23 33 33  
Atención las 24 horas del día



En los últimos cinco años hemos realizado grandes progresos y, sobre todo, hemos crecido.

Sede Social: Ramiro de Arellano, 27 • 28041 Madrid • Tel.: 91 416 11 00

Por cuarto año consecutivo, Ibermutuamur sigue creciendo por encima del Sector de Mutuas. Además, sus empresas asociadas registran los menores costos por absentismo laboral.

Con más de 130 Centros Propios repartidos por toda España y un proyecto estratégico basado en la profesionalización y la tecnología, Ibermutuamur es una de las principales Mutuas de Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional de la Seguridad Social.

555 millones de euros de ingresos y 238 millones de euros en reservas, avalan la eficiencia en su gestión, que es la clave de la solvencia y crecimiento económico alcanzados en el último ejercicio.

 **ibermutuamur**  
Crecemos con Visión de Futuro



## Incidencia de la incapacidad laboral

Luis Palmón  
ADADE Lugo

La prevención y la protección de la salud del trabajador son claves para el desarrollo de una compañía por lo que el empresario debe poner en marcha todos los recursos necesarios. Pero la prolongación innecesaria de una situación de incapacidad laboral puede crear un grave perjuicio a la empresa, que no está legitimada para recurrir la baja laboral.

Es indudable que el deber del empresario es velar por la salud y la protección de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo, poniendo a su disposición los medios necesarios para garantizar y prevenir su seguridad y, hasta donde corresponda, su pronta curación cuando está en un proceso de incapacidad temporal.

Aun constatando este hecho como incuestionable, se dan sin embargo supuestos o incidencias en relación directa con la Incapacidad Temporal al margen de este ámbito de obligaciones y responsabilidades del empresario que merecen, cuanto menos, un análisis para poder deducir con posterioridad conclusiones que nos permitan establecer actuaciones a seguir sobre todo desde la perspectiva de la empresa.

Mi propósito a la hora de redactar este artículo es exponer situaciones reales constatadas a lo largo del trabajo diario que muestran el grave perjuicio que causan a la empresa tanto la pasividad y la dejadez de la administración sanitaria como, en algunos casos, la simulación o la prórroga en ocasiones innecesaria de la incapacidad temporal - bien porque la enfermedad del trabajador es irreversible o, por el contrario, porque la misma es compatible con el desarrollo habitual de su trabajo puesto que no perjudica su salud y que se usa como arma de doble filo para presionar ante situaciones adversas.

### Sin legitimación

Supongamos que un trabajador permanece de baja 17 meses y 23 días, hasta que se agota el período



máximo de la IT, y después se reincorpora a la empresa con el alta médica por curación o mejoría a petición del mismo trabajador (aunque sea difícil demostrarlo).

Hay que tener en cuenta que perpetuar la situación de IT más allá de los 18 meses podría tener repercusiones graves: baja en la empresa, dejar de cotizar, posibilidad de denegación de la pensión de invalidez o pérdida cuantitativa en el salario percibido en el caso de ser reconocida una incapacidad permanente.

## La empresa no tiene legitimación activa en la impugnación durante el proceso de alta o baja médica de un trabajador

La empresa no tiene legitimación activa en la impugnación ni durante el proceso de alta ni durante el de baja médica de un trabajador así que, aunque sospeche que pueda existir una ficción, no puede acudir a los tribunales. Solamente puede denunciar el hecho a la Inspección

Médica del Servicio de Salud, o verificar el estado de salud del trabajador mediante reconocimiento a cargo del personal médico designado por la empresa y con cargo a ésta para poder fundamentar así la necesidad del alta del trabajador ante la Inspección, siempre avalada por un informe médico pero del que la empresa no va a tener conocimiento puesto que tales informes tienen un carácter confidencial.

Además algunos Tribunales respaldan la tesis de que no es estrictamente necesario que el parte de alta y/o baja médica exprese los hechos concretos que lo motivan y todos los fundamentos que lo avalan, no considerando esta situación sino una mera irregularidad administrativa.

### Situación de indefensión

Por todo ello se crea una indefensión clara para la empresa. En primer lugar porque no puede impugnar la decisión ante los tribunales, y en segundo porque de denunciar el hecho a la inspección médica se encontraría con la traba de no saber contra que situación reclamar (debido a la confidencialidad del diagnóstico médico) y con una respuesta por parte de la inspección que en la mayoría de casos sería: «no están agotados los medios terapéuticos». Aunque se aportaran algunos informes médicos contradictorios, se vería inmersa en un proceso dilatado en el tiempo de dudosa solución favorable a los intereses de la empresa.

Esta situación llega a agravarse más si cabe cuando, solicitada la





revisión del estado de salud del trabajador por la empresa y/o mutua de accidentes, y utilizando para ello idénticos medios tanto humanos como materiales (revisiones efectuadas por los propios médicos de la administración sanitaria en clínicas privadas) se llega al caso extremo que los resultados obtenidos son diferentes a los mantenidos posteriormente desde la posición de la Administración, por estos mismos médicos, en cuanto al estado en que se encuentra la salud del trabajador.

## Ante la dificultad que plantea la actual legislación en materia de incapacidad laboral la empresa acaba recurriendo al despido

Mientras tanto el trabajador que ha agurado la baja médica hasta el límite padece mermas. Después de un período prolongado se ha omitido la expedición de informes médicos periódicos de control de la incapacidad con los extremos que justifiquen la necesidad de mantenerlo en IT, el trabajador ni siquiera ha sido sometido a rehabilitación de ser esta posible, (la empresa difícilmente podría acceder a esta información aunque la solicitara formalmente a la administración sanitaria).

### Se plantea el despido

A la vista del posible deterioro y dado que, con un período tan prolongado de baja, se ha de estimar que el trabajador no está bien, no ejecuta su trabajo con la debida diligencia, la empresa se plantea el despido basado en la ineptitud del trabajador conocida o sobrevenida con posterioridad (tiene que demostrarlo en los tribunales) y en todo caso abonar al trabajador 20 días de salario por año de servicio, hay que destacar que

mientras tanto ha venido abonando al trabajador el 100% de su salario puesto que así se fija en buena parte de los convenios colectivos.

Trancurridos nueve meses la administración resuelve dar el alta médica al trabajador y llevar a cabo una propuesta de invalidez. Sin embargo ésta no resulta y regresa a la situación que estaba al principio, -puesto que no se han agotado los medios terapéuticos- treinta meses hasta el agotamiento total y nueva solicitud de pensión de invalidez que es denegada nuevamente, por lo

que regresa a la empresa tras la denegación.

La empresa previsiblemente y durante la ausencia del trabajador ha cubierto la vacante con otro trabajador, al que previamente ha formado, con el coste adicional que supone esta situación, han transcurrido dos años y el trabajador de baja médica ha perdido capacidad de trabajo, y formativa. El trabajador no impugna la denegación de la

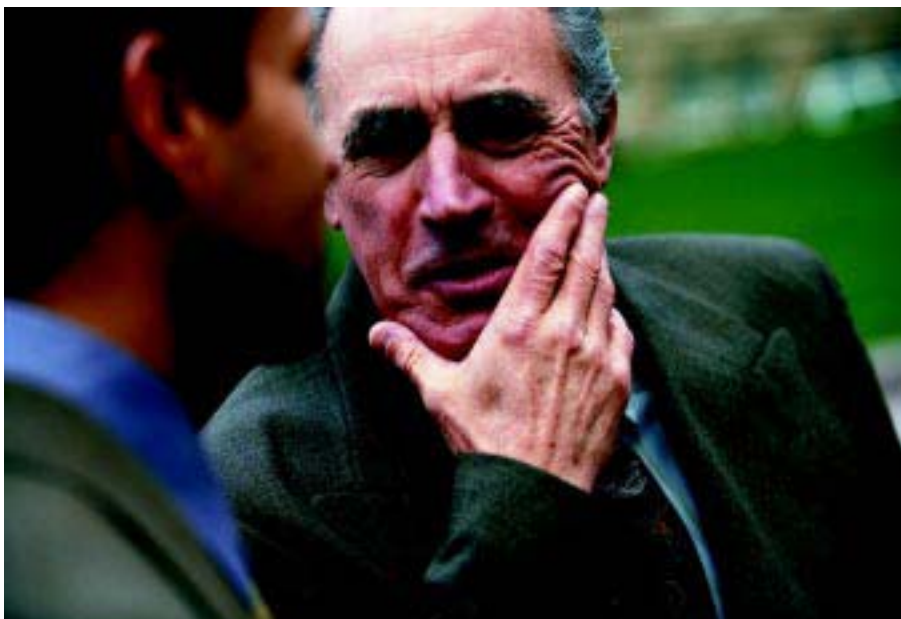
situación Invalidez Permanente (es evidente que le conviene la reincorporación), se reincorpora a la empresa, sólo tiene que dejar transcurrir seis meses más para solicitar una nueva baja médica, y en todo caso, si la empresa decide prescindir de él deberá someterlo a un dudoso procedimiento de despido basado en causa de ineptitud, para lo cual debe dejar pasar un tiempo prudente tras la reincorporación para justificar fehacientemente este hecho, si no quiere encontrarse con un posible despido improcedente. Como en el caso anterior la empresa se ha encontrado con la imposibilidad legal de recurrir la baja.

### Aumento de la tensión

Finalmente se produce un enfrentamiento entre la empresa y trabajador, este último acude al servicio médico del INSS, y pide la baja por depresión, trastorno adaptativo del estado de animo, estrés, y/o enfermedad o lesión de difícil diagnostico (lesiones musculares, cervicales, lumbalgias) etc.

El médico de cabecera evita en todo lo posible la responsabilidad de no dar curso a la petición de baja por el trabajador, dadas las repercusiones que de su actuación puedan





ción) lo que daría para escribir un capítulo aparte. Dotar a la empresa de legitimación para impugnar ante los tribunales tanto las altas como las bajas medicas y/o incluso permitir a la empresa iniciar el procedimiento de invalidez permanente del trabajador, como también recibir información periódica de la Administración Sanitaria de la evolución de la enfermedad del trabajador, dentro de unos límites y respetando el derecho a la intimidad y confidencialidad de dichos informes, si no como soluciones definitivas estas propuestas servirían como posibles ayudas ante situaciones que, por como

derivar, se lava las manos, y extiende volante para acudir al especialista, lo que supone tres meses de baja en espera de asistencia. Mientras tanto el trabajador lleva una vida normal, lo que finalmente acaba por saturar la paciencia del empresario que provoca un despido de talante disciplinario, que en todo caso sería considerado como despido improcedente.

¿Cómo debe actuar entonces la empresa ante una posible baja por enfermedad cuando esta se dilata en exceso en el tiempo, o cuando existe una sospecha de simulación de la incapacidad?

### **Soluciones drásticas**

Con la actual legislación en materia de IT, es muy difícil que la empresa pueda concluir una solución eficaz y sobre todo diligente para este problema toda vez que, la imposibilidad de recurrir a los tribunales, la confidencialidad de los informes médicos y las revisiones del estado de salud del trabajador, y el coste en tiempo y recursos que supondría para la empresa iniciar un proceso de impugnación de la IT ante la Inspección Médica, van a suponer un obstáculo claro que algunas

empresas no están dispuestas a afrontar optando por soluciones más drásticas y costosas como es el

## **la empresa tendría que estar legitimada para impugnar ante los tribunales las altas y las bajas médicas, para iniciar el procedimiento de invalidez permanente del trabajador y para recibir información periódica sobre la evolución de la enfermedad**

despido, aunque éste se califique como improcedente, ante la perspectiva de una prórroga incierta de la situación de baja del trabajador cuando ésta se dilata en el tiempo y/o se sospecha una simulación.

Sin entrar en cuestiones como las pérdidas económicas que una situación de baja por enfermedad puede suponer para la empresa, (en tanto que tiene que seguir cotizando por el trabajador durante un mínimo de 18 meses, además de la necesidad de cubrir el puesto de trabajo vacante con otro empleado, al que en la mayoría de los casos tendrá que formar y que precisa de un período más o menos largo de adaptación cuando no de forma-

se desarrollan, son claras evidencias de una situación de negligencia de la administración sanitaria y/o de

una simulación por parte del trabajador.

Quiero incidir como apunte final que mi intención es la de destacar algunos casos irregulares que se pueden producir con respecto a la Incapacidad Temporal, lo que no significa que se pueda generalizar esta a todos los procesos. No cabe la menor duda que la salud y protección de los trabajadores es una la acción prioritarias a llevar a cabo por la empresa y, como no señalar entonces, que la prevención de riesgos laborales es el arma de lucha más efectiva y más eficaz contra las enfermedades y contra todo tipo de accidentes y debe ser utilizada como tal.



## Reducción de la base imponible del IVA: créditos incobrables

En el caso de los créditos considerados incobrables el empresario o profesional puede recuperar el IVA repercutido y no satisfecho por el cliente. El principal requisito para hacerlo es haber reclamado el cobro judicialmente

*Silvia Salas Defez*  
Abogada / ADADE

El artículo 80.4 de la LIVA, en su redacción dada por L 66/1.997, permite la reducción de la base imponible del impuesto para los casos en que los créditos correspondientes a las cuotas repercutidas por las operaciones gravadas sean total o parcialmente incobrables y se cumplan los siguientes requisitos:

- Que el destinatario de las operaciones sea un empresario o profesional.
- Que hayan transcurrido dos años desde el devengo del impuesto repercutido sin que se haya obtenido el cobro de todo o parte del

crédito derivado del mismo, estando esta circunstancia reflejada en los libros registros del impuesto.

- Sólo será aplicable a las operaciones respecto de las cuales no se haya hecho efectivo el pago del impuesto repercutido y cuyo devengo se haya producido a partir del 1 de enero de 1998 (D.T.3ª de la Ley 66/1997, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, adminis-

trativas y del orden social.

- Que el cobro del crédito se haya reclamado judicialmente.

- Que la modificación se realice en los tres meses siguientes al final del plazo de dos años señalado.

-Que no se trate de créditos garantizados o afianzados, en cuyo caso, la reducción de la base imponible de las operaciones sólo será posi-

**“Es requisito imprescindible que el empresario o profesional haya reclamado el cobro judicialmente”**



ble en cuanto a la parte del crédito no afianzada por un contrato de seguro de crédito o caución. (Art. 80, aptdo. Cinco, 1ª letra b).

Dicha posibilidad de reducción de la base imponible, resulta de gran interés para aquellas empresas, la mayoría, con créditos incobrables y a las que, al menos, se le ofrece la posibilidad de recuperar el IVA repercutido y no satisfecho por el cliente, con el atractivo añadido

de que, una vez efectuada la modificación de la base, no se vuelve a rectificar al alza, aunque se obtenga el cobro total o parcial del crédito moroso.

Ahora bien, el principal inconveniente con el que se enfrenta el empresario para aprovechar este

beneficio es el requisito de que el cobro del crédito se haya reclamado judicialmente, y el temor a los gastos judiciales que ello le ocasiona, necesidad de proveerse de abogado y procurador,

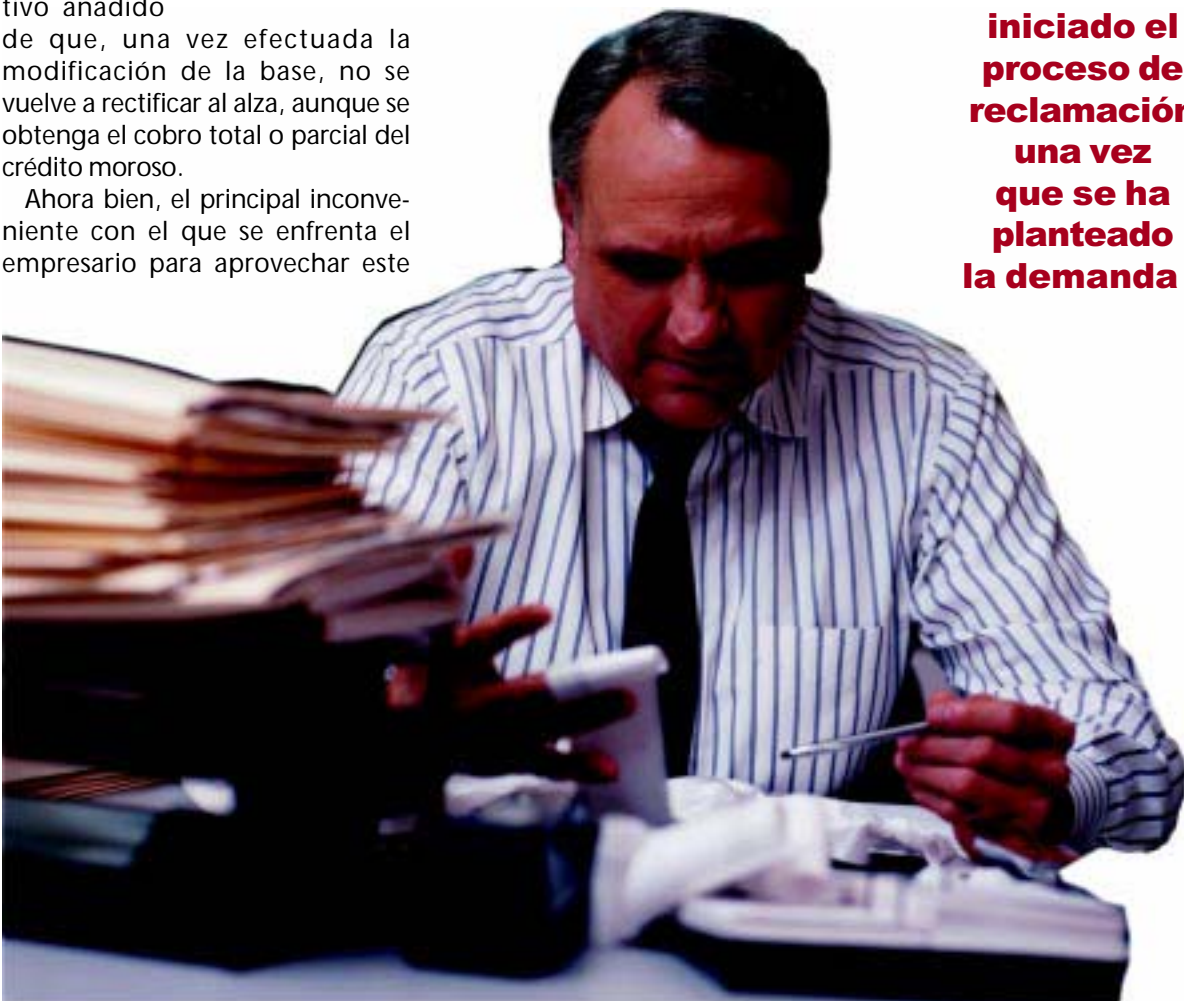
para en definitiva no cobrar, ya que hablamos de créditos incobrables.

A los anteriores efectos, la principal duda que se nos plantea es: ¿cuándo se entiende instado el cobro mediante reclamación judicial al deudor en cuestión?

La Dirección General de los tributos en numerosas cuestiones planteadas en dicho sentido, resuelve en contestar que se entiende que el sujeto pasivo ha instado el cobro de los créditos mediante reclamación judicial al deudor, una vez que se ha planteado la demanda, si después ésta es admitida, haciendo referencia a los artículos 399 de la LEC, según el cual el juicio principiará por demanda y 410 LEC que prevé que la litispendencia se produce desde la interposición de la demanda. En este sentido podemos citar las consultas evacuadas por la DGT de fechas 23 de Julio de 2001 y 14 de septiembre de 2001, entre otras.

**“La medida tiene el atractivo añadido de que no se vuelve a rectificar el alza aunque se obtenga el cobro total y parcial del cobro moroso”**

**“Se entiende iniciado el proceso de reclamación una vez que se ha planteado la demanda ”**



Vigente la Ley 1/2000 de Enjuiciamiento Civil, cabe sin embargo otra posibilidad a la que la DGT no hace referencia y es el Procedimiento Monitorio regulado en los artículos 812 y ss. de la LEC, al que podrá acudir quien pretenda de otro el pago de deuda dineraria, vencida y exigible, de cantidad determinada que no exceda de 30.000 euros (5.000.000 ptas). Procedimiento que no comienza por demanda, sino por un escrito inicial de petición del acreedor en el que se expresarán la identidad del deudor, el domicilio del acreedor y del deudor, el origen y cuantía de la deuda, acompañándose el documento o documentos que la acrediten, y para cuya presentación no será preciso valerse de procurador y abogado, pudiendo incluso formularse en impresos o formularios facilitados por el Juzgado, lo cual implica una atractiva alternativa para el empresario acreedor que, de seguir un procedimiento declarativo (verbal u ordinario), tendrá que valerse de procurador y letrado cuando la cuantía



**“Si la cantidad adeudada no excede de 30.000 euros también se puede vehicular la reclamación a través del Procedimiento Monitorio ”**

exceda de 900 euros (150.000 ptas.)

En conclusión, y a tenor de lo establecido en el apartado 4º del art. 80 de la LIVA que exige que “el sujeto pasivo haya instado su cobro mediante reclamación judicial al deudor”, debe entenderse igualmente instado su cobro una vez presentado el escrito inicial de petición de Procedimiento Monitorio y dictada providencia de admisión acordando el requerimiento de pago al deudor, ya que no cabe duda que dicho escrito inicial es una reclamación judicial, con el consiguiente abaratamiento de todos los costes judiciales que puedan producirse.

Bien es cierto que, en caso de oposición del deudor, ya será necesario proveerse de abogado y procurador, siempre y cuando la cuantía exceda de 900 euros, pero lo normal, en las reclamaciones que se presentan frente a deudores que se declaran insolventes, es que no comparezcan en el procedimiento, sin obligación de continuar el trámite de ejecución (para lo cual es igualmente necesaria la presencia y participación de abogado y procurador), ya que el art. 80.4 de la LIVA, no considera imprescindible exigir la acreditación de que haya sido completamente imposible su cobro por insolvencia.



## Las reclamaciones me generan ingresos y beneficios

*M<sup>a</sup> Cristina Camaleño  
Prof. Universidad de Valladolid*

Desde que un cliente selecciona nuestros productos, no efectúa un encargo, o realiza una llamada al servicio técnico, el ciclo de experiencia condiciona la impresión que tiene aquel de nuestra empresa y de nuestros productos. Y precisamente, tales contactos -buen o mal incidente- va a ser crítico para determinar si el cliente se convertirá en leal o disgustado.

Es más, un cliente satisfecho, además de disminuir los costes de futuras compras, recomendará nuestra empresa a potenciales compradores y contribuirá a acrecentar el activo vital de nuestra firma: nuestra imagen de marca. Según diversos estudios, los clientes están dispuestos a pagar un 6% más

por los productos de empresas con buena imagen. Un cliente satisfecho comunica su satisfacción a unas 3 personas, pero uno insatisfecho transmite su desencanto a unas 10 personas que difícilmente comprarán en nuestra empresa.

Sin embargo, los clientes tienen ciertas dificultades para manifestar su descontento, y las quejas recibidas sólo reflejan un 1%-5% de los clientes no satisfechos. En realidad hay diversas razones que explican la ausencia de quejas: a menudo están convencidos que sus reclamaciones no cambiarán nada, la queja demanda tiempo y esfuerzo, no se sienten bien expresando su frustración -temiendo enfrentamientos-, etc.

Por otra parte, se desconoce el número de clientes que, sin presentar quejas, no volverán a comprar a nuestra empresa; se ignora cuántas personas insatisfechas comunican sus problemas a personas que no han tenido contacto alguno con la firma; no se conoce el tiempo que los clientes tardan en perdonar la mala atención de las empresas.

Pero, lo que sí sabemos es que los comentarios negativos constituyen un grave peligro por ser los críticos más expresivos que los satisfechos -se quejarán a unos diez o veinte amigos, lo que representa tres veces más que las personas que oirán amplias historias sobre las maravillas incomparables del servicio por boca de un cliente satisfecho.



## El grado de satisfacción de los clientes

percepción < expectativas = cliente insatisfecho

percepción = expectativas = cliente satisfecho

percepción > expectativas = cliente encantado

Entonces... ¡tratemos de gastar menos en programas de calidad, e invirtamos más en nuestros clientes! Podemos crear el departamento de Atención al Cliente, o utilizar reclamos para recuperar clientes insatisfechos. Las reclamaciones son la oportunidad más inmediata para fidelizar: del % de clientes insatisfechos que compraron de nuevo, un 55%-60% estuvieron insatisfechos parcialmente pero no reclamaron, un 40%-47% reclamaron sin resolución; y un 90%-93% reclamaron con resolución.

### Una auténtica inversión

A nivel productivo, es cinco veces menos costoso retener a nuestro cliente actual, satisfaciendo sus reclamos, que conseguir uno nuevo. A nivel estratégico, cualquier insatisfacción puede ser una entrada para la competencia y puede significar más pronto o más tarde el inicio de una etapa de declive.

Por todo, es más rentable mantener a nuestros clientes actuales prestándoles una adecuada atención, que desarrollar acciones para conseguir nuevos clientes. Prestando una buena atención al cliente ahorraremos y evitaremos los elevados costes de ganarse la

antipatía de los consumidores. Y además, los clientes leales nos depararán un triple beneficio, porque:

1. Compran en lugar de que se les venda, por eso los costes de marketing y de ventas para llegar hasta ellos son menores que los que buscan nuevos clientes.

2. Una empresa que trata con clientes leales sabe más sobre aquellos, y sabe cómo ponerse en contacto con sus clientes, de modo que estas empresas no han de invertir mucho en transacciones y comunicaciones

3. Un cliente muy leal compra más que uno moderadamente leal o que uno nuevo.

### Cómo beneficiarse de las quejas

Aceptar una crítica negativa no es fácil, pero debe aceptarse, porque de todo hemos de y debemos extraer algo positivo, ¡podemos enriquecernos! Además, es una oportunidad que nos ofrece gratuitamente el cliente de mejorar, de cambiar nuestra actitud y nuestra forma de hacer las cosas que no cumplen ni atienden a sus expectativas y percepciones.

Y, como estos problemas cuestionados aún tienen solución,

## Los deberes de la empresa

- Escuchar a sus clientes y proporcionarles medios alternativos para que sus quejas sean escuchadas.

- Tomar muy en serio sus sugerencias y problemas.

- Permitir que los empleados respondan la carta de los clientes de manera personalizada.

- Procurar que exista un sistemático y serio compromiso para atender los deseos y necesidades de sus clientes, en tanto ello deparará cero decepciones y cero no calidades - detectemos con antelación posibles "no calidades" del servicio, para lograr un servicio excelente.

- E, invertir en la calidad de la atención de nuestro cliente, por ser competitivo y más que rentable, en tanto: minora costes de venta; aumenta la recompra; reduce la información negativa sobre nuestra empresa; y, aumenta la satisfacción de nuestro cliente y la probabilidad de que su buena imagen sea comunicada a compradores potenciales.

podemos aprender mucho de las quejas y conflictos -no en vano, este flujo de información nos deparará

Es cinco veces menos costoso retener a nuestro cliente actual satisfaciendo sus reclamos que conseguir uno nuevo

muchas ideas, mejorando nuestros sistemas de señalización- y, aún podemos satisfacer al cliente. Con tal propósito, las etapas para reducir las quejas van a ser:

1. Identificar la posición de partida del conflicto -por ej. si la queja es que el cliente no ha recibido información técnica, el riesgo es el miedo al fallo técnico.

2. Identificar los objetivos a alcanzar -en el ejemplo anterior, desarrollar imagen de seguridad técnica.

3. Identificar las brechas entre la posición y los objetivos -el cliente no ha reconocido las características técnicas del producto.

Y, establecer los argumentos o situaciones relacionales para llevar al cliente a los objetivos, seguridad, mantenimiento, confianza de otros clientes.

Por último, recordemos ciertas normas

- a. No ignorar ni archivar las quejas
- b. No reaccionar con agresividad ni tomar las quejas en su lugar de trabajo como cosa personal.
- c. Examinar los hechos y decidir lo que va a hacer.
- d. Actuar con el consentimiento de nuestro cliente.
- e. Y, si no puede solventar la queja de inmediato, mantenga informado al cliente en cuestión.

### Ganar con las reclamaciones

En ocasiones, en nuestras relaciones comerciales surgen momentos en los que el cliente, enojado por algún error en el cumplimiento de las condiciones acordadas, nos amenaza si no resolvemos su problema de forma inmediata. Esta situación es habitual y requiere un tratamiento profesional para superarla en las mejores condiciones de éxito. Si bien, lógicamente, antes de que esto ocurra, debemos preocuparnos por evitarlo.

La reclamación es una situación más grave que la simple queja, por

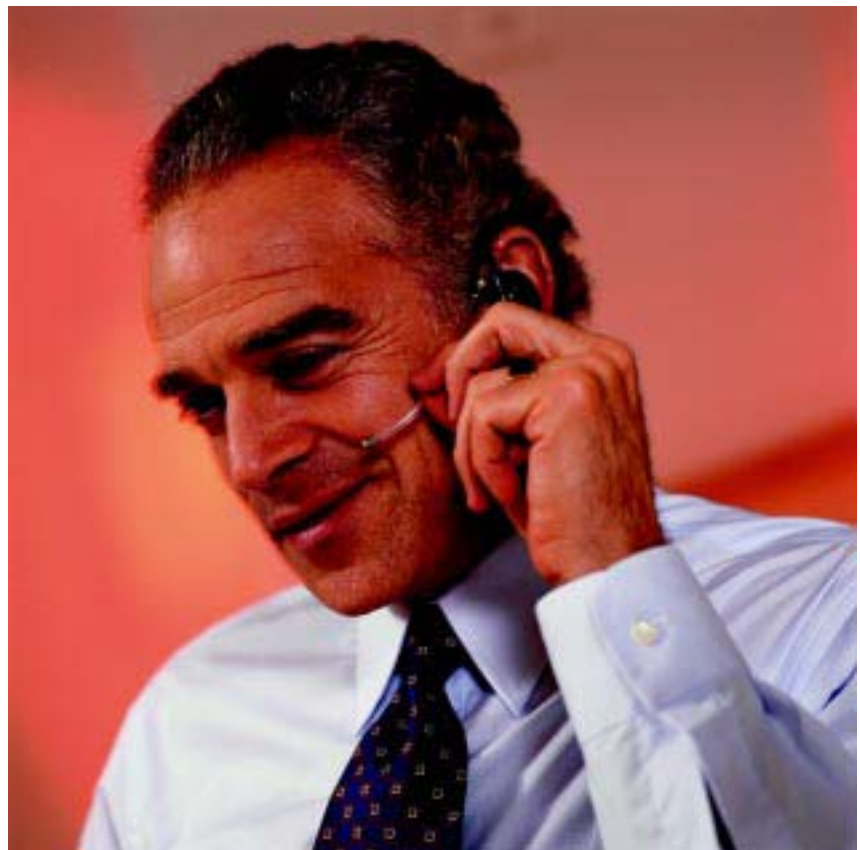
cuanto el cliente demanda, exigiendo, algo a lo que cree tiene derecho. El cliente percibe el daño como algo personal, bien porque es irreparable, o bien porque ha provocado profesional o personalmente consecuencias negativas. (Cuando alguien recibe una reclamación suele pedir algo a cambio, en el mejor de los casos una satisfacción de los mandos o directivos del establecimiento, o quizás una indemnización económica o de prestación de servicios).

El cliente que reclama, normalmente, está ofendido, se siente engañado, nos ha retirado su confianza. Se ha convertido en adversario que trata no sólo de resarcirse, sino de demostrar nuestra incapacidad profesional. Y entran

en juego la soberbia y la humildad, la empatía, la comunicación, la negociación, pero, sobre todo, lo que va a demostrar nuestro estilo es nuestra cultura de empresa, nuestra formación.

Cada reclamación es una distinta y, por ello, es complejo establecer normas para solventar cada una de ellas, aunque sí se pueden dar pautas generales de actuación:

1. Escuche atentamente -significado y causas-, facilite al cliente presentar su reclamación y no se lo tome de forma personal.
2. Pida disculpas, anote lo que dice el cliente y resuelva con rapidez.
3. Observe si el cliente se siente satisfecho con su respuesta o con lo que le ofrece como indemnización



Cuando el cliente reclama exige algo a lo que considera que tiene derecho

### Es muy importante desarrollar periódicamente entre nuestros empleados programas de formación en gestión de reclamaciones

-nuestro objetivo es satisfacer al cliente; y, pensar sólo en términos económicos puede ser negativo-.

4. Si el cliente no tiene razón, no se enzarce en discusiones inútiles. Valore su tiempo, la imagen de la empresa, los comentarios de los clientes que le observan... y analice rápidamente la situación, viendo cómo se le puede satisfacer de forma inmediata para terminar con dicha situación.

5. Si un cliente reclama de forma agresiva en la recepción u otro lugar público intente atenderle en un despacho privado; no debemos olvidar que la imagen de nuestro establecimiento es muy importante.

6. Un cliente que reclama es casi un cliente perdido, multiplicado por todos aquellos a los que contará su desafortunada historia. El coste de una reclamación hay que plantearlo como inversión en promoción.

7. Una reclamación es una oportunidad de mejorar, es el mejor seminario que podemos recibir sobre nuestra realidad; debemos resolverlas con seguridad, profesionalidad y confianza.

8. Dé un seguimiento a sus reclamaciones y procure que los errores no se cometan dos veces.

9. Y, si aquélla está justificada, pida disculpas y procure subsanar y resarcir al cliente.

#### A tener en cuenta

Esto es, una vez identificada la reclamación: analícela; planifíquela; compile datos; interprete tales datos; actúe en base a tales hallazgos; y, decida al respecto. No olvide que:

1. Nuestra empresa debe desarrollar entre directivos, empleados y cliente, actividades donde transmita la relevancia de gestionar reclamaciones. La admisión de un

error y la disculpa cuando es precisa calma el descontento.

2. Tenemos que desarrollar periódicamente, interna y externamente, evaluaciones sobre el tratamiento de las reclamaciones –volumen, causas, dimensiones más valoradas por el cliente y gestión en general.

3. Nuestras actividades en materia de reclamaciones deben ser coordinadas por un área funcional que dependa directamente de la dirección general y actúe de forma descentralizada.

4. El responsable de la gestión de las reclamaciones ha de poseer suficiente autoridad para tratar cualquier tema directamente con los directores de departamentos principales; y ha de desarrollar una comunicación periódica con los responsables de otros departamentos o áreas de nuestra empresa.

5. Hemos de aplicar un procedimiento para atender correctamente las reclamaciones: identificación y registro de la incidencia, acuse de recibo al cliente, clasificación de la incidencia, contacto con las áreas implicadas y comu-

nicación al cliente de la resolución acordada.

6. Hemos de desarrollar periódicamente entre nuestros empleados formación en gestión de reclamaciones y es muy importante valorar este trabajo, reconociendo periódicamente los méritos que acumulen en la gestión de aquéllas.

7. Hemos de llevar a cabo el seguimiento periódico de los resultados obtenidos tras la resolución de la reclamación; comunicando a los centros las experiencias y las soluciones –coordinación entre centros, mejora de planificación y aprendizaje de la experiencia-; y transmitiendo a nuestros clientes los logros globales de la gestión en el área.

8. Una reclamación infundada debe refutarse con argumentos suficientemente razonados.

9. Y, cuando nos resulte completamente imposible disuadir al cliente de formular la reclamación formal -por la vía escrita-, se informará al Director para que éste reciba privadamente al cliente y le atienda personalmente.

**El momento de detección del error tiene un efecto multiplicador sobre el coste total de calidad. Así:**

- Un defecto en la fase de aprovisionamiento de la materia prima, podríamos cifrar su coste en 1 u.m.

- Ese mismo error, detectado en fabricación podría multiplicar por 10 el coste de corrección.

- Descubierto en la inspección final, una vez fabricado el producto, el coste de corrección se multiplicaría por 100.

- Y, detectado por el cliente, aquel error de la fase inicial supondría 1.000 u.m.



# Cupón respuesta de ADADE y Anuncio de Calidad Gráfica



# Resolvemos sus problemas



**ASESORES JURÍDICOS, LABORALES,  
FISCALES Y CONTABLES  
AUDITORÍAS  
CONSULTORÍA  
RECURSOS HUMANOS  
PATENTES Y MARCAS  
CORREDURÍA DE SEGUROS  
FRANCHISING**

**CONTACTO:  
902 100 676  
e-mail: [adade@adade.es](mailto:adade@adade.es)  
<http://www.adade.es>**

ÁLAVA	VITORIA. La Florida 23 - Tel. 945 132887 - Fax 945 132857
ALBACETE	ALBACETE. Teodoro Camino 28, Entreplanta Tel. 967 232113 - Fax 967 501410
ALICANTE	ALICANTE. Avda. Maisonnave 33-39, Zona Jardín, Entreplanta Tel. 96 5985083 - Fax 96 5227416
ASTURIAS	GIJÓN. Sanz Crespo 5, Bajo - Tel. 98 5175704 - Fax 98 5172121 OVIEDO. Covadonga 32 - Tel. 98 5175704 - Fax 98 5172121
BADAJOS	BADAJOS. Díaz Brito 7, Bajo - Tel. 924 224425 - Fax 924 257614 BADAJOS. Fernando Garrorena, 6 Of. 5 - Tel. y Fax 924 229072
BARCELONA	BARCELONA. Balmes, 102 Principal Tel.93 4880505 - Fax 93 487 57 00 SANT FELIU DE LLOBREGAT. C/ El Pla, 80 Tel. 93 6859077 - Fax 93 6859155 MOLLET DEL VALLÉS. Avda. Llibertat 63, Escala C, Despatx 7 Tel. 93 5793725 -Fax 93 5793856 TERRASSA. Ramon Llull 61-65, Tel.937339880 Fax. 937339889
BURGOS	BURGOS. San Lesmes 6, Edificio Adade Tel. 947 257577 - Fax 947 257347 BURGOS. San Cosme 12, 1º, Puerta 6 Tel. 947 270711 - Fax 947 279936
CANARIAS	MOGÁN (Las Palmas). Hotel Vista Amadores, C/ Montaña Clara, s/n Urbanización Puerto Rico - Tel. 928 153113 - Fax 928 153610
CASTELLÓN	CASTELLÓN. Navarra 89, Bajo y Entresuelo- Tel. 964 242122 - Fax 964 200373 SEGORBE. Plaza Rey Jaime I, 8 Planta Baja- Tel. 964 713950 - Fax 964 713974 VILA REAL. Pere Gil nº 2-entresuelo- Tel. 96450 63 64 Fax 964 53 06 53
CUENCA	CUENCA. Hurtado de Mendoza 4, 6º B Edificio Nuevo Milenio Tel. 969 235903 - Fax. 969 236144
GUIPÚZCOA	SAN SEBASTIÁN. Avda. Francia 5, 2º - Tel. 943 297084 - Fax 943 273599
GIRONA	OLOT. Bisbe Lorenzana, 18 - Tel. 972 276050
HUELVA	HUELVA. Puerto 53, 1º A Tels. 959 252648 -253423 - 252387 - Fax 959 282962
LUGO	MONFORTE DE LEMOS. Inés de Castro 6 Tel. 982 410877 - Fax 982 404807
MADRID	MADRID. Plaza Santa Catalina de los Donatos 2, 3º Dcha. Tel. 91 5595800 - Fax 91 5590511 TORREJÓN DE ARDOZ. Ctra. de Loeches 44, 1º 1ª Tel. 91 6562696 - Fax 91 67624426
MURCIA	MURCIA. Maestro Alonso 2, Entresuelo Tel. 968 242258 - Fax 968 231196 SAN JAVIER. Avda. Aviación Español 3, Puerta 7, Ático Tel. 968 191428 - Fax 968 191419 YECLA. Médico Miguel Rodríguez, 2 Tel. 968 750523 - Fax 968 750775
ORENSE	ORENSE. Capitán Eloy 29, 2ª - Tel. 988 237902 - Fax 988 245727
SEVILLA	SEVILLA. Avda. Héroe de Toledo, s/n Edificio Toledo I, Planta 3ª Tel. 95 4638411 - Fax 95 4662577 SEVILLA. Arjona 14, Local 20-21 - Tel. 95 4211000 - Fax 95 4224849
SORIA	SORIA. Doctrina 2 - Tel. y Fax 975 230344
TARRAGONA	TARRAGONA. Pere Martell, 8 1ª4ª Tel. 977 241703 - Fax 977 247043 AMPOSTA. Larache 8 - Tel. 977 702967 - Fax 977 702876
TOLEDO	TOLEDO. Cuesta de Carlos V, 5, 3º Tel. 925 221700 - Fax 925 214619 TALAVERA DE LA REINA. Tamújar, 1 Tel. 925 816521 - Fax 925 816521
VALENCIA	VALENCIA. Gran Vía Fernando El Católico 76, 1º Tel. 96 3915519 - Fax 96 3911135 ALZIRA. Curtidores, 1, 3º Tel.96 2419030 - Fax 96 2419849
VALLADOLID	VALLADOLID. Acero de Recoletos 7º, 3ª Tel. 983 295900 - Fax 983 217624
VIZCAYA	BILBAO. Alameda Mazarredo 63, Entreplanta Tel. 94 4236023 - Fax 94 4235329 BILBAO. Iparraguirre 1, 1º Izda. - Tel. 94 4230459 - Fax 94 4235758
ZARAGOZA	ZARAGOZA. San Jorge 7, Pral. - Tel. 976 204111 - Fax 976 293430 EJEA DE LOS CABALLEROS. Libertad 1, 1º B Tel. 976 663915 - Fax. 976 663915