



INSTITUTO UNIVERSITARIO AERONAUTICO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

Trabajo Final de Grado

**“HERRAMIENTAS PARA UNA AUDITORIA EXTERNA
DEL AREA LABORAL DE UN CALL CENTER”**

Tutor: Flores, Carolina

Alumnos: Polo, Estefanía Soledad

Fecha: Abril del 2013



DEDICATORIA

Quiero dedicar este documento a quienes permanentemente me apoyaron con su espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente al logro de mis metas y objetivos propuestos.

A todas aquellas personas que me han tenido la total confianza, la fuerza y el aliento que me han dado para nunca bajar los brazos y seguir adelante.



AGRADECIMIENTOS

Ante todo quiero agradecer a mis padres que me dieron la oportunidad y la dicha de la vida y que me enseñaron a encarar las adversidades y los desafíos con sabiduría y fortaleza.

Hay una gran cantidad de personas, que sin quererlo y tal vez sin imaginárselo, han contribuido de una u otra forma a este ciclo que pone fin o principio a una etapa de mí.

Así que quiero darles el agradecimiento a la gran cantidad de personas excelentes que me rodean, que son mi fuerte de energía cuando lo necesito, a todas aquellas que me dieron un aliento, o han tenido un pensamiento de fuerza, positivo hacia mi y mi carrera o las que me han ofrecido un buen consejo para no perder las esperanzas de alcanzar mis metas.

¡Gracias a ustedes!



TÍTULO

“HERRAMIENTAS PARA UNA
AUDITORIA EXTERNA DEL
AREA LABORAL DE UN CALL
CENTER”



I NSTITUTO
U NIVERSITARIO
A ERONAUTICO

FECHA:/...../.....

FACULTAD:

DEPARTAMENTO:

**INFORME DE ACEPTACIÓN DEL TRABAJO FINAL DE GRADO /
TRABAJO FINAL DE PREGRADO**

Título del Trabajo:.....
.....
.....
.....

- El trabajo debe aceptarse en su forma actual sin modificaciones.
- El trabajo debe aceptarse pero el/los autor/es deberá/n considerar las correcciones opcionales sugeridas.
- Rechazar.

Observaciones:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Presidente Mesa
Firma

2° Integrante Mesa
Firma

3° Integrante Mesa
Firma

Horarios disponibles para el examen:
.....
.....



ÍNDICE

<u>Dedicatoria</u>	2
<u>Agradecimientos</u>	3
<u>Título: “Herramientas para una auditoria Externa Del área Laboral de una empresa de Call Center”</u>	4
<u>Índice</u>	5
<u>Introducción</u>	8
<u>Capítulo N° I: “Empresa de Call Center”</u>	10
1. Empresa de Call Center	11
1.1. Definiciones	11
1.2. Naturaleza de la empresa	11
1.3. Objetivos de la empresa.....	12
1.4. Clasificación de la empresa	12
1.4.1. Por su actividad o giro	12
1.4.2. Según el origen del capital	12
1.4.3. Según la magnitud de la empresa	13
1.5. Diseño organizacional	14
1.6. Descripción de funciones y niveles profesionales	14
1.7. El sistema de control	15
1.8. Historia de los Call Center en el país.....	15
<u>Capítulo N° II: “Marco Conceptual”</u>	18
2.1. Legislación Laboral	19
2.1.1. Disposiciones Legales	19
2.1.1.1. Constitución de la Republica Argentina	19
2.1.1.2. Ley de Contrato de Trabajo.....	20
2.1.1.3. Convenio Colectivo de Trabajo	21
2.1.2. Conceptos y aspectos básicos	21
2.1.2.1. Definición de trabajador	21
2.1.2.2. Definición de empleador.....	21
2.1.2.3. Contrato de trabajo.....	22



2.1.2.4. Definición de sueldos, salario o remuneración.....	23
2.1.3. Derechos, Obligaciones y prohibiciones en las partes del contrato de trabajo.....	24
2.1.3.1. Derechos del empleador	24
2.1.3.2. Obligaciones del empleador.....	25
2.1.3.3. Prohibiciones del empleador	26
2.1.3.4. Derechos del trabajador.....	26
2.1.3.5. Obligaciones del trabajador	27
2.1.3.6. Prohibiciones del trabajador	28
2.2. Auditoria Externa	28
2.2.1. Definición de auditoria externa	28
2.2.2. Objetivos de la auditoria	29
2.2.3. Importancia de la auditoria.....	29
2.2.4. Alcance del trabajo, según la clase de auditoria.....	30
2.2.5. Plantación de la auditoria	30
2.2.5.1. Objetivos del planeamiento	31
2.2.5.2. Oportunidad de los procedimientos de auditoria.....	31
2.2.5.2.1. Factores que interviene en el diseño de procedimientos de la auditoria.....	31
2.2.5.2.1.1. Importancia relativa	32
2.2.5.2.1.2. Riesgo.....	32
2.2.5.3. El programa de auditoria.....	33
2.2.5.3.1. Objetivos e importancia	34
2.2.5.3.2. Técnicas y procedimientos	34
2.2.5.3.3. Formas y contenido	35
2.2.5.3.4. Cambios en el programa de auditoria	35
2.2.5.4. Estudio y evaluación preliminar del control interno.....	35
2.2.5.5. Supervisión	36
2.2.6. Papeles de trabajo	36
2.2.6.1. Definición	36
2.2.6.2. Objetivo	37



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

2.2.6.3. Importancia	37
2.2.6.4. Propiedad	37
2.2.6.5. Conservación	37
2.2.6.6. Exhibición	37
2.2.6.7. Preparación	37
2.2.7. Informe de auditoria	38
2.2.8. Comunicación con la gerencia	38
<u>Capítulo N° III: “Matriz de Riego Del Área Laboral”</u>	<u>40</u>
3. Matriz de Riesgo del área laboral	41
3.1. Definición	41
3.2. Objetivo	41
3.3. Como se confecciona	41
3.4. Matriz de riesgo del área laboral	43
<u>Capítulo N° IV: “Caso Práctico”</u>	<u>48</u>
4.1. Conocimiento del ente	49
4.2. Estados Financieros del ente	50
4.3. Estrategia de la auditoria	51
4.4. Administración de la auditoria	52
4.5. Papeles de Trabajo	59
4.6. Informe de auditoría	60
4.7. Carta a la gerencia	61
<u>Conclusión Final</u>	<u>66</u>
<u>Bibliografía</u>	<u>67</u>
<u>Anexos</u>	<u>68</u>
<u>Anexos Bis</u>	<u>96</u>
<u>Notas</u>	<u>98</u>



INTRODUCCION

El presente contenido constituye una herramienta que contribuya al desarrollo de una auditoria externa del rubro sueldos de una empresa de Call Centers.

Al finalizar este tema el lector tendrá conocimientos suficientes para entender, evaluar y ejecutar los procedimientos a ser considerados en la auditoría externa del rubro específico de sueldos y salarios de una empresa comercial o bien considerar los aspectos administrativos, contables, financieros, laborales y tributarios que se deben cumplir en el manejo y presentación de dicho rubro.

Existe una razón fundamental para que se estudie los aspectos contables, financieros, administrativos, laborales y tributarios con relación al rubro de sueldos y salarios, y es debido al grado de desconocimiento que se tiene de la legislación laboral actualmente vigente en Argentina, por parte de los estudiantes y profesionales. Así como también el grado de importancia que tiene dicha área dentro de las empresas.

También es importante conocer las normas, principios, leyes y reglamentos para la prevención y detección de las contingencias laborales así como las causas que las originan. La falta de conocimiento de los aspectos laborales que deben tomarse en cuenta en la evaluación del rubro de sueldos y salarios, es un problema que limita el área de acción en cuanto a determinar las deficiencias y posibles contingencias laborales que podrían darse en un futuro en cualquier empresa.

El Auditor debe estar capacitado y actualizado acerca de los diferentes aspectos y tratamientos laborales que existen o surgen y ello únicamente se obtendrá estableciendo programas de auditoría que ayuden a determinar la correcta aplicación de la legislación laboral en la organización y así poder hacer las recomendaciones necesarias que ayuden a minimizar los posibles problemas de carácter laboral.

Ahora bien, todas las empresas sin excepción, deben efectuar evaluaciones periódicas de Control Interno en todas sus áreas o departamentos, para promover la eficiencia en las operaciones, logrando con ello mantener un nivel de calidad en el servicio que presta y mejorar su competitividad. La falta de eficiencia en el uso de los recursos, pérdida de tiempo y costos en demandas de tipo laboral es un problema que suelen tener muchas empresas, que ocurre debido a la escasez de controles y la desatención de los controles internos por parte de la administración de las organizaciones, además del desconocimiento de la normativa referente al aspecto laboral.

Es por ello que la participación del Auditor es primordial al detectar errores e irregularidades en el rubro de sueldos y salarios ya sea en el registro, cálculo de indemnización, cálculo de retenciones, entre otros y el cumplimiento de ciertas formalidades que se deben tomar en cuenta de acuerdo a la legislación vigente en



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

nuestro país y evitando que las empresas se expongan todo el tiempo a demandas de carácter laboral.

Por tal motivo el siguiente contenido presenta los procedimientos aplicables al rubro de sueldos y salarios para obtener suficiente evidencia de cómo opera la organización, revisar los cálculos, registros de sueldos, pagos, previsiones, políticas y procedimientos, y verificar si cumplen los requisitos legales, financieros, contables y tributarios para identificar las deficiencias y conocer que tipos de controles se pueden implementar para evitar cualquier anomalía.

En el primer capítulo de la tesis se hace una breve introducción al conocimiento general de las empresas de call center, indicando la naturaleza, los objetivos, la estructura organizacional que tienen estas empresas. Además proporcionamos una breve historia de cómo se fue instalando el mercado de los call center en la Argentina y como esta actualmente.

El segundo capítulo por un lado hace referencia al marco legal a ser aplicado para la evaluación del rubro de sueldos y jornales, en el cual se incluye la normativa aplicable. Por otro lado se explica el concepto de auditoría externa con sus objetivos, ventajas y desventajas y por ultimo los pasos a seguir para desarrollar la auditoria hasta llegar al informe del auditor.

En el capítulo tercero se identifican los aspectos contables, financieros, administrativos, laborales y tributarios del rubro sueldos y salarios de una empresa de Call Center a través de una matriz que nos servirá para evaluar los niveles de riesgo presentes en los mismos.

Por último, el capítulo cuarto contiene el caso práctico, iniciando por la planeación del trabajo, la cual incluye el conocimiento de la empresa, su sistema de control interno, las políticas que aplica al rubro de sueldos y salarios, seguido de la estrategia a ser utilizada en la evaluación del rubro en mención, posteriormente la administración de la auditoria donde contiene el programa de auditoria el cual detalla los pasos a seguir para evaluar el rubro y finaliza con la presentación del informe del auditor.

Esperando que el contenido del presente trabajo de grado contribuya al desarrollo para examinar, preparar y presentar el rubro de sueldos y salarios de una manera exitosa y de acuerdo a normas de contabilidad, auditoría, leyes laborales y tributarias.



CAPÍTULO I

“EMPRESA DE CALL CENTER”



En el primer capítulo del trabajo de grado se realizara una breve introducción al conocimiento general de las empresas de Call Center, su naturaleza, sus objetivos, su estructura y por ultimo una síntesis historia de estas empresas en el país.

1. EMPRESA DE CALL CENTER

1.1. Definiciones

Empresa: en general, es la unidad, organización o institución en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una actividad económica-social.

La empresa es una unidad económica la cual puede ser comercial o industrial, compuesta por elementos y factores humanos, técnicos y financieros que están combinados para alcanzar objetivos y localizarlos.

Empresa de Call Center: Un centro de atención de llamadas (en ingles call center o contact center) es una empresa o área donde agentes o operadores de call center, especialmente entrenados realizan o reciben llamadas desde y/o hacia clientes, socios, compañías u otros; donde se atienden peticiones y/o quejas de información realizadas por el usuario, donde se ofrecen productos, servicios, entre otros.

Un call center dispone de tecnología para automatizar los procesos, y tiene capacidad para soportar un gran volumen de llamadas simultáneamente, atendiendo, manteniendo el registro y redireccionando esas llamadas cuando es necesario.

1.1. Naturaleza de la empresa

Su naturaleza consiste en disponer de una serie de personas que se dedican a atender llamadas, a realizar llamadas o incluso ambas tareas, el fin de las mismas pueden ser con diversos objetivos como por ejemplo, atención a clientes, atención a reclamas, asistencias, soportes técnicos, encuestas, telemarketing, etc.

Por lo tanto, el principal negocio de estas empresas se centra en la realización y recepción de llamadas con lo cual el control de la información que hace referencia a las llamadas es de vital importancia para valorar el negocio y beneficio de estas compañías.



1.2. Objetivos de la empresa

Toda empresa se distingue por los objetivos que persigue o espera obtener en el transcurso del tiempo.

Los objetivos de cada empresa difieren de las demás, en función del propósito para lo cual fue creada y para este tipo de empresas consisten en los siguientes:

- a) Realizar o recibir llamadas con el fin de obtener recursos económicos, los cuales serán distribuidos entre los inversionistas.
- b) Reinvertir en el crecimiento de la compañía.
- c) Satisfacer las necesidades del cliente brindando un servicio con calidad.
- d) Generar fuentes de trabajo para el bienestar socioeconómico del país.

1.4. Clasificaciones de la empresa

De acuerdo a las características y elementos afines las empresas pueden clasificarse en:

1.4.1. Por su actividad o giro:

De acuerdo a la actividad que realizan las empresas pueden clasificarse en:

a. Industriales

Su actividad principal es la producción de bienes a través de la transformación y/o extracción de materias primas que puedan cubrir sus objetivos.

b. Comerciales

Actúan como intermediarios entre el productor y el consumidor, se dedican especialmente a la compra-venta de productos terminados. Se clasifican así en: mayoristas, minoristas.

c. Servicios

Son aquellas empresas que prestan servicio a la sociedad. O sea lo que ofrecen no es un producto tangible, si no es algo intangible que como lo indica su clasificación es un servicio.

1.4.2. Según el origen del capital:

Según el origen de las aportaciones de capital las empresas pueden clasificarse en:

a. Públicas

El capital de este tipo de empresas pertenece al Estado y su fin es satisfacer las necesidades de la sociedad. Estas pueden ser:



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

-Estatales: Son aquellas que pertenecen al Estado, se dedican a una actividad económica, poseen personalidad jurídica propia y se someten alternativamente al derecho privado y derecho público.

-Mixtas y paraestatales: Son aquellas en las que existe una coparticipación del Estado y los particulares para producir bienes y servicios. Con el fin de que el Estado sea el único propietario tanto del capital como de los servicios de la empresa.

b. Privadas

Estas empresas pertenecen a particulares u organizaciones de propiedad civil.

Pueden ser:

-Nacionales: Cuando las personas que invierten son del país.

-Extranjeras: Cuando las personas que invierten son de otros países.

-Transnacionales: Cuando el capital es predominantemente extranjero y las utilidades se reinvierten en los países de origen.

1.4.3. Según la magnitud de la empresa

Este tipo de empresa es en base al tamaño de las mismas, la cual pueden ser pequeñas, medianas o grandes. Para determinar la magnitud de una empresa hay diferentes criterios, entre ellos podemos mencionar los siguientes:

a. Financiero: El tamaño se establece por el monto de su capital.

b. Personal ocupado: Para que una empresa sea determinada como pequeña debe de contar con por lo menos 50 empleados, entre 50 y 250 se clasifica como mediana, y aquella que tiene más de 250 empleados es clasificada como grande.

c. Ventas: El tamaño es determinado por el mercado que abastece y con el monto de sus ventas.

d. Producción: Dependiendo del grado de maquinización en el proceso de producción así se determina el tamaño de la empresa. Es pequeña cuando el trabajo del hombre es artesanal aunque puede estar mecanizado, pero generalmente la máquina requiere de mucha mano de obra. La empresa es mediana cuando cuenta con más maquinaria y menos mano de obra. Y la gran empresa esta altamente mecanizada y/o sistematizada.

Para el caso que nos compete el tipo de empresa a analizar se clasificará:

- Según el punto de vista de su actividad es de servicios, ya que la esencia del proceso de trabajo es una telenegociación entre el usuario telefónico y el teleoperador que puede ser iniciada por el primero o por el segundo. Como vemos es un servicio que se brinda a la sociedad donde no hay un producto tangible.
- Según el origen del capital para el caso de Córdoba tenemos nacionales y extranjeras. Aquí encontramos lo que se denomina Offshoring, “una subcontratación de procesos de negocios (producción, servicios, investigación,



etc.) de un país a otro, usualmente en busca de costos más bajos o mano de obra económica.” (<http://es.wikipedia.org/wiki>)

El offshoring de servicios de call center tiene un gran crecimiento pero a su vez la cantidad de call center nacionales también crece.

En resumen los call center tiene dos tipos de demanda: una de ellas por la demanda doméstica, que es uno de los motores del crecimiento de call centers de capital nacional y la otra por los Offshoring, que esta cubierta mayormente por empresas multinacional que operan desde Argentina y además por empresas de capital nacional que participan a través de nichos en el mercado offshore. El término “nicho de mercado es utilizado para referirse a una porción de un segmento de mercado en la que los individuos poseen características y necesidades homogéneas, y estas últimas no están del todo cubiertas por la oferta general del mercado.” (<http://es.wikipedia.org/wiki>)

- Y por ultimo desde la magnitud de la empresa por lo general son medianas. (Fuente: CLAVES Información Competitiva)

1.5. Diseño organizacional

Este tipo de empresas poseen una departamentalización funcional. Tiene la política de unificar mandos, no desea que haya tantos escalones de mando por lo que la estructura comienza a ser más chata.

Las relaciones en esta organización son horizontales y diagonales, ya que el éxito o fracaso de un proceso no depende de una sola área si no de todas las que participan del mismo, por lo tanto visto desde el cliente; la empresa no tiene buenas o malas áreas operativas, comerciales, entre otras, sino, tiene buenos o malos procesos para hacer determinadas acciones (compras, pagos, consultas, etc.).

1.6. Descripción de funciones y niveles profesionales

A título ejemplificativo enunciamos las actividades, tareas y definiciones funcionales del personal que se desempeña en empresas de servicios en atención de llamadas, sin que dicha descripción de tareas sea limitada.

- Maestranza: Personal que las empresas decidan afectar al mantenimiento de sus respectivos establecimientos, así como el que realiza tareas atinentes a cadetería, mensajería, prevención de pérdidas y servicios generales, con excepción de los casos en que las empresas decidan contratar a proveedores de estos servicios.

- Administrativos: Personal que realiza tareas administrativas de rutina, pautadas por normas y procedimientos preestablecidos, y que se encuentra bajo supervisión durante todo el desarrollo de su tarea. Comprende, entre otras posibles, a las



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

siguientes funciones: tareas generales de oficina; recepcionista; distribución interna, etc.

- Soporte técnico: agrupa a los trabajadores que se desempeñan como auxiliares de sistemas cumpliendo tareas de auditoría de sistemas, seguridad informática, programación y mantenimiento de sistemas entre otros.

- Técnicos: Agrupa a los trabajadores especiales y con habilidad e iniciativa propia en funciones relativas a sistemas, auditoría de sistemas, seguridad informática, programación y diseño de sistemas entre otros.

- Operadores: Se considera personal operador al que realiza tareas y funciones atinentes a mantener la actividad operativa de las empresas.

- Soporte Operativo: trabajadores que se ocupan del registro de datos, seguimientos de casos, reporte de resultados.

1.7. El sistema de control

Es muy fuerte a nivel externo e interno, es enfocado hacia la calidad.

Los controles concurrentes se realizan a través de procesos internos; hay personal encargado de auditar y supervisar que todos los procesos se estén cumpliendo con la calidad correspondiente.

Las auditorías externas son llevadas a cabo por organizaciones independientes. La mayoría de las empresas de Call Center realizan controles de retroalimentación, como por ejemplo escuchan las llamadas telefónicas diarias y se realiza una evaluación sobre el desempeño donde se informa a los colaboradores sus logros, sus aspectos a mejorar y se le asigna un puntaje a su evaluación.

Todos los resultados se revisan para determinar oportunidades de mejoras, de esta manera la mejora es una actividad continua.

1.8. Historia de los Call Centres en el país

La historia del telemarketing en Argentina tiene un punto de ruptura, un antes y un después, desde la devaluación de comienzos del 2002.

En los comienzos, antes de la década del 90, eran mini empresas de escasa inversión tecnológica, dedicadas a barrer listados mediante llamados salientes producidos por teleoperadores.



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

A partir de 1991/92 aparecen las verdaderas agencias de telemarketing, los primeros call centers profesionales.

Entrando en la segunda mitad de la década del 90, el mercado fue depurándose, las comercializadoras fueron paulatinamente dejando su lugar a las agencias profesionales por un lado y a los call centers internos por el otro. Muchas empresas invirtieron importantes sumas de dinero en instalar call centers internos, para unos años más tarde tercerizar total o parcialmente su operación.

El primer quiebre importante se produjo en el año 2000, cuando se produjo la desregulación de las telecomunicaciones de larga distancia y casi simultáneamente de la telefonía celular. Diversas transformaciones en el ámbito de la telefonía tradicional hasta su convergencia con la tecnología digital han proporcionado la base tecnológica con la cual ha sido posible la utilización intensiva e innovadora de las habilidades de comunicación humanas en un nuevo espacio de interacciones mercantiles: el telemercado.

Al llegar la devaluación en el año 2002, como ya dijimos comenzó una nueva etapa para los call centers y esto se debió a factores externos como internos que se conjugaron, entre ellos:

- La tecnología tanto de telecomunicaciones como de procesamiento de datos, se desarrolló aceleradamente en los últimos años de la década del 90, especialmente por la convergencia/digitalización y la generalización del uso de Internet.
- Los costos de las telecomunicaciones a nivel mundial cayeron drásticamente por razones tecnológicas y económicas, e hicieron que las llamadas de larga distancia se volvieran un factor competitivo.
- La crisis económica que dejó al país con un nivel de desempleo elevado y esto hizo que trabajar como teleoperador fuera una alternativa para muchas personas, especialmente estudiantes con un medio y alto nivel cultural.

Pero a pesar de esto no era fácil para Argentina entrar a competir en el mercado de los servicios de call center. En primer lugar porque Argentina no tenía reputación como exportador de este tipo de servicios (ni de ningún otro similar), y en segundo lugar porque en medio de una crisis económica sin precedentes, era difícil pensar en localizar aquí contratos que generalmente son a varios años y necesitan de ciertas condiciones de estabilidad y previsibilidad que eran inexistentes. Pero también contábamos con ventajas como ser en los costos, en el mismo uso horario que USA, bien nivel de idioma extranjero, entre otros.

Con el tiempo nuestro país iba cobrando prestigio y competitividad, obteniendo la localización de varios call centers en nuestro país.



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

En la actualidad, luego del auge donde el mercado progreso significativamente empieza aparecer algunas amenazas, como ser:

- La escasa disponibilidad de mano de obra bilingüe es un factor limitante, que decididamente debe ser atacado por políticas de estado, si se quiere agrandar la presencia internacional de nuestra industria. Sin embargo, esta problemática no afecta al segmento de call centers dedicado a atender el mercado doméstico.
- Los temas sindicales, las presiones salariales debido a la aceleración inflacionaria.
- Juicios laborales crecientes.
- Altos niveles de rotación de RRHH que implican fuertes costos de formación para el sector.
- Costos salariales crecientes.
- Apreciación de la moneda que hace menos competitiva a la industria para offshoring.

A pesar de todo, si bien Argentina ha perdido cierta competitividad en relación a otros países, todavía cuenta con ventajas y tiene trabajadores mas calificados.

En la ciudad de Córdoba hay una fuerte concentración de Call Centers, junto con Buenos Aires, esto se debe a la disponibilidad de los Recursos Humanos (debido a los estudiantes universitarios) y ha ventajas impositivas otorgadas.



CAPÍTULO II

“MARCO CONCEPTUAL”



En este capítulo llamado marco conceptual se realizara una orientación de cómo habrá de realizarse la auditoria del rubro sueldo através del abastecimiento de un marco de referencia para interpretar el procedimiento del trabajo y servirá de pilares básicos para el desarrollo de la tarea llevada a cabo.

Se plasmara por un lado los lineamentos básicos que establece la legislación laboral en Argentina, y por el otro se realiza una breve descripción de la lo que es una auditoría externa, sus objetivos, su importancia y una introducción de los pasos a seguir en la planificación de la misma. Esta última parte culmina con la evaluación del control interno, y la preparación y presentación del informe de auditoría.

2.1. LEGISLACION LABORAL

2.1.1. Disposiciones Legales

2.1.1.1. Constitución de la República Argentina

La Constitución de la República Argentina, establece el marco legal de las relaciones humanas entre los ciudadanos argentinos; mediante las normas y reglas de conducta para que todos los habitantes Argentinos puedan vivir y desarrollar sus actividades, en paz, con seguridad, igualdad, justicia y con libertad. Es así como la Constitución sirve de base y de cimiento sólido para construir en ella una democracia auténtica.

Nuestra Constitución Argentina es la ley más importante a cuyo alrededor giran todas las demás leyes de la República. Es por ello que la máxima representación de la Ley es la Constitución, tal cual lo indica su artículo N° 31: “Esta Constitución, las leyes de la Nación que en su consecuencia se dicten por el Congreso y los tratados con las potencias extranjeras son la ley suprema de la Nación; y las autoridades de cada provincia están obligadas a conformarse a ella,....”. Como observamos ninguna otra es superior a ésta, esto se llama supremacía constitucional entendida como un principio teórico del derecho constitucional que postula y ubica a la constitución de un país jerárquicamente por encima de todo el ordenamiento jurídico del mismo.

Con respecto al Trabajo, la Constitución en su artículo 14 indica que todos los habitantes de la Nación gozan del derecho de trabajar y lo regula en su artículo 14 bis, donde establece los derechos y garantías protectoras de los trabajadores y la irrenunciabilidad a ellos. Los cuales se detallan a continuación: “.....: condiciones dignas y equitativas de labor; jornada limitada; descanso y vacaciones pagados; retribución justa; salario mínimo vital móvil; igual remuneración por igual tarea; participación en las ganancias de las empresas, con control de la producción y colaboración en la dirección; protección contra el despido arbitrario; estabilidad del empleado público;



organización sindical libre y democrática, reconocida por la simple inscripción en un registro especial....”.

Siguiendo con el análisis del art.14 bis vemos que también garantizan la obligaciones de los gremios “... concertar convenios colectivos de trabajo; recurrir a la conciliación y al arbitraje; el derecho de huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias para el cumplimiento de su gestión sindical y las relacionadas con la estabilidad de su empleo...”, y la del Estado “...otorgará los beneficios de la seguridad social, que tendrá carácter de integral e irrenunciable. En especial, la ley establecerá: el seguro social obligatorio, que estará a cargo de entidades nacionales o provinciales con autonomía financiera y económica, administradas por los interesados con participación del Estado, sin que pueda existir superposición de aportes; jubilaciones y pensiones móviles; la protección integral de la familia; la defensa del bien de familia; la compensación económica familiar y el acceso a una vivienda digna....”

2.1.1.2 Ley de Contrato de Trabajo

La legislación que regula el derecho al trabajo, Ley de Contrato de Trabajo Nº 20744, organiza todo lo referente para que se cumplan los principios del trabajo, ellos son:

- ✓ Principio protectorio (regla de la aplicación de la norma más favorable, regla de la condición más beneficiosa)
- ✓ Principio de irrenunciabilidad de los derechos.
- ✓ Principio de la continuidad de la relación laboral.
- ✓ Principio de la primacía de la realidad.
- ✓ Principio de buena fe.
- ✓ Principio de no discriminación e igualdad de trato.
- ✓ Principio de equidad.
- ✓ Principio de justicia social.
- ✓ Principio de razonabilidad.
- ✓ Principio de gratuidad.

Estos principios los encontramos en la Ley 20744, la misma será la base para desarrollar el tema propuesto. La ley de Contrato de Trabajo rige para todos los contratos celebrados en el país o fuera de el, en cuanto se ejecuten en su territorio con excepción de los dependientes de la Administración Pública, los trabajadores domésticos y los agrarios.

La Ley menciona sus propias fuentes del derecho del trabajo. El orden de la misma es:

- 1) Ley de Contrato de Trabajo
- 2) Convenios colectivos
- 3) Estatutos profesionales
- 4) Laudos arbitrales voluntarios y obligatorios



- 5) Reglamento de las empresas
- 6) Usos de las empresas
- 7) Voluntad de las partes

En caso de colisión entre dos o más fuentes que otorgan distintos beneficios al trabajador se debe aplicar la norma del régimen más favorable, principio protectorio.

2.1.1.3 Convenio Colectivo de Trabajo

Cada organización con empleados debe estar encuadrada en algún convenio colectivo de trabajo (CCT), el mismo se determina en base a la actividad de la empresa.

Para el caso que nos compete, siguiendo con el ordenamiento legal, luego de la Ley de Contrato de Trabajo tenemos a los Convenio Colectivos. Nos regiremos por el CCT N° 451/2006, Convenio Colectivo de Trabajo para la Actividad de Servicios de Contactos para terceros. Las partes intervinientes es este CCT son: Asociación Gremial de Empleados de Comercio de Córdoba (AGEC); Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios (FAECyS). Cámara Empresaria de Servicios de Contactos para Terceros de la Provincia de Córdoba (CESCT).

El mismo en su Artículo N° 1 reconoce la articulación con el CCT 130/1975, que representa a los empleados de comercio. AGECE y FAECYS reconocen a la CESCT como la entidad empresaria con aptitud representativa para negociar colectivamente en los términos de la legislación vigente, en representación de las empresas prestadoras de servicios de contactos para terceros asociadas a la misma.

En resumen los denominados Call Center están encuadrados como una rama de los empleados de comercio.

2.1.2. Conceptos y aspectos básicos

2.1.2.1. Definición de trabajador

“Persona física que se obligue a prestar servicios en las condiciones previstas en esta ley, cualquiera sean las modalidades de la prestación.” (Ley 20744, art. 25)

2.1.2.2. Definición de empleador

“Persona física o conjunto de ellas, o jurídica, tenga o no personalidad jurídica propia, que requiera los servicios de un trabajador” (Ley 20744, art. 26)



2.1.2.3. Contrato de Trabajo

Hay relación laboral cuando una persona en forma voluntaria y personal desarrolla tareas para otra persona física o empresa, bajo su dependencia, recibiendo una remuneración a cambio.

La Ley de Contrato de Trabajo presume que si se cumplen las condiciones anteriores, aun cuando las partes -trabajador y empleador- no celebren un contrato de trabajo por escrito, existirá una relación de trabajo, generándose para ambas partes todos los derechos y obligaciones propios de ella.

La dependencia que caracteriza la relación laboral puede ser:

- **Dependencia jurídica:** El trabajador está sujeto al derecho de dirección del empleador, debe cumplir las órdenes o instrucciones que se le impartan, lo cual implica la sujeción del trabajador a cierta disciplina, e implica obligaciones relativas al lugar y tiempo de trabajo, prestación personal (indelegable) y reconocimiento de la autoridad funcional del empleador a quien debe obediencia.
- **Dependencia económica:** Se identifica con el concepto de trabajo por cuenta ajena. El trabajador presta los servicios en beneficio o provecho del empleador, quien asume los riesgos del negocio o la empresa.
- **Dependencia técnica:** El trabajador debe ajustarse a los procedimientos y modalidades de ejecución de sus tareas indicadas por el empleador, para la producción de los bienes o la prestación de servicios en que consiste la actividad de éste.

Siempre que exista prestación de trabajo en condiciones de dependencia o subordinación, existirá contrato de trabajo, siendo indiferente la modalidad de contratación, así como la duración de la vinculación.

Las tareas desarrolladas por el trabajador en el marco de una relación laboral genera siempre el derecho a cobrar una remuneración o sueldo y, en consecuencia, la obligación del empleador de abonarlo.

Se presume que los contratos de trabajo tienen un plazo indeterminado salvo que exista una legislación específica que indique lo contrario.

La ley establece que el contrato de trabajo por tiempo indeterminado está sujeto a un período de prueba de 3 meses. Durante este período el trabajador puede ser despedido sin que corresponda pagarle indemnización, pero el empleador siempre debe declarar y registrar dicha relación ante la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) y en la documentación laboral de la empresa, pagar las contribuciones, y depositar los aportes a la seguridad social.



Los regímenes laborales y de la seguridad social están regulados por las siguientes leyes, entre otras: Ley de Contrato de Trabajo (Nº 20.744) y sus modificatorias; Ley de Empleo (Nº 24.013) y Ley de Riesgos del Trabajo (Nº 24.557).

Por otra parte, existen los Convenios Colectivos de Trabajo, en los que se establecen acuerdos salariales y condiciones laborales para un sector productivo específico.

2.1.2.4. Definición de Sueldo, Salario o Remuneración

La ley de Contrato de Trabajo en su artículo 103 define... “se entiende por remuneración la contraprestación que percibe el trabajador como consecuencia del contrato de trabajo. Dicha remuneración no podrá ser inferior al salario mínimo vital y móvil....”. Este concepto está relacionado con conceptos remunerativos. Por lo contrario, los conceptos no remunerativos son prestaciones que no implican una ventaja patrimonial para el trabajador.

Aquí aparece el otro concepto que se explica en el art. 115 de la LCT donde indica que “el salario mínimo vital y móvil (SMVM) es la menor remuneración que debe percibir en efectivo el trabajador sin cargas de familia, en su jornada legal de trabajo, de modo que le asegure alimentación adecuada, vivienda digna, educación, vestuario, asistencia sanitaria, transporte y esparcimiento, vacaciones y previsión”.

El salario comprende todas las percepciones económicas por el trabajo realizado, que el trabajador recibe como contraprestación de su actividad laboral, incluyéndose en dicha contraprestación tanto el trabajo efectivo como aquellos períodos de descanso computables.

Por lo tanto, podemos decir que salario o sueldo es la compensación económica que recibe el trabajador por los servicios o tareas realizadas efectivamente a la persona individual o jurídica que lo contrato.

Puede ser medida por unidad de tiempo (horas, días, semanas, meses) o por unidad de resultado (por pieza o medida), puede consistir en una comisión individual o colectiva, habitación, premios, participación en las utilidades, propina.

La remuneración podrá consistir en: una suma de dinero; o parte en dinero y hasta un 20% del monto total en especie, habitación o alimentos.

El monto debido en concepto de remuneración será igual al valor que determine para la categoría o puesto correspondiente al trabajador la escala salarial del Convenio Colectivo de Trabajo aplicable a la actividad o a la empresa en la cual el trabajador se desempeñe.



2.1.3. Derechos, Obligaciones y Prohibiciones de las Partes del Contrato de Trabajo.

En base a las reglamentaciones nombradas anteriormente se realiza el trabajo de auditoría, de las mismas se desprenden derechos, obligaciones y prohibiciones de las partes del contrato de trabajo que serán los pilares para realizar la auditoría de la empresa en estudio. A modo orientativo detallamos algunos de ellos:

2.1.3.1. Derechos del empleador

Entre otros los derechos del empleador son:

- a) Organizar económica y técnicamente la empresa.
- b) Pueden hacer uso de mano de obra, en beneficio propio, contratada por un intermediario, como vemos muy comúnmente en el caso de las consultoras de Recursos Humanos.
- c) Celebrar contrato de trabajo individual o colectivo para pactar las condiciones de trabajo, la retribución económica (no pudiendo ser menor al mínimo que establece la ley), sus atribuciones y responsabilidades, sin apartarse de las garantías y derechos mínimos que otorga al trabajador la legislación laboral Argentina.
- d) Suspensión individual o colectiva total de ciertos efectos del contrato de trabajo. Cuando es afectada la relación laboral y ambas partes dejan de cumplir sus obligaciones fundamentales. En los siguientes casos:
 - Licencias o descansos sin goce de sueldo que acuerden ambas partes.
 - Transcurrido los términos en los que el empleador está obligado a pagar el salario por enfermedad inculpable.
 - Reserva de puesto por cargos electivos o representaciones sindicales.
 - Casos de fuerza mayor o falta de disminución del trabajo no imputables empleador fehacientemente justificado o razones disciplinarias o a fuerza mayor debidamente comprobada.
 - Denuncia criminal empleado de parte del empleador o de terceros.
- e) Terminación del contrato de trabajo ya sea éste individual o colectivo cuando por causa justa así lo decidiera el empleador. Las causas consideradas justas las mencionamos a continuación:
 - Cuando el trabajador actúe y se conduzca en el trabajo de forma inmoral, con injuria.
 - Por abandono del trabajador como un acto de incumplimiento.
 - Por negarse a seguir las medidas preventivas para evitar accidentes o enfermedades y las instrucciones de cómo realizar el trabajo eficientemente.
 - Cuando infrinja el reglamento interior de trabajo de la empresa.
 - Dar falsa información en los contratos celebrados.
 - Por arresto preventivo o prisión correccional, dictada en sentencia ejecutoria.



- Cualquier otra falta mayor impuesta en el contrato.
- Por incapacidad, inhabilidad o muerte del trabajador.
- Por vencimiento del plazo.
- Por jubilación del trabajador

2.1.3.2. Obligaciones del empleador

La Ley de Contrato de Trabajo establece algunas obligaciones a los empleadores, entre las cuales se mencionan las siguientes:

- a) Generar las CAT (claves de altas tempranas) del empleado en AFIP (Administración Federal de Ingresos Públicos).
- b) Informar en el Ministerio de Trabajo las altas de los empleados.
- c) Todo empleador deberá llevar un libro de salarios autorizado y sellado por el Ministerio de Trabajo, lo que se dice rubricación de libro sueldos.
- d) Exponer en un lugar visible de la empresa la planilla de horario y descanso de los trabajadores, indicando datos personales de los empleados y el horario de los mismos, la misma debe estar rubricada por el Ministerio de Trabajo.
- e) Pagar los sueldos mensuales y quincenales hasta el cuarto día hábil una vez vencido el periodo de liquidación correspondiente. Y de tres días hábiles para las liquidaciones semanales (remuneración por piezas o medida).
- f) Pago del Sueldo Anual complementario en dos cuotas: la primera de ellas el treinta de Junio y la segunda el treinta y uno de diciembre de cada año.
- g) Pagar las prestaciones laborales, cuando el trabajador fuera despedido en forma directa o indirecta.
- h) Otorgar y abonar los descansos correspondientes.
- i) No extender la jornada de trabajo más del máximo permitido por día, o semana.
- j) Otorgar a los familiares según corresponda (Art. 38 Ley 18037), una indemnización equivalente a la mitad de la prevista por antigüedad o despido (Art. 245 Ley 20744) en caso de muerte del trabajador.
- k) Dar a los trabajadores las herramientas necesarias para el desarrollo del trabajo y proporcionar un lugar seguro para su jornada laboral previniendo, reduciendo o eliminando los riesgos en los diferentes puestos de trabajo.
- l) Proteger la vida, preservar y mantener la integridad psicofísica de los trabajadores.
- m) Permitir la inspección y vigilancia que las autoridades de trabajo practiquen en su empresa.
- n) Conceder licencia con goce de sueldo a los trabajadores establecidas en la legislación correspondiente.
- o) Los días de feriados nacionales regirlos iguales que el descanso dominical.
- p) Otorgar los beneficios correspondientes a las madres trabajadoras, licencias pre y pos parto, periodo de lactancia, estado de excedencia, entre otro.



2.1.3.3. Prohibiciones del empleador

Dentro de las principales prohibiciones a los empleadores se tienen las siguientes:

- a) Inducir o exigir a sus trabajadores que compren sus artículos de consumo a determinado establecimiento o persona.
- b) Exigir o aceptar dinero u otra compensación de los trabajadores como gratificaciones para que se les admita en el trabajo.
- c) Obligar o intentar obligar a los trabajadores, cualquiera que sea el medio que se adopte, a retirarse de los sindicatos o grupos legales a que pertenezcan o a ingresar a uno.
- d) Influir en sus decisiones políticas o convicciones religiosas.
- e) Dirigir o permitir que se dirijan los trabajos en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas estupefacientes o en cualquier otra condición anormal.
- f) No podrán tener como objeto del contrato de trabajo la prestación de servicios ilícitos o prohibidos.
- g) No podrán aplicar sanciones disciplinarias que constituyan una modificación del contrato de trabajo.
- h) No puede realizar discriminaciones arbitrarias fundadas en razones de sexo, estado civil, raza, religión, ideas políticas y otras causales.
- i) Ejecutar cualquier otro acto que restrinja los derechos que el trabajador tiene conforme la ley.

2.1.3.4. Derechos del Trabajador

En reciprocidad a los deberes del empleador, están los derechos que la ley le reconoce al trabajador, por lo cual y según la ley de contrato de trabajo, todo trabajador tiene derecho a:

- a) Que se le brinde ocupación efectiva o se le entregue material suficiente como para con su trabajo alcanzar los mínimos legales o convencionales.
- b) Percibir en tiempo y forma la remuneración debida por el trabajo realizado.
- c) Recibir el certificado de trabajo, de cese de servicios y de remuneraciones, así como también que se le efectúen todos los aportes y contribuciones establecidas legal y convencionalmente.
- d) Reintegro de los gastos realizados por el trabajador o en ocasión del trabajo cumplido.
- e) Que se le brinde seguridad personal, así como condiciones de trabajo dignas, protección a su vida y bienes cuando habite en el establecimiento de la empresa.
- f) Obtener el resarcimiento de todos los daños sufridos en sus bienes personales por el hecho o en ocasión de las tareas encomendadas.
- g) Ser respetado en su dignidad como persona y como trabajador cuando el empleador ejercite sus facultades jerárquicas y de dirección y organización de la empresa.
- h) Expresarse libremente respecto de aspectos religiosos, políticos o gremiales.



- i) Recibir el mismo trato en igualdad de condiciones que los restantes trabajadores del establecimiento
- j) No ser discriminado en razón de religión, sexo o raza.
- k) La propiedad de los inventos libres y sin perjuicio del derecho de preferencia empresarial.
- l) Trabajar en un ambiente sano y seguro, conociendo los riesgos relacionados a su tarea, recibiendo capacitación sobre métodos de protección, estar cubierto por una ART (Aseguradora de Riesgo de Trabajo) y conocer cuál es la misma.
- m) Gozar de los descansos correspondientes.
- n) Causas justas que facultan al trabajador para dar por terminado su contrato de trabajo:
 - Cuando el empleador no le pague el salario completo que le corresponde, en la fecha y lugar convenido o acostumbrado, excepto las deducciones conforme a la ley.
 - Cuando el empleador incurra durante el trabajo en falta de honradez.
 - Cuando exista peligro grave para la seguridad o salud del trabajador o de su familia; por carecer de condiciones higiénicas, excesiva insalubridad o falta de prevención. Salvo lo contemplado en las reglamentaciones correspondientes.
 - Cuando se traslade al trabajador a un puesto de menor categoría o con menos sueldo o le altere fundamental o permanentemente cualquiera otra de sus condiciones de trabajo. Cuando el ascenso o aumento de salario se hiciera en forma temporal, en virtud de circunstancias calificadas, el empleador no incurre en responsabilidad al volver al trabajador a sus condiciones originales.

2.1.3.5. Obligaciones del Trabajador

Las principales obligaciones del trabajador según la legislación laboral vigente son las siguientes:

- a) El trabajador debe prestar el servicio con puntualidad, asistencia regular y dedicación adecuada a las características de su empleo y de los medios instrumentales y útiles que se le den para realizar su trabajo.
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado de los mismos.
- c) Acatar las instrucciones que emanen del personal superior o jerárquico.
- d) Actuar con diligencia y celeridad.
- e) Comunicar con celeridad y oportunidad las inasistencias al trabajo.
- f) Prestar auxilio ante los peligros graves e inminentes que puedan afectar a las personas o cosas incorporadas a la empresa.
- g) Asistir a los cursos de capacitación que se dicten dentro de su horario laboral.
- h) Someterse a reconocimientos médicos, sea al solicitar su ingreso al trabajo o durante éste.



- i) Denunciar ante el empleador o ART, los accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.
- j) Guardar los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurren directa o indirectamente, con tanta más fidelidad cuanto más alto sea el cargo del trabajador o la responsabilidad que tenga de guardarlos por razones de la ocupación que desempeña.
- k) Observar rigurosamente las medidas preventivas que acuerden las autoridades competentes y las que indiquen los empleadores, para seguridad y protección personal de ellos o de sus compañeros.

2.1.3.6. Prohibiciones al Trabajador

A continuación se detallan las principales prohibiciones a los trabajadores:

- a) Abandonar el trabajo en horas de labor sin causa justificada o sin licencia del empleado.
- b) Hacer durante el trabajo o dentro del establecimiento, propaganda política o contraria a las instituciones democráticas creadas por la constitución.
- c) Trabajar en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas estupefacientes o cualquier otra condición anormal análoga.
- d) Usar los útiles o herramientas suministrados por el empleador para objeto distinto de aquel a que estén normalmente destinados.
- e) Portar armas de cualquier clase durante las horas de labor o dentro del establecimiento, excepto en los casos especiales autorizados debidamente por la ley.
- f) La ejecución de hechos o la violación de normas de trabajo, que constituyan actos manifiestos de sabotajes contra la producción normal de la empresa.
- g) De suministrar datos o conocimientos a terceros o empresas que compitan con la empresa en la cual se desempeña el trabajador, siempre que el trabajador haya accedido a esa información en función de las tareas que tiene comúnmente asignadas, este deber se prolonga aun luego de concluido el contrato laboral.

2.2. AUDITORIA EXTERNA

2.2.1. Definición de auditoría externa

Es la revisión independiente que realiza un profesional de la auditoría, con libertad de criterio y sin ninguna influencia, con el propósito de evaluar el desempeño de las actividades, operaciones y funciones que se realizan en la empresa que lo contrata, así como de la razonabilidad en la emisión de sus estados contables. La relación de trabajo del auditor es ajena a la institución donde se aplicará la auditoría y esto le permite emitir un dictamen libre e independiente.



Esta auditoría se caracteriza porque el profesional que la ejecuta es independiente de la empresa, es decir, que es ajeno a la misma. Por lo tanto el auditor es libre de utilizar los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos necesarios para llevarla a cabo, evaluando las actividades y operaciones de la empresa que audita.

Por tanto, auditoría externa, es un trabajo llevado por un profesional o conjunto de profesionales en forma independiente, donde la única relación que se tiene con la empresa auditada es el propio desarrollo del trabajo por el que fue contratado.

2.2.2. Objetivos de la auditoría

A continuación se mencionan los objetivos que se pretenden alcanzar en el desarrollo de la auditoría:

- ✓ Verificar que lo registrado es real, es decir, verificar la existencia real de los componentes patrimoniales incluidos en los saldos contables al cierre y el acaecimiento real de las transacciones registradas en el periodo examinado.
- ✓ Lo registrado es propio, significa que las partidas registradas en el periodo a examinar pertenecen al ente auditado.
- ✓ Revisión de que todo lo real este registrado, integridad de las transacciones.
- ✓ Examinar los estados contables a manera de verificar las valuaciones de las operaciones que coincidan con las normas contables.
- ✓ Evaluar el cumplimiento de las normas, reglas, programas, políticas y lineamientos que regulan la actuación, funcionarios y transacciones de la empresa. La exposición de los rubros debe ser la correcta.

2.2.3. Importancia de la auditoría

Todas las empresas, sean públicas o privadas, requieren de una auditoría externa, para que al administrador o inversionista le sirva como elemento importante en la toma de decisiones.

A continuación se listan algunas razones por lo que se considera importante una auditoría:

- a) Conocer la situación financiera de la empresa que administran o desean invertir.
- b) Asegurarse que los resultados que muestran los estados financieros son razonables y reales.
- c) Asegurarse que se estén aplicando correctamente las políticas y procedimientos en la empresa.
- d) Conocer las deficiencias de control interno para posteriormente corregirlas o implementar nuevos métodos de control, retroalimentación.



También es de mucha importancia cuando lo requieren los acreedores, proveedores, instituciones bancarias y financieras, etc. para otorgar créditos y préstamos.

En cuanto al rubro de sueldos y jornales es de suma importancia la auditoría, debido a que en la mayoría de las empresas es el gasto principal que tienen las mismas, donde si no se le brinda un tratamiento idóneo a dicho rubro con relación a aspectos legales, contables, financieros y administrativos se desperdiciarían grandes cantidades de recursos de la empresa por ineficiencia.

2.2.4. Alcance del trabajo, según la clase de auditoría.

Aquí se señalan aquellas actividades que delimitan la práctica de la auditoría externa, que la identifiquen claramente y que la equiparan o distinguen de otros trabajos.

El alcance depende de la clase de auditoría y los objetivos planteados:

- ✓ Auditoría Clásica: El alcance del trabajo es formular una opinión sobre la razonabilidad de los Estados Contables.
- ✓ Auditoría Especial: tiene por objetivo examinar algún hecho o gestión en particular. La misma es clasificada como operativa o gerencial, la primera tiene por objetivo examinar la gestión del ente para medir la eficacia con que se esta trabajando en algunos sectores, por lo contrario la gerencial se especifica en un hecho puntual, por ejemplo, auditoria destina a cubrir un fraude.

Para el caso de estudio se realizara una auditoria especial operativa, ya que se medirá la eficacia y eficiencia con la que se desarrollan las tareas en el área sueldos de la empresa.

2.2.5. Planeación de la auditoría

En la fase de planeación se definen los objetivos a alcanzar y los procedimientos que serán aplicados en dicho proceso, también se define la extensión que se les dará a las pruebas, con qué oportunidad se aplicarán y se dejará evidencia de los resultados obtenidos en los papeles de trabajo.

Las Normas de Auditoría requieren que el trabajo de auditoría sea adecuadamente planeado y supervisado.

Para llevar el proceso de plantación necesitamos elementos que son:

- Finalidad del examen a realizar.
- Conocer las características del ente.
- Estimación de las horas que insumirá el trabajo.
- Realizar un programa de trabajo.

También debe conocer las políticas básicas de contabilidad y revisar cuidadosamente su sistema de control interno, ya que la obtención de tal información permitirá definir



los procedimientos que deban emplearse, la extensión y alcance de las pruebas selectivas que juzgue conveniente y adecuadas.

En la fase de planificación de la auditoría es importante mencionar que existen riesgos involucrados en la auditoría, ellos son riesgos inherentes, de control y de no detección.

La planificación no es un proceso simple y puede requerir una parte importante del tiempo total de la auditoría. El grado de planeación variará de acuerdo con el tamaño de la entidad, la complejidad de la auditoría y la experiencia del auditor con la entidad y conocimiento del negocio.

2.2.5.1. Objetivos del Planeamiento

Florencio Escribano Martínez establece claramente cuáles son los objetivos del planeamiento:

- Indicar los procedimientos a aplicar para la consecución de los objetivos.
- Precisar los recursos humanos necesarios
- Distribuir en el tiempo las tareas a los recursos humanos, de acuerdo con el compromiso asumido para la entrega de informes.
- Generar evidencias, validas y suficientes.
- Encarecer la necesidad de control en la ejecución de las tareas, a fin de que se corrijan posibles desvíos, tanto en la realización como en el propio planeamiento.
- Tratar de obtener el mayor resultado con el mínimo esfuerzo.

2.2.5.2. Oportunidad de los procedimientos de auditoría

La oportunidad del trabajo dependerá de los Procedimientos de Auditoría como la época o espacio temporal en que dichos procedimientos se van a aplicar.

Podemos indicar que la oportunidad de los procedimientos dependerá entre otras cosas de:

- La materialidad de los saldos.
- La importancia relativa.
- El riesgo.
- La naturaleza del saldo

Asimismo el criterio del auditor es el que determina la oportunidad en que deben aplicarse los procedimientos de auditoría.



2.2.5.2.1. Factores que intervienen en el diseño de procedimientos de auditoría

Los factores que intervienen en la programación de auditoría son:

- a) La importancia relativa
- b) El riesgo involucrado: que se clasifica en riesgo inherente, de control y de detección.

Hay una relación inversa entre la importancia relativa y el nivel de riesgo de auditoría, que es que mientras más alto el nivel de importancia relativa, más bajo el riesgo de auditoría y viceversa.

2.2.5.2.1.1. Importancia relativa

El término de importancia relativa como lo indica la NIC 25 se refiere a la interrelación entre la significatividad y el riesgo en el proceso de auditoría. Tomando conciencia de esta relación el auditor puede modificar sus procedimientos para mantener el riesgo de auditoría en un nivel aceptable.

Las remuneraciones acumuladas a favor del personal y los impuestos y cuotas retenidas sobre dichas remuneraciones se evalúan como moderada o baja, por ser de rotación rápida, ya que se cubren periódicamente. Sin embargo las remuneraciones al personal clasificado como gastos de operación se otorgan una importancia relativa moderada, aunque puede ser alta dependiendo del volumen de empleados y prestaciones que recibe.

2.2.5.2.1.2. Riesgo

La NIA 400 define al Riesgo de auditoría: “es el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.”

Riesgo inherente

Este se define como los posibles errores u omisiones que pudieran ser de importancia relativa en el proceso contable del cliente, en cuanto a recabar información, medir o cuantificar, en la revelación, registro y sumarización del saldo contable individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, suponiendo que no hubo controles internos relacionados.

Las remuneraciones al personal pueden alcanzar un nivel moderado o alto, por cálculos complicados, como pueden ser las horas extras, retenciones de impuestos, sin



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

embargo se reduce el riesgo cuando el personal tiene interés que se le cubra íntegramente su remuneración.

El grado de confianza en que descansa el funcionamiento efectivo de controles clave sobre las aplicaciones que procesan y/o contabilizan el rubro de sueldos depende del riesgo inherente, ya que este influye sobre la profundidad e inflexibilidad de los procedimientos de auditoría.

Riesgo de control

Es el riesgo que no se prevenga o detecte y se corrija oportunamente a través de los procedimientos y políticas de la estructura de control interno, las representaciones erróneas de importancia relativa que pudieran ocurrir en los saldos de cuentas o clases de transacciones.

En la remuneraciones al personal el riesgo de control estaría en la legitimidad de todas las remuneraciones acumuladas y del gasto por su cliente a favor de su personal, la integridad de los pasivos y gasto por remuneraciones, impuestos y cuotas que le son aplicables, el registro correcto y oportuno en las contra cuentas que le corresponden a su naturaleza, la existencia física de los receptores de las retribuciones y su prestación de servicios personales en beneficio del cliente, acceso a los expedientes del personal, segregación de funciones en cuanto a la contabilidad, preparación de nóminas y salidas de efectivo por pagos del personal, y otras.

El auditor busca reducir el “riesgo de control” en la medida que el funcionamiento efectivo de los controles clave logran los objetivos específicos del control para los que fueron implantados.

Riesgo de detección

Es aquel en donde el control interno y los procedimientos sustantivos que el auditor aplica no detectan los errores u omisiones de importancia relativa que existan en el saldo de una cuenta o clase de transacciones individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.

El auditor debe abarcar al máximo la evaluación y verificación para poder descansar en ellas la determinación de la naturaleza de sus pruebas sustantivas y fijar su oportunidad y alcance.

Este riesgo mantiene una relación inversa con el riesgo inherente y de control; entre menor sea el riesgo inherente y de control mayor será el grado de riesgo de detección aceptable. Entre mayor sea el riesgo inherente y de control, menor será el riesgo de detección.



2.2.5.3. El programa de auditoría

Según las Normas Internacionales de auditoría en su glosario de términos define al programa de auditoría como “el programa que expone la naturaleza, tiempos y grados de los procedimientos de auditoría planeados que se requieren para implementar el plan de auditoría global”.

En resumen el programa define lo que debe hacer, como y porque hacerlo. Ya que el auditor deberá desarrollar y documentar un programa de auditoría que exponga la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría planeados, y los objetivos de la auditoría de cada área para implementar el plan de auditoría global. Ya que el programa de auditoría debe orientarse a satisfacer las necesidades específicas de cada trabajo, es preferible que la programación se realice a nivel de cada rubro, conjunto de cuentas o subcuentas.

2.2.5.3.1. Objetivos e Importancia del programa de auditoría

Los objetivos del programa de auditoría son:

- # Ayudar a los auditores a administrar y organizar debidamente el compromiso de auditoría para que se lleve a cabo de manera eficaz y eficiente.
- # Sirve de guía en la aplicación de los procedimientos de auditoría y en la recolección de evidencia para alcanzar los objetivos planeados.
- # Asegura la aplicación de los procedimientos mínimos, para alcanzar el grado de confianza en cada cuenta o grupo de cuentas.
- # Deja evidencia del cumplimiento de pruebas según lo planeado.
- # Sirven de base para coordinar, supervisar y controlar el trabajo de auditoría.

Sin una buena programación del trabajo de auditoría, no es posible una buena ejecución y revisión del trabajo. Siendo entonces el éxito en la ejecución una programación adecuada y bien diseñada.

2.2.5.3.2. Técnicas y procedimientos de auditoría

Los procedimientos de auditoría son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a los estados financieros sujetos a examen mediante los cuales el contador público obtiene las bases para fundamentar su opinión. Los mismos se encuentran detallados en la Resolución Técnica N° 7 de la F.A.C.P.C.E., los procedimientos usuales enunciados pueden ser modificados, reemplazados o suprimido. En estos casos, el auditor debe demostrar que el procedimiento usual no fue practicable o que no perdió evidencia.



Las técnicas que serán utilizados en la auditoría de sueldos y salarios se refieren a las habilidades, prácticas, destrezas y pericias que tiene el auditor para ejecutar el examen de auditoría, mientras que los procesos se refieren a las etapas, tareas y actividades que sigue el auditor para llevar a cabo el examen. Por otro lado los métodos y procedimientos específicos que serán utilizados son las guías de trabajo, rutinas, experiencias y conocimientos que el auditor sigue para realizar la evaluación.

Para la selección de las técnicas y procedimientos de auditoría se debe tomar en cuenta el alcance, los objetivos, la magnitud y complejidad del área que se examina, las oportunidades y las limitaciones que se tendrán en el trabajo.

2.2.5.3.3. Forma y contenido de los programas de auditoría.

Los programas de auditoría deben ser lo más claro y específicos en cuanto a los procedimientos a aplicar para recopilar toda la evidencia suficiente de un área o de toda la auditoría.

El programa no debe ser rígido, sino flexible para adaptarse a las condiciones cambiantes que se presenten a lo largo de la Auditoría que se está practicando.

Estos deben de incluir como mínimo lo siguiente:

- a) Objetivos que se espera alcanzar al evaluar el área determinada
- b) Evaluar las características del ente (naturaleza, calidad del control vigente y dimensión)
- c) Procedimientos y técnicas a aplicar en el análisis o evaluación del área o cuenta
- d) El alcance, ósea determinar la extensión que se le va a dar y la oportunidad en la que se aplicara el trabajo.

2.2.5.3.4. Cambios en el programa de auditoria

El plan global de auditoria y el programa de auditoria deberían revisarse según sea necesario durante el curso de la auditoria y si es necesario habría q ajustarse, debido a que usualmente no se obtiene toda la información en la etapa preparatoria.

La planeación es continua a lo largo del trabajo a causa de cambios en las condiciones o resultados inesperados de los procedimientos de auditoria. Es por eso que los programas de trabajo son flexibles debido a que en el desarrollo del trabajo pueden ocurrir variantes o eventualidades que induzcan al auditor a cambiar la programación previa. Cabe señalar que se deberán registrar las razones por las que se efectúan los cambios.



2.2.5.4. Estudio y evaluación preliminar del control interno.

La auditoría interna es un control que funciona midiendo y evaluando la confiabilidad y eficacia del sistema integral de control interno de la entidad. Muchas veces aquí descansa la confianza del auditor externo una vez que identifica los controles que parecen garantizar que las cuentas, la registración y los métodos utilizados por la empresa son los adecuados. Es por eso que decimos que la auditoría interna y externa no son sustitutos si no complementarios.

Todas las empresas deben de contar con métodos, planes, medidas, técnicas y procedimientos de control que les permitan administrar y desarrollar adecuadamente sus actividades, tareas y funciones con eficiencia y eficacia, a manera de satisfacer los objetivos.

El establecimiento de un sistema de control interno facilita la verificación y evaluación a las autoridades de la empresa, así como también corrigen oportunamente los planes y programas a seguir en la institución.

Por todo lo descrito anteriormente es de mucha utilidad el control interno en el establecimiento. Aún más en el rubro de sueldos y salarios ya que sí no se cuenta con controles efectivos se corre el riesgo de fuertes penalizaciones tributarias que se imponen por errores en la retención y pago de impuestos sobre salarios o bien sino se les paga o se les paga de menos en sueldos por retiro o despido.

2.2.5.5. Supervisión

Para que se logren los objetivos fijados en toda planeación depende de una adecuada supervisión, ésta inicia desde que se designan las personas que ayudarán en el proceso de la auditoría para que posteriormente se discuta con el que supervisa y poder encaminar el trabajo al logro de los objetivos.

La revisión de los papeles de trabajo es tarea fundamental de una auditoría, aunque es el proceso considerado como definitivo para comprobar que nada a quedado pendiente en la supervisión.

2.2.6. Papeles de trabajo.

2.2.6.1. Definición:

Según Florencio Escribano Martínez: “los papeles de trabajo son los elementos que se emplean para acumular las evidencias que un auditor ha reunido para fundamentar su opinión y constituye la prueba de la labor que ha llevado a cabo.”

Contenido:

La Resolución Técnica N° 7 de la FACPCE establece:



“Los papeles de trabajo deben contener:

- La descripción de la tarea realizada.
- Los datos y antecedentes recogidos durante el desarrollo de la tarea, ya se tratara de aquellos que el auditor hubiere preparado o de los que hubiere recibido de terceros.
- Las conclusiones sobre el examen de cada rubro o área y las conclusiones finales o generales del trabajo.

2.2.6.2. Objetivos

- a. Dejar evidencia de las pruebas aplicadas y los hallazgos encontrados.
- b. Respaldar las opiniones del auditor contenidas en el informe de auditoría.
- c. Facilitar el trabajo de la supervisión.
- d. Servir de guía en auditorías subsecuentes.

2.2.6.3. Importancia

En toda auditoría es necesario dejar evidencia del trabajo que realizó el personal de auditoría, con el fin de contar con el soporte que le permita avalar y testimoniar la aplicación de técnicas, métodos y procedimientos de auditoría. Por todo ello es importante el registro eficiente de la información que se ha recolectado durante la evaluación y le sirve al auditor para sostener las opiniones que se emiten en el informe.

2.2.6.4. Propiedad de los papeles de trabajo

Los papeles preparados por el auditor durante la evaluación e incluso los preparados por el cliente para el auditor son propiedad del auditor.

2.2.6.5. Conservación de los papeles de trabajo

Cuando finaliza la auditoría, los papeles de trabajo los conserva el auditor en sus oficinas. La Resolución Técnica N° 7 indica que se deben conservar por seis años o por el plazo que fijen las normas legales, el que fuera mayor.

2.2.6.6. Exhibición de los papeles de trabajo

Tienen derecho el cliente u otra persona de examinar los papeles del auditor únicamente cuando lo requiera la ley o autoridad competente como evidencia legal. El auditor no deberá revelar ninguna información confidencial que haya obtenido en el desarrollo del trabajo ya que lo establecen las Normas de Ética en cuanto al Secreto Profesional.



2.2.6.7. Preparación de los papeles de trabajo

Los papeles deben contener ciertas características:

- A) Contenido: Debe incluir información sobre la contabilidad y la verificación, a su vez los papeles de trabajo deben contener diferentes partes: concepto, información, trabajo realizado, conclusión, ajustes propuestos y observaciones.
- B) Exigencia de las hojas de trabajo: las mismas deben ser completas, auto explicativas, interrelacionadas, encabezadas correctamente y legibles.
- C) Utilización de las hojas de trabajo de años anteriores: para conocer las dificultades encontradas y las soluciones adoptadas.
- D) Tipos: existen una gran variedad de formas y disposiciones, podemos nombrar algunas como extractos y notas, balances, hojas guías, análisis de cuentas, resumen de asientos diarios, etc.
- E) Archivo: las hojas de trabajo se dividen en archivos permanente (los que tienen importancia continua, sirven para todos los años) y papeles de trabajo del año en curso.
- F) Índice: existen diferentes formatos, se debe usar el más conveniente según el trabajo a realizar.

2.2.7. Informe de la auditoría

Cada trabajo de auditoría debe concluirse con la emisión de un informe, donde el auditor formula una opinión sobre si los estados contables en conjunto presentan o no la situación financiera y económica de la empresa. Obviamente que si es una auditoría de un rubro específico, este informe se limita solamente a él.

El informe debe presentar el objetivo, el alcance, los resultados del trabajo de Auditoría y la opinión del auditor.

El auditor al ir evaluando las evidencias y llegando a conclusiones parciales, se logra la conclusión final que constituye el juicio, la opinión del auditor, que el mismo incluye en su informe.

El informe de auditoría cumple funciones altamente importantes, tanto para el auditor como para la administración, ya que su objetivo es presentar por escrito el resultado final de toda la evaluación, como evidencia del trabajo realizado el cual debe ser claro.

El informe es fundamental, ya que contiene el trabajo del auditor y es lo único que el público conoce del mismo y además sirve para la toma de decisiones financieras y operativas del negocio.

La RT N° 7 Clasifica a los informes e indica el contenido de cada uno.



2.2.8. Comunicación con la gerencia

El auditor deberá comunicar a las personas involucradas los asuntos de auditoría que considere relevantes de forma oportuna. Con el fin de que conozcan la conclusión obtenida. Es de gran ayuda para el auditor comentar las desviaciones encontradas ya que pueden ser ampliadas, modificadas o bien reafirmarlas, también ayudará a brindar las posibles soluciones.

El propósito de comunicar las deficiencias significativas es ayudar a la administración para mejorar el desempeño del negocio y las sugerencias que se dan son para desarrollar las operaciones eficientemente.

Conclusión

Concluido el marco conceptual, tenemos la base fundamental para realizar una auditoría de sueldos y salarios, ya que por un lado hemos adquirido conocimiento de la legislación laboral en Argentina y por otra parte noción del fin que se persigue al realizar una auditoría. Teniendo como base estos conceptos estamos en condiciones de comenzar a desarrollar el trabajo de auditoría que nos compete.



CAPÍTULO III

“MATRIZ DE RIESGO DEL AREA LABORAL”



En este capítulo se identifican los aspectos contables, financieros, administrativos, laborales y tributarios del rubro sueldos y salarios de una empresa de Call Center a través de una matriz que nos servirá para evaluar los niveles de riesgo presentes en los mismos.

3. Matriz de Riesgo del Área Laboral

3.1. Definición

Una matriz de riesgo constituye una herramienta de control y de gestión utilizada para identificar las actividades o procesos más importantes de la empresa, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores exógenos y endógenos relacionados con estos riesgos.

3.2. Objetivo

El objetivo de la matriz de riesgo es la aplicación de una herramienta que nos permitirá documentar los procesos y evaluar de manera integral el riesgo de la empresa en el espacio laboral, ayudando a la auditoría a identificar los riesgos presentes del rubro sueldos y salarios. Al mismo tiempo nos permite hacer comparaciones objetivas entre los procesos o actividades del área a auditar, de esta forma sabremos cuáles son los puntos más críticos que contiene dicho espacio.

3.3. Confección

A la elaboración la matriz de riesgo se observan los aspectos más críticos que se deberán tener en cuenta en la auditoría a efecto de no incurrir en infracciones o errores de control en los aspectos laborales, tributarios, contables, financieros y administrativos.

La confección de la matriz riesgo se realiza en base a dos aspectos: por un lado tenemos la probabilidad de ocurrencia del evento y por el otro el impacto del evento sobre la empresa. La combinación de estos dos aspectos determina el nivel de riesgo, y trae aparejado la prioridad que debe darse en la auditoría respecto al riesgo asociado.

La probabilidad de ocurrencia y la materialidad del impacto se clasifican por categorías:



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

Escala para probabilidad de ocurrencia:

<u>CATEGORIA</u>	<u>VALOR</u>	<u>DESCRIPCION</u>
Casi certeza	5	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy alta, es decir, se tiene plena seguridad que este se presente, tiende al 100%
Probable	4	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es alta, es decir, se tiene entre un 75% a 95% de seguridad que este se presente.
Moderado	3	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es media, es decir, se tiene entre un 51% a 74% de seguridad que este se presente.
Improbable	2	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es baja, es decir, se tiene entre un 26% a 50% de seguridad que este se presente.
Muy improbable	1	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy baja, es decir, se tiene entre un 1% a 25% de seguridad que este se presente.

Escala para materialidad del impacto:

<u>CATEGORIA</u>	<u>VALOR</u>	<u>DESCRIPCION</u>
Catastróficas	5	Riesgo cuya materialización influye directamente en el cumplimiento de los objetivos, pérdida patrimonial o deterioro de la imagen. Además se requiere por una cantidad de tiempo importante de la alta dirección en investigación y corregir los daños.
Mayores	4	Riesgo cuya materialización daña significativamente el patrimonio, imagen o logro de los objetivos. Además, se requiere una cantidad de tiempo considerado para investigar y corregir los daños.
Moderadas	3	Riesgo cuya materialización causaría una pérdida importante en el patrimonio o un deterioro significativo de la imagen. Además, se requerirá una cantidad de tiempo moderada para investigar y corregir los daños.
Menores	2	Riesgo que causa un daño en el patrimonio o imagen, que se puede corregir en el corto tiempo y que no afecta el cumplimiento de los objetivos.
Insignificantes	1	Riesgo que puede tener un pequeño o nulo efecto en la empresa.

Con la intersección de estos dos factores se determina el nivel de riesgo de los actividades o procesos:

		IMPACTO O CONSECUCENCIA				
		Catastrófica (5)	Mayores (4)	Moderadas (3)	Menores (2)	Insignificante (1)
PROBABILIDAD	Casi Certeza (5)	Extremo	Extremo	Extremo	Alto	Alto
	Probable (4)	Extremo	Extremo	Alto	Alto	Moderado
	Moderado (3)	Extremo	Extremo	Alto	Moderado	Bajo
	Improbable (2)	Extremo	Alto	Moderado	Bajo	Bajo
	Muy Probable (1)	Alto	Alto	Moderado	Bajo	Bajo



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

Como se indico anteriormente dependiendo del nivel de riesgo hay un nivel de prioridad de la auditoria que veremos luego.

3.4. Matriz riesgo del área laboral

A continuación a través de una planilla que nos permite levantar la información e identificar los niveles de riesgos que se pueden generar en el área laboral de una empresa de call centers.



PROCESO	SUBPROCESO	ETAPA RELEVANTE	OBJETIVO ESPECÍFICO	RIESGOS IDENTIFICADOS						CONTROLES CLAVES EXISTENTES			
				DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD		IMPACTO		SEVERIDAD DEL RIESGO	PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN DE POSIBLES CONTROLES	NIVEL EFECTIVIDAD	
					CLASIFICACIÓN	VALOR	CLASIFICACIÓN	VALOR				PERIODICIDAD	OPORTUNIDAD
ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Liquidaciones de sueldos	Liquidaciones mensuales, finales, vacaciones, aguinaldos, otros	Cálculos correctos	Que se realicen desembolsos económicos incorrectos	PROBABLE	4	MAYORES	4	EXTREMO	PRIORIDAD ALTA	Verificar los cálculos por personas diferentes a las que realizan las liquidaciones habitualmente y establecer normas de procedimiento para las liquidaciones.	PERMANENTE	PREVENTIVO
	Transacciones económicas o financieras	Pago de sueldos, horas extras, retenciones y deducciones al personal, aumentos salariales, emisión de cheques, acreditamiento en cuenta sueldos, ajuste a cálculos incorrectos de sueldos, pagos anticipados, etc.	Que la empresa cuente con fondos suficientes y que se realicen las transacciones al personal correcto.	Que se realicen transacciones a trabajadores incorrectos y que la empresa no cuente con fondos suficientes	PROBABLE	4	MODERADAS	3	ALTO	PRIORIDAD MEDIA ALTA	Autorizar por persona responsable las transacciones económicas y controlar por persona diferente a la que realiza las tareas si la nomina y el listado de transacciones concuerda.	PERMANENTE	PREVENTIVO
	Legajos del personal	—	Contenido el exigido por la LCT, CCT y otros.	Que los legajos no estén completos y actualizados, generando una información incorrecta y con falta de pruebas de la relación laboral.	PROBABLE	4	MENORES	2	ALTO	PRIORIDAD MEDIA ALTA	Realizar un check list con el contenido de los mismos, y chequearlos uno por uno.	PERIÓDICO	PREVENTIVO
	Archivo de los Recursos Humanos	Legajos del personal, nominas de sueldos, otros.	información protegida	Que la información sea de conocimiento general.	MODERADO	3	MENORES	2	MODERADO	PRIORIDAD MEDIA	Acceso restringido a la documentación. Autorizar solamente a personal responsable.	OCASIONAL	PREVENTIVO
	Segregación de Funciones	—	Segregar funciones de acuerdo a la estructura organizacional	Que haya errores voluntarios o involuntarios en los aspectos laborales.	PROBABLE	4	MODERADAS	3	ALTO	PRIORIDAD MEDIA ALTA	Generar un plan de trabajo con segregación de las funciones en el área laboral, dividiendo: liquidaciones, pagos, conciliaciones, entre otros.	PERMANENTE	PREVENTIVO



ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Horario de entrada y salida del personal	—	Determinar el personal activo con exactitud de las horas trabajadas y control de horas extras.	Que la información brindada por empleados y supervisores no sea la correcta	MODERADO	3	MODERADAS	3	ALTO	PRIORIDAD MEDIA ALTA	. Implementación de relojes marcadores donde el marcaje sea personalizado.	PERMANENTE	PREVENTIVO
	Receptores de la remuneración	—	Personal remunerado el que presta sus servicios efectivamente.	Personal fantasma, popularmente conocidos como floquis.	MODERADO	3	MODERADAS	3	ALTO	PRIORIDAD MEDIA ALTA	. Establecer medios y métodos para verificar que efectivamente trabajen y presten sus servicios a la empresa.	PERIÓDICO	PREVENTIVO
	Entrega de cheques	Liquidaciones finales o excepciones.	Empleado únicamente pueda cobrar el cheque.	Que sea negociado por otra persona	MUY IMPROBABLE	1	MODERADAS	3	MODERADO	PRIORIDAD MEDIA	. Emisión del cheque suscripto al empleado con leyenda "no negociable" o hacer pago con transferencias bancarias.	PERMANENTE	PREVENTIVO
	Anticipo de sueldos	Tope del 50% según LCT	Que no generen intereses para el empleado	Que generen intereses para el empleado	MUY IMPROBABLE	1	MODERADAS	3	MODERADO	PRIORIDAD MEDIA	. Analizar y verificar los papeles de trabajo . Brindar información al personal sobre la liquidación de sueldo, haciendo incapié en la no generación de intereses en los anticipos, así ante alguna ocurrencia de este proceso erróneo el personal reclamara su parte.	PERIÓDICO	PREVENTIVO
	Manual de Cuentas	Registro de los acontecimientos	Registro correcta de las cuentas, fechas y cantidades	Que se realice una deficiente interpretación de la información expuesta	IMPROBABLE	2	MODERADAS	3	MODERADO	PRIORIDAD MEDIA	. Crear un manual de cuenta acorde al rubro y actividad de la empresa, con un breve explicativo de cada cuenta a los fines de que no haya equivocaciones en la registración. . Capacitar al personal para la registración de los sucesos.	PERIÓDICO	PREVENTIVO
	Estados Contables	Preparación de los estados contables	Preparación en base a normas contables profesionales	Que se realice una deficiente interpretación de los estados contables	IMPROBABLE	2	MODERADAS	3	MODERADO	PRIORIDAD MEDIA	. Capacitar al personal y realizar verificaciones por parte del personal de supervisión en la utilización de las normas contables profesionales.	PERIÓDICO	PREVENTIVO
	Conciliaciones de las cuentas	Cuentas de Pasivo y Gastos del área laboral	Reflejar saldos correctos al final del periodo	Que se realice una deficiente interpretación de los saldos causando la toma de decisiones inapropiadas	MODERADO	3	MENORES	2	MODERADO	PRIORIDAD MEDIA	. Conciliaciones ejecutadas y revisadas por personal de supervisión, hacer seguimientos y resolver oportunamente las partidas de conciliación.	PERMANENTE	PREVENTIVO



Altas, bajas y modificaciones en la relación laboral	Información de las altas, bajas y modificaciones de las relaciones laborales	Empleados declarados correctamente.	Empleados no declarados como activos - Aportes y Contribuciones informados incorrectamente	PROBABLE	4	MENORES	2	ALTO	PRIORIDAD MEDIA ALTA	Realizar una conciliación entre la información declarada en AFP, en el Ministerio de Trabajo y en los respectivos sindicatos con las nominas de sueldos.	PERIÓDICO	PREVENTIVO
Generación de Clave de Alta Temprana (CAT) de cada empleado e AFP	Obligación del empleador de generar la alta del empleado	Que todos los empleados estén inscriptos y se le haga los aportes y contribuciones correspondientes	Empleados no declarados	IMPROBABLE	2	MAYORES	4	ALTO	PRIORIDAD MEDIA ALTA	Realizar una conciliación entre las nominas de sueldos, los marcejes del reloj y la información de AFP y cotejar las diferencias.	PERIÓDICO	PREVENTIVO
Despidos del personal	Situación de revista del empleado adecuada para efectuar el despido.	Despidos sin justa causa bajo la situación de revista adecuada.	Que se realicen despidos sin justa causa bajo enfermedad, descansos pre y pos-natal, prisión preventiva, entre otros.	IMPROBABLE	2	CATASTRÓFICAS	5	EXTREMO	PRIORIDAD ALTA	Realizar métodos y procedimiento a los fines de corroborar la situación de revista de los empleados antes de tomar decisiones.	PERMANENTE	PREVENTIVO
Tiempo de servicios	—	El tiempo de servicios no debe ser interrumpido por enfermedad, vacaciones, licencias con goce de haberes, etc.	Que se interrumpa bajo alguna causa que no estable la LCT	MODERADO	3	MODERADAS	3	ALTO	PRIORIDAD MEDIA ALTA	Establecer métodos y medios para verificar que el mismo no se interrumpa por causas que no estable la LCT	PERMANENTE	PREVENTIVO
Certificación de servicios y certificado de trabajo	Entregar al cese de la relación laboral o excepciones.	Que sean entregados en tiempo y forma.	Que no sean entregados y la empresa pague la compensación económica correspondiente.	PROBABLE	4	MODERADAS	3	ALTO	PRIORIDAD MEDIA ALTA	Establecer métodos y medios para verificar que los trabajadores dados de bajo tengan las certificaciones correspondientes.	PERMANENTE	PREVENTIVO
Salario Mínimo, Vital y Móvil	—	Que ninguna sueldo sea inferior y que no sea embargable	Sueldos inferiores y embargable el SMVM	MODERADO	3	MODERADAS	3	ALTO	PRIORIDAD MEDIA ALTA	Establecer métodos y medios o indicar los topes en los sistemas informáticos a los fines de evitar que se realicen liquidaciones inferiores al SMVM.	PERMANENTE	PREVENTIVO
Libro de Sueldos	—	Confecionado y rubricado en tiempo y forma.	Que no esté completo y legalizado, no generando pruebas ante contingencias.	IMPROBABLE	2	MAYORES	4	ALTO	PRIORIDAD MEDIA ALTA	Chequear mensualmente que los libros estén impresos y rubricados por el Ministerio de Trabajo	PERMANENTE	PREVENTIVO
Declaración Jurada del SUSS (Formulario 931)	-Aportes y Contribuciones a la Seg. Social -Aportes y Contribuciones a la Obra Social -ART -Seg. De Vida Obligatorio	Confecionado en tiempo y forma, generando el pago en monto y cuentas correctas.	- Que los empleados no puedan gozar de sus derechos por mala información. - Que no genere multas, ni intereses a los empleadores por la incorrecta confección.	PROBABLE	4	CATASTRÓFICAS	5	EXTREMO	PRIORIDAD ALTA	Establecer métodos y medios estrictos para la confección y el control del F.931, es el impuesto más importante del área laboral.	PERMANENTE	PREVENTIVO

**ASPECTOS
LABORALES Y
TRIBUTARIOS**



Conclusión

Observando la matriz vemos que dependiendo de la severidad del riesgo hay una prioridad para enfocarnos en la auditoria, es decir que aquellos riesgos clasificados como extremos o altos deben tener un estricto control, ya que ante una deficiencia en los procesos las consecuencias son significativas, no pasa con los mismos con un riesgo bajo o moderado donde los resultados ante los imperfectos con menores.

Siguiendo con el análisis de los datos arrojados en la matriz, observamos en el área tres tipos de riesgos: extremos, altos y moderados. Los altos están ligados al manejo de dinero como ser la liquidación de sueldos, los despidos al personal, la confección del SUSS, en estos procesos se observan que el impacto ante el riesgo es catastrófico o mayor, esto se debe a que en la masa salaria es una suma significativa de dinero y ante un defectivo en el proceso de los mismos y la no detección a tiempo es muy complicado y engorroso salvar el error. Para el riesgo alto tenemos un impacto moderado, si bien hay actividades relacionadas con el dinero también están ligadas a controles administrativos que no son complejos y ante un error en los procesos se lo puede corregir sin generar un defasaje importante. Por último tenemos al riesgo moderado que su probabilidad de ocurrencia es moderada tirando a improbable, pero el impacto es menor ya que hablamos por lo general de actividades o procesos administrativos o de registraciones internas, como ser el manual y las conciliaciones de cuentas, el archivo de los recursos humanos custodiado, entre otros, estos asuntos se pueden corregir sin generar modificaciones reveladoras con terceros.

A través de la matriz priorizaremos, orientaremos y focalizaremos el trabajo hacia aquellos riesgos extremos y altos ya que los mismos influyen significativamente en el área laboral, ocasionando pérdidas económicas, patrimoniales e incluso de imagen a la empresa. Cabe mencionar que aquellos riesgos moderados que tiene el área en sí, se evaluarán pero con un control más superficial, no tan minucioso como sucederá con los de alto impacto.



CAPÍTULO IV

“CASO PRACTICO”



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

A Continuación se presenta la auditoria del rubro de sueldos de una empresa de call centers, ubicada en la ciudad de Córdoba Capital por el periodo 01 de enero del 2011 al 31 de diciembre del 2011.

El objetivo de esta auditoría es determinar el cumplimiento de la legislación laboral y tributaria vigente para dicha empresa.

Con base a la evaluación y determinación del riesgo de auditoría (unidad 3), se estará determinando la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría a aplicar para el examen de las cifras del rubro de sueldos. En ese sentido se estará evaluando la gestión de la administración, así como la sustentación de las cifras del rubro.

4.1. CONOCIMIENTO DEL ENTE

Como primera medida partimos del conocimiento del cliente en sí mismo y sobre el ambiente en que actúa.

4.1.1. Datos del cliente:

Nombre: Call Center "XX"

Domicilio: Córdoba Capital.

Fecha de Cierre del Ejercicio comercial: 31 de Diciembre

Fecha de Constitución de la Sociedad: Abril del 2005

Tipo de empresa y actividad principal: Call Center "XX" empresa comercial, dedicada al recupero de carteras en mora (cobranzas extrajudiciales) a empresas de los más variados tipos de actividades.

Objetivos, finalidad y propósitos del Ente:

- a) Brindar un servicio de recupero de carteras en mora (cobranzas extrajudiciales) a empresas de los más variados tipos de actividades, con el fin de obtener recursos económicos, los cuales serán distribuidos entre los inversionistas.
- b) Reinvertir en el crecimiento de la compañía.
- c) Satisfacer las necesidades de los clientes con un servicio eficaz y eficiente.
- d) Generar fuentes de trabajo para el bienestar socioeconómico del país.
- e) Contribuir al país mediante la tributación de impuestos.



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

Organización administrativa – contable: La organización administrativa-contable esta a cargo de la presidencia de la empresa, que funciona con 5 personas en relación de dependencia.

La misma observa para su funcionamiento las leyes laborales que rigen en la República Argentina, dentro de las cuales mencionamos las primordiales para la organización:

- 8) Ley de Contrato de Trabajo N° 20744
- 9) Convenios Colectivos N° 130/1975 y N° 451/2006
- 10) Ley de Empleo N° 24013
- 11) Ley de Riesgo de Trabajo N° 24557
- 12) Ley de Obras Sociales N° 23660
- 13) Reglamento de la empresa
- 14) Usos de las empresa
- 15) Voluntad de las partes
- 16) Otros.

Personal en relación de dependencia: Al cierre del ejercicio la empresa contaba con 68 personas en relación de dependencia.

Periodo auditado: El presente informe anual de auditoria corresponde al ejercicio económico comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2011.

Cuestionario conocimiento del cliente: a los fines de tener un conocimiento mas detallado de la forma de operar de la empresa en el Anexo I se muestra un check list que nos permite obtener información sobre la organización internada, el control y el manejo de la información que tiene la empresa. El conocimiento del cliente es de suma importancia para la auditoria y sobre todo para la planificación de la misma, ya que a través de esto sabemos de ante mano como es la forma de organización interna que tiene la empresa.

4.2. ESTADOS FINANCIEROS DEL ENTE

En el Anexo II se muestra el Estado de Situación Patrimonial y el Estado de Resultados de la empresa a los fines de corroborar las cuentas correspondientes que serán auditadas en este trabajo.



4.3. ESTRATEGIA DE LA AUDITORIA

Objetivos de la auditoria

Objetivo General:

Expresar opinión respecto del área laboral de la empresa, si la misma presenta razonablemente la información en dicha área, por el periodo 1 de enero del 2011 al 31 de diciembre del 2011, de conformidad con la legislación laboral y tributaria vigente en nuestro país.

Objetivos Específicos:

- Establecer la exactitud matemática de los registros contables del rubro de sueldos y salarios y su concordancia con los registros auxiliares.
- Determinar las existencias de las partidas del rubro y la ocurrencia de las transacciones registradas.
- Determinar que todas las transacciones que debieron haberse registrado, se encuentren incluidas en las cuentas.
- Determinar que las partidas del rubro se encuentran debidamente valuadas.
- Comprobar que las erogaciones por remuneraciones al personal corresponden a servicios efectivamente recibidos y se encuentran debidamente clasificados y registrados.
- Comprobar que todas las obligaciones contractuales y legales, relativas a remuneraciones del personal y sus deducciones, se hayan registrado y valuado adecuadamente en el período correspondiente.
- Determinar si la empresa ha cumplido con las normativas respecto al rubro de sueldos y salarios, establecidas en la legislación laboral de nuestro país.

Enfoque de la auditoría

Con base a la evaluación del control interno, y determinación del riesgo de auditoría, se estará determinando la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría a aplicar para el examen de las cifras del rubro de sueldos. En ese sentido se estará evaluando la gestión de la administración, así como la sustantivación de las cifras del rubro.



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

Enfoque del muestreo y tamaño de la muestra

El enfoque del muestreo a realizar en el proceso de la auditoría es no estadístico, mediante la selección a juicio del auditor, cuyo objetivo será obtener una muestra representativa del universo examinado. Se tomará en consideración la estratificación en función del valor monetario de las partidas, con la finalidad de que el margen de error que pudiera existir no sea representativo.

En lo que respecta al tamaño de la muestra, este no deberá exceder del 60% del total del universo en función de la evaluación del riesgo realizada.

4.4. ADMINISTRACION DE LA AUDITORIA

Planificación de Auditoria:

En la planificación de auditoría se mostraran los procedimientos y tareas que se llevaran a cabo y el detalle de tiempos que se insumirá para realizar la auditoria, así como los integrantes del equipo de trabajo, ósea los recursos humanos que se precisaran.

Tarea N°	Descripción	Auditor a Cargo	Horas de Trabajo			Explicación de Variaciones
			Horas Presupuestadas	Horas Reales	Desviación	
1	Conocimiento del ente	A-1	10	12	2	*
2	Planeación del trabajo de auditoria	E	4	4	0	
3	Revisión del control interno	E / A-1	6	6	0	
4	Supervisión	E	4	4	0	
5	Preparación de sumatorias	A-1	2	2	0	
6	Control de previsiones	A-1	2	2	0	
7	Prueba Global de sueldos, aportes y contribuciones	A-1	12	10	-2	*
8	Revisión Global de formulario 931	A-1	3	2	-1	*
9	Revisión específica de horas extras	A-1	2	4	2	*
10	Revisión específica de liquidaciones finales	A-1	4	2	-2	*
11	Revisión específica de aguinaldo	A-1	3	3	0	



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

12	Revisión específica de vacaciones	A-1	4	5	1	*
13	Revisión específica de embargos de sueldos	A-1	2	2	0	
14	Revisión específica de retenciones de ganancias	A-1	2	2	0	
15	Revisión de legajos personales	A-1	3	2	-1	*
16	Revisión de anticipo de sueldos	A-1	2	2	0	
17	Examen de documentación relacionada	A-1	8	8	0	
18	Revisión de archivos	A-1	4	4	0	
19	Revisión de hechos posteriores	A-1	3	2	-1	*
20	Preparación del dictamen del auditor	E	8	8	0	
21	Preparación carta de a la gerencia	E	12	18	6	*

* los desvíos considerados se deben a la flexibilización de la tarea por ser llevada a cabo por primera vez

E: Encargado

A-1: Ayudante 1

Programa de Auditoria:

El programa de auditoría se elabora según las características de la empresa (naturaleza, dimensión, etc.) y el alcance del trabajo según el contrato.

A continuación se muestra el programa de trabajo detallado y específico del trabajo a realizar.

OBJETIVOS:
1. Comprobar que las erogaciones por remuneración al personal corresponde a servicios efectivamente recibidos y se encuentran debidamente registrados.
2. Comprobar que todas las obligaciones legales, relativas a remuneraciones y deducciones se hayan registrado, valuado y presentado adecuadamente en el periodo correspondiente ante los diferentes organismos.



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

3. Comprobar que existan documentos que amparen las autorizaciones por pago de sueldos, horas extras, anticipos, liquidaciones finales y todo lo referente a la salida del efectivo por concepto de remuneración al personal.

4. Determinar que exista autorización, segregación de funciones, procedimiento de documentación, custodia de documentación y eficiencia de los registros contables.

PROCEDIMIENTOS:

1. Estudiar y evaluar el control interno contable existente y corroborar su aplicación.

2. Verificar que los receptores de las remuneraciones efectivamente presten sus servicios a la empresa en el periodo correspondiente, mediante indagaciones al personal.

3. Verificar si la mano de obra es contratada por intermediarios, o es contratación de la empresa.

4. Verificar que todas las operaciones estén autorizadas por el personal responsable como autorizaciones de pago, ajuste a cálculos incorrectos de sueldos, despidos del personal, etc.

5. Verificar que exista una persona responsable de la custodia de los expedientes del personal.

6. Verificar si se cumple con el marcaje de las tarjetas de control de tiempo de entrada y salidas del personal.

7. Observar si en archivos de la administración existen los legajos del personal que incluyan:

- Formulario de solicitud de ingreso donde conste la fecha y la firma del empleado.
- Fotocopia de antecedentes, curriculum vitae, títulos, etc.
- Informe médico pre ocupacional.
- Constancia de C.U.I.L. extendido por la ANSES.
- Tramitación de la Clave de Alta Temprana, "C.A.T."
- Declaración de alta a la Aseguradora de Riesgos del Trabajo (ART).
- Copia del contrato de trabajo o acuerdo individual celebrado de corresponder.
- Fotocopia del DNI (1ª y 2ª hojas) y declaración de domicilio actualizado.
- Declaración de beneficiarios para los seguros de vida obligatorios.
- Constancia fehaciente de notificación al trabajador de las normas que rigen el régimen de asignaciones familiares.
- Formulario de declaración jurada de ANSES del grupo familiar para el cobro de asignaciones familiares o de su inexistencia.
- Solicitud de cobro de asignaciones familiares.
- Documentación del grupo familiar: certificado de matrimonio y DNI del cónyuge, certificado de nacimiento y DNI de cada hijo menor de 18 años, hijos discapacitados (sin límite de edad) además certificado de discapacidad.



- De corresponder, copia de los siguientes Formularios de ANSES: Solicitud de pago de asignaciones familiares por Discapacidad, Solicitud para la percepción de asignaciones familiares cuando no las percibe el cónyuge o concubino.
 - Solicitud de pago de asignación familiar por Matrimonio, Solicitud de pago de asignación familiar por Nacimiento/Adopción.
 - Constancia de notificación de apertura de cuenta bancaria personal para el pago de haberes.

 - Toda documentación que avale los cambios respecto al inicio de la relación.
 - Constancias de entrega de ropa de trabajo (CCT).
 - Comunicación de licencias (vacaciones anuales, licencia sin goce de haberes, entre otras).
 - Solicitudes de estado de excedencia.
 - Copia de la solicitud de “Libre Elección de Obra Social”, de los trabajadores que hubieran hecho uso de la opción.
 - Comunicaciones de inasistencias, justificadas o no.
 - Sanciones disciplinarias.
 - Libretas de trabajo o sanitarias, en caso de corresponder.
 - Registros de accidentes y denuncias efectuadas a la ART.

 - Todo intercambio telegráfico cursado con el empleado, cualquiera sea el motivo.

 - Documento que acredite el cese (telegrama de despido, de renuncia, entre otros).
 - Ante la baja del empleado copia firmada de la recepción de la “Certificación de Servicios y Remuneraciones” (formulario de ANSES).
 - Todo tipo de documentación que avale las modificaciones y/o la forma de la relación entre empleado empleador.
-
8. Determinar si existen segregación de funciones en la elaboración de las nominas de sueldos.
-
9. Establecer que exista un adecuado sistema informático que permita la correcta registración del área laboral.
-
10. Establecer que los anticipos otorgados al personal no generen intereses.
-
11. Establecer que toda la nomina con sus remuneraciones estén debidamente registradas.
-
12. Efectuar prueba global de sueldos comprando comparando importes según empresa y según auditoria con el fin de determinar posibles variaciones.
-
13. Basándose al juicio del auditor, seleccionar empleados para hacer revisión de:
- a) Sueldo Remunerativo
 - b) Sueldos No remunerativos
 - c) Contribuciones y aportes a la seguridad social
 - d) contribuciones y aportes a la obra social



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

e) ART

f) Seguros

g) Sindicatos

h) sueldo neto

i) Retenciones de Ganancia (4º Categoría)

j) Embargos de sueldos

k) Otros

14. En base a muestreos de empleados seleccionados llevar a cabo lo siguiente:

a) Comprobar el calculo de sueldos bruto, sueldos netos, horas extras, aguinaldo, indemnización por despidos, etc.

b) Comparar el nombre, el pago neto y fecha de los pagos con los recibos de sueldos firmados.

c) Cotejar las firmas en los recibos con las existencias en los legajos del personal.

d) Cotejar las marcaciones del reloj con las horas abonadas.

e) Comprobar sumas de los pagos netos.

f) Verificar que el tiempo extra se registro de acuerdo con lo establecido por la LCT, convenios colectivos y reglas de la empresa.

g) Verificar los pagos de licencias por enfermedad, vacaciones, casamiento, nacimiento y que en los registros estén ausentes en los periodos bajo licencias.

h) Revisar las liquidaciones en base a los acuerdos establecidos para los empleados de comercio.

i) Comparar el importe neto de la nomina con los importes acreditados en las cuentas sueldos.

15. Observar que los recibos de sueldos contengan los requisitos mínimos exigidos por la LCT.

16. Observar que todos los trabajadores devenguen el salario mínimo vital y móvil.

17. Verificar si se dan los avisos correspondientes ante AFIP por altas, bajas del personal.

18. Determinar que el calculo en concepto de Seguridad Social, ART, Obra Social, Sindicatos sea el correcto considerando que para estos la base de calculo varían: Seguridad Social y ART solo conceptos Remunerativos; Obra Social si tienen OSECAC conceptos remunerativos y no remunerativos de lo contrario solo remunerativos y Sindicatos ambas remuneraciones.

19. Verificar la cuenta previsión por despidos sin causa y marcar la variación que han tenido, previamente corroborando que la contabilización este correcta.

20. Verificar que el contrato de trabajo, CAT, contenga la información correcta::

a) Nombre, apellido y CUIL.

b) fecha de iniciación de las relaciones laborales

c) Obra Social a la cual esta afiliado

d) ART

e) monto de la retribución pactada

f) modalidad de contrato (determinado, indeterminado, trabajo eventual, etc.)

g) modalidad de liquidación (mensualizado o jornalizado)

h) Actividad económica de la empresa



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

i) puesto de trabajo J) domicilio de explotación
Prestaciones laborales e indemnización
21. Verificar que las cálculos laborales estén contabilizadas correctamente de acuerdo al cumplimiento de la legislación laboral vigente (Ley de Contrato de Trabajo, Convenio Colectivo de Trabajo, acuerdo colectivos, entre otros), considerando los siguientes aspectos:
a) Determinar si los calculo se realizan correctamente:
Feridos Trabajados: Sueldos Básico / 25 x días feriados trabajados
Licencias: Sueldos Básico / 25 x días de licencias
antigüedad: 1 % por año de servicio sobre el básico mas feriados, licencias pagas, etc.
Presentismo: 8,33% sobre básico mas feriados, licencias pagas, etc., mas antigüedad
Aguinaldo remunerativo: MRNH devengada del semestre calendario / 2 X cantidad de días trabajados en el semestre / cantidad de días calendarios del semestre
Negociaciones colectivas de los empleados de comercio que corresponden a las liquidaciones del 2011
Asignación Junio 2010: Importe Fijo de \$ 56,25 traído desde el 2010, que se incorpora al básico desde julio del 2011 en 5 cuotas iguales, mensuales y consecutivas, sin que el trabajador sufra una merma en su ingreso real.
Acuerdo junio 2010: Importe de \$ 560,24 traído desde el 2012, que se incorpora al básico desde julio en 5 cuotas iguales, mensuales y consecutivas, sin que el trabajador sufra una merma en su ingreso real.
Acuerdo Junio 2011: sueldo básico noviembre 2011 por 15% desde Mayo 2011, por un 8% más desde septiembre 2011 y un 7% más desde diciembre 2011.
Aguinaldo no remunerativo: total de acuerdos / 2 X cantidad De días trabajados en el semestre / cantidad de días calendarios del semestre
Presentismo s/ Acuerdos: 8,33% sobre el total de acuerdos no remunerativos
Vacaciones: Sueldo mensual al momento del otorgamiento / 25 x días de vacaciones. En caso de remuneración variable se toma el promedio del año correspondiente al otorgamiento de las vacaciones o, a opción del trabajador, durante los últimos seis meses de prestación del servicio (Art. 155 LCT). Vacaciones Gozadas están sujetas aportes y contribuciones y No Gozadas están exentas a los mismos.
Indemnización por Antigüedad: Se toma como base la mejor remuneración normal y habitual devengada durante el ultimo año o prestación de servicios. Si hay remuneración variable se toma promedio de los 6 últimos meses o del año, de los dos se toma el mayor. Calculo es una MRNH por cada año de servicio o fracción mayor a 3 meses. Topes: la MRNH no puede superar a 3 veces el salario promedio del convenio colectivo de trabajo y el calculo no puede ser inferior a una MRNH.(Art. 245 LCT)
Integración mes de despido: se toma como base la MRNH. Pago por los días restantes hasta completar el mes de despido. Se genera cuando no se produce la omisión del preaviso. Art. 233 LCT)



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

Indemnización Preaviso: Se toma como base la MRNH. Pago 15 días en periodo de prueba, 1 mes en antigüedad que no exceda a 5 años y 2 meses antigüedad mayor a 5 años. Art. 231 LCT.
Descuento Aporte Jubilatorio: 11% sobre los conceptos remunerativos
Descuento Ley 19032: 3% sobre conceptos remunerativos
Descuento Obra Social: 3% sobre conceptos remunerativos y empleados con OSECAC el 3% sobre acuerdos de empleados de comercios.
Descuento AGECE: 2% sobre conceptos remunerativos y acuerdos no remunerativos establecidos en los acuerdos de empleados de comercios.
Descuento FAECYS: 0,5% sobre conceptos remunerativos y acuerdos no remunerativos establecidos en los acuerdos de los empleados de comercio
Aporte adicional de los empleados que contengan OSEACAC de un monto de \$100 que será retenida en dos cuotas iguales en Junio y Julio
Embargos de sueldos: controlar montos inembargables.
22. Retenciones de 4º Categoría: corroboran si la empresa retiene ganancias a los empleados en caso de corresponder.
23. Verificar las liquidaciones finales en base a las causas de la extinción del contrato de trabajo (despido sin causa, despido con causa o renuncia), tomando en consideración que si fue despido injustificado, se deberá calcular y pagar las indemnización por antigüedad, el preaviso si no fue otorgado en tiempo y forma y la integración del mes de despido.
24. De las Vacaciones: . Verificar si existen notificaciones al empleados del periodo vacacional con una anticipación de 60 días en que se produce la misma (según estable el CCT) . Para el calculo del pago de vacaciones se deberá considerar los días correspondientes en base a la antigüedad tomada al 31 de diciembre: De 14 (catorce) días corridos cuando la antigüedad no exceda de 5 (cinco) años. De 21 (veintiún) días corridos cuando la antigüedad sea mayor a 5 (cinco) años y que no exceda los 10 (diez) años. De 28 (veintiocho) días corridos cuando la antigüedad sea mayor a 10 (diez) años y que no exceda los 20 (veinte) años. De 35 (treinta y cinco) días corridos cuando la antigüedad exceda los 20 (veinte) años. . Para tener derecho a vacaciones deberá haber prestado servicios como mínimo la mitad de los días hábiles del año calendario o de lo contrario será proporcional de 1 (un) día de descanso por cada 20 (veinte) días de trabajo. . Corroborar que las mismas se produzcan en la época de otorgamiento entre el 1º de Octubre y el 30 de abril del año siguiente. . Corroborar que las mismas comiencen un día lunes o el día siguiente hábil si aquel fuese feriado. . Las Vacaciones cuando el trabajador no las haya gozado; si se termina la relación laboral, se pagaran en forma proporcional al tiempo de servicio.
25. Verificar que la madre trabajadora goce de un descanso remunerado al 100% de su salario durante los 90 días de licencia por maternidad.



26. Verificar que la mujer trabajadora podrá disponer en época de lactancia 1 hora al día durante sus labores para poder alimentar a su hijo.

27. Enviar confirmaciones a los abogados con el objeto de conocer si existe litigio o demanda laboral en contra o interpuesta por la compañía.

Evaluación del control interno de la empresa:

Con el objeto de cumplir con la ejecución del trabajo de auditoria, se realiza el estudio y evaluación del control interno existente en la empresa, el mismo nos sirve de base para determinar el grado de confianza que vamos a depositar en el y a través de eso los procedimiento de auditoria que se implementaran en la auditoria.

En el Anexo III se encuentra el check list de la evaluación del control interno de la empresa que se analiza. En el mismo se destaca que la empresa contiene un buen control interno en lo que hace a las segregaciones de las funciones, contiene los departamentos adecuados al tamaño de la empresa, a pesar de que la misma no cuenta con una auditoria interna, explícitamente tienen en cada área un adecuado registro, segregación y control posterior de los movimientos, registraciones y operaciones que se producen en ella.

A pesar de que el control interno arroja un resultado en su mayoría positivo, esta auditoria se basa en las áreas mas criticas que se definen con la matriz riesgo del área laboral de una empresa.

4.5. PAPELES DE TRABAJO

En el Anexo IV se encuentran las planillas que se realizaron en la auditoria, en las mismas se realizaron pruebas globales de sueldos, del formulario 931 (con todo el contenido del mismo) y luego algunas pruebas mas generales realizando el muestro a criterio del auditor en lo que respecta las horas extras, liquidaciones finales, aguinaldos, vacaciones, embargos, legajos del personal, entre otros.

Se indago el departamento de recurso humano, contable y presidencial acerca de los procesos de preparación y presentación del rubro sueldos, y luego de avaluar estos desarrollos nos encontrándonos con que los saldos expuestos son aceptables y la mayoría de ellos coinciden con documentos que avalan su veracidad.

Como conclusión de los papeles de trabajo se identifica que los procesos son razonables y se encuentran acorde a las necesidades de una empresa media que es como la que se analiza. En las planillas a las que se hace mención se encuentra el análisis puntual de cada fragmento del área laboral.



4.6. INFORME DEL AUDITOR

Como parte del proceso de auditoría, basándome en el examen realizado y para concluir con la misma se realiza el informe del auditor con una presentación objetiva e imparcial de los hechos.

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

Señores Directores de Call Center "XX"

En mi carácter de Contador Público independiente, informo sobre la auditoría que he realizado del rubro sueldos y salarios. La empresa Call Center "XX" es responsable de la preparación y presentación razonable de dichos estados contables de acuerdo con las Normas Contables Profesionales emitidas por la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas, así como de su aprobación. Esta responsabilidad incluye: (a) diseñar implementar y mantener un sistema de control interno adecuado para la preparación y presentación razonable de los estados contables, de manera que estos no incluyan distorsiones significativas originadas en errores u omisiones o en irregularidades, (b) seleccionar y aplicar políticas contables apropiadas y (c) efectuar las estimaciones que resulten razonables en las circunstancias. Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre el área de sueldos y salarios basado en mi examen de auditoría con el alcance que menciono en el apartado II.

I. OBJETO DE AUDITORIA

Expresar opinión respecto si el rubro Sueldos y Salario de la empresa Call Center "XX" presenta razonablemente la información en dicha área, por el periodo 1 de enero del 2011 al 31 de diciembre del 2011, de conformidad con la legislación laboral y tributaria vigente en nuestro país.

II. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

He realizado mi examen de acuerdo con normas de auditoría vigentes en la República Argentina, emitidas por la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas. Estas normas requieren que el auditor planifique y desarrolle la auditoría contables no incluyan errores significativos. Una auditoría involucra aplicar con el objeto de obtener un razonable grado de seguridad de que los estados, procedimientos, sustancialmente sobre bases selectivas, para obtener elementos de juicio sobre la información expuesta en los estados contables. Los procedimientos seleccionados dependen del criterio profesional del auditor, incluso el análisis de los riesgos de distorsiones significativas en los estados contables, ya sea originada en errores u omisiones o en irregularidades. Cuando el auditor realiza dichos análisis de riesgos, considera el control interno existente en la empresa, pertinente a la preparación y la presentación razonable por parte de la entidad de los estados contables, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría apropiados en las



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

circunstancias, pero no para el objetivo de emitir una opinión sobre la eficacia del control interno.

Considero que los elementos de juicio de auditoría que he obtenido son suficientes y apropiados para brindar una base para mi dictamen de auditoría.

III. DICTAMEN

En mi opinión, el rubro detallado en el apartado I presentan razonablemente en todos sus aspectos significativos la situación de Call Center "XX" al 31 de diciembre del 2011, de acuerdo con normas contables profesionales.

En relación a las cuentas analizadas en el estado de situación patrimonial al 31 de diciembre del 2011, y a los estados de resultados de Call Center "XX" por el ejercicio finalizado en esa fecha, presentados con propósitos comparativos, informo que he emitido un informe de auditoría con opinión favorable sin salvedades.

Estefanía S. Polo

Polo, Estefanía Soledad

Contador Público

C.P.C.E. - Córdoba

4.6. CARTA A LA GERENCIA

Call Centers "XX"

Informe de Hallazgos de Auditoría

Auditoría del Rubro de Sueldos y Salarios

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011

Sres.: Directores de Call Center "XX"

Atentamente se presenta a Usted el informe sobre la revisión especial del rubro de Sueldos y Salarios de Call Center "XX", por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011.

Hemos sido contratados para examinar el proceso contable, el control interno y el cumplimiento de las políticas adoptadas por la administración así como verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y laborales a que se encuentra sujeta la Compañía.

Nuestro examen se realizó con base en Normas Internacionales de Auditoría y a la Legislación Tributaria y Laboral vigente en el período descrito, con el fin de identificar las contingencias tributarias y laborales que existan.



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

Nuestras pruebas se realizaron sobre muestras selectivas de la información que nos fue proporcionada.

Los estados financieros y el cumplimiento de las obligaciones tributarias y laborales son responsabilidad de la administración de Call Center "XX", por lo que nuestro trabajo consiste en verificar la existencia de un control interno adecuado que permita el cumplimiento de las obligaciones tributarias y laborales de la compañía, y que se cumpla con las disposiciones establecidas en la legislación tributaria y laboral vigente.

Este informe presenta las observaciones en el rubro de sueldos y salarios, el control interno y las contingencias tributarias y laborales que posee la empresa, así como las correspondientes recomendaciones que a nuestro criterio deben ser tomadas en cuenta para su corrección.

1. Se efectuó un análisis sobre el comportamiento de sueldos de enero a diciembre del 2011, determinando la siguiente tendencia:

PERIODO	CANTIDAD DE EMPLEADOS	SUELDOS REMUNERATIVOS	SUELDOS NO REMUNERATIVOS	SUELDOS A PAGAR	TOTAL DESCUENTOS
Ene-11	96	242.915,67	86.003,52	279.695,82	49.223,37
Feb-11	96	221.763,20	94.500,45	271.029,27	45.234,38
Mar-11	94	238.327,04	117.373,89	308.109,58	47.591,35
Abr-11	87	211.933,28	86.729,80	255.870,36	42.792,72
May-11	83	213.114,35	59.782,06	231.185,97	41.710,44
Jun-11	80	324.745,19	173.356,99	431.146,62	66.955,56
Jul-11	75	201.784,95	108.024,98	265.531,26	44.278,67
Ago-11	72	205.038,71	58.012,72	222.693,13	40.358,30
Sep-11	69	216.227,39	60.365,16	233.892,11	42.700,44
Oct-11	69	230.683,27	51.520,30	237.032,39	45.171,18
Nov-11	69	265.794,33	60.752,62	276.497,62	50.049,33
Dic-11	68	356.886,03	93.798,28	380.439,49	70.244,82
TOTALES		2.929.213,41	1.050.220,77	3.393.123,62	586.310,56

Como se observa en el cuadro anterior, en el periodo de enero a diciembre del 2011, los sueldos no se han incrementando en importes significativos mes a mes a pesar del aumento salarial del 30% en el sueldo neto de los trabajadores, la falta de esta variaciones se debe a que la nomina de personal ha bajado todos los meses.



2. Variaciones entre los saldos reportados en las nóminas de sueldos, registros contables y las planillas realizadas por la auditoría.

Como parte de las pruebas de auditoría, se realizó una revisión entre los saldos reportados en las nóminas internas de sueldos, y los registros contables, y las planillas realizadas por la auditoría.

Se verificó que la empresa cumpliera con las obligaciones patronales, se revisó la correcta declaración de los sueldos ordinarios, extraordinarios, no se cotejaron diferencias algunas.

3. Aportes y Contribuciones

Se verificó la correcta liquidación y el pago adecuado y oportuno de los aportes y contribuciones que esta sujeta la empresa, observando una deuda no exigible al día del cierre del ejercicio por \$ 550.569,65

4. Revisión del cumplimiento de las obligaciones laborales y tributarias establecidas en la legislación correspondiente.

Efectuamos una revisión al cumplimiento de las obligaciones laborales y tributarias establecidas en la legislación entre las que se incluyó:

- a) Libro de sueldos y planilla de horarios y descansos
- b) Contrato de trabajo
- c) Reglamento interno de la empresa.
- d) Retenciones del impuesto a las ganancias.
- e) Cálculo y pago correcto de prestaciones laborales e indemnizaciones a empleados.

a) Libro de sueldos y planilla de horarios y descansos

Se posee un libro de sueldos autorizado y sellado por el Ministerio de Trabajo. Se encuentra exhibida la planilla de horario y descanso pero no esta actualizada al día de la fecha.

Recomendación: Con el objeto de dar cumplimiento a la legislación y no incurrir en sanciones ante inspecciones es necesario actualizar la planilla correspondiente.

b) Contratos de trabajo

La compañía ha cumplido con todos los aspectos de los contratos de trabajos, fueron presentados en tiempo y forma ante el sistema de simplificación de AFIP.

c) Reglamento interno de la empresa

No se cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo formalmente confeccionado indicando las relaciones entre los empleados y la empresa.



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

Recomendación: Es importante que la administración proceda a confeccionar un Reglamento Interno de Trabajo, con el objeto de establecer las relaciones entre los integrantes de la empresa. Esto permitirá a la empresa tener un adecuado comportamiento de los empleados ya que podrán sancionar a los que no cumplan con el mismo.

d) Retenciones del impuesto a las ganancias

Se observó que en las nóminas de sueldos no hay retención del Impuesto a las ganancias, indagando observamos que ningún trabajador pasaba el monto para efectuarles las mismas ya que los trabajadores con sueldos mayores tenían una elevada carga de familia.

e) Cálculo y pago correcto de prestaciones laborales e indemnizaciones.

Se efectuó cálculo de prestaciones laborales e indemnizaciones de forma global, no encontrando variaciones que ameriten ser informados a la administración.

5. Situaciones y funciones del control interno.

No ha habido irregularidades en lo que se refiere a la gerencia o a los empleados que desempeñan un papel importante en el sistema de control interno que pudieran tener un efecto importante sobre los estados contables.

Sin otro particular.

Estefanía S. Polo

Polo, Estefanía Soledad
Contador Público



CONCLUSIÓN

En la auditoría realizada del rubro de Sueldos y Salarios de Call Center "XX", por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011 el objetivo principal era verificar si el área presenta razonablemente la información, se realizó el trabajo sobre la base de Normas Internacionales de Auditoría y de la Legislación Tributaria y Laboral vigente en el período descrito.

Los estados financieros y el cumplimiento de las obligaciones tributarias y laborales son responsabilidad de la administración de Call Center "XX", por lo que el trabajo consistió en verificar el proceso contable, el control interno, el desempeño de las políticas adoptadas por la administración y el cumplimiento de las obligaciones tributarias y laborales a que se encuentra sujeta la empresa.

La empresa brindó toda la información necesaria en base a eso se determinó los procedimientos que se emplearon y la extensión de las pruebas que se hicieron, la oportunidad para su aplicación, que personal intervino en el trabajo, así como la calidad profesional que se usó. Las pruebas en su mayoría se realizaron sobre muestras selectivas de la información que fue proporcionada.

De acuerdo a la investigación, y como consecuencia de la evaluación del rubro de sueldos y salarios en la empresa analizada: se determinó que la empresa cuenta con un proceso administrativo-contable satisfactorio en su generalidad, el mismo se tiene definido en su mayoría en orden y por escrito. Los procedimientos, técnicas, políticas y controles adecuados en dicho rubro no incide en deficiencias y errores en la presentación, cálculo, pago y registro de sueldos, prestaciones laborales, retención de impuestos, entre otros, debido al conocimiento por parte de la empresa de la legislación laboral, leyes tributarias aplicables al rubro, aspectos contables y financieros de la normativa contable vigente en Córdoba, Argentina.

Cabe destacar que el objetivo de la auditoría se satisfizo y que la empresa presenta razonablemente la información al cierre del ejercicio, se puede comentar que una de las causas por la que la empresa contiene la información en orden se debe a que una de las políticas de la misma es realizar una adecuada administración contables, es por eso que:

- Implementa procedimientos y políticas adecuadas al rubro de sueldos y salarios para evitar multas, gastos administrativos y demandas laborales hacia la compañía.
- Brinda apoyo y asesoría a los recursos humanos de su propia empresa, contiene un continuo monitoreo a efecto de lograr eficiencia y eficacia en los procedimientos y controles.
- Al momento de contratar define las características, cualidades y conocimiento que debe poseer la persona que desempeñe el puesto; o bien capaciten a los departamentos involucrados en el cálculo y elaboración de nóminas de sueldos, en temas tributarios y laborales que estén plenamente vinculados con los empleados.



CONCLUSION FINAL

A lo largo de todo el trabajo que aquí concluye, se hizo énfasis en brindar al lector conocimientos suficientes para entender, evaluar y ejecutar los procedimientos a ser considerados en la auditoría externa del rubro específico de sueldos y salarios de una empresa comercial o bien considerar los aspectos administrativos, contables, financieros, laborales y tributarios que se deben cumplir en el manejo y presentación de dicho rubro.

En vista de que cada uno de los capítulos presenta sus propias conclusiones, aquí se realiza tan solo una conclusión general sobre el trabajo de grado.

Se ha podido apreciar que la adecuada planificación y ejecución de una auditoría externa al rubro específico de sueldos y salarios ayuda a evaluar el desarrollo del personal en cualquier institución o entidad. Lo que conlleva a conocer a fondo las políticas y procedimientos aplicables en el control y registro de las nóminas y planillas

Por otro lado, los cálculos, pagos y presentación correcta del rubro de sueldos y salarios inciden en que la empresa no genere pérdidas de tiempo y costos adicionales en la corrección de las mismas y en dado caso, en demandas innecesarias, por lo que es aquí donde el papel como auditores externos es de suma importancia, al indicarle a la administración las debilidades y hallazgos encontrados y brindarle las soluciones necesarias oportunamente.

También, el no ejercer un estricto control sobre la ejecución de las políticas y procedimientos dirigidos al mejor desenvolvimiento del personal de una entidad puede incurrir en gastos administrativos, de operación y legales innecesarios. La participación adecuada de la auditoría externa en el rubro específico de nóminas contribuye al cumplimiento de lo estipulado en la entidad y como consecuencia en el desarrollo personal de los empleados.

Además de una adecuada planeación del trabajo de campo del rubro de sueldos y salarios, la ejecución del mismo deberá contar con una adecuada y oportuna supervisión del trabajo, con el fin de determinar si los procedimientos establecidos inicialmente en el programa han sido cumplidos y atendidos por el personal a cargo, esto permite que se cumplan con los objetivos establecidos en la auditoría.

Finalizado el trabajo y brindada la información de la legislación laboral en Argentina, del fin y las prioridades que persigue una auditoría, y mostrado un ejemplo práctico de la misma, espero que les sea de gran utilidad para realizar auditorías de esta índole.



BIBLIOGRAFIA

- <http://es.wikipedia.org/wiki>
- http://www.ddm.com.ar/Prensa_137_La-industria-de-call-centers-se-pone-los-pantalones-largos.html por Salvador Filiba
- <http://confines.mty.itesm.mx/articulos5/MicheliJ.pdf> por Jordy Micheli Thiri6n
- Florencio Escribano Mart6nez. Gu6a de Estudio de Auditoria. IUA. Argentina. 2008.
- Flores Norma. Gu6a de Estudio de Relaciones Laborales y de la Seguridad Social. IUA. Argentina. 2006.
- Constituciones de la Republica Argentina
- Ley de Contrato de Trabajo N9 20744
- CCT N9 451/2006, Convenio Colectivo de Trabajo para la Actividad de Servicios de Contactos para terceros.
- CCT 130/1975, Convenio Colectivo de Trabajo de los Empleados de Comercio.
- www.cpcecba.org.ar



ANEXOS

ANEXO I

Cuestionario conocimiento del cliente:

	SI	NO	COMENTARIOS
<u>LA EMPRESA:</u>			
¿Tiene una organización explicitada en un organigrama?		X	
¿Existe un manual de organización que explique las funciones de los puestos?		X	Siempre es necesario un manual de funcionamiento, independientemente del tamaño y actividad de la empresa.
¿Existe un manual de procedimientos?		X	Siempre es necesario un manual de funcionamiento, independientemente del tamaño y actividad de la empresa.
¿Existe relación de parentesco entre los integrantes del directorio?		X	
¿La organización y la división de funciones y tareas son adecuadas?	X		
¿Están las funciones de custodia de activos, ejecución, registración y control adecuadamente distribuidas entre los departamentos?	X		
<u>CONTROL E INFORMACION</u>			
<u>CONTABLE:</u>			
¿Existe un manual de contabilidad?		X	
¿Existe un plan de cuentas?	X		
¿Facilita la preparación de informes para la gerencia y terceros?	X		
La información para la dirección:		X	
. ¿Incluye control presupuestario?	X		
. ¿Es en moneda constante?	X		
. ¿Satisface las necesidades de la gerencia?	X		
. ¿Es oportuna?	X		



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

¿Es la información contable complementaria con datos extracontables sobre la situación económica y política nacional?	X		
Son adecuadas a las necesidades de la empresa: . ¿Los medios de registración? . ¿El sistema de registración?	X X		
¿Son aprobados los asientos del diario por un funcionario de jerarquía adecuada?	X		
¿Están los asientos del diario adecuadamente preparados, explicitados y sustentados con documentación?	X		
<u>CONTROL DEL SISTEMA DE CONTROL:</u>			
¿Existe auditoría interna?		X	Realizan diversos controles pero no tienen un área específica.
<u>PERSONAL:</u>			
¿Existe una adecuada rotación de puestos, cuando es factible?	X		
¿Brindan recursos de capacitación?	X		
<u>SEGUROS:</u>			
¿Existe una política de seguros?	X		
¿Son razonables?	X		
¿La cobertura es adecuada según la política adoptada?	X		



ANEXO II

Estados Financieros del ente: Estado de Situación Patrimonial y Estado de Resultados de la empresa

<u>ESTADO DE SITUACION PATRIMONIAL AL 31/12/2011 y 31/12/2010</u>		
<u>ACTIVO</u>	§ 2011	§ 2010
ACTIVOS CORRIENTES		
Caja y Bancos (Nota 2)	73.255,62	59.323,74
Cuentas por Cobrar por Ventas (Nota 3)	607.200,00	408.975,00
Otras Cuentas por Cobrar (Nota 4)	697.713,59	602.095,21
Bienes de Cambio	0,00	0,00
	-----	-----
Total Activo Corriente	1.378.169,21	1.070.393,95
ACTIVOS NO CORRIENTES		
Bienes de Uso (Anexo Bis I, Nota 5)	271.445,68	244.142,57
Bienes Intangibles (Anexo Bis II)	3.981,73	5.972,59
	-----	-----
Total Activo no Corriente	275.427,41	250.115,16
	-----	-----
TOTAL DEL ACTIVO	1.653.596,62	1.320.509,11
<u>PASIVO</u>		
PASIVOS CORRIENTES		
Cuentas por Pagar (Nota 6)	3.443,57	602.456,63
Remuneraciones y Cargas Sociales (Nota 7)	550.569,65	115.014,27
Cargas Fiscales (Nota 8)	511,80	8.537,71
Previsiones (Nota 9)	0,00	69.845,89
	-----	-----
Total Pasivo Corriente	554.525,02	795.854,50
PASIVOS NO CORRIENTES		
Previsiones	0,00	0,00
	-----	-----
Total Pasivo no Corriente	0,00	0,00



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

TOTAL DEL PASIVO	554.525,02	795.854,50
<u>PATRIMONIO NETO</u>		
Resultados No Asignados	524.654,61	0,00
Resultado del Ejercicio	574.416,99	524.654,61
Total Patrimonio Neto	1.099.071,60	524.654,61
TOTAL PASIVO MAS P. NETO	1.653.596,62	1.320.509,11

ESTADO DE RESULTADOS

Correspondiente a los ejercicios finalizados el 31/12/2011 y 31/12/2010

	\$ 2011	\$ 2010
Ventas	6.446.388,72	5.968.823,58
Costo de Servicio	(4.576.284,65)	(4.404.040,52)
RESULTADO BRUTO	1.870.104,07	1.564.783,06
menos		
GASTOS (Anexo Bis III)		
Gastos de administración	(1.193.687,86)	(971.831,72)
Gastos de comercialización	-	-
RESULTADO ACTIVIDADES ORDINARIAS	676.416,21	592.951,34
Otros Ingresos y Egresos	5.413,95	8.586,35
RESULTADO OPERATIVO	681.830,16	601.537,69
Gastos Financieros	(107.413,17)	(76.883,08)
RESULTADO FINAL (Ganancia)	574.416,99	524.654,61



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

ANEXO III

Evaluación del control interno de la empresa:

		SI	NO	N/A	Observaciones
1	¿Existe personal responsable para la autorización de la contratación del personal?	x			El jefe de cada departamento y el presidente.
2	¿La mano de obra (el personal) es contratado por la empresa?	x			No realizan contratación a través de intermediarios, o sea no trabajan con consultoras en recursos humanos
3	¿La compañía cuenta con formatos preimpresos de solicitud de empleo?	x			
4	¿Tiene la compañía requisitos para la solicitud de empleo?	x			Curriculum vitae con referencias, constancia de buena conducta emitido por la policía y estudios secundarios terminados.
5	¿Al contratarse un nuevo empleado se efectúa una debida investigación de los antecedentes y las referencias de quienes fueron sus empleadores?	x			
6	¿Cuenta la compañía con un reglamento interno?		x		
7	¿Se encuentran segregadas las funciones de: . control de servicios; . liquidación de remuneraciones; . pago de remuneraciones; . conciliación de cuentas bancarias para pago de haberes?	x			Debido a que la empresa se clasifica como mediana, la segregación de funciones se encuentra de acuerdo a sus necesidades.
8	¿Existen legajos individuales por dependiente en el que consten todos los antecedentes necesarios para una correcta liquidación de haberes?	x			
9	¿Se tiene acceso restringido a los expediente del personal y los archivos de nomina?	x			Área de recursos humanos.



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

10	¿Se controlan los tiempos trabajados y los no trabajados pero remunerados, quedando constancia escrita de ello?	x			
11	¿Se utiliza marcaje de horas?	x			Por medio del reloj marcador.
12	¿Todos los trabajadores marcan en la tarjeta de tiempo sus horas de entada y salida?	x			Deslizando la tarjeta sobre el reloj marcador.
13	¿Están debidamente autorizados y separados los registros de horas extras?	x			Son autorizadas por el jefe de cada departamento y por la presidencia.
14	¿Se verifican las tarjetas de control de tiempo por asistencia para determinar el total de horas trabajadas por cada día y por el periodo de sueldo?	x			
15	¿Se revisan las tarjetas de control para verificar si contienen tachadura, alteraciones o alguna circunstancia que llame la atención?	x			
16	¿Existen normas de procedimiento escritas para la liquidación de remuneraciones?	x			
17	¿Existen procedimientos documentados para pagar al personal? Descríbalo brevemente		x		
18	¿Existe una persona independientemente dedicado a la elaboración de la nomina?	x			
19	¿Se tiene un departamento encargado de preparar las nominas de sueldos?	x			Departamento de recursos humanos.
20	¿Se preparan las nominas de sueldos manualmente? Describa brevemente el proceso.		x		Se preparan por medio del sistema informático
21	¿Se autoriza las planillas de remuneraciones por un nivel superior al que las prepara?	x			Son revisadas y aprobadas por la presidencia.
22	¿Quienes son las personas autorizadas para ingresar al sistema de nomina?				La encargada de la gestión del departamento de recursos humanos y la presidencia.
23	¿Se tiene una forma de pago de los sueldos?	x			Mensualmente, mes vencido.
24	¿Antes del pago de nomina se vuelven a revisar los cálculos?	x			



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

25	¿Son revisados y aprobados los salarios de cada departamento por el responsable de los mismos?	x			
26	¿El pago de nomina se realiza en las fechas establecidas?	x			Hasta el cuarto día hábil del mes siguiente a su devengamiento.
27	¿Se paga a los empleados por medio de cheque?		x		Se acredita a la cuenta personal sueldo del empleado, y se paga con cheque únicamente a personal dado de baja o sea liquidaciones finales.
28	¿La persona encargada de consignarle la firma al cheque, coteja los importes con las respectivas nominas?	x			
29	¿A los cheques por pago de salarios de les consigna la frase "no negociable" u otro medio de protección?	x			
30	¿El receptor del cheque firma el recibo de la liquidación o alguna constancia donde acredite la entrega del mismo?	x			
31	¿Las personas que firman los cheques son distintas a la que prepara la nomina?	x			Tiene firma registrada el presidente
32	¿Existe departamento de auditoria interna para presenciar la entrega de cheques y verificar los datos en el expediente del personal, o en su caso, verificar el acreditamiento en cuenta del empleado que contenga importes y numero de cuenta bancaria correctos?		x		
33	¿Se paga la nomina mediante una cuenta bancaria especial?	x			Cajas de ahorros cuentas sueldos.
34	¿Se autoriza el pago de nomina al banco para que se debite de la cuenta de la empresa y se haga el acreditamiento en la cuenta de cada empleado, cotejándola con los importes netos de la respectiva nomina?	x			
35	¿Se realizan pruebas globales de conciliación de las prestaciones contabilizadas en el pasivo o gasto, con cada una de las cuentas?	x			



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

36	¿Los aumentos del salario están debidamente autorizados?	x			Por la presidencia.
37	¿Devengan intereses los anticipos a salarios?		x		
38	¿Si la nomina se cancela mediante cuenta bancaria especial esta se concilia periódicamente?	x			
39	¿Los empleados al recibir su salario firman con tinta los recibos por pago de haberes?	x			
40	¿En el momento de pago se exige la identificación del beneficiario?		x		
41	¿Se compara la firma del recibo con la que consta en el pertinente legajo individual?	x			
42	¿Son claras las políticas relacionadas con los criterios de pago?	x			
43	¿Se comprueban las autorizaciones a los empleados?	x			
44	¿Se efectúan las retenciones y descuentos que determina la ley?	x			
45	¿Cumple la empresa con la legislación del salario mínimo, vital y móvil?	x			
46	¿Se cumplen en las disposiciones legales y reglamentarias en lo concerniente a: . Salario mínimo, vital y móvil; . Sueldo anual complementario; . Vacaciones; . Licencias pagas; . Indemnización por despido; . Organismos nacionales de previsión; . formalidades en recibos de haberes; . otros?	x			
47	¿Existen normas escritas en cuanto a procedimientos contables en el área de remuneraciones y cargas sociales?	x			
48	¿Estos procedimientos aseguran la corrección de las imputaciones?	x			
49	¿Se registran las cargas por haberes y cargas sociales por el principio de lo devengado?	x			



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

50	¿Las conciliaciones de la cuenta bancaria de nomina son ejecutadas y revisadas por personal de supervisión y se hace seguimiento y se resuelven oportunamente las partidas de conciliación?	x			
51	¿Se concilian periódicamente, quedando constancia escrita, los saldos del mayor con la documentaciones respaldatoria?	x			
52	¿Existen archivos adecuados para: . Nominas; . Recibos de haberes; . Tarjetas de reloj; . Partes de asignación de tiempo; . Autorizaciones de horas extras; . Documentación relativa a organismos previsionales; . Otros?	x			
53	¿Existe algún documento que soporte la baja del empleado?	x			Telegrama de renuncia o despido.
54	¿Se tiene procedimiento para darle de baja a un empleado en el sistema?	x			Se ingresa al sistema y al modulo de nominas, en la nomina generada se hace una búsqueda por empleado, se selecciona y se lo coloca como inactivo en la nomina, para que no aparezca en la nomina final, quedando únicamente eliminado en la nomina pero no en la base de datos.
55	¿Se encuentra el libro de sueldos rubricado por el Ministerio de Trabajo?	x			
56	¿Se presento el empadronamiento on-line requerido por el Ministerio de Trabajo, para la futura presentación de libros de sueldos on-line?	x			
57	¿Se encuentra exhibida y rubricada la planilla de horarios y descanso de los trabajadores?	x			
58	¿Se encuentra actualizada la planilla de horarios y descanso de los trabajadores?		x		



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

59	¿Los encargados de mantener los expedientes de los empleados son independientes de la preparación de la nomina de sueldos?	x			
60	¿Existen procedimientos adecuados para comunicar los cambios que afecten al personal con el objeto de mantener los archivos actualizados?	x			
61	¿Cuenta la empresa con algún tipo de provisiones para hacer frente a indemnizaciones, aguinaldos o vacaciones?	x			Solamente previsión para despidos.
62	¿Existen normas y procedimientos que establezcan el curso a seguir para la registración y cancelación de provisiones?	x			
63	¿Las normas se encuentran expuestas por escrito?		x		
64	¿Los movimientos en las cuentas del rubro son autorizados por funcionario responsable?		x		
65	¿Se solicita a los asesores legales informes periódicos sobre litigios, reclamos, etc.?		x		



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

ANEXO IV

Papeles de Trabajo:

<u>Nombre de la empresa:</u> CALL CENTER "XX"		<u>N° de Hoja:</u> PT 1	
<u>F.de Cierre de E/C:</u> 31/12/2012			
<u>Realizo:</u> Ayudante 1			
<u>Reviso:</u> Encargado			
Cuenta: Previsión para Despidos			
N° DE CUENTA	DESCRIPCION	DEBE	HABER
2180050	Previsión para despidos:	69.845,89	
5140001	Indemnización por despido:		9.515,13
5140001	Indemnización por despido:		9.087,02
5140001	Indemnización por despido:		11.058,13
5140001	Indemnización por despido:		7.595,98
5140001	Indemnización por despido:		9.976,54
5140001	Indemnización por despido:		10.065,21
5140001	Indemnización por despido:		14.759,77
5140001	Indemnización por despido:		13.344,27
5140001	Indemnización por despido:		12.280,92
5140001	Indemnización por despido:		11.987,65
	Resultado:	39.824,73	
		109.670,62	109.670,62

Nota: la cuenta previsión fue creada para el ejercicio 2011, vemos que hubo un desfase de menos en la previsión para despido, indagando con la empresa nos informaron que tuvieron que realizar más despidos de los programados, por deficiencias de los empleados, pero nos afirman que fue algo eventual.

El saldo expuesto es aceptable, el mismo es coincidente con los documentos que avalan su veracidad.

Dichas Indemnizaciones por despidos corresponden al ejercicio 2011.



Nombre de la empresa: CALL CENTER "XX"														N° de Hoja: PT 2 - A			
F. de Cierre de E/C: 31/12/2012																	
Realizo: Ayudante 1																	
Reviso: Encargado																	
PERIODO	CANTIDAD DE EMPLEADOS	SUELDOS REM.	SUELDOS NO REMI.	SUELDOS A PAGAR	TOTAL DESCUENTOS	CONTRIB. PATRONALES	SUSS A PAGAR	ART A PAGAR	SEGURO VIDA OBLIGATORIO	SEGURO VIDA COLECTIVO CONVENIO MERCANTIL	AGEC	FAECYS	INACAP	LA ESTRELLA	EMBARGOS	RETENCIONES SUSS	RETENCION GANANCIA 4° CATEGORIA
Ene-11	96	242.915,67	86.003,52	279.695,82	49.223,37	73.702,12	99.008,33	5.642,23	236,16	1.019,52	5.702,11	1.425,53	1.209,12	8.502,05	180,44	0,00	0,00
Feb-11	96	221.763,20	94.500,45	271.029,27	45.234,38	67.576,49	90.495,80	5.155,94	236,16	1.019,52	5.236,90	1.309,22	1.209,12	7.761,71	386,51	0,00	0,00
Mar-11	94	238.327,04	117.373,89	308.109,58	47.591,35	71.856,67	95.691,93	5.535,54	231,24	998,28	5.407,66	1.351,92	1.181,64	8.341,45	708,37	0,00	0,00
Abr-11	87	211.933,28	86.729,80	255.870,36	42.792,72	64.574,82	85.007,29	4.924,55	214,02	923,94	5.333,78	1.333,45	1.085,46	7.417,66	1.127,39	0,00	0,00
May-11	83	213.114,35	59.782,06	231.185,97	41.710,44	64.418,54	85.384,68	4.949,30	204,18	1.037,50	4.799,70	1.199,93	1.030,50	7.459,00	64,19	0,00	0,00
Jun-11	80	324.745,19	173.356,99	431.146,62	66.955,56	96.929,78	131.378,93	7.513,89	196,80	1.000,00	8.731,11	2.182,78	989,28	11.366,08	526,47	0,00	0,00
Jul-11	75	201.784,95	108.024,98	265.531,26	44.278,67	56.862,72	81.019,02	4.684,04	184,50	937,50	4.939,14	1.234,79	920,58	7.062,47	159,35	0,00	0,00
Ago-11	72	205.038,71	58.012,72	222.693,13	40.358,30	61.450,46	81.909,42	4.757,04	177,12	900,00	4.627,11	1.156,78	879,36	7.176,35	225,58	0,00	0,00
Sep-11	69	216.227,39	60.365,16	233.892,11	42.700,44	61.331,38	86.698,31	1.468,50	169,74	945,30	4.940,01	1.235,01	838,14	7.567,96	168,85	0,00	0,00
Oct-11	69	230.683,27	51.520,30	237.032,39	45.171,18	64.932,44	92.016,66	1.563,91	169,74	945,30	5.054,57	1.261,39	838,14	8.073,91	180,00	0,00	0,00
Nov-11	69	265.794,33	60.752,62	276.497,62	50.049,33	75.539,47	106.029,35	1.795,64	169,74	945,30	5.020,87	1.255,21	838,14	9.302,80	231,74	0,00	0,00
Dic-11	68	356.886,03	93.798,28	380.439,49	70.244,82	99.885,34	142.428,16	2.396,25	167,28	1.020,00	8.241,52	2.060,38	824,40	12.491,01	501,16	0,00	0,00
TOTALES		2.929.213,41	1.050.220,77	3.393.123,62	586.310,56	859.060,24	1.177.067,87	50.386,82	2.356,68	11.692,16	68.034,48	17.006,39	11.843,88	102.522,47	4.460,05	0,00	0,00



Nombre de la empresa: **CALL CENTER "XX"** N° de Hoja: **PT 2 - B**
 F.de Cierre de E/C: **31/12/2012**
 Realizo: **Ayudante 1**
 Reviso: **Encargado**

Al cierre del ejercicio vemos en el pasivo reflejada la deuda no exigible:

En la Contabilidad, vemos que el asiento mayor generado por los devengamientos mensuales, sería:

N° de Cuenta	Nombre de la Cuenta	Debe	Haber	N° de Cuenta	Nombre de la Cuenta	Haber
5120100	SUELDOS REMUNERATIVOS	2.929.213,41		2160100	SUELDOS A PAGAR	380.439,49
5120101	SUELDOS NO REMUNERATIVOS	1.050.220,77		2160200	SUSS A PAGAR	142.428,16
5120200	CONTRIBUCIONES PATRONALES	859.060,24		2160300	ART A PAGAR	2.396,25
2160100	SUELDOS A PAGAR		3.393.123,62	2160400	SEGURO VIDA OBLIGATORIO	167,28
2160200	SUSS A PAGAR		1.177.067,87	2160500	SEG.VIDA COLEC.CONVENIO MERCANTIL	1.020,00
2160300	ART A PAGAR		50.386,82	2160600	AGEC	8.241,52
2160400	SEGURO VIDA OBLIGATORIO		2.356,68	2160700	FAECYS	2.060,38
2160500	SEG.VIDA COLEC.CONVENIO MERCANTIL		11.692,16	2160800	INACAP	824,40
2160600	AGEC		68.034,48	2160900	LA ESTRELLA	12.491,01
2160700	FAECYS		17.006,39	2161000	EMBARGOS	501,16
2160800	INACAP		11.843,88	2161100	RETENCION GANANCIA 4º CATEGORIA	0,00
2160900	LA ESTRELLA		102.522,47		TOTAL	550.569,65
2161000	EMBARGOS		4.460,05			
2161100	RETENCION GANANCIA 4º CATEGORIA		0,00			
		4.838.494,42	4.838.494,42			



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

Nombre de la empresa:	CALL CENTER "XX"	N° de Hoja:	PT 2 - C
F.de Cierre de E/C:	31/12/2012		
Realizo:	Ayudante 1		
Reviso:	Encargado		

Composición Deuda al 31/12/2011

<u>SUSS</u>	Dic-11	Total
Aportes	50.409,68	50.409,68
Contribuciones	60.029,66	60.029,66
Art	2.396,25	2.396,25
Seguro de Vida Obligatorio	167,28	167,28
Subtotal	113.002,87	113.002,87

<u>Obra Social</u>	Dic-11	Total
Aportes	9.408,48	9.408,48
Contribuciones	22.580,34	22.580,34
Subtotal	31.988,82	31.988,82

<u>Sindicatos empleados de comercio y Seguros</u>	Dic-11	Total
Seguro de Vida Colectivo	1.020,00	1.020,00
Agec	8.241,52	8.241,52
Faecys	2.060,38	2.060,38
Inacap	824,40	824,40
La Estrella	12.491,01	12.491,01
Subtotal	24.637,31	24.637,31

<u>Sueldos y Jornales Netos</u>	Dic-11	Total
Sueldos Netos	380.439,49	380.439,49
Subtotal	380.439,49	380.439,49

<u>Varios</u>	Dic-11	Total
Embargos a Pagar	501,16	501,16
Retención Ganancia 4ª Categoría	0,00	0,00
Subtotal	501,16	501,16

TOTAL		550.569,65
--------------	--	-------------------

. Exigible:
\$ 0,00

. No Exigible:
\$ 550.569,65

Fuente extraída de: nomina de sueldos internas, movimiento de las cuentas, planillas internas, expedientes laborales, libro de sueldos, registro de la contabilidad, entre otros.

Procedimientos:

1. Se verifico la correcta distribución contable de nominas.
2. Se verifico que la nomina se contabilizara oportunamente.
3. Se verifico que la nomina contara con las respectivas firmas de elaborado, revisado y autorizado.
4. Se examino el pago del salario.
5. Se verifico que se cumplieran las políticas de pago de la compañía.
6. Se verifico que existieran recibos de pago firmados por el empleado.
7. Se verifico que la documentación de soporte para efectuar el pago de nominas estuviera adecuadamente archivada.
8. Se verifico que la documentación de soporte para efectuar las transacciones a las distintas cuentas de los empleados contara con las firmas de autorización.
9. Se verifico que las transacciones bancarias para el pago de nomina coincidieran con el monto total de la nomina.
10. Se verifico que las nominas mensuales se encuentren debidamente archivadas y custodiadas.
11. Se verifican las distintas deducciones efectuadas al personal.
12. Se envió confirmación a abogados sobre litigios o demandas laborales en contra o interpuestas por la compañía.

Nota 1: Recibimos confirmaciones de abogados, en donde indican que no existen actualmente ningún caso por demanda laboral en contra de la compañía, ni que se haya interpuesto una en contra de algún empleado.

Nota 2: la diferencia entre la prueba global de sueldo realizada por la auditoria y la contabilidad es cero, por lo tanto no existen diferencias.

Conclusión: En baso a las pruebas de auditoría realizadas, efectuadas según el programa de auditoría, opinamos que los saldos expuestos al 31/12/2011 son razonables, los mismos coinciden con la documentación que avala su veracidad.



Nombre de la empresa: **CALL CENTER "XX"** N.º de Hoja: **PT 3 - A**
 F. de Cierre de E/C: **31/12/2012**
 Realizo: **Ayudante 1**
 Revisó: **Encargado**

CONTROL F. 931 - SUSS

Suma de Remuneraciones Anuales (cada remuneración se toma como base de cálculo):

- Rem. Imponible 1: \$ 2.929.213,41 Aportes Previsionales
- Rem. Imponible 2: \$ 2.929.213,41 Contribuciones Previsionales y PAMI
- Rem. Imponible 3: \$ 2.929.213,41 Contribuciones de Fondo Nacional de Empleo, Asig. Familiares y RENATEA
- Rem. Imponible 4: \$ 3.160.663,60 Aportes de Obra Social y ANSSAL
- Rem. Imponible 5: \$ 2.929.213,41 Aportes PAMI
- Rem. Imponible 6: \$ 0,00 Aporte Diferencial
- Rem. Imponible 7: \$ 0,00 Aporte personal Regímenes especiales
- Rem. Imponible 8: \$ 3.160.663,60 Contribuciones de Obra Social y ANSSAL
- Rem. Imponible 9: \$ 2.929.213,41 Ley de Riesgos de Trabajo

Cuenta: Contribuciones y Aportes a la Seguridad Social - Contribuciones y Aportes a la Obra Social

Saldo según Auditoría: **1177067,87**
 Saldo según Empresa: **1177067,87**
 Diferencia: **0,00**

Periodo	Cantidad de Empleados	Remuneración 1,2,3,5 y 9	Remuneración 4 y 8	% Contribución Seg. Soc.	Contribuciones a la Seguridad Social	% Aporte Seg. Soc.	Aportes a la Seguridad Social	% Contribución Obra Social	Contribuciones a la Obra Social	% Aporte Obra Social	Aportes a la Obra Social	TOTAL	Fecha Vencimiento p/ presentación y pago	PAGOS	DEUDA
Ene-11	96	\$ 242.915,67	\$ 267.365,40	17%	\$ 41.208,45	14%	\$ 35.073,99	6%	\$ 16.041,80	3%	\$ 6.684,09	\$ 99.008,33	09/02/2011	\$ 99.008,33	\$ 0,00
Feb-11	96	\$ 221.763,20	\$ 249.623,60	17%	\$ 37.301,46	14%	\$ 31.976,33	6%	\$ 14.977,42	3%	\$ 6.240,59	\$ 90.495,80	09/03/2011	\$ 90.495,80	\$ 0,00
Mar-11	94	\$ 238.327,04	\$ 258.142,40	17%	\$ 40.087,56	14%	\$ 33.662,26	6%	\$ 15.488,54	3%	\$ 6.453,56	\$ 95.691,93	11/04/2011	\$ 95.691,93	\$ 0,00
Abr-11	87	\$ 211.933,28	\$ 229.838,80	17%	\$ 35.648,03	14%	\$ 29.822,96	6%	\$ 13.790,33	3%	\$ 5.745,97	\$ 85.007,29	11/05/2011	\$ 85.007,29	\$ 0,00
May-11	83	\$ 213.114,35	\$ 229.665,80	17%	\$ 35.846,69	14%	\$ 30.016,40	6%	\$ 13.779,95	3%	\$ 5.741,65	\$ 85.384,68	09/06/2011	\$ 85.384,68	\$ 0,00
Jun-11	80	\$ 324.745,19	\$ 358.353,20	17%	\$ 54.623,44	14%	\$ 46.295,46	6%	\$ 21.501,19	3%	\$ 8.958,83	\$ 131.378,93	11/07/2011	\$ 131.378,93	\$ 0,00
Jul-11	75	\$ 201.784,95	\$ 218.142,80	17%	\$ 33.941,04	14%	\$ 28.535,84	6%	\$ 13.088,57	3%	\$ 5.453,57	\$ 81.019,02	10/08/2011	\$ 81.019,02	\$ 0,00
Ago-11	72	\$ 205.038,71	\$ 217.871,00	17%	\$ 34.488,33	14%	\$ 28.902,05	6%	\$ 13.072,26	3%	\$ 5.446,78	\$ 81.909,42	09/09/2011	\$ 81.909,42	\$ 0,00
Sep-11	69	\$ 216.227,39	\$ 232.856,80	17%	\$ 36.370,31	14%	\$ 30.535,17	6%	\$ 13.971,41	3%	\$ 5.821,42	\$ 86.698,31	11/10/2011	\$ 86.698,31	\$ 0,00
Oct-11	69	\$ 230.683,27	\$ 242.718,80	17%	\$ 38.801,85	14%	\$ 32.583,71	6%	\$ 14.563,13	3%	\$ 6.067,97	\$ 92.016,66	09/11/2011	\$ 92.016,66	\$ 0,00
Nov-11	69	\$ 265.794,33	\$ 279.748,00	17%	\$ 44.707,67	14%	\$ 37.543,10	6%	\$ 16.784,88	3%	\$ 6.993,70	\$ 106.029,35	13/12/2011	\$ 106.029,35	\$ 0,00
Dic-11	68	\$ 356.886,03	\$ 376.339,00	17%	\$ 60.029,66	14%	\$ 50.409,68	6%	\$ 22.580,34	3%	\$ 9.408,48	\$ 142.428,16	11/01/2012	\$ 142.428,16	\$ 0,00
Saldos según auditoría:		\$ 2.929.213,41	\$ 3.160.663,60		\$ 493.054,51		\$ 415.356,96		\$ 189.639,82		\$ 79.016,59	\$ 1.177.067,87		\$ 1.034.639,71	\$ 142.428,16
Saldos según empresa:		\$ 2.929.213,41	\$ 3.160.663,60		\$ 493.054,51		\$ 415.356,96		\$ 189.639,82		\$ 79.016,59	\$ 1.177.067,87		\$ 1.034.639,71	\$ 142.428,16
Diferencias:		\$ 0,00	\$ 0,00		\$ 0,00		\$ 0,00		\$ 0,00		\$ 0,00	\$ 0,00		\$ 0,00	\$ 0,00



Nombre de la empresa: **CALL CENTER "XX"** N° de Hoja: **PT 3 - B**
 F.de Cierre de E/C: **31/12/2012**
 Realizo: **Ayudante 1**
 Reviso: **Encargado**

Cuenta: ART

Saldo según Auditoria: 50386,82
Saldo según Empresa 50386,82
Diferencia 0,00

Periodos	Cant. Empleados	Remuneración 9	Importe Fijo	Importe Variable	ART	Fecha Vencimiento p/ presentación y pago	PAGOS	DEUDA
Ene-11	96	\$ 242.915,67	0,60	2,299%	\$ 5.642,23	09/02/2011	\$ 5.642,23	\$ 0,00
Feb-11	96	\$ 221.763,20	0,60	2,299%	\$ 5.155,94	09/03/2011	\$ 5.155,94	\$ 0,00
Mar-11	94	\$ 238.327,04	0,60	2,299%	\$ 5.535,54	11/04/2011	\$ 5.535,54	\$ 0,00
Abr-11	87	\$ 211.933,28	0,60	2,299%	\$ 4.924,55	11/05/2011	\$ 4.924,55	\$ 0,00
May-11	83	\$ 213.114,35	0,60	2,299%	\$ 4.949,30	09/06/2011	\$ 4.949,30	\$ 0,00
Jun-11	80	\$ 324.745,19	0,60	2,299%	\$ 7.513,89	11/07/2011	\$ 7.513,89	\$ 0,00
Jul-11	75	\$ 201.784,95	0,60	2,299%	\$ 4.684,04	10/08/2011	\$ 4.684,04	\$ 0,00
Ago-11	72	\$ 205.038,71	0,60	2,299%	\$ 4.757,04	09/09/2011	\$ 4.757,04	\$ 0,00
Sep-11	69	\$ 216.227,39	0,60	0,660%	\$ 1.468,50	11/10/2011	\$ 1.468,50	\$ 0,00
Oct-11	69	\$ 230.683,27	0,60	0,660%	\$ 1.563,91	09/11/2011	\$ 1.563,91	\$ 0,00
Nov-11	69	\$ 265.794,33	0,60	0,660%	\$ 1.795,64	13/12/2011	\$ 1.795,64	\$ 0,00
Dic-11	68	\$ 356.886,03	0,60	0,660%	\$ 2.396,25	11/01/2012	\$ 0,00	\$ 2.396,25
TOTALES S/ AUDITORIA		\$ 2.929.213,41			\$ 50.386,82		\$ 47.990,57	\$ 2.396,25
TOTALES S/ EMPRESA		\$ 2.929.213,41			\$ 50.386,82		\$ 47.990,57	\$ 2.396,25
DIFERENCIA		\$ 0,00			\$ 0,00		\$ 0,00	\$ 0,00

Importe Fijo por empleado: 0,60 para el Fondo Fiduciario

Importe Variable: se calcula sobre la remuneración 9. Se observa un coeficiente más bajo desde Septiembre 2011, esto se debe a que al no tener en la nomina contingencias laborales se cotizo con otra aseguradora y se llego a un coeficiente menor.



Nombre de la empresa: **CALL CENTER "XX"** N° de Hoja: **PT 3 - C**
 F. de Cierre de E/C: **31/12/2012**
 Realizo: **Ayudante 1**
 Reviso: **Encargado**

Cuenta: SEGURO COLECTIVO DE VIDA OBLIGATORIO

Saldo según Auditoría:

Saldo según Empresa

Diferencia

2356,68
2356,68
0,00

Periodos	Cant. Empleados	Importe Fijo	Seguro de Vida Colectivo	Fecha Vencimiento p/ presentación y pago	PAGOS	DEUDA
Ene-11	96	\$ 2.46	\$ 236,16	09/02/2011	\$ 236,16	\$ 0,00
Feb-11	96	\$ 2.46	\$ 236,16	09/03/2011	\$ 236,16	\$ 0,00
Mar-11	94	\$ 2.46	\$ 231,24	11/04/2011	\$ 231,24	\$ 0,00
Abr-11	87	\$ 2.46	\$ 214,02	11/05/2011	\$ 214,02	\$ 0,00
May-11	83	\$ 2.46	\$ 204,18	09/06/2011	\$ 204,18	\$ 0,00
Jun-11	80	\$ 2.46	\$ 196,80	11/07/2011	\$ 196,80	\$ 0,00
Jul-11	75	\$ 2.46	\$ 184,50	10/08/2011	\$ 184,50	\$ 0,00
Ago-11	72	\$ 2.46	\$ 177,12	09/09/2011	\$ 177,12	\$ 0,00
Sep-11	69	\$ 2.46	\$ 169,74	11/10/2011	\$ 169,74	\$ 0,00
Oct-11	69	\$ 2.46	\$ 169,74	09/11/2011	\$ 169,74	\$ 0,00
Nov-11	69	\$ 2.46	\$ 169,74	13/12/2011	\$ 169,74	\$ 0,00
Dic-11	68	\$ 2.46	\$ 167,28	11/01/2012	\$ 0,00	\$ 167,28
TOTALES			\$ 2.356,68		\$ 2.189,40	\$ 167,28
TOTALES S/ EMPRESA			\$ 2.356,68		\$ 2.189,40	\$ 167,28
DIFERENCIA			\$ 0,00		\$ 0,00	\$ 0,00

Importe Fijo por empleado: 2,46

Fuente extraída de: declaración Jurada F. 931, nomina de sueldos internas, planillas internas, libro de sueldos, registro de la contabilidad, entre otros.

Procedimientos:

1. Se verificación las sumas
2. se verifico que el porcentaje fuera el establecido en ley
3. se verifico que lo cálculos fueran correctos
4. se verifico el pago oportuno
5. se verifico la correcta contabilización
6. se verifico que se tomara en cuenta, para la base de calculo los conceptos remunerativos.
7. se verifico que se tomara en cuenta, para la base de calculo los conceptos no remunerativos para los casos que corresponde (los mismos se indican en los programa de trabajo).
8. Se verifico con las pólizas correspondientes las alícuotas a aplicar
9. se verifico que la empresa preparara, presentara y efectuara el pago oportuno en las declaraciones juradas

Nota 1: la diferencia entre la prueba realizada por la auditoria y la contabilidad es cero, por lo tanto no existen diferencias.

Conclusión: En base a las pruebas de auditoria realizadas, efectuadas según el programa de auditoría, opinamos que los saldos expuestos al 31/12/2011 son razonables, los mismos coinciden con la documentación que avala su veracidad.



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

Nombre de la empresa:	CALL CENTER "XX"	N° de Hoja:	PT 4
F.de Cierre de E/C:	31/12/2012		
Realizo:	Ayudante 1		
Reviso:	Encargado		

En base al muestreo mediante la selección a juicio del auditor se realiza el control de horas extras:

Periodo	Puesto o Categoría	Nombre	Remuneración Bruta p/ Calculo de Hs Extras	Cantidad de Horas Extras	Costo de Hora	Monto de Horas Extras s/ Auditoria	Monto de Horas Extras s/ Empresa	Diferencia
Feb-11	Responsable en RRHH	Perez, Juana	\$ 6.605,40	12	\$ 41,28	\$ 495,41	\$ 495,41	\$ 0,00
	Administrativos	Gudiño, German	\$ 3.908,55	6	\$ 24,43	\$ 146,57	\$ 146,57	\$ 0,00
	Administrativos	Gonzales Andres	\$ 4.128,55	3	\$ 25,80	\$ 77,41	\$ 77,41	\$ 0,00
	Administrativos	Flores Carolina	\$ 3.915,95	4	\$ 24,47	\$ 97,90	\$ 97,90	\$ 0,00
	Administrativos	Miranda, Florencia	\$ 4.103,25	5	\$ 25,65	\$ 128,23	\$ 128,23	\$ 0,00
	Administrativos	Reyes, Anahi	\$ 3.898,59	5	\$ 24,37	\$ 121,83	\$ 121,83	\$ 0,00
	Teams Leader	Danieli, Carlos	\$ 4.834,31	1	\$ 30,21	\$ 30,21	\$ 30,21	\$ 0,00
	Teams Leader	Llanos, Soledad	\$ 4.895,53	2	\$ 30,60	\$ 61,19	\$ 61,19	\$ 0,00
	Teams Leader	Pignata, Carmen	\$ 5.055,20	3	\$ 31,60	\$ 94,79	\$ 94,79	\$ 0,00
	Teams Leader	Garabelo, Victoria	\$ 5.123,14	4	\$ 32,02	\$ 128,08	\$ 128,08	\$ 0,00
May-11	Responsable en RRHH	Perez, Juana	\$ 7.596,21	10	\$ 47,48	\$ 474,76	\$ 474,76	\$ 0,00
	Administrativos	Gudiño, German	\$ 4.494,83	8	\$ 28,09	\$ 224,74	\$ 224,74	\$ 0,00
	Administrativos	Gonzales Andres	\$ 4.747,83	6	\$ 29,67	\$ 178,04	\$ 178,04	\$ 0,00
	Administrativos	Flores Carolina	\$ 4.503,34	8	\$ 28,15	\$ 225,17	\$ 225,17	\$ 0,00
	Administrativos	Miranda, Florencia	\$ 4.718,74	7	\$ 29,49	\$ 206,44	\$ 206,44	\$ 0,00
	Administrativos	Reyes, Anahi	\$ 4.483,38	8	\$ 28,02	\$ 224,17	\$ 224,17	\$ 0,00
	Teams Leader	Danieli, Carlos	\$ 5.559,46	2	\$ 34,75	\$ 69,49	\$ 69,49	\$ 0,00
	Teams Leader	Llanos, Soledad	\$ 5.629,86	3	\$ 35,19	\$ 105,56	\$ 105,56	\$ 0,00
	Teams Leader	Pignata, Carmen	\$ 5.813,48	1	\$ 36,33	\$ 36,33	\$ 36,33	\$ 0,00
	Teams Leader	Garabelo, Victoria	\$ 5.891,61	2	\$ 36,82	\$ 73,65	\$ 73,65	\$ 0,00
Sep-11	Responsable en RRHH	Perez, Juana	\$ 8.124,64	0	\$ 50,78	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
	Administrativos	Gudiño, German	\$ 4.807,52	12	\$ 30,05	\$ 360,56	\$ 360,56	\$ 0,00
	Administrativos	Gonzales Andres	\$ 5.078,12	6	\$ 31,74	\$ 190,43	\$ 190,43	\$ 0,00
	Administrativos	Flores Carolina	\$ 4.816,62	8	\$ 30,10	\$ 240,83	\$ 240,83	\$ 0,00
	Administrativos	Miranda, Florencia	\$ 5.047,00	9	\$ 31,54	\$ 283,89	\$ 283,89	\$ 0,00
	Administrativos	Reyes, Anahi	\$ 4.795,27	10	\$ 29,97	\$ 299,70	\$ 299,70	\$ 0,00
	Teams Leader	Danieli, Carlos	\$ 5.946,20	2	\$ 37,16	\$ 74,33	\$ 74,33	\$ 0,00
	Teams Leader	Llanos, Soledad	\$ 6.021,50	4	\$ 37,63	\$ 150,54	\$ 150,54	\$ 0,00
	Teams Leader	Pignata, Carmen	\$ 6.217,90	3	\$ 38,86	\$ 116,59	\$ 116,59	\$ 0,00
	Teams Leader	Garabelo, Victoria	\$ 6.301,46	5	\$ 39,38	\$ 196,92	\$ 196,92	\$ 0,00
Dic-11	Responsable en RRHH	Perez, Juana	\$ 8.587,02	5	\$ 53,67	\$ 268,34	\$ 268,34	\$ 0,00
	Administrativos	Gudiño, German	\$ 5.081,12	0	\$ 31,76	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
	Administrativos	Gonzales Andres	\$ 5.367,12	0	\$ 33,54	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
	Administrativos	Flores Carolina	\$ 5.090,74	0	\$ 31,82	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
	Administrativos	Miranda, Florencia	\$ 5.334,23	0	\$ 33,34	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
	Administrativos	Reyes, Anahi	\$ 5.068,17	0	\$ 31,68	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
	Teams Leader	Danieli, Carlos	\$ 6.284,60	2	\$ 39,28	\$ 78,56	\$ 78,56	\$ 0,00
	Teams Leader	Llanos, Soledad	\$ 6.364,19	2	\$ 39,78	\$ 79,55	\$ 79,55	\$ 0,00
	Teams Leader	Pignata, Carmen	\$ 6.571,76	2	\$ 41,07	\$ 82,15	\$ 82,15	\$ 0,00
	Teams Leader	Garabelo, Victoria	\$ 6.660,08	2	\$ 41,63	\$ 83,25	\$ 83,25	\$ 0,00

Fuente extraída de: nomina de sueldos internas, planillas internas, libro de sueldos, reporte de horas extras emitido por el reloj, registro de contabilidad.

Procedimientos:

1. Se observo que el personal cumpliera con marcar su tarjeta, al iniciar y finalizar la jornada laboral.
2. Se verifico que las horas extras otorgadas tuvieran las firmas de autorización por el personal responsable.
3. Se verifico que los que realizan horas extras es el personal que está permitido, no lo está para los operadores
4. Se verifico el cálculo correcto de horas extras.
5. Se verifico que el tiempo registrado como horas extras se registrara de acuerdo a lo establecido en la ley

Nota 1: la diferencia entre la prueba realizada por la auditoria y la contabilidad es cero, por lo tanto no existen diferencias.

Conclusión: En baso a las pruebas de auditoria realizadas, efectuadas según el programa de auditoria, opinamos que los saldos expuestos al 31/12/2011 son razonables, los mismos coinciden con la documentación que avala su veracidad.



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

Nombre de la empresa:	CALL CENTER "XX"	N° de Hoja:	PT 5 - A
F.de Cierre de F/C:	31/12/2012		
Realizo:	Ayudante 1		
Reviso:	Encargado		

En base al muestreo mediante la selección a juicio se realiza el control de liquidación finales

Datos para la Liquidación Final:	
Liquidación Final de:	Pérez, Mariela Fernanda
Causa:	Despido sin causa
Convenio:	Empleados de Comercio
Categoría:	Operador
Sueldo Básico:	\$ 1.970,91
Fecha ingreso:	19/01/2009
Fecha de desvinculación:	27/06/2011
Antigüedad:	2 AÑO 4 MESES 8 DIAS
Acuerdos No remunerativos del mes de baja:	\$ 1.114,47
MRNH:	\$ 2.272,04
MRNH + Acuerdo No Remunerativo:	\$ 3.386,51
Días trabajados en el año:	178
Días trabajados en el semestre:	178

CONCEPTO	SEGÚN AUDITORIA		SEGÚN EMPRESA	
	CANTIDAD	IMPORTE	CANTIDAD	IMPORTE
Remunerativos				
Sueldo Básico	27	\$ 1.773,82	27	\$ 1.773,82
Feriado Trabajado	1	\$ 78,84	1	\$ 78,84
Antigüedad	1%	\$ 37,05	1%	\$ 37,05
Presentismo	8,33%	\$ 157,41	8,33%	\$ 157,41
Aguinaldo propor. remunerativo	178	\$ 1.117,19	178	\$ 1.117,19
Total Remunerativo		\$ 3.164,31		\$ 3.164,31
No Remunerativos				
Asignación Junio 2010	27	\$ 50,63	27	\$ 50,63
Acuerdo Junio 2010	27	\$ 504,22	27	\$ 504,22
Acuerdo Junio 2011	27	\$ 371,05	27	\$ 371,05
Aguinaldo propor. no rem. Ac año 2010	178	\$ 303,14	178	\$ 303,14
Aguinaldo propor. no rem. Ac año 2011	58	\$ 22,02	58	\$ 22,02
Presentismo s/ Acuerdos	8,33%	\$ 104,21	8,33%	\$ 104,21
Vacaciones Gozadas 2011	14	\$ 924,84	14	\$ 924,84
Indemnización por Antigüedad	3	\$ 6.816,12	3	\$ 6.816,12
Integración mes de despido	3	\$ 227,20	3	\$ 227,20
Indemnización Preaviso	1	\$ 2.272,04	1	\$ 2.272,04
Total No Remunerativo		\$ 11.595,47		\$ 11.595,47
Descuentos				
Aporte Jubilatorio	11%	\$ 348,07	11%	\$ 348,07
Ley 19032	3%	\$ 94,93	3%	\$ 94,93
Obra Social - Navales	3%	\$ 94,93	3%	\$ 94,93
AGEC	2%	\$ 90,39	2%	\$ 90,39
FAECYS	0,5%	\$ 20,74	0,5%	\$ 20,74
Total Descuentos		\$ 649,07		\$ 649,07
Importe Neto a Pagar		\$ 14.110,71		\$ 14.110,71
Diferencia entre Auditoria y Empresa				\$ 0,00



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

<u>Nombre de la empresa:</u>	CALL CENTER "XX"	<u>N° de Hoja:</u>	PT 5 - B
<u>F.de Cierre de E/C:</u>	31/12/2012		
<u>Realizo:</u>	Ayudante 1		
<u>Reviso:</u>	Encargado		

Datos para la Liquidación Final				
<u>Liquidación Final de:</u>	Moreyra, Lucia Claudia			
<u>Causa:</u>	Despido sin causa			
<u>Convenio:</u>	Empleados de Comercio			
<u>Categoría:</u>	Operador			
<u>Sueldo Básico:</u>	\$ 2.260,39			
<u>Fecha ingreso:</u>	29/09/2009			
<u>Fecha de desvinculación:</u>	17/08/2011			
<u>Antigüedad:</u>	1 AÑO 10 MESES Y 18 DIAS			
<u>Acuerdos No remunerativos del mes de baja:</u>	\$ 782,17			
<u>MRNH:</u>	\$ 2.467,27			
<u>MRNH + Acuerdo No Remunerativo:</u>	\$ 3.249,44			
<u>Días trabajados en el año:</u>	229			
<u>Días trabajados en el semestre:</u>	79			

CONCEPTO	SEGÚN AUDITORIA		SEGÚN EMPRESA	
	CANTIDAD	IMPORTES	CANTIDAD	IMPORTES
Remunerativos				
Sueldo Básico	15	\$ 1.130,20	15	\$ 1.130,20
Licencia por enfermedad	2	\$ 150,69	2	\$ 150,69
Presentismo	8,33%	\$ 108,83	8,33%	\$ 108,83
Aguinaldo proporcional remunerativo	79	\$ 538,44	79	\$ 538,44
Total Remunerativo		\$ 1.953,77		\$ 1.953,77
No Remunerativos				
Asignación Junio 2010	17	\$ 19,13	17	\$ 19,13
Acuerdo Junio 2010	17	\$ 190,49	17	\$ 190,49
Acuerdo Junio 2011	15	\$ 206,14	15	\$ 206,14
Aguinaldo propor. no rem. Ac año 2010	79	\$ 79,41	79	\$ 79,41
Aguinaldo propor. no rem. Ac año 2011	79	\$ 88,50	79	\$ 88,50
Presentismo s/ Acuerdos	8,33%	\$ 48,62	8,33%	\$ 48,62
Vacaciones Gozadas 2011	14	\$ 1.141,67	14	\$ 1.141,67
Indemnización por Antigüedad	2	\$ 4.934,54	2	\$ 4.934,54
Integración mes de despido	14	\$ 1.151,39	14	\$ 1.151,39
Indemnización Preaviso	1	\$ 2.467,27	1	\$ 2.467,27
Total No Remunerativo		\$ 10.327,14		\$ 10.327,14
Descuentos				
Aporte Jubilatorio	11%	\$ 214,92	11%	\$ 214,92
Ley 19032	3%	\$ 58,61	3%	\$ 58,61
Obra Social - OSECAC	3%	\$ 77,58	3%	\$ 77,58
AGEC	2%	\$ 51,72	2%	\$ 51,72
FAECYS	0,5%	\$ 11,90	0,5%	\$ 11,90
Total Descuentos		\$ 414,73		\$ 414,73
Importe Neto a Pagar		\$ 11.866,19		\$ 11.866,19
Diferencia entre Auditoría v Empresa				\$ 0,00



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

<u>Nombre de la empresa:</u>	CALL CENTER "XX"	<u>N° de Hoja:</u>	PT 5 - C
<u>F.de Cierre de E/C:</u>	31/12/2012		
<u>Realizo:</u>	Ayudante 1		
<u>Reviso:</u>	Encargado		

Datos para la Liquidación Final	
<u>Liquidación Final de:</u>	Garcia, Juan Carlos
<u>Causa:</u>	Renuncia
<u>Convenio:</u>	Empleados de Comercio
<u>Categoría:</u>	Operador
<u>Sueldo Básico:</u>	\$ 2.694,61
<u>Fecha ingreso:</u>	15/04/2009
<u>Fecha de desvinculación:</u>	30/11/2010
<u>Antigüedad:</u>	1 AÑO 7 MESES Y 15 DIAS
<u>Acuerdos No remunerativos del mes de baja:</u>	\$ 832,64
<u>MRNH:</u>	\$ 3.079,86
<u>MRNH + Acuerdo No Remunerativo:</u>	\$ 3.912,50
<u>Días trabajados en el año:</u>	334
<u>Días trabajados en el semestre:</u>	153

CONCEPTO	SEGÚN AUDITORIA		SEGÚN EMPRESA	
	CANTIDAD	IMPORTE	CANTIDAD	IMPORTE
Remunerativos				
Sueldo Básico	30	\$ 2.694,61	30	\$ 2.694,61
Antigüedad	1%	\$ 53,89	1%	\$ 53,89
Presentismo	8,33%	\$ 228,95	8,33%	\$ 228,95
Aguinaldo proporcional remunerativo	153	\$ 1.301,71	153	\$ 1.301,71
Total Remunerativo		\$ 4.279,16		\$ 4.279,16
No Remunerativos				
Acuerdo Junio 2011	30	\$ 832,64	30	\$ 832,64
Aguinaldo propor. no rem. Ac año 2011	153	\$ 346,18	153,00	\$ 346,18
Presentismo s/ Acuerdos	8,33%	\$ 98,20	8,33%	\$ 98,20
Vacaciones Gozadas 2011	14	\$ 2.004,92	14	\$ 2.004,92
Total No Remunerativo		\$ 3.281,93		\$ 3.281,93
Descuentos				
Aporte Jubilatorio	11%	\$ 296,41	11%	\$ 296,41
Ley 19032	3%	\$ 80,84	3%	\$ 80,84
Obra Social - OSECAC	3%	\$ 248,26	3%	\$ 248,26
AGEC	2%	\$ 165,51	2%	\$ 165,51
FAECYS	0,5%	\$ 19,98	0,5%	\$ 19,98
Total Descuentos		\$ 811,00		\$ 811,00
Importe Neto a Pagar		\$ 5.165,54		\$ 5.165,54
Diferencia entre Auditoría y Empresa				\$ 0,00

Fuente extraída de: nomina de sueldos internas, planillas internas, expedientes laborales, libro de sueldos, telegramas, registro de la contabilidad, entre otros.

Procedimientos:

- Se verificaron los cálculos
- se verificaron los datos contenidos en los cálculos
- se verificaron las sumas
- se verifico la correcta contabilización de las liquidaciones finales
- se verifico que la liquidación estuviera de acuerdo a las leyes laborales vigentes aplicables a la empresa
- se verifico la causa de la baja del personal, y que estuviera la documentación que avale a la misma
- se verificaron las bases para el cálculo de indemnizaciones, SAC, preavisos, etc.
- se verifico que los acuerdos no remunerativos no se tomaran en cuenta para el cálculo del aporte jubilatorio, de la ley 19032, y de la obra social en caso de corresponder
- se verifico que se extendiera el certificado de trabajo según indica el art. 80 de la LCT
- se verifico que se extendiera la certificación de servicios

Nota 1: la diferencia entre la prueba realizada por la auditoría y la contabilidad es cero, por lo tanto no existen diferencias.

Conclusión: En base a las pruebas de auditoría realizadas, efectuadas según el programa de auditoría, opinamos que los saldos expuestos al 31/12/2011 son razonables, los mismos coinciden con la documentación que avala su veracidad.



Nombre de la empresa: **CALL CENTER "XX"**
 F. de Cierre de E/C: **31/12/2012**
 Realizo: **Ayudante 1**
 Revisó: **Encargado**

N° de Hoja: **PT 6 - A**

PERIODO	Aguinaldo Remunerativo	Aguinaldo No Remunerativo	Descuentos	Aguinaldos A Pagar
Jun-11	107.002,52	55.015,52	21.865,49	140.152,55
Dic-11	117.726,45	31.051,11	23456,65775	125.320,91
TOTALES	224.728,97	86.066,64	45.322,15	265.473,45

Liquidación 1° Cuota SAC 2011				
CONCEPTO	CANTIDAD	REMUNERATIVO	EXENTO	DESCUENTOS
Aguinaldo Remunerativo	181	\$ 1.088,89		
Aguinaldo No Rem. Acuerdos 2010	181		\$ 308,25	
Aguinaldo No Rem. Acuerdos 2011	61		\$ 69,47	
Presentismo s/Aguinaldo No Rem.	8,33%		\$ 31,46	
Aporte Jubilatorio	11%			\$ 119,78
Ley 19032	3%			\$ 32,67
Obra Social - OSECAC	3%			\$ 44,94
AGEC	2%			\$ 29,96
FAECYS	0,5%			\$ 7,49
		\$ 1.088,89	\$ 409,18	\$ 234,84
IMPORTE NETO A PAGAR: \$ 1.088,89				

Liquidación 1° Cuota SAC 2011				
CONCEPTO	CANTIDAD	REMUNERATIVO	EXENTO	DESCUENTOS
Aguinaldo Remunerativo	181	\$ 1.150,77		
Aguinaldo No Rem. Acuerdos 2010	181		\$ 308,25	
Aguinaldo No Rem. Acuerdos 2011	61		\$ 69,47	
Presentismo s/Aguinaldo No Rem.	8,33%		\$ 31,46	
Aporte Jubilatorio	11%			\$ 126,58
Ley 19032	3%			\$ 34,52
Obra Social - Navales	3%			\$ 34,52
AGEC	2%			\$ 31,20
FAECYS	0,5%			\$ 7,80
		\$ 1.150,77	\$ 409,18	\$ 234,63
IMPORTE NETO A PAGAR: \$ 1.150,77				

Empleado: **Perez, Juan Pablo**
 Convenio: **Empleados de Comercio**
 Categoría: **Operador**
 Fecha de Ingreso: **15/03/2010**
 MRNH devengada del semestre calendario: **\$ 2.301,54**
 Acuerdo no Remunerativo Año 2010: **\$ 616,49**
 Acuerdo no Remunerativo Año 2011: **\$ 412,28**
 Días del semestre calendario: **181**
 Días del Semestre Trabajados: **181**



Nombre de la empresa:	CALL CENTER "XX"	N° de Hobi:	PT 6 - B
F.de Cierre de E/C:	31/12/2012		
Realizo:	Ayudante 1		
Reviso:	Encargado		

Liquidación 2° Cuota SAC 2011				
Empleado:	Campanili, Martin			
Convenio:	Empleados de Comercio			
Categoría:	Operador			
Fecha de Ingreso:	15/03/2010			
MRNH devengada del semestre calendario:	\$ 3.006,65			
Acuerdo no Remunerativo Año 2011:	\$ 832,64			
Días del semestre calendario:	184			
Días del Semestre Trabajados:	184			
CONCEPTO	CANTIDAD	REMUNERATIVO	EXENTO	DESCUENTOS
Aginaldo Remunerativo	184	\$ 1.503,33		
Aginaldo No Rem.Acuordos 2011	184		\$ 416,32	
Presentismo s/Aginaldo No Rem.	8,33%		\$ 34,68	
Aporte Jubilatorio	11%			\$ 165,37
Ley 19032	3%			\$ 45,10
Obra Social - Navales	3%			\$ 45,10
AGEC	2%			\$ 39,09
FAECYS	0,5%			\$ 9,77
IMPORTE NETO A PAGAR:		\$ 1.503,33	\$ 451,00	\$ 304,42
				\$ 1.649,90

Liquidación 2° Cuota SAC 2011				
Empleado:	Margara, Juan Cruz			
Convenio:	Empleados de Comercio			
Categoría:	Operador			
Fecha de Ingreso:	04/09/2010			
MRNH devengada del semestre calendario:	\$ 3.906,37			
Acuerdo no Remunerativo Año 2011:	\$ 832,64			
Días del semestre calendario:	184			
Días del Semestre Trabajados:	184			
CONCEPTO	CANTIDAD	REMUNERATIVO	EXENTO	DESCUENTOS
Aginaldo Remunerativo	184	\$ 1.953,19		
Aginaldo No Rem.Acuordos 2011	184		\$ 416,32	
Presentismo s/Aginaldo No Rem.	8,33%		\$ 34,68	
Aporte Jubilatorio	11%			\$ 214,85
Ley 19032	3%			\$ 58,60
Obra Social - OSECAAC	3%			\$ 72,13
AGEC	2%			\$ 48,08
FAECYS	0,5%			\$ 12,02
IMPORTE NETO A PAGAR:		\$ 1.953,19	\$ 451,00	\$ 405,68
				\$ 1.998,51

Fuente extraída de: nomina de sueldos internas, planillas internas, libro de sueldos, registro de la contabilidad, entre otros.

Procedimientos:

1. Se verificaron los cálculos
2. se verificaron las sumas
3. se verifico la correcta contabilización de los aguinaldos
4. se verifico que la liquidación estuviera de acuerdo a las leyes laborales vigentes aplicables a la empresa
5. se verificaron las bases para el calculo de los aguinaldos

Nota 1: la diferencia entre la prueba realizada por la auditoria y la contabilidad es cero, por lo tanto no existen diferencias.

Conclusión: En base a las pruebas de auditoria realizadas, efectuadas según el programa de auditoria, opinamos que los saldos expuestos al 31/12/2011 son razonables, los mismos coinciden con la documentación que avala su veracidad.



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

Nombre de la empresa: CALL CENTER "XX"			N° de Hoja: PT 7	
F.de Cierre de E/C: 31/12/2012				
Realizo: Ayudante 1				
Reviso: Encargado				
	VAC. REM.	VAC.NO REM.	DESCUENTOS	A PAGAR
Ene-11	\$ 61.576,99	\$ 21.477,41	\$ 12.544,45	\$ 70.509,95
Feb-11	\$ 30.505,74	\$ 10.107,01	\$ 6.201,29	\$ 34.411,46
Mar-11	\$ 5.477,81	\$ 2.105,63	\$ 1.120,81	\$ 6.462,62
Abr-11	\$ 3.146,42	\$ 2.105,63	\$ 666,19	\$ 4.585,85
Dic-11	\$ 1.708,23	\$ 0,00	\$ 44,07	\$ 1.664,16
	\$ 102.415,18	\$ 35.795,68	\$ 20.576,82	\$ 117.634,04

VACACIONES 2010	
Empleado:	Quinteros Lujan
Fecha de Ingreso:	01/12/2009
Días de Vacaciones:	14
Periodo Vacacional:	18/01/2011 al 31/01/2011
Fecha de Pago:	15/01/2011
Antigüedad:	1
Remuneración Fija Remunerativa:	
Sueldo Básico	1663,54
Antigüedad	16,64
presentismo	139,96
Total	1820,13
Remuneración Fija No Remunerativa:	
Valor Mensual	752,01
Presentismo s/acuerdo	62,64
Total	814,65
Remuneración Variable Remunerativa: Incentivos	
Jul-11	\$ 50,40
Ago-11	\$ 87,00
Sep-11	\$ 53,00
Oct-11	\$ 15,78
Nov-11	\$ 75,45
Dic-11	\$ 110,89
Total:	392,52
Promedio:	65,42
Valor diario (SB/25)	72,81
Valor diario (SB/30)	60,67
Plus Vacacional	12,13
Base para Vacaciones Remunerativo	1885,55
Valor diario (B/25)	75,42
Base para Vacaciones NO Remunerativo	814,65
Valor diario (B/25)	32,59
Recibo de Sueldos	
Vacaciones Rem	1055,91
Vacaciones No rem	456,21
obra social- osecac	3% 45,36
ley 19032	3% 31,68
jubilación	11% 116,15
Agec	2% 30,24
Faecys	0,50% 7,56
	230,99
Neto a Cobrar	1281,12

VACACIONES 2011	
Empleado:	Peralta Guillermo
Fecha de Ingreso:	20/08/2010
Días de Vacaciones:	14
Periodo Vacacional:	26/12/2011 a 08/01/2012
Fecha de Pago:	23/12/2011
Antigüedad:	1
Remuneración Fija Remunerativa:	
Sueldo Básico	2694,62
Antigüedad	26,95
presentismo	226,71
Total	2948,27
Remuneración Fija No Remunerativa:	
Valor Mensual	816,47
Presentismo s/acuerdo	68,01
Total	884,48
Remuneración Variable Remunerativa: Incentivos	
Jun-11	\$ 87,60
Jul-11	\$ 108,00
Ago-11	\$ 72,18
Sep-11	\$ 33,08
Oct-11	\$ 148,39
Nov-11	\$ 163,58
Total:	612,83
Promedio:	102,14
Valor diario (SB/25)	117,93
Valor diario (SB/30)	98,28
Plus Vacacional	19,66
Base para Vacaciones Remunerativo	3050,41
Valor diario (B/25)	122,02
Base para Vacaciones NO Remunerativo	884,48
Valor diario (B/25)	35,38
Recibo de Sueldos	
Vacaciones Rem	1708,23
Vacaciones No rem	495,31
obra social- osecac	3% 66,11
ley 19032	3% 51,25
jubilación	11% 187,91
Agec	2% 44,07
Faecys	0,50% 11,02
	360,35
Neto a Cobrar	1843,19

Fuente extraída de: nomina de sueldos internas, planillas internas, libro de sueldos, registro de la contabilidad, entre otros.

Procedimientos:

1. Se verificaron los cálculos
2. se verificaron las sumas
3. se verifico la correcta contabilización de las vacaciones
4. se verifico que la liquidación estuviera de acuerdo a las leyes laborales vigentes aplicables a la empresa
5. se verificaron las bases para el calculo de los vacaciones
6. se verifico que existieran las notificación de vacaciones con 60 días de anterioridad.
7. se verifico que las vacaciones se abonaran por adelantado
8. se verificaron que las vacaciones se otorgaron entre el 1º de octubre y el 30 de abril del año siguiente.
9. se verificaron la cantidad de días de descanso dependiendo de la antigüedad de los trabajadores.

Nota 1: la diferencia entre la prueba realizada por la auditoria y la contabilidad es cero, por lo tanto no existen diferencias.

Conclusión: En baso a las pruebas de auditoria realizadas, efectuadas según el programa de auditoria, opinamos que los saldos expuestos al 31/12/2011 son razonables, los mismos coinciden con la documentación que avala su veracidad.



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

Nombre de la empresa:	CALL CENTER "XX"	N° de Hoja:	PT 8
F.de Cierre de E/C:	31/12/2012		
Realizo:	Ayudante 1		
Reviso:	Encargado		

El Salario Mínimo, Vital y Móvil (SMVM) para el año 2011 hasta agosto fue de \$1840,00 (pesos: mil ochocientos cuarenta) para los mensuales y \$9,20 (pesos: nueve con 20/100) para jornalizados, desde Septiembre 2011, tal como indica la Resolución N° 2/2011 fue fijado para todos los trabajadores comprendidos en la Ley de Contrato de Trabajo, (LCT N° 20.744), de la Administración Pública Nacional y de todas las Entidades y Organismos en que el Estado Nacional actúe como empleador, \$2300,00 (Pesos: Dos mil trescientos) para mensualizados y \$11,50 (pesos: once con 50/100) para jornalizados.

Inembargable:	Hasta agosto 2011	\$ 1840	- Desde Septiembre 2011	\$ 2300
Embargable:	<p><u>SALARIOS</u></p> <p>R.B. < doble SMVM → Hasta 10% s/ (R.B. - SMVM)</p> <p>R.B. > doble SMVM → Hasta 20% s/ (R.B. - SMVM)</p> <p><u>INDEMNIZACIONES</u></p> <p>Indemniz < doble SMVM → Hasta 10% s/ Indemnización</p> <p>Indemniz > doble SMVM → Hasta 20% s/ Indemnización</p>			

Marziani, Gisela			
	May-11	Jul-11	Sep-11
Rem. Bruta	\$ 2.353,35	\$ 2.650,28	\$ 3.189,46
SMVM	\$ 1.840,00	\$ 1.840,00	\$ 2.300,00
2 x SMVM	\$ 3.680,00	\$ 3.680,00	\$ 4.600,00
Diferencia	\$ 513,35	\$ 810,28	\$ 889,46
Porcentaje	10%	10%	10%
Importe a retener s/ Auditoria	\$ 51,34	\$ 81,03	\$ 88,95
Importe a retener s/ Empresa	\$ 51,34	\$ 81,03	\$ 88,95
Diferencia	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00

Leones, Juan Cruz			
	May-11	Jul-11	Sep-11
Rem. Bruta	\$ 2.477,01	\$ 2.623,23	\$ 3.079,78
SMVM	\$ 1.840,00	\$ 1.840,00	\$ 2.300,00
2 x SMVM	\$ 3.680,00	\$ 3.680,00	\$ 4.600,00
Diferencia	\$ 637,01	\$ 783,23	\$ 779,78
Porcentaje	10%	10%	10%
Importe a retener s/ Auditoria	\$ 63,70	\$ 78,32	\$ 77,98
Importe a retener s/ Empresa	\$ 63,70	\$ 78,32	\$ 77,98
Diferencia	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00

Fuente extraída de: notificación **judicial del embargo, nomina de sueldos internas, planillas internas, libro de sueldos**, registro de la contabilidad, entre otros.

Procedimientos:

1. Se observo que al personal que se practiquen retenciones tuviera la correspondiente notificación judicial.
2. Se verifico que se efectuaran los depósitos de lo retenido al personal, corroboran el numero de cuenta que indica la notificación de embargo.
3. Se verifico que se respetara el monto inembargable.
4. Se verifico el cálculo correcto.

Nota 1: la diferencia entre la prueba realizada por la auditoria y la contabilidad es cero, por lo tanto no existan diferencias.

Conclusión: En baso a las pruebas de auditoria realizadas, efectuadas según el programa de auditoria, opinamos que los saldos expuestos al 31/12/2011 son razonables, los mismos coinciden con la documentación que avala su veracidad.



Nombre de la empresa: CALL CENTER "XX"
F.de Cierre de E/C: 31/12/2011
Realizo: Ayudante 1
Revisó: Encargado

N° de Hoja: PT 9

En base al muestreo mediante la selección a juicio se realiza el control de legajos del personal:

N° de Legajo	Nombre de empleado	Puesto o Categoría	Formulario de ingreso	Curriculum vitae	Informe medico pre-ocupacional	Constancia de CUIL	Fotocopia DNI	CAT (Clave de Alta Temprana) de AFIP	Documentación del grupo familiar	Constancia de apertura de cuenta sueldo.	Otros	Observaciones
3	Perez, Juana	Responsable en RRHH	/	/	/	/	/	/	x	/	Certificados Medicos	
8	Mercado, Alejandro	Operador	/	x	/	/	/	/	x	/	Certificados Medicos	
10	García, Maria	Operador	/	/	/	x	/	/	/	/	Certificados Medicos	
11	Gonzales, Andres	Administrativos	/	/	/	/	x	/	/	/		
12	Flores Carolina	Administrativos	/	/	/	/	/	/	/	/	Sanciones disciplinarias	
20	Gudifo, German R.	Operador	/	/	/	/	/	/	/	/		
24	Ahumada, Emanuel	Operador	/	/	/	x	/	/	/	/		
33	Dulcor, Javier	Operador	/	/	/	/	/	/	x	/		
35	Pignata, Carmen	Teams Leader	/	/	/	/	/	/	/	/		
40	Redoni, Maria Jose	Operador	/	/	/	/	/	/	/	/	Certificados Medicos	
42	Campanili, Martin	Operador	/	/	/	x	/	/	/	/	Certificados Medicos	
45	Videla, Franco	Operador	/	/	/	/	/	/	/	/	Certificados Medicos	
50	Danieli, Carlos	Teams Leader	/	x	/	/	/	/	/	/		
52	Lianos, Leticia	Operador	/	/	/	/	/	/	/	/	Sanciones disciplinarias	
53	Miranda, Florencia	Administrativos	/	/	/	/	/	/	/	/		
60	Garabelo, Victoria	Teams Leader	/	/	/	x	x	/	/	/		
61	Reyes, Anahi	Administrativos	/	/	/	/	/	/	/	/	Certificados Medicos	
67	Arabel, Diego	Operador	/	/	/	/	/	/	/	/	Certificados Medicos	
72	Sierra, Pedro	Operador	/	/	/	/	/	/	/	/	Certificados Medicos	
83	Gilly, Sebastian	Operador	/	x	/	/	/	/	/	/	Sanciones disciplinarias	
89	Lianos, Soledad	Teams Leader	/	/	/	/	/	/	/	/		
90	Luna, Sebastian	Operador	/	x	/	/	/	/	/	/	Docum.de Siniestro de ART	

/ Contiene
x No Contiene

Fuente extraída de: Legajos personales

Procedimientos:

1. Se verificaron los legajos personales en base a una muestra
2. Se verifico que los expedientes estuvieran custodiados por el personal a cargo
3. Se verifico que la documentación este según los requerimientos legales

Nota 1: se notaron algun faltante de informacion pero no es significativo, ya que es minimo y no es en base a la documencion mas importante.

Conclusión: En base a las pruebas de auditoria realizadas, efectuadas según el programa de auditoria, opinamos que los saldos expuestos al 31/12/2011 son razonables, los mismos coinciden con la documentación que avala su veracidad.



Nombre de la empresa: **CALL CENTER "XX"**

N° de Hoja: **PT 10**

F. de Cierre de E/C: **31/12/2012**

Realizo: **Ayudante 1**

Reviso: **Encargado**

Se verificaron algunos procesos que utiliza la empresa en el ciclo de liquidaciones:

a) Autorización de contrataciones: Todas las remuneraciones que son otorgadas corresponden a trabajos realizado por el personal de la empresa, cuya contratación fue autorizada por los funcionarios indicados para ello.

· Cada funcionario y empleado de la empresa cuenta con un expediente archivado, en el que constan su contrato de trabajo con las respectivas firmas.

b) Autorización de remuneraciones: Todas las nóminas se preparan con base a registros que demuestran el tiempo trabajado.

· Al concluir cada semana las tarjetas de tiempos de los trabajadores son firmadas por el jefe de cada departamento, y entregan al contador un resumen total de horas.

· Todos los trabajadores marcan en las tarjetas de tiempo sus horas de entrada, de salida, de reingreso a tiempo extraordinario y salida de tiempo extraordinario.

· Los marcajes de tarjetas se realizan en relojes marcadores electrónicos cuyo acceso está restringido a las contraseñas que introduce cada trabajador.

· Todos los documentos que se refieren a las tarjetas de tiempo son entregadas al departamento de recursos humanos para la preparación de nóminas mensuales, para ejecutar los siguientes procesos:

> Constatar las horas, o días de asistencia.

> Agregar las prestaciones por tiempo extra.

> Efectuar los cálculos por deducciones a trabajadores establecidos en ley.

· El departamento de recursos humanos entrega las nóminas al departamento de contabilidad y a la presidencia para verificación de la razonabilidad y concordancia de las cifras.

· Con copia de las nóminas de sueldos, el departamento de contabilidad prepara las planillas del diario a recibir por el personal y las deducciones efectuadas (clasificadas en pasivo porque corresponden a los organismos que debe enterarse), o en su caso, a una cuenta de anticipos de salarios a que corresponda.

-



c) Pagos de salarios al personal: Existe una cuenta bancaria específica para cada empleado para el control de nóminas, donde el pago de nóminas se hace por medio de acreditamiento en cuenta del personal con el importe neto exacto de cada nómina aprobada por el departamento de contabilidad.

- Sólo puede pagarse al personal contra cuenta bancaria personal del empleado por el importe neto que corresponde.
- El encargado firma la carta donde autoriza al banco para que se debite de la cuenta de la empresa y se haga el acreditamiento en la cuenta de cada empleado, cotejándola con los importes netos de las respectivas nóminas.
- En caso de personal temporal o a prueba se expedirá cheque con el importe que corresponda.
- La preparación de los cheques los realiza una persona ajena al que efectúa la nómina del personal, asimismo consignará el sello de “No Negociable” con el objeto de reducir riesgos al beneficiario al momento de extravío o robo y serán entregados por un empleado con funciones ajenas a la preparación y contabilización de nóminas.
- La persona encargada de consignarle la firma al cheque, cotejará los importes con las respectivas nóminas.
- Al recibir su cheque, cada receptor firma un recibo de sueldos que contenga la descripción del beneficio y el monto.
- Se concuerda el saldo de las cuentas de gasto y pasivo por remuneraciones que haya quedado con los cheques entregados o acreditamientos realizados.

d) Contabilización de las prestaciones laborales: En cumplimiento de la legislación aplicable, la empresa debe reflejar todas operaciones.

- Se realizan conciliaciones de las cuentas de pasivo o gasto con cada una de las cuentas de las cuales dependen: sueldos y salarios, sueldos a pagar, contribuciones patronales, etc., verificando sus acumulaciones en función del tiempo transcurrido.

e) Contabilización de deducciones: De acuerdo a la legislación aplicable o los términos del contrato de trabajos respectivos, se procede a las deducciones que se efectúan sobre las remuneraciones al personal.

- Se concilia las remuneraciones devengadas contenidas en las nóminas, con las bases que establece la legislación laboral para determinar los diversos impuestos. También se verifica los cálculos de los impuestos y los montos resultantes, así como su oportuno pago.

Procedimientos:

Se indaga con el departamento de recursos humanos, contables y presidencial acerca de:

1. Los procesos de preparación y presentación del rubro sueldos.
2. Del flujo de transacciones de nominas si se cumplía los pasos.

Conclusión: Debido a que la empresa es clasificada como mediana, opinamos que los procesos son razonables y se encuentran acorde a sus necesidades.



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

ANEXOS BIS

ANEXO BIS I

BIENES DE USO

Correspondiente al período económico iniciado 01.01.11 y finalizado el 31.12.11

RUBROS	VALOR DE ORIGEN				DEPRECIACIONES					NETO
	VALOR	ALTAS	BAJAS	VALOR	ACUMUL.	BAJAS	DEL	ACUMUL.		
	AL			AL	AL		EJERCICIO		AL	
COMIENZO			CIERRE	COMIENZO		%	MONTO	CIERRE		
Sist. Inform. y Equipos	284.436,67	36.543,05		320.979,72	58.873,30			64.195,94	123.069,25	197.910,47
Muebles y Útiles	99,00	60.414,97		60.513,97	19,80			6.061,30	6.081,10	54.432,87
Rodados	22.500,00	0,00	22.500,00	0,00	4.000,00	4.000,00		0,00	0,00	0,00
Instalaciones	0,00	21.224,82		21.224,82	0,00			2.122,48	2.122,48	19.102,34
TOTALES	307.035,67	118.182,83	22.500,00	402.718,50	62.893,10	4.000,00		72.379,72	131.272,83	271.445,68

ANEXO BIS II

BIENES INTANGIBLES

Correspondiente al período económico iniciado 01.01.11 y finalizado el 31.12.11

RUBROS	VALOR DE ORIGEN				DEPRECIACIONES					NETO
	VALOR	ALTAS	BAJAS	VALOR	ACUMUL.	BAJAS	DEL	ACUMUL.		
	AL			AL	AL		EJERCICIO		AL	
COMIENZO			CIERRE	COMIENZO		%	MONTO	CIERRE		
Licencias de Software	9.954,33	0,00		9.954,33	3.981,74			1.990,87	5.972,60	3.981,73
TOTALES	9.954,33	0,00	0,00	9.954,33	3.981,74	0,00		1.990,87	5.972,60	3.981,73



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

ANEXO BIS III

INFORMACION SOBRE RUBROS DE GASTOS Y SU APLICACION

Correspondiente al período económico iniciado 01.01.11 y finalizado el 31.12.11

RUBROS	TOTAL	COSTO DE SERVICIO	GASTOS DE FINANCIAC.	GASTOS DE ADMINISTR.	GASTOS DE COMERCIALIZ.	OTROS GASTOS
Sueldos, Jornales y Cargas Soc.	4.017.125,69	4.017.125,69				
Indemnizaciones Pagadas	237.708,39	237.708,39				
Gs. Mantenimiento	10.841,38			10.841,38		
Amortización Bs. de Uso	65.370,59	56.933,53		8.437,06		
Papelería y Útiles	7.903,77			7.903,77		
Gastos Generales	17.145,11			17.145,11		
Gastos Bancarios	11.324,58			11.324,58		
Impuestos Debitos y Créditos Bancarios	57.696,83			57.696,83		
Honorarios Pagados	208.554,53			208.554,53		
Alquileres Pagados	564.061,98			564.061,98		
Gastos Varios de Administración	78.442,31			78.442,31		
Prestaciones Médicas	34.828,96	34.828,96				
Seguros Pagados	8.752,00			8.752,00		
Servicios de Terceros	76.950,60	76.950,60				
Insumos Informáticos	917,77	917,77				
Sellados, Timbrados y Certificaciones	965,75			965,75		
Gastos de Comunicaciones	151.819,71	151.819,71				
Intereses y Recargos Pagados	29.863,03		29.863,03			
Impuestos Nacionales	204.459,22			204.459,22		
Impuestos Provinciales	11.056,14			11.056,14		
Impuestos Municipales	4.047,20			4.047,20		
Diferencias de Cambio	77.550,14		77.550,14			
TOTALES	5.877.385,68	4.576.284,65	107.413,17	1.193.687,86	0,00	0,00



NOTAS

NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES

Por el ejercicio económico finalizado el 31 de Diciembre de 2011.

NOTA 1: BASE DE PREPARACION DE LOS ESTADOS CONTABLES

1.1. Unidad de Medida.

Las normas contables profesionales establecen que la información contable debe ser presentada en moneda homogénea cuando exista un contexto de inestabilidad monetaria en el país.

El 16 de Julio de 2002 el Poder Ejecutivo dictó el Decreto 1269/2002, estableciendo que los estados contables debían reflejar las variaciones en el poder adquisitivo de la moneda como consecuencia de la crisis económica e inestabilidad monetaria que atravesaba el país. Con fecha 20 de marzo de 2003 emite el decreto 664/2003, considerando que la economía argentina había ingresado en la senda de la recuperación, habiendo logrado un marco de estabilidad y decidiendo entonces suspender el ajuste por inflación a partir del 1º de marzo del 2003. Sin embargo, la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE) considera que la reexpresión en estados contables en moneda homogénea debe continuar siendo aplicada. Posteriormente por Res. 287/03 dispone la discontinuidad del ajuste por inflación a partir del 1º de Octubre del 2003, por considerar que a partir de esa fecha la economía de nuestro país se encuentra en un contexto de estabilidad.

1.2. La información contable se presenta según lo requerido por las normas legales vigentes, en moneda homogénea.

1.3. Criterios de exposición.

Los Estados Contables se presentan de acuerdo con el criterio de exposición establecidos por la Resolución Técnica en vigencia.

NOTA 2: CAJA Y BANCOS

El detalle de Caja y Bancos al 31 de Diciembre de 2011 es el siguiente:

	\$
Caja	31.826,13
Banco Cta. Cte.	41.429,49
Total	<u><u>73.255,62</u></u>



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

NOTA 3: CUENTAS POR COBRAR POR VENTAS

El detalle de las cuentas por cobrar por ventas al 31 de Diciembre de 2011 es el siguiente:

	\$
Deudores por Ventas	607.200,00
Total	<u><u>607.200,00</u></u>

NOTA 4: OTRAS CUENTAS POR COBRAR

El detalle de otras cuentas por cobrar al 31 de Diciembre de 2011 es el siguiente:

	\$
Impuesto a los débitos y créditos bancarios	11.816,82
Saldo DDJJ IVA	419.003,04
Saldo a Favor Crédito Fiscal I.V.A.	33.364,77
Saldo a Favor II BB	994,47
Anticipos Impuesto a las Ganancias	155.424,57
Anticipo a Proveedores	77.109,92
Total	<u><u>697.713,59</u></u>

NOTA 5: BIENES DE USO

Los bienes de uso fueron valuados siguiendo los lineamientos establecidos por la Resolución Técnica N° 6.

La amortización se calcula en base a la vida

útil técnicamente estimada siguiendo

el método de línea recta, no superando en su conjunto su valor de recupero

NOTA 6: CUENTAS POR PAGAR

El detalle de las cuentas por pagar al 31 de Diciembre de 2011 es el siguiente:

\$



Trabajo Final de Grado

Instituto Universitario Aeronáutico

Polo Estefanía Soledad

Proveedores	
Total	3.443,57
	<u>3.443,57</u>

REMUNERACIONES Y CARGAS SOCIALES

NOTA 7: A PAGAR

El detalle de remuneraciones y cargas sociales al 31 de Diciembre de 2011 es el siguiente:

	\$
S.U.S.S. (AFIP)	
A.R.T.	142.428,16
Sindicato Empleados de Comercio y Seguros	2.396,25
Embargos a Pagar	24.804,59
Sueldos y Jornales a Pagar	501,16
Total	<u>380.439,49</u>

550.569,65

NOTA 8: CARGAS FISCALES

El detalle de cargas fiscales al 31 de Diciembre de 2011 es el siguiente:

	\$
Comercio e Industria a Pagar	
Total	<u>511,80</u>
	<u>511,80</u>

NOTA 9: PREVISIONES

El detalle de provisiones al 31 de Diciembre de 2011 es el siguiente:

	\$
previsión para despidos	
Total	<u>69.845,89</u>
	<u>69.845,89</u>