



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

**FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION**

**CONTROL INTERNO Y CONTABILIZACION DE LOS  
INGRESOS PASAJE EN UNA LINEA AEREA.**

**SEMINARIO DE INVESTIGACION CONTABLE**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN CONTADURIA

ES PRESENTADO POR EL SR.

**SANTIAGO ALVARADO FLORES**

**DIRECTOR DE SEMINARIO: C. P. JUAN REYES RUEDA**

MEXICO, D. F.

1982



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# TESIS CON FALLA DE ORIGEN

I N D I C E

Títulos.	Pág.
I.- Introducción.	3
II.- Estructura Administrativa de la Gerencia de Ingresos.	8
1.- Departamento de Inventarios de Documentos de Tráfico.	20
2.- Departamento de Control de Ventas Pasaje.	36
3.- Departamento de Ingresos Pasaje.	67
4.- Departamento de Reembolsos, Canjes y Verificación de Tarifas.	75
III.- Contabilización de los Ingresos Pasaje e Informes Generales que se producen.	83
IV.- Conclusiones.	116
V.- Bibliografía.	119

## PREAMBULO

Este trabajo de investigación, es con el propósito y el más grande anhelo de los que cursamos una carrera a nivel profesional, obtener un título como premio al esfuerzo realizado en el período de estudiantes.

Así también por este conducto agradecer en forma general a la Universidad Nacional Autónoma de México, el abrigarme -- con su escudo tan significativo para los egresados de ella, y a la Facultad de Contaduría y Administración en particular, ya que de su personal docente obtuve los conocimientos necesarios para labrarme un digno futuro para servir honestamente a la sociedad que requiera de mis servicios.

Los esfuerzos realizados para llevar a cabo tan importante tarea, los vi siempre apoyados por mis padres: Elpidio Alvarado y Ramona Flores, que me guiaban y aconsejaban sobre la importancia de continuar con mi preparación académica, - de igual forma, mi esposa Beatriz Bojorges, que siempre tuvo una palabra de aliento para motivar mi deseo de superación, a mi hija Paola, a todos mis hermanos, a mi asesor y a las personas que de alguna forma contribuyeron a tan añorada distinción, mi más profundo y sincero agradecimiento.

## CAPITULO 1

### INTRODUCCION

Las actividades de la Gerencia de Ingresos en una línea Aérea, son poco conocidas debido a que en la República Mexicana solo contamos con dos empresas que se dedican a la transportación de pasajeros, carga y correo.

Por eso mi deseo es el de presentar en este Seminario de Investigación, los registros contables - que de las formas valorables se hace y el control interno que sobre las mismas lleva, ya que este tipo de ingresos, no solo implica un cargo a caja y un abono a ventas, requiere de varios procesos contables y administrativos que van desde la venta del boleto (cupón de vuelo), hasta la prestación del servicio, conociéndose el ingreso real - hasta el último de estos procesos o sea, cuando el pasajero ya utilizó el servicio de transportación aérea.

Las líneas aéreas son empresas importantes dentro de la economía nacional y para el desarrollo de la República Mexicana, en aspectos turísticos, comerciales e industriales ya si un solo día dejaran de operar, las pérdidas para ellas y los ---

clientes directos e indirectos serian cuantiosas - y significativas debido a que estas son una fuente de ingresos bastante fuerte, considerando que son líneas comunicadoras con un alto índice de contribución a la afluencia de capitales extranjeros, -- que se derraman en las diferentes regiones de nuestro país y por la fuerte concentración de personas de origen extranjero y nacional en los centros turísticos.

Toda esta importancia radica en la rapidez con que se unen por este medio de transporte las principales ciudades industriales y turísticas, haciendo - que el comercio fluya más rápidamente aumentando - de esta forma el ingreso nacional.

Para adentrarnos más en lo que es el funcionamiento e importancia de una línea aérea, cabe señalar que tienen como funciones, el de promover el desarrollo y mejoramiento de los servicios dentro del territorio nacional, aumentar la capacidad del número de vuelos y la comunicación nacional e internacional.

En la actualidad, dentro de la economía nacional - tienen una participación considerable por concepto de pago de las principales contribuciones al estado.

Ahora bien, dentro de una serie de antecedentes, - es importante hacer mención de las atribuciones y objetivos que puede tener una línea aérea.

Las atribuciones serían:

- La explotación del servicio de transporte aéreo de correo, pasajeros y carga.
- La adquisición de comisiones por la explotación de tales servicios.
- La obligación de actualización en lo que a naves aéreas se refiere para desarrollar los -- servicios enunciados.

Y los siguientes objetivos:

- Como empresas comerciales aéreas, proporcionar servicios de transportación aérea, nacional e internacional de pasajeros, carga y correo.
- Como sociedades mercantiles, aspirar a alcanzar su objetivo básico, desarrollando una red de servicios de aerotransporte en forma segura, eficiente, rentable, creciente y diversificada.



--- Como concesionarios de un servicio público, - el deber de desarrollar una red de servicios de aerotransporte, que se inscriba dentro de la política nacional de transportación aérea, comunicando al país y participando en forma - creciente en el mercado internacional de viajes aéreos.

Ahora bien, en función de los objetivos básicos -- del estado mexicano, que colocan el bien común como una operación primordial el accionar de estas - empresas, debe de considerar los siguientes aspectos, para así obtener una mejor rentabilidad en -- sus operaciones comerciales:

- Desarrollar la capacidad tecnológica de la -- transportación aérea mexicana, como un instrumento de competencia internacional y de independencia nacional.
- Capacitar a su personal para aumentar su eficiencia operativa.
- Motivar al personal brindándole oportunidades de ascenso, en base a sus méritos y antigüedad, aunados a su capacidad individual.

En términos generales, toda esta serie de antecedentes, atribuciones y objetivos corporativos, pueden sintetizarse en que las líneas aéreas se enfrentan hoy en día, a la necesidad de actualizarse en todos los sentidos, para enfrentarse con éxito a una competencia que se intensifica continuamente.

## TITULO 11

### Estructura Administrativa de la Gerencia de Ingresos

La organización administrativa de una línea aérea - comprende la división de su estructura en áreas básicas e indispensables para su buen funcionamiento y éstas a su vez, están soportadas con el número de colaboradores adecuados y a diversos niveles jerárquicos en cada área de responsabilidad, de tal forma que las funciones se realicen coordinada y satisfactoriamente.

Como anexo se adjunta el organigrama general que se pudiera tener en una línea aérea, en él podemos apreciar la magnitud y variedad de Direcciones, Subdirecciones, Gerencias y los diversos equipos de asesoramiento, para satisfacer toda una gama de funciones, que van desde Administrativas, Comerciales, Financieras de Aspecto Técnico y Operacional hasta las de Asesoramiento en Planeación y Asuntos Jurídicos.

Este seminario de investigación está enfocado al trabajo que la Gerencia de Contabilidad de Ingresos (organigrama anexo), realiza sobre los ingresos por concepto de pasajeros, se hace mención de las actividades de cada departamento y sección que forman parte de la Gerencia, el control que de sus operaciones se tiene desde el momento que se solicita al proveedor las formas valorables (cupones de vuelo anexo) su recepción, registro en auxiliares, distribución a las oficinas de boletos y agencias de viajes, su venta, y termina con la prestación de servicios.

La Gerencia de Ingresos con el objeto de rendir informes satisfactorios sobre la marcha de sus operaciones, debe realizar una serie de funciones para coordinar adecuadamente las dependencias a su cargo, y así de esta forma, se obtengan mayores beneficios tanto para los empleados como para la empresa, entre sus funciones figuran:

- Planear, Organizar, Integrar, Dirigir y Controlar, la ejecución de funciones a través de la coordinación y supervisión de las dependencias a su cargo.
- Formular conjuntamente con sus dependencias, los planes y programas de trabajo de cada una de ellas.
- Coordinar la implementación de los procedimientos para cada una de sus áreas.
- Ejercer y delegar autoridad para asegurar el debido cumplimiento de los programas de trabajo.
- Coordinar la formulación del anteproyecto del presupuesto de la gerencia, tanto de inversión como de operación.
- Vigilar la aplicación del presupuesto autorizado durante el ejercicio.
- Dirigir y Orientar las políticas de acción de los asuntos que se aparten de los procedimientos y normas aprobadas por la Gerencia de Contabilidad de Ingresos.
- Evaluar los resultados de acción y operación de las dependencias a su cargo.

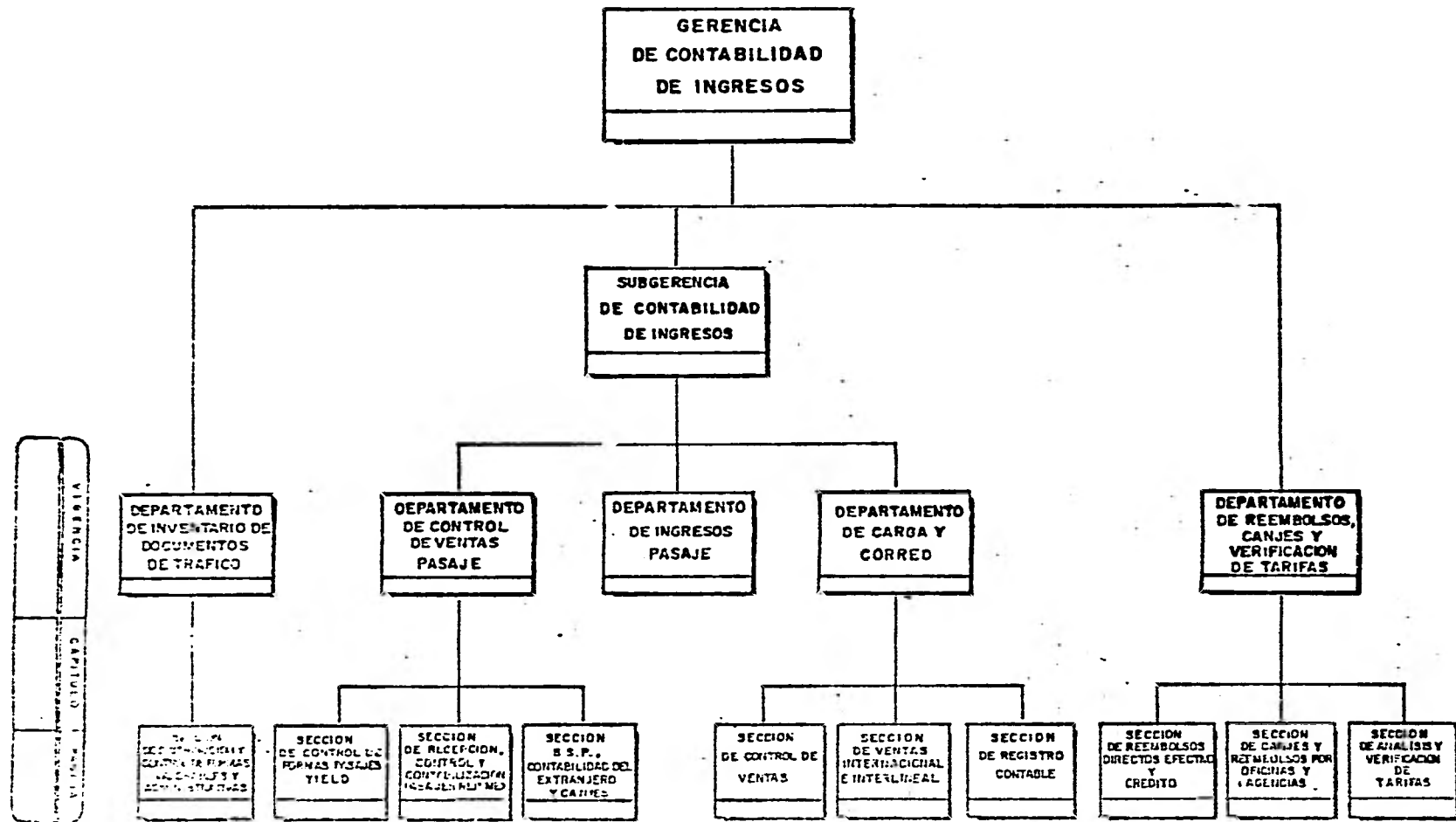
- Dirigir los estudios de planeación y reorganización de los sistemas de estructura y operación de la Gerencia.
- Promover la capacitación del personal a su cargo.

Ahora bien, un análisis de las funciones gerenciales nos dice que hace la Gerencia, tal análisis nos provee y describe varias funciones gerenciales fundamentales, como son las de Planeación Organización, Dirección y Control, mismas que un gerente puede ejecutar simultáneamente, y de las cuales se hace un breve comentario:

### PLANEACION

Una vez que los objetivos han sido determinados en este caso la recaudación y contabilización de los ingresos, los medios necesarios para lograrlo son presentados como planes, los cuales determinan su curso y proveen una base para estimar el grado de éxito probable en el cumplimiento de los objetivos.

# ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE CONTABILIDAD INGRESOS



VIGENCIA  
 CAPITULO I  
 ORGANIZACION

Los planes se preparan para actividades que requieren de tiempo, años a veces, así también, son útiles para proyectos a corto plazo.

### ORGANIZACION

Para poder llevar a la práctica estos planes, es necesario crear una organización, y es función de la gerencia determinar el tipo de organización requerida para la realización de los planes elaborados, determinando cuántos departamentos, secciones y empleados necesita para el desarrollo de la actividad principal de la gerencia.

### DIRECCION

Esta tercera función gerencial envuelve los conceptos de motivación, liderato, guía, estímulo y actuación. A pesar de que cada uno de estos términos tienen una connotación diferente, todos indican que esta función tiene que ver con los factores humanos de una organización.

Es como resultado de los esfuerzos de cada miembro de una organización que ésta logra cumplir con sus



propósitos, de ahí que dirigir la organización de manera que se alcancen sus objetivos en la forma más óptima posible, es una función fundamental de la gerencia.

### CONTROL

La última fase de la gerencia es la función de control; su propósito es medir cualitativamente y --- cuantitativamente, la ejecución con los patrones - de actuación y como resultado de esta comparación, determinar si es necesario tomar acción correctiva que encauce la ejecución en línea con las normas - establecidas.

La función de control es ejercida continuamente y su acción correctiva da lugar a un replanteamiento de los planes, por ello ambas funciones son consideradas como parte de un ciclo de planeación-con-- trol-planeación.

Ahora bien, se han bosquejado las funciones geren ciales básicas y es necesario plantear una defini- ción precisa, de la gerencia que sirva de base --

para el estudio del trabajo que se desarrolla en la gerencia de ingresos.

Con apego a las consideraciones hechas es posible dar ya una definición: " Gerencia es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planeación, organización, dirección y control, a fin de lograr objetivos establecidos ".

Para el logro de los objetivos establecidos, la gerencia de ingresos se auxilia de una subgerencia, la cual enmarca sus funciones bajo el mismo proceso de planeación, organización, dirección y control, aplicables a toda actividad gerencial.

Esta subgerencia tiene como principales funciones las siguientes:

--- Planear, Organizar, Dirigir y Controlar las operaciones de las áreas de: Control de Ventas Pasaje, Carga y Correo.

- Supervisar y evaluar la ejecución de los procedimientos establecidos en la gerencia.
  
- Proponer, desarrollar e implementar sistemas de registro y de operación.
  
- Vigilar el cumplimiento de los programas de trabajo dentro de los plazos establecidos.
  
- Vigilar el cumplimiento del clausulado del - contrato colectivo de trabajo en vigor, para con el personal sindicalizado de la gerencia.
  
- Supervisar, analizar y aprobar el pago de comisiones generales a favor de los agentes generales.
  
- Representar al gerente de contabilidad de ingresos, ante organizaciones vinculadas con - las operaciones desarrolladas en la gerencia.

--- Autorizar la ejecución del presupuesto de las líneas aéreas de: control ventas pasaje; - ingresos pasaje; carga correo.

Este segundo enfoque de las funciones de la subgerencia enfatiza sus aspectos administrativos con una consideración integral que proveen guías para una exitosa coordinación gerencial y un incremento en la productividad.

Las funciones de la gerencia y subgerencia de contabilidad de ingresos se ven apoyados por una serie de departamentos y secciones establecidos tras un minucioso y detallado estudio de todas las actividades que se desarrollan y afectan las funciones de la gerencia, y así de esta forma, tener una amplia división del trabajo la cual es muy necesaria por la gran cantidad de cupones de vuelo que a diario se trabajan y tras varios procesos llevar un adecuado control de los mismos.

La Gerencia se Auxilia de los siguientes Departamentos:

- 1) Departamento de Inventarios de documentos de tráfico.
  - a) Sección de distribución y control de formas valorables y administrativas.
  
- 2) Departamento de Reembolsos, canjes y verificación de tarifas.
  - a) Sección de reembolsos directos efectivo y crédito.
  
  - b) Sección de canjes y reembolsos por oficinas y agencias.
  
  - c) Sección de análisis verificación de tarifas.

La Subgerencia se auxilia de los siguientes Departamentos:

- 1.- Departamento de control ventas pasaje.
  - a) Sección control de formas pasaje Yield.
  - b) Sección de recepción y contabilización pasajes Rep. Mexicana.
  - c) Sección B S P contabilidad del extranjero y canjes.
- 2.- Departamento Ingresos Pasaje
- 3.- Departamento de carga y correo (este departamento no se trata en este seminario por originar ingresos distintos a los de transporte de pasajeros).

Esta serie de departamento y sus funciones se tratan a continuación como subtítulos.

SUBTITULO 1

Departamento de Inventarios de Documentos de Tráfico

El punto de partida y manejo de las formas valorables (cupones de vuelo) es el presente departamento, que es donde da inicio todo el movimiento de la gerencia de ingresos.

El propósito del Departamento de Inventarios de Documentos de Tráfico es el de establecer los medios de control que regulen la existencia física de las formas valorables, así como las políticas a observar para la solicitud de impresión, recepción y -- distribución de las formas valorables.

Con lo anterior queda establecido que la gerencia de ingresos es la dependencia autorizada para solicitar la impresión de las formas valorables, a través del departamento en estudio, el cual debe llevar el registro exacto de la numeración de las formas valorables solicitadas al proveedor, esto en base a las existencias máximas y mínimas que debe haber disponibles para la distribución y de acuerdo a los consumos mensuales.

Ahora bien el departamento para su perfecto funcionamiento y para una adecuada custodia física de -- las formas valorables, entiéndase cupones de vuelo (siempre que se use este término para efectos de -- este estudio, ya que de estas formas se tienen otras como las siguientes: Derecho de Aeropuerto, Orden de Servicios Terrestres, Cupones de Cortesía Servicio de Bar, Guía Aérea Nacional, Exceso de -- Equipaje, etc.).

Tiene las siguientes funciones:

- Planear, organizar, dirigir y controlar las -- operaciones de las áreas de: Distribución y control de formas valorables y administrati-- vas; Investigación de "Boletos no reportados"
- Establecer los mecanismos de control para co-- nocer con exactitud, la ubicación física de -- las formas valorables.
- Detener los boletos usados no reportados para fincar responsabilidades.



- Programa en base a elementos técnicos, la solicitud de impresión de acuerdo a las necesidades de la empresa y con el objeto de mantener el Stock necesario para la operación del sistema.
  
- Distribuir y controlar las placas validadoras del sistema B.S.P. a todas las agencias de la RED. IATA\* en la República Mexicana y Valle de México.  
\* Asociación de Transporte Aéreo Internacional.
  
- Distribuir y controlar las placas validadoras a nivel sistema. Estas placas validadoras son los sellos que agencias y oficinas de boletos imprimen en el extremo superior derecho del cupón de vuelo con el propósito de autenticar la venta por parte de una agencia o una oficina de voletos.
  
- Vigilar que las solicitudes de remisión de formas a nivel sistema sean atendidas oportunamente.
  
- Vigilar que la estación de Miami remita mensualmente el documento relativo a las formas expedidas por la división internacional.

- Coordinar el análisis e investigación de boletos, así como la facturación a los responsables.
  
- Supervisar la formulación de la estadística mensual de boletos usados no reportados por dependencia.
  
- Supervisar el recibo y archivo de copias de reportes de ventas de oficinas de boletos, estaciones\* y agencias de viajes en la República Mexicana y Valle de México.  
  
\* Estaciones son las oficinas que se encuentran en el interior del país como por ejemplo, Acapulco, Guadalajara, Tijuana, etc.
  
- Mantener comunicación constante con la gerencia, respecto a problemáticas y desarrollo de sus actividades.

El procedimiento para el control de solicitud de impresión y disponibilidad de formas valorables en

el departamento de inventario de formas valorables es el siguiente:

El departamento vigila los registros de las existencias físicas del proveedor y en base a mínimos procede a la elaboración de la solicitud de impresión, mediante una requisición de compra o servicio y la turna a las partes involucradas para la obtención de firmas que autorizan la solicitud y estas son de las siguientes funciones y empleados administrativos a nivel jefatura.

- Director de Finanzas
- Contralor General
- Gerente Contabilidad de Ingresos
- Gerente de Presupuestos y Control Económico.
- Jefe del Departamento de Inventario de Formas Valorables.

Recopiladas las firmas se elabora memorándum, soli.

citando el envío de formas valorables y efectúa la siguiente distribución de la requisición y memorándum, originales a la gerencia de presupuesto y control económico y copias a director de finanzas, contrador general y gerente de contabilidad de ingresos.

Al recibir la Gerencia de Presupuesto y Control Económico la Requisición y Memorándum, verifica su partida presupuestal y elabora memorándum solicitando trámite correspondiente y efectúa la distribución siguiente:

El original del memo a la gerencia de adquisiciones y servicios generales acompañada de la requisición de la compra y envía copia del memo a la gerencia de contabilidad de ingresos, al recibir los documentos la gerencia de adquisiciones procede a elaborar el pedido formulando una carta de solicitud al proveedor y copias a la dirección de finanzas, contralor general y a la gerencia de contabilidad de ingresos, en la carta de solicitud de impresión, anota también el número de pedido y registra los datos en el auxiliar de existencia de formas valorables.

El proveedor al tener en su poder el pedido y la -- carta solicitud de impresión, procede a la impre--- sión de las formas valorables, al terminar este pro-- ceso elabora la notificación al cliente de la dispo-- nibilidad de las formas impresas, la cual es envia-- da a la gerencia de adquisiciones y esta consulta y verifica antecedentes sobre el particular, si son co-- rrectos elabora memorándum, notificando la disponi-- bilidad de formas valorables y efectúa la siguiente distribución:

Original al departamento de inventarios de formas - valorables y copias dirección de finanzas, contra-- lor general y gerente contabilidad de ingresos: en caso de que la notificación del proveedor no sea -- acorde a la solicitud, la gerencia aclara las dis-- crepancias con el proveedor.

El departamento de inventarios al recibir la notifi-- cación de disponibilidad de las formas valorables consulta y verifica los antecedentes, si son correc-- tos procede a registrar los datos en el auxiliar de existencias y si no son correctos aclara las discre-- pancias con la gerencia de adquisiciones y servicios generales.

Al recibir las formas valorables se controlan como se ha mencionado en el almacén recibiendo del proveedor en forma parcial anotando folio, cantidad y empaques, además de llevar a cabo una estricta verificación de folios y de formas a salvaguardar.

Para la descripción del control interno existente, para la solicitud de formas valorables al proveedor se usa el método descriptivo, no por que una línea aérea sea pequeña o tenga un control interno deficiente, sino porque éste nos permite hacer los planteamientos del procedimiento en forma detallada y relacionando las diversas características del control, clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados o registros de contabilidad que intervienen en el sistema, como base para determinar la confianza que se va a depositar en él.

De lo anterior se desprende que en su sentido más amplio, control interno es el sistema por el cual se da efecto a la administración de una cantidad --

económica. En éste sentido, el término administración se emplea para designar el conjunto de actividades necesarias para lograr el objeto de la entidad económica.

Ahora bien, el conjunto de planes que se elaboran y de procedimientos que se realizan en cada una de las fases del negocio, constituyen los sistemas y los métodos generales de su administración; por lo que todavía se designa sistema de control interno a la suma de todos los sistemas o métodos que utiliza la administración para lograr sus varios objetivos.

Ya que se tienen disponibles las formas valorables en el departamento de inventarios, se procede a su distribución por conducto de ingresos siendo exclusivamente a las estaciones de Miami y México, teniendo que ser éstas, distribuciones autorizadas por el director de finanzas y por el contralor general en forma mancomunada y de acuerdo a la revisión previa de las existencias que en auxiliares se

tengan registrados para cada una de las estaciones.

Como se ha indicado , el departamento de inventa---  
rios de formas valorables tanto para sus requisicio  
es al proveedor, recepción, control y distribución  
a las agencias de viajes y sus estaciones , realiza  
su trabajo de la siguiente forma:

Al recibir las remisiones elaboradas en el almacén-  
de las formas valorables llevando un control estrict  
to del número consecutivo de la remisión y de la sal  
lida del mismo, por medio de un control manual, mism  
as que al ser verificadas se presentan para su proo  
ceso en el departamento de cómputo, registrándose -  
aquí todas las salidas y cargas a todas las estacioo  
nes.

Este control se lleva por forma, no por estación, -  
cuando se procesan las remisiones ya salen por estao  
ciones, o sea, saldrá un listado de lo que se les -



haya entregado menos el reporte de ventas dando la diferencia su existencia una fecha determinada.

Los boletos (formas valorables) se expiden en las oficinas de boletos, las cuales surten a las agencias y por cada entrega recibirán una solicitud por la cantidad y número de formas enviadas a las agencias.

Al entregar una dotación de boletos se elabora una solicitud y remisión de los boletos, dándolos de baja en la oficina y cargándolos a las agencias.

Las oficinas de boletos y agencias de viajes son centros de ventas muy importantes para el buen funcionamiento del servicio que se ofrece: puede decirse que es el primer contacto que existe entre la empresa aérea y el pasajero y he aquí sus definiciones.

Oficina de Boletos:

Es aquella que expide boletos exclusivamente de una empresa aérea determinada, y se encarga de la distribución de formas a las agencias de viajes y además vende paquetes de servicio aéreo tipo excursión exclusivas de la empresa.

Agencia de Viajes:

Es la que se dedica a la venta de servicios, ya sea transportación aérea, marítima, terrestre, ferroviaria, fundadas en una sociedad anónima.

Estas oficinas y agencias para el desarrollo de su principal función requieren de personal altamente capacitado en el ramo turístico nacional e internacional con el objeto de poder orientar al pasajero para la mejor elección de su ruta a seguir.

Como observamos el primer paso del boleto fué encontrarse como forma valorable, el segundo es su distribución a oficinas de boletos y agencias de viaje

y el tercero, su venta, la que se trata por separado.

Las formas valorables se dividen en : Nacionales e Internacionales, y se integran de 1, 2 y 4 cupones de vuelo con la división siguiente incluyendo una serie numérica que sirve para su control interno, - el boleto se compone de:

- 1.- Cupón Auditor
- 2.- Cupón del Agente
- 3.- Cupón del Pasajero
- 4.- Cupón de Vuelo

1.- Cupón Auditor:

Es el que comprueba la venta del boleto y sirve para la contabilización de las ventas y la elaboración del pendiente de vuelo (listado en el que permanece hasta la prestación real del servicio).

2.- Cupón del Agente:

Es el comprobante que del mismo agente o agencia de que vendió el boleto.

3.- Cupón Pasajero:

Es el que el pasajero lleva consigo como identificación y prueba última de que en realidad, utiliza y tiene derecho a un servicio.

4.- Cupón de Vuelo:

Es el que al inicio de la jornada el pasajero entrega al documentador en el mostrador de la línea aérea originando ya una venta real del servicio.

Ahora bien es importante mencionar que estos boletos para ser aceptados en el aeropuerto requieren de un sello validador el que se imprime con una placa validadora la cual contiene los siguientes datos:

- 1.- Nombre de la oficina de boletos o agencia de viajes que vende el boleto.
- 2.- Fecha de venta.

3.- Lugar de venta

Todos los boletos que no tengan este sello, no son válidos ni aceptados por los documentadores y por lo tanto no recibirán la prestación del servicio.

EXPEDIDO POR ISSUED BY AERONAVES DE MEXICO, S.A.  
**AEROMEXICO**

BOLETO DE PASAJE Y TALON DE EQUIPAJE  
 PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK

AM 4 4410291214 0

NOMBRE DEL PASAJERO NAME OF PASSENGER		INTRANSFERIBLE NOT TRANSFERABLE		FECHA DE EMISION DATE OF ISSUE		CUPON DEL AUDITOR		EXPEDIDO EN REEMPLAZO ISSUED IN EXCHANGE FOR		LUGAR DE EMISION PLACE OF ISSUE	
NO ES VALIDO ANTES DE NOT VALID BEFORE		ORIGEN ORIGIN		DESTINO DESTINATION		AUDIT COUPON		FECHA DEL BOLETO ORIGINAL ORIGINAL DATE OF ISSUE			
NO ES VALIDO DESPUES DE NOT VALID AFTER								BOLETOS EN CONJUNTO FOR BAGGAGE TICKETS		AGENTE AGENT	
NO ES VALIDO PARA TRANSPORTE NOT VALID FOR PASSAGE											
DE FROM	TARIFA FARE	TRANSP CARRIER	VUELO FLIGHT	FECHA DATE	HORA TIME	RESERV. STATUS	EQUIPAJE BAGGAGE	CLAVE DE EXCLUSION TOLU CODE		FORMA DE PAGO FORM OF PAYMENT	
A TO											
A TO											
A TO											
A TO											
TARIFA FARE		CODIFICACION CODE		RUTA							
DUA AIRPORT TAX		TOTAL		0 139 4410291214 0 0							

EXPEDIDO POR ISSUED BY AERONAVES DE MEXICO, S.A. <b>AEROMEXICO</b>		BOLETO DE PASAJE Y TALON DE EQUIPAJE PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK		FECHA DE EMISION DATE OF ISSUE		CUPON DEL AUDITOR		EXPEDIDO EN REEMPLAZO ISSUED IN EXCHANGE FOR		LUGAR DE EMISION PLACE OF ISSUE	
NOMBRE DEL PASAJERO NAME OF PASSENGER		INTRANSFERIBLE NOT TRANSFERABLE		FECHA DE EMISION DATE OF ISSUE		CUPON DEL AUDITOR		EXPEDIDO EN REEMPLAZO ISSUED IN EXCHANGE FOR		LUGAR DE EMISION PLACE OF ISSUE	
NO ES VALIDO ANTES DE NOT VALID BEFORE		ORIGEN ORIGIN		DESTINO DESTINATION		AUDIT COUPON		FECHA DEL BOLETO ORIGINAL ORIGINAL DATE OF ISSUE			
NO ES VALIDO DESPUES DE NOT VALID AFTER								BOLETOS EN CONJUNTO FOR BAGGAGE TICKETS		AGENTE AGENT	
NO ES VALIDO PARA TRANSPORTE NOT VALID FOR PASSAGE											
DE FROM	TARIFA FARE	TRANSP CARRIER	VUELO FLIGHT	FECHA DATE	HORA TIME	RESERV. STATUS	EQUIPAJE BAGGAGE	CLAVE DE EXCLUSION TOLU CODE		FORMA DE PAGO FORM OF PAYMENT	
A TO											
A TO											
A TO											
A TO											
TARIFA FARE		CODIFICACION CODE		RUTA							
DUA AIRPORT TAX		TOTAL		0 139 4410291214 0 0							

AM 2:4211:744:435:3

10/1

AD

SUBTITULO 2

Departamento de Control Ventas Pasaje

Ya que las oficinas de boletos de viajes han vendido el servicio al pasajero, el siguiente paso es enviar a la Compañía Aérea respectiva un reporte de ventas que incluye reporte de canjes y reembolsos en este - reporte se adjuntan los cupones auditores, los boletos reembolsados y los posibles canjes del período - que abarca dicho reporte y el cheque certificado que ampara las ventas al contado y los pagarés correspondientes a las ventas de crédito.

Este departamento para el control de las ventas pasaje tiene delineada la siguiente función para el mejor logro de su objetivo.

Planear, organizar, dirigir y controlar las operaciones de las áreas de control de formas pasaje YIELD, recepción, control y contabilización del extranjero y canjes.

Las palabras YIELD y BSP dentro de la terminología aérea, son definidas de la siguiente forma:

**YIELD** Es una muestra estadística sobre cupones de vuelo que sirve de base para determinar las ventas reales en un período determinado, valiéndose de la verificación a las tarifas aplicadas.

**BSP** Es un plan de ventas que se realiza a través de un sistema de agencias afiliadas a una Institución Bancaria.

El departamento se auxilia de secciones que contribuyen en gran medida a la consecución de los planes establecidos tanto para el mismo departamento como para cada sección, como vemos a continuación.

1.- La sección recepción, control y contabilización pasajes epública Mexicana, con las siguientes funciones:

--- Vigilar que las ventas generales por oficinas propias y agencias de viajes en la República Mexicana y Valle de México, sean concentradas oportunamente.



- Coordinar y Vigilar que los reportes de ventas sean revisados y enviados para su proceso.
  
- Vigilar el registro contable efectuado mecánicamente, sean de acuerdo con las políticas de la gerencia de Contabilidad General.
  
- Vigilar que se finquen responsabilidades en cuanto a faltantes, como resultados de la revisión de los reportes de ventas.
  
- 2.- La sección BSP, contabilidad de extranjero y canjes con las siguientes funciones:
  - Coordinar y Vigilar las recepción y contabilización del BSP República Mexicana y Valle de México.
  
  - Vigilar la oportuna liquidación del BSP quincenalmente.
  
  - Fincar responsabilidades y vigilar que la -- facturación sea liquidada de acuerdo al procedimiento establecido por el sistema BSP.

- Coordinar y vigilar que la valoración de los cupones de otras compañías recibidas en canjes sea efectuado de acuerdo a lo reglamentado por IATA y/o lo establecido en convenios bilaterales.
  
- 3.- La sección control de formas SIPY\* con las siguientes funciones; \*(Sistema de Ingresos Pasajes YIELD).
  
- Coordinar y vigilar que la información correspondiente a cupones Auditor, canjes y reembolsos, sean remitidos oportunamente a la gerencia de informática y comunicaciones para su proceso.
  
- Atender solicitudes de información inherente a formas valorables expedidas.

Una vez informadas las actividades primordiales del departamento y sus secciones, estudiaremos sus actividades para su más amplio conocimiento y mejor comprensión de los procedimientos que en cada uno se llevan para su control.

Sección Control y Contabilización Pasajes República  
Mexicana

---

La actividad fundamental de esta sección es el control y la contabilización de los pasajes en la República Mexicana, el cual empieza con la recepción de los reportes de ventas de la siguiente forma:

- a) Ventas Crédito por agencias diariamente
- b) Ventas Contado oficinas de boletos propias a la empresa diariamente
- c) Ventas Contado agencias cada 15 días.

El reporte de ventas incluye, reporte de canjes y reembolsos, pagarés, cuando son ventas a crédito y cheque certificado a nombre de la línea aérea en ventas al contado.

En el momento que se reciben estos reportes se les pone número foliado y número de póliza de diario que los ampara, la fecha, y se procede a verificar su contenido en cuanto a:

- 1.- Datos Generales de la agencia u oficina de boletos.

- 2.- Período de Ventas y tipo de Liquidación, Contado ó crédito.
- 3.- La serie numérica y los boletos amparados.
- 4.- Los canjes y reembolsos.
- 5.- El importe de la Remesa y cheque certificado que la cubre.
- 6.- Firma y sello de agencia.
- 7.- Sello de la Empresa Aérea que recibe el reporte.

Ya que se revisaron los conceptos indicados del repor  
te de ventas , se hace la siguiente distribución:

El original del reporte es enviado al Departamento --  
procesamiento de datos para captura de su contenido,  
y elaboración de listados con la información sobre nú  
mero de agencia, serie numérica de cupones auditor y  
pagarés de tarjetas de crédito, importe de ventas con  
tado y crédito, cuando ya se tiene el listado se en--  
vían al departamento para su verificación y correc--  
ción, y en caso de errores o diferencias, se marcan --  
las correcciones y se procesa nuevamente, ya lista y  
en poder del departamento se archivan, y queda grava--  
do en cintas magnéticas para consultas posteriores, --  
en base a los reportes y listados se elabora un acu--  
mulado de ventas contado y crédito por agencia, las --

cuales, se turnan a otras secciones para su contabilización.

La Sección Análisis y contabilización del mismo departamento, da el tratamiento contable a las ventas contado, IVA y derecho de aeropuerto a través de elaboración de pólizas de diario, las cuales una copia se -- les queda, el original se envía al departamento de -- contabilidad general, una copia al departamento de -- procesamiento de datos, esto en base al acumulo de -- ventas que se prepara.

Las Ventas a Crédito, se envía copia del reporte con todos los pagarés que contiene dicho reporte al departamento de crédito y cobranzas para su trámite correspondiente, sobre estas ventas crédito y cobranzas firma acuse de recibido de las citadas formas.

Las Ventas Contado, ya revisado ampliamente el reporte en los puntos antes citados se recibe el importe de la remesa de fondos a favor de la línea aérea por las ventas de un período determinado menos las comisiones, IVA, IVA sobre comisión, DUA, reembolsos y -- canjes que nos da igual al importe de la remesa que -- es depositada en la caja general del Departamento de

Administración de Caja y Bancos para que ésta posteriormente, haga el depósito al banco correspondiente. Cabe mencionar que ésta remesa es amparada con un cheque a nombre de la línea aérea y certificado, cuando una agencia no trae el cheque y presenta dinero en efectivo, primero se le elabora su remesa de fondos para que deposite en Admón. de Caja y Bancos la cual, sella de recibido en ambos casos y regresa para proceder a la recepción de su reporte de ventas.

Ya hecho lo descrito anteriormente, se procede a la elaboración de un control de recepción dentro del plazo establecido para cada tipo de reportes, cuando una agencia u oficina no reporta oportunamente, se envía recordatorio y si reincide en su demora se notifica a la gerencia de auditoría interna con el objeto que se le haga una revisión y determine el porqué de sus demoras en la entrega de reportes de ventas y en su caso se apliquen medidas correctivas, como puede ser el retiro del boletaje que ésta tiene para su venta.

Otra copia del reporte y todos los cupones auditor,-- son enviados a la sección SIPY para la aplicación de otro procedimiento para un mejor control interno.

El reporte de canjes y reembolsos es enviado a la ---  
sección que lleva el mismo nombre para seguir el pro-  
cedimiento de control establecido para ellos , y el -  
cual veremos en su oportunidad.

Para conocer las formas que utilizan para el control,  
de estas formas valorables en esta sección se anexan,  
póliza de diario, reporte de ventas, contado y crédi-  
to, reporte canjes y reembolsos, y empresas de fon--  
dos.

No. DE LA POLIZA	

CONTAM- USAD			C		
AÑO	MON	DI	C	V	A

### POLIZA DE DIARIO

DESCRIPCION DE LA CUENTA	NUMERO DE LA CUENTA				IMPORTE		CONCEPTO	REFERENCIA
	ORG. DIV.	CUENTA	SUB CTA.	AJERILAR O DEPENDENCIA O SUELDO	CARGO	CREDITO		
	01	01	01	01	SE N. 64	SE N. 50		
	01							
	01							
	01							
	01							
	01							
	01							
	01							
	01							
	01							
	01							
	01							
	01							
	01							
	01							
	01							
	01							
	01							
	01							
	01							
<b>TOTALES</b>								

DESCRIPCION DE LA POLIZA

---



---

REVISADO POR:	FORMULADA POR:	REVISADA POR:	AUTORIZADA POR:
---------------	----------------	---------------	-----------------



LOGOTIPO Y NOMBRE DE LA EMPRESA

OFICINA BOLETOS MMQ

AV REFORMA MEXICO S.D.F.

CED. DE IMP. IMP. SOBREROS MERCANT.  
REGISTRO FEDERAL DE CAUSANTES

CLIENTE NUM

FACTURA  
NUMERO

7303

**B 245993**

CONCEPTO

MONEDA NACIONAL SOIARES

REMESA ENVIADA DE MENOS EN SUB VENTAS DE MAYO 30 Y 31 DE 1980 INTL.

IMPORTE VENTAS 174,531.98  
SU REMESA 168,103.50  
A SU CARGO 6,428.40



CUENTA	POLIZA NUMERO	FORMULA
1280-3	60-1505	OSE-17M7

SUB TOTAL	
TOTAL	6,428.40

REMESA DE FONDOS

No B 37212

AGENTE-CLIENTE		ESTACION		PAX <input checked="" type="radio"/> SEP <input type="radio"/> MISC <input type="radio"/>			MES AÑO DIA		
VIAJES E. DOMINGUEZ S.A.		NUMERO	SIGLAS	MEX			MAR	81	12
OTROS CONCEPTOS		SUMARIO-INFORME NUM							
REPORTE ESPECIAL (LA PAZ, B.C.)									
BANCO		OTRA MONEDA		PESOS MEXICANOS					
FICHAS DE DEPÓSITO-CHEQUES:		CODIF.	SIGLAS	IMPORTE					
0051884 BANCO INTERNACIONAL S.A.					\$ 388,317.40				
OBSERVACIONES DEL CAJERO		TOTAL		\$ 388,317.40					
				FIRMA Y SELLO DEL CAJERO					

AGENTE PARA ACUSE DE RECIBO DEL CAJERO



Sección BSP, Contabilidad del Extranjero y Canjes.

El BSP es un plan sistematizado de ventas a través de una Institución Bancaria la cual, tiene identificadas a todas las líneas aéreas que se asocian para llevar a cabo este plan de ventas a través de agencias de viajes pertenecientes a la IATA, debido a que solo se venden boletos para rutas internacionales con un boleto estándar válido y reconocido por todas las líneas aéreas afiliadas a este sistema de ventas.

Esta sección tiene bajo su responsabilidad las siguientes funciones:

- 1.- Recibir , controlar y contabilizar las ventas efectuadas por las agencias de viajes en la República Mexicana a través del sistema BSP, fincando cualquier responsabilidad en su caso.
- 2.- Recibir, controlar, revisar y contabilizar lo vendido a crédito por agencias de viajes a través del sistema.
- 3.- Facturar los boletos de otras compañías de aviación, recibidos en canje a través del sistema de

acuerdo a los convenios bilaterales.

- 4.- Vigilar la oportuna liquidación quincenal del --  
BSP.

El primer paso de la Institución Bancaria, es la distribución de formas valorables a todas las --  
agencias de viaje, los cuales son usados por to--  
das las agencias en viaje sencillo o redondo, és  
te sistema de ventas como ya se indicó, es para  
rutas internacionales únicamente por lo que el -  
boleto usado es estándar, agregándose en el mo-  
mento de la venta dos sellos, uno validador y o-  
tro con el logotipo de la empresa que prestara -  
el servicio.

Como ya se indicó, el Banco otorga los boletos a  
todas las agencias, las cuales ya poseen la pla-  
ca validadora con la cual imprimen el sello que  
autentifica y valida la venta del boleto, las --  
cuales son controladas en períodos quincenales,  
éstas se dividen igualmente que en las ventas --  
fuera de este sistema, del primero al quince y -  
del dieciseis al treinta o treinta y uno de cada  
mes, estas ventas son concentradas con todos los  
cupones auditor de las diversas líneas aéreas en  
la Banca reguladora, agrupando los cupones audi-  
tor y por mediaciones de su departamento de pro-  
cesamiento de datos elabora facturación a cargo

de una de las agencias, a favor de las diversas líneas aéreas que resulten beneficiadas por las ventas que realizaron, relacionando en la factura todo el boletaje vendido anotando y mencionando el importe de la transportación a utilizar, y el impuesto al valor agregado del total de la tarifa en Moneda Nacional.

Regularmente este tipo de boletos son vendidos en dólares y directamente la agencia de viajes, en el boleto menciona el importe, el impuesto y la comisión devengada por la agencia en la venta hecha.

Cuando la Institución Bancaria le factura a todas y cada una de las agencias en forma automática les retiene la comisión a su favor del total de las ventas de formas valorables comisionables ya que hay formas no comisionables como el MCO - que es un boleto para servicios terrestres, salvo el caso, cuando estas MCO son para futura transportación aérea a través de un canje o sea, entrega el MCO (Orden de Cargos Miseláneos o Varios) por un nuevo boleto y si hay diferencia a cargo del pasajero lo paga en efectivo, y es cuando este MCO se transforma en comisionable

para una agencia, en este caso la agencia le marca - el porcentaje de la comisión en el área contable de este MCO, y el Banco le considera esa comisión en -- forma automática y a la vez imprime el IVA sobre la comisión para posteriormente determinar un total del importe del boleto que debe la agencia por cada uno de los boletos, y subsecuentemente un gran total por las ventas de un período.

De este gran total en la factura, se procede a desglozar y descontar los reembolsos de boletos vendidos - en el período o períodos anteriores al que se esta - reportando, y de esto se determina el importe de la remesa de fondos a favor de las líneas aéreas que se ven favorecidas con este sistema de ventas, determinada la remesa, las agencias de viaje giran un che-- que a nombre de las diversas líneas aéreas, los cuales son enviados a la Institución Bancaria reguladora de este sistema de ventas, la cual inmediatamente hace el depósito correspondiente a las cuentas de -- las líneas aéreas como se puede apreciar en forma -- anexa.

Recibidos éstos cheques, procede a verificar la facturación a cargo de las agencias y consecuentemente

prepara paquetes de boletos y factura de ventas en forma de listado para ser enviados a cada línea aérea para que proceda a hacer la verificación y aclaración de registros dudosos.

Cuando la sección BSP recibe este paquete y forma de depósito respectivamente, verifica la factura para determinar los errores incurridos en la venta de los boletos como puede ser la determinación del tipo de cambio, la mal aplicación de una tarifa, etc., és tos paquetes son recibidos por grupos de agencias -- acompañados por un catálogo que indica todas las --- agencias que intervinieron en la venta del boletaje, de igual forma, envían un estado de cuenta de las -- agencias para determinar un gran total de ventas -- quincenal, aunado a este paquete se incluye un anexo de correcciones sobre los errores en que se incurrió durante el proceso y captura de datos la cual recibe el nombre de hoja de cambios al archivo maestro de agentes.

Con estos listados la Institución Bancaria nos envía un análisis y control de las ventas hechas por las - agencias de viajes y la liquidación total de las ven- tas netas.

Posteriormente, éste Banco envía otro listado anexo a los anteriores donde aparece el importe neto liquidado de cada una de las agencias, con su dirección, ubicación y territorio dentro de la República, para que en la localización de errores las compañías aéreas se encargan de elaborar cargos directos a las agencias de viaje, los cuales van a ser canalizados con copia al Banco regulador de este sistema de ventas, ya que es éste quien ejerce y lleva el control sobre las ventas y las agencias.

Ya integrado todo este paquete de listados, factura y cupones auditor, la sección BSP procede a la revisión analítica del boletaje mediante una revisión del área contable del boleto donde se menciona el impuesto, la transportación y el porcentaje de comisión devengada.

Se verifica contra el listado, el importe total neto de dólares, haciendo la conversión a Moneda Nacional en base a un promedio de tipo de cambio de la Moneda Extranjera durante el período de ventas que se está reportando, el cual debe ser igual a lo que la agencia entregó a la Institución Bancaria a favor de cada una de las líneas aéreas.



Cuando se llegan a determinar diferencias en contra de las agencias se procede a la elaboración de memos de debito, en el que se le notifica el concepto por el cual se le está haciendo el cargo, de este memo de debito, se le envía copia al Banco regulador para que tenga conocimiento de esta situación, una vez -- que se les notificó, se le da a las agencias quince días para el pago o aclaración, y si no contesta, la Institución Bancaria se lo descuenta en su próximo - reporte.

Ahora, cuando la diferencia es a favor de las agencias éstas envían a las líneas aéreas, un oficio, en él so licitan y hacen manifiesto el concepto de su solicitud, esto también regulado por la Institución Bancaria, entonces las líneas aéreas elaboran un memo de crédito el cual puede ser compensado en un próximo - reporte.

Cuando se trata de ventas a crédito, la Institución Bancaria envía a las líneas aéreas diariamente, los paquetes de cupones auditor, factura y correcciones de igual forma que en las ventas contado, agregando otra forma control conocida como forma de Ventas Cré dito con los datos descriptivos de la venta, y el pagaré correspondiente.

Estas formas de venta a crédito son analizadas una a una cotejando los datos con el pagaré correspondiente, hecho esto se procede a enviar el departamento de crédito y cobranzas el total de pagarés para su trámite correspondiente.

Una vez que se analizan las ventas realizadas y habiendo fincado responsabilidades por diferencias a favor o en contra de la línea aérea, se procede a la elaboración de una póliza de diario correspondiente con los cargos y créditos originados por esas diferencias y en seguida se procede a preparar grupos de cupones como son los auditor reembolsos, canjes y cancelados los que como primer carátula tienen los datos de la clase de cupones que se envían a la sección SIPY para continuar con su proceso.

Es importante recalcar que la Institución Bancaria es la que origina y termina la operación, origina porque envía las formas valorables a las agencias para su venta sin que estas formas salgan del departamento de Inventarios de formas valorables, sino que estas son entregadas del proveedor al Banco y de este a las agencias, sin que las líneas aéreas tengan control de las series numéricas o cantidad de formas que requiera una agencia en un momento determinado,-

todo es controlado por el sistema BSP, las líneas aéreas solo controlan los períodos de ventas en base a lo que el Banco les notifica como ya se planteó y si alguna de las agencias actúa dolosamente, se le retiran las placas validadoras y son excluidas del sistema.

408801		36.0741		USD	
334132					
				139 3271949800 0	

3457698324		Y. ALEXANDER		MEX-MEXICO		16 9 1955 1	
EN/ESTHER M		07000 81					
MEXICO		YES		20 AM		4207110108300K	
PANAMA		YES		14 AM		323415012400K	
MEDELLIN		YES		20 AM		324415017100K	
PANAMA		YES		20 AM		502415013900K	
MEXICO		YES		16 AM		163708 9 4392	
16.80300		36.1141		USD		139 3457698324 3	
64370							

COL POS 152

NOMBRE DE LA LINEA AEREA

### Memo de Credito de Agencia

MEMO N°: **8**

Fecha de Expedición \_\_\_\_\_

N° de Clave IATA de la Agencia \_\_\_\_\_

Periodo de Reporte Terminado \_\_\_\_\_

Boleto N° \_\_\_\_\_

Fecha de Validación del Boleto \_\_\_\_\_

Nombre del Pasajero \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES**

Cuando así proceda, despegue el talón y valide o selle la casilla de agente; envíe el talón al Bco. de Compensación con el reporte de ventas del periodo de reporte en curso; si disputa usted este memo, exponga razones en el espacio previsto e inmediatamente devuelva el memo intacto. Si nosotros hemos enviado el memo directamente al Bco. de Compensación, y lo ha disputado usted, envíe el talón de la copia al Bco. de Compensación - anotando "DISPUTADO" y devuélvanos inmediatamente la parte superior de la copia, exponiendo razones en el espacio previsto; este procedimiento no aplica en memos endosados "no disputable a través del Bco. de Compensación".

- Boleto(s) invalidado(s) reportados como boleto(s) válidos
- Boleto(s) en conjunto reportados como una venta por separado
- Otro \_\_\_\_\_

	TARIFA	COM..	IMPUESTO	TOTAL
SU CONTABILIZACION				
NUESTRA CONTABILIZACION				
DIFERENCIA				

Observaciones del Agente - Si el Crédito se disputa

NOMBRE Y NUMERO DE CLAVE DE LA LINEA AEREA

Memo de Crédito de Agencia N°: **8**

Fecha de Expedición \_\_\_\_\_

Sello del Agente

Tipo de Moneda	Tarifa	Comisión	Impuesto	Tarifa de Servicio

Documento Número \_\_\_\_\_

MERC 068830

CAM. NAL. AEROTRANSP 9

### Formulario de Débito de Agencia

Nº	6
Expedición	
Código IATA de la	
Reporte Terminado	
Validación del boleto	
El Pasajero	

TARIFA	COM.	IMPUESTO	TOTAL

Observaciones del Agente (Si el débito se disputa)

Sello del Agente

Impuesto	Diferencia a favor de la Compañía

Sección Control de Formas Pasajes SIPY

Cuando la Sección de Ingresos Pasajes Yield recibe - para procesar los cupones auditor por las ventas rea-  
lizadas procede a la aplicación de una serie de pro-  
cedimientos que le permitan tener un pleno control -  
de la existencia de todos los cupones recibidos por  
las ventas efectuadas a través del BSP y a los pasa-  
jes República Mexicana, con apego a lo establecido -  
en las siguientes funciones ya descritas.

- Coordinar y Vigilar que la información de los cupones, sea procesada oportunamente.
- Coordinar y Vigilar la corrección de este pro-  
ceso de cupones.
- Atender la Información sobre formas expedidas.

Los procedimientos de control son los que se deta---  
llan a continuación.

Ya recibida la copia del reporte y la forma de entre-  
ga del BSP, se procede a verificar que todos los -

cupones que se mencionan sean los que se reportan y envían las agencias, oficinas y agentes generales, por la venta realizada, los cuales son controlados desde este momento con una forma llamada Header que viene numerado consecutivamente, este número de folio se anota al reporte y a la forma de entrega que ampara los cupones recibidos, esto para que cuando se lleque a solicitar información sobre un boleto de terminado se tome del reporte, forma de entrega, el número de Header se busca y localizado se podrá ver nuevamente en forma física el boleto requerido.

Con todos los cupones recibidos la sección SIPY procede a elaborar las órdenes de trabajo con cada uno de los grupos de cupones que se forma y los cuales van con un Header de serie numérica distinta en el primer número que es el que indica la orden de trabajo que se requiere.

Estos Header indican órdenes de trabajo identificado a través de su número inicial y son enviados a proceso en forma doble como más adelante se explicará, -- ahora cabe mencionar que se utilizan seis tipos de Header y son los siguientes:



Header 1, para cupones volados, lo cual se trata en el departamento de Ingresos Pasaje.

Header 2, Para cupones auditor de ventas en rutas Nacionales e Internacionales, las cuales se envían a proceso en grupos separados.

Header 3, para cupones cancelados.

Header 4, para cupones que se hayan recibido en canje por algún otro boleto.

Header 5, para cupones recibidos por concepto de reembolso.

Header 6, para la elaboración de facturación a cargo y su tratamiento se verá en Ingresos Pasaje. De esta forma de Header se anexa el formato que se utiliza.

Una vez preparados los grupos de cupones se les anexa su Header, indicando la clase de cupones de que se trata y se envían al departamento de procesamiento de datos.

Cuando el departamento de Procesamiento de Datos recibe estos cupones con sus dos formas de Header, procede a capturarlos a través de una lectora óptica, - la cual los va microfilmado durante este proceso -- frecuentemente sucede que algunos cupones son rechazados porque la zona de lectura esta tachada, o porque la tinta del boleto es poco clara y como consecuencia la lectora ya no la captura.

De esta primer pasada por la lectura óptica, todos - los cupones aceptados quedan ordenados detrás del -- primer Header de los dos que acompañan cada grupo conocido igualmente como modo uno, y los cupones rechazados quedan detrás del segundo Header o modo dos, - éstos cupones rechazados se van capturando en forma manual para no dejarlos fuera de control.

Terminando este proceso, todos los cupones son regresados a la sección SIPY y una copia de la cinta en - que quedaron registrados y se procede a archivarlos, pero antes si son boletos de canjes y reembolsos se recuperan los boletos de otras compañías para factu- rarlas a favor de la línea aérea que este procesan - do.

Puede darse el caso en que una agencia u oficina reporte un boleto como cancelado, pero no envía el cupón debidamente cancelado, este caso SIPY procede a la elaboración de un Domy Ticket con los datos del cupón reportado, se pasa a través de la lectora la que indica si está cancelado o ya fué volado, si está volado se elabora una factura a cargo de la oficina o agencia responsable de la porción volada.

Es importante hacer notar que del listado pendiente de vuelo que forman las ventas realizadas que hasta este momento no representan un ingreso real para la línea aérea pero si un pasivo, pueden suceder varios casos que representan opciones a seguir por el pasajero y son los siguientes:

- 1.- Que el pasajero utilice el servicio y origine un ingreso real para la empresa.
- 2.- Que el pasajero decida volar por cualquier otra línea y con esto da origen a una facturación -- cargo, ya que los boletos son billetes que amparan un sector o sectores a volar y que el tene-

dor puede hacerlo efectivo en cualquier línea - aérea que en su itinerario tenga contemplada la ruta a volar.

3.- El pasajero desea el importe de su boleto no vo lado.

4.- El pasajero desea canjear el cupón que puede ser de la siguiente forma:

a) El canje es hecho por la misma compañía expe didora, siendo este cupón recibido dentro -- del reporte de ventas y controlado por medio de un listado llamado comparativo de canjes.

b) El canje es hecho por otra compañía aérea y por el cual se elabora una factura a cargo.

c) Caso contrario, la empresa expedidora del bo leto recibe boletos de otras líneas aéreas - por canje de uno de sus boletos, entonces -- procede a elaborar facturación a cargo de -- las empresas involucradas.

Con la serie de procedimientos planteados, se puede considerar que en gran medida se logra la obtención de Información Financiera correcta y segura, sobre un período determinado de las operaciones realizadas.

SUBTITULO III

DEPARTAMENTO DE INGRESOS PASAJE

En el cierre del departamento de control ventas pasaje se enumeran una serie de alternativas opcionales para los pasajeros que en un momento dado utilizan o no, la prestación del servicio aéreo.

En este departamento la primera opción referente a - que el pasajero haga efectiva la utilización del servicio se hace real y consecuentemente con la realización de este hecho se origina un ingreso real para - las líneas aéreas. Para la determinación y cuantificación de estos ingresos el departamento tiene la siguiente serie de funciones.

- Planear, organizar, dirigir y controlar las -- operaciones de: Recepción, registro y control de manifiestos de pasajeros; Facturación interlineal; obtención del YIELD (factor de servicio vendido) para el registro de los ingresos de la empresa; Recepción registro y control de la facturación a cargo de la misma línea aérea.

- Supervisar y evaluar la ejecución de los proce  
dimientos establecidos por la gerencia para es  
ta área.
  
- Vigilar que los manifiestos de pasajeros sean  
recibidos y procesados oportunamente.
  
- Vigilar que los cupones de vuelo de otras com-  
pañías utilizados en rutas de la empresa, sean  
valorados, procesados y facturados oportunamente.
  
- Vigilar que la muestra de los cupones volados  
sea valorada y procesada oportunamente para la  
obtención del YIELD (factor de servicio vendi-  
do).

Enumeradas las funciones de este departamento, el --  
conjunto de procedimientos para el control de los bo  
letos volados se inicia en los aeropuertos, cuando -  
el documentador (es la persona de los mostradores en  
las distintas líneas aéreas) recoge los boletos y ve  
rifica la documentación de los pasajeros, cubiertos  
los requisitos que el pasajero debe cubrir de acuer-  
do al tipo de viaje a realizar, el documentador le -  
entrega al pasajero un cupón de abordar, que le será  
recogido al abordar el avión.

Ya documentados los pasajeros, se tienen listos los boletos o cupones de vuelo, el documentador procede a la elaboración del manifiesto de pasajeros, en el cual se indica la cantidad de cupones de vuelo, la fecha, la ruta, la hora de salida, el número de vuelo, el tipo de pasajeros clasificados por adultos y menores e infantes en los casos que haya, también -- conjuntamente se indica en la forma llamada resúmen de pasajeros de salida, la estación, origen del vuelo, número de pasajeros, tipo de tarifa aplicada, tipo de descuento si los hay ; y el boletaje de otras compañías que se reciban indicando igualmente los datos anteriores.

Elaborados los manifiestos y empaquetados con los cupones correspondientes, se envían a las oficinas administrativas de las líneas aéreas y en concreto al departamento de ingresos pasaje, y recibidos por el jefe de esta área de trabajo se procede a colocarle el Header número uno, con los siguientes datos: fecha, número de vuelo y origen, cabe mencionar que estos Header fueron elaborados previamente por el departamento de procesamiento de datos en base a un --



programa de vuelos que la gerencia de tráfico le envía.

Colocados los Header a todos los manifiestos recibidos estos se envían a procesamiento de datos, controlándolos con vales de recepción y salida, durante este proceso el departamento de cómputo pasa todos los manifiestos y sus cupones a través de la lectura óptica, la cual microfilma y elabora listados de cupones volados y al mismo instante separa los cupones propios de la línea y los de otras compañías, los cuales se colocan en el primero y segundo Header respectivamente, realizada la captura son recogidos nuevamente por el departamento de ingresos pasaje, el cual procede a valorar los cupones de acuerdo a la ruta volada y al tipo de tarifa que se aplicó en el cobro original.

Sobre los cupones de la compañía se le da valor a todos los cupones haciendo tres anotaciones en el cupón que son las siguientes; el distrito de venta, el valor de la porción volada que ampara dicho cupón y la clave que indica el tipo de comisión a pagar, si-

este boleto fué vendido por una agencia u otra línea aérea; en una forma particular se determina una muestra estadística (YIELD) sobre los cupones variando - esta cada dos o tres meses y se les da valor en la misma forma a los citados anteriormente, con la diferencia de que en los primeros se cuantifican los ingresos por el servicio prestado y sobre el segundo - se determina la razonabilidad de los ingresos en un período determinado en función de la correcta aplicación de las tarifas en base a la integración total - de la estructura del viaje y la tarifa aplicada.

Valorados los cupones de la compañía, se envían nuevamente a procesamiento de datos para su captura y complementación del listado, cupones volados, en el que figuran los siguientes datos: fecha, vuelo, ruta, importe, comisión, distrito de venta, totales -- por ruta y un gran total por el contenido de todo el listado.

Frecuentemente se incurre en errores en la anotación

de claves e importe, por lo que la computación al final del listado los marca, en este caso ingresos - pasaje hace las correcciones necesarias y se procesa nuevamente y de esta forma queda determinado nuestro ingreso, tanto para el YIELD como por todos los cupones de la línea aérea procesados ése día, ya que este procedimiento es diario sobre los manifiestos - que también a diario se reciben.

Sobre los cupones de otras compañías se valoran -- igualmente pero con la observación a las disposiciones existentes en los convenios celebrados entre líneas aéreas y a lo estipulado por la IATA en base a una serie de provisos (condiciones) aceptados por todas las líneas aéreas al transportar pasajeros con boletos de otras compañías.

Determinados los importes y comisiones de los boletos volados se envían a procesamiento y con estos se procede a formular una factura a cargo de las compañías que vendieron el boleto, pero que al final no -

prestaron el servicio de transportación y por tal motivo deban pagar ese importe a la que si lo prestó.

Determinado el monto de las facturas, se procede de la siguiente forma: para las agencias que no pertenecen a la IATA se les envía cobrar por medio del departamento de cobranzas y a las agencias pertenecientes a la IATA todas las facturas son enviadas a la sede de esta Asociación Internacional de Transportación Aérea, en la que serán tratadas en una cámara de compensación de adeudos entre todas las aerolíneas afiliadas a esta asociación.

Con la descripción de este procedimiento se logra la protección de los activos a través de los procesos mecanizados y con la regulación de operaciones de la cámara de compensación, con esto se puede considerar que las líneas aéreas cuentan con un apropiado sistema que ofrece una adecuada protección a sus activos a fin de evitar actos que traigan como consecuencia el desfaldo de la entidad.

**aeroméxico**

Aeronaes de México, S.A.

Tráfico Aeropuerto  
Resumen de Pasajeros de Salida

Vuelo <b>400</b>	Matricula	Fecha <b>24 / 02 / 82</b>
------------------	-----------	---------------------------

Origen: ATLANTA Boletaje de Aeroméxico

Estación	Pasajeros			Tipo Tarifa				Tipo Descuento (%)							
	Adulto	Medio	Infante	F	Y	Exc.	Vii.	Pase	90	75	50	25	15	Otros	Sin
MEX	34	02	01		37			01	02		02			01	31
JFK	31	01	00		22			-	-		01			-	21
	55	03	01		59			01	02		03			01	52
Total:	Total		59	Total	59			Total							59

Boletaje de otras compañías

Estación	Pasajeros			Tipo Tarifa				Tipo Descuento (%)							
	Adulto	Medio	Infante	F	Y	Exc.	Vii.	Pase	90	75	50	25	15	Otros	Sin
	01	00	00		04	-			01						03
	26	00	00		02	04		-							06
	13	00	00		06	04		01							09
Total:	Total			Total	12			Total							18

Gran total	65	03	01	-	65	04	-	01	03		03			01	61
			69				69								69

ORIGINAL: TURNESE A MENAR

*[Signature]*  
Formuló

SUBTITULO IV

Departamento de Reembolsos, Canjes y Verificación de  
Tarifas

Este departamento tiene como finalidad llevar el con trol de todos los boletos por los cuales los compra- dores requieran su reembolso o canje realizando una verificación de tarifas para reembolsar lo que él o los cupones amparen o canjeen, ésto lo logrará en - base a los siguientes objetivos.

- Mantener comunicación constante con el área co mercial respecto a la reglamentación para la - aplicación de tarifas y actividades en la docu mentación de pasajeros.
  
- Autorizar reembolsos en efectivo y de revalida- ción de voletos caducos (antigüedad mayor de - un año a la fecha de expedición ).
  
- Supervisar el control de las solicitudes y do- cumentos de reembolsos.

- Supervisar la correcta contabilización de los reembolsos.
- Fincar responsabilidades que derivado del análisis y aplicación de tarifas resultaran.

Cuando el pasajero por cualquier razón no vuela el tramo señalado en sus cupones de vuelo, el importe de este se puede reembolsar, haciendo un previo análisis para determinar la cantidad exacta a la que el pasajero tiene derecho a reembolso.

Los boletos que se van a reembolsar son controlados en un listado denominado comparativo de canjes y reembolsos, este contiene el total de cupones que se recibieron en un período generalmente en forma mensual.

Aspectos principales por los que se reembolsa un boleto.

- 1.- Cuando un pasajero se presenta ante los mostradores de una línea aérea y presenta su boleto al documentador. éste le desprende los dos cupones que amparan su viaje redondo, debiendo haberle desprendido solo el cupón que ampara su

Ruta de primer salida, en este caso al pasajero se le quedan las tapas de los boletos (cupón del pasaje), sin valor alguno por lo que cuando quiera hacer su viaje de regreso deberá pagar íntegramente el importe del tramo a volar y posteriormente con su cupón, el pasajero debe hacer una solicitud de reembolso.

Cuando esta solicitud de reembolso llega al departamento se procede a identificar en una pantalla terminal de procesamiento de datos en que número de Header quedó incluido dicho cupón, obteniendo el dato se localiza el Header y se determina si es aplicable o no, la solicitud de reembolso que el pasajero hace.

2.- Que la agencia le haya desprendido al tomar ella el cupón auditor y el cupón agencia, el cupón vuelo que al pasajero le falta, en este caso la solicitud de reembolso se canaliza a través del departamento ventas pasaje, que es en donde posiblemente esté el cupón, y si se localiza se procede a reembolsar el importe correspondiente.



3.- Que al pasajero le hayan expedido un boleto por viaje sencillo y le cobren viaje redondo, aquí - cuando el pasajero se da cuenta del error, con su cupón el pasajero se presentará ante la agencia o línea aérea correspondiente a presentar la solicitud de reembolso por el importe cobrado de más.

Todas éstas solicitudes de reembolso deberán contener los siguientes datos; nombre del pasajero, lugar donde lo compró, importe que pagó, la porción no volada, la forma de pago y en caso de que haya comprado otro boleto, el número de boleto y el número de vuelo en que se transportó y la fecha.

Este tipo de reembolsos se pagarán en 60 y 90 días, teniendo en conocimiento que el reembolso real del boleto se realiza hasta el año de su vencimiento.

En el caso de boleto extraviado, en primer lugar se procede a revisar los listados de pendientes de vuelo o sea, se recurre a los cupones auditor, así ----

igualmente a los informes de ventas hechos por las -  
agencias y oficinas de boletos y si se comprueba la  
reclamación del pasajero se le reembolsa el importe-  
de su boleto no volado.

Cuando el cupón haya sido desprendido por un emplea-  
do de otra compañía, se comprobará la solicitud con-  
siderando principalmente la fecha en que iba a ser -  
utilizado, verificando en la facturación a cargo que  
no venga incluido el importe del boleto por el cual  
se presenta la solicitud de reembolso.

En todos los casos en que se concluya que el importe  
del cupón que reclama el pasajero leserá devuelto dan  
do como resultado que del listado de pendiente de --  
vuelo donde se encontraban registrados son enviados  
al comparativo de canjes y reembolsos para su nuevo  
control.

En realidad los procedimientos de este departamento

ayudan a determinar la disminución de un pasivo - por transportación no utilizada que se crea en el instante que se realiza la venta de los boletos y a identificar o determinar el ingreso real por -- concepto de pasajeros, el cual es objeto de este seminario.

Estos departamentos en su sistema de control interno constantemente son revizados y actualizados con el objeto de otorgar a la administración un - alto grado de confiabilidad y así de esta forma - se pueda cumplir con los objetivos del control in terno y que son los siguientes:

- a) Obtención de información financiera correcta y segura.
- b) Protección de los activos de la entidad
- c) Promoción de la eficiencia de operación y adhesión a las políticas de la empresa.

En lo que se refiere a los elementos del control interno, son los siguientes:

- a) Organización
- b) Procedimiento
- c) Personal
- d) Supervisión

4.- Se puede decir que efectivamente la organización identifica y determina las actividades, delega autoridad en diferentes niveles y fijan responsabilidad para el logro de su objetivo principal, y que los principios que se aplican en la práctica garantizan una buena organización, además los recursos humanos -- constituyen el elemento más importante de su organización por lo que constantemente son -- entrenados, logrando así, mayor eficiencia -- aunada a un buen comportamiento moral y a -- una atractiva remuneración y con excelentes incentivos.

Este sistema de control requiere una contí-- nua vigilancia , ya que desde la creación de las primeras empresas, los patrones no han -- dejado de sentir la necesidad de disponer de vigilancias, con el objeto de verificar a --

los que están comprometidos con la empresa, -  
de que sus órdenes se ejecutan, y así mismo,  
para proteger el patrimonio de la empresa --  
contra el fraude y la deshonestidad.

TITULO III

Contabilización de los Ingresos Pasaje e Informes

Generales que se producen.

Después de la presentación descriptiva del control interno de los cupones de vuelo, se hace el planteamiento del registro contable que sobre los ingresos pasaje se lleva a cabo en una línea aérea.

Antes de entrar plenamente en este seguimiento contable es importante hacer notar que la junta de -- Aeronáutica Civil decretó una serie de Disposiciones Contables Generales para el registro de sus -- operaciones, como son las siguientes:

- 1.- Llevar los libros de Contabilidad, registros, memorándum, y someter los reportes e informes a la junta de Aeronáutica, de acuerdo con el sistema de cuentas y reportes señalados por -- la junta.

Sin embargo, toda compañía puede llevar adicionalmente todas las subcuentas que a su juicio le sean útiles.

- 1.- Tanto las cuentas del Balance General, como de Pérdidas y Ganancias, y los grupos de cuentas de orden se diseñaron para abarcar todas las actividades de una compañía aérea.
  
- 3.- Con el objeto de dar libertad y flexibilidad para establecer cuentas de mayor y auxiliares se ha prescrito el mínimo de subdivisiones de elementos diferentes en características contables y de esta forma se muestren elementos fácilmente interpretables, para relacionar elementos de Pérdidas y Ganancias con las cuentas de Balance General.
  
- 4.- Se ha designado un número control de cuatro cifras para cada cuenta de los Estados Financieros, cada cuenta numerada sucesivamente y por grupos básicos, las primeras dos denotan determinada esfera de actividad económica o de operación funcional, las segundas dos asignan clasificaciones objetivas, y una quinta cifra ligada como decimal se asigna para control de la junta de Aeronáutica Civil para subdivisiones del objetivo principal de cada

cuenta, ya sea de Balance o resultados.

- 5.- Los registros contables deberán apoyarse con información que permita la verificación y clasificación bajo este sistema uniforme, debiendo llevarse registros y datos sobre la historia de cada documento por cobrar y por pagar.

Como ejemplo de este sistema de cuentas, se ilustra con las siguientes:

1010 Efectivo en Caja

Aquí deberán registrarse todos los fondos generales y de trabajo disponible en forma inmediata a la fecha del Balance General.

1220 Cuentas por Cobrar - Gobierno Estados Unidos

Aquí se registrarán las cantidades de cuentas --- abiertas con el gobierno de Estados Unidos, los -- saldos deberán llevarse en tal forma, que se pue-- dan identificar claramente.

1230 Cuentas por Cobrar Gobierno Extranjero.



1240 Cuentas Por Cobrar - Tráfico General

1250 Documentos y Cuentas por Cobrar - Compañías Asociadas.

2020 Cuentas por Pagar - Proveedores.

Ahora ya dentro del tema principal de este seminario damos inicio de su seguimiento contable, partiendo del departamento de Inventarios de formas valorables, aquí el registro que se hace es en función a una serie de auxiliares por agencias, oficinas de boletos y Agentes en las que se lleva un control de número de formas que cada uno tiene, esto en forma descriptiva, es decir, cuántas formas de un boleto, cuántas de dos, de cuatro, cuántas para rutas nacionales, cuántas para rutas internacionales, ésto sin darle ningun valor en efectivo porque no lo tienen, y consecuentemente, no figura en el Balance General un renglón de Inventarios.

Cuando las oficinas de boletos, agencias de viaje y agentes generales reportan a las oficinas generales específicamente al Departamento de Ventas Pasaje se elabora una relación de todas las que estén

entregando sus reportes y se determina un total de ventas en base, a los documentos recibidos, para que se proceda a la creación de un pasivo a corto plazo, ya que esta venta del servicio hasta este momento no se ha prestado, sino que solo se vendió un cupón de vuelo que es algo como un billete al portador y por el cual a su presentación de acuerdo a lo convenido con el pasajero se prestará el servicio.

La cuenta que se utiliza se llama Ingresos por --  
Transportación no utilizada, en donde se registrará el valor de las transportaciones vendidas, pero no utilizadas o reembolsadas, cada transportador debe establecer un sistema para traspasar los ingresos por transportación utilizada según los servicios que se vayan proporcionando.

Deberá hacerse una verificación física, por lo menos una vez durante cada ejercicio, sobre la efectividad de los sistemas contables que sobre los ingresos se tengan.

Registro por la Venta de Boletos al Contado

Para Visualizar la Creación del Pasivo por la venta de los boletos que amparan distintas rutas, supongamos que se recibieron reportes de ventas por el período del 1 al 15 de mayo, por la cantidad de \$ 2'980,780.00, de los cuales las agencias dedujeron su comisión al 9 % y al mismo instante se retuvo el impuesto al valor agregado al 10% , e igualmente el IVA sobre comisión.

Bancos	2'983,760.78	
Gastos de Operación (comisión agencias 9%)	268,270.20	
IVA por Recuperar (10% s/comisiones)	26,827.02	
Ingresos por Transportacion no utilizada		2'980,780.00
Impuestos por pagar		298,078.00

De esta forma queda registrada la venta del boleto con la creación de un Pasivo que por período de ventas se incrementara y disminuirá al prestar las líneas aéreas el servicio, en la cuenta Ingresos - por Transportación no utilizada, período, se especificará en forma clara en este, el tipo de transportación a proporcionar, es decir, si son rutas Nacionales e Internacionales.

Registro de Ventas con Tarjeta de Crédito

Para las Ventas a Crédito pagadas con diferentes tipos de tarjetas de crédito exclusivamente, consideramos que las ventas fueron por \$ 2'980,780.00 en un mismo período de tiempo que ventas contado, igualmente en los pagarés correspondientes se cargó el 10% por concepto de IVA.

En este caso las agencias no deducen su porcentaje de comisión ya que lo hacen directamente en las ventas al contado.

Lo anterior se registra contablemente de la siguiente forma:

Al recibir el departamento de ingresos los reportes, elabora el siguiente asiento.

Cuentas por Cobrar 3'278,358.00  
(pagarés ventas crédito)

Ingresos por Transportación  
no utilizada. 2'980,780.00

Impuestos por Pagar 298,078.00  
(IVA por servicio al 10%)

Ya realizado el registro, el departamento de ingresos  
turna al departamento de crédito y cobranzas, los pa-  
garés que amparanla venta realizada.

El Departamento de Crédito y Cobranzas ya con la docu-  
mentación en su poder realiza lo siguiente:

Revisa que el importe total de la venta más el IVA in-  
cluido, sea el que está recibido, por medio de una ve-  
rificación física de los pagarés y con la elaboración  
de una tabulación de los importes correspondientes al  
costo de boleto y al impuesto causado.

Al total de las ventas (\$2'980,780.00) procede a ---

La comisión que pagarán las instituciones que otorgan las diferentes tarjetas de crédito.

Para éste ejemplo consideremos que se trata de la Tarjeta Banamex, la cual cobra el 2% de comisión.

Por el importe de los pagarés elabora ficha de depósito para enviarla al Departamento de Administración de Caja y Bancos, y hace el siguiente asiento.

Ingresos Misceláneos	3'278,858.00
----------------------	--------------

Cuentas por Cobrar	3'278,858.00
--------------------	--------------

Cuando el Departamento de Administración de Caja y Bancos revisó la ficha de depósito y los pagarés -

correspondientes, así como también, el importe de -  
la comisión a pagar, registrando lo siguiente:

Bancos	3'219,242.40
Gastos de Operación (comisión Inst. Bancaria)	59,615.60
Ingresos Misceláneos (cuenta pendiente)	3'278,058.00

Con los Asientos anteriores que plasmados en los -  
registros, el procedimiento que de las ventas a --  
crédito se hace.



Ventas para Oficinas del Gobierno o Empleados de -  
las mismas Líneas Aéreas.

---

Se presentan ocasiones en que las oficinas del Gobierno presentan a las Líneas Aéreas, un oficio en el que solicitan un determinado número de boletos a crédito para sus empleados en período vacacional o en comisión de servicios.

Por este tipo de venta se hace el siguiente asiento contable bajo el supuesto de una venta por ---- \$ 545,630.00 y su correspondiente 10% de IVA, y -- firmando un documento en el momento de recoger los boletos.

Documentos por Cobrar	\$ 600,193.00
(vta. a SAHOP)	

Ingresos por Transportación no utilizada.	545,630.00
--	------------

Impuestos por Pagar (10% IVA)	54,563.00
----------------------------------	-----------

Este tipo de ventas a Crédito también se realiza para los empleados de las mismas Líneas Aéreas, elaborando una solicitud de crédito para boletos a nombre de terceras personas y no del mismo empleado, ya que éstos gozan de una serie de prestaciones en cuanto a la adquisición de boletos se refiere, y que por contrato colectivo les es imposible sacar boletos a crédito a su nombre.

Para ilustrar, supongamos que Jorge Díaz, empleado, solicita boletos a nombre de Ramón Pérez y Rafael Ramírez, los cuales son sus amigos y no trabajan en ninguna Línea Aérea, éstos boletos solicitados amparan un viaje redondo México - Acapulco, con un costo de \$ 4,000.00 c/u, más su 10% de IVA respectivamente, por esta operación se hace el siguiente registro.

Documentos por Cobrar	\$ 8,800.00
(boletos a Jorge Días)	

Ingresos por Transportación no utilizada.	8,000.00
--	----------

Impuestos por (10% de IVA)	800.00
-------------------------------	--------

El cobro de este documento se hará por medio de la nómina quincenal, y en una serie de diez quincenas.

Reembolso del Importe de los Boletos

En este caso consideramos que el cliente no utiliza el servicio y que por tal motivo solicita el reembolso de su dinero a través de la agencia de viajes por la que compró el boleto.

Por lo anterior, el Departamento de Reembolsos procede a la elaboración de una cuenta por pagar a nombre y favor de la agencia por el importe de reembolsos que se esté realizando, y posteriormente, se elabora un cheque a favor de la agencia, originando el siguiente asiento sobre reembolso de \$ 19,500.00 y su repercusión sobre la comisión y el IVA.

Para la disminución del pasivo por transportación e impuestos por pagar al 10% de IVA.



persona física, se registra en la siguiente forma:

El Sr. Juan Pérez solicita el reembolso de su boleto en viaje redondo México - Cancún, el cual tiene un costo de \$ 8,900.00.

Ingresos por Traspportación no utilizada.	\$ 8,900.00
--	-------------

Impuestos por Pagar. (IVA al 10%)	890.00
--------------------------------------	--------

Bancos (cheque 30 -reembolso)	9,790.00
----------------------------------	----------

Cuando una de las agencias tiene factura a su cargo por concepto comisión no devengada y procede a pagarla, la cuenta Responsabilidad Agencias de Viaje disminuye indicando el nombre, número de cliente, - con el siguiente registro:

Bancos	1,930.50
(comisión no devengada)	

Responsabilidad Agencias de Viaje.	1,930.50
---------------------------------------	----------

Con estos ejemplos quedó plasmado el proceso de --  
registro de un reembolso, tanto para agencias de --  
viaje como para oficinas de boletos propias a las  
líneas aéreas.

### Contabilización del Ingreso Real

Anteriormente tratamos la compra de un boleto para la posible utilización del servicio aéreo y el reembolso de los boletos, cuando definitivamente no se va a utilizar el servicio.

Ahora en este proceso se plantea la determinación del ingreso real a través de una muestra estadística de boletos, la que se conoce como YIELD, la --- cual no sirve para determinar un factor de ingreso kilómetro pasajero que multiplicado por el total - de kilómetros pasajero volados de estadística, nos da el ingreso real de un período determinado.

Veamos el siguiente ejemplo en viajes sencillos durante un período de 30 días:



RUTA	KM.	IMPORTE VIAJE SENCILLO
MEX-CEN	1,489	\$ 4,013.00
GDL-GYM	641	3,614.00
CUU-DGO	519	1,654.00
MEX-ZLO	563	1,644.00
LEN-MEX	319	1,097.00
GDL-MEX	463	1,475.00
TIJ-GDL	1,908	5,330.00
	-----	-----
Totales:	5,902	\$ 18,827.00

En las rutas se utilizan las siglas de abreviación como son algunos de nuestros ejemplos México-Ciudad Obregón, Guadalajara-Guaymas, Chihuahua-Durango, entre otras.

Con los datos de nuestros ejemplos tomados de una muestra de cupones cuya serie numérica termina en cero, se conocen los kilómetros volados y el importe en viaje sencillo de los tramos volados.

Dividiendo los ingresos entre los kilómetros, nos da un factor de ingreso por kilómetro volado, como se aprecia a continuación.

$$\begin{array}{r} \text{Ingresos} \quad \underline{\underline{18,827.00}} \\ \text{Km Volado} \quad 5.902 \end{array} = 3.19$$

Teniendo el factor se solicita al Departamento de Estadística, los kilómetros pasajero volado y se multiplica por nuestro factor de kilómetros volados para de esta forma, conocer los ingresos reales de un período determinado, supongamos que el dato proporcionado por el Departamento de Estadística son: 453,446. Km. y procedemos a multiplicar:

$$3.19 \times 453,446 = 1,446,492.74$$

Como podemos observar, en el período de 30 días se obtuvo un ingreso de \$ 1,446,492.74 lo que se procede a registrar en póliza de diario de la siguiente forma:

Ingresos por Transportación 1,446,492.74  
no utilizada.

Ingresos Pasaje

1,446,492.74

Con el registro anterior disminuye nuestro pasivo por transportación no utilizada y se abre nuestra cuenta de resultados llamada Ingresos Pasaje, en la cual como anexo, se indicará si son pasajes locales o internacionales.

Registro por la Facturación a Cargo

En este caso se conoce como facturación a cargo de las líneas aéreas, el que se utilice al servicio - de una o de otra, con boletos que no son de la misma línea que presta en un momento dado el servicio, para entender este proceso veamos un ejemplo.

Supongamos que el Sr. Finney Miller compró su boleto en Panam, con la siguiente estructura de su viaje, New York-Miami-Guadalajara-México-Oaxaca-México-New York.

Este pasajero al llegar a México para su tramo a Oaxaca, necesita y debe tomar un avión de una de las líneas aéreas nacionales ya que por disposiciones de la Junta Aeronáutica Civil, las líneas aéreas extranjeras solo pueden aterrizar en aeropuertos internacionales, por tal motivo, el Sr. Miller viajó por Mexicana a Oaxaca con un boleto vendido por Panam, al recibir este boleto el Departamento de Ingresos en Mexicana, procede a darle valor por

la ruta que ampara, supongamos que \$ 7,800.00 de viaje redondo y procede a la elaboración de una póliza de diario, con el siguiente registro.

Documentos por Cobrar	7,800.00
-----------------------	----------

Ingresos Pasaje	7,800.00
-----------------	----------

Con el registro hecho se elabora una factura, la cual es enviada a la IATA (Asociación Internacional de Transportación Aérea), que cuenta con una cámara de compensación y que si Mexicana tiene -- deudas a favor de Panam se compensan y se determina un saldo a favor de quien tenga menos adeudos, en este caso imaginemos que Mexicana no le adeuda a Panam y que esta al presentarle IATA la factura a su cargo procede a pagarla, y Mexicana hace la cancelación del documento por cobrar.

Bancos	\$ 7,800.00
--------	-------------

Documentos por Cobrar	\$ 7,800.00
-----------------------	-------------

Cabe mencionar que para las oficinas no afiliadas a la IATA es el mismo procedimiento pero entre sus departamentos de Ingresos y Crédito y Cobranzas.

Informes Generales

La función de Información dentro de las entidades es un elemento indispensable para su correcto desarrollo porque obliga a la elaboración de Estados - Financieros periódicos para la toma de decisiones, originando que el personal autorizado para tomarlas, posea capacidad para analizar, interpretar y corregir las deficiencias que se detecten a través de los Informes que dentro de los departamentos se generan.

Con respecto a los Informes que se generan dentro de la Gerencia de Ingreso se consideran los siguientes:

En el Departamento de Inventarios de Documentos de

Tráfico:

- 1.- Existencia Máxima y Mínima de boletos en custodia.
- 2.- Control de Existencias por Agencias y Oficinas de boletos.

- 3.- Solicitud de formas valorables (boletos) al proveedor.
- 4.- Solicitud de formas por parte de Agencias y Oficinas de boletos.
- 5.- Facturación de boletos volados y no reportados como vendidos.

En el Departamento de Control de Ventas Pasaje

- 1.- Relación de Remesas de Fondos Recibidos y Depositados en la Administración de Caja y Bancos por concepto de Ventas Contado.
- 2.- Acumulado de Ventas Contado y Crédito.
- 3.- Relación sobre pagarés entregados a cobranzas por concepto de Ventas Crédito.
- 4.- Comparativo de Ventas Contado y Crédito.
- 5.- Estadística de Ventas Local e Internacional.
- 6.- Estadística de Ventas por Zona y Distrito.
- 7.- Estadística de Ventas efectuadas por Agencias.



- 8.- Estadística de Ventas efectuadas por oficinas.
- 9.- Estadística de Ventas efectuadas por estaciones (oficinas en el interior o exterior de la República Mexicana).
- 10.- Elaboración del Pendiente de Vuelo en base a los reportes de Ventas.
- 11.- Informe sobre IVA retenido.

En el Departamento de Reembolsos:

- 1.- Solicitud de reembolsos por Agencias.
- 2.- Solicitud de reembolsos por oficinas de boleto
- 3.- Acumulado de reembolsos por Agencias y Oficinas
- 4.- Comparativo de reembolsos, tanto por agencia como por oficina.
- 5.- Comparativo de reembolsos por Zona y Estaciones

En el Departamento de Ingresos Pasaje:

- 1.- Determinación de Ingresos Reales Locales e Internacional.
- 2.- Estimados de Ingresos Locales e Internacionales.
- 3.- Informe sobre Facturación a cargo, a favor y en contra.
- 4.- Informe sobre adultos, medios e infantes transportados.

Además de la información adicional sobre kilómetros volados y kilómetros pasajero volados que el Departamento de Estadística proporciona al Departamento Ingresos Pasaje para la determinación del Ingreso Real.

Y Además la inclusión de este renglón de Ingresos en los Estados Financieros como se aprecia en los siguientes anexos.

PASIVO	<u>19</u>	<u>19</u>
<b>CIRCULANTE:</b>		
Porción circulante de préstamos a largo plazo (Nota 7)	\$ 591,503	122,453
Porción circulante de arrendamiento financiero (Nota 7)	154,945	42,352
Cuentas por pagar y pasivos acumulados.	2,053.807	1,009.086
Transportación no utilizada (Nota 1)	662.823	563.957
Reserva para reparaciones y mantenimiento de equipo de vuelo.	394,646	290,127
Reserva para participación de utilidades a los trabajadores (Nota 5)	<u>61,992</u>	<u>38,700</u>
Total del pasivo circulante	3,919,716	2,066.675
<b>PASIVO A LARGO PLAZO (Nota 7):</b>		
Préstamos	1,741,446	682,943
Arrendamiento financiero	<u>1,377,739</u>	<u>411,893</u>
	3,119,185	1,094,836
<b>RESERVAS PARA:</b>		
Contingencias (Nota 9)	56,000	56,000
Pasivo laboral (Nota 1)	<u>154,430</u>	<u>140,000</u>
	210,430	196,000
Total del pasivo	7,249,331	3,357,511
<b>CAPITAL CONTABLE (véase estados adjuntos)</b>		
Capital social - 585,590 y 298,100		
Acciones nominativas, suscritas y pagadas, con valor nominal de		
Respectivamente	585,590	298,100
Aportaciones del Gobierno Federal - pendientes de aplicación (Nota 8)	55,000	1,435,486
Superávit por revaluación	459,956	459,956
Utilidades (pérdidas) por aplicar	—	
Pérdidas acumuladas	—	(1,253,124)
Utilidad del ejercicio (véanse estados adjuntos)	<u>493,805</u>	<u>105,128</u>
	493,805	(1,147,996)
Total del capital contable	<u>1,594,351</u>	<u>1,045,546</u>
	\$ 8,843,682	\$ 4,403,057

Estado de Resultados por los años terminados  
el 31 de Diciembre de 19 y 19  
(miles de Pesos)

INGRESOS DE OPERACION:

Pasajeros y vuelos especiales	\$ 8,384,384	\$ 5,677,849
Express y exceso de equipaje	597,538	463,374
Correo	39,050	40,830
Otros	90,151	86,610
	<u>9,111,123</u>	<u>6,268,663</u>

GASTOS DE OPERACION:

Operaciones de vuelo	2,454,522	1,461,143
Mantenimiento equipo de vuelo	868,980	756,579
Servicio a pasajeros	933,705	612,786
Servicio de Operaciones terrestres y mantenimiento.	1,237,868	913,564
Administración comunicaciones	74,626	58,821
Dirección Técnica y Administración de Mantenimiento.	263,874	183,068
Administración de operaciones	80,948	58,769
Ventas y reservaciones	1,308,166	1,119,675
Publicidad y propaganda	231,158	193,140
Administración general	705,546	440,100
Depreciación y amortización	346,886	208,140
	<u>8,506,279</u>	<u>6,005,785</u>

Utilidad en operación	<u>604,844</u>	<u>262,878</u>
-----------------------	----------------	----------------

OTROS GASTOS (INGRESOS)

Intereses y comisiones por aval	158,576	120,158
Otros ingresos (neto)	(109,047)	(1,108)
	<u>49,529</u>	<u>119,050</u>

Utilidad antes de la provisión para participación de utilidades a los trabajadores	555,315	143,828
--	---------	---------

PROVISION PARA IMPUESTO SOBRE LA RENTA (Nota 5)

PROVISION PARA PARTICIPACION DE UTILIDADES A LOS TRABAJADORES (Nota 5)

	<u>61,510</u>	<u>38,700</u>
Utilidad Neta	\$ <u>493,805</u>	\$ <u>105,128</u>
	=====	=====

	<u>19</u>	<u>19</u>
<b>CAMBIOS EN EL CAPITAL DE TRABAJO</b>		
Aumento (disminución) en los elementos del capital de trabajo		
<b>Activo Circulante:</b>		
Efectivo en caja y bancos	30,980	\$ 4,618
Valores de inmediata realización	(94,153)	209,744
Cuenta y documentos por cobrar	286,175	(590,297)
Inventarios	130,612	36,251
Pagos anticipados	12,220	1,048
	<u>365,834</u>	<u>(338,636)</u>
<b>Pasivo Circulante:</b>		
Porción circulante del pasivo a largo plazo.	581,642	1,425,382
Cuentas por pagar y pasivos acumulados	471,952	(397,475)
Transportación no utilizada	98,866	399,824
Reserva para reparación y mantenimiento de equipo de vuelo	104,519	79,570
Reserva para participación de utilidades a los trabajadores.	23,292	38,700
	<u>1,280,271</u>	<u>1,304,763</u>
Aumento (disminución) neto en el capital de trabajo.	<u>\$ 914,437</u>	<u>\$ 966,127</u>

Estados de variaciones en las cuentas del Capital Contable  
por los años terminados al 31 de Diciembre de 19 y 19  
(Miles de Pesos)

	CAPITAL SOCIAL	APORTACIONES DEL GOBIERNO FEDERAL PENDIENTES DE APLICACION	SUPERAVIT POR REVALUACION	UTILIDADES (PERDIDAS) ACUMULADAS
SALDOS AL 1° DE ENERO DE 19	\$ 298,100	\$ —	\$ 469,956	\$ (1,134,246)
Afectación a pérdidas acumuladas por ajustes correspondientes a - ejercicios (Notas 1 y 2)				
Pérdidas en cambios de 19	—	—	—	(250,414)
Incremento a la reserva para cuen- tas de cobro dudoso	—	—	—	(290,464)
Reserva para prima de antigüedad por pagar a los trabajadores.	—	—	—	(133,000)
Ingresos por transportación (neto)	—	—	—	—
<b>SALDOS AJUSTADOS AL 1° DE ENERO DE 19</b>	<b>298,100</b>		<b>459,956</b>	<b>(1,253,124)</b>
Aportaciones del Gobierno Federal mediante capitalización y absor- ción de pasivo pendientes de -- protocolización (Nota 8)	—	1,435,486	—	—
Utilidad del ejercicio (véanse estados adjuntos)	—	—	—	105,128
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 19</b>	<b>298,100</b>	<b>1,435,486</b>	<b>459,946</b>	<b>(1,147,996)</b>
Aportaciones en efectivo del Go- bierno Federal para futuros au- mentos del capital	—	55,000	—	—
Aumento del capital social me- diante la capitalización de las aportaciones del Gobierno Fed- eral, pendientes de aplicación	287,490	(287,490)	—	—
Aplicación de las aportaciones del Gobierno Federal para absor- ver las pérdidas acumuladas	—	(1,147,996)	—	1,147,996
Utilidad del ejercicio (véanse estados adjuntos)	—	—	—	493,805
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 19</b>	<b>\$ 585,590</b>	<b>\$ 55,000</b>	<b>\$ 459,956</b>	<b>\$ 493,805</b>
	=====	=====	=====	=====

TITULO IV

CONCLUSIONES

sobre el estudio realizado se llega a las siguientes conclusiones:

- 1.- Las Líneas Aéreas deben actualizarse en todos los sentidos para enfrentarse con éxito a una competencia que se intensifica continuamente en aspectos Operacionales y Financieros.
- 2.- La Gerencia de Ingresos para cumplir adecuadamente con la función de controlar y registrar contablemente los ingresos por concepto de pasajeros y sus formas valorables, debe revisar continuamente el conjunto de Normas y Procedimientos establecidos, con el objeto de comprobar o verificar las operaciones y registros, para evitar errores lo más posible, proteger las formas valorables y el efectivo de la empresa y en todo momento contar con información oportuna para analizar los resultados, y en base a estos planear hacia el futuro las operaciones de la empresa.

- 3.- Las formas valorables representan para las Líneas Aéreas, la fuente principal de sus ingresos por concepto de la transportación de pasajeros, por tal motivo, su Depto. de Inventarios de Formas Valorables debe contar con las mejores medidas de Control Interno, aunadas a una aceptable custodia física sobre las mismas formas y sobre las placas validadoras que son las que en realidad otorgan un valor de realización inmediata sobre el viaje a realizar, ésto con el objeto de evitar lo más posible su mal uso.
  
- 4.- La cuenta de pasivo Ingresos por Transportación no utilizada debe mostrar el importe total de los servicios pasajero pendientes de realizar a un período determinado, tanto para rutas Nacionales e Internacionales.
  
- 5.- El pasivo citado se verá disminuído por la prestación del servicio o por la solicitud de reembolsos, tanto por agencias de viaje, como por personas físicas.
  
- 6.- La cuenta Ingresos Pasaje como un elemento del Estado de Resultados debe mostrar Los Ingresos Reales de un Período determinado.



- 7.- Para que las Líneas Aéreas no sufran fraudes u otros perjuicios propiciados por deficiencias - en su sistema de Control Interno y por la cantidad de personas que intervienen en el manejo y registro de éstas formas valorables, aunado - al ingreso que las mismas originan.

Por éste motivo la Gerencia debe vigilar constantemente que su sistema de Control sea el adecuado, para de esta forma señalar las deficiencias que pudiera propiciar perjuicios a la empresa.

- 8.- El Contador Público que ocupe la Gerencia de Ingresos debe contar con un amplia experiencia en lo que a sistemas de control se refiere, aunados a una constante actualización en las áreas de Contabilidad e Informática y sobre los boletines referentes al Control Interno que publica el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, - para poseer la capacidad y recursos que le permitan implantar las medidas correctivas que las deficiencias de los sistemas mecanizados y manuales de sus operaciones originen.

BIBLIOGRAFIA

1.- Manual General de Administración y Organización

Aeronaves de México, S.A.

2.- Normas y Procedimientos de Auditoría

Boletín 5, Exámen de Control Interno

Editado por el Instituto Mexicano de Contadores  
Públicos.

México, 1978.

3.- Administración y Gerencia de Empresas.

Capítulo 1, Definición de la Gerencia.

Capítulo 2, Planeación.

Capítulo 7, Organización.

Capítulo 16, Control

Henry L. Sisk y Mario Sverdlik

Editorial South Western Publishing Co.

Cincinnati, Ohio, USA 1976

4.- Auditoría I

Unidad V, Control Interno

C.P. Israel Osorio Sánchez

Ediciones Contables y Administrativas

México 1977.

5.- Entrevistas personales con miembros de la Gerencia de Ingresos y del Departamento de Crédito y Cobranzas.