



MUNDOCP[®]

CORPORATIVO PROFESIONAL

Puntos relevantes de la propuesta de reformas para considerar a la defraudación fiscal como delito contra la seguridad nacional y al tráfico de comprobantes fiscales como delincuencia organizada

Defensa ante la negativa de devoluciones por inexistencia de operaciones

Análisis del artículo 27 de la Ley del Seguro Social

Sociedades y asociaciones civiles que se dedican a la enseñanza

Modelos de control interno
Modelo Coco (Canadian Criteria of Control Committee)

Presupuestos
(Primera parte)

La importancia del servicio al cliente

Vigencia 16 al 30 de Septiembre de 2019 Revista 15 Año 1





EDITORIAL

EDICIÓN
Septiembre 2019 N°15

DIRECTOR EDITORIAL

CP Santiago de la Cruz García

CONSEJO EDITORIAL

CP, LD, MI Leopoldo Reyes Equiguas
Mtro. Ángel Loera Herrera
CPC Javier Arenas Wagner
LCP Martín Ernesto Quintero Valle
LC Leticia Mayela Meza Pérez
CPC Manuel de Jesús Cárdenas Espinosa
CP Santiago de la Cruz García

ASESOR CONSEJO EDITORIAL

CP, LD, MI Leopoldo Reyes Equiguas

DISEÑO DE PORTADA, PUBLICIDAD Y PROPAGANDA

ING Josué David Velázquez Montoya

DISEÑO Y FORMACIÓN EDITORIAL

LC Jorge Enrique Sánchez Miranda

APOYO EDITORIAL

Naitze Daneira de la Cruz Arellano

ING Victor Arturo Meza Velázquez

DIRECTOR COMERCIAL

ACT Celia Arellano Mejía

VENTAS

DISTRIBUIDORES

LC Jorge Enrique Sánchez Miranda
Tel: (01-961) 61 6 34 88
Email: distribuidores@mundocp.com

DIRECTAS

CP Lourdes Suriano Sánchez
Tel: (01-961) 21 2 67 88
Email: ventas@mundocp.com

Síguenos:

 /Revista MundoCP

portal web: www.mundocp.com

INDICE

CORPORATIVO

- 3 Puntos relevantes de la propuesta de reformas para considerar a la defraudación fiscal como delito contra la seguridad nacional y al tráfico de comprobantes fiscales como delincuencia organizada

IMPUESTOS

- 9 Sociedades y asociaciones civiles que se dedican a la enseñanza

JURIDICO

- 19 Defensa ante la negativa de devoluciones por inexistencia de operaciones

RECURSOS HUMANOS

- 27 Análisis del artículo 27 de la Ley del Seguro Social

FINANZAS

- 32 Presupuestos (Primera parte)

ADMINISTRATIVO

- 36 Modelos de control interno
Modelo Coco, Canadian Criteria of Control Committee

EN LA OPINION DE...

- 41 La importancia del servicio al cliente



Puntos relevantes de la propuesta de reformas para considerar a la defraudación fiscal como delito contra la seguridad nacional y al tráfico de comprobantes fiscales como delincuencia organizada

Leopoldo Reyes Equiguas

En días pasados se votó una iniciativa de reformas de diversas leyes con intención de establecer una estrategia más contundente en contra del fenómeno de la defraudación fiscal, la cual se ha venido materializando desde hace muchos años con la práctica del llamado “tráfico de comprobantes fiscales”, el cual consiste en simular una serie de gastos y deducciones que generalmente se efectúan a través de la supuesta contratación de servicios, entre los que destacan estudios de mercado, publicidad y regalías. Los conceptos mencionados tienen como común denominador el hecho de ser “intangibles”, lo que no es una casualidad, pues de lo que se trata es de no tener la necesidad u obligación de comprobar las contrataciones de bienes tangibles como podrían ser los inventarios, la maquinaria, el equipo de transporte o cualquier otro gasto o inversión “tangible”, difícil de acreditar en una auditoría o visita domiciliaria.

Hoy, las autoridades se muestran con demasiado recelo para aceptar cualquier situación que permita de forma indiscriminada deducir cualquier tipo de gasto “intangible”, teniendo como único soporte documental la factura electrónica o CFDI del proveedor. Aquellos felices tiempos para los defraudadores fiscales, en los que solamente bastaba con que el pago se hubiese efectuado mediante cheque, transferencia, tarjeta de crédito, débito o monedero electrónico a favor del proveedor y que la factura reuniera los requisitos que establece el Código Fiscal de la Federación, así como los previstos en las leyes del impuesto sobre la renta, el valor agregado y especial sobre protección y servicios, han quedado atrás.

En la actualidad, ejercer el derecho a las deducciones se ha vuelto una ruta crítica, más aún si se trata de un “intangible”, ya que para ejercer una deducción fiscal no solamente se requiere contar con una factura que reúna requisitos fiscales; incluso ya ni siquiera un contrato celebrado ante fedatario público es suficiente para pasar la aduana de las revisiones fiscales cuando los efectos de los contratos y los negocios entre particulares se apartan de las “mejores prácticas comerciales”, teniendo como beneficios o “entregables” por el pago de cuantiosas cantidades, manuales, reportes o informes que no guardan relación y congruencia bajo la fórmula de “costo vs. beneficio”; es por ello que se han generado y evolucionado varios conceptos que tratan de acotar las planeaciones fiscales agresivas bajo la modalidad de simulación de operaciones; algunos de estos elementos se han venido esgrimiendo en los últimos años por las autoridades fiscales durante el desahogo de las revisiones; tales elementos son la “materialidad de los contratos” y la “sustancia económica”, lo que representa una preocupación en términos económicos para el Estado, ya que la baja recaudación tiene como uno de sus principales orígenes, el eterno planteamiento jurídico de las planeaciones fiscales y patrimoniales: “mantener la prevalencia de la forma sobre el fondo”.

Las planeaciones fiscales agresivas rebasan toda razonabilidad financiera o de negocios cuando el código de comercio establece que todos los actos mercantiles se presumirán de naturaleza especulativa; la conclusión es clara, el contribuyente en su calidad de comerciante realiza negocios jurídicos para

ganar, no para perder; por tanto, celebrar operaciones o gastos en los cuales se vea a todas luces que no hay beneficio alguno en el desembolso, que la erogación no traerá ningún retorno de inversión y que ni siquiera permitirá a la entidad poder ubicarse en una situación favorable ante sus competidores, teniendo como único resultado material el menoscabo o detrimento patrimonial, es ir *contra natura* en cuanto a la esencia de los negocios; cualquier comerciante podrá señalar que bajo el principio financiero que establece “a mayor riesgo mayor utilidad”, es el estandarte económico a través del cual se justifica el hecho de una eventual pérdida, que el propio comerciante es consciente de que los mercados son caprichosos, volátiles, y por consiguiente, no se trata de un juego de suma cero, pues está claro que si alguien pierde, otro tiene que ganar, y así precisamente funciona la simetría fiscal, si alguien deduce, otro acumula; pero no sucede así en la realidad, el efecto material y económico del fenómeno de las planeaciones fiscales agresivas bajo la modalidad de simulación de operaciones provoca que por un lado existan empresas generadoras de pérdidas fiscales año con año, y por el otro, nadie reconoce las utilidades que debieron generarse por las transacciones realizadas con las empresas perdedoras.

Ante el contexto expuesto, las autoridades no se mantuvieron impávidas y reaccionaron en términos prácticos, se establecieron patrones de conducta que hacían presumir la simulación de operaciones y por ende la existencia del tráfico de comprobantes fiscales; de dichas conductas surgen las denominaciones de “EFOS” y “EDOS”, los primeros son los contribuyentes denominados como “Empresas Facturadoras de Operaciones Simuladas”, mientras que los segundos son “Empresas que Deducen Operaciones Simuladas”, y entre ambas figuras se han tejido diversos grupos de empresas que vienen erosionando permanente y sistemáticamente las finanzas públicas.

Entre los aspectos nocivos de la erosión tributaria, las primeras acciones datan de 2014, cuando la reforma fiscal imprimió claros aspectos de reforzamiento a los actos de fiscalización, donde destacan las revisiones electrónicas apoyadas en la plataforma del SAT, utilizando como ariete los comprobantes fiscales digitales que sirven de conformidad con el artículo 69 B del Código Fiscal de la Federación, a identificar a los “EFOS” y a los “EDOS”, y con ello desconocer los efectos fiscales de las deducciones y acreditamientos realizados con base en dichos comprobantes, lo que supuestamente daría como resultado una baja sensible en la defraudación fiscal en términos generales, pero por desgracia los resultados no han sido los que se esperaban, recientemente se han incrementado las sanciones en términos penales para aquellos que emiten y deducen facturas para documentar operaciones simuladas, pero aún no es suficiente para alcanzar las metas recaudatorias inhibiendo las conductas descritas.

Ahora bien, si se considera que las finanzas públicas del actual gobierno requieren de recursos para cumplir con los programas sociales que se están operando, aunado al hecho de que nuestro crecimiento económico resultó en 0.0%, las acciones del gobierno federal se han radicalizado, ya que las iniciativas que a continuación se mencionan buscan acabar de una vez por todas con las conductas de compra/venta de facturas y simulación de operaciones.

La iniciativa de reforma denominada “Proyecto de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal contra la Delincuencia Organizada, de la Ley de Seguridad Nacional, del Código Nacional de Procedimientos Penales y del Código Fiscal de la Federación”, que agrupa varias disposiciones a modificar, ha recibido el nombre coloquial de “Reformas para el combate de empresas fantasma”, cuya exposición de motivos establece como objeto de las reformas lo siguiente:

Iniciativa para reformar la Ley Federal Contra la Delincuencia Organizada, la Ley de Seguridad Nacional y Código Nacional de Procedimientos Penales (Senador Alejandro Armenta Mier del Partido MORENA).-

La iniciativa propone incluir al catálogo de delitos cometidos por la delincuencia organizada a la defraudación fiscal y a la defraudación fiscal equiparada. En tal sentido, planea combatir a quienes acuerdan criminalmente evadir millonariamente al fisco federal.

Asimismo, busca combatir a los EFOS (empresas facturadoras de operaciones simuladas), y EDOS (empresas que deducen operaciones simuladas), y a cualquier otra conducta delictiva de contenido económico.

Se propone adicionar en el artículo 5 de la Ley de Seguridad Nacional los delitos fiscales que por su relevancia y daño o perjuicio al Fisco Federal afectan las finanzas públicas del país y en consecuencia ponen en peligro su estabilidad o permanencia.

Se precisa en materia de delitos fiscales y financieros la posibilidad de que no se ejerza la acción penal cuando quienes consuman o de alguna manera participen en delitos fiscales, hayan reparado o garantizado los daños.

Iniciativa para reformar el Código Fiscal de la Federación, el Código Nacional de Procedimientos Penales, la Ley Federal Contra la Delincuencia Organizada y la Ley de Seguridad Nacional (Senador Samuel García Sepúlveda del Partido Movimiento Ciudadano).

La iniciativa propone aumentar las penas para quienes expidan o enajenen comprobantes fiscales que amparen operaciones inexistentes, falsas o actos jurídicos simulados.

Particularmente, busca imponer penas de cinco a ocho años de prisión, al que por sí o por interpósita persona, expida, enajene, compre o adquiera comprobantes fiscales que posibiliten operaciones inexistentes. Además de tipificar el contrabando, la defraudación fiscal, y la expedición, venta, enajenación, compra o adquisición de comprobantes como delitos que ameriten prisión preventiva oficiosa.

En suma, busca un cambio sustancial en el marco legal para lograr una mayor transparencia, eficacia en el ejercicio de los recursos públicos, mayor control y vigilancia por parte de las instancias competentes para prevenir, investigar, denunciar e imponer sanciones.

Iniciativa para reformar la Ley Federal contra la Delincuencia, la Ley de Seguridad Nacional, el Código Nacional de Procedimientos Penales, el Código Fiscal de la Federación, la Ley General de Responsabilidades Administrativas y el Código Penal Federal (Senadora Minerva Hernández Ramos del Partido Acción Nacional).-

Esta iniciativa tiene como objetivo establecer modificaciones legislativas que permitan prevenir y sancionar la compra y venta de comprobantes fiscales que apan operaciones inexistentes, falsas o actos jurídicos simulados, que dañan y perjudican a la Hacienda Pública.

A partir de la problemática expuesta en las iniciativas del 22 de noviembre de 2018 y el 18 de junio de 2019, así como de los comentarios que el Consejo Coordinador Empresarial vertió en la reunión técnica del 2 de julio de 2019, la Senadora Proponente estructura una propuesta legislativa a partir de los siguientes ejes:



- I. Fortalecer el control efectivo de la corrupción a través del marco jurídico de responsabilidades administrativas y penales de los servidores públicos;*
- II. Aplicar el régimen de excepción relativo a la delincuencia organizada de manera constitucionalmente proporcional.*
- III. Establecer un sistema de cuantías adecuado al tamaño de la economía nacional para perseguir la defraudación fiscal de las personas morales.*
- IV. Disminuir los supuestos de defraudación equiparada a los que si pueda resultares aplicable un régimen excepcional de investigación, persecución y sanción.*
- V. Establecer contrapesos institucionales en beneficio de la ciudadanía respecto del ejercicio de la acción penal en los delitos fiscales.*
- VI. Establecer controles parlamentarios al ejercicio que las instituciones gubernamentales hagan de considerar a la defraudación fiscal y sus equiparables como amenaza a la seguridad nacional, delito de prisión preventiva oficiosa y de delincuencia organizada.*

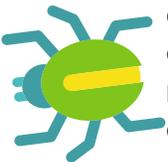
Las iniciativas descritas fueron objeto de réplica por parte de la Concanaco a través de su vicepresidente de Asuntos Fiscales, el CP Juan Carlos Pérez Góngora, quien mediante carta abierta a los legisladores expuso las siguientes problemáticas identificadas en las iniciativas de reformas planteadas por los legisladores:

1. Contrario a lo expuesto por las iniciativas en el sentido de que no existen defraudadores fiscales encarcelados por falta de un marco jurídico que permita la adecuada aplicación de penas a dichos sujetos, sí existen preceptos normativos que permitan investigar y encarcelar a los defraudadores fiscales.
2. Se plantea en el Código Nacional de Procedimientos Penales en su artículo 256, la posibilidad de que un imputado por delitos fiscales o financieros que aporte información fidedigna para investigar y sancionar al beneficiario final, pueda tener ciertos beneficios en cuanto al delito que se le impute, lo cual genera una gran inseguridad jurídica al no precisar el legislador el término "beneficiario final".
3. Para los efectos de considerar la conducta como crimen organizado, el proyecto de reforma establece que la evasión fiscal debe ser igual o superior a \$7'804,230; sin embargo, los empresarios consideran que el monto debe ser irrelevante, por lo que la cuantía no debería ser un factor determinante en la tipificación de la conducta, ya que no alcanza a generar el efecto inhibitorio del delito.





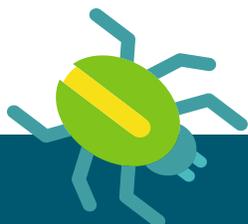
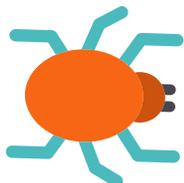
4. No se pueden generalizar los delitos fiscales para ser considerados como amenaza a la seguridad nacional, pues existen los delitos “de conducta” que no necesariamente dañan o erosionan al erario público.



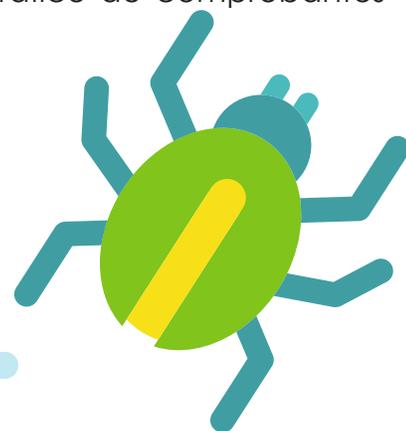
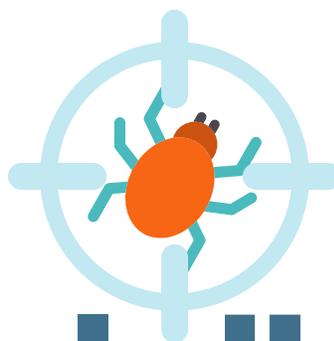
5. La implementación de la prisión preventiva oficiosa para los delitos fiscales puede atentar contra el artículo 7 de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos, el cual establece que nadie puede ser privado de la libertad por deudas.



6. El proyecto establece que los delitos cometidos en términos del artículo 113 Bis del Código Fiscal de la Federación, en los cuales intervenga un funcionario público, darán como resultado una sanción consistente en la destitución del cargo y una inhabilitación de uno a diez años, lo que se considera una sanción muy baja, ya que la misma debería considerar como sanción mínima la inhabilitación de diez años y como máxima la inhabilitación vitalicia.



Así las cosas, no queda más que esperar que el proceso legislativo concluya para observar finalmente cuales fueron los acuerdos a los que llegaron nuestros legisladores para aprobar lo planteado; lo único seguro es que al parecer, ahora sí el gobierno está convencido de lo que muchas veces hemos sostenido en varios foros, “sin tributo no hay Estado”; así que gran reto tiene la administración del presidente López Obrador, al tratar de implementar las acciones que fundadas en las reformas por aprobar logre elevar la recaudación y termine en definitiva con las mafias del tráfico de comprobantes fiscales.





**XXVIII SEMANA
DE LA CONTADURÍA PÚBLICA**

23
Lunes/Septiembre

- 15:30 hrs. **Registro**
- 16:15 hrs. **Inauguración de la XXVIII Semana de la Contaduría Pública**
C.P.C. Florentino Bautista Hernández / Presidente Nacional de IMCP
- 16:50 hrs. **C.P.C. Florentino Bautista Hernández**
Presidente Nacional de IMCP
PATRIMONIO DE LAS PERSONAS FÍSICAS
- 18:45 hrs. **Humberto Gutiérrez**
Asesor de Imagen
ASPEL
UNO EN UN MILLÓN

24
Martes/Septiembre

- 16:15 hrs. **C.P. y M.A. Angélica Barragán Gutiérrez**
CUANDO EL FUTURO NOS ALCANCE. LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA CONTABILIDAD
- 18:30 hrs. **Dr. Jesús Alfonso Ramírez Aguilar**
Presidente de la Academia Mexicana de Derecho Fiscal
Mtro. Néstor Gabriel López López
Presidente de la Comisión para la Prevención del Lavado de Dinero de la CDFP
GOBIERNO CORPORATIVO DE LAS SOCIEDADES MERCANTILES

25
Miércoles/Septiembre

- 16:15 hrs. **C.P.C. y Dra. Laura Grajeda Trejo**
ÉTICA, CALIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS. PIEZA CLAVE PARA EL FORTALECIMIENTO DE NUESTRA PROFESIÓN
- 18:30 hrs. **Dr. Fernando Tondopé Ovando**
PLANEACIÓN FISCAL ESTRATÉGICA

**1er. ENCUENTRO
ENTRE REGIONES DEL IMCP**

Noreste - Centro - Noroeste - Centro Occidente - Centro Istmo Peninsular

26
Jueves/Septiembre

- 10:00 hrs. **C.P. Cristal Munive**
Vicepresidenta de la Comisión Regional Centro del IMCP
EVENTO GRATUITO PARA ESTUDIANTES
LÍDERES MILENIALES Y SU COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN
- 15:30 hrs. **Registro**
- 16:00 hrs. **Inauguración del 1er. Encuentro entre Regiones del IMCP**
- 16:30 hrs. **Dr. Santiago Nieto Castillo**
Jefe de la Unidad de Inteligencia (UII) de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público
EVALUACIÓN DE RIESGO EN MATERIA DE PLD
- 18:00 hrs. **Lic. Jorge Alberto Lara Rivera**
Socio del Despacho Abel Vicencio Tovar
EL DELITO DE LAVADO DE DINERO
- 18:30 hrs. **Mtro. Leopoldo Reyes Equiguas**
Rector de la Universidad Latina (UNILA)
VINCULOS ENTRE LA DEFAUDACIÓN FISCAL Y EL LAVADO DE DINERO

27
Viernes/Septiembre

- 16:00 hrs. **Dr. Ramón García Gibson**
Administrador Central de Asuntos Jurídicos de Actividades Vulnerables
- 18:00 hrs. **C. P. C. Oscar Cota**
Auditoría Forense
FRAUDES Y RIESGOS EN MATERIA DE PLD
- 19:15 hrs. **Dr. Carlos Romero Aranda**
Procurador Fiscal de la Federación
LOS DELITOS FISCALES

INVERSIÓN SEMANA COMPLETA

SOCIOS	EMPLEADOS DE SOCIOS	ESTUDIANTES	PÚBLICO GENERAL
\$ 4,000.00	\$ 1,500.00	\$ 800.00	\$ 5,000.00 + I.V.A.

INVERSIÓN 1er. ENCUENTRO ENTRE REGIONES

TEMPRANA Hasta 31 Agosto/2019 - \$ 2,000.00 + I.V.A.	FINAL Después de 31 Agosto/2019 - \$ 2,500.00 + I.V.A.	ESTUDIANTES \$ 700.00
--	--	---------------------------------

Valor DPC: 25 Puntos

Sede **UVENCE ARTE + HOTEL**

Calle Presidente Carranza 14 - A
Colonia Revolución Mexicana

Informes/Inscripciones:
Av. Hacienda 5, Col. 14 de Septiembre
Tels. 967 118 53 40 / 967 678 32 39
encuentroregiones2019@gmail.com

DATOS BANCARIOS
BBVA Bancomer: 0142978768
CLABE: 012130001429787683
Colegio de Contadores Públicos
de San Cristóbal de Las Casas A.C.



**1er. ENCUENTRO
ENTRE REGIONES DEL IMCP**

Noreste - Centro - Noroeste - Centro Occidente - Centro Istmo Peninsular

26

Septiembre

27

**San Cristóbal
de Las Casas
CHIAPAS**

2019

Quotas

TEMPRANA Hasta 31 Agosto/2019 - \$ 2,000.00
FINAL Después de 31 Agosto/2019 - \$ 2,500.00
ESTUDIANTES \$ 700.00

DATOS BANCARIOS
BBVA Bancomer: 0142978768
CLABE: 012130001429787683
Colegio de Contadores Públicos
de San Cristóbal de Las Casas A.C.



16:30 hrs.
Dr. Santiago Nieto Castillo
Jefe de la Unidad de Inteligencia (UII) de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público
EVALUACIÓN DE RIESGO EN MATERIA DE PLD



18:00 hrs.
Lic. Jorge Alberto Lara Rivera
Socio del Despacho Abel Vicencio Tovar
EL DELITO DE LAVADO DE DINERO



19:15 hrs.
Mtro. Leopoldo Reyes Equiguas
Rector de la Universidad Latina (UNILA)
VINCULOS ENTRE LA DEFAUDACIÓN FISCAL Y EL LAVADO DE DINERO



16:00 hrs.
Dr. Ramón García Gibson
Administrador Central de Asuntos Jurídicos de Actividades Vulnerables



18:00 hrs.
C. P. C. Oscar Cota
Auditoría Forense
FRAUDES Y RIESGOS EN MATERIA DE PLD



19:15 hrs.
Dr. Carlos Romero Aranda
Procurador Fiscal de la Federación
LOS DELITOS FISCALES

Valor DPC: 10 Puntos.

UVENCE ARTE + HOTEL

Calle Presidente Carranza 14 - A
Colonia Revolución Mexicana



Tarifa

- \$ 850.00
- \$ 850.00
- \$ 1,280.00
- \$ 2,360.00

Sociedades y asociaciones civiles que se dedican a la enseñanza

Javier Arenas Wagner*

En nuestra legislación civil, encontramos perfectamente definidas a las sociedades y asociaciones civiles; las primeras que efectúan actividades económicas para la persecución de su objeto social, y las segundas sin realizar actividades económicas; sin embargo, al hablar del aspecto fiscal de las mismas lleva a aspectos contradictorios, ya que por un lado, la Ley del Impuesto sobre la Renta, dependiendo de las actividades que llevan a cabo ambas personas morales las puede ubicar en el título II como pagadoras de dicho impuesto o bien, relacionarlas en forma específica dentro del título III del mencionado tributo, sin que por ello tengan que causar el impuesto sobre la renta (ISR).

Debido a lo anterior, es necesario que entendamos primero, las diferencias que existen entre una sociedad civil y una asociación civil, conocer sus obligaciones y los derechos que nacen a la luz del Código Civil Federal y posteriormente, analizar su tratamiento fiscal.

Es importante señalar que una misma sociedad civil que se dedique a la enseñanza con reconocimiento de validez oficial de estudios por parte del Secretaría de Educación Pública puede ser ubicada a partir del 1º de enero de 2014 como contribuyente del ISR en los términos del título II de la ley, o bien, en el título III del mismo ordenamiento legal, por el simple hecho de ser considerada como una donataria autorizada, claro, cumpliendo con las restricciones en su conformación legal y estatutaria, además de las limitaciones que se establecen en dicho título respecto a su operatividad para efectos fiscales. Cuando analicemos con detalle las implicaciones del manejo tributario, abundaremos en ello.

Aspecto legal de la sociedad civil

Es el contrato por medio del cual los socios se obligan mutuamente a combinar sus recursos o sus esfuerzos para la realización de un fin común, de carácter preponderantemente económico, pero que no constituya una especulación comercial. Se observarán además, los aspectos siguientes:

1. El contrato de la sociedad civil debe constar por escrito.
2. Los nombres y apellidos de los otorgantes que son capaces de obligarse.
3. La razón social.
4. El objeto de la sociedad.
5. El importe del capital social y la aportación con que cada socio debe contribuir.
6. Duración de la sociedad.
7. Forma en la cual se han de distribuir las utilidades y pérdidas.
8. El nombre de los administradores y las facultades que se les otorguen.
9. El carácter de los socios y su responsabilidad ilimitada, cuando la tengan.
10. La fecha y firma del registrador.
11. El contrato de sociedad no puede modificarse sino por consentimiento unánime de los socios.
12. Para la distribución de las ganancias o pérdidas ha de tomarse en cuenta lo siguiente:
 - a) Será nula la sociedad cuando se estipule que los provechos pertenecen exclusivamente a uno o varios de los socios y todas las pérdidas a otros.
 - b) No podrá estipularse que a los socios capitalistas se les restituya su aporte con una cantidad adicional, haya o no ganancias.

La sociedad civil que sea puesta en liquidación, procederá a lo siguiente:

1. Se pagarán las deudas sociales que tenga la sociedad civil conforme a la ley.
2. Se reembolsará a los socios lo que hubieran aportado a la sociedad.
3. Las ganancias se destinarán a los establecimientos de beneficencia pública del lugar del domicilio de la sociedad civil.

Son obligaciones de los socios de una sociedad civil las siguientes:

1. Los socios estarán obligados al saneamiento para el caso de la evicción (privación) de las cosas que se aporte a la sociedad como corresponde a todo enajenante, y a indemnizar por los defectos de esas cosas como lo está el vendedor respecto del comprador, pero si lo que prometió fue el aprovechamiento de bienes determinados, se responderá por ellos de acuerdo con los principios que rigen las obligaciones entre el arrendador y el arrendatario.
2. A menos que se haya pactado en el contrato de sociedad, no podrá obligarse a los socios a hacer una nueva aportación para ensanchar los negocios sociales. Cuando el aumento del capital social sea acordado por la mayoría, los socios que no estén conformes podrán separarse de la sociedad.
3. Las obligaciones sociales estarán garantizadas subsidiariamente por la responsabilidad ilimitada y solidaria de los socios que administren; los demás socios, salvo convenio en contrario, sólo estarán obligados con su aportación.
4. No podrán ceder sus derechos sin el consentimiento previo y unánime de los demás coasociados; y sin él tampoco pueden admitirse otros socios, salvo pacto en contrario, en uno y en otros casos.

Los socios gozarán del derecho de tanto. Si varios de ellos quieren hacer uso del tanto, éste les competirá en la proporción que representen. El derecho de tanto es el que tiene un socio para adquirir en igualdad de condiciones respecto de un tercero, la parte alícuota que se pretenda vender. Mientras no se notifique a los demás socios la venta que pretenda realizarse con el tercero, ésta no les producirá efecto legal alguno. El término para hacer uso del derecho del tanto será de ocho días contados a partir del día en que reciban aviso del que pretenda enajenar.

Ningún socio podrá ser excluido de la sociedad sino por el acuerdo unánime de los demás socios y por causa grave prevista en los estatutos. El socio excluido será responsable de la parte de pérdidas que le corresponda, y los otros podrán retener la parte del capital y utilidades de aquél, hasta concluir las operaciones pendientes al tiempo de la declaración, debiendo hacerse hasta entonces la liquidación correspondiente.

La administración de la sociedad civil podrá conferirse a uno o más socios.

En caso de que haya socios especialmente encargados de la administración, los demás no podrán contrariar ni entorpecer las gestiones de aquéllos, ni impedir sus efectos. Si la administración no se hubiera limitado a alguno de los socios, todos tendrán derecho de concurrir a la dirección y manejo de los negocios comunes. Las decisiones serán tomadas por mayoría.

El nombramiento de los socios administradores no priva a los demás socios del derecho de examinar el estado de los negocios sociales y de exigir la presentación de libros, documentos y papeles, con objeto de que puedan hacerse las reclamaciones que estimen convenientes. No será válida la renuncia del derecho antes consignado. Asimismo, el nombramiento de los socios administradores, hecho en la escritura de sociedad, no podrá revocarse sin el consentimiento de todos los socios, a no ser judicialmente, por dolo, culpa o inhabilidad. El nombramiento de administradores, hecho después de constituida la sociedad, será revocable por mayoría de votos.

Los socios administradores ejercerán las facultades que sea necesarias al giro y desarrollo de los negocios que formen el objeto de la sociedad; pero, salvo convenio en contrario, necesitarán autorización expresa de los otros socios para:

1. Enajenar las cosas de la sociedad, si ésta no ha sido constituida con ese objeto.
2. Empeñarlas, hipotecarlas o gravarlas con cualquier otro derecho real.
3. Tomar capitales prestados.

Las facultades que no se hayan concedido a los administradores serán ejercitadas por todos los socios, y se resolverán los asuntos por mayoría de votos. Esta mayoría se computará por cantidades, pero cuando una sola persona represente el mayor interés y se trate de sociedades de más de tres socios, se requerirá por lo menos el voto de la tercera parte de ellos.

Cuando varios de los socios sean encargados indistintamente de la administración, sin declaración de que deberán proceder de común acuerdo, cada uno de ellos podrá practicar separadamente los actos administrativos que crean oportunos.

En el supuesto de que se haya convenido en que un administrador no pueda practicar sin concurso de otro, solamente podrá proceder de otra manera en caso de que resulte perjuicio grave o irreparable a la sociedad.

Los compromisos contraídos por los socios administradores en nombre de la sociedad, cuando se excedan de sus facultades, si no son ratificados por ésta, sólo obligarán a la sociedad en razón del beneficio recibido.

Las obligaciones que se contraigan por la mayoría de los socios encargados de la administración, sin conocimiento de la minoría o contra su voluntad expresa, serán válidas; pero los que las hayan contraído serán personalmente responsables de los perjuicios que por ellas se cause a la sociedad.

El socio o socios administradores estarán obligados a rendir cuentas, siempre que lo pida la mayoría de los socios, aun cuando no sea la época fijada en el contrato de sociedad.



Una sociedad civil puede llegar al proceso de disolución en los siguientes casos:

1. Por consentimiento unánime de las partes.
2. Por haberse cumplido el término convenido *en el contrato de la sociedad.
3. Por la realización completa del fin social, o por haberse hecho imposible la consecución del objeto de la sociedad.
4. Por la muerte* o incapacidad de uno de los socios que tengan responsabilidad ilimitada por los compromisos sociales, salvo que en estatutos se haya pactado que la sociedad continúe con los sobrevivientes o con los herederos de aquél.
5. Por la muerte del socio industrial, siempre que su industria haya dado origen a la sociedad.
6. Por renuncia de uno de los socios, cuando se trate de sociedades de duración indeterminada y los demás no deseen continuar asociados, siempre que la renuncia no sea maliciosa o extemporánea.
7. Por resolución judicial.

Para que la disolución de la sociedad civil surta efectos contra un tercero, será necesario que se haga constar en el registro de sociedades; sin embargo, la disolución de la sociedad civil no modifica los compromisos con terceros.

Disuelta la sociedad civil, se procederá en forma inmediata la liquidación, salvo pacto en contrario, dentro del plazo de seis meses. Asimismo, cabe considerar lo siguiente:

1. Se agregará a su nombre las palabras “en liquidación”.
2. Se deberá hacer por todos los socios, salvo que en el contrato se establezca para su caso el nombre del liquidador o éste sea nombrado en la misma asamblea de disolución.
3. Después de cubrir los compromisos sociales y devolver los aportes de los socios, en caso de quedar algunos bienes, éstos se considerarán utilidades, y se repartirán entre los socios en la forma convenida. Si no hubo acuerdo, se repartirán proporcionalmente a sus aportes.
4. El capital y las utilidades sólo podrán repartirse después de la disolución de la sociedad civil y previa la liquidación respectiva, salvo pacto en contrario.
5. En el supuesto de que al liquidarse la sociedad no hayan quedado bienes suficientes para cubrir los compromisos sociales y devolver sus aportes a los socios, el déficit se considerará pérdida y se repartirá entre los asociados.
6. En caso de que sólo se hubiera pactado lo que deba corresponder a los socios por utilidades, en la misma proporción responderán de las pérdidas.

En el supuesto de que alguno de los socios contribuya con su industria, sin que ésta se hubiera estimado o designado cuota que por ella debiera recibir, se observaran las reglas siguientes:

1. Si el trabajo del industrial puede hacerse por otro, su cuota será la que corresponda por razones de sueldos u honorarios y esto mismo se observará si son varios los socios industriales. Si el trabajo no pudiera ser hecho por otro, su cuota será igual a la del socio capitalista que tenga más. Si solo hubiera un socio industrial y otro capitalista, las ganancias se dividirán entre sí por partes iguales.
2. Si son varios los socios industriales, entre todos llevarán la mitad de las ganancias y las dividirán entre sí por convenio y, a falta de éste, por decisión arbitral. Si el socio industrial hubiera contribuido también con cierto capital, se considerará a éste y la industria separadamente. Si al término de la sociedad en que hubiera socios capitalistas e industriales resulta que no hubo ganancias, todo el capital se distribuirá entre los socios capitalistas. Salvo pacto en contrario, los socios industriales no responderán de las pérdidas.

Una vez que hemos analizado el aspecto legal que de acuerdo con el Código Civil Federal corresponde a la sociedad civil, pasemos a comentar qué es y cómo funciona una asociación civil.

Cuando varios individuos convengan en reunirse, de manera que no sea enteramente transitoria, para realizar un fin común que no esté prohibido por la ley y que no tenga carácter preponderantemente económico, constituirá una asociación, conforme al artículo 2670 del Código Civil Federal.

La asociación es un contrato cuyos efectos perduran a través del tiempo y cuya consecuencia principal es la creación de una persona moral. Se trata de un acuerdo por medio del cual se reúnen personas con la finalidad de formar una persona jurídica, de ahí que dicha reunión no sea transitoria, sino permanente. Tal como lo establece la Constitución, la finalidad que se persigue mediante la celebración de este contrato debe ser lícito, es decir, que no esté prohibido por la ley. También el fin de la asociación no puede ser económico, término que se refiere a un fin que no persigue la obtención de ganancias económicas, pues es contrario a la finalidad de la asociación civil y, en todo caso, estaríamos en presencia de una sociedad civil o una sociedad mercantil.

El contrato por el que se constituye una asociación civil debe constar por escrito y deberá incluir los siguientes datos:

1. El nombre de los asociados.
2. La razón social o denominación.
3. El objeto, duración y domicilio.
4. El capital social, si lo hubiere y la aportación con que cada asociado deba contribuir.
5. En su caso, la manera de distribuirse las utilidades y pérdidas.
6. El nombre de los administradores y las facultades que se les otorguen.
7. El carácter de los asociados y su responsabilidad ilimitada, cuando la tengan.
8. La fecha y la firma del registrador.

Las asociaciones civiles se registrarán por sus estatutos, los que deberán ser inscritos en el registro público para que produzcan efectos contra terceros. Es importante observar que los estatutos son los acuerdos que toman los integrantes de la asociación y que legalmente se pueden hacer valer por cualquiera de los asociados.

Quienes pertenezcan a una asociación civil tendrán los derechos siguientes:

1. Los que establezca el estatuto social en su beneficio.
2. Asistir a las asambleas que se convoquen.
3. Cada asociado gozará de un voto en las asambleas generales.
4. Solicitar que se convoque a asamblea general de asociados, si constituyen como mínimo el 5% del total de asociados.
5. Separarse de la asociación civil, previo avisado con dos meses de anticipación.
6. Vigilar que las cuotas se dediquen al fin que propone la asociación civil y con ese objeto podrán examinar los libros de contabilidad y demás papeles de ésta.

Los asociados tendrán las siguientes obligaciones legales:

1. Todas las que señale el estatuto social.
2. Cooperarán en el logro del objeto social, de acuerdo con el contrato social y los estatutos.
3. Acatarán y respetarán los acuerdos legalmente tomados en las asambleas generales.

4. No votarán las decisiones en que se encuentren directamente interesados él, su cónyuge, sus ascendentes, descendentes o parientes colaterales dentro del segundo grado.

Los asociados que voluntariamente se separen o sean excluidos, perderán todo derecho al haber social. Asimismo, no podrán transferir su calidad de asociados.

El poder supremo de las asociaciones civiles reside en la asamblea general; esta última sólo se ocupará de los asuntos contenidos en la respectiva orden del día. Sus decisiones serán tomadas por la mayoría de votos de los miembros presentes. El director o directores de ellas tendrán las facultades que les conceden los estatutos y la asamblea general, con sujeción a estos documentos. Las reuniones de la asamblea general se harán en los plazos establecidos en los estatutos o cuando sea convocada por la dirección, la cual deberá citar a la asamblea cuando para ello sea requerida por lo menos por el 5% de los asociados, o si no lo hace, en su lugar lo hará el juez de lo civil a petición de los asociados.

Cuando se realicen las asambleas generales, se resolverán los siguientes asuntos:

1. Sobre la admisión y exclusión de los asociados; en este último caso, sólo podrán ser excluidos de la asociación por las causas que señalen los estatutos.
2. Sobre la disolución anticipada de la asociación o sobre su prórroga por más tiempo del fijado en los estatutos.
3. Sobre el nombramiento del director o directores, cuando no hayan sido nombrados en la escritura constitutiva.
4. Sobre la revocación de los nombramientos hechos.

5. Sobre los demás asuntos que le encomienden los estatutos.

Las asociaciones civiles se extinguirán por las causas siguientes:

1. Por las previstas en los estatutos.
2. Por consentimiento de la asamblea general.
3. Por haber concluido el término fijado para su duración o por haber conseguido totalmente el objeto de su fundación.
4. Por no tener ya la capacidad de realizar el fin para el que fueron fundadas.
5. Por resolución dictada por autoridad competente.

Una vez disuelta la asociación civil, los bienes de ésta se aplicarán conforme a lo que determinen los estatutos sociales y a falta de disposición de éstos, según lo que determine la asamblea general. En este caso, la asamblea sólo podrá atribuir a los asociados la parte del activo social que equivalga a sus aportaciones, y los demás bienes se aplicarán a otra asociación o fundación de objeto similar a la extinguida.

Analizado el aspecto legal de las personas morales civiles, la sociedad y la asociación, es necesario ubicar el contexto legal de la educación en nuestro país; por lo tanto, debemos de conocer el concepto de la educación.

La educación es el medio fundamental para adquirir, transmitir y acrecentar la cultura; es un proceso permanente que contribuye al desarrollo del individuo y a la transformación de la sociedad; es factor determinante para la adquisición de conocimientos y para formar mujeres y hombres con sentido de solidaridad social.

De acuerdo con el artículo 3o. de nuestra Carta Magna, toda persona tiene derecho a recibir educación. Asimismo, la educación preescolar, la primaria, la secundaria y la media superior deben ser cursadas por todos los habitantes del país; por ello, es obligación de los mexicanos hacer que sus hijas, hijos o pupilos menores de edad cursen dicha educación.

En nuestro país, la educación se clasifica de la manera siguiente:

1. De tipo básico, el cual está compuesto por los niveles siguientes:
 - a) Preescolar.
 - b) Primaria.
 - c) Secundaria.
2. De tipo medio-superior, el cual comprende:
 - a) El nivel de bachillerato.
 - b) Los demás niveles equivalentes al bachillerato.
 - c) La educación profesional que no requiere bachillerato o sus equivalentes.
3. De tipo superior, es la que se imparte después del bachillerato o de sus equivalentes, y comprende:
 - a) La licenciatura.
 - b) La especialidad.
 - c) La maestría.
 - d) El doctorado.
 - e) Las opciones terminales previas a la conclusión de la licenciatura.
 - f) La educación normal en todos sus niveles y especialidades.

En México, la educación es impartida por las instituciones siguientes:

1. El Estado y sus organismos descentralizados.
2. **Las sociedades o asociaciones civiles que se dediquen a la enseñanza, con autorización o con reconocimiento de validez oficial de estudios en los términos de la LGE.**
3. Las sociedades o asociaciones civiles que se dediquen a la enseñanza, sin reconocimiento de validez oficial de estudios en los términos de la LGE. En este caso, tales sociedades y asociaciones deberán mencionar dicha circunstancia en su documentación y publicidad.

La educación que impartan las instituciones antes mencionadas, es un servicio público.

Las sociedades o asociaciones civiles que se dediquen a la enseñanza podrán impartir educación en todos sus tipos y modalidades.

Por lo que concierne a la educación preescolar, la primaria, la secundaria, la normal y demás para la formación de maestros de educación básica, deberán obtener previamente, en cada caso, la autorización expresa del Estado. Si se trata de estudios distintos de los antes mencionados, podrán obtener el reconocimiento de validez oficial de estudios. La autorización y el reconocimiento serán específicos para cada plan de estudios. Para impartir nuevos estudios se requerirá, según el caso, la autorización o el reconocimiento respectivos. La autorización y el reconocimiento incorporan a las instituciones que los obtengan, respecto de los estudios a que la propia autorización o dicho reconocimiento se refiere, al sistema educativo nacional. El particular que obtenga el acuerdo de autorización o de reconocimiento de validez oficial de estudios, quedará sujeto al marco jurídico previsto en el artículo 3o. de la CPEUM, la LGE, las bases del acuerdo número 243 por el que se establecen las bases generales de autorización o reconocimiento de validez oficial de estudios



el acuerdo específico de que se trate* y, en lo aplicable, otras leyes, decretos y acuerdos secretariales en la materia. Por ello, no se estará obligado a observar ningún otro ordenamiento o disposición fuera de los antes mencionados.

***Acuerdo número 243 por el que se establecen las bases generales de autorización o reconocimiento de validez oficial de estudios –DOF 27/V/1998–.**

Las sociedades y asociaciones civiles que presten servicios por los que se impartan estudios sin reconocimiento de validez oficial, deberán mencionarlo en su documentación y publicidad correspondientes. Cuando se trate de sociedades y asociaciones educativas que se encuentren en el supuesto antes mencionado y que impartan educación inicial, deberán contar además con lo siguiente:

1. Que el personal acredite la preparación adecuada para impartir educación.
2. Las instalaciones y el personal deberán cumplir con las condiciones higiénicas, de seguridad, pedagógicas y de accesibilidad que la autoridad educativa determine conforme a las disposiciones legales aplicables.
3. Para garantizar la calidad de la educación obligatoria brindada por los particulares, las autoridades educativas, en el ámbito de sus atribuciones, evaluarán el desempeño de los maestros que prestan sus servicios en estas instituciones.
4. Los maestros de educación indígena que no tengan licenciatura como nivel mínimo de formación, deberán participar en los programas de capacitación que diseñe la autoridad educativa y certificar su bilingüismo en la lengua indígena que corresponda y el español.
5. Presentar las evaluaciones que correspondan, de conformidad con la LGE y demás disposiciones correspondientes que deriven en el marco del Sistema Nacional de Evaluación Educativa.
6. En la impartición de educación para menores de edad se tomarán medidas que aseguren al educando la protección y el cuidado necesarios para preservar su integridad física, psicológica y social sobre la base del respeto a su dignidad, y que la aplicación de la disciplina escolar sea compatible con su edad.
7. Brindarán cursos a los docentes y al personal que labora en los planteles de educación, sobre los derechos de los educandos y la obligación que tienen al estar encargados de su custodia, de protegerlos contra toda forma de maltrato, perjuicio, daño, agresión, abuso, trata o explotación.
8. En caso de que los educadores y las autoridades educativas tengan conocimiento de la comisión de algún delito en agravio de los educandos, lo harán del conocimiento inmediato de la autoridad correspondiente.
9. Facilitar la inspección y vigilancia de las autoridades competentes.

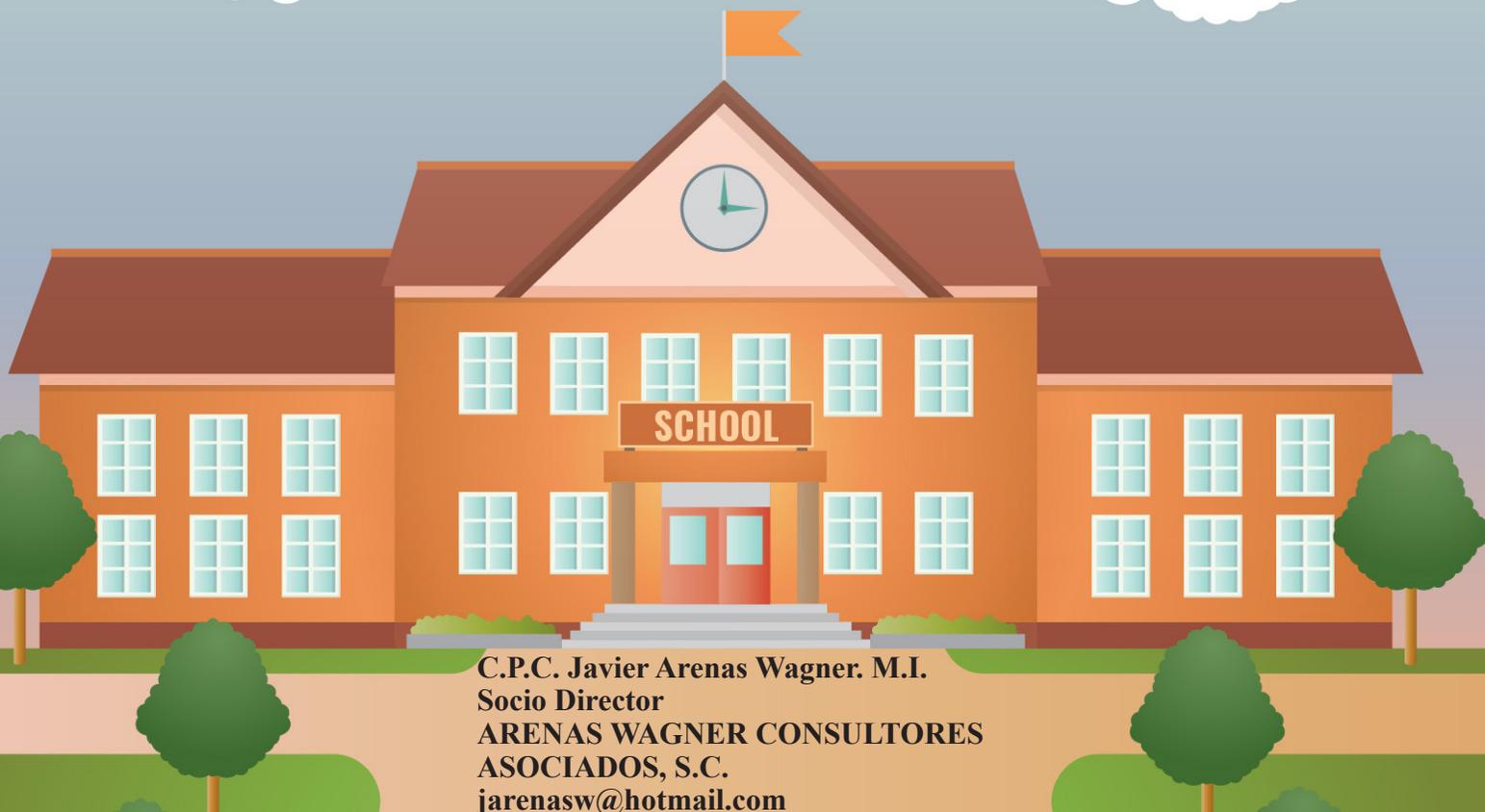
Por otra parte, las sociedades y asociaciones educativas que impartan estudios que no requieran autorización, podrán presentar sus propios planes y programas de estudio, y cumplir exclusivamente con los requisitos establecidos para tales efectos en el acuerdo respectivo; en este caso, serán declarados procedentes por la autoridad educativa.

Las sociedades y asociaciones civiles que impartan educación con autorización o con reconocimiento de validez oficial de estudios deberán acatar los requisitos siguientes:

1. Cumplir con lo dispuesto en el artículo 3o. de la CPEUM, en la LGE y demás disposiciones aplicables.
2. Cumplir con los planes y programas de estudio que las autoridades educativas competentes hayan determinado o considerado procedentes.
3. Proporcionar un mínimo de becas en los términos de los lineamientos generales que la autoridad que otorgue las autorizaciones o reconocimientos haya determinado.

4. Cumplir los requisitos previstos en el artículo 55 de la LGE.
5. Facilitar y colaborar en las actividades de evaluación, inspección y vigilancia que las autoridades competentes realicen u ordenen.

De acuerdo con lo anterior, se han precisado las dos figuras que en el ámbito civil pueden llevar a cabo los servicios de educación, por ser una actividad de carácter civil y no mercantil. Para abundar más, si analizamos el artículo 75 del Código de Comercio, en ninguna de sus fracciones se establece a la educación como objeto del comercio; sin embargo, en nuestra próxima entrega comentaremos el aspecto fiscal de estas dos figuras civiles conforme a lo establecido por la Ley del Impuesto sobre la Renta, en sus títulos II y III.



C.P.C. Javier Arenas Wagner. M.I.
Socio Director
ARENAS WAGNER CONSULTORES
ASOCIADOS, S.C.
jarenasw@hotmail.com



Defensa ante la negativa de devoluciones por inexistencia de operaciones

Ángel Loera Herrera*

El derecho subjetivo del contribuyente a que le sean devueltas las cantidades que deriven de saldos a favor o pago de lo indebido, se traduce en el poder que el orden jurídico le otorga a través del artículo 22 del Código Fiscal de la Federación, mismo que a la letra dispone lo siguiente:

Artículo 22. *Las autoridades fiscales devolverán las cantidades pagadas indebidamente y las que procedan conforme a las leyes fiscales. En el caso de contribuciones que se hubieran retenido, la devolución se efectuará a los contribuyentes a quienes se les hubiera retenido la contribución de que se trate. Tratándose de los impuestos indirectos, la devolución por pago de lo indebido se efectuará a las personas que hubieran pagado el impuesto trasladado a quien lo causó, siempre que no lo hayan acreditado; por lo tanto, quien trasladó el impuesto, ya sea en forma expresa y por separado o incluido en el precio, no tendrá derecho a solicitar su devolución. Tratándose de los impuestos indirectos pagados en la importación, procederá la devolución al contribuyente siempre y cuando la cantidad pagada no se hubiere acreditado.*

Dicho precepto se complementa con el artículo 6°. de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, conforme al cual, cuando en la declaración de pago resulte saldo a favor, el contribuyente podrá optar por acreditarlo, solicitar su devolución o llevar a cabo su compensación.

Ahora bien, para resolver sobre la procedencia de la solicitud de devolución la autoridad cuenta con facultades de comprobación con el procedimiento establecido en el artículo 22-D del Código Fiscal de la Federación, con estricto apego al principio de legalidad.

Una situación recurrente que es la posición radical de parte de la autoridad hacendaria de negar sistemáticamente las solicitudes de devolución de impuestos, apartándose del marco de las atribuciones legales que tiene conferidas, situación que deviene de ilegal y por lo tanto, susceptible de ser declarado nulo por la autoridad jurisdiccional.

En contexto, se han dado casos en los que la autoridad agravia fiscalmente al contribuyente, pues determina la improcedencia de la devolución a través de motivaciones ambiguas, requerimientos excesivos de información que no fue debidamente analizada y mucho menos valorada dentro del procedimiento respectivo, así como la falta de motivación o fundamentación, buscando con ello retrasar la entrega de la devolución o en su caso coartar ese derecho.

En el caso concreto de que la autoridad niegue la procedencia de la devolución arguyendo que las operaciones celebradas con los proveedores no son reales, y por lo tanto afirma que se trata de operaciones simuladas, gracias a la tesis jurisprudencial PC.XVI.A J/20 A (10a.) cuya aplicación es obligatoria desde septiembre de 2017, se pone límite a los alcances de las facultades de presunción en materia de operaciones simuladas, como sigue.

COMPROBANTES FISCALES. LAS INCONSISTENCIAS O EL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES FISCALES POR PARTE DE LOS PROVEEDORES QUE LOS EXPIDEN, SON INSUFICIENTES, POR SÍ SOLAS, PARA GENERAR UNA PRESUNCIÓN SOBRE LA INEXISTENCIA DE LAS OPERACIONES QUE AMPARAN AQUÉLLOS. Al otorgar los artículos 22 y 42 del Código Fiscal de la Federación facultades de verificación a través de requerimientos de información, datos y documentos, así como de comprobación mediante la práctica de visitas domiciliarias o revisiones de gabinete al contribuyente solicitante o a terceros relacionados con éste, para que las autoridades hacendarias constaten si efectivamente se materializaron las operaciones consignadas en los comprobantes fiscales exhibidos con una solicitud de devolución de contribuciones, **también las autoriza para demostrar la inexistencia de dichas transacciones y, en consecuencia, negar la devolución solicitada con apoyo en los medios de prueba previstos legalmente, pudiendo ser esos hechos de naturaleza positiva -un hacer- o negativa -un no hacer-, pero no deben consistir en circunstancias relativas a las inconsistencias o a los incumplimientos de obligaciones tributarias por parte de terceros, al tratarse de aspectos no atribuibles al contribuyente solicitante, además de que tampoco se encuentra prevista legalmente como consecuencia de aquéllas, la ineficacia de las facturas fiscales, conforme a la jurisprudencia de la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación 2a./J. 87/2013 (10a.), de título y subtítulo: “COMPROBANTES FISCALES. SU VALOR PROBATORIO CUANDO EL CONTRIBUYENTE QUE LOS EXPIDIÓ NO SE ENCUENTRA LOCALIZABLE [ABANDONO DE LA JURISPRUDENCIA 2a./J. 161/2005 (*)].”;** por ende, las inconsistencias de ese tipo, consideradas aisladamente, son insuficientes para generar una presunción válida sobre la inexistencia de las operaciones referidas.

PLENO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL DECIMOSEXTO CIRCUITO.

Contradicción de tesis 2/2017. Entre las sustentadas por los Tribunales Colegiados Primero y Segundo, ambos en Materia Administrativa del Décimo Sexto Circuito. 27 de junio de 2017. Unanimidad de seis votos de los Magistrados, Ariel Alberto Rojas Caballero, Enrique Villanueva Chávez, José de Jesús Quesada Sánchez, Arturo Hernández Torres, José Gerardo Mendoza Gutiérrez y Víctor Manuel Estrada Jungo. Ponente: Enrique Villanueva Chávez. Secretario: Misael Esteban López Sandoval.

A la luz de la tesis jurisprudencial transcrita se observa que las pretensiones de aquel contribuyente que ha solicitado la devolución pueden verse afectadas siempre y cuando la autoridad demuestre la inexistencia de las operaciones apoyada en los medios de prueba previstos legalmente. Lo anterior rompe con la figura conocida como la “reversión de la carga de la prueba” que consigna el artículo 69-B del Código Fiscal de la Federación, y que afortunadamente nos regresa al principio procesal consagrado de que todo aquel que afirma está obligado a probar.

A continuación, reproducimos algunos argumentos rescatados de varias resoluciones combatidas a través del juicio de nulidad, bajo los cuales la autoridad determinó el rechazo de las solicitudes de devolución, por incumplimientos de obligaciones fiscales de terceros relacionados con el agraviado, y que, según la jurisprudencia analizada, son insuficientes por sí solas para generar una presunción sobre la inexistencia de las operaciones, como sigue:

1. El proveedor no cuenta con el personal o recursos humanos necesarios para desarrollar su actividad económica consistente en servicios de consultoría en administración.
2. Se sabe que el contribuyente no presentó la declaración informativa múltiple y omitió la información anual de sueldos, salarios, conceptos asimilados, crédito al salario y subsidio para el empleo, a través de la cual se declaran el número de empleados y el impuesto retenido y enterado por sueldos y salarios y asimilados.

3. Resulta inconcuso que la contribuyente citada no cuenta con el personal o recursos humanos necesarios para desarrollar su actividad económica consistente en “otros servicios personales no clasificados”.
4. El proveedor no presentó la información anual de sueldos, salarios, conceptos asimilados, crédito al salario y subsidio para el empleo, a través de la cual se declaran el número de empleados y el impuesto retenido y enterado por sueldos y salarios y asimilados.
5. La contribuyente citada no cuenta con el personal o recursos humanos necesarios para desarrollar su actividad económica consistente en “servicios de consultoría en administración”
6. No se presentó la Declaración informativa múltiple, información anual de sueldos, salarios, conceptos asimilados, crédito al salario y subsidio para el empleo, a través de la cual se declaran el número de empleados y el impuesto retenido y enterado por sueldos y salarios y asimilados
7. El domicilio del interesado se encuentra en proceso de verificación.

Parece mentira, pero a la fecha, las autoridades fiscales continúan emitiendo negativas de devolución sustentadas en los argumentos arriba señalados, basándose únicamente en los registros electrónicos con los que cuentan respecto de las obligaciones a cargo de terceros; echan a la basura el uso de sus facultades de fiscalización, pues evaden su obligación de tener que realizar mayor análisis y trabajos de investigación que los lleve a tener la convicción de que sus actos son con estricto apego a la verdad y a la naturaleza del negocio, contraviniendo también los pronunciamientos de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Luego entonces, el que la autoridad no demuestre cómo fue que se llegó a la convicción de que las transacciones realizadas por el solicitante con sus terceros relacionados son inexistentes, contraviene el principio de legalidad, por lo que tendrá obligación de demostrar sus afirmaciones mediante el juicio de nulidad, ya que si bien es cierto sus actuaciones se presumen legales, no basta con que sólo se pronuncien en un determinado sentido, sino que además deben demostrar el procedimiento legal y las razones y motivos a través de los cuales se llega a la convicción de la inexistencia de las operaciones. Dicho de otra manera, en el caso de solicitudes de devolución, sí tiene que haber una profundización e involucramiento de las autoridades con la razón de negocios del contribuyente.

Desafortunadamente para muchos, la ilegalidad de los actos administrativos o de sus consecuentes resoluciones no se hace patente al momento de su emisión, esto, en virtud de la figura jurídica denominada "presunción de legalidad" con la que están investidas como atributo del acto administrativo al amparo del artículo 68 del Código Fiscal de la Federación,¹ inmunidad que sólo se puede perder ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa.

Por lo anterior, se insiste en que el derecho de los contribuyentes no puede hacerse depender del cumplimiento de obligaciones que no les son imputables. Lo anterior fue resuelto por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en la jurisprudencia PC.VIII.J/ A (10a.), publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 24, noviembre de 2015, tomo II, página 1777 y que se transcribe en seguida.

IMPUESTOS. EL DERECHO DEL CONTRIBUYENTE A SU DEVOLOCIÓN O DEDUCCIÓN CUANDO SOLICITE CON BASE EN COMPROBANTES FISCALES EXPEDIDOS POR TERCEROS, NO PUEDE HACERSE DEPENDER DEL CUMPLIMIENTO DE ÉSTOS A SUS OBLIGACIONES FISCALES [APLICABILIDAD DE LA JURISPRUDENCIA 2ªj.87/2013 (10ª.) (*)]. La Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en la citada jurisprudencia sostuvo que el hecho de que el contribuyente que expide comprobantes fiscales no haya dado aviso a la autoridad fiscal respecto a su cambio de domicilio y, por ende, no se encuentre localizable, no trae como consecuencia necesaria que éstos sean nulos o carezcan de valor probatorio, pues esa omisión, aisladamente considerada, no da lugar a la referida sanción, por no encontrarse prevista en esos términos en los artículos 27, 29 y 29-A, del Código Fiscal de la Federación. Por ello, es correcta su aplicación cuando el contribuyente solicite la devolución o deducción de impuestos con base en comprobantes fiscales expedidos por terceros, aun cuando éstos no hubieran presentado la declaración correspondiente al mes solicitado, ya que el derecho del solicitante a dicha devolución o deducción no puede hacerse depender del cumplimiento de obligaciones que no les son imputables, sin que tal circunstancia coarte la facultad de la autoridad para que se acredite ante ella que efectivamente se llevó a cabo la transacción, ya que se vincula con cargas probatorias del propio solicitante como es el hecho de que realmente haya realizado el pago al tercero por el servicio o por el bien que ampara la factura, y también que ese servicio o bien adquirido haya sido indispensable para la consecución de su objeto social.

PLENO DEL OCTAVO CIRCUITO.

Contradicción de tesis 2/2015. Entre las sustentadas por los Tribunales Colegiados Primero y Segundo, ambos en Materias Penal y Administrativa del Octavo Circuito, 22 de septiembre de 2015. Mayoría de cuatro votos de los Magistrados Pedro Fernando Reyes Colín, Daniel Cabello González, Santiago Gallardo Lerma y René Silva de los Santos. Disidentes: Marco Antonio Arroyo Montero y Miguel Negrete García. Ponente: Marco Antonio Arroyo Montero. Encargado del engrose: Pedro Fernando Reyes Colín. Secretaria: Susana García Martínez.

¹ Artículo 68. Los actos y resoluciones de las autoridades fiscales se presumirán legales. Sin embargo, dichas autoridades deberán probar los hechos que motiven los actos o resoluciones cuando el afectado los niegue lisa y llanamente, a menos, que la negativa implique la afirmación de otro hecho.

Conforme a lo expuesto, se advierte que el hecho de que un proveedor no haya presentado la información anual de sus sueldos, salarios, conceptos asimilados, crédito al salario, etc., no puede ni debe ser considerado para rechazar la deducción o acreditamiento, según el caso.

Otro criterio que robustece nuestro razonamiento es el emitido por el “ombudsman del contribuyente”, identificado bajo el número 34/2015/CTN/CS-SPDC, ya que medularmente refiere otro supuesto en el que la autoridad basa sus negativas con simples apreciaciones, como sigue:

COMPULSA A PROVEEDORES. LA AUTORIDAD NO DEBE DESESTIMARLAS CUANDO AQUÉLLOS CONFIRMAN LA CERTEZA DE LAS OPERACIONES REALIZADAS CON LA CONTRIBUYENTE. Esta Procuraduría de la Defensa del Contribuyente estima que se violan gravemente los derechos fundamentales de los pagadores de impuestos, cuando sin fundamento alguno las autoridades, al ejercerles facultades de comprobación, “asumen” que las operaciones de adquisición debidamente documentadas y que se refieren a gastos estrictamente indispensables para los fines del negocio, son rechazadas bajo el argumento de que el contribuyente no demostró que efectivamente hubiera realizado esas operaciones, pues si bien el combate al fraude fiscal es un derecho fundamental de los pagadores de impuestos, aquél debe quedar plenamente acreditado por la autoridad y si en el caso las operaciones que la quejosa pretendió deducir fueron compulsadas en forma debida durante el procedimiento de comprobación con los proveedores y éstos las reconocieron plenamente; no puede desestimarse entonces el valor de esas compulsas simplemente porque la autoridad aduzca que, cuando practicó las visitas domiciliarias de aportación de datos por terceros, no apreció “movimiento comercial alguno” en el domicilio fiscal de los compulsados, ya que no observó bodegas, almacenes o “personal suficiente” para establecer que en los domicilios de los terceros compulsados se llevaba a cabo la actividad comercial, pues además de no citar fundamento legal alguno para esas apreciaciones, ni especificar el tiempo, lugar y modo en que las mismas fueron observadas, lo cierto es que en términos del artículo 27, décimo tercer párrafo, del Código Fiscal de la Federación y 24 de su reglamento (vigentes en 2008 en que se ejercieron las facultades), los contribuyentes pueden realizar sus actividades en talleres, bodegas, sucursales o almacenes distintos a su domicilio fiscal.

Otra vieja costumbre de las autoridades para no devolver es la práctica de visitas domiciliarias de forma paralela al procedimiento de devoluciones y respecto del mismo ejercicio fiscal, ello con el afán de determinar créditos fiscales que al igual que las resoluciones que rechazan las solicitudes de devolución, no están debidamente fundados y motivados, en el que se esquivo el impedimento establecido en la fracción II del artículo 22-D² del código tributario y se busca la manera de no tener que regresar el impuesto.

Recordemos que no todos los contribuyentes están amañados; así como se tiene la obligación de tributar con honradez, el servidor público se encuentra obligado a observar los principios de legalidad, objetividad, profesionalismo e imparcialidad. La aplicación de los mencionados principios representaría la reducción de controversias jurisdiccionales en las que al final se obliga a la autoridad a reconocer el derecho a la devolución más un interés que pudo haber sido evitado y que además opera en perjuicio del propio Estado.

Pretender incentivar la economía del país, extinguiendo a los contribuyentes, raya en la incoherencia. Negar devoluciones de manera sistemática obliga al contribuyente a solicitar créditos para financiar sus operaciones, generar gastos extraordinarios en su defensa, cuando le arrebatan la solvencia para hacer frente a sus obligaciones más elementales, incluidas las fiscales. Sin duda, contar con servidores públicos con calidad

cívica y moral, honestos, objetivos y mejor preparados, resultaría en mayor número de resoluciones apegadas a la legalidad, pues hay un sinnúmero de actividades industriales que sólo un estudio técnico especializado podría señalar la razón de negocios de las operaciones de un contribuyente.

Por último, contemplar el recurso de revocación como una opción para combatir las resoluciones definitivas que niegan la solicitud de devoluciones, en muchas ocasiones puede resultar ocioso, pues cada vez son más los contribuyentes cuya experiencia dicta que al ser la misma autoridad que emite la negativa, quien conoce del asunto, siempre deriva en una confirmación de la resolución impugnada, situación que ha venido diluyendo la eficacia³ del citado recurso y la credibilidad de las autoridades tributarias.

Luego entonces, para el caso que la autoridad negara la procedencia de la solicitud de devolución bajo el argumento de que se presumen inexistentes las operaciones amparadas con los comprobantes fiscales, toda vez que el tercero no presentó su declaración, o se encuentre como no localizado, evidentemente nos estaremos enfrentando a un caso de ilegalidad, por lo que se recomienda agotar directamente el juicio de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa, en razón de que sus decisiones son autónomas y es muy probable que (a diferencia del recurso mencionado) valoren de manera imparcial los agravios vertidos en su escrito inicial de demanda.

2 Artículo 22 del Código Fiscal de la Federación:

[...]

La facultad de comprobación a que se refiere este precepto se ejercerá únicamente para verificar la procedencia del saldo a favor solicitado o pago de lo indebido, sin que la autoridad pueda determinar un crédito fiscal exigible a cargo de los contribuyentes con base en el ejercicio de la facultad a que se refiere esta fracción.

3 Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. <https://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=eficacia>



MUNDO CP
CORPORATIVO PROFESIONAL



**Presente en
los mejores eventos**



Instituto Mexicano de
Contadores Públicos
Cancún



MATERIALIDAD Y RAZÓN DE NEGOCIOS DE LOS CONTRATOS

10 y 11 de octubre, 2019 | Jueves 16:00 A 21:00 hrs y Viernes 09:00 a 14:00 hrs
en Sala de Capacitación del IMCP Cancún

EXPOSITOR



Dr. Leopoldo Reyes Equiguas

Rector Institucional de la Universidad Latina, Presidente del consejo editorial y titular de la sección corporativo de la revista digital MUNDOCP CORPORATIVO PROFESIONAL, Socio fundador de la firma Corporativo Legal Patrimonial, S.C.

OBJETIVO

Dar a conocer el marco legal relativo a la contratación de servicios, adquisiciones y transmisión del patrimonio con efectos fiscales de deducción y acreditamiento, así como las figuras jurídicas necesarias para dar sustento y materialidad a las operaciones mercantiles y civiles, con la finalidad de poder acreditar la razón de negocios, basada en convenios, contratos y evidencias de cumplimiento contractual.

DIRIGIDO A

Contadores públicos, abogados, asesores fiscales y corporativos, administradores, empresarios y público en general, que requieran conocer los mecanismos de contratación mercantil y civil con efectos fiscales.

TEMARIO

1. Contratación mercantil y civil.
2. Materialidad contractual.
3. Razón de negocio y sustancia económica.
4. Sustancia económica en las planeaciones fiscales.
5. Falsa sustancia económica (simulación jurídica).



La inversión incluye
una suscripción anual a la revista
MundoCP con valor de \$1,800.00
www.mundocp.com/comprar



10
NDPC
FISCAL



**INVERSIÓN
SOCIOS Y EMPLEADOS:**
\$2500.00

PÚBLICO GENERAL:
\$2800.00 (más IVA)

REALIZA PAGOS DE
6, 9 Y 12 MESES SIN INTERESES
CON TARJETAS DE CRÉDITO
BBVA Bancomer

CONTACTO
887-57-15 y 884-57-14
eventos@ccpcancun.org.mx
☎ (998) 149 15 95

POLÍTICA DE PAGO
Para ingresar al salón se requerirá la validación de su pago por lo tanto deberá enviar el comprobante por correo a eventos@ccpcancun.org.mx para que sea válido además de los datos de facturación. En caso de no enviarnos la factura se emitirá como publico en general, cambios y refacturaciones solo se realizarán dentro del mismo mes.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN
Las cancelaciones deberán realizarse por correo electrónico 24 hrs. antes del evento, de lo contrario se cobrará el 50%.



Análisis del artículo 27 de la Ley del Seguro Social

Martín Ernesto Quintero García*

Si bien se sabe cómo determinar el salario base de cotización (SBC), no se comprenden de manera clara los términos para conocer el SBC.

La Ley del Seguro Social (LSS) define el SBC de la siguiente manera:

Artículo 27. El salario base de cotización se integra con los pagos hechos en efectivo por cuota diaria, gratificaciones, percepciones, alimentación, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquiera otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo. Se excluyen como integrantes del salario base de cotización, dada su naturaleza, los siguientes conceptos:

Por su parte, la Ley Federal del Trabajo (LFT) establece lo siguiente:

Artículo 84. El salario se integra con los pagos hechos en efectivo por cuota diaria, gratificaciones, percepciones, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquiera otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo.

Se observa así que la LSS y la LFT ofrecen un concepto diferente del SBC, y esto es lo que crea confusión sobre cómo realizar una correcta integración al salario; de ahí que se deberá contar con un claro entendimiento al respecto.

Salario diario integrado

El salario diario integrado (SDI) es el salario diario que recibe un trabajador por parte del patrón, además de las prestaciones a que la LFT puede o no obligar; por tanto, también se pueden incluir prestaciones tales como comidas, transporte, vales de despensa, entre otras.

Regularmente, el salario integrado se utiliza para las deducciones en la declaración anual, así como para realizar el cálculo de impuestos al IMSS y al Infonavit, pues este concepto permite conocer cuánto gana diariamente un trabajador, integrando todas las percepciones que recibe en el año.

Cabe destacar que la LFT establece las prestaciones mínimas que debe percibir un trabajador de la manera siguiente:

1. Quince días de aguinaldo.
2. Seis días de vacaciones el primer año.
3. 25 por ciento de prima vacacional.

Se consignan en los siguientes artículos:

El Artículo 87 de la LFT establece que los trabajadores tendrán **derecho** a un aguinaldo anual que deberá pagarse antes del 20 de diciembre, mismo que será equivalente a quince días de salario, por lo menos.

El artículo 76 señala que los trabajadores que tengan más de un año de servicios disfrutarán de un periodo anual de vacaciones pagadas que, en ningún caso, podrá ser inferior a seis días laborables.

El artículo 80 establece que los trabajadores tendrán derecho a una prima no menor de 25% sobre los salarios que les correspondan durante el periodo de vacaciones.

Los tres artículos anteriores refieren las prestaciones mínimas que debe otorgar el patrón a sus trabajadores, las cuales se consideran para determinar el factor de integración de 1.0452.

Procedimiento para determinar el factor 1.0452

Días de aguinaldo:	15 días
Días de vacaciones mínimas:	6 días
Prima vacacional mínima:	25%
Días en el año:	365

$$\frac{(15 + (6 \text{ días} \times 25\%)) + 1}{365} = 1.0452$$

Si un trabajador percibe \$100 diarios, esta cantidad se multiplica por el factor de integración calculado (1.0452); el resultado de esta operación, \$104.52, será el salario diario integrado.

Como se puede observar, se desglosó el término **salario diario integrado**, el cual en muchas ocasiones es igual al salario **base de cotización**, ya que no hay pagos adicionales, como gratificaciones, percepciones, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquier otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por sus labores.

Por su parte, el artículo 27 de la LSS, fracciones del I a IX, dispone las percepciones que siendo pagos adicionales no forman parte para determinar el SBC, como sigue:

Artículo 27. [...]

Los instrumentos de trabajo tales como herramientas, ropa y otros similares;

- II.** *El ahorro, cuando se integre por un depósito de cantidad semanal, quincenal o mensual igual del trabajador y de la empresa; si se constituye en forma diversa o puede el trabajador retirarlo más de dos veces al año, integrará salario; tampoco se tomarán en cuenta las cantidades otorgadas por el patrón para fines sociales de carácter sindical;*

- III.** *Las aportaciones adicionales que el patrón convenga otorgar a favor de sus trabajadores por concepto de cuotas del seguro de retiro, cesantía en edad avanzada y vejez;*

- IV.** *Las cuotas que en términos de esta Ley le corresponde cubrir al patrón, las aportaciones al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, y las participaciones en las utilidades de la empresa;*

- V.** *La alimentación y la habitación cuando se entreguen en forma onerosa a los trabajadores; se entiende que son onerosas estas prestaciones cuando el trabajador pague por cada una de ellas, como mínimo, el veinte por ciento del salario mínimo general diario que rija en el Distrito Federal;*

- VI.** *Las despensas en especie o en dinero, siempre y cuando su importe no rebase el cuarenta por ciento del salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal;*

- VII.** *Los premios por asistencia y puntualidad, siempre que el importe de cada uno de estos conceptos no rebase el diez por ciento del salario base de cotización;*

- VIII.** *Las cantidades aportadas para fines sociales, considerándose como tales las entregadas para constituir fondos de algún plan de pensiones establecido por el patrón o derivado de contratación colectiva. Los planes de pensiones serán sólo los que reúnan los requisitos que establezca la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, y*

- IX.** *El tiempo extraordinario dentro de los márgenes señalados en la Ley Federal del Trabajo.*

Para entender adecuadamente que percepciones no integran salario, comentamos enseguida cada fracción:

Fracción I. Cuando el patrón por motivos de la actividad efectuada haga entrega al trabajador de herramienta, equipo de trabajo, como cascos, guantes, ropa como overoles o uniformes para empleados administrativos y/o cualquier otro instrumento que el trabajador necesite para realizar su trabajo, ello no será sumado a la base del SDI.

Fracción II. El fondo de ahorro; si se otorga esta prestación es importante verificar que se cumpla con la obligación del ISR, pero a la vez también se deberá cubrir el requisito de ser en partes iguales tanto del patrón como del trabajador, que el fondo de ahorro no sea retirado más de dos veces al año, pues si se hace el IMSS podrá suponer está recibiendo un sueldo disfrazado.

En el proceso de administración de este fondo, algunos empleadores no desean tener afectaciones en bancos por hacer préstamos; al respecto, dado que el IMSS consideró que se hacían más de dos retiros, su Consejo Técnico emitió el acuerdo número 494/93 del 11 de abril de 1994, para reafirmar lo establecido:

1. Que el fondo de ahorro sea aportado en partes iguales y se efectúe en la misma periodicidad (semanal, quincenal o mensual), y
2. No puedan hacerse retiros más de dos veces al año.

Si el fondo se constituye en forma diversa, o se retira más de dos veces al año, integrará al SBC del personal (exclusivamente la aportación patronal); pero si la aportación patronal es mayor a la de su contraparte, únicamente la cantidad excedente formará parte de la base salarial.

Fracción III. Cuando un patrón conviene con el trabajador que realizará aportaciones adicionales a su cuenta de Afore, ya sea mediante el pago mensual de contribuciones o mediante depósito a la cuenta individual, no integrará, debido a la naturaleza de que sólo se podrá acceder a él cuándo se tenga una pensión.

Fracción IV. Las cuotas al IMSS y al Infonavit, no se sumarán al SDI, así como el pago de la participación de los trabajadores en las utilidades, debido a que el trabajador obtiene un beneficio por haber contribuido (trabajado en un año fiscal) a que la empresa obtuviera utilidad y no es ingreso continuo.

Fracción V. Se deberá tener cuidado para determinar cuándo un patrón entrega como parte de los beneficios a los trabajadores la alimentación y la habitación; se habrá de considerar "cobrar" o ser "oneroso"; se deberá cobrar como mínimo el 20% sobre la unidad de medida y actualización (UMA) por cada concepto.

En cuanto a los alimentos, si la empresa otorga más de dos alimentos al día, con descontar sólo una comida será suficiente; el importe mínimo diario es el siguiente:

Valor de la UMA:	\$84.49
20% de cobro mínimo:	20%
Descuento mínimo de alimentación para 2019:	\$16.90

¿Qué podrá ocurrir si se descuenta menos?

Si se descuenta un importe menor de \$16.90, la parte por integrar será de 25% sobre el salario que el trabajador perciba, independientemente del descuento hecho.

Si se hace el cálculo con un importe que debe ser superior al mínimo, digamos \$150 diarios, y descontamos \$15 por concepto de alimentación, la cantidad que se deberá integrar al SDI será:

Salario diario del trabajador:	\$150.00
25% de cobro mínimo:	<u>25%</u>
Integración de alimentación para 2019:	\$ 37.50

Este mismo procedimiento se seguirá para la habitación.

Fracción VI. Si la finalidad de una empresa es ayudar a los trabajadores y lo hace mediante despensas, en especie o en efectivo, y aun cuando se pueda encuadrar en el concepto de “previsión social”, se habrá de cuidar la deducibilidad actual para efectos del ISR así como cumplir que la percepción no sea mayor al 40% de una UMA al día, y si es mayor, se integrará el excedente.

Valor de la UMA:	\$84.49
40% exento para despesa:	<u>40%</u>
Importe exento para 2019 de despesa diario:	\$33.80

Si se excede de este importe, se integrará al SBC.

Fracción VII. En el caso de premios de puntualidad y asistencia, cuando el importe exento es el 10% sobre el SBC de cada concepto, se deberá cuidar la forma de entregarlo, acorde con una política de acción para su obtención, es decir, si se pretende entregar el premio de puntualidad, se considerará como sigue:

Política de premio de puntualidad:

1. Si el trabajador no tiene ningún retardo durante el periodo de pago de nómina, será acreedor al pago del premio de puntualidad de 100%.
2. Si el trabajador tiene hasta tres retardos durante el periodo de pago de nómina, será acreedor al pago de premio de puntualidad en un 50%.
3. Si el trabajador tiene más de tres retardos durante el periodo de pago de nómina, no será acreedor al pago del premio de puntualidad.

Además, habría de establecer la política de premio de asistencia.

Por otra parte, se pueden pagar los dos conceptos o solo uno, el que se desee.

Fracción VIII. Si hay un plan de pensiones que hubiera dispuesto el patrón o haya adquirido un servicio de pensiones, no será integrable cuando el plan esté regulado por la Consar; existen muchos prestadores de servicios que ofrecen este beneficio, pero son pocos los que están regulados y por tanto se tiene que verificar constantemente (año con año) su vigencia.

Conclusión

Fracción IX. Si la empresa considera el pago de tiempo extra como una constante, sin que se considere lo que la LFT establece al respecto, es normal que el IMSS siempre integre al SBC el importe; en este sentido, se tomará en cuenta lo siguiente:

El artículo 66 de LFT dispone lo siguiente:

Artículo 66. *Podrá también prolongarse la jornada de trabajo por circunstancias extraordinarias, sin exceder nunca de tres horas diarias ni de tres veces en una semana.*

Cuando en la ley se indica "circunstancias extraordinarias", se deberá considerar que se refiere a alguna situación inesperada o única, como temporadas con exceso de producción, venta por temporadas, cargas de trabajo y demás conceptos que encuadren en "extraordinarias"; es seguro que el IMSS no las integrará al SBC.

Pero que podrá ocurrir si este pago se vuelve recurrente, nómina tras nómina, y a los mismos trabajadores. ¿Se estará disfrazando un salario? ¿Por supuesto que sí! De ahí que el IMSS siempre integrará aun el tiempo extra doble al SBC, por la observancia de que se está disfrazando un salario.

No se ha pretendido indicar con este trabajo cómo determinar el SBC, y es que eso lo sabemos nosotros como profesionales de la contaduría, la intención es mostrar cómo se entienden las nueve fracciones del artículo 27 de la LSS y determinar correctamente qué integra o no al SBC.

Es verdad que tendremos opiniones diferentes, pero sirve no para confrontar, sino para enriquecer y tener más puntos de vista en la forma de determinar el SBC o el SDI que a la postre pueden ser lo mismo, saber que en cada unidad de negocio hay diferentes conceptos de percepciones y que cada uno guarda una manera distinta de sumarlos a la base de cálculo, y es ahí donde debemos ser contadores públicos.



Presupuestos (Primera parte)

Introducción

La palabra presupuesto proviene de los prefijos latinos siguientes:

- Pre (antes de), y
- Supuesto (hecho).

Por tanto, presupuesto significa literalmente, antes de lo hecho; es decir se trata de una planeación a futuro de lo que se quiere vender, qué se necesita para ello y cuánto costará, y lo mejor (que es el objetivo principal) saber cuántas utilidades se podrán obtener. Esto permite dar confianza a la entidad; además, las personas involucradas conocerán las prioridades y los objetivos, así como su rol de participación y compromiso en ellos.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que para la elaboración de un presupuesto es necesario considerar que la persona encargada cumpla como mínimo con lo siguiente:

1. Tenga conocimiento amplio de la empresa.
2. Cuente con experiencia en la elaboración de presupuestos.
3. Conozca los objetivos de la empresa.
4. Conozca los sistemas contables.
5. Conozca la estructura de la organización.
6. Identifique las deficiencias y ventajas de la entidad.
7. Conozca la situación económica en que se encuentra el país.

Ventajas de los presupuestos

Queda claro que si la persona encargada de elaborar el presupuesto cumple con los conocimientos antes enlistados, el presupuesto traerá para la entidad las siguientes ventajas:

1. Podrá planificar con toda confianza los ingresos y costos.
2. Podrá proyectar el crecimiento de la organización.
3. Podrá detectar con anticipación los errores y corregirlos.
4. Se tendrá un mejor control de la organización.
5. Se optimizarán de los recursos humanos, materiales y financieros.
6. Se podrá prever imprevistos.

Tipos de presupuestos

Para efectos de este trabajo, mencionaré los tipos de presupuestos más comunes; la mención es enunciativa, pero no limitativa.

Públicos: los elaboran las instituciones que pertenecen al sector público. Su objetivo primordial es cubrir las necesidades públicas, por lo que este tipo de presupuestos se basa en estimar el control de gastos públicos para luego estimar los ingresos que permitan cubrir estas necesidades.

Privados: son los que realizan las empresas. El objetivo principal es la obtención de utilidades; por lo que, generalmente parten de los ingresos, para luego estimar los costos de materiales, mano de obra, así como todos los gastos en que se incurrirá para lo obtención de las utilidades; sin embargo, no necesariamente tiene que ser así, pues hay muchísimas empresas que por sus características, elaboran su presupuesto a partir de sus costos y gastos, aun cuando su finalidad es la obtención de utilidades.



Principales: es el presupuesto maestro que comprende todo el proceso de planeación, del que dependen los presupuestos auxiliares asignados para cada área de la empresa, como pueden ser, entre otros, ventas, compras, recursos humanos, tesorería.

Auxiliares: dependen del presupuesto maestro o principal y su función es proporcionar información analítica de las estimaciones asignadas a cada departamento en particular.

Flexibles: se elaboran considerando las variaciones o cambios anticipados que puedan ocurrir en los ingresos y en las ventas, lo que permite que se puedan realizar ajustes tanto en los volúmenes de producción como en los gastos.

Fijos: se preparan con tal exactitud que no permite ajuste alguno. Las entidades que los elaboran deben apegarse de manera estricta en sus estimaciones, sin importar las variaciones que puedan llegar a afectar. También se les conoce como presupuestos estáticos.

A corto plazo: generalmente, son los que se elaboran por un periodo de un año o menos.

A largo plazo: comprenden más de un año.

Estimados: se elaboran basándose en experiencias anteriores (bases empíricas), por lo que sus estimaciones sólo representan una probabilidad de que sucedan tal como se tiene planeado.

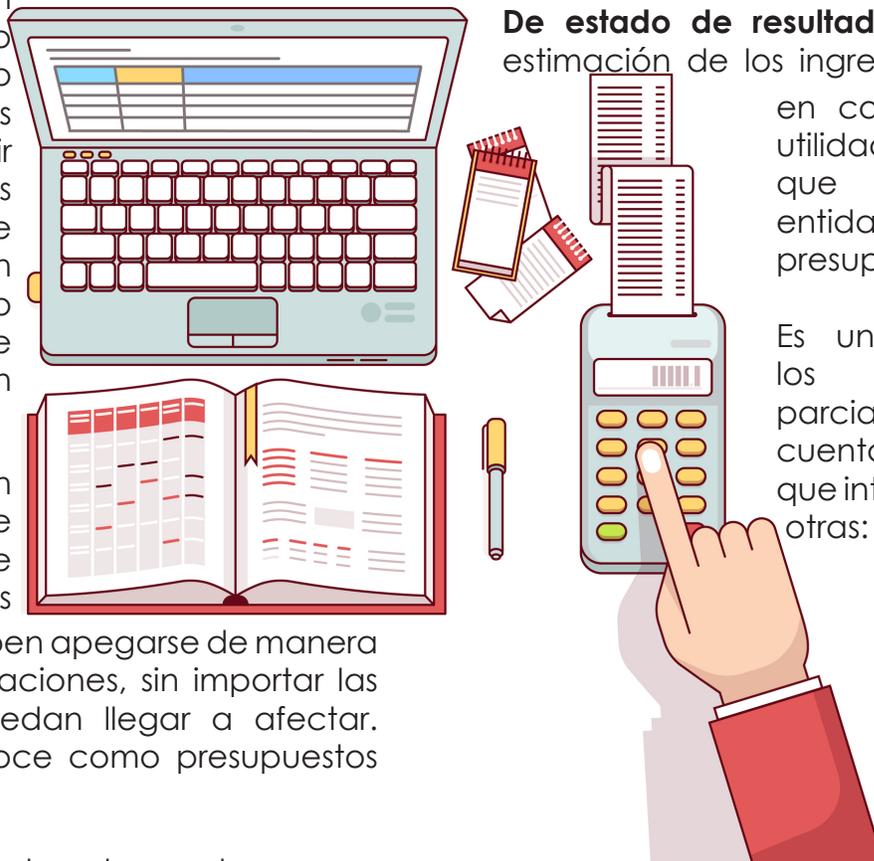
Estándar: crea un ambiente de seguridad en las entidades, ya que se elabora sobre bases científicas. Ello permite que el margen de error en las estimaciones sea mínimo. En la mayoría de las empresas los resultados finales deben ajustarse a los presupuestados.

De posición financiera: también conocido como estado financiero proforma. En este presupuesto se muestra la posición financiera que tendrá la entidad a la fecha presupuestada, en caso de que se cumplan las estimaciones planteadas.

De estado de resultados: muestra la estimación de los ingresos y gastos, y en consecuencia la utilidad o pérdida que tendrá una entidad a la fecha presupuestada.

Es un resumen de los presupuestos parciales de las cuentas de resultados que intervienen, entre otras:

1. Ingresos. En la iniciativa privada implica el primer paso en la implantación del programa presupuestal, pues es el que proporciona los medios de financiamiento para llevar a cabo las operaciones de la empresa. Este presupuesto está integrado por los siguientes presupuestos:



- a) De ventas. Se consideran los ingresos propios de la actividad.
 - b) De otros ingresos. Se refiere a todos aquellos ingresos que no son normales en la entidad pero que contribuyen a su financiamiento, como pueden ser: préstamos bancarios, donaciones, aumentos de capital, etcétera.
2. Costo de ventas. Se consideran, entre otros, los presupuestos de inventarios, de producción en unidades, de mano de obra, de gastos indirectos.
 3. Costo de administración. Se elabora considerando todas las erogaciones, depreciaciones, amortizaciones no relacionadas directamente con la producción, que sin embargo, son necesarias para el logro del objetivo de la entidad.
 4. Costo integral de financiamiento. En este presupuesto intervienen conceptos como productos y gastos financieros, intereses, fluctuaciones cambiarias, resultados por posición monetaria.

De inversiones: su función principal es mostrar las compras en activos fijos necesarias para atender la producción presupuestada.

De tesorería: en este tipo de presupuestos se deben considerar los cobros (no confundir con el presupuestos de ingresos) por cualquier concepto que genere un ingreso real de efectivo, como pueden ser por ventas normales de la entidad, ventas de activo, intereses y pagos, como las compras y gastos.

De flujo de caja: suele utilizarse por negocios pequeños, ya que muestra la viabilidad económica del negocio mediante el desglose diario de los ingresos y gastos. Generalmente, se hace por periodos mensuales.

De promoción: realizar este tipo de presupuesto es un poco complicado, ya que por lo general no se cuenta con datos confiables que permitan establecer las cantidades estimadas a invertir; en consecuencia, algunas entidades se basan en asignarle un porcentaje de los ingresos.

Base cero: se elabora sin tomar en cuenta presupuestos ni experiencias anteriores. En los tiempos actuales que prevalece la incertidumbre financiera, de tipo de cambio, además de poca liquidez, toma gran importancia elaborar este tipo de presupuestos, ya que su flexibilidad permite incorporar información y ajustes en forma extemporánea.

Presupuesto definitivo: es el presupuesto previamente aprobado para ejercer durante el periodo establecido.



Modelos de control interno

Modelo Coco, Canadian Criteria of Control Committee

Leticia Mayela Meza Pérez

Introducción

Hay diversos modelos de control interno para los negocios; los más conocidos son Coso (EUA), Coco (Canadá), Cadbury (Reino Unido), Vienot (Francia), Peters (Holanda), King (Sudáfrica) y Micil (que adapta Coso para Latinoamérica).

Los modelos Coso, Coco y Micil son los de mayor demanda en las empresas del Continente Americano.

El siguiente modelo por considerar es el denominado "Modelo Coco (Criteria of Control)" de Canadá, producto de una profunda revisión realizada por el Comité de Criterios de Control de Canadá sobre el reporte Coso; el propósito de esta revisión se centró en hacer el planteamiento de un modelo más sencillo y comprensible.

El modelo Coco de Canadá se dio a conocer tres años después que Coso; simplifica los conceptos y el lenguaje para hacer posible una discusión sobre el alcance total del control, con la misma facilidad en cualquier nivel de la organización mediante un lenguaje más sencillo, a fin de que sea accesible para todos los empleados de una empresa.

El modelo Coco enfatiza que el control involucra a toda la organización, pero comienza a nivel individual, con el empleado. Además, cabe considerar lo siguiente:

1. El modelo Coco se emitió en 1995 y se dio a conocer por el Instituto Canadiense de Contadores Certificados (CICA), a través de un consejo encargado de diseñar y emitir criterios o lineamientos generales sobre control interno.

La misión del CICA es servir a los intereses de la sociedad y de la profesión del CA al proporcionar las guías para mantener la integridad profesional, estándares y preeminencia de los contadores certificados de Canadá a nivel nacional e internacional mediante lo siguiente:

- a) De resaltar la calidad y la credibilidad de la información financiera, y una vez producida y utilizada en los sectores privados y públicos serviría para medir y realzar el funcionamiento de la organización.
- b) Ayudar a los miembros a agregar valor a sus clientes en colaboración con los institutos provinciales, información de mercado y servicios profesionales, a partir de una fuente confiable y respetada del consejo y del comentario del orden público.

El CICA pretende ser líder en crear, validar e interpretar la información que mide y realza el funcionamiento de la organización, y sea la opción obvia para la gerencia financiera, aseguramiento y otros servicios especializados.

2. Es producto de una profunda revisión del modelo Coso por parte del Comité de Criterios de Control de Canadá, con el propósito de hacer un planteamiento de un modelo más sencillo, comprensible y dinámico, ante las dificultades que enfrentaron inicialmente algunas organizaciones en la aplicación del informe Coso.
3. En este modelo, las personas vigilan y evalúan su desempeño y su entorno, aprendiendo de sus experiencias, lo cual les permite ejecutar sus actividades de mejor manera, ya que realizan los cambios necesarios.
4. Para que el modelo funcione con éxito es necesario un alto grado de compromiso de los involucrados y el conocimiento de los objetivos de las operaciones de la empresa.

El cambio de relevancia que plantea el informe canadiense consiste que, en lugar de conceptualizar al proceso de control como una pirámide de componentes y elementos interrelacionados, proporciona el llamado ciclo de entendimiento básico de control, el cual consta de cuatro etapas que contienen 20 criterios generales para asegurar el cumplimiento de los objetivos de una organización.

Etapas

1. Propósito.
2. Compromiso.
3. Aptitud.
4. Evaluación (auto) y aprendizaje.

Criterios generales

Propósito

1. Los objetivos deben ser comunicados.
2. Se deben identificar los riesgos internos y externos que afecten el logro de objetivos.
3. Las políticas para apoyar el logro de objetivos deben ser comunicadas y practicadas, para que el personal identifique el alcance de su libertad de actuación.
4. Se deben establecer planes para guiar los esfuerzos.
5. Los objetivos y planes deben incluir metas, parámetros e indicadores de medición del desempeño.

Compromiso

1. Se deben establecer y comunicar los valores éticos de la organización.
2. Las políticas y prácticas sobre recursos humanos deben ser consistentes con los valores éticos de la organización y con el logro de sus objetivos.
3. La autoridad y responsabilidad deben ser claramente definidos y consistentes con los objetivos de la organización, para que las decisiones se tomen por el personal apropiado.
4. Se debe fomentar una atmósfera de confianza para apoyar el flujo de la información.

Aptitud

1. El personal debe tener los conocimientos, habilidades y herramientas necesarios para el logro de los objetivos.
2. El proceso de comunicación debe apoyar los valores de la organización.
3. Se debe identificar y comunicar información suficiente y relevante para el logro de los objetivos.
4. Las decisiones y acciones de las diferentes partes de una organización deben ser coordinadas.
5. Las actividades de control deben ser diseñadas como una parte integral de la organización.

Evaluación y aprendizaje

1. Se debe monitorear el ambiente interno y externo para identificar información que oriente hacia la reevaluación de objetivos.
2. El desempeño debe ser evaluado contra metas e indicadores.
3. Las premisas consideradas para el logro de objetivos deben ser revisadas periódicamente.
4. Los sistemas de información deben ser evaluados nuevamente en la medida en que cambien los objetivos y se precisen deficiencias en la información.
5. Debe comprobarse el cumplimiento de los procedimientos modificados.
6. Se debe evaluar periódicamente el sistema de control e informar de los resultados.

Propósitos del modelo Coco

Establecer guías generales para el diseño, evaluación y reporte sobre los sistemas de control dentro de una organización. Además, busca el entendimiento del control y dar respuestas a las tendencias que se observan en lo siguiente:

1. En el impacto de la tecnología y en el recorte de las estructuras organizacionales, que han propiciado un mayor énfasis sobre el control.
2. En la demanda creciente de informar sobre la efectividad del control relacionada con los objetivos de la organización.
3. En el énfasis de las autoridades para establecer controles, como una manera de proteger los intereses de los accionistas.

Participación del personal

Las guías sobre el control establecen criterios para un control efectivo que puede apoyar el éxito en distintas formas:

1. El personal al desarrollar sus funciones debe ejercitar su juicio y creatividad y administrar los riesgos.
2. El personal puede impulsar cambios en la organización, al administrar los riesgos.
3. El personal tiene información confiable que puede utilizar en el momento más oportuno.
4. La empresa tiene mejor eficiencia y esto repercute en una mayor confianza por parte de los terceros interesados.

La estructura del modelo canadiense requiere de creatividad para su interpretación y aplicación, es adaptable a cualquier organización una vez que se adecúa a las necesidades de sus propios intereses, o se puede utilizar de referencia para desarrollar un modelo propio.

Estructura del control interno propuesta por el modelo Coco

La estructura del control interno propuesta por el modelo Coco, Estupiñán (2006: 13), plantea que el control comprende ciertos elementos de una organización que, tomados en conjunto, apoyan al personal en el logro de sus objetivos organizacionales, los cuales se ubican en las categorías generales siguientes:

1. Efectividad y eficiencia de las operaciones. Incluye objetivos relacionados con metas de la organización, de lo siguiente:

Servicios al cliente:

- a) La salvaguarda y uso eficiente de recursos.
- b) Del cumplimiento de obligaciones sociales.
- c) De la protección de recursos contra pérdida o uso indebido.

2. Confiabilidad de los reportes internos y externos. Adecuado mantenimiento de registros contables. Información confiable para uso de la organización y la publicada para información de terceros. Protección de los registros contra accesos indebidos.

3. Cumplimiento de leyes, disposiciones y políticas internas. En esta definición del control se entiende que el mismo conlleva la responsabilidad de identificar y reducir los riesgos, con mayor énfasis en aquellos que puedan afectar la viabilidad y éxito de la organización, como los siguientes:

- a) Deficiente capacidad para identificar y explotar oportunidades.
- b) Deficiente capacidad para responder a riesgos inesperados.
- c) Ausencia de información definitiva e indicadores confiables para la toma de decisiones.

4. Evaluación de riesgos. Todas las organizaciones enfrentan riesgos. Los riesgos afectan la posibilidad de la organización de competir para mantener su poder financiero y la calidad de sus productos o servicios. Los riesgos de negocio determinados por la alta dirección incluyen aspectos como los siguientes:

- a) Clima de ética y presión a la dirección para el logro de objetivos.
- b) Competencia, aptitud e integridad del personal.
- c) Tamaño del activo, liquidez o volumen de transacciones.
- d) Condiciones económicas del país.
- e) Complejidad y volatilidad de las transacciones.
- f) Impacto en reglamentos gubernamentales.
- g) Procesos y sistemas de información automatizados.
- h) Dispersión geográfica de las operaciones.
- i) Cambios organizacionales, operacionales, tecnológicos y económicos.

Los riesgos identificados por la alta dirección están directamente relacionados con los procesos críticos en los que se involucran diversas áreas de la organización.

Para la aplicación de este modelo se requiere incursionar de manera detallada en los criterios seguidos en la ponderación de la importancia de las diversas operaciones de la empresa y en la eficacia de los controles relativos; para la consecución de este propósito es necesario guiarse por los elementos del control interno. Para estos efectos se pueden adoptar los propuestos en el marco de control interno del modelo Coco.

El informe Coco de Canadá, publicado tres años después que el Coso, simplifica los conceptos y el lenguaje para hacer posible una discusión del alcance total del control, con la misma facilidad en cualquier nivel de la organización, mediante un concepto accesible para todos los trabajadores.

Conclusión

El control interno es un aspecto clave en lo logro de los objetivos de las organizaciones, por lo que es oportuno y económico seguir una estructura orgánica, tener una ubicación estratégica, revelar tendencias y situaciones. Toda empresa debe contar con controles con objeto de minimizar el riesgo y asegurarse de que la información financiera sea confiable. El modelo Coco, muy bien implementado, tiene entre sus propósitos los siguientes:

1. En el énfasis de las autoridades para establecer controles, como una manera de proteger los intereses de los accionistas.
2. En el impacto de la tecnología de información
3. En la demanda creciente de informar sobre la efectividad del control relacionada con los objetivos de la organización.

En la participación del personal, las guías sobre el control establecen criterios para un control efectivo que puede apoyar el éxito en distintas formas:

1. El personal al desarrollar sus funciones debe ejercitar su juicio y creatividad y administrar los riesgos.
2. El personal puede impulsar cambios en la organización, al administrar los riesgos.
3. El personal tiene información confiable que puede utilizar en el momento más oportuno.
4. La organización tiene mejor eficiencia y esto repercute en una mayor confianza por parte de los terceros interesados.

El objetivo del modelo Coco se orienta a desarrollar lineamientos generales para el diseño, implementación evaluación y reportes sobre estructuras de control en una organización; en él se incluyen el sector público y el privado.

El llamado ciclo de entendimiento básico del control, como se representa en el modelo, consta de cuatro etapas que contienen los 20 criterios generales, conformando un ciclo lógico de acciones a ejecutar para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización. Los criterios son elementos básicos para entender y aplicar el sistema de control plasmado en el modelo Coco. Se requiere de un adecuado análisis y comparaciones para lograr analizar estos criterios en el contexto de una empresa en particular y para la efectiva evaluación de los controles que han sido implantados.



La importancia del servicio al cliente

Manuel Jesús Cárdenas Espinosa*

El servicio al cliente es vital para cualquier empresa, ya que comprende una serie de acciones directamente relacionadas con la satisfacción del cliente. Es complicado que una empresa pueda saber el grado de satisfacción de sus clientes sin el propio servicio a los mismos, pues es necesario que haya colaboradores capacitados para atender las preguntas, sugerencias o quejas de los clientes o potenciales clientes.

Un adecuado servicio al cliente guarda relación con lo siguiente:

1. La competencia muchas veces mantiene una calidad similar a la de nuestro producto o servicio, así como en el precio, por lo que es necesario buscar ser diferente a la competencia (el cliente aporta mucho para efecto de mejorar continuamente).
2. Los clientes cada vez exigen más valor añadido al servicio o producto, no sólo buscan precio y calidad, sino también atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido.
3. Si un cliente queda insatisfecho por la atención o el servicio, es probable que hable de una mala experiencia con otros consumidores, en las redes sociales, principalmente.
4. Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a solicitar el servicio o producto, o que hable bien de él y lo recomiende.

Por este tipo de razones, el buen servicio al cliente es imprescindible para las empresas, sin importar su giro. Todos aquellos que tengan contacto con el cliente deberán estar capacitados para interactuar con él, y ello va desde el saludo del personal encargado de la seguridad, la llamada contestada por la secretaria y principalmente por el vendedor, mesero, etcétera.

Debemos entender que el buen servicio al cliente va más allá de vender un producto o servicio, ya que en muchas ocasiones el servicio posterior a la venta es más importante que la venta en sí, pues si hay alguna falla en el servicio o el producto se deberá manejar adecuadamente la situación para ofrecer al cliente una respuesta oportuna y efectiva.

Para ello se deberá capacitar a los empleados para que den una buena atención, y muestren siempre un trato amable y cordial con todos y cada uno de los clientes o clientes potenciales.

Los clientes buscan satisfactores y escogen quedarse donde se sienten bien y se les presta atención. Por otro lado, hablarán mal de cualquier cosa que les provoque una experiencia negativa, ya sea falta de respeto, de atención o mal trato.

De ahí que sea esencial que las empresas, sin importar su tamaño, se esfuercen en proveer un adecuado servicio al cliente para retenerlo a largo plazo.

Ahora bien, entendamos el valor de un cliente.

El siguiente es un ejemplo de cómo mediante un cálculo aproximado del verdadero valor de un cliente:

1. Consumo promedio de una familia de cuatro personas en una tienda de autoservicio: \$2,900 por semana.
2. Cantidad de semanas en que se efectúan compras: 48 por año.
3. Tiempo promedio en las compras de cuatro personas: 20 años
4. Valor del cliente: \$2,900 por semana x 48 semanas x 20 años = \$2,784,000.

Una tienda de autoservicio registra ese ingreso por familia, en el periodo señalado, si lleva a cabo una estrategia que implique lo siguiente:

1. Genere una experiencia de compras placentera, variada y rápida.
2. Ofrezca productos de la calidad deseada por el cliente.



3. Atienda de manera eficaz las inquietudes y necesidades del cliente.
4. Busque siempre el mejor servicio al cliente.

Desde luego, lo dicho se debe aplicar al ámbito empresarial en el que nos desenvolvemos y en donde fácilmente lograríamos el resultado adecuado para mantenernos en el gusto del cliente.

Por otra parte, un empresario deberá hacerse las siguientes preguntas acerca de sus clientes:

1. ¿Qué tipo de problema atiende o resuelve mi producto o servicio?
2. ¿Qué motiva al cliente a adquirir mi producto o servicio?
3. ¿Cuáles son las necesidades del cliente?
4. ¿Cuáles son las limitaciones y los temores del cliente?

Por otro lado, la empresa deberá mejorar sus procesos internos y externos para contar con la información necesaria sobre los clientes actuales y potenciales, lo que permitirá implementar estrategias integrales para diseñar y mejorar la experiencia del cliente.

El servicio al cliente es importante para una empresa. Algunos clientes gastan cientos y hasta miles de pesos al año con en empresa que les brinda toda la experiencia y atención esperada.

Algunas recomendaciones para que un empresario logre implementar o mejorar la atención al cliente, son las siguientes:

1. Identificar las necesidades del cliente. Cuesta mucho dinero hacerse de un cliente, más que retenerlo, debido a los gastos de publicidad y al trabajo de telemarketing; por tanto, los esfuerzos de quienes intervienen en el mantenimiento de la calidad del servicio son vitales para la empresa.
2. Publicidad adecuada. En la actualidad, las redes sociales permiten que las empresas puedan publicitar sus productos a un precio accesible, pero hay que cuidar que la publicidad sea adecuada en el sentido de no abusar de ciertos temas sociales para intentar vender un producto o servicio. Habrá que mantener siempre una línea de respeto ante los clientes y clientes potenciales.
3. Prevención y solución. El servicio al cliente es importante para una organización debido a las quejas potenciales. Recordemos que una queja mal atendida puede convertirse en una queja ante la Profeco.

Asimismo, se procurará que en el trato con el cliente se atiendan las siguientes recomendaciones:

1. Explicar cordialmente al cliente en donde se equivoca.
2. Ofrecer al cliente al menos, tres medios para comunicarse con la empresa.
3. Evitar definir qué es un servicio excelente.
4. Insultar al cliente.
5. Pensar que ofrecer un servicio no implica tener una posición menor en la empresa.

Es verdad que ciertas empresas valoran más su producto que el servicio que acompaña a éste; sin embargo, eso no debería ser razón para no brindar un excelente servicio.

Trabajar en una posición de servicio al cliente es fundamental. Ningún producto funciona al cien por ciento para todos los clientes. Necesitamos estar ahí para ellos. Podemos escalar el servicio, pero siempre vamos a necesitar estar. Ofrecer un buen servicio es clave para nuestro éxito.

6. No responder rápidamente.

Se debe proporcionar una respuesta oportuna al cliente; ello dejará ver que la empresa se preocupa por el cliente y está empeñada en dar respuesta oportuna a sus necesidades.

7. Subestimar el valor de la comunicación de boca en boca, sean recomendaciones o comentarios negativos.

De ahí que un servicio óptimo es una de las claves. Cuando sorprendemos a los clientes dando buen servicio, es muy probable que se lo cuenten a sus amigos.

8. Creer que ofrecer un servicio excelente no afecta el resultado final de la empresa. Ello se puede medir con base en los comentarios en redes sociales y otros medios de libre consulta.

Un excelente servicio al cliente permite que éste permanezca e invite a sus amigos. Un mal servicio aleja a los clientes y evita que un posible cliente busque nuestro producto o servicio.

