

Servicio de asesoramiento y gestión empresarial prestado por asesorías, gestorías y despachos profesionales

Esta norma ha sido elaborada por el Grupo Específico de Carácter Temporal GET-UNE 20 *Gestión de los servicios de apoyo y consultoría*, cuya secretaría desempeña UNE.

UNE 420001

Servicio de asesoramiento y gestión empresarial prestado por asesorías, gestorías y despachos profesionales

Business advisory and management service provided by consultancies, agencies and professional offices.

Service de conseil et de gestion d'entreprise fourni par des cabinets de conseil, des agences et des bureaux professionnels.

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

Asociación Española de Normalización

Génova, 6
28004 MADRID-España
Tel.: 915 294 900
info@une.org
www.une.org

© UNE 2024

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

Índice

| | | |
|-------|---|----|
| 0 | Introducción..... | 6 |
| 1 | Objeto y campo de aplicación..... | 6 |
| 2 | Términos y definiciones..... | 6 |
| 3 | Requisitos del prestador del servicio de asesoría de gestión empresarial | 7 |
| 3.1 | Obligaciones legales generales..... | 7 |
| 3.2 | Políticas y códigos internos | 8 |
| 3.2.1 | Generalidades..... | 8 |
| 3.2.2 | Código de buenas prácticas..... | 8 |
| 3.2.3 | Política de seguridad de la información..... | 8 |
| 3.2.4 | Política de desarrollo sostenible | 8 |
| 3.3 | Seguro de responsabilidad civil | 9 |
| 3.4 | Organización interna | 9 |
| 3.4.1 | Establecimiento de responsabilidades..... | 9 |
| 3.4.2 | Identificación y distribución de carteras..... | 10 |
| 3.4.3 | Sistema de soporte para el cumplimiento de esta norma | 10 |
| 3.4.4 | Equipamiento y licencias..... | 10 |
| 3.4.5 | Mejora continua | 13 |
| 3.5 | Protección de datos y confidencialidad..... | 13 |
| 3.6 | Actualización legislativa y formación continuada del personal..... | 14 |
| 3.6.1 | Formación continuada..... | 14 |
| 3.6.2 | Actualización legislativa | 16 |
| 3.7 | Prevención riesgos laborales | 16 |
| 3.8 | Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo | 16 |
| 3.9 | Canal de denuncias | 17 |
| 3.10 | Cualificación profesional | 17 |
| 4 | Requisitos de la prestación del servicio de asesoría | 17 |
| 4.1 | Generalidades..... | 17 |
| 4.2 | Fases en la prestación de los servicios esenciales (fiscal-contable, laboral y mercantil)..... | 18 |
| 4.2.1 | Análisis inicial..... | 18 |
| 4.2.2 | Asesoramiento inicial | 18 |
| 4.2.3 | Fase de contratación | 18 |
| 4.2.4 | Fase de ejecución | 20 |
| 4.2.5 | Fase de ampliación del servicio | 21 |
| 4.2.6 | Fase de cierre o finalización del servicio..... | 21 |
| 4.3 | Servicio mínimo obligatorio | 21 |
| 5 | Requisitos del servicio de asesoría laboral | 22 |
| 5.1 | Requisitos mínimos para la prestación del servicio..... | 22 |
| 5.2 | Servicios mínimos | 22 |
| 5.3 | Servicios complementarios recomendados..... | 23 |
| 6 | Requisitos del servicio de asesoría fiscal-contable..... | 24 |
| 6.1 | Requisitos mínimos para la prestación del servicio..... | 24 |
| 6.2 | Servicios mínimos en asesoría fiscal-contable | 25 |

| | | |
|---|---|----|
| 6.2.1 | Servicios mínimos en asesoría fiscal..... | 25 |
| 6.2.2 | Servicios mínimos en asesoría contable..... | 26 |
| 6.3 | Servicios complementarios recomendados..... | 26 |
| 7 | Requisitos del servicio de asesoría mercantil..... | 27 |
| 7.1 | Requisitos mínimos para la prestación del servicio..... | 27 |
| 7.2 | Servicios mínimos..... | 27 |
| 7.3 | Servicios complementarios recomendados..... | 28 |
| Anexo A (Informativo) Modelo de presupuesto..... | | 29 |
| Anexo B (Informativo) Modelo de contrato de prestación de servicios de asesoramiento fiscal-contable, laboral y mercantil..... | | 33 |
| Anexo C (Normativo) Contenidos del código de buenas prácticas y ejemplo de redacción..... | | 41 |
| C.1 | Finalidad..... | 41 |
| C.2 | Misión, visión y valores..... | 41 |
| C.3 | Pautas de conducta..... | 42 |
| C.4 | Conflicto de intereses..... | 42 |
| C.5 | Transparencia..... | 42 |
| C.6 | Medidas contra el soborno y la corrupción..... | 43 |
| C.7 | Secreto profesional..... | 43 |
| C.8 | Competencia desleal..... | 43 |
| C.9 | Publicidad..... | 44 |
| Anexo D (Informativo) Ejemplo de plan de copias de seguridad informático..... | | 45 |
| Anexo E (Informativo) Modelo de encuesta de satisfacción..... | | 47 |
| Anexo F (Informativo) Manual de protección de datos..... | | 48 |
| Anexo G (Informativo) Modelo de cronograma de tareas periódicas..... | | 51 |
| G.1 | Generalidades..... | 51 |
| G.2 | Tabla principales tareas periódicas..... | 52 |
| G.3 | Ejemplo de cronograma..... | 55 |
| Anexo H (Informativo) Modelo de sistema de avisos a clientes..... | | 56 |
| H.1 | Objetivos..... | 56 |
| H.2 | Fases del sistema de aviso..... | 56 |
| H.3 | Sistemática de implantación..... | 57 |
| Anexo I (Informativo) Ejemplo de registro de incidencias..... | | 58 |
| Anexo J (Informativo) Ejemplo de registro de servicios no conformes..... | | 59 |
| Anexo K (Informativo) Legislación aplicable en el momento de la publicación de esta norma..... | | 60 |
| K.1 | Generalidades..... | 60 |
| K.2 | Mercantil..... | 60 |
| K.3 | Contable..... | 60 |
| K.4 | Tributario..... | 60 |
| K.5 | Laboral y Seguridad Social..... | 61 |
| K.6 | Trabajo a distancia..... | 62 |

| | | |
|-------------|---|-----------|
| K.7 | Protección de datos | 62 |
| K.8 | Prevención de riesgos laborales..... | 62 |
| K.9 | Canal de denuncias | 62 |
| K.10 | Acoso..... | 62 |
| K.11 | Igualdad y no discriminación..... | 62 |
| K.12 | Responsabilidad civil..... | 63 |
| K.13 | Blanqueo de capitales..... | 63 |
| K.14 | Responsabilidad penal | 64 |
| K.15 | Procedimiento administrativo | 64 |
| K.16 | Defensa de los consumidores..... | 64 |
| K.17 | Sostenibilidad..... | 64 |

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos elementos de este documento puedan ser objeto de derechos de patente. UNE no es responsable de la identificación de dichos derechos de patente.

0 Introducción

La asesoría de empresas es una actividad dirigida a dar apoyo al tejido empresarial español en aquellas obligaciones y estrategias que, si bien no constituyen la razón de ser de su negocio, son imprescindibles para el buen funcionamiento del mismo. Se trata de un sector constituido fundamentalmente por profesionales y pequeñas y medianas empresas (más de 60 000 en 2024) que con su labor contribuyen al sostenimiento de la economía del país.

La asesoría empresarial debe asegurar a sus clientes el cumplimiento de las obligaciones legales para con las administraciones públicas lo que, en una sociedad tan cambiante como la actual, constituye un reto de permanente actualización legislativa pero también social y cultural. Además, actúa como enlace entre la administración y el ciudadano para reducir las situaciones de incumplimiento y facilitar procedimientos y sistemas cada vez más eficientes, rápidos y justos por parte de las autoridades. Su labor contribuye a reforzar la confianza de la sociedad en general en el Sistema, cuyo modelo de gestión es un referente para otros países al tiempo que ayuda a concienciar a los ciudadanos para que adopten posturas más responsables y diligentes en el cumplimiento de sus obligaciones.

Este documento se elabora por iniciativa de la Asociación Española de Consultores de empresas (AECEM) para fomentar la excelencia en el servicio prestado, ofrecer la máxima eficiencia y transparencia, y minimizar las dificultades derivadas de las diferencias normativas en la geografía nacional y de la carencia de una regulación específica, lo que da lugar a un colectivo muy heterogéneo en formación y titulaciones. Además, servirá para reducir el potencial intrusismo en el asesoramiento por parte de personas no profesionales que podrían causar el deterioro reputacional de este colectivo.

1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma establece los requisitos y las buenas prácticas de un servicio de asesoría en gestión empresarial y asesoría a particulares, prestado por profesionales autónomos, asesorías, gestorías y despachos profesionales (en adelante, asesorías) para el cumplimiento de los requisitos legales en materia fiscal, laboral, contable o mercantil.

No son objeto de esta norma los servicios complementarios y auxiliares ofrecidos por esas mismas asesorías a sus clientes.

Los servicios descritos en este documento van destinados a particulares, autónomos y todo tipo de organizaciones como microempresas, pymes, grandes empresas, asociaciones, organizaciones del tercer sector (ONG, fundaciones, colegios profesionales), comunidades de propietarios, empresas públicas, multinacionales u otros que se puedan identificar.

2 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones siguientes:

2.1 asesoría:

Prestador del servicio de asesoría de gestión empresarial.

NOTA 1 Pueden ser profesionales autónomos, asesorías, gestorías o despachos profesionales.

NOTA 2 En el caso de asesorías, gestorías y despachos profesionales, el término asesoría se refiere a los responsables de la entidad, titular y socios, si existieran.

2.2 asesoría de gestión empresarial:

Servicio de asesoría para el cumplimiento de los requisitos legales en materia fiscal, laboral, contable o mercantil.

NOTA Esta actividad puede estar desempeñada por autónomos y por empresas pequeñas, medianas o grandes.

2.3 incidencia:

Dificultad, situación o error cuya relevancia o número de repeticiones impide la correcta prestación del servicio.

2.4 servicio auxiliar:

Servicio prestado por la asesoría, no relacionados con el servicio de asesoría de gestión empresarial.

NOTA 1 Algunos ejemplos de servicios auxiliares son la vigilancia normativa, la venta de seguros o la solicitud y tramitación de formación bonificada.

NOTA 2 Es habitual que la asesoría no cuente con estos servicios en su oferta y que los subcontrate para atender a las peticiones de sus clientes.

2.5 servicio complementario:

Servicio relacionado con el servicio de asesoría de gestión empresarial pero que no forma parte de este a efectos de esta norma.

NOTA Algunos ejemplos son la selección de personal, la gestión de RRHH, la creación empresas o la tramitación de herencias.

2.6 servicio esencial:

Servicio de asesoría en obligaciones legales en materia fiscal, laboral, contable o mercantil que presta la asesoría y por el que mantiene una relación directa y de confianza con el cliente.

2.7 servicio no conforme:

Servicio entregado al cliente sin que se estuvieran cumpliendo los requisitos de esta norma (véanse los capítulos 3 al 7).

3 Requisitos del prestador del servicio de asesoría de gestión empresarial

3.1 Obligaciones legales generales

La asesoría debe cumplir las obligaciones fiscales, laborales, contables y mercantiles que le corresponda y en particular:

- Estar al corriente de pago con la Seguridad Social y de sus obligaciones tributarias.
- Estar dado de alta en el Impuesto de Actividades Económicas (IAE).

En el anexo K (informativo) se facilita, a título informativo, una relación de legislación vigente aplicable a las asesorías en el momento de la publicación de esta norma.

3.2 Políticas y códigos internos

3.2.1 Generalidades

La asesoría debe contar con las políticas y códigos que se indican en este capítulo, de acuerdo con su actividad.

Las políticas y códigos deben estar impulsados y aprobados por la dirección de la asesoría y deben mantenerse actualizados y difundirse internamente. Además, la asesoría debe asegurar que toda la actividad interna está alineada con ellos y que se observan los principios que recogen.

3.2.2 Código de buenas prácticas

La asesoría debe contar con un código de buenas prácticas acorde al espíritu de esta norma. En el anexo C (normativo) se facilitan los contenidos mínimos de un código de buenas prácticas que cada asesoría puede adaptar y debe aprobar, dar a conocer y hacer cumplir por toda la plantilla. Con independencia de lo anterior, en el caso de profesionales colegiados, estos deben cumplir la obligación contraída con el código ético de su colegio profesional al que deben observancia.

3.2.3 Política de seguridad de la información

La asesoría debe contar con una política de seguridad de la información que maneja de sus clientes. La política debe recoger los compromisos adquiridos con el fin de asegurar la confidencialidad, cumplir con los requisitos legales en la obtención, custodia y seguridad de los datos, realizar una gestión eficiente y formar a la plantilla en el uso correcto de la información.

A continuación, se indican algunos puntos a tener en cuenta en la redacción de una política de seguridad de la información:

- Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de sus clientes.
- Cumplir con todos los requisitos y necesidades legales de los clientes u otros que la asesoría decida suscribir.
- Velar por la adecuada protección de los sistemas corporativos de almacenamiento y gestión de la información.
- Gestionar los riesgos de seguridad de la información e identificar, valorar e implementar los controles necesarios.
- Formar a la plantilla y proporcionarle medios para que colabore activamente en el desarrollo y mejora de esta política.

3.2.4 Política de desarrollo sostenible

La asesoría debe contar con una política de desarrollo sostenible. Para ello debe conocer y cumplir con la normativa vigente sobre la obligación de presentación del estado de información no financiera o sostenibilidad que le sea de aplicación en cada momento en función de sus características, cifra de negocio, tamaño de su activo o número de personas trabajadoras.

En todo caso, y con independencia de lo anterior, la asesoría debe impulsar iniciativas medioambientales, sociales y de buen gobierno en su negocio. Para ello debe generar un informe anual que recoja dichas iniciativas y permita su control y seguimiento.

A continuación, se citan las iniciativas que debe recoger el informe, cuyo detalle debe ser proporcional a la aportación final o valor que pueda generar cada una de ellas en función de las características de la asesoría, sus instalaciones, organigrama y número de personas trabajadoras:

- Iniciativas medioambientales: medidas para prevenir y minimizar las emisiones de carbono, prácticas de economía circular y reciclaje, uso sostenible de los recursos y protección de la diversidad.
- Iniciativas sociales: promover la igualdad de género en la plantilla, la seguridad y la salud en el trabajo, la conciliación, la desconexión digital, establecer medidas de prevención de acoso, facilitar la accesibilidad para personas con discapacidad, evitar cualquier tipo de discriminación, velar por la promoción interna, facilitar el teletrabajo y establecer políticas de adaptación de la jornada.
- Iniciativas en la gobernanza: velar por el cumplimiento normativo, por el control y gestión de riesgos, fomentar la transparencia en la comunicación interna, acelerar el pago y cuidar la calidad de las relaciones con proveedores, trasladar información hacia la plantilla sobre la gestión del negocio y promover la lucha contra prácticas antiéticas.

Estas iniciativas deben partir de la dirección de la asesoría, pero también han de ser compartidas con toda la plantilla con el fin de que sean aplicadas en su actividad diaria y tenidas en cuenta a la hora de la elección de subcontratas y proveedores.

3.3 Seguro de responsabilidad civil

La asesoría debe mantener una capacidad de cumplimiento apropiada durante toda la prestación del servicio. Para ello, debe tener contratado un seguro de responsabilidad civil que incluya los servicios prestados que declare que cumplen con esta norma, acorde a su facturación y actividad.

3.4 Organización interna

3.4.1 Establecimiento de responsabilidades

La asesoría debe contar con una persona responsable del cumplimiento de esta norma que debe poder identificar a las personas que coordinan internamente cada uno de los siguientes servicios:

- asesoría laboral;
- asesoría fiscal-contable;
- asesoría mercantil;
- formación interna;
- protección de datos;
- prevención de blanqueo de capitales;

- desarrollo sostenible.

Se recomienda contar con un organigrama actualizado que refleje las funciones y responsabilidades de la asesoría.

3.4.2 Identificación y distribución de carteras

La asesoría, en función de los clientes que tenga, los servicios prestados y la plantilla de asesores con la que cuente, hará una distribución de la cartera para prestar el mejor servicio posible a todos sus clientes. Se deben tener en cuenta las posibles ausencias de personal y las sustituciones para asegurar que se atienden, en todo momento, las obligaciones del cliente. El objetivo es que la asesoría y la plantilla conozcan en todo momento quién es responsable de los servicios que se prestan a cada cliente.

3.4.3 Sistema de soporte para el cumplimiento de esta norma

La asesoría debe contar con al menos estos dos sistemas de soporte para el cumplimiento de esta norma: un cronograma interno de las tareas periódicas (véase anexo G, informativo) y un sistema de avisos a clientes (véase el anexo H, informativo).

3.4.4 Equipamiento y licencias

3.4.4.1 Necesidad de invertir recursos en seguridad informática

La seguridad informática no es solo una medida defensiva contra ataques externos, sino una inversión estratégica que protege los activos más valiosos de la empresa: sus datos y los de sus clientes. Esta inversión debe abarcar tanto el hardware como el software, y es crítica para:

- Prevención de brechas de seguridad: proteger contra malware, ransomware, phishing, y otras formas de ciberataques que pueden comprometer datos críticos.
- Cumplimiento normativo: asegurar que la empresa contratada cumpla con las regulaciones locales e internacionales pertinentes, como GDPR, HIPAA, entre otros, para evitar sanciones legales y daños reputacionales.
- Continuidad del negocio: implementar soluciones de respaldo y recuperación de desastres para asegurar la continuidad operativa en caso de incidentes de seguridad.

Los componentes clave de la inversión son:

- Hardware de seguridad: firewalls, servidores seguros y otros dispositivos de protección de la red.
- Software de seguridad: soluciones antivirus, antispyware, cifrado, y sistemas de detección y prevención de intrusos (IPS).
- Formación y capacitación: programas regulares para empleados sobre las mejores prácticas de seguridad informática.

3.4.4.2 Software específico para asesoría de gestión

El software para asesorías debe ser exhaustivo y altamente adaptable para garantizar eficiencia y cumplimiento normativo. Las características clave incluyen:

- a) Suite completa en un entorno completamente integrado:
- Módulos incluidos: fiscal, laboral, y contable, facilitando una gestión integral y cohesiva de todas las actividades críticas.
 - Programa de facturación: integración de funcionalidades de facturación para agilizar procesos comerciales y financieros.
 - Gestión de expedientes o BPM (*Business Process Management*): capacidad para manejar expedientes y procesos mediante herramientas de BPM, optimizando flujos de trabajo y mejorando la eficiencia operativa.
 - CRM integrado: incorporación de un sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM), ya sea propio del fabricante o a través de integraciones con CRMs de terceros homologados, para mejorar el manejo de interacciones con clientes y la retención de estos.
- b) Cumplimiento normativo y actualizaciones constantes: software actualizado automáticamente para adaptarse a cambios legislativos y mantener la conformidad.
- c) Con la velocidad con la que aparecen cambios y nuevos fabricantes de software se requiere que el software específico tenga una capacidad de integración robusta a través de:
- APIs y conectores homologados: utilización de APIs estandarizadas y conectores seguros para la agregación y extracción de datos, garantizando la integridad y la seguridad de la información.
 - Importación y conectividad de datos: facilidades avanzadas para importar datos y conectar con herramientas de *Business Intelligence*, proporcionando análisis detallado y toma de decisiones basada en datos.
- d) Evaluación y selección del software:
- Funcionalidades específicas: confirmar que el software cumple con las necesidades de análisis, reporte y gestión de la asesoría.
 - Escalabilidad: capacidad para adaptarse al crecimiento del negocio, gestionando un volumen mayor de clientes y datos.
 - Soporte técnico excelente: elección de proveedores que ofrezcan un soporte técnico eficaz y accesible, crucial para la continuidad operativa.

3.4.4.3 Licencias en vigor y actualizadas (protección de la información y datos de los clientes)

Las licencias actualizadas son fundamentales para:

- El acceso a actualizaciones de seguridad: las actualizaciones frecuentes incluyen parches de seguridad que protegen contra vulnerabilidades recién descubiertas. Mantener el software actualizado es esencial para defender la infraestructura tecnológica de ataques cibernéticos que podrían comprometer datos sensibles de la empresa y de sus clientes.

- El cumplimiento legal: las licencias vigentes confirman que el software utilizado está autorizado legalmente. Esto es fundamental para evitar problemas legales, incluidas sanciones y multas por uso de software pirata o sin licencia. Además, ciertas regulaciones como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) en Europa y otras normativas de protección de datos a nivel global, exigen que las empresas utilicen software que cumpla con estándares específicos de seguridad y privacidad.
- Las funcionalidades y soporte: las licencias actualizadas permiten el acceso a mejoras en las funcionalidades del software y soporte técnico del proveedor. Esto no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también asegura que cualquier problema técnico pueda ser resuelto rápidamente, minimizando el tiempo de inactividad.

Para asegurar que todas las licencias de software estén en vigor y actualizadas, las asesorías deben implementar una gestión proactiva de licencias que incluya:

- Auditorías regulares: realizar auditorías de software con regularidad para verificar que todas las licencias estén activas y sean adecuadas para las necesidades actuales de la empresa. Esto ayuda a identificar software no utilizado o infrautilizado, permitiendo optimizar los recursos.
- Alertas de renovación: configurar sistemas de alertas automáticas para la renovación de licencias. Esto es crucial para prevenir la expiración inadvertida de licencias, lo que podría llevar a periodos de inactividad y vulnerabilidades en la seguridad.
- Documentación y control: mantener una documentación detallada y un control estricto sobre las licencias de software. Esto incluye información sobre fechas de expiración, requisitos de cumplimiento específicos de cada software, y los términos y condiciones de uso.
- Estrategias de compra centralizada: considerar la compra de licencias a través de programas de licenciamiento volumétrico que ofrecen mejor gestión y a menudo reducción de costos. Esto también simplifica la administración de las licencias y el cumplimiento normativo.

Utilizar herramientas de gestión de licencias de software (SLM) puede ayudar significativamente en la automatización del proceso de gestión de licencias. Estas herramientas pueden:

- Monitorear el uso del software: asegurar que el software no se utilice más allá de lo permitido por la licencia, evitando violaciones de cumplimiento.
- Optimizar las licencias: analizar patrones de uso para recomendar la compra o el abandono de licencias basadas en necesidades reales.
- Integración con compras y finanzas: asegurar que las renovaciones de licencias se alineen con los ciclos de presupuesto y compra de la empresa.

Implementar una gestión eficaz de licencias no sólo protege a la empresa contra riesgos legales y de seguridad, sino que también optimiza el gasto en TI y mejora la disponibilidad de las aplicaciones necesarias para el funcionamiento continuo y eficiente de la asesoría.

3.4.4.4 Copias de seguridad

La asesoría debe contar con un plan de copias de seguridad (véase el anexo D, informativo) de la información para garantizar la continuidad del negocio en caso de pérdida o daño de los datos, que debe revisarse anualmente. El plan debe incluir, como mínimo, los siguientes aspectos:

- 1 Analizar qué datos son críticos para la asesoría y determinar qué información debe respaldarse.
- 2 Determinar con qué frecuencia se deben realizar las copias de seguridad.
- 3 Seleccionar un método de respaldo.
- 4 Mantener varias versiones de las copias de seguridad, lo que permitirá recuperar datos de diferentes momentos en caso de que se produzcan cambios no deseados o se detecte una corrupción en los datos.
- 5 Automatizar el proceso de respaldo.
- 6 Almacenar las copias de forma segura garantizando su integridad y seguridad.
- 7 Desarrollar un plan de contingencia en caso de desastre que afecte a los sistemas informáticos. El plan debe documentar los pasos a seguir, las personas responsables y las herramientas necesarias para recuperar los datos y restaurar la normalidad de las operaciones lo más rápido posible.

3.4.5 Mejora continua

La asesoría debe revisar anualmente sus procedimientos de trabajo para asegurar que presta un servicio de calidad al cliente, acorde con los requisitos de esta norma y aspirar a mejorar ese servicio introduciendo los cambios necesarios a partir de la siguiente información, como mínimo:

- Los procedimientos habituales de trabajo y en particular los procedimientos y requisitos recogidos en esta norma.
- El registro de servicios no conformes e incidencias. Cualquier persona de la plantilla, cliente, administración competente u otro grupo de interés puede detectar una no conformidad o incidencia del servicio frente a esta norma y notificarla a la asesoría. La asesoría debe proceder a su registro, análisis y solución, así como evitar que se repita. En los anexos J y K (informativos) se facilitan sendos modelos para el registro de incidencias y servicios no conformes, respectivamente.
- Las encuestas de satisfacción. La asesoría debe poner a disposición de los clientes una encuesta de satisfacción del servicio recibido y fomentar que se responda. En el anexo E (informativo) se facilita un ejemplo de encuesta de satisfacción.
- Las quejas o reclamaciones recibidas por cualquier vía. La asesoría debe facilitar la presentación de quejas y reclamaciones, su registro, análisis y solución.
- La detección de riesgos u oportunidades de mejora. Cualquier persona de la plantilla, cliente u otro grupo de interés puede detectar un riesgo de servicio no conforme o una oportunidad de mejora en el servicio prestado. La asesoría debe favorecer que se notifiquen los riesgos y oportunidades, su registro, análisis y consideración en favor de la mejora del servicio.

3.5 Protección de datos y confidencialidad

En cumplimiento de la legislación vigente [26], el responsable del tratamiento de datos de la asesoría debe contar con un manual de las medidas a adoptar a fin de proteger los datos personales. También debe indicar cómo informar a los clientes, a la plantilla u otros grupos de interés de cómo se tratan sus datos y sus derechos al respecto.

El manual del responsable de protección de datos debe incluir:

- 1 La forma de ejercer los derechos que contempla la legislación vigente.
- 2 Un contrato de encargo de tratamiento de datos.
- 3 Un mapa de riesgos y anualmente la auditoría correspondiente.
- 4 La forma de consignar los registros correspondientes que serán, como mínimo los registros de clientes, nóminas, garantías digitales y proveedores. Y en caso de ser necesarios, el registro web, el de videovigilancia, el de gestión de currículos y el de datos biométricos en el fichaje.
- 5 Las cláusulas de confidencialidad para el correo electrónico y las necesarias para incluir en presupuestos, facturas o registro telemático.

La asesoría debe contar con un canal de denuncias que garantice la privacidad, protección y anonimato de los denunciantes [23]. Este canal debe estar disponible en la página principal de la web si se dispone de la misma.

En el anexo F (informativo) se facilita un modelo de manual de protección de datos.

3.6 Actualización legislativa y formación continuada del personal

3.6.1 Formación continuada

La asesoría debe contar con un plan de formación continuada en materia legislativa, jurisprudencial y de doctrina administrativa que le aporte capacidad y competencia para:

- cumplir con las responsabilidades y obligaciones de la actividad empresarial de la propia asesoría;
- ofrecer asesoramiento en las materias en las que preste servicio, ya sea Derecho fiscal, laboral, contable o mercantil, con seguridad y calidad.

En la asesoría debe haber una persona responsable (3.4) de la coordinación y cumplimiento del plan de formación continuada.

El plan de formación continuada debe incluir, al menos:

- 1 Detección anual de necesidades de formación en:
 - Todas las materias en las que se presta servicio (Derecho fiscal, laboral, contable o mercantil).
 - Protección de datos.
 - Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
 - Cumplimiento con esta norma.

Estas necesidades pueden derivarse de cambios en la legislación o en su interpretación, de la necesidad de mejora de la práctica de asesoramiento, por la incorporación de nuevo personal que requiera una puesta al día de sus conocimientos, o por la ampliación de materias sobre las que van a prestar servicio.

2 Elaboración e impartición del plan de formación anual en virtud de las necesidades de formación detectadas.

La formación debe ser impartida a cada uno de los profesionales que van a realizar la labor de asesoramiento, excluyendo únicamente los que realizan tareas administrativas en la asesoría.

Es recomendable que la formación en las materias sobre las que se presta el servicio conste, al menos, de 20 h anuales por profesional asesor y por materia sobre las que se presta servicio (Derecho fiscal, laboral, contable o mercantil), si bien debe tener un mínimo de 50 h por materia, cada 3 años.

De forma excepcional, para aquellas asesorías que cuenten con más de 4 profesionales asesores prestando servicio en una de las materias contempladas en esta norma (Derecho fiscal, laboral, contable o mercantil), el requisito de formación continuada en esa materia es de aplicación al 75 % de dichos profesionales. Aquellos profesionales que no hayan recibido la formación deben ser informados del contenido de la misma a efectos de que puedan prestar su servicio con seguridad y calidad.

La formación sobre protección de datos, prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y cumplimiento con la norma, debe constar de un mínimo de 2 h en cada una de estas tres materias, salvo que la legislación establezca un número de horas superior. Se debe dar formación complementaria cuando se hayan producido cambios en estas normativas o novedades importantes sobre su interpretación (novedades jurisprudenciales o nueva doctrina administrativa).

Si la asesoría tiene más de 10 profesionales asesores, es recomendable que el titular de la asesoría, o persona que éste designe, cuente con 20 h anuales de formación sobre materias relativas a la gestión interna de la asesoría que ayuden a alcanzar la calidad en la prestación del servicio que persigue esta norma como, por ejemplo: sostenibilidad, dirección de proyectos, gestión de equipos, estrategia de negocio, herramientas para la gestión empresarial, etc.

A efectos de esta norma, se reconoce como válida la formación impartida por universidades, escuelas de negocio, colegios profesionales y sus respectivos consejos generales, entidades y asociaciones nacionales de especialistas entre cuyas actividades se incluya la formación a través de cursos, seminarios y jornadas de actualización, y por empresas que tengan como actividad principal la prestación de servicios para la asesoría y cuenten con personal específico o colaboradores externos con experiencia suficiente para prestar esta formación.

También se reconoce como válida la formación interna, si bien, ésta debe contar con los mismos niveles de exigencia y controles de calidad que podrían ser exigibles a la formación externa. En este sentido, la formación interna debe ser impartida por especialistas en las materias objeto de la formación, asegurando el máximo rigor de la misma. Asimismo, debe contar con un programa y una documentación con contenidos detallados que serán entregados a los asistentes en el momento de ser impartida, o bien en los días inmediatamente posteriores.

La formación externa debe ser acreditada mediante el correspondiente certificado, o cualquier medio de prueba, emitido por la entidad que ha impartido la formación, en el que deben figurar en todo caso la fecha de impartición, materias impartidas y asistentes a la misma. En el caso de la formación se realice de forma interna, esta deberá ser acreditada con el registro de los participantes que han asistido y finalizado la formación, ya sea impartida de forma presencial o en remoto.

3.6.2 Actualización legislativa

Con independencia de la formación continuada (3.6.1), la asesoría debe, además, contar con un sistema interno o externo que le permita conocer y acceder de forma permanente a las últimas novedades legislativas y jurisprudenciales, las actualizaciones de los trámites con las administraciones y doctrina administrativa.

En el caso de que este sistema sea interno, debe detallarse el procedimiento desarrollado para ello que asegure el máximo rigor en la selección de la información y su difusión interna.

3.7 Prevención riesgos laborales

Con el fin de prevenir los posibles riesgos en el entorno laboral y proteger la salud de las personas trabajadoras, la asesoría debe cumplir con los requisitos legales en vigor [30], integrando la prevención de los riesgos laborales en el sistema general de la gestión de su actividad, mediante la implantación y aplicación de un Plan de Prevención.

El Plan de Prevención ha de estar recogido en un documento avalado y firmado por la Dirección de la asesoría, en el que se debe definir la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos, en los términos que reglamentariamente se establezcan. La asesoría debe actualizar el Plan de Prevención cuando se precise y garantizar el conocimiento del mismo por toda la plantilla.

La implementación del Plan de Prevención implica la realización de una serie de actividades preventivas a las que se han de asignar responsables y recursos y en las que ha de participar toda la plantilla de la asesoría, asumiendo cada uno el papel que le corresponde. Las actividades preventivas básicas que debe gestionar el plan de prevención son la evaluación de riesgos y planificación de la prevención, el control de las condiciones de trabajo y de la actividad de las personas trabajadoras, la formación e información de las personas trabajadoras, la vigilancia de la salud de las personas trabajadoras, las actuaciones ante posibles emergencias y la investigación de los daños detectados en la salud de las personas trabajadoras. Todas estas actividades deben quedar registradas documentalmente y estar sometidas a las actualizaciones y revisiones periódicas establecidas en la legislación o en el propio Plan de Prevención.

Más allá del cumplimiento de la legislación en prevención de riesgos laborales, la asesoría debe impulsar actividades que promuevan la salud de las personas trabajadoras, apoyando o desarrollando medidas que favorezcan el equilibrio entre el trabajo y la vida familiar, el cuidado de la salud, la actividad física o un estilo de vida saludable. Estas iniciativas deben partir de la Dirección de la asesoría, y deben hacerse públicas y buscar el compromiso de toda la plantilla.

Las actuaciones de la asesoría en la promoción de la salud en el lugar de trabajo deberían ir coordinadas con las líneas de acción que siguen otras empresas, personas trabajadoras y la sociedad en su conjunto. Esta armonización se conseguiría con la participación de la asesoría en la “Red Europea para la Promoción de la Salud en el Lugar de Trabajo” [[ENWHP | European Network For Workplace Health Promotion](#)].

3.8 Prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

Con objeto de prevenir y evitar el blanqueo de capitales procedentes de actividades delictivas o ilícitas, la asesoría debe prestar especial atención a cualquier indicio de falta de integridad de los clientes y elaborar y mantener la siguiente documentación y requisitos:

- 1) Manual de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. La asesoría debe entregar una copia del manual a toda la plantilla, al titular y a los socios quienes deben firmar un registro de haberlo recibido y ser conocedores de su implantación en la asesoría.
- 2) Mapa de riesgos.
- 3) La asesoría debe impartir formación anual a toda la plantilla en este campo.
- 4) Comprobación de las características concretas de la organización a fin de informarle de las medidas concretas que deben adoptar:
 - Si deben comunicar el representante de la empresa en materia de PBC al SEPBLAC.
 - Constituir un órgano de control interno.
 - Realizar auditorías internas periódicamente. Últimos anexos, doc.
- 5) La asesoría tiene la obligación de comunicar a sus clientes si alguna de sus actividades es sospechosa de servir al blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.

3.9 Canal de denuncias

Dado que la inobservancia de estos principios puede suponer un detrimento de la actividad profesional, cualquier socio o empleado que tenga conocimiento del incumplimiento de los mismos debe comunicarlas a través del canal de denuncias de su organización para que impulse, dentro de sus competencias y posibilidades, mecanismos correctores.

3.10 Cualificación profesional

La asesoría debe contar con al menos un profesional, con vinculación permanente, que tenga una titulación universitaria que le permita la colegiación en su respectivo Colegio Profesional.

Durante los tres primeros años desde la publicación de esta norma, con carácter excepcional, se admite que una asesoría no cuente con ese profesional siempre y cuando se comprometa a incorporarlo en ese plazo.

Una asesoría que no cuente con un profesional con titulación universitaria debe demostrar al menos diez años de ejercicio profesional continuado antes de la publicación de esta norma.

4 Requisitos de la prestación del servicio de asesoría

4.1 Generalidades

La relación de la asesoría con su cliente debería fundarse en una recíproca confianza.

Los servicios esenciales (fiscal-contable, laboral y mercantil) deben cumplir los requisitos recogidos en este capítulo 4.

La asesoría puede subcontratar los servicios esenciales que presta. No obstante, es su responsabilidad garantizar que se cumple el nivel de calidad descrito en esta norma. En todo caso, la asesoría es la responsable directa del servicio prestado al cliente, de la comunicación y traspaso de información necesaria para el servicio contratado.

El trato a los clientes debe:

- No discriminar por motivo de edad, sexo, confesión, apariencia física, etc.
- Garantizar facilidad de contacto y comunicación y un trato cercano y personalizado, ágil y directo al cliente.

4.2 Fases en la prestación de los servicios esenciales (fiscal-contable, laboral y mercantil)

4.2.1 Análisis inicial

La asesoría es libre de aceptar o rechazar un asunto para el que se solicite su intervención.

La asesoría no debe aceptar una solicitud de servicio para cuya resolución no esté capacitada en función de sus conocimientos y dedicación profesional o que no pueda atender debidamente, por motivos de agenda o acumulación de trabajo.

4.2.2 Asesoramiento inicial

Es la relación previa a la formalización del contrato en la que se produce un intercambio de información entre cliente y asesoría que permite definir las necesidades del primero y establecer el servicio más adecuado.

La asesoría debe poner en conocimiento del cliente su opinión razonada sobre el resultado normalmente previsible y, en cuanto sea posible, el presupuesto aproximado.

La asesoría debe informar a su cliente sobre la idoneidad de la solicitud de servicio que recibe de aquel, realizando cuantas apreciaciones sean necesarias para que el resultado de su servicio sea provechoso para el cliente.

4.2.3 Fase de contratación

La asesoría no puede encargarse de un nuevo servicio profesional hasta la contratación por el cliente de la prestación del servicio o bien por encargo de otra asesoría o profesional con consentimiento del cliente.

La fase de contratación consta de:

a) Recopilación de datos del cliente

Solamente se deben solicitar los datos necesarios para la elaboración del presupuesto y la prestación del servicio. Y debe hacerse cumpliendo la legislación vigente, en particular la relativa a protección de datos [véase el capítulo G.7] y prevención del blanqueo de capitales [véase el capítulo G.13].

En particular, nunca se debe solicitar al cliente que facilite a la asesoría la entrega de sus medios de identificación y autenticación para los trámites con las Administraciones Públicas, ya que debe mantener control exclusivo sobre los mismos.

b) Presupuesto

La asesoría debe presentar a su cliente, antes de la realización de cualquier servicio, un presupuesto lo más desglosado posible, en el que se detalle de forma clara la siguiente información como mínimo:

- 1 Identificación del destinatario del presupuesto. Nombre o Denominación social completa.
- 2 Breve presentación de la asesoría.
- 3 Identificación de garantías como proveedor de servicios (Seguro RC, Prevención de Blanqueo de capitales, LOPD, otros...).
- 4 Contenido detallado de los servicios esenciales ofertados de acuerdo con esta norma, que haya solicitado el cliente, y cualquier otro servicio que forme parte del presupuesto, así como las actuaciones que deben llevarse a cabo para su consecución.
- 5 Indicación del cumplimiento de esta norma.
- 6 Identificación de honorarios identificando el tipo de IVA u otros impuestos que puedan aplicar.

En el anexo A (informativo) se facilita un modelo de presupuesto.

c) Formalización del contrato

La asesoría debe formalizar un contrato con el cliente antes de iniciar la prestación del servicio.

El contrato debe incluir la siguiente información como mínimo:

- a Identificación jurídica de las partes con dirección fiscal.
- b Relación entre cliente y proveedor.
- c LOPD.
- d Ley de control de blanqueo de capitales y otras.
- e Duración del contrato.
- f Cancelación de contrato.
- g Tribunales competentes.
- h Responsabilidad del proveedor y el cliente.
- i Condiciones necesarias por parte del cliente para que se pueda dar la prestación del servicio:
 - Facilitar la información necesaria para la prestación del servicio.

- Cumplir con la legislación vigente.
 - Cumplir con sus obligaciones con la asesoría (abono de los honorarios).
- j Forma de pago.
- k Firma expresa del cliente manual o digital o electrónica.

En el anexo B (informativo) se facilita un modelo de contrato.

4.2.4 Fase de ejecución

La fase de ejecución incluye las siguientes actuaciones:

a) Comunicaciones al cliente

La comunicación al cliente debe reunir las siguientes características:

- Ser proactiva y llegar al cliente con antelación suficiente para cualquier actuación necesaria por su parte.
- Ser reactiva, por ejemplo, en respuesta a una consulta.
- Ser preventiva, por ejemplo, por cambio de normativa.
- Ser clara, de modo que el cliente pueda comprenderla y saber lo que le incumbe y lo que se espera de él con facilidad.
- Ser selectiva, haciendo llegar al cliente solo lo que le interesa.
- Ser efectiva, es decir, debe estar pensada para resolver la cuestión concreta que se requiere.

Ser ágil, aclarando sin demora las dudas, plazos y necesidades que el cliente pueda plantear. Esto no quiere decir que se tenga que ejecutar el servicio con inmediatez, pero la respuesta a la consulta en sí, debe ser rápida. La asesoría debe implantar las siguientes acciones de comunicación:

- Tener un calendario de obligaciones del cliente que indique qué se necesita de él y cuándo. En base a este calendario se irán haciendo las comunicaciones al cliente, caso a caso, no con carácter periódico ni a medio plazo, sino a medida que van llegando las obligaciones.
- Avisar al cliente de los pasos siguientes a dar con suficiente antelación.
- Comunicar al cliente qué se necesita de él.
- Registrar las comunicaciones al cliente.

b) Retroalimentación del cliente sobre la ejecución

La asesoría debe solicitar al cliente su opinión sobre cómo se está llevando a cabo la ejecución del servicio (véase 3.4.5).

c) Entregables

La asesoría debe cumplir con la ley de protección de datos vigente [véase G.7] y los periodos legales de custodia cuando proceda.

d) Sistema de compensación en caso de error por parte de la asesoría

La asesoría debe tener implantado un sistema de compensación al cliente en caso de cometer algún error en la prestación del servicio que sea proporcional al daño causado.

e) La asesoría tiene la obligación, mientras continúe prestando sus servicios profesionales al cliente, de llevarlos a término en su integridad.

f) La asesoría no puede retener documentos que le hayan sido facilitados por el cliente, por el hecho de tener pendiente el cobro de honorarios.

g) La asesoría debe alertar al cliente de las consecuencias, riesgos o mejores actuaciones posibles en cada caso.

h) La asesoría puede abstenerse o cesar en la prestación del servicio cuando no esté de acuerdo con el cliente sobre la forma de llevar el encargo profesional o por incumplimiento de su parte del contrato.

4.2.5 Fase de ampliación del servicio

En caso de que, durante la prestación del servicio, se identifique la necesidad de ampliar los términos de la relación asesoría-cliente, la asesoría debe redactar un nuevo contrato, una ampliación del contrato o dejar constancia escrita de algún modo que cubra todos los aspectos de la nueva relación contractual.

4.2.6 Fase de cierre o finalización del servicio

Es la terminación de la relación asesoría-cliente.

Suele ser necesario el traspaso de la cartera a una nueva asesoría y, en este proceso, la asesoría de origen se compromete a facilitar el traspaso y mantener la privacidad sobre todos los datos transferidos e información de que disponga sobre el cliente incluso después de la finalización de la relación contractual, por tiempo indefinido.

4.3 Servicio mínimo obligatorio

La asesoría y los servicios subcontratados deben conocer en qué sectores de actividad y para qué temas legales es necesario un asesoramiento o la obligación de implantar medidas preventivas al respecto. Además, se considera un servicio mínimo obligatorio “alertar” al cliente al respecto, aunque el cliente no se lo haya solicitado. Esto no implica una asesoría completa, ni que esté incluida en el contrato, ni en el presupuesto.

Los campos a los que se refiere este apartado son:

- Protección de datos.
- Prevención del blanqueo de capitales.

- Prevención de riesgos laborales.
 - Información sobre la obligación legal que tiene de proteger la salud de las personas trabajadoras, integrando la prevención de los riesgos laborales en el sistema general de la gestión de su actividad, mediante la implantación y aplicación de un plan de prevención.
 - Asesoramiento sobre las modalidades de recursos para las actividades preventivas que el cliente puede implantar, atendiendo a su tamaño y actividad.
 - Información sobre la obligación que tiene de comunicar a la autoridad laboral los accidentes laborales y las enfermedades profesionales, y las vías por las que ha de transmitir esos datos.
 - Información a las empresas que hayan de cubrir puestos de trabajo con especial riesgo de enfermedades profesionales, sobre la obligación de practicar reconocimientos médicos previos a la admisión de las personas trabajadoras que hayan de ocupar dichos puestos y realizar los reconocimientos médicos periódicos que para cada tipo de enfermedad se establezcan en la normativa que al efecto se aprueben. Informar igualmente de las consecuencias legales que su falta de cumplimiento puede provocar.
- Igualdad
 - Protocolo de prevención del acoso y por razones de sexo y protocolo LGTBIQ+.

En caso de que el cliente decida no contratar el asesoramiento de estos temas con la asesoría, en el contrato debe incluirse una cláusula de desistimiento por la que quede documentado que el cliente está informado y no desea contratar ese servicio con la asesoría.

5 Requisitos del servicio de asesoría laboral

5.1 Requisitos mínimos para la prestación del servicio

Para la prestación del servicio de asesoría laboral, la asesoría debe tener, como mínimo:

- Acceso mediante un usuario y una contraseña a la plataforma de al menos una mutua y conocer su plataforma.
- Una autorización RED para comunicaciones y enlace directo con la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS).
- Un programa de nóminas que enlace con el sistema Siltra de la TGSS y cumplir con la normativa de la Seguridad Social y con la normativa relativa al cálculo de retenciones de la Agencia Tributaria.
- Acceso mediante certificado digital o usuario y contraseña a la web del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) en materia de comunicación de contratos, certificados de empresa, Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTES), etc.

5.2 Servicios mínimos

La asesoría debe tener un manual de procesos operativos que recoja el porfolio de servicios en asesoría laboral, que debe incluir, como mínimo, los siguientes:

- Asesoramiento laboral general en materia de aplicación de la normativa laboral general y de los correspondientes convenios colectivos.
- Gestión de altas: proceso de contratación con una ficha de alta a entregar al cliente con el fin de obtener los datos de los nuevos empleados, así como el envío del contrato y la copia básica y prórrogas o llamamientos de fijos discontinuos.
- Gestión de bajas: proceso de terminaciones que incluya una ficha con los datos básicos a la hora de procesar bajas de empleados y envío telemático del certificado de empresa.
- Cálculo de retenciones: mensual o trimestral. Debe ser mensual en caso de percibir salario o remuneración variable y trimestral en caso de no percibir salario variable.
- Cálculo de nóminas: incluyendo la liquidación y los finiquitos, así como el cálculo de pagas extras o atrasos en caso necesario.
- Preparación de un fichero de remesa bancaria para el pago de los salarios netos.
- Envío de seguros sociales y Conceptos Retributivos Abonados (CRA) mediante el Sistema de Liquidación Directa (Siltra).
- Obligatoriedad en la presentación de impuestos mensuales, trimestrales y anuales, en caso necesario de los modelos de no residentes y de los modelos de planes de pensiones. A esto se suma la obligatoriedad de mantener una hoja de comprobación o “*checklist*” para cada cliente.
- Envío de hojas de salario y certificados de retenciones al correo electrónico de las personas trabajadoras.
- Partes de Incapacidad Temporal (IT) y comprobación de tener activadas las alertas diarias del sistema de Ficheros INSS Empresas (FIE) si fuese necesario.

5.3 Servicios complementarios recomendados

Se recomienda que la asesoría tenga capacidad para ofrecer los siguientes servicios complementarios:

- Impartir formación periódica o ad-hoc sobre materia laboral.
- Impartir charlas o acciones formativas, al menos una vez al año, en materia de prevención de riesgos laborales.
- Impartir algún tipo de charla, píldora o acciones formativas como empresa “saludable”.
- Expedir el certificado digital.
- Solicitar códigos de cuenta de cotización secundarios.
- Comunicar la apertura de centro de trabajo a las autoridades locales correspondientes.

- Elaborar el contrato a doble columna (inglés/español), elaborar acuerdos de trabajo a distancia conforme a la legislación vigente [Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia] y el correspondiente registro ante el Servicio Público de Empleo Estatal.
- Calcular indemnizaciones por despido.
- Elaborar el registro retributivo anual obligatorio.
- Elaborar el protocolo de desconexión digital.
- Elaborar el plan de igualdad obligatorio para empresas a partir de 50 personas en plantilla (o bien cuando así lo establezca el convenio colectivo, sea cual sea el número de personas trabajadoras en plantilla).
- Elaborar el protocolo o plan contra el acoso.
- Cumplimentar las encuestas trimestrales y anuales del Instituto Nacional de Estadística (INE).
- Contestar los requerimientos de embargo salariales.
- Otorgar acceso a una plataforma de portal del empleado.
- Plan LGTBIQ+.
- Elaboración de informes periciales.

6 Requisitos del servicio de asesoría fiscal-contable

6.1 Requisitos mínimos para la prestación del servicio

Para la prestación del servicio de asesoría fiscal-contable, la asesoría debe, como mínimo:

- Tener todos los permisos administrativos debidamente diligenciados y vigentes, así como el alta en obligaciones formales y en el Impuesto de Actividades Económicas (I.A.E.).
- Tener un certificado digital de la propia firma, siendo colaborador social reconocido por la AEAT y Foral, y demás administraciones públicas, tanto a nivel estatal, como autonómico cuando lo necesite. En el caso de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT), se podrá hacer uso de la Colaboración Social Delegada para que empleados de la asesoría puedan realizar con su propio certificado digital trámites de los sujetos obligados tributarios.
- Tener acceso, mediante certificado digital propio de la asesoría o despacho profesional para la elaboración y presentación de declaraciones tributarias y la realización de otros trámites, contando con la debida autorización para dichos trámites por cuenta de terceros, firmada por el cliente.
- Tener perfectamente actualizadas y vigentes las licencias de uso de cualquier software que se utilice en el despacho y, en el caso del software contable, debe estar acorde al Reglamento de la Ley Antifraude.

- Tener otorgamiento de representación, ante las administraciones públicas.
- A efectos del área contable, dado que el Plan General Contable (PGC) es abierto, cada cliente debe enviar a la asesoría un protocolo que defina la estructura financiera y económica de sus cuentas, a fin de unificar y adaptar la comprensión de la información para terceros.
- Listado de control de incidencias y emisión de conclusiones, donde se analice el origen, desarrollo y constitución de la equivocación, en aras de una mejora del proceso y reducción significativa de los procesos fallidos.

6.2 Servicios mínimos en asesoría fiscal-contable

La asesoría debe tener un manual de procesos operativos que recoja el porfolio de servicios en asesoría fiscal-contable que debe incluir, como mínimo, los indicados en los apartados 6.2.1 y 6.2.2.

6.2.1 Servicios mínimos en asesoría fiscal

- Supervisión de los procesos y trámites fiscales de la empresa.
- Estudio de las consecuencias para la empresa de cambios en la normativa fiscal vigente e información sobre las novedades tributarias.
- Vigilancia en el cumplimiento de las obligaciones fiscales en tiempo y forma, velando por su estricto cumplimiento.
- Elaboración y presentación de las siguientes declaraciones tributarias, según proceda:
 - Impuesto sobre el Valor Añadido.
 - Retenciones IRPF a profesionales.
 - Retenciones IRPF por arrendamiento de inmuebles (trimestral y resumen anual).
 - Retenciones IRPF rendimientos de capital mobiliario (trimestral y resumen anual).
 - Declaración anual de Operaciones con Terceros.
 - Elaboración del cálculo del Impuesto sobre Sociedades y pagos fraccionados, así como la preparación y presentación de dicho Impuesto en el formato oficial.
- Elaboración de los Libros Registro de Facturas Emitidas y Recibidas o Registros de IVA.
- Atención por escrito a los requerimientos tributarios recibidos por la sociedad.
- Asesoramiento frente a inspecciones fiscales.
- Consultas fiscales.

6.2.2 Servicios mínimos en asesoría contable

- Análisis de la documentación recibida, realización de los correspondientes asientos contables procediendo a su grabación.
- Diseño de un plan contable adaptado a la actividad de su empresa.
- Obtención y emisión en tiempo real de los Estados Financieros (Balances de Situación, de Sumas y Saldos, Cuentas de Pérdidas y Ganancias y Análisis e informe de Ingresos y Gastos) de manera trimestral.
- Ajuste de la contabilidad a los criterios y normativa fiscal.
- Revisión de las conciliaciones bancarias.
- Emisión de Informe Contable anual previo al cierre definitivo del ejercicio.
- Obtención de los informes contables de cada ejercicio para proceder a su legalización en el Registro Mercantil.
- Obtención de los estados financieros y de las Cuentas Anuales para su depósito en el Registro Mercantil.

6.3 Servicios complementarios recomendados

Se recomienda que la asesoría tenga capacidad para ofrecer los siguientes servicios complementarios:

- Impartir algún tipo de charla, píldora o acciones formativas como empresa “saludable”.
- Expedir el certificado digital.
- Gestionar el alta en obligaciones formales, IAE y licencias de apertura.
- Emitir un informe trimestral sobre la situación tributaria y resultados de las actividades de los clientes.
- Hacer la previsión de impuestos trimestrales y anuales.
- Hacer la concordancia IRPF con I.S.
- Presentar declaraciones ante la AEAT, Foral y demás administraciones públicas.
- Atender a requerimientos y liquidaciones provisionales.
- Legalizar libros mercantiles.
- Ayudar en la confección de cuentas anuales completas.
- Hacer la planificación financiera y presupuestos de tesorería.
- Elaboración de informes periciales.

7 Requisitos del servicio de asesoría mercantil

7.1 Requisitos mínimos para la prestación del servicio

Para la prestación del servicio de asesoría mercantil, la asesoría debe, como mínimo:

- Estar dada de alta en la plataforma del colegio de registradores, para la obtención de información en materia mercantil de sus clientes, así como para poder presentar en el mismo las cuentas anuales y libros societarios.
- Los usuarios de la plataforma de registradores, deben disponer de firma digital para poder presentar cuentas anuales y libros societarios en la plataforma de registradores.

7.2 Servicios mínimos

La asesoría debe tener un manual de procesos operativos que recoja el porfolio de servicios en asesoría mercantil, que debe incluir, como mínimo, los siguientes:

- Servicios básico mercantil, de control, seguimiento y actualización de libros societarios, de cara al conocimiento general de a la sociedad mercantil, de sus socios y representantes, así como la legalización con carácter anual de los libros societarios a nivel mercantil, entre los que se encuentran, el libro de actas, libro de socios, libro de contratos, entre otros.
- Constitución de sociedades: asesoramiento mercantil y societario básico, en lo que respecta a la constitución de sociedades, de cara a definir su estructura societaria, actividades, órgano de administración y/o representación.
- Cambio de domicilio social: asesoramiento y realización de acuerdos (acta y certificado de la junta de socios o accionistas, o acuerdo del órgano de administración) referentes al cambio de domicilio social e implicaciones de este.
- Compraventa de participaciones o acciones: asesoramiento en lo que respecta a las implicaciones de la compraventa de participaciones o acciones en una sociedad mercantil, elaboración de acuerdos autorizando dichas transacciones y coordinación notarial para su formalización.
- Contrato de préstamo: asesoramiento y realización de contratos de préstamo entre sociedades, sociedad-socio, socio-sociedad, definiendo de forma correcta las implicaciones y cláusulas entre las partes en su formalización, así como liquidación del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales (ITP) del citado contrato una vez formalizado el mismo entre las partes.
- Nombramiento de auditores: elaboración del acuerdo (acta y certificación) del nombramiento del auditor e inscripción en el Registro Mercantil correspondiente del citado acuerdo junto con la aceptación por parte del auditor.
- Cambio de órgano de administración: asesoramiento en cuanto a las implicaciones del nombramiento del órgano de administración de la sociedad mercantil, elaboración del acuerdo del nombramiento (acta y certificación), formalización notarial e inscripción del mismo en el Registro Mercantil correspondiente.

- Servicios de asesoramiento en el área de prevención de insolvencia, ámbito de la reestructuración, desequilibrios patrimoniales y procedimiento concursal.

7.3 Servicios complementarios recomendados

Se recomienda que la asesoría tenga capacidad para ofrecer los siguientes servicios complementarios:

- Expedir el certificado digital.
- Impartir formación periódica o ad-hoc sobre materia mercantil.
- Elaboración de informes periciales.

Anexo A (Informativo)

Modelo de presupuesto

A.1 Este anexo facilita un modelo general de presupuesto para los usuarios de esta norma. Es su responsabilidad revisar todas las condiciones del mismo en detalle en función del modelo de negocio y las condiciones particulares del usuario.

A.2 Modelo de presupuesto

| Datos del presupuesto | |
|-----------------------|----------|
| Presupuesto para | (nombre) |
| Teléfono | |
| Email | |

[DESCRIPCIÓN DE LA ASESORÍA (incluidos datos de identificación), PRESENTACIÓN Y REFERENCIAS]

Atendiendo a tu petición, nos es grato presentarte para su estudio y consideración nuestra propuesta de actuación profesional en los ámbitos fiscal y contable para el ejercicio XXXX:

Servicios que incluye la oferta y honorarios profesionales

[Seleccionar la opción u opciones que corresponda]

a) CONTABLE Y FISCAL

- Alta, modificación y baja en censo de Hacienda e Impuesto de Actividades Económicas (Modelo 036/037/840/848).
- Confección y presentación anual/trimestral/mensual de impuestos y declaraciones informativas.
- Confección y presentación Libro Registro de Operaciones Económicas (LROE) a través del modelo 140.
- Asesoramiento en relación a las cuestiones y consultas generales legales y fiscales que pudiesen ser planteadas durante la actividad ordinaria de la sociedad.
- Confección de declaración de renta (si durante el ejercicio se ha comprado, vendido, inmuebles, acciones, herencia la confección de la renta, se valora aparte).
- Asistencia con el sistema BATUZ y TICKETBAI (obligatorio a partir del 1 de enero 2024) (y si procede por el domicilio fiscal del cliente).
- Portal del cliente con toda la información fiscal y contable.

b) ASESORAMIENTO Y GESTIÓN MERCANTIL

- Revisión, redacción y/o, en su caso, negociación de todos aquellos acuerdos y contratos de naturaleza civil y mercantil relacionados con la actividad ordinaria del Grupo.
- Redacción de cartas, informes y dictámenes en derecho sobre aspectos puntuales de sus operaciones, salvo que se trate de cuestiones relativas a operaciones de particular complejidad, extensión o naturaleza extraordinaria que puedan requerir una carta de encargo separada.
- Asesoramiento, preparación y revisión de reclamaciones frente a terceros, así como redacción de alegaciones a las reclamaciones recibidas, siempre en fase previa al inicio de cualquier procedimiento judicial.
- Asistencia ante el notario, revisión y redacción de cualquier escritura pública que sea necesaria en virtud de los acuerdos o contratos que hayan sido suscritos conforme a lo estipulado en los puntos anteriores.
- Dirección letrada ante tribunales judiciales o arbitrales, con un descuento del 25% sobre las tarifas del Colegio de Abogados.

c) ASESORAMIENTO LABORAL

- Asesoramiento en material laboral para la contratación.
- Altas, bajas y modificación de empleados.
- Cálculo y elaboración de nóminas.
- Cálculo y presentación de seguros sociales.
- Despidos, cálculo de finiquitos e indemnizaciones y trámites legales oportunos para la desvinculación de empleados.

| |
|--|
| Honorarios mensuales por lo servicios anteriores ... XXX € |
|--|

| |
|------------|
| Aceptación |
| |

Condiciones de la propuesta

- Colaborar activamente con La Asesoría durante el desarrollo de la prestación de los SERVICIOS, haciendo sus mejores esfuerzos para maximizar los resultados del trabajo realizado por La Asesoría.
- Realizar un cumplimiento estricto de todas las recomendaciones realizadas por La Asesoría, quedando bajo su responsabilidad aquellas decisiones adoptadas contrarias a las recomendaciones de La Asesoría y renunciando a la responsabilidad que pudiese derivarse a La Asesoría fruto de dichas decisiones.

- Pagar el precio de los SERVICIOS en la forma prevista en el CONTRATO.
- Para que desde La Asesoría podamos hacer un buen trabajo, necesitamos tener la documentación (facturas emitidas/recibidas; otra información) en plazo. Nos tienes que enviar por mail/subir al portal/entregar las facturas emitidas, recibidas periódicamente AL MES, como muy tarde el día 10 del mes siguiente. Ejemplo: Las facturas emitidas/recibidas de enero, plazo de entrega: 10 de febrero.
- Nos tienes que informar si tienes:
 - Adquisición, renting o leasing de vehículos turismos. Tiene un tratamiento específico de cara a Hacienda.
 - Ingresos extraordinarios o subvenciones que hayas podido recibir.
 - Si tienes facturas de gasto con retención acuérdate de enviarnos dichas facturas al terminar cada trimestre natural y así poder reflejarlo en el modelo de retenciones trimestrales de tu empresa.
- Recuerda que la documentación contable debe cumplir los siguientes requisitos:
 - Únicamente son deducibles los gastos propios para el desempeño de la actividad. Hacienda cuestiona y sanciona determinados gastos por no cumplir estrictamente la afectación a la actividad (comidas, alojamientos, transporte, obsequios a clientes, multas o sanciones, telefonía, gastos de vivienda, etc.).
 - Las facturas deben contener los datos completos del emisor y receptor, y desglosar los importes (base imponible, tipo de IVA, total factura).
 - Los albaranes, tickets y presupuestos no son válidos ni deducibles.
 - La numeración de facturas emitidas debe ser correlativa y sin saltos.
 - La documentación se tiene que guardar 5 años.
 - Ticket bai implica un mayor control de las facturas emitidas y declaradas como soportadas, haciendo imposible reflejar determinadas operaciones que no cumplan estrictamente con los requisitos establecidos. El mayor manejo de datos por parte de Hacienda implica un mayor control que puede acarrear sanciones.
- Si eres una SOCIEDAD recuerda que no se puede retirar dinero de la Sociedad sin justificarlo vía nómina ni dividendo, ni puede hacerse cargo la Sociedad de gastos particulares de los socios.
- La comunicación de altas, bajas y despidos de personas trabajadoras será necesario que nos lo comuniqués por lo menos 3 días antes para poder tramitarlo en plazo.
- Es importante que nos avises si:
 - Vas a abrir un centro de trabajo con personas trabajadoras.
 - Si tienes absentismo de alguna persona trabajadora que cause baja médica o algún accidente de trabajo, aunque no esté de baja médica.

- Las personas trabajadoras de tu organización han hecho cursos bonificables para que los reflejemos en los seguros sociales.

Cláusula de protección de datos

Todos los datos recopilados en la presente oferta han sido facilitados por el cliente con la finalidad de la preparación de la misma, y serán eliminados si no se alcanza un acuerdo de colaboración. Una vez aceptada la oferta, y en el plazo máximo de 15 días, se firmará entre las partes un contrato de encargo de tratamiento para el cumplimiento íntegro de las obligaciones recogidas en la legislación vigente (véase el capítulo G.7).

Anexo B (Informativo)

Modelo de contrato de prestación de servicios de asesoramiento fiscal-contable, laboral y mercantil

Suscrito entre [Nombre de la asesoría] representada por [Representante de la asesoría], y [Denominación Social del cliente], representada por [Nombre y apellidos del cliente]

[Fecha contrato]

REUNIDOS:

De una parte, [Representante de la asesoría], y con domicilio a estos efectos en [Domicilio]

y de otra, [Nombre y apellidos del cliente], con [DNI o NIF según corresponda] y con domicilio a estos efectos en [Dirección del cliente], [Código postal del cliente], [Ciudad del cliente]

INTERVIENEN:

La primera parte, en nombre y representación de la empresa [Nombre de la asesoría], domiciliada en [Domicilio] y provista de CIF [nº de CIF]. En adelante, identificada como "La Asesoría".

La segunda parte, en nombre y representación de la empresa [Denominación Social], domiciliada en [Dirección del cliente], [Código postal del cliente], [Ciudad del cliente], y provista de CIF [nº de CIF]. En adelante, el "CLIENTE".

Ambas partes, de forma conjunta, son también identificadas como las "PARTES" y, de forma individual, como la "PARTE".

EXPONEN:

I – Que La Asesoría es una empresa especializada en prestar servicios de asesoramiento [Seleccionar lo que corresponda] fiscal-contable, laboral y mercantil.

II – Que el CLIENTE tiene como actividad principal: "[Actividad del cliente]".

III – Que el CLIENTE desea contratar los servicios de asesoramiento fiscal, laboral y contable que ofrece [Nombre de la asesoría].

IV – Que las PARTES están interesadas en celebrar un contrato de prestación de servicios en los términos y condiciones que se dirán seguidamente.

V – Que, en virtud de estas consideraciones, las PARTES, libre y voluntariamente, otorgan el presente CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SUSCRITO ENTRE [Nombre de la asesoría], y [Denominación Social del cliente] (en adelante, el "CONTRATO"), que se registrá por las siguientes.

CLÁUSULAS:**PRIMERA – OBJETO**

1.1 – Por el presente CONTRATO se establecen los términos y condiciones que han de regir la prestación de los servicios ofrecidos dentro del mismo, por parte de La Asesoría a favor del CLIENTE.

1.2 – El CONTRATO tiene naturaleza mercantil, sujeto a las previsiones contenidas en el mismo y siendo de aplicación, en su defecto, lo previsto en el Código de Comercio, y subsidiariamente, lo previsto en el Código Civil.

1.3 – Los SERVICIOS que La Asesoría prestará al CLIENTE serán los siguientes [Seleccionar los que corresponda]:

a) CONTABLE Y FISCAL:

- Alta, modificación y baja en censo de Hacienda e Impuesto de Actividades Económicas (Modelo 036/037/840/848).
- Confección y presentación anual/trimestral/mensual de Impuestos y Declaraciones Informativas.
- Confección y presentación Libro Registro de Operaciones Económicas (LROE) a través del modelo 140.
- Asesoramiento en relación a las cuestiones y consultas generales legales y fiscales que pudiesen ser planteadas durante la actividad ordinaria de la sociedad.
- Confección de Declaración de Renta (si durante el ejercicio se ha comprado, vendido, inmuebles, acciones, herencia la confección de la renta, se valora aparte).
- Asistencia con el sistema BATUZ y TICKETBAI (obligatorio a partir del 1 de enero 2024) (y si procede por el domicilio fiscal del cliente).
- Portal del Cliente con toda la información fiscal y contable.

b) ASESORAMIENTO Y GESTIÓN MERCANTIL:

- Sujeto a carta de encargo a través de iguala mensual o por asunto.
- Revisión, redacción y/o, en su caso, negociación de todos aquellos acuerdos y contratos de naturaleza civil y mercantil relacionados con la actividad ordinaria del Grupo.
- Redacción de cartas, informes y dictámenes en derecho sobre aspectos puntuales de sus operaciones, salvo que se trate de cuestiones relativas a operaciones de particular complejidad, extensión o naturaleza extraordinaria que puedan requerir una Carta de Encargo separada.
- Asesoramiento, preparación y revisión de reclamaciones frente a terceros, así como redacción de alegaciones a las reclamaciones recibidas, siempre en fase previa al inicio de cualquier procedimiento judicial.

- Asistencia ante el Notario, revisión y redacción de cualquier escritura pública que sea necesaria en virtud de los acuerdos o contratos que hayan sido suscritos conforme a lo estipulado en los puntos anteriores.
- Dirección letrada ante tribunales judiciales o arbitrales, con un descuento del 25% sobre las tarifas del Colegio de Abogados.

c) LABORAL

- Cálculo mensual de nóminas, seguros sociales, liquidaciones y finiquitos. Cálculo de atrasos, simulaciones y recálculos se cuentan como nómina adicional.
- Confección de contratos de trabajo, copias básicas de los mismos y sus prórrogas en el formato oficial.
- Formalización y tramitación del altas, bajas y variaciones de personas trabajadoras en Seguridad Social.
- Comunicación de contratos, prórrogas, llamamientos de fijos discontinuos, etc. al Sistema Público de Empleo Estatal (SEPE).
- Tramitación electrónica de los partes de accidente laboral (Sistema Delt@), y de los partes de baja, confirmación y alta por Incapacidad Temporal, vía Sistema RED.
- Elaboración de informes para contabilización de salarios (imputación de costes), que pueden ser desglosados por empleado, centro de coste, centros de trabajo, etc.
- Confección de impresos de retenciones por IRPF, modelos mensuales o trimestrales 111 y 216 y anuales 190 y 296 de la Agencia Tributaria Estatal y/o agencias Tributarias Forales.
- Preparación del fichero de remesa bancaria para el pago de salarios netos de cada mes en formato SEPA estándar.
- Envío de hojas de salario y certificados de retenciones al mail de las personas trabajadoras, encriptado con contraseña.
- Asesoramiento laboral general en materia de aplicación de la normativa laboral general y de los correspondientes convenios colectivos. Este servicio no incluye la redacción de informes por escrito, sino que se refiere a consultas telefónicas o por correo electrónico que no requieran un estudio a profundidad sobre la normativa, jurisprudencia y/o doctrina legal.

SEGUNDA – OBLIGACIONES DE LA ASESORÍA

2.1 – La Asesoría se compromete a prestar los SERVICIOS de forma diligente y conforme a los usos y costumbres profesionales propios de su sector de actividad.

2.2 – El CLIENTE manifiesta haber sido informado previamente a la firma de este CONTRATO sobre las características esenciales de los SERVICIOS, manifestando estar conforme con ellas.

TERCERA – OBLIGACIONES DEL CLIENTE

3.1 – Son obligaciones del CLIENTE, con carácter general, las siguientes:

- Colaborar activamente con La Asesoría durante el desarrollo de la prestación de los SERVICIOS, haciendo sus mejores esfuerzos para maximizar los resultados del trabajo realizado por La Asesoría.
- Realizar un cumplimiento estricto de todas las recomendaciones realizadas por La Asesoría, quedando bajo su responsabilidad aquellas decisiones adoptadas contrarias a las recomendaciones de La Asesoría y renunciando a la responsabilidad que pudiese derivarse a La Asesoría fruto de dichas decisiones.
- Pagar el precio de los SERVICIOS en la forma prevista en la Cláusula Quinta del presente CONTRATO.

3.2 – Son obligaciones del CLIENTE, con carácter específico de su naturaleza mercantil y los servicios contratados, las siguientes:

- Entregar a la asesoría la documentación en plazo. En particular, la siguiente:
 - Facturas emitidas y recibidas, mensualmente.
 - Adquisición, renting o leasing de vehículos turismos, ya que tienen un tratamiento específico de cara a Hacienda.
 - Ingresos extraordinarios o subvenciones recibidas.
 - Facturas de gasto con retención al terminar cada trimestre natural.
- Proporcionar documentación contable que cumpla los siguientes requisitos:
 - Únicamente son deducibles los gastos propios para el desempeño de la actividad. Pueden llegar a sancionarse gastos por no cumplir estrictamente la afectación a la actividad (comidas, alojamientos, transporte, obsequios a clientes, multas o sanciones, telefonía, gastos de vivienda, etc.).
 - Las facturas deben contener los datos completos del emisor y receptor y desglosar los importes (base imponible, tipo de IVA, total factura).
 - Los albaranes, tiques y presupuestos no son válidos ni deducibles.
 - La numeración de facturas emitidas debe ser correlativa y sin saltos.
 - La documentación se tiene que guardar 5 años.
 - Tique bai implica un mayor control de las facturas emitidas y declaradas como soportadas, haciendo imposible reflejar determinadas operaciones que no cumplan estrictamente con los requisitos establecidos.
 - Las SOCIEDADES no pueden retirar dinero de la Sociedad sin justificarlo vía nómina o dividendo, ni puede hacerse cargo la Sociedad de gastos particulares de los socios.

- La comunicación de altas, bajas y despidos de personas trabajadoras se deben comunicar por lo menos 3 días antes, para poder tramitarlo en plazo.
- Avisar a la asesoría cuando:
 - Se vaya a abrir un centro de trabajo con personas trabajadoras.
 - Se tenga absentismo de alguna persona trabajadora que cause baja médica o algún accidente de trabajo, aunque no esté de baja médica.
 - Las personas trabajadoras hayan hecho cursos bonificables, para poder reflejarlos en los seguros sociales.

En definitiva, es importante que el cliente traslade toda información correctamente y con el tiempo suficiente para que la asesoría pueda cumplir con todas las obligaciones de la empresa en plazo, con los menores costes y errores posibles y así, buscar las mejores opciones fiscales y laborales.

CUARTA - VIGENCIA DEL CONTRATO

4.1 - El presente contrato tendrá validez mientras el cliente no indique lo contrario y se cumplan las condiciones de pago estipuladas en la cláusula QUINTA, a excepción del DEBER DE CONFIDENCIALIDAD que permanecerá válido de manera indefinida.

QUINTA - PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO

5.1 - El CLIENTE abonará el precio indicado en el presupuesto anexo y presentado al cliente cuya aceptación expresa reconoce previa a la celebración de este CONTRATO.

5.2 - Nuestras estimaciones de honorarios profesionales se realizan asumiendo la concurrencia de condiciones normales en el desarrollo de los servicios. De sucederse circunstancias que hicieran previsible una mayor dedicación o gasto, La Asesoría se pondría en contacto con el CLIENTE a los efectos de ajustar de mutuo acuerdo las condiciones del presupuesto anexo.

5.3 - El CLIENTE realizará el pago en los plazos y formas establecidos en el presupuesto referenciado el apartado 5.1.

SEXTA - DEBER DE CONFIDENCIALIDAD Y PUBLICACIONES

6.1 - Las PARTES se comprometen a que el desarrollo de este CONTRATO se rija en la más absoluta confidencialidad, respetando el deber de diligencia y secreto profesional. Así, ambas PARTES se obligan a no revelar ninguna información relativa a este CONTRATO, comprometiéndose La Asesoría a no revelar ninguna información sobre el CLIENTE ni sobre los SERVICIOS que le va a prestar.

Como excepción a este deber de confidencialidad, La Asesoría se reserva el derecho a hacer referencia al CLIENTE como miembro de su cartera con el propósito de generar confianza en su marca, salvo que el CLIENTE indique lo contrario.

6.2 – Si cualquiera de las PARTES fuese requerida legalmente para entregar o divulgar a una autoridad competente o Juez o Tribunal información o documentación de la otra PARTE, deberá notificárselo anticipadamente y por escrito siempre que ello sea posible, con la mayor urgencia posible y con copia de los documentos e información relevantes para esa acción legal, a fin de que la parte cuya información sea requerida pueda proteger sus derechos en la debida forma.

6.3 – En todo caso, cualquier información recibida por La Asesoría en la prestación de los SERVICIOS, se considera confidencial, debiendo ser utilizada exclusivamente para la prestación de los SERVICIOS, no pudiendo revelarse a ningún tercero.

SÉPTIMA – INDEPENDENCIA PROFESIONAL

7.1 – La Asesoría es una empresa especializada en asesoramiento fiscal, laboral y contable, y goza de plena independencia para la organización de su actividad profesional, al igual que el CLIENTE.

7.2 – En consonancia con lo anterior, nada de lo contenido en el presente CONTRATO se considerará en modo alguno constitutivo de asociación o agencia o figura análoga.

OCTAVA – RESOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

8.1 – Además de las causas previstas en la Ley, serán causas de extinción del CONTRATO las siguientes:

Voluntad conjunta y por escrito de las PARTES en este sentido.

Incumplimiento de cualquiera de las condiciones estipuladas en el presente CONTRATO.

Disolución y Liquidación del CLIENTE, así como la declaración de Concurso de Acreedores del mismo.

Voluntad unilateral del CLIENTE con un preaviso de UN (1) mes.

8.2 – En caso de incumplimiento de cualquiera de los términos del presente CONTRATO por alguna de las PARTES, la parte no incumplidora solicitará por escrito la subsanación del incumplimiento dentro de un plazo de QUINCE (15) días hábiles. Si el incumplimiento no se subsanara dentro de dicho plazo, la parte no incumplidora tendrá derecho a dar por resuelto el CONTRATO con efecto inmediato sin necesidad de previa notificación de la resolución.

8.3 – En el caso previsto en la letra c) del Subapartado 8.1 anterior, el CLIENTE comunicará al correspondiente liquidador y/o administrador concursal en el momento en el que tomen posesión de su cargo las cantidades adeudadas a La Asesoría hasta ese momento.

8.4 – En el supuesto previsto en la letra d) del Subapartado 8.1 anterior, el CLIENTE vendrá obligado a abonar todos los importes adeudados en el momento del preaviso.

NOVENA – PROTECCIÓN DE DATOS

9.1 – Las PARTES garantizarán el cumplimiento de la normativa de protección de datos vigente, asumiendo las obligaciones y responsabilidades que se derivan de la misma y de la suscripción del presente CONTRATO.

9.2 – Las PARTES adoptarán las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural.

DÉCIMA – COMUNICACIONES

10.1 – Todas las notificaciones, requerimientos, peticiones y otras comunicaciones que hayan de efectuarse entre las PARTES en relación con el presente CONTRATO, deberán realizarse por escrito y se entenderá que han sido debidamente realizadas cuando hayan sido enviadas a las siguientes direcciones de correo electrónico, o bien a cualquier otra dirección de correo electrónico que a estos efectos cada PARTE pueda indicar a la otra, y se haya enviado el correspondiente acuse de recibo:

- La Asesoría: *email* (a excepción de las operaciones diarias requeridas para la prestación de los servicios que podrá realizarse directamente a través de la dirección de email del responsable asignado).
- CLIENTE: [Correo electrónico del cliente].

10.2 – Con excepción de lo previsto en el Subapartado anterior, para el caso de que una de las PARTES envíe un correo electrónico y no obtenga el correspondiente acuse de recibo de la otra PARTE, podrá elegir otro medio de comunicación que asegure el envío, la fecha y contenido de la comunicación intentada sin efecto por el medio anterior.

10.3 – A los efectos previstos en el Subapartado anterior, las PARTES designan como sus respectivos domicilios los que figuran en el encabezamiento.

10.4 – Las PARTES podrán cambiar sus direcciones, notificándolo a la otra por escrito de tal forma que se asegure el envío, la fecha y el contenido de la comunicación.

UNDÉCIMA – DISPOSICIONES GENERALES

11.1 – El presente CONTRATO se somete, de común acuerdo, a las siguientes disposiciones generales de carácter interpretador e integrativo:

- Integridad del acuerdo: el presente CONTRATO, junto, en su caso, de sus ANEXOS u otros complementarios, contiene el acuerdo íntegro de las PARTES sobre la materia objeto del mismo, no existiendo al margen del mismo otras promesas, acuerdos, condiciones, compromisos o garantías, verbales o escritas, implícitas o expresas entre las PARTES.
- Toda novación o modificación del presente CONTRATO o de alguna de sus previsiones deberá documentarse por escrito firmado por las PARTES.
- Renuncia a derechos: cualquier renuncia a ejercer acciones legales deberá ser por escrito para que tenga plena validez. El no ejercicio por alguna de las PARTES de algún derecho no se entenderá como renuncia al mismo.
- Buena Fe: las PARTES se comprometen a ejercer los derechos y obligaciones que se deriven de este CONTRATO con buena fe evitando así el uso abusivo de sus derechos.

- Nulidad parcial del acuerdo: si alguna de las disposiciones de este CONTRATO se declara nula, las restantes disposiciones de este CONTRATO permanecerán válidas y continuarán vinculando a las PARTES, salvo que, en base a las circunstancias, pueda concluirse que en ausencia de la disposición que se declara nula, las PARTES no habrían celebrado el presente CONTRATO. Las PARTES, de ser necesario, reemplazarán las disposiciones que se declaren nulas por disposiciones que sean válidas, conforme a la ley aplicable que más se acerque a su intención original.

DUODÉCIMA – FUERO

El CONTRATO se regirá por la Ley española. LAS PARTES, con expresa renuncia a su fuero propio, se someterán terminantemente a los Juzgados y Tribunales de la ciudad (especificar ciudad) para la resolución de cualquier conflicto que pudiera surgir con motivo de la interpretación o cumplimiento de lo dispuesto en este CONTRATO. Y en prueba de conformidad con lo estipulado, los intervinientes firman el presente CONTRATO en todas las páginas, por duplicado y a un solo efecto, en el lugar y fecha expresados en el encabezamiento.

Anexo C (Normativo)

Contenidos del código de buenas prácticas y ejemplo de redacción

En este anexo se describen los apartados y contenidos mínimos que debe tener el código de buenas prácticas de la asesoría, y que reflejan el espíritu de esta norma en favor del buen hacer profesional. La asesoría puede adherirse directamente a los mismos o utilizarlos como modelo para la redacción de un código de buenas prácticas adaptado a su actividad respetando los mínimos aquí incluidos.

C.1 Finalidad

La asesoría aspira a la excelencia. Está comprometida en realizar sus actividades de acuerdo con las más altas exigencias jurídicas y éticas y con óptimos estándares de conducta profesional, en interés de sus clientes y en el de todos los que, en diversa forma, se relacionan con ella, así como con la comunidad en general.

Por ello la asesoría cuenta con el código de buenas prácticas, en el que se describen estos valores y principios de actuación fundamentales de la asesoría, desarrollados en procedimientos internos y directrices de organización y funcionamiento.

La conducta íntegra y ética de todos sus integrantes incrementa la reputación de la asesoría, siendo ésta su principal riqueza. Ella depende del estricto cumplimiento de las normas del Código.

Por este motivo, toda persona, al aceptar un puesto de trabajo o un cargo en la asesoría, debe hacerse responsable de respetarlo, así como de cualquier modificación que el mismo pueda tener en el futuro.

Adicionalmente, la asesoría ha de favorecer que los proveedores y clientes de la asesoría se rijan por patrones de conducta y valores análogos a los establecidos en el Código.

En los apartados siguientes se detallan los valores y principios de actuación.

C.2 Misión, visión y valores

C.2.1 Misión

La asesoría desarrolla su actividad buscando la excelencia en el servicio a sus clientes. Para ello los contratos y los encargos de trabajo deben llevarse a cabo conforme a lo establecido, expresamente, por las partes.

C.2.2 Visión

La asesoría debe ser un referente de gestión eficiente, trabajando por la calidad y la transparencia en la realización de sus actividades, por la generación de valor, la profesionalidad del personal, valor añadido de los colaboradores y compromiso con la responsabilidad social corporativa.

C.2.3 Valores

La asesoría proclama como valores: la integridad, la profesionalidad, la eficiencia, la transparencia, la responsabilidad y la seguridad.

C.3 Pautas de conducta

Los valores mencionados en C.2.3 constituyen la referencia que ha de inspirar la conducta básica de todos los integrantes de la asesoría, para cumplir con las obligaciones de sus cargos y respectivos puestos de trabajo.

Este Código no pretende abarcar todas las situaciones posibles que puedan surgir en el día a día, sino establecer unas pautas mínimas de conducta que deben orientar a todos ellos en su forma de actuar y que se pasan a enunciar en los siguientes apartados.

C.4 Conflicto de intereses

Todos los integrantes de la asesoría tienen la obligación de promover los intereses del cliente y la prohibición de beneficiarse personalmente, o de beneficiar con ellas a terceros, de oportunidades surgidas a través del uso de activos o información del propio cliente, cuando con ello se perjudique directamente a este u otros clientes de la asesoría. De concurrir dichas circunstancias, han de abstenerse de intervenir o participar en la negociación u operación de que se trate.

Les queda expresamente prohibido:

- Aceptar obsequios de clientes cuyos encargos a la asesoría puedan perjudicar directa o indirectamente a otros clientes. En las circunstancias admitidas por los usos sociales, pueden ser aceptados los de carácter promocional o de cortesía, siempre que no tengan un valor significativo. De la misma forma, la asesoría tampoco se ofrecerá a terceros otros obsequios que los expresamente autorizados con carácter institucional.
- Realizar labores fuera del ámbito de la asesoría en actividades que concurran o entren en conflicto con su actividad. Por ejemplo: empleados que realiza encargos o trabajos de clientes de la asesoría fuera de esta y con lucro personal.

C.5 Transparencia

La asesoría considera la transparencia y veracidad de la información como un principio básico que debe regir su actuación.

Este principio de transparencia y veracidad de la información resulta también de aplicación con cualquier organismo público, así como en la comunicación interna y con sus clientes.

Esta transparencia queda reflejada en la web de la asesoría u otros medios públicos, exponiendo en ellos:

- Su equipo humano.

- Los servicios ofrecidos.
- La metodología que utiliza: herramientas informáticas, procedimientos u otros.
- La asesoría debe facilitar la información que el cliente solicite sobre el cumplimiento de la asesoría con sus propias obligaciones.
- También debe facilitar al cliente la información relativa a las operaciones del propio cliente, cuando éste lo solicite.
- La asesoría debe rendir cuentas a la mayor brevedad posible de los fondos recibidos de su cliente.

C.6 Medidas contra el soborno y la corrupción

La asesoría no puede:

- Realizar ni ofrecer, de forma directa o indirecta, ningún pago en metálico, en especie o cualquier otro beneficio, a cualquier persona al servicio de cualquier entidad, pública o privada, partido político o candidato para un cargo público, o para que ésta abuse de su influencia, real o aparente, con la intención de obtener o mantener ilícitamente negocios u otras ventajas. Tampoco cuando se tenga conocimiento de que todo o parte del dinero o de la especie será ofrecida o entregada, directa o indirectamente, a aquellas personas.
- Hacer pagos, consistentes en la entrega de dinero u otra cosa de valor, cualquiera que sea su importe, a cambio de asegurar o agilizar el curso de un trámite o actuación ante cualquier órgano judicial o administración pública.

C.7 Secreto profesional

El deber y derecho al secreto profesional de la asesoría comprende las confidencias y propuestas del cliente y de los documentos que haya recibido por razón de cualquiera de las modalidades de su actuación profesional.

En todo caso, la asesoría debe hacer respetar el secreto profesional internamente y a cualquier otra persona que colabore con ella en su actividad profesional. El secreto profesional permanecerá incluso después de haber cesado en la prestación de los servicios al cliente, sin que esté limitado en el tiempo.

C.8 Competencia desleal

La asesoría no puede proceder a la captación desleal de clientes. Son considerados actos de competencia desleal todos aquellos que contravengan la normativa tanto estatal como autonómica que tutele la leal competencia y en especial los siguientes:

- La utilización de procedimientos publicitarios directos e indirectos contrarios a las disposiciones de la legislación vigente [Ley General de Publicidad], y a las normas específicas sobre publicidad contenidas en este Código de buenas prácticas.
- La utilización de terceros como medio para eludir las obligaciones deontológicas.

C.9 Publicidad

La asesoría, para promocionar sus servicios profesionales, puede realizar publicidad, pero esta ha de ser digna, leal y sobre todo veraz. Esta publicidad debe llevarse a cabo con absoluto respeto a las personas, a la legislación existente y ajustándose en cualquier caso a las conductas éticas recogidas en este Código.

Se entiende que vulnera este Código, aquella publicidad que comporte, entre otros supuestos:

- Revelar directa o indirectamente hechos, datos o situaciones amparados por el secreto profesional.
- Afectar a la independencia de la asesoría.
- Hacer referencia directa o indirectamente a clientes de la propia asesoría, así como a los éxitos o resultados de los servicios que la asesoría les hubiese prestado, sin su consentimiento expreso.
- Establecer comparaciones con otras asesorías, con sus actuaciones concretas o afirmaciones infundadas de auto alabanza.
- Utilizar medios o expresiones audiovisuales o escritos que supongan un descrédito, denigración o menosprecio de la actividad profesional de asesor, o de la administración.
- No identificar la asesoría que ofrece los servicios.

Anexo D (Informativo)

Ejemplo de plan de copias de seguridad informático

Este anexo facilita un ejemplo de plan de copias de seguridad informático que cada asesoría puede adaptar a sus necesidades y entorno específico.

1 Objetivo del plan de copia de seguridad:

- Garantizar la disponibilidad y protección de los datos críticos de la asesoría y del cliente.
- Minimizar el tiempo de inactividad y la pérdida de datos en caso de fallos o desastres.
- Restaurar rápidamente los sistemas y datos a un estado operativo.

2 Datos a respaldar:

- Bases de datos de clientes.
- Documentos y archivos importantes.
- Correos electrónicos y comunicaciones comerciales.
- Configuraciones de sistemas y aplicaciones.

3 Frecuencia de respaldo:

- Copias de seguridad diarias para datos críticos y de alta frecuencia de cambio.
- Copias de seguridad semanales para datos menos críticos y de menor frecuencia de cambio.

4 Método de respaldo:

- Respaldos automáticos en disco duro externo y almacenamiento en la nube.
- Uso de software de respaldo confiable y actualizado.

5 Almacenamiento y seguridad de las copias de seguridad:

- Las copias de seguridad diarias se almacenan en el disco duro externo conectado al servidor.
- Se realizan copias de seguridad semanales en un servicio de almacenamiento en la nube confiable y seguro.
- Se implementa cifrado para proteger los datos almacenados en el disco duro externo y en la nube.

6 Prueba y verificación de las copias de seguridad:

- Se realizan pruebas periódicas para verificar la integridad y legibilidad de las copias de seguridad.
- Se restauran datos de manera regular para asegurarse de que el proceso de recuperación funcione correctamente.

7 Plan de recuperación ante desastres:

- Se documenta un plan detallado de recuperación ante desastres que incluye pasos a seguir, roles y responsabilidades, y procedimientos de comunicación.
- Se identifican y se establecen puntos de recuperación (RPO) y tiempos de recuperación (RTO) para cada tipo de datos y sistemas.

8 Capacitación y concienciación:

- Se proporciona capacitación regular a la plantilla sobre la importancia de las copias de seguridad y cómo realizar restauraciones básicas.
- Se fomenta la concienciación sobre las mejores prácticas de seguridad de datos y la prevención de la pérdida de datos.

9 Mantenimiento y actualización:

- Se revisa y actualiza el plan de copias de seguridad de forma periódica para adaptarlo a los cambios en los sistemas y requisitos comerciales.
- Se evalúan y se implementan nuevas tecnologías y soluciones de respaldo según sea necesario.

Anexo E (Informativo)

Modelo de encuesta de satisfacción

1-¿Qué le han parecido nuestras instalaciones?

Deficiente Mejorable Bien Muy Bien Excelente

2-¿Cuál es su opinión sobre nuestros servicios?

Deficiente Mejorable Bien Muy Bien Excelente

3-¿Cómo valora la puntualidad en los servicios recibidos?

Deficiente Mejorable Bien Muy Bien Excelente

4-¿Cómo fue el trato con nuestro personal?

Deficiente Mejorable Bien Muy Bien Excelente

5-¿Cómo valora la comunicación con nuestro personal?

Deficiente Mejorable Bien Muy Bien Excelente

6-¿Cómo considera el resultado final de nuestro trabajo?

Deficiente Mejorable Bien Muy Bien Excelente

Comentarios o sugerencias:

Anexo F (Informativo)

Manual de protección de datos

Este anexo facilita un ejemplo de manual de protección de datos que cada organización puede adaptar a sus necesidades y entorno específico.

1 Objeto del encargo del tratamiento

Mediante las presentes cláusulas se habilita a la asesoría, en adelante "ENCARGADO DEL TRATAMIENTO" con dirección en [DIRECCIÓN] y CIF [CIF] como encargado del tratamiento para tratar por cuenta del CLIENTE, en adelante, "RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO", los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio que en adelante se especifica. El tratamiento consistirá en los servicios descritos en la presente Carta Propuesta.

2 Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, la entidad "RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO" como responsable del tratamiento, pone a disposición de la entidad "ENCARGADO DEL TRATAMIENTO" los datos de identificación de sus potenciales clientes.

3 Duración

El presente acuerdo mantendrá la misma vigencia que este CONTRATO. Una vez finalice el presente contrato, el encargado del tratamiento debe devolver al responsable o transmitir a otro encargado que designe el responsable los datos personales, y suprimir cualquier copia que esté en su poder. No obstante, podrá mantener bloqueados los datos para atender posibles responsabilidades administrativas o jurisdiccionales.

4 Obligaciones del encargado del tratamiento

El encargado del tratamiento y toda su plantilla se obliga a:

- Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento.
- Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:
 - El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
 - Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta del responsable.
 - Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad apropiadas que esté aplicando.

- No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles. Si el encargado quiere subcontratar tiene que informar al responsable y solicitar su autorización previa.
- Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice el contrato.
- Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.
- Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento y portabilidad de datos ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección que indique el responsable. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.
- Notificación de violaciones de la seguridad de los datos.
- El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida y a través de la dirección de correo electrónico que le indique el responsable, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

Se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b Datos de la persona de contacto para obtener más información.
- c Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
 - Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales.
 - Incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
 - Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida. "ENCARGADO DEL TRATAMIENTO" a petición del responsable, comunicará en el menor tiempo posible las violaciones de la seguridad de los datos a los interesados, cuando sea probable que la violación suponga un alto riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

La comunicación debe realizarse en un lenguaje claro y sencillo y deberá, incluir los elementos que en cada caso señale el responsable, como mínimo:

- d La naturaleza de la violación de datos.
- e Datos del punto de contacto del responsable o del encargado donde se pueda obtener más información.
- f Describir las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- g Describir las medidas adoptadas o propuestas por el responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos
 - Poner disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.
 - Implantar las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - Destino de los datos.
 - Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación.
 - La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.
 - No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

5 Obligaciones del responsable del tratamiento

Corresponde al responsable del tratamiento:

- Entregar al encargado los datos necesarios para que pueda prestar el servicio.
- Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
- Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

| | |
|-------------|------------|
| Firma | Firma |
| LA ASESORÍA | EL CLIENTE |

Anexo G (Informativo)

Modelo de cronograma de tareas periódicas

G.1 Generalidades

El modelo de cronograma de Tareas periódicas es orientativo, puesto que existen modelos territoriales específicos. Además los límites tienen variables que hacen casi imposible generar una sistemática sencilla para estandarizar.

G.2 Tabla principales tareas periódicas

| ÍTEM | Descripción Genérica | Periodicidad | Día mes | Límite | Afecta a | Lím. Aplicación |
|--------------|--|--------------|---------|-----------------|---|-----------------|
| Modelo 303 T | Autoliquidación de IVA | Trimestral | 20 | Ene-Abr-Jul-Oct | Empresas y Autónomos | |
| Modelo 303 M | Autoliquidación de IVA | Mensual | 20 | Mensual | Grandes Empresas (REDEME) | >6MM € |
| Modelo 349 T | Declaración operaciones intracomunitarias | Trimestral | 20 | Ene-Abr-Jul-Oct | Empresas y Autónomos | <50K€ |
| Modelo 349 M | Declaración operaciones intracomunitarias | Mensual | 20 | Mensual | Empresas y Autónomos | >50K€ |
| Modelo 390 | Resumen Anual de IVA | Anual | 31 | Enero | Empresas y Autónomos | |
| Modelo 368 | Declaración tipo IVA | Trimestral | 20 | Ene-Abr-Jul-Oct | Sector servicios digitales y telecomunicaciones | |
| Modelo 130 | Pago fraccionado IRPF | Trimestral | 20 | Ene-Abr-Jul-Oct | Empresas y Autónomos Estimación directa | |
| Modelo 131 | Pago fraccionado IRPF | Trimestral | 20 | Ene-Abr-Jul-Oct | Autónomos en estimación objetiva | |
| Modelo 100 | Declaración de la Renta | Anual | 30 | Junio | Personas Físicas | |
| Modelo 111 T | Declaración Retenciones | Trimestral | 20 | Ene-Abr-Jul-Oct | Empresas y Autónomos | |
| Modelo 111 M | Declaración Retenciones | Mensual | 20 | Ene-Jul-Oct | Empresas | >6MM € |
| Modelo 190 | Resumen Anual Retenciones | Anual | 31 | Enero | Empresas y Autónomos | |
| Modelo 193 | Retenciones de rentas de capital mobiliario (Resumen anual Mod. 123) | Anual | 31 | Enero | Personas Físicas | |
| Modelo 115 | Retenciones Alquileres Urbano | Trimestral | 20 | Ene-Abr-Jul-Oct | Empresas y Autónomos que arrienden inmuebles | <900€/año |
| Modelo 115 M | Retenciones Alquileres Urbano | Mensual | 20 | Mensual | Empresas y Autónomos que arrienden inmuebles | |

| ÍTEM | Descripción Genérica | Periodicidad | Día mes | Límite | Afecta a | Lím. Aplicación |
|--------------|---|-----------------------------|---------|-----------------------------|---|-----------------|
| Modelo 180 | Retenciones de Alquiler | Anual | 31 | Enero | Empresas y Autónomos que arrienden inmuebles | <900€/año |
| Modelo 123 T | Retenciones Capital Mobiliario | Trimestral | 20 | Ene-Abr-Jul-Oct | Autónomos Pymes y CB | |
| Modelo 123 M | Retenciones de Capital Mobiliario | Mensual | 20 | Mensual | Autónomos Pymes, CB | |
| Modelo 200 | Impuesto sobre Sociedades | Anual | 25 | Julio | Grandes Empresas (REDEME) | >6MM € |
| Modelo 210 | IRNR. Impuesto sobre la Renta de no Residentes | Varios | 31 | Enero | Empresas | |
| Modelo 347 | Operaciones con Terceros | Anual | 28 | Feb | Personas Físicas | |
| Modelo 184 | Declaración informativa de ingresos, gastos y beneficios de entidades en atribución de rentas | Anual | 31 | Enero | Empresas y Autónomos | >3K€ |
| Modelo 309 | Liquidación Puntual IVA | Puntual | | | Sociedades Civiles, CBs | >3K€ |
| Modelo 222 | Impuesto sociedades grupos de sociedades, pago fraccionado | Abril, octubre y diciembre | 20 | Abril-octubre-diciembre | Grupos de sociedades | |
| Modelo 220 | Impuesto sobre Sociedades | Anual | 20 | Julio | Empresas y Autónomos | |
| Modelo 202 | Autoliquidación Trimestral Impuesto Sociedades pago fraccionado | Abril - octubre y diciembre | 20 | Abril - octubre y diciembre | Empresas | |
| Modelo 216 | Impuesto de la renta de no residentes | Anual | 20 | Enero | Empresas, autónomos y particulares | € |
| Modelo 232 | Declaración informativa de operaciones vinculadas | Anual | 10 | Noviembre | Empresas | |
| Modelo 296 | Informativa de Retenciones e ingresos a cuenta del IRPF de no Residentes | Anual | 31 | Enero | Empresas y autónomos que realicen pagos a No residentes | |
| Modelo 592 | Impuesto al Plástico | Anual | 30 | Abril | No Residentes | |
| Modelo 720 | Declaración Informativa de bienes y derechos en el extranjero | Anual | 30 | 30 abril | Personas físicas | |

| ÍTEM | Descripción Genérica | Periodicidad | Día mes | Límite | Afecta a | Lím. Aplicación |
|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|-----------|------------------------------|---|-----------------|
| Libro de Socios | | Anual | 25 | Ene-Abr-Jul-Oct | No Residentes | |
| Memoria Anual | | Anual | 30 | Junio | Los fabricantes y los adquirentes intracomunitarios | |
| Elaboración Cuentas | | Anual | 31 | Marzo | | |
| Legalización Libros | | Anual | 30 | Abril | | |
| Presentación Cuentas | | Anual | 31 | Julio | | |
| Depósito Cuentas | | Anual | 31 | Marzo | | |
| Cierre Anual | | Anual | 31 | Enero | | |
| Renovación Certificados Digitales | Renovación Certificados Digitales | Cuatrienal | CADUCIDAD | | | |
| Contabilidad | | Mensual/Trimestral/ Anual | 20 | Mensual/Trimestral /Anual | | |
| Conciliación Bancaria | | Mensual/Trimestral/ Anual | 20 | Mensual/Trimestral /Anual | | |

G.3 Ejemplo de cronograma

| MODELO | 2024 Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | 2025 Q1 |
|--------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------|
| Modelo 303 T | Modelo 303 T • ene 1 - ene 20 | Modelo 303 T • abr 1 - abr 20 | Modelo 303 T • jul 1 - jul 20 | Modelo 303 T • oct 1 - oct 20 | |
| Modelo 349 T | Modelo 349 T • ene 1 - ene 20 | Modelo 349 T • abr 1 - abr 20 | Modelo 349 T • jul 1 - jul 20 | Modelo 349 T • oct 1 - oct 20 | |
| Modelo 390 | Modelo 390 • ene 1 - ene 31 | | | | |
| Modelo 368 | Modelo 368 • ene 1 - ene 20 | Modelo 368 • abr 1 - abr 20 | Modelo 368 • jul 1 - jul 20 | Modelo 368 • oct 1 - oct 20 | |
| Modelo 130 | Modelo 130 • ene 1 - ene 20 | Modelo 130 • abr 1 - abr 20 | Modelo 130 • jul 1 - jul 20 | Modelo 130 • oct 1 - oct 20 | |
| Modelo 131 | Modelo 131 • ene 1 - ene 20 | Modelo 131 • abr 1 - abr 20 | Modelo 131 • jul 1 - jul 20 | Modelo 131 • oct 1 - oct 20 | |

Anexo H (Informativo)

Modelo de sistema de avisos a clientes

H.1 Objetivos

El modelo de sistema de avisos tiene como objetivo establecer una orientación sobre la sistemática para generar avisos a clientes relacionados con las obligaciones y plazos, con el fin de optimizar, tanto la relación entre el despacho y el cliente, como para maximizar la sensibilización y visualización de las tareas y obligaciones.

El sistema de avisos deberá priorizar la efectividad y trazabilidad en la comunicación con el cliente, usando como método de apoyo aquel por el que aseguremos que el cliente recibe dicha información.

H.2 Fases del sistema de aviso

FASE 1. Notificación Inicial

Objetivo: esta notificación cumple la finalidad de:

- Informar genérica y brevemente de la Obligación. Procurar no entrar en muchos tecnicismos y que sea lo más corta posible.
- Reclamación de la información necesaria para su correcta ejecución.
- Establecer una fecha límite para la recepción de la información para la presentación en forma y plazo.

Plazo: primeros 1-5 días del inicio de periodo del plazo.

Vía: carta, correo electrónico.

FASE 2. Recordatorio

Objetivo: esta notificación es un recordatorio de la necesidad de disponer con tiempo suficiente de la información necesaria para su correcta ejecución.

Plazo: 10-14 días antes del fin del plazo.

Vía: correo electrónico y teléfono.

FASE 3. Apremio

Objetivo: esta notificación tiene por objeto aclarar al cliente que si no se dispone de la información necesaria para la realización del trabajo, con la antelación suficiente, no se podrá presentar y se informa de las consecuencias.

*Es importante establecer un plazo de antelación diferente al del límite (24-48h laborables antes de plazo, para asegurar que no se asume responsabilidad derivada de posibles problemas técnicos).

Plazo: 7 días antes del fin del plazo.

Vía: correo electrónico y teléfono.

FASE 4. Fin de plazo

Objetivo: esta notificación sirve para comunicar al cliente que debido a que no se ha dispuesto de la información suficiente, no se podrá presentar y se informa de las consecuencias, así como de posibles alternativas, como informaciones complementarias, etc.

Plazo: 24-48 h antes del fin del plazo.

Vía: correo electrónico, carta.

H.3 Sistemática de implantación

Con el fin de establecer una sistemática de implantación correcta y trazable, se usarán sistemas de planificación disponibles o sistemas de gestión de la comunicación/información.

Para ello se puede desarrollar a partir de dos principales enfoques.

- 1 Clientes:** en la ficha de cliente, se establecen las alertas correspondientes, para que nos genere los avisos que afectan al mismo.
- 2 Obligaciones:** tener un sistema de avisos de plazos por modelos y una tabla de correspondencia/afección a clientes. Por lo que cuando salta el aviso de contacto, se aplica a todos los clientes que están afectados por esa obligación.

Anexo I (Informativo)**Ejemplo de registro de incidencias**

| CÓDIGO | TIPO DE INCIDENCIA | FECHA APERTURA | DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA | SOLUCIÓN | FECHA DE CIERRE |
|---------------|---------------------------|-----------------------|-------------------------------------|-----------------|------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |

Anexo J (Informativo)

Ejemplo de registro de servicios no conformes

| Servicios no conformes | | | | | | | | | código: xx Rev: 00 |
|------------------------|---------------------|----------------|--------------------------------------|------------------------|----------------------|-------|--------------|---|-----------------------|
| Nº | TIPO NO CONFORMIDAD | FECHA APERTURA | DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO NO CONFORME | ANÁLISIS DE LAS CAUSAS | ACCIONES A EMPRENDER | PLAZO | RESPON-SABLE | SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA | FECHA DE CIERRE |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Anexo K (Informativo)

Legislación aplicable en el momento de la publicación de esta norma

K.1 Generalidades

En este anexo se detallan la principal legislación vigente a día de la publicación de esta norma, que afecta directa o indirectamente a la prestación de servicios por parte de las asesorías. Es responsabilidad del usuario de esta norma mantenerse informado de las novedades legislativas que se aprueben con posterioridad a la publicación de esta norma y le sean de aplicación por su actividad.

K.2 Mercantil

- [1] Real Decreto de 22 de agosto de 1885, por el que se publica el Código de Comercio.
- [2] Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital.
- [3] Ley 2/2007, de 15 de marzo, de sociedades profesionales.
- [4] Real Decreto 1784/1996, de 19 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Mercantil.

K.3 Contable

- [5] Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas.
- [6] Real Decreto 2/2021, de 12 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas.
- [7] Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad.
- [8] Real Decreto 1515/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad de Pequeñas y Medianas Empresas y los criterios contables específicos para microempresas.
- [9] Real Decreto 1159/2010, de 17 de septiembre, por el que se aprueban las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas y se modifica el Plan General de Contabilidad aprobado por Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre y el Plan General de Contabilidad de Pequeñas y Medianas Empresas aprobado por Real Decreto 1515/2007, de 16 de noviembre.

K.4 Tributario

- [10] Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

- [11] Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.
- [12] Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.
- [13] Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- [14] Real Decreto 2063/2004, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general del régimen sancionador tributario.

K.5 Laboral y Seguridad Social

- [15] Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre (Empleo y Seguridad Social), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- [16] Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- [17] Orden de 2024: Orden PJC/281/2024, de 27 de marzo, por la que se modifica la Orden PJC/51/2024, de 29 de enero, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y formación profesional para el ejercicio 2024.
- [18] Orden ISM/903/2020, de 24 de septiembre, por la que se regulan las notificaciones y comunicaciones electrónicas en el ámbito de la Administración de la Seguridad Social.
- [19] Ley 34/2014, de 26 de diciembre, de medidas en materia de liquidación e ingreso de cuotas de la Seguridad Social.
- [20] Orden ESS/484/2013, de 26 de marzo, por la que se regula el Sistema de remisión electrónica de datos en el ámbito de la Seguridad Social.
- [21] Orden TAS/1562/2005, de 25 de mayo, por la que se establecen normas para la aplicación y desarrollo del Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio.
- [22] Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social.
- [23] Real Decreto 2064/1995, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento general sobre Cotización y Liquidación de otros Derechos de la Seguridad Social.
- [24] Decreto 907/1966 de 21 de abril, por el que se aprueba el Texto articulado de la Ley 193/1963, de 28 de diciembre, de Bases de la Seguridad Social.

K.6 Trabajo a distancia

[25] Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.

K.7 Protección de datos

[26] Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

[27] Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

[28] Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

[29] Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales.

K.8 Prevención de riesgos laborales

[30] Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

[31] Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

K.9 Canal de denuncias

[32] Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

K.10 Acoso

[33] Ley Orgánica 14/2022, de 22 de diciembre, de reforma de los delitos contra la integridad moral, desórdenes públicos y contrabando de armas de doble uso, y, Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, conocida popularmente como la Ley del "sólo sí es sí. Se amplían las conductas consideradas delictivas, introduciendo la responsabilidad penal de las empresas respecto de los delitos contra la integridad moral y los delitos de acoso sexual.

K.11 Igualdad y no discriminación

[34] Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.

- [35] La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- [36] Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.
- [37] Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.
- [38] Real Decreto 669/2023, de 18 de julio, por el que se regula el Distintivo de Igualdad de Género en I+D+I.
- [39] Orden TES/867/2023, de 22 de julio, por la que se crea la Oficina Estatal de Lucha contra la Discriminación en el Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- [40] Ley Orgánica 6/2022, de 12 de julio, complementaria de la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, de modificación de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- [41] Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.
- [42] Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.

K.12 Responsabilidad civil

- [43] Código Civil, publicado por Real Decreto de 24 de julio de 1889.
- [44] Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- [45] Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

K.13 Blanqueo de capitales

- [46] Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- [47] Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- [48] Directiva (UE) 2015/849 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2015, relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, y por la que se modifica el Reglamento (UE) nº 648/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, y se derogan la Directiva 2005/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva 2006/70/CE de la Comisión.

K.14 Responsabilidad penal

- [49] Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- [50] FGE Circ 1/2016, sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas conforme a la reforma del Código Penal efectuada por Ley Orgánica 1/2015.

K.15 Procedimiento administrativo

- [51] Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.
- [52] Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

K.16 Defensa de los consumidores

- [53] Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- [54] Reglamento (CE) nº 765/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio de 2008, por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia del mercado relativos a la comercialización de los productos y por el que se deroga el Reglamento (CEE) nº 339/93.

K.17 Sostenibilidad

- [55] Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 por la que se modifican el Reglamento (UE) nº 537/2014, la Directiva 2004/109/CE, la Directiva 2006/43/CE y la Directiva 2013/34/UE, por lo que respecta a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas.
- [56] Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 por la que se modifican el Reglamento (UE) nº 537/2014, la Directiva 2004/109/CE, la Directiva 2006/43/CE y la Directiva 2013/34/UE, por lo que respecta a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas.
- [57] L 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el Texto Refundido de la L de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la L 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- [58] Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión de 6 de julio de 2021 por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo mediante la especificación del contenido y la presentación de la información que deben divulgar las empresas sujetas a los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE respecto a las actividades económicas sostenibles desde el punto de vista medioambiental, y la especificación de la metodología para cumplir con la obligación de divulgación de información.

Para información relacionada con el desarrollo de las normas contacte con:

Asociación Española de Normalización
Génova, 6
28004 MADRID-España
Tel.: 915 294 900
info@une.org
www.une.org

Para información relacionada con la venta y distribución de las normas contacte con:

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
Tel.: 914 326 000
normas@aenor.com
www.aenor.com

UNE

organismo de normalización español en:

