

Capítulo 12

Auditoría informativa, una estrategia en la contratación de outsourcing de personal

Socorro Fragoso

S. Fragoso

Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco, Av 16 de Septiembre 54, Cabecera Municipal, 55700
Coacalco de Berriozabal, Estado de México, México.

fads_77@hotmail.com

M.Ramos, M.Miranda (eds.) *Estudios en Finanzas y Contabilidad: España y América Latina. Estado del arte y las nuevas metodologías aplicadas*, Temas Selectos de Finanzas-©ECORFAN-Madrid, España, 2013.

Abstract

The information audit as a business strategy, helps organizations to establish security in compliance with employer obligations in services outsourcing, being such duty in the first instance on appeal outsourcer and the client of the outsourcer as obligor. Involves knowing in depth the obligations of outsourcing staff and implement the audit project having as supporting information document management, in turn predating the social security verifying units proposed labor reform in Mexico 2012 on outsourcing . The application of this audit should be done by the client company regarding the contractual relationship with the outsourcing company, resulting in verification of compliance in a timely manner of the employer by the outsourcer.

Keywords: Outsourcing, Audit Information, Support obligation.

12 Introducción

Las empresas buscan cada vez mayores ventajas que les permitan mantenerse en el mercado, por ello inquieren en estrategias que les muestren resultados en sus utilidades, esto sin duda hace que tome decisiones importantes en su operatividad como “la contratación de outsourcing de personal” el cual puede ser una opción para reducir costos, sin embargo, si no se está atenta a esta actividad lejos de reducir costos acarreará a la organización grandes dificultades.

La contratación de personal por medio de empresas outsourcing en los últimos años se ha considerado como una estrategia financiera, pues permite reducir costos a la entidad, además de reducir ciertos procesos operativos que en ocasiones las empresas identifican como pérdida de tiempo al tener que contar con personal calificado para realizar la selección de personal de distintas áreas de la empresa. Sin embargo, la contratación de una empresa outsourcing en muchas ocasiones puede ser contraproducente, pues la empresa cliente del outsourcing debe responder solidariamente de las obligaciones patronales en caso de que la proveedora outsourcing no cumpliera dichas obligaciones además de visualizarse una evasión fiscal por parte de la empresa cliente, lo cual provoca a este mayores costos estos costos en su mayoría se reflejan a largo plazo, cuando una entidad es requerida por la Autoridad competente para auditar determinado ejercicio, de tal forma es hasta este momento en que la autoridad al revisar a la empresa observa las anomalías que se presentan en materia de outsourcing.

La auditoria constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización⁴⁶.

⁴⁶ (Villardefrancos, 2006)

“toda auditoría es un proceso informacional: su entrada, realización y salida (resultados) se basan en la información que puede variar en dependencia de los objetos que se auditan”⁴⁷. De tal forma, se asevera que la auditoría informativa es una herramienta que permite a las organizaciones clientes de outsourcing tener un control de las operaciones derivadas del contrato de tercerización lo cual permite supervisar al proveedor de servicios para verificar que realiza en tiempo y forma las obligaciones que tiene como patrón. Por lo cual se establece como cómo estrategia en la contratación de tercerización de servicios.

La auditoría de información en la contratación de outsourcing debe ser llevada a cabo por parte de la empresa cliente a la empresa proveedora de servicios outsourcing, únicamente en relación a las operaciones económicas con las que tienen correspondencia, brindándole así a la empresa cliente la tranquilidad de no omitir obligaciones patronales y en caso de omisión de dichas obligaciones, la empresa cliente pueda cobrar una fianza pactada en las cláusulas del contrato de servicios.

Dicha auditoría informativa deberá ser pactada en el contrato de servicios de outsourcing, en el entendido de que “el cliente del outsourcing tiene como derecho supervisar al proveedor de servicios y el proveedor de servicios tiene la obligación de presentar informes periódicos a la empresa cliente”.⁴⁸

12.1 El outsourcing

El outsourcing ha caracterizado en la última década del pasado siglo XX una importante vía en el mejoramiento continuo de las empresas. Hay que distinguir entre los procesos esenciales y los secundarios, lo cual no en todos los casos es sencillo. Pero ello no bastaría para proponer que una entidad tercie.

Hay dos planteamientos fundamentales a tener presente en esa clasificación: o sencillamente acudir al criterio de proceso que agrega valor y se asocia a una competencia clave; o para el momento de decidir si se acude a terciar habrá que tener en cuenta otros criterios, principalmente de índole intangible y vinculados a la cultura organizacional.⁴⁹

El outsourcing es una práctica que las empresas utilizan con motivo de la globalización a fin de seguir compitiendo económicamente, de tal forma que se permite una flexibilización dentro de sus actividades productivas.

⁴⁷ Ibid

⁴⁸ (Echaniz, 2008)

⁴⁹ (Cuestas, 2005)

Mediante esta flexibilización se encuentra la flexibilización laboral, dónde se utiliza la figura de servicios por outsourcing, dándole un enfoque diverso, esto en función de que era considerado un contrato atípico, sin embargo, se debe reconocer dos puntos importantes; el primero es que el contrato como tal ya estaba tipificado reconocido como el acuerdo de dos voluntades sea en materia civil o mercantil, la variante será la naturaleza de su objeto y en segundo lugar es que el outsourcing no estaba regulado, si no hasta las reformas en materia de Seguridad Social reformada en 2008 y la reforma legislación laboral 2012.

El outsourcing no encuentra sustento hasta ahora en la ley mexicana, está siendo usada por diversos empresarios y su objeto ha estado centrado en obtener las máximas “ganancias” a costa de despojar al trabajador prácticamente de todos sus derechos. Esto debido a que se traslada la responsabilidad del patrón por medio de la subcontratación a una empresa que no ejerce realmente el carácter de auténtico patrón en virtud de que la subordinación de los trabajadores la tienen con quien realmente utiliza su fuerza de trabajo.⁵⁰

Hablando del mercado laboral se han presentan altos niveles de flexibilidad entre los cuales se pueden mencionar; Esto se puede explicar por las siguientes razones.⁵¹

- La imprecisión legal al definir criterios, la interpretación jurisprudencial restrictiva de los derechos de los trabajadores, la ignorancia generalizada de estos derechos por sus beneficiarios y la ausencia de sindicatos verdaderamente representativos aumentan en los hechos el margen de discrecionalidad patronal en el manejo de las reglas relativas a la duración de la contratación, facilitando el uso de trabajadores eventuales y de los despidos en casos de reestructuración de las empresas así como la aceptación de convenios de liquidación con indemnizaciones y prestaciones por debajo de los mínimos legales.

- La utilización arbitraria de la categoría de trabajador de confianza, a pesar que la ley establece que la misma depende de la naturaleza de las funciones y no de la denominación que se dé al puesto (art. 9 LFT).

- La caída de los salarios en las dos últimas décadas lo que ha reducido el costo de las indemnizaciones en caso de despidos y reajustes de personal.

- La flexibilización de las reglas relativas a la duración del trabajo en la contratación colectiva, principalmente a través de cláusulas que relacionan el volumen del empleo con la exportación.

⁵⁰ (Lóyzaga, 2011)

⁵¹(Duana, 2008)

• Las formas de evasión de la responsabilidad patronal a través de la intermediación y la subcontratación o de la utilización de formas atípicas de contratación (contratos civiles de prestación de servicios por honorarios) con el propósito de lograr un manejo flexible del volumen del empleo.

Existe una confusión si el contrato por outsourcing es un contrato comercial o un contrato laboral, comenta además “: El contrato de outsourcing es aquel acuerdo de voluntades mediante el cual una empresa cliente encarga al outsourcer la prestación de servicios especializados, en forma autónoma y duradera, que le permitirán la realización de su core business.⁵²

Derivado de la relación contractual del outsourcing se entiende que existen Derechos y obligaciones inmersos en el contrato de servicios que tanto de la empresa cliente como del outsourcer deben cumplir.

Tabla 12.1 Derechos y obligaciones en la contratación de outsourcing⁵³

Cliente	Outsourcer
<p>Derechos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir el objeto del outsourcer. • Supervisar al outsourcer. • Ejercer sus derechos de propiedad intelectual. • Exigir la exclusividad del outsourcer. • Mantener la propiedad de los bienes trasladados al outsourcer • Coordinar la estrategia del negocio sin que cree una relación de subordinación del outsourcer respecto de la empresa cliente • Obtener resultados en los términos pactados. 	<p>Derechos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gozar de autonomía jurídica, económica y administrativa. • No subordinarse a la dirección de la empresa cliente. • Realizar negocios con otras empresas en tanto no se viole el pacto de exclusividad. • Recibir la información necesaria de la empresa cliente para el cumplimiento de su prestación. • Ser retribuido.
<p>Obligaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar los alcances de la delegación de la actividad que realizará el outsourcer. • Proporcionar la información necesaria al outsourcer para el cumplimiento de su presentación. • Supervisar el cumplimiento de la 	<p>Obligaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratar personal capacitado para la realización del outsourcing. • Respetar los derechos de propiedad intelectual de la empresa cliente. • Mantener la exclusividad de la confidencialidad a favor de la

⁵² (Ross Schneider, 2004)

⁵³ (Echaniz, 2008)

<p>actividad en los plazos pactados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retribuir al outsourcer. • Cumplir con las demás cláusulas pactadas en el contrato de outsourcing. 	<p>empresa cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilizarse por la pérdida de bienes o documentos de la empresa cliente. • Presentar informes periódicos a la empresa cliente. • Lograr los resultados en los términos pactados, asumiendo el riesgo de dichos resultados. • Cumplir con cláusulas pactadas en el contrato de outsourcing.
--	---

Fuente: Elaboración Propia en TESCo⁵⁴ con datos de: Echaniz Moreno Daniel 2008

Es importante establecer dentro de las cláusulas del contrato de servicios una fianza que outsourcer debe depositar a la empresa cliente para que esta a su vez se respalde económicamente de los pagos que tuviese que hacer en caso que el outsourcer no cumpla con sus obligaciones fiscales y laborales, situación que en el presente estudio se observó no existe en el contrato por servicios.

El contrato por servicios es realizado en algunos casos por la empresa outsourcing, estableciendo sus condiciones, sin embargo en este proyecto se establece que en realidad quien debe realizar el contrato es la empresa cliente para respaldarse y conocer realmente las condiciones del contrato.

12.2 Como operan algunos proveedores de servicios outsourcing

Algunos proveedores de servicios outsourcing omiten presentar información que le corresponde siendo considerado como patrón basándose en su forma de constitución o en las diferentes modalidades en que contratan a sus empleados esto es.

Siendo sociedad cooperativa con el fin de reducir sus costos laborales utilizan la distribución de fondos sociales, para realizar el pago a sus socios quien en realidad es empleado (art 110 LISR), así, evitan pagar ISR por el concepto de retenciones (ART 113 LISR). Su beneficio disminuirlo de la utilidad fiscal para el pago provisional.

También es utilizada la figura de becario o prácticas profesionales, esto es muy común utilizarla en estudiantes que aún no han terminado sus estudios o que van terminando su educación media o superior, en este sistema solo se paga al becario su salario sin hacerle ninguna retención del impuesto sobre la renta ISR.

⁵⁴ Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco

En Sociedades Anónimas se observa que estas empresas contratan a su personal con la figura de servicios personales independientes (honorarios).

También se observa la contratación de personal bajo nómina pero con un ingreso inferior, de tal forma que, el pago de las contribuciones no es el real.

Sea cual sea la forma de contratar al personal por parte de la outsourcer en su mayoría no otorgan las prestaciones mínimas de ley correspondientes a su personal y con ello disminuyen sus cargas fiscales y laborales.

Sin embargo la modificación de las autoridades busca frenar estas acciones empresariales al reconocer como obligado solidario a las empresas que se benefician con el servicio de prestación de servicios, esto observándose en la Ley del Seguro Social y la Ley Federal del Trabajo, lo que a su vez concierne en la Ley del Impuesto Sobre la renta e incluso en la Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Hablando en materia del Impuesto al Valor Agregado (IVA), la empresa outsourcing emite una factura desglosando el IVA a la empresa que recibe el servicio el cual acredita, justificando para hacerlo deducible que fue una actividad que realmente utilizó para la operación de su empresa.

La empresa outsourcing debe responder por sus obligaciones de acuerdo a su forma de constitución, pero en cuanto a los trabajadores que tiene contratados debe responder ante las siguientes leyes sujetándose especialmente por su particularidad laboral a los artículos mencionados a continuación.

Tabla 12.2 El outsourcing de personal ante la legislación⁵⁵ laboral y fiscal

LEY	ARTÍCULOS RELACIONADOS
Ley federal del trabajo	13, 15, 15-A, 15-B, 15-C y 15-D 1004-C
Ley del seguro social	15-A
Ley del impuesto sobre la renta	14, 110 y 113
Ley del impuesto al valor agregado	1, 1-A, 4, 5, 6, 11, 14, 17 y 32
Código fiscal de la federación	6, 29, 29-A, 108, 109

Fuente: Elaboración Propia en TESCo

De acuerdo a lo anterior y debido a que algunas empresas utilizaron la figura del outsourcing para disminuir sus cargas laborales y fiscales; se han realizado reformas y establecido acuerdos.

⁵⁵ (Legislación Mexicana, 2013)

Tomando como antecedentes las acciones que las autoridades Servicio de Administración Tributaria (SAT), Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) de 2008, 2009 y 2010 correspondientemente, se sugiere a las empresas contratantes, conozcan la reforma a la legislación, analicen y den seguimiento a las actividades que se relacionan con la subcontratación (Outsourcing).

12.3 La postura de las autoridades ante el outsourcing

El Servicio de Administración Tributaria en el comunicado de prensa número 39/2008⁵⁶ publicado el 16 de junio informa que en conjunto SAT, IMSS e INFONAVIT han detectado conductas de evasión. El Servicio de Administración Tributaria (SAT) informa que se han detectado conductas de evasión fiscal en los esquemas de suministro de personal (outsourcing) que se realizan utilizando la naturaleza jurídica de diversas sociedades mercantiles.

Fue publicado en julio 2009 en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el Decreto⁵⁷, el Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, *D e c r e t a* : se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley del Seguro Social. Esto a fin de crear en los patrones y sujetos obligados una cultura de cumplimiento en materia de seguridad social.

Con la reforma en materia de outsourcing se ha avanzado en la salvaguarda de los derechos de los trabajadores al permitir, con la información que se reporta a Instituto, la detección de empresas que operan bajo esta figura, y el inicio del ejercicio de las facultades de comprobación del Instituto sobre las mismas en los casos en que se presume el incumplimiento del marco legal.⁵⁸

Para combatir las prácticas de los despachos de asesoría en materia fiscal, laboral y de seguridad social que ofrecen a sus clientes esquemas de sustitución laboral a través de distintos esquemas de suministro de personal, en el mes de julio de 2010 se inicio el envío de oficios a los clientes de dichos despachos, para promover su regulación fiscal.⁵⁹

Debido a una inadecuada regulación, la figura de la subcontratación laboral está también siendo utilizada indebidamente para disfrazar las relaciones laborales u ocultar los salarios reales de los trabajadores.

⁵⁶ Administración Central de Comunicación Institucional, “Comunicado de prensa 39/2008”; ftp://ftp2.sat.gob.mx/asistencia_ftp/publicaciones/boletines/com2008_39.pdf, Retrive: febrero 14 de 2013

⁵⁷ http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lss/LSS_ref12_09jul09.pdf

⁵⁸ Acciones para combatir la evasión fiscal y promover el cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad social; <http://www.imss.gob.mx/estadisticas/Documents/20102011/AnexoB.pdf>, p. 234; retrieve: mayo 2012

⁵⁹ Ibid

A fin de evadir o eludir el cumplimiento de obligaciones patronales, con la consecuente afectación a los derechos consagrados en la legislación a favor de los trabajadores, especialmente en los rubros de seguridad y previsión social y en aspectos fiscales. Estas prácticas deben combatirse a fondo y sancionarse con severidad.⁶⁰

En este tenor las autoridades buscan la protección de los trabajadores, dado que bajo el sistema de outsourcing, pierden sus prestaciones laborales mínimas lo que a su vez hace que las empresas al momento de declarar sus impuestos, estos bajen notablemente.

Por su parte la Cámara de Diputados reformó la Ley Federal del Trabajo⁶¹ (LFT) publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de noviembre de 2012 y entró en vigor el 1º de diciembre de 2012. Esta reforma comprende lo siguiente:

Derivado de esta reforma se presenta el artículo 15-A LFT que indica: “La subcontratación se da cuando un patrón denominado contratista ejecuta obras o presta servicios con sus trabajadores bajo su dependencia a favor del contratante, ya sea persona física o moral, fijando las tareas al contratista supervisándolo en el desarrollo de los servicios o la ejecución de obras contratadas.

Este tipo de trabajo, deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- a) No podrá abarcar la totalidad de las actividades, iguales o similares en su totalidad, que se desarrollen en el centro de trabajo.
- b) Deberá justificarse por su carácter especializado.
- c) No podrá comprender tareas iguales o similares a las que realizan el resto de los trabajadores al servicio del contratante”.

El contrato que se celebre entre la persona física o moral que solicita los servicios y un contratista, deberá constar por escrito. Artículo 15-B. LFT; de lo anterior se puede entender que de no cumplirse las condiciones anteriores el contratante se considerará patrón para efectos de la LFT.

Además la ley laboral en su artículo 15-C establece unidades de verificación debidamente acreditada en términos de las disposiciones legales aplicables, que la empresa contratista, cumple con las disposiciones aplicables en materia de seguridad, salud y medio ambiente en el trabajo, respecto de los trabajadores de esta última.

⁶⁰ Boletín 96: Propuesta de reforma laboral reglas claras para regular la subcontratación (outsourcing o tercerización) en beneficio de los trabajadores; http://www.stps.gob.mx/saladeprensa/boletines_2010/junio/b96_stps.htm; retrieve: mayo 2012

⁶¹ <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125.pdf>

La subcontratación no es permitida cuando sea de manera deliberada artículo 15-D LFT, en caso de serlo será sujeto de las multas correspondientes de acuerdo al artículo 1004 de la misma ley.

Haciendo un análisis de las observaciones que las autoridades conciben en materia de outsourcing, se establece la preocupación de que los trabajadores pierden sus derechos laborales, aunado a esto se observa cómo algunas empresas están evitando cargas fiscales lo cual puede caer en una evasión fiscal. Tomando en cuenta que la evasión fiscal es un delito señalado en el Código Fiscal de la Federación. Establece en el artículo 71 como responsables de la comisión de infracciones las personas que realicen el supuesto establecido en el código así como las que omitan sus obligaciones incluyendo a las que lo hagan fuera del plazo establecido. Dicho código en el artículo 109 menciona que se castiga con las mismas penas del delito de defraudación fiscal a:

- aquel que omita enterar a las autoridades fiscales, dentro del plazo que la ley establezca
- simulen uno o más actos o contratos obteniendo un beneficio indebido con perjuicio del fisco federal.
- Ser responsable de omitir presentar, por más de doce meses, la declaración de un ejercicio que exijan las leyes fiscales dejando de pagar la contribución correspondiente.

De tal forma se sostiene al analizar la legislación reformada en este aspecto al analizar que el cliente de outsourcing es obligado solidario y debe estar pendiente de que el outsourcer cumpla con sus obligaciones fiscales y laborales para evitar así el pago de dichas obligaciones muy por aparte del gasto generado con el outsourcer, si el cliente no mantiene interés en este aspecto en vez de reducir costos, estos se elevarán debido al impuesto, multas y recargos y con ello además ser identificado como una empresa defraudadora fiscalmente, situación que afectará su reputación ante sus clientes y proveedores.

De acuerdo con el Código Fiscal de la Federación se establece⁶² "Delito de defraudación Fiscal" Artículo 108 párrafo 1. Comete el delito de defraudación fiscal quien con uso de engaños o aprovechamiento de errores, omita total o parcialmente el pago de alguna contribución u obtenga un beneficio indebido con perjuicio del fisco federal.

Y párrafo 2 La omisión total o parcial de alguna contribución a que se refiere el párrafo anterior comprende, indistintamente, los pagos provisionales o definitivos o el impuesto del ejercicio en los términos de las disposiciones fiscales.

⁶² <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/8.pdf>

Por otro lado el Artículo 109 del mismo Código establece en su Párrafo 1 Fracción I y IV, Será sancionado con las mismas penas del delito de defraudación fiscal, quien:

I. Consigne en las declaraciones que presente para los efectos fiscales, deducciones falsas.

IV. Simule uno o más actos o contratos obteniendo un beneficio indebido con perjuicio del fisco federal.

Dado que el art 108 del CFF hace referencia a “alguna contribución” y como contribución se tienen; según el art. 6 CFF. Que “Las contribuciones se causan conforme se realizan las situaciones jurídicas o de hecho, previstas en las leyes fiscales vigentes durante el lapso en que ocurran”.

Dichas contribuciones se determinarán conforme a las disposiciones vigentes en el momento de su causación, pero les serán aplicables las normas sobre procedimiento que se expidan con posterioridad.

Se debe tener en cuenta el artículo 2º del CFF que indica “Las contribuciones se clasifican en impuestos, aportaciones de seguridad social, contribuciones de mejoras y derechos”

De tal forma que se encuentran como ingresos del estado los ingresos tributarios donde; los ingresos tributarios se reconocen a los impuestos, aportaciones de seguridad social, derechos, contribuciones especiales y tributos o contribuciones accesorias.

12.4 Auditoria

Toda organización es susceptible de ser auditada, las entidades son sujetas a auditorías internas, externas y gubernamentales.

De acuerdo a las necesidades de las organizaciones pueden realizarse; auditorías administrativas, auditorías operativas, auditorías de estados financieros, auditorías de información, auditorías de cumplimiento, auditorías fiscales entre otras.

Que una organización sea auditada depende de diferentes causas. Se puede reconocer que por iniciativa propia la organización desee verificar que sus operaciones económicas son realizadas de manera pertinente y evidente, esto puede ser por medio de una auditoría interna, la cual, la es realizada por el personal de la misma institución aunque por departamentos ajenos al examinado, también puede darse por medio de auditores externos los cuales responden ante su cliente que el examen a las operaciones ha sido minucioso, otorgando el reporte final con sus debida observaciones, su base principal son los documentos de las operaciones que la empresa realiza.

Es importante que exista un nivel de conciencia y de ética en cuanto a auditoría se refiere, ya que, si una empresa decide hacer una auditoría interna es para verificar que realmente sus procesos son llevados a cabo de acuerdo a las normas establecidas y generalmente aceptadas, pues de nada serviría presumir de auto revisarse si con ello sólo están cubriendo faltas de las que son realmente conscientes.

Por otro lado las organizaciones pueden ser sujetas a una auditoría gubernamental, la cual es realizada por el personal de la dependencia revisora ya sea federal o estatal, esto a fin de corroborar que el pago de los impuestos es el correspondiente a las actividades de la empresa, su base principal para el desarrollo de esta son las leyes fiscales.

Algunas definiciones de los tipos de auditoría son:

Auditoría. Significa verificar que la información financiera, operacional y administrativa que se presenta es confiable, veraz y oportuna⁶³.

Auditoría de cumplimiento: se realiza para determinar si la entidad auditada aplica correctamente los procedimientos, reglas y reglamentos específicos que una autoridad superior ha establecido⁶⁴.

Auditoría interna: es aquella cuyo ámbito de su ejercicio se da por auditores que dependen, o son empleados, de la misma organización en que se practica. El resultado de su trabajo es con propósito interno o de servicios para la misma organización. La auditoría interna abarca los tipos de auditoría administrativa, operacional y financiera⁶⁵.

Auditoría administrativa: revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar el nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable⁶⁶.

Toda auditoría es un proceso informacional: su entrada, realización y salida (resultados) se basan en la información que puede variar en dependencia de los objetos que se auditan. Por ende, tanta importancia reviste la auditoría de información, como el proceso independiente⁶⁷.

⁶³ (Santillana,2000)

⁶⁴ (Alvin, 2007)

⁶⁵ (Santillana, 2000)

⁶⁶ (Franklin,2007)

⁶⁷ (Villardefrancos, 2006)

La auditoría de información es una herramienta utilizada principalmente como primera etapa en la revisión o desarrollo de estrategias de gestión de la información, gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional⁶⁸.

En el campo de la gestión de documentos se puede definir la auditoría de información como un examen sistemático, planeado, organizado que determina si las actividades y los resultados relacionados con la gestión de documentos cumple con las disposiciones establecidas (métodos, procedimientos, etc.), y si estas se aplican en forma efectiva para alcanzar los objetivos planteados, no sólo por la unidad responsable de la gestión documental, si no por la organización⁶⁹.

Las organizaciones deben de implantar el tipo de auditoría a realizar de acuerdo a sus necesidades.

Hablando de estrategias las empresas han utilizado la contratación de servicios por outsourcing como estrategia para maximizar su producción y reducir sus costos, una práctica que se generalizo en las empresas gracias a la globalización y flexibilización que se da en el mundo empresarial.

El outsourcing es una práctica, que durante mucho tiempo no fue regulada, sin embargo, si muy utilizada a beneficio empresarial, la modalidad utilizada por las proveedoras de servicios es como; Sociedades Cooperativas posteriormente se utilizo la figura de Sociedades Civiles y Sociedades Anónimas, las cuales se contrataban como proveedoras de servicios a fin de administrar servicios en las empresas cliente.

Siguiendo en el tema de estrategias y a fin de no satanizar el outsourcing, en este proyecto se establece como una estrategia más a implementar por parte de las empresas cliente de outsourcing realizar una auditoría de información apoyándose de la gestión de documentos, donde, la outsourcer proporcionara de manera física o mediante archivos digitales confiables, la información relacionada con el contrato de servicios pactado, a fin de verificar que la empresa outsourcing cumple con sus obligaciones patronales y fiscales, dando así continuidad a las normas legales establecidas por el SAT, IMSS, STPS.

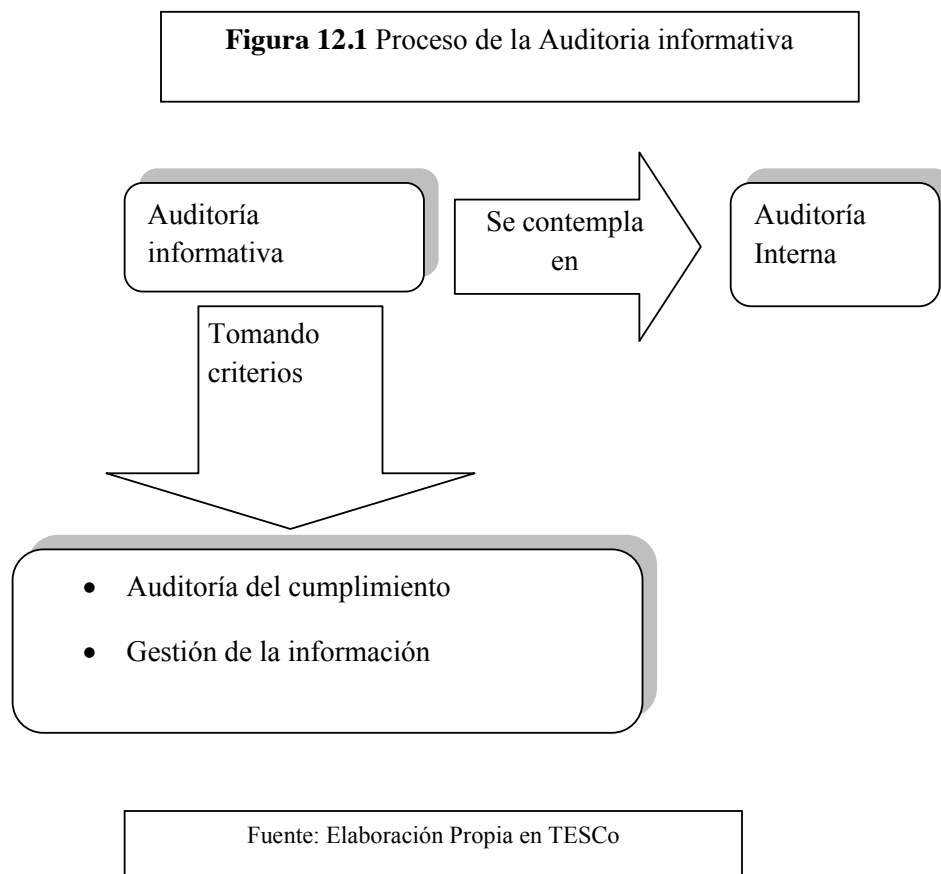
Las organizaciones deben tener en cuenta que deben hacer modificaciones constantemente en su actuar, en su constante subsistir deben implementar cada vez mas estrategias, por ello y debido a las modificaciones legales que en nuestro país se han dado en materia de seguridad social y laboral las empresas deben respaldar sus operaciones de servicios con terceros.

⁶⁸ (Gutiérrez, 2003)

⁶⁹ Ibid

Este proyecto contempla que las empresas clientes de empresas outsourcing implementen una auditoría informativa en cuanto a estos servicios, a fin de verificar que la empresa proveedora de servicios da cumplimiento cabal a las obligaciones que como patrón tiene con el personal que ejecuta actividades al contratante de estos servicios, con el fin de evitar sanciones fiscales, laborales y de seguridad social, pues de no hacer el pago correspondiente el outsourcer el cliente es sujeto obligado de las contraprestaciones contractuales de los trabajadores y por tal motivo deberá pagar dichas obligaciones, siendo esto un gasto doble para la empresa cliente ya que pagaría el servicio que le proporcione la empresa outsourcing, las obligaciones fiscales y laborales además de multas, recargos y actualizaciones pues si la autoridad le requiere sin duda es porque ha pasado la fecha en que debieron haberse presentado dichas obligaciones .

La auditoría informativa que se debe llevar a cabo debe ser nutrida con; la gestión de documentos y la auditoría de cumplimiento.



Es importante ser audaz al contratar este servicio con los proveedores ya que en un principio pueden ofrecer, eliminar las cargas a la empresa cliente indicando que serán ellos quien las asumirán y mencionando incluso que están en contra de acciones fuera de la ley, sin embargo a la hora de efectuar las actividades no responden como es debido.

La contratación de los servicios por outsourcing debe ser minuciosa, debe analizarse al proveedor, reconocer cuales son las necesidades de la empresa, que es lo que ofrece el proveedor, las clausulas bajo las que se sujetara dicho contrato incluyendo en él la fianza por parte del proveedor antes mencionada y además el hecho que se debe realizar la gestión de documentos para que la empresa cliente pueda en el momento que ella establezca realizar la auditoría de información, dónde se analizará que el outsourcer este cumpliendo con las obligaciones fiscales y laborales, en caso contrario hacer valer la fianza y en caso necesario terminar la relación contractual con el proveedor.

Después de indagar a empresas cliente y proveedoras de outsourcing que en su mayoría pidieron la confidencialidad, conocedoras de sus errores, sin embargo se encontró a Special Outsourcing Services, S. A de C.V una empresa abierta a proporcionar información y expresar su molestia de que el outsourcing sea satanizado, dado que es una práctica que se realiza en muchos países, así que no ve el problema por el cuál en México no pueda ser llevado a cabo.

De voz del Ingeniero Javier Alvarado Castillo⁷⁰ comenta; en la empresa contamos con experiencia de doce años en el mercado de outsourcing el objetivo de este servicio es la atención al cliente en el momento necesario, el principal cliente son empresas extranjeras que no cuentan con la infraestructura para contratar a los recursos humanos, de tal forma, brinda un servicio de excelencia flexibilidad y costos competitivos, se busca que el cliente se dedique a realizar su actividad principal y no se preocupe por cómo hacer para tener a la gente indicada, para reclutar al personal o simplemente para presentar las obligaciones patronales que correspondan, de tal forma con esto nos demuestra que, al ser la empresa terciarizadora de servicio la responsable como patrón está es la obligada a presentar las obligaciones patronales de los trabajadores, estableciendo a su vez que la empresa outsourcing se hace cargo de pagar por errores fiscales y laborales si en su caso los hubiere, dando así la confianza al cliente para optar por estos servicios, conjuntamente expone seguro del cumplimiento de sus obligaciones patronales la expectativa que tenía por la reforma laboral pues al regular a empresas outsourcing ellos serian beneficiados debido a que trabajan un outsourcing sano.

El Ingeniero Javier Alvarado Castillo comenta si mi cliente pide alguna información con el personal que labora en su empresa en el momento se le envía sin excusas de que no está la persona que realiza esa actividad o que se da al día siguiente. Special Outsourcing Services S.A de C.V es un ejemplo de la práctica de Outsourcing saludable que debe ser llevado a la práctica, sin duda habrá cuantiosas empresas terciarizadoras de servicios que practican este tipo de outsourcing lo interesante aquí es que el cliente busque la relación con este tipo de outsourcer.

⁷⁰ Director general de Special Outsourcing Services S.A de C.V., México D.F.

Sin embargo, no todo es miel sobre hojuelas, también se puede observar la otra cara de la moneda dónde existen empresas que no se responsabilizan por las relaciones laborales ya que contratan a los trabajadores como socios, por honorarios, como becarios, entre otros.

Es importante que las empresas que desean trabajar con empresas outsourcing identifique las obligaciones que entre ambas empresas tendrán es decir obligaciones Proveedor- cliente y cliente – proveedor, ya que en el contrato debe establecerse claramente las obligaciones de cada uno, quedando claro que si el cliente necesita la información fiscal y laboral de los trabajadores esta debe ser otorgada en el momento sin esperar un tiempo indefinido para que sea otorgada.

Hablando en términos del contrato con la empresa outsourcing también es importante detallar quien es la empresa que debe realizar el contrato por dichos servicios, en la práctica se observa que es la empresa outsourcing quien realiza dicho contrato, sin embargo este proyecto establece que es la empresa cliente la que debe realizar el servicio, dado que es el cliente quien debe respaldarse por las operaciones que de esta relación deriven, porque es el cliente del outsourcer quien debe identificar los beneficios, establecer las condiciones del contrato a fin de; en el supuesto que la empresa outsourcer no responda por las obligaciones fiscales y laborales está pague una fianza a la empresa cliente. No se pretende que la empresas outsourcing tengan trabas para desarrollar sus actividades, la realidad es que se espera que con el contrato de servicios outsourcing se observe claramente la obligación patronal y fiscal de dicha empresa y otorgue al cliente confiabilidad para dedicarse a realizar su principal actividad económica.

De tal forma, que, la empresa outsourcing presente información relacionada de sus actividades a su cliente en un periodo establecido lo que permite una gestión de documentos a fin de tener certeza que las obligaciones fiscales y patronales sean cubiertas, no se pretende llenar de documentos al cliente, así que se propone que la información sea por medio digital para en caso necesario el cliente pueda imprimirlo a fin de que la empresa cliente los evalúe por medio de una auditoria administrativa.

Se instauran como mínimo los siguientes datos para la auditoria administrativa.

12.5 Aspectos a evaluar en el programa de auditoria informativa “empresa outsourcing- empresa cliente”

1. Nombre de la compañía de outsourcing con quien se contrata
2. Contrato de servicios
 - Fecha de inicio y término
 - Condiciones

- Causales de rescisión del contrato (observar la fianza fijada en caso de que la outsourcing no cumpla con sus obligaciones fiscales y patronales).
3. Contrato de los trabajadores de la outsourcing (documentación digitalizada)
 - Tipo de trabajador
 4. Comprobar la autenticidad de los documentos de Identificación del Trabajador.
 - a. Acta de nacimiento
 - b. Comprobante de domicilio
 - c. Antecedentes no penales
 - d. Comprobante de estudios
 - e. Título
 - f. Cédula profesional
 - g. RFC del trabajador
 - h. Alta del trabajador ante el IMSS
 5. Pago de contribuciones
 - a. Nómina de trabajadores
 - b. Recibo de nómina de trabajadores
 - c. Retención de impuestos
 - d. Entero de contribuciones Federales mensuales
 - e. Entero de contribuciones anuales
 - f. Pago de contribuciones Estatales
 - g. Retención de impuestos ante el IMSS
 - h. Pago de cuotas Bimestral ante el IMSS
 6. Contrato
 - a. Contrato de servicios
 - b. Contratos laboral (por cada empleado)
 - i. Tipo de contratación
 - ii. Fecha de contratación
 - iii. Fecha de término del contrato

Al establecer la implementación de la auditoría de información en los servicios de terciarización se propone adelantarse a las establece unidades de verificación.

Unidad de verificación⁷¹

⁷¹ http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/dgsst/laboratorio/unidades_virtuales.html

Definición:

Persona física o moral, imparcial e independiente que tiene la integridad e infraestructura (organización, personal y recursos económicos), capaz de poder llevar a cabo los servicios de verificación bajo los criterios especificados en las NOM-STPS y cuenta con la acreditación de la Entidad Mexicana de Acreditación.

Fundamento jurídico:

- Ley Federal sobre Metrología y Normalización: artículos 3 fracción XV-A, 68, 70 fracción I, 70-C, 84 al 88.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización: artículos 75, 76, 87 y 88.
- Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo: artículos 11 y 163.
- Reglamento interior de la STPS: artículos 18, fracción XV, 19, fracción XVI
- NMX-EC-17020-IMNC-2000 "Criterios generales para la operación de varios tipos de unidades (organismos) que desarrollan la verificación (inspección)".

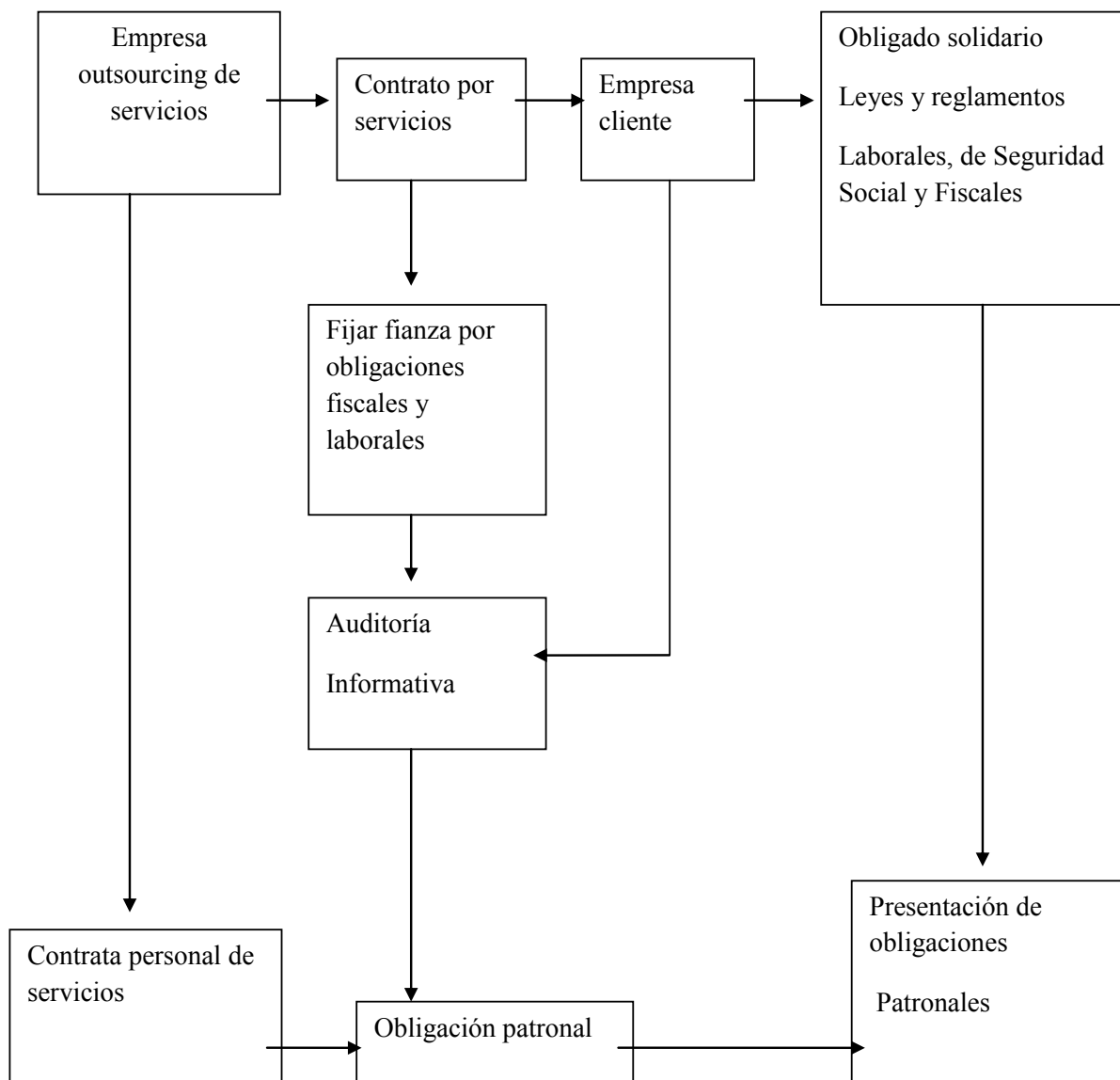
Objetivo:

Verificar el cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas en materia de seguridad e higiene en los centros de trabajo generando un acta de verificación donde informe sobre las actividades realizadas y cuando exista cumplimiento total de la normativa expedir un dictamen de verificación el cual tiene validez oficial.

Una vez que se establecen las unidades de verificación por parte de la autoridad surge una cuestión ¿Será suficiente implantar este tipo de unidad verificadora?

Es cierto que las autoridades buscan tener una regulación ante la actividad de terciarización, sin embargo el empresario debe ir más allá y buscar estar más inequívoco de las obligaciones de sus operaciones económicas, es por ello que se establece que la auditoria informativa, está le permitirá tener certeza de que sus compromisos como obligado solidario son cubiertos por su proveedor y en caso necesario tomar decisiones en el supuesto de alguna omisión por parte de su proveedor de servicios outsourcing.

Figura 12.2 El actuar de la outsourcing y la empresa cliente



Fuente: Elaboración propia en TESCo

12.6 Trabajo a futuro

La auditoría informativa se proyecta como una herramienta de aplicación en las empresas clientes de outsourcing, brindando un apoyo a los administradores.

Este manual permitirá diagnosticar la funcionalidad del outsourcer, es una herramienta útil para comparar el resultado del contrato de outsourcing, teniendo en cuenta que debe planearse de acuerdo a las características de la empresa en que se implemente.

Se considera que es una forma en que las empresas clientes obligan al proveedor de servicios a cumplir con obligaciones fiscales y laborales. El siguiente paso es establecer un manual en una empresa cliente de outsourcing y confirmar su eficacia.

12.7 Conclusión

Es cierto que las empresas deben establecer estrategias ante un mundo en constante movimiento económico, también es cierto que deben tener cautela al establecer sus estrategias, dado que si sólo implantan estrategias y no dan un seguimiento a las mismas muy probablemente estas no les otorguen los resultados esperados, además de tener en cuenta que las estrategias que establezcan deben de ir de acuerdo a la cultura empresarial. Es trascendental que las compañías sean responsables de sus obligaciones fiscales y laborales ya sea por sus actividades directas o por que sean obligados solidarios, puesto que si cometen errores u omisiones laborales y fiscales esto les carrereara desprestigio institucional, pero sobre todo al cumplir con sus obligaciones evitaran el pago de multas, recargos, etc, por contribuciones que en el caso de tercerización no les corresponderían directamente.

Al analizar la legislación y las constantes reformas que la autoridad hace podemos darnos cuenta como las autoridades fiscales buscan regular las conductas de evasión y dar a los trabajadores certidumbre de un trabajo digno, remunerado y con la tranquilidad de tener prestaciones de seguridad social mínimas. El interés de esta investigación es, hacer la observación de la importancia de dar un seguimiento al outsourcer, esto por medio de una auditoría informativa, lo cual se propone como estrategia, es cierto le costara a la empresa cliente sin embargo el costo será mínimo en comparación de la ineludible situación a cumplir como obligado solidario de obligaciones fiscales y laborales. Si es cierto que las autoridades mexicanas en la reforma laboral 2012 establecen una unidad de verificación en materia de seguridad, salud y medio ambiente del trabajo, en esta investigación se determina que no es suficiente para que el cliente este cierto que el proveedor cumplió con sus obligación debido a las características de la unidad de verificación, además se considera que será más fácil y económico realizar la auditoría informativa cada determinado tiempo que llevar a cabo la vigilancia por una unidad de verificación debido a cada cuando tendrá que hacerse este proceso con dicha unidad. El objetivo principal de este proyecto es diseñar un manual para la auditoría informativa, sin embargo el manual debe diseñarse de acuerdo a cada empresa pues la situación de cada una de ellas es diferente, sin embargo se presenta la propuesta en los aspectos a evaluar en el programa de auditoría informativa “empresa outsourcing- empresa cliente como puntos base y de acuerdo a la empresa que lo necesitase se hacen las adecuaciones pertinentes.

12.8 Referencias

Alvin Arens “Un enfoque Integral”, Ed. Pearson Prentice Hall, 2007.

Cuestas Santos, Armando.”Competencias clave de la empresa, brechas y outsourcing” en Instituto

Duana; Ávila, D. “Flexibilización laboral, el caso de Mexico” en Observatorio de la economía Latino americana. Núm 92, México, 2008.

Echaniz Moreno, Daniel.”El contrato de outsourcing” en Boletín Mexicano de Derecho Comparado, núm.122, mayo-agosto, México, 2008.

Franklin Benjamin, “Gestión Estratégica del cambio”, Ed. Pearson Prentice Hall, 2007.

Gutierrez Garzón, Liliana. “La auditoria de información como herramienta de evaluación y mejoramiento de la gestión de documentos” en Biblios: Revista de Bibliotecología y ciencias de la información, vol. 4, núm 016, julio-diciembre, Lima, Perú, 2003.

Lóyzaga de la cueva, Octavio. “De los inicios de la flexibilización de los derechos laborales, al outsourcing. En Alegatos, núm. 77, enero 2011, p. 232

Ross Schneider, Ben. “el core business del outsourcing. Comercio y producción. Lima, núm 2316, octubre 2004.

Villardefrancos Álvarez, María del Carmen; Rivera; Zoia: “La auditoria como proceso de control: concepto y tipología, Ciencias de la Información, vol 37, núm 2-3, mayo-diciembre, 2006, pp.53-59, La habana Cuba.

Santillana Gonzalez, Juan Ramón. “Auditoria 1”, Ed. ECAFSA, 2000

Superior Politécnico José Antonio Echeverría, Cuaje, Vol 26, núm , Cuba, 2005.

Villardefrancos Álvarez, Maria del Carmen; Rivera, Zoia. “La auditoría como proceso de control: concepto y tipología” en Ciencias de la Información, vol 37, núm. 2-3, La Habana, Cuba mayo- diciembre 2006

Acciones para combatir la evasión fiscal y promover el cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad social; <http://www.imss.gob.mx/estadisticas/Documents/20102011/AnexoB.pdf> retrieve: mayo 2012

Administración Central de Comunicación Institucional, “Comunicado de prensa 39/2008”; ftp://ftp2.sat.gob.mx/asistencia_ftp/publicaciones/boletines/com2008_39.pdf , Retrieve: febrero 14 de 2013.

Boletín 96: Propuesta de reforma laboral reglas claras para regular la subcontratación (outsourcing o tercerización) en beneficio de los trabajadores;

http://www.stps.gob.mx/saladeprensa/boletines_2010/junio/b96_stps.htm; retrieve: mayo 2012

Código Fiscal de la Federación, <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/8.pdf>
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lss/LSS_ref12_09jul09.pdf

http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/dgsst/laboratorio/unidades_virtuales.html
Alvarado Castillo, Javier, Director general de Special Outsourcing Services S.A de C.V., México, D.F.