



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO**

---

---

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CUAUTITLAN**

**AUDITORIA INTERNA. "AUDITORIA Y CONTROL  
INTERNO EN EL CICLO DE INGRESOS DE UNA  
AGENCIA DE VIAJES MINORISTA"**

**TRABAJO DE SEMINARIO  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADA EN CONTADURIA  
P R E S E N T A :  
CAROLINA CORTES CONDE**

**ASESOR: C.P. ALBERTO RAZO ARENAS**



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.

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN  
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR  
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

U. N. A. M.  
FACULTAD DE ESTUDIOS  
SUPERIORES-CUAUTITLAN



DEPARTAMENTO DE  
EXAMENES PROFESIONALES

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO  
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN  
P R E S E N T E

ATN: Q. Ma. del Carmen García Mijares  
Jefe del Departamento de Exámenes  
Profesionales de la FES Cuautitlán

Con base en el art. 51 del Reglamento de Exámenes Profesionales de la FES-Cuautitlán, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el Trabajo de Seminario

Auditoria Interna, "Auditoria y Control Interno en el Ciclo  
de Ingresos de una Agencia de Viajes minorista"

que presenta la pasante: Carolina Cortes Conde  
con número de cuenta: 9010435-2 para obtener el título de  
Licenciada en Contaduría

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXÁMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VISTO BUENO

ATENTAMENTE

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 22 de Octubre de 2002

MODULO

PROFESOR

FIRMA

I

L.C. Rolando Sánchez Peláez

II

C.P. Carlos Román Rivera

III

C.P. Alberto Razo Arenas

## **AGRADECIMIENTOS**

Dedico este trabajo que representa una vida de enseñanza y aprendizaje perpetuos, cuyos protagonistas aquí mencionados, fueron y son con su ejemplo, mi principal alimento para una formación espiritual y profesional, encaminada al triunfo.

### **A DIOS**

Por iluminar mi espíritu con la suficiente fuerza para materializar todos mis anhelos y compartírlas con la gente que amo. Gracias por tu inmenso amor, por tus silencios y tus bendiciones.

### **A MIS PADRES**

Porque no existe más grande amor que el que perdona, alienta, apoya y acompaña. A ustedes que siempre están ahí y que con todos sus esfuerzos han logrado que sus frutos sean personas completas e independientes. Con todo mi respeto, amor y admiración.

### **A MIS HERMANOS**

*Mary, Vera, Chely e Ivan*

Que fuimos compañeros de juego en la infancia y que han sido mi ejemplo de superación y entrega a su vocación. Los quiero mucho.

### **A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

Por su estricta vocación de servir

### **A MI ASESOR, PROFESORES Y JURADO**

Por sus valiosos conocimientos, compartidos con calidez y confianza.

### **A L.C. JUAN CORTÉS †**

Con el orgullo de sentirme universitaria y más aún quien me mostró con su ejemplo de disciplina, amor a la carrera y rectitud, el camino que debía seguir. Mi más sincero agradecimiento en donde quiera que se encuentre.

### **A J.G.**

Por los hermosos instantes que hemos compartido ha valido la pena haberte conocido.

### **A J.R.G**

A quien lleno mi vida de amor, ternura y comprensión. Gracias por tu ayuda incondicional para la culminación de este objetivo.

### **A MIS GRANDES AMIGOS**

*L.C. Osiris R., L.C. Josefina M., L.C. Trinidad V., L.C. Victor H., Maru M., Augusto H. y Carlos*  
Con la sencillez y el amor que me regalan, son un ejemplo vivo de lealtad, comprensión y apoyo. Gracias por compartir este momento. Los quiero mucho.

### **A C.P. JESÚS SORIA Y C.P. CARLOS TORRES**

Por compartir su consejos, su tiempo y apoyar mi superación profesional. Gracias.

### **A MIS COMPAÑEROS DE LA CASA "AMATE"**

Por compartir su energía llena de luz y amor e ir de la mano en este camino de la transformación.  
Que dios llene su camino de luz y amor.

*".....Las cosas llegan cuando has hecho algo para que sucedan." Francisco Céspedes*

Con sinceridad, Carolina

**AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO EN EL CICLO DE INGRESOS DE  
UNA AGENCIA DE VIAJES MINORISTA**

# ÍNDICE

Introducción	Pág.
Planteamiento del Problema	i
Objetivos	iii
	iv
<b>CAPÍTULO 1. LA AUDITORÍA</b>	
1.1 Antecedentes Históricos	1
1.2 Concepto	4
1.3 Objetivo	6
1.4 Clasificación General	6
1.5 Normas, Técnicas y Procedimientos de Auditoría	9
1.6 Planeación	15
1.7 Papeles de Trabajo	17
1.8 Informes	20
<b>CAPÍTULO 2. EL CONTROL INTERNO</b>	
2.1 Definición	23
2.2 Objetivos	24
2.3 Clasificación	27
2.4 Métodos de Evaluación	28
2.5 Pruebas de Cumplimiento	29

### **CAPÍTULO 3. GENERALIDADES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES**

3.1	El Turismo en México	33
3.2	Antecedentes	36
3.3	Significado de Agencia de Viajes	43
3.4	Clasificación	44
3.5	Registro Contable	46
3.6	Estados Financieros	69
3.7	Marco Legal y Fiscal	74

### **CAPITULO 4. EL CONTROL INTERNO EN EL CICLO DE INGRESOS**

4.1	Mecanismos específicos del ciclo de Ingresos	78
4.2	Planeación de la auditoría en el ciclo de Ingresos	82

### **CASO PRÁCTICO**

83

Conclusiones

137

Bibliografía

139

## INTRODUCCIÓN

Debido a que el Turismo se ha convertido en un fenómeno social que ha tomado gran auge en los últimos años, es de gran importancia recordar a las agencias dedicadas a fomentar y a facilitar el turismo en nuestro país y en el extranjero, la necesidad de conservar su existencia ya que juegan un papel importante al unir y coordinar a los prestadores de servicios con los usuarios.

Se debe insistir en la importancia de una buena Administración y Contabilidad en las agencias de viajes ya que debido a la actitud de los agentes de ventas quienes no dan importancia a estos aspectos no se dan cuenta que están afectando el negocio, ya que cuando las cosas van mal no se nota de inmediato sino hasta cuando el problema surge, debido a la ineficiencia del Control Interno.

La forma de trabajar de una agencia de viajes con una fuerte circulación de dinero que resulta de las ventas a comisión crea al agente la ilusión de que están manejando su propio dinero con una apariencia completamente falsa de riqueza.

Algunos hechos como el antes mencionado que he encontrado a través de mi experiencia profesional, motivaron la realización del presente trabajo para resaltar la importancia de tener bien establecidos los controles internos adecuados a cada área.

Es aquí en donde interviene la Auditoría Interna que tiene como finalidad además de verificar y comprobar las operaciones realizadas por la empresa, evaluar la eficiencia de los controles internos establecidos, sin embargo, sólo realizaré un estudio del rubro de ingresos por ser el tema principal de esta aportación en donde en el capítulo 1 abordaré los conceptos, técnicas y procedimientos así como la planeación, papeles de trabajo e informes para establecer las bases de una revisión que cualquier auditor debe tener en cuenta durante el desarrollo de la auditoría, en el capítulo 2 se verán los métodos y procedimientos que la organización utiliza para evaluar el cumplimiento del Control Interno, en el capítulo 3 conoceremos los aspectos generales de las agencias de viajes, la forma en que se lleva la contabilidad, el marco legal por el que están regidas, en el capítulo 4 veré el rubro de ingresos en donde menciono los controles internos,

objetivos, fuentes de los ingresos de una agencia de viajes, así como la planeación y los procedimientos aplicables y por último expondré un caso práctico en donde aplicaré las herramientas de la Auditoría Interna, la revisión y evaluación del Control Interno de los ingresos de una agencia de viajes minorista.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El departamento de ventas de una agencia de viajes realiza la operación primordial, en virtud de que producen los ingresos que permiten dar vida a su empresa, sin embargo, si los procedimientos de Control Interno, tienen fisuras y carecen de mecanismos preventivos de detección, pueden ocasionar grandes fugas de dinero e incumplimiento de los objetivos planteados.

## **OBJETIVOS**

**Determinar la importancia de tener implantados controles internos adecuados dentro del rubro de ingresos y cuentas por cobrar de las agencias de viajes para cumplir en forma satisfactoria con sus objetivos.**

**Resaltar la importancia de la Auditoría Interna como medio de apoyo para la obtención de juicios evaluativos acerca de la adecuación y eficiencia de los controles internos.**

**Sugerir una guía de procedimientos a considerar para la revisión y el análisis del control interno, que sirva para orientar a las personas involucradas con el área de ventas de una agencia de viajes minorista.**

## **CAPITULO 1. LA AUDITORÍA**

### **1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.**

Los primeros antecedentes de la auditoría se remontan mucho tiempo atrás, son casi tan antiguos como la propia historia de la humanidad. El origen más remoto de la auditoría se ubica con el advenimiento de la actividad comercial, cuando un productor o comerciante ante la realidad de no poder cubrir o abarcar todo un rango de intervención personal sobre sus procesos productivos o comerciales se ve en la necesidad de contratar o allegarse de personas capacitadas y de su confianza para que actúen en representación o por cuenta de aquel. En este proceso de delegación, el productor o comerciante idea mecanismos para supervisar, vigilar, y controlar a sus empleados... son las primeras acciones de auditoría interna ejercidas por el propio dueño de la empresa, y se pueden considerar como actividades básicas y elementales según su concepto de administración.

La auditoría, en cuanto al control de la actividad económico-financiera de cualquier institución, surgió en el momento en que la propiedad de unos recursos financieros y la responsabilidad de asignar esos mismos recursos a usos productivos ya no están en manos de una misma y única persona, como ocurre normalmente en cualquier institución de cierto tamaño y complejidad.

Es el momento de crear un nuevo sistema de supervisión para que el dueño o administrador exienda su control y vigilancia a través de la ayuda que le puede proporcionar ese sistema.

Esta ayuda provino de la asignación de una o más personas de la organización a quienes se les responsabilizó directamente de revisar y reportar sobre cuestionamientos tales como ¿Se están respetando los procedimientos establecidos? ¿Están adecuadamente salvaguardados los activos? ¿Trabaja el personal a un buen nivel de eficiencia? ¿Son aún efectivas las políticas en vigor a la luz de las condiciones cambiantes?. Es aquí donde tiene inicio la auditoría interna formal y con un sentido de orientación específico. Sin embargo, la auditoría tal como hoy día se le concibe, en su aceptación más restringida o verdadera auditoría, consistente en la aprobación de la veracidad de la información contable facilitada por sociedades generalmente privadas y de naturaleza

mercantil, no nace en Europa hasta después de la revolución industrial, ya en pleno siglo XIX, aunque con desarrollo muy desigual en unos y otros países.

Fue entonces cuando, como consecuencia del desarrollo extraordinario de la sociedad anónima como forma jurídica de empresa surgió la necesidad que la información contable facilitada a los accionistas y a los acreedores respondiera realmente a la situación patrimonial y económico-financiera de la empresa.

La auditoría como profesión fue reconocida en Gran Bretaña por la Ley de Sociedades de 1862, en la que se establecía la conveniencia de que las empresas llevaran un sistema metódico y normalizado de la contabilidad y la necesidad de efectuar una revisión independiente de sus cuentas. En 1879 se le impuso en Gran Bretaña a las entidades bancarias la obligación de someter las cuentas anuales al juicio de un auditor independiente. En 1880 la Reina Victoria les confirmó a los auditores de Inglaterra y Gales el derecho a llamarse "Chartered Accountants".

La primera etapa de la naciente función de auditoría interna se ocupó primordialmente de la verificación detallada de los registros contables, la protección de los activos y el descubrimiento y prevención de fraudes. Se veía al auditor interno como chegador de cuentas o como un policía administrativo de criterio estrecho e inquisidor. Desde 1862 hasta 1900 la profesión de auditor se desarrolló extraordinariamente en Inglaterra y se introdujo en los Estados Unidos de América hacia 1900. Antes de esa fecha, muchos contadores públicos o auditores titulados ingleses y escoceses se habían ido ya a los Estados Unidos para prestar asistencia técnica a los inversionistas británicos, en aquella era de rápida industrialización en Norteamérica.

Una segunda etapa en la evolución de la auditoría interna surge como consecuencia de la creación de la Comisión para la Vigilancia del Intercambio de Valores (conocida o manejada en este trabajo como SEC que significa Securities and Exchange Commission, ) en los Estados Unidos de Norteamérica en el año 1934, al requerir este órgano regulador una plena confiabilidad en la información financiera emitida por empresas que tienen colocadas acciones entre el gran público inversionista.

Para llegar a niveles de excelencia en la contabilidad referida hubo necesidad de reforzar los controles contables, mejorar los sistemas contables y de reporte, vigilar por el estricto

cumplimiento de los nacientes requerimientos instaurados por la SEC, y coadyuvar con los auditores externos independientes en tales propósitos. En esta nueva dimensión administrativa se dio plena participación al auditor interno dándole la ubicación de apoyo profesional que desde entonces viene dando a la administración.

Una tercera etapa nace con la creación del Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors, IIA) en los Estados Unidos de Norteamérica en el año de 1941. Instituto que al agrupar a los auditores internos permite el desarrollo de la profesión de manera armónica y ordenada la emisión de pronunciamientos normativos que regulan su ejercicio ;en suma, la institucionalización de la Auditoría Interna vista y reconocida por la sociedad en su conjunto.

Y una cuarta y última etapa vigente hasta hoy en día, surge con el advenimiento de dos nuevos tipos de Auditoría. La Auditoría Administrativa y la Auditoría Operacional, practicadas por auditores internos dependiente de una organización. Auditorías que al complementarse con la financiera, vienen a cerrar el amplio ciclo de servicios a la administración.

### **Antecedentes Históricos en México**

El auge profesional netamente mexicano, empieza cuando en 1854 se funda la " Escuela Especial de Comercio".

En 1868 se inaugura la "Escuela Superior de Comercio y Administración, dependiente de la Secretaría de Educación Pública.

En 1917 se crea la Asociación de Contadores Públicos Titulados de México.

En 1929 se incorporó a la Universidad Nacional, la actual facultad de Contaduría y Administración.

En 1947 se revisó el plan de estudios, implantándose el requisito de estudiar secundaria para ingresar a la escuela de comercio.

En 1949 se constituye el colegio de Contadores Públicos de México para cumplir con los propósitos enunciados en la Constitución Mexicana que son los de reunir a los contadores,

mantener y fomentar el prestigio de la profesión, tratar de unificar el criterio profesional de los asociados y defender los intereses de los mismos.

En 1951 para elevar el nivel académico y profesional de la carrera, el Consejo Universitario aprobó el nuevo plan que requiriera el Bachillerato de Humanidades.

En 1955 se denomina Instituto Mexicano de Contadores Públicos (I.M.C.P.) que adiciona entre otros fines el procurar el intercambio profesional con las Asociaciones Nacionales de Contadores.

En 1966 se aprobaron los planes de enseñanza superior, la Maestría y el Doctorado en la Escuela Superior de Comercio y Administración.

Desde entonces la auditoría es una actividad profesional para ser considerada como tal, debe reunir los requisitos siguientes: conocimientos especializados, capacidad, independencia mental y reconocimiento de que su actividad es de profundo interés público.

## 1.2 CONCEPTO

El origen de la palabra " Auditoría" etimológicamente proviene del latín "Audiere", que significa "escuchar".

En cuanto a la definición de Auditoría, se desprenden varios aspectos, como consecuencia natural de los diferentes autores que hablan de ella; sin embargo, en esencia todos hablan de un fin común que es el de examinar, verificar e informar.

A continuación se mencionan algunas definiciones de Auditoría que proporcionan algunos autores:

**Montgomery**, nos dice: "...Es un examen sistemático de los libros y registros de un negocio u otra organización, con el fin de determinar o verificar los hechos relativos a las operaciones financieras y los resultados de estos para informar sobre los mismos.."

**Arthur W. Holmes**, en su libro "...Principios Básicos de Auditoría" nos dice: " La Auditoría profesional es una disciplina intelectual: se basa en la lógica, porque la lógica tiene como fin el

establecimiento de hechos y la evolución de las conclusiones resultantes, juzgando si son o no válidas...”

El Comité Especial del **Instituto Americano de Contadores**, determina que la Auditoría “...Es el examen de los libros de contabilidad, comprobantes y demás registros de un organismo público o privado, de una institución, corporación, firma o personas situadas en destino de confianza, con el objeto de averiguar la corrección o incorrección de los registros y de expresar opinión sobre los documentos suministrados, comúnmente en forma de un certificado...”

**Eric L. Kohler**, menciona que la Auditoría es “...una revisión analítica hecha por un Contador Público, del control interno y registros de contabilidad de una empresa mercantil u otra unidad económica, que precede a la expresión de su opinión acerca de la corrección de los estados financieros...”

**C.P. Victor Manuel Mendivil**, define a la Auditoría como: “...La actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros, es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los estados financieros emanados de ello...”

Y por último **Lawrence L. Vance**, define a la Auditoría como: “...El examen hecho por una persona u organización para proporcionar información sobre la entidad auditada a alguna otra persona o grupo...”.

De las definiciones anteriormente expuestas, puedo definir de acuerdo a mi opinión la siguiente acepción: **“La Auditoría puede definirse como una investigación crítica para llegar a conclusiones ciertas sobre la contabilidad de los aspectos financieros y operaciones de una sociedad económica.”**

Una investigación crítica implica una acumulación de evidencias, las conclusiones ciertas implican la interpretación de la evidencia acumulada para un auditor competente. Las conclusiones del auditor deberán ser presentadas para su mejor uso en un informe escrito.

### **1.3 OBJETIVO**

El objetivo de la Auditoría puede ser muy variado, siendo el principal el de emitir una opinión sobre los Estados Financieros, asegurando que dichos Estados presentan en forma razonable la situación financiera del cliente y el resultado de sus operaciones de conformidad con Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, aplicados de manera consistente.

### **ALCANCE**

Se le denomina alcance a la amplitud que se le da a los procedimientos, es decir, la intensidad y profundidad con que se aplican prácticamente.

El alcance lo determinan varios elementos siendo el más importante el grado de eficacia del control interno de la entidad. Otros factores que lo determinan son el total de partidas individuales que forman la partida total a examinar y la cantidad de errores determinados al efectuar el examen.

### **1.4 CLASIFICACION GENERAL**

Para concebir de una manera clara los diferentes tipos de auditoría existentes, se clasifican en base a los elementos que los caracterizan, tales como.

- A) De acuerdo a las personas que las practican.
- B) Conforme a la periodicidad con que se realizan.
- C) De acuerdo al alcance y finalidad del trabajo.

De lo anterior se desprenden las siguientes clasificaciones:

#### **A) De acuerdo a las personas que la practican se divide en:**

- Auditoría Interna.
- Auditoría Externa.

### **Auditoría Interna.**

Es la evaluación de una organización mediante la revisión de su contabilidad, finanzas y otras operaciones que sirven de base a la administración de la empresa. Es un control que representa un servicio constructivo y de protección a la administración.

Este tipo de auditoría es desempeñado por auditores internos, es decir son empleados de la empresa que auditan, pero son independientes de aquellas personas a quienes revisan sus trabajos e informes. Los auditores internos ocupan una posición de asesoría y deben presentar sus informes a las áreas administrativas más altas de la organización.

Las funciones principales de la Auditoría Interna son:

1. Efectuar examen de las funciones de cada departamento evaluando el control interno.
2. Revisar las operaciones administrativas, operaciones financieras y las de producción.
3. Efectuar una evaluación de las decisiones, políticas y procedimientos.
4. Mantener eficaz vigilancia de que las políticas, planes y procedimientos son seguidos por el personal de la empresa.

### **Auditoría Externa.**

Es la actividad profesional realizada por un Contador Público Independiente, que no depende de la empresa ni económicamente ni bajo cualquier otro concepto; por lo general este profesionista se agrupa en despachos o bufetes para la prestación de sus servicios.

Su objetivo, es el examen de los libros y registros de contabilidad, el control interno y el informe de sus exámenes a tales puntos, el cual se llama **dictamen**.

**En base a la fecha de aplicación de los procedimientos se clasifican en:**

#### **Auditoría Previa o Preliminar.**

En ella se determinan la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos que se van a aplicar.

### **Auditoría Final.**

Se revisan los detalles y puntos pendientes, se verifica que se hayan corregido las deficiencias detectadas y se comentan con el cliente las distintas observaciones hechas en el desarrollo del trabajo para finalmente emitir una opinión.

#### **B) De acuerdo con la periodicidad con que se realizan, se clasifican en:**

- **Periódicas.**
- **Continuas.**
- **Esporádicas.**

#### **Auditoría Periódicas.**

Este tipo de auditoría se realiza en fechas determinadas y con periodos iguales de tiempo, generalmente se utilizan en auditoría de estados financieros o revisiones de contratos.

#### **Auditoría Continuas.**

Son aquellas revisiones que se realizan en forma sistemática a medida que se llevan a cabo las operaciones o a intervalos cortos o regulares.

#### **Auditoría Esporádicas.**

Son las que se efectúan en un momento determinado y de acuerdo a la necesidad de hacerlas. Se llevan a cabo en forma detallada o mediante pruebas selectivas; o sea, se realizan en forma eventual cuando se considera necesario para examinar alguno o algunos aspectos particulares de la contabilidad del negocio.

#### **C) De acuerdo al alcance y finalidad se clasifican en:**

- **De Estados Financieros.**
- **Operacional.**
- **Administrativa.**
- **Auditoría para Efectos Fiscales.**
- **Gubernamental.**

## 1.5 NORMAS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

### NORMAS DE AUDITORÍA

**NORMA:** Regla que se debe cumplir.

Las normas de auditoría se definen, según lo indicado en el boletín "1010" de la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, como **"Los requisitos mínimos de calidad relativos a la personalidad del auditor, al trabajo que desempeña y a la información que rinde como resultado de dicho trabajo"**, las cuales tienen carácter de obligatorio.

De esta definición puedo resumir que las Normas de Auditoría son las directrices generales que ayudarán a los auditores a cumplir con sus responsabilidades profesionales en la Auditoría. Además debemos considerar la capacidad profesional de competencia e independencia.

### FUENTES DE LAS NORMAS DE AUDITORÍA

**FUENTE:** Es el origen, donde nace donde emana algo. Por tanto las fuentes de las normas de auditoría son los orígenes de donde emanan, donde nacen dichas normas es decir por;

**\*Costumbre:** Es la repetición constante que la colectividad considera obligatoria.

**\*Usos:** Es una repetición constante.

**\*Evolución Tecnológica:** Proceso de cambio paulatino que modifica las estructuras.

**\*Proceso del Instituto Mexicano de Contadores Públicos:** Pasos o procedimientos a seguir en la creación de normas de auditoría.

El boletín "1010" de la citada Comisión, clasifica a las Normas de Auditoría en:

- A) Normas Personales
- B) Normas de Ejecución del Trabajo
- C) Normas de Información

## **A) NORMAS PERSONALES**

Las normas personales se refieren a las cualidades que el auditor debe tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional de la auditoría impone, a los trabajos de este tipo.

Dentro de estas normas existen cualidades que el auditor debe tener adquiridas antes de asumir un trabajo profesional de auditoría y cualidades que debe mantener durante el desarrollo de toda su actividad profesional.

Las normas personales se dividen en:

### **\*Entrenamiento Técnico y Capacidad Profesional:**

El Entrenamiento Técnico es la adquisición de conocimientos y habilidades que son necesarias para el desempeño de un trabajo. Se logra con el cumplimiento en los requisitos escolares establecidos en las Instituciones de Calidad reconocidas y que culminan en la obtención del Título Profesional.

La Capacidad Profesional tiene un contenido mas amplio y un alcance mayor que el simple Entrenamiento Técnico, pues además de esta requiere una madurez de juicio, la cual se va adquiriendo por medio del enfrentamiento del Auditor a los problemas inherentes a su profesión.

### **\*Cuidado y Diligencia Profesionales:**

El auditor está obligado a ejercitar cuidado y diligencia razonables en la realización de su examen y en la preparación de su dictamen o informe.

Nos referimos al Cuidado que el Auditor debe tener para desempeñar su trabajo con meticulosidad, cuidado y esmero poniendo siempre habilidad profesional con buena fe e integridad.

La Diligencia Profesional será la forma en que el Auditor desempeñe su trabajo tratando de reducir al mínimo la posibilidad de falla o error en el trabajo de Auditoría.

## **A) NORMAS PERSONALES**

Las normas personales se refieren a las cualidades que el auditor debe tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional de la auditoría impone, a los trabajos de este tipo.

Dentro de estas normas existen cualidades que el auditor debe tener adquiridas antes de asumir un trabajo profesional de auditoría y cualidades que debe mantener durante el desarrollo de toda su actividad profesional.

Las normas personales se dividen en:

### **\*Entrenamiento Técnico y Capacidad Profesional:**

El Entrenamiento Técnico es la adquisición de conocimientos y habilidades que son necesarias para el desempeño de un trabajo. Se logra con el cumplimiento en los requisitos escolares establecidos en las Instituciones de Calidad reconocidas y que culminan en la obtención del Título Profesional.

La Capacidad Profesional tiene un contenido mas amplio y un alcance mayor que el simple Entrenamiento Técnico, pues además de esta requiere una madurez de juicio, la cual se va adquiriendo por medio del enfrentamiento del Auditor a los problemas inherentes a su profesión.

### **\*Cuidado y Diligencia Profesionales:**

El auditor está obligado a ejercitar cuidado y diligencia razonables en la realización de su examen y en la preparación de su dictamen o informe.

Nos referimos al Cuidado que el Auditor debe tener para desempeñar su trabajo con meticulosidad, cuidado y esmero poniendo siempre habilidad profesional con buena fe e integridad.

La Diligencia Profesional será la forma en que el Auditor desempeñe su trabajo tratando de reducir al mínimo la posibilidad de falla o error en el trabajo de Auditoría.

**\*Independencia:**

El Auditor está obligado a mantener una actitud de Independencia mental en todos los asuntos relativos a su trabajo profesional..

Una persona posee Independencia mental cuando sus juicios se fundan en los elementos objetivos del caso.

El Código de Ética Profesional emitido por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos en el Postulado II del título Responsabilidad hacia la Sociedad nos dice que la Independencia de criterio se debe dar al expresar cualquier juicio profesional el contador público acepta la obligación de sostener un criterio libre e imparcial.

Además en su art. 2.21 del título 2 Del Contador Público como profesional Independiente nos dice en el Tema del Contador Publico como Auditor Externo, los casos de cuando se considera que no hay independencia ni imparcialidad para expresar una opinión que sirva de base a terceros para tomar decisiones .

**B) NORMAS DE EJECUCION DEL TRABAJO:**

Son los elementos básicos de la exigencia de cuidado y diligencia que debe tenerse en la ejecución del trabajo. Estas se dividen en:

**\* Planeación y Supervisión:**

La planeación es la técnica que implica prever cuales procedimientos de auditoría van a emplearse, así como la extensión y oportunidad en que van a ser utilizados y el personal que debe de intervenir en el trabajo. La Supervisión esta técnica debe ejercerse en proporción adversa a la experiencia, la preparación técnica y la capacidad profesional del auditor supervisado. La Supervisión debe ejercerse en todos los niveles o categorías del personal que intervengan en el trabajo de auditoría.

**\* Estudio y Evaluación del Control Interno :**

El Auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuados del control interno existente. El control interno comprende el plan de organización de todos los métodos y procedimientos que en forma ordenada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y

confiabilidad de su información financiera, promover la adherencia a las políticas establecidas por la administración.

Los métodos de evaluación del control interno son:

- Método Descriptivo.
- Métodos de cuestionarios.
- Método Grafico.

**\* Evidencia Suficiente y Competente:**

La Evidencia será suficiente, cuando ya sea por los resultados de una sola prueba o por la consecuencia de los resultados de varias pruebas diferentes se ha obtenido la cantidad indispensable para que el auditor pueda expresar una opinión. La Evidencia es competente cuando se refiere a hechos, circunstancias o criterios que realmente tienen relevancia cualitativa dentro de lo examinado y las pruebas realizadas son válidas. Para obtener la evidencia, el auditor debe guiarse por los criterios de Importancia Relativa y Riesgos probables.

**C) NORMAS DE INFORMACIÓN:**

Se refiere al trabajo que el Contador Público independiente ha desarrollado y lo obliga a proporcionar una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros. El resultado final del trabajo del auditor es el dictamen o informe.

Es necesario que se establezcan normas que regulen la calidad y requisitos del informe o dictamen correspondiente llamadas “Normas de Dictamen e Información” y se clasifican en :

**\* Aclaración de la relación con estados o información financiera y expresión de opinión:**

El Contador Público independiente, al realizar cualquier trabajo debe expresar con claridad, en qué estriba su relación y cuál es su responsabilidad respecto a los estados financieros.

Con la finalidad de unificar criterios, el Instituto Mexicano de Contadores Públicos por medio de su comisión de Principios de Contabilidad, ha recomendado una serie de criterios, a los que los Profesionales se deben de apegar, con el fin de eliminar discrepancias entre los Contadores al procesar y elaborar información financiera, por lo que estos son conocidos como:

### **\* Bases de Opinión sobre Estados Financieros:**

#### **-Aplicación de Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados:**

Sirve para que la información financiera pueda ser comparable con ejercicios anteriores y por esto se necesita el mismo criterio y las mismas bases de aplicación a dichos Estados Financieros, en caso contrario, el auditor debe expresar la naturaleza de los cambios habidos.

#### **-Consistencia en la aplicación de los Principios de Contabilidad:**

La información que proporcionen los estados financieros debe ser **razonablemente suficiente**. Por lo tanto se debe revelar toda información importante, de acuerdo con el principio de "Revelación Suficiente".

#### **-Suficiencia de las declaraciones Informativas:**

Si el Contador Público independiente se encuentra con restricciones que le imposibiliten emitir una opinión limpia respecto a la razonabilidad de la información financiera, entonces incluirá excepciones en su dictamen. Cuando esto suceda procederá a explicar con toda precisión y claridad los motivos que las originaron. La evaluación puede ser de 4 formas diferentes:

\*Dictamen Limpio

\*Opinión con Salvedad

\*Abstención de Opinión

\*Opinión Negativa

### **TÉCNICAS DE AUDITORÍA**

El boletín "5010" de la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría nos menciona el concepto y nos dice que técnicas "Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el Contador utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional".

Las Técnicas se dividen en formales e informales:

**Formales:** Son aquellas que necesariamente permanecen mediante un escrito, ejemplo; certificación, confirmación, etc.

**Informales:** Son aquellas que se obtienen en entrevistas y se dejan también por escrito.

De acuerdo a lo expuesto anterior dichas técnicas de investigación son:

- a) **Estudio General:** Es la apreciación de la fisonomía o características generales de la empresa, de sus Estados Financieros y de las partes importantes, significativas y extraordinarias.
- b) **Análisis:** Clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta o una partida determinada, de tal manera que los grupos constituyan unidades homogéneas y significativas.

El análisis se aplica a cuentas o rubros de los estados financieros para conocer como se encuentran integrados y son:

-Análisis de Saldos: Consiste en analizar el saldo de la cuenta, mediante eliminaciones de asientos y determinando las partidas que forman el saldo.

-Análisis de movimientos: Consiste en analizar cada cargo o abono que forme el movimiento deudor o acreedor de una cuenta.

- c) **Inspección:** Se refiere al examen físico de bienes materiales o documentos, con el objeto de cerciorarse de la autenticidad de un activo u operación presentada en los Estados Financieros.
- d) **Confirmación:** Consiste en la obtención de una comunicación escrita por una persona independiente de la empresa examinada, que se encuentra en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación y que, de la misma manera nos pueda informar sobre ella. La confirmación puede ser Positiva, Negativa o Indirecta, Ciega o en blanco.
- e) **Investigación:** Es la obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la misma empresa.
- f) **Declaración:** Es la manifestación por escrito, con la firma de los interesados, del resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la empresa.

- g) **Certificación:** Es la obtención de un documento en el cual se asegure la verdad de un hecho, legalizado normalmente con la firma de una autoridad.
- h) **Observación:** Se aplica generalmente a operaciones para verificar cómo se realizan en la práctica.
- i) **Cálculo:** Consiste en la verificación matemática de una partida.

## **PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA**

Según el boletín "5010" ya antes citado, nos dice que los procedimientos de auditoría se definen como "El conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a los estados financieros sujetos a examen, mediante los cuales el Contador Público obtiene las bases para fundamentar su opinión".

La época en que se van a aplicar estos procedimientos se le llama Oportunidad.

### **1.6 PLANEACIÓN**

Resulta beneficioso que previo a la planeación de la auditoría, el contador público defina claramente con su cliente la colaboración que éste proporcionará durante el desarrollo de la revisión, y esto sea confirmado por escrito.

El contador público deberá estimar sus honorarios. Se presenta el costo estimado y precio de venta del servicio de una auditoría considerando el sueldo del personal por cuota, por hora, por día o por semana.

Una vez que el contador público ha planeado su trabajo y después de haber estimado sus honorarios, es conveniente que elabore una carta-convenio en donde incluya; la especificación clara y precisa del servicio, la definición del alcance y del resultado del trabajo y la estimación de los honorarios.

La planeación es la primera fase del proceso de la auditoría y consiste en decidir anticipadamente los procedimientos que se van a emplear, la extensión que se le darán a pruebas, la oportunidad de su aplicación y los papeles de trabajo que se utilizarán, así como la asignación del personal que deberá realizar el trabajo.

Una de las normas de auditoría relativas a la ejecución del trabajo es la Planeación y Supervisión. El contador público antes de llevar a cabo su trabajo de Auditoría, debe definir la extensión o alcance de las pruebas selectivas que va a emplear, así como la supervisión que ejercerá en las diferentes etapas de la misma. Para lograr lo anterior debe conocer como se maneja la entidad y que problemas tiene implícitos, conocer su historia financiera, Inspeccionar la planta y las oficinas, conocer sus políticas básicas de contabilidad y estudiar y evaluar sus sistema de Control Interno.

Es necesario que el contador público se entreviste con su cliente antes del inicio de la Auditoría, con la finalidad de definir las condiciones básicas del servicio que va a proporcionar. Debe definirse además a quien se debe dirigir y entregar el dictamen o informe. El contador debe confirmar al cliente por escrito las bases del trabajo a realizar y este a su vez, debe de manifestar estar de acuerdo con las condiciones.

El contador debe tener conocimiento de la Estructura de la organización y características de operación mediante el estudio de manuales e instructivos de dicha empresa, debe de observar el proceso productivo, el tramite de las operaciones y las rutinas de vigilancia y control.

Debe entrevistarse con los funcionarios y empleados de cada área de la empresa para conocer las políticas generales y los criterios de contabilización. Debe elaborar el resultado de su investigación para que sea conformado por el funcionario o empleado que proporcionó la información para que tenga elementos más sólidos que le servirán de base para planear la auditoría.

## **PLAN DE TRABAJO**

Un plan de trabajo es la secuencia predeterminada tendiente a la realización de la auditoría y contiene el personal que debe desarrollar el trabajo, fechas en las que se desarrollará cada fase de la auditoría, observaciones importantes del control interno, objetivos de la auditoría y descripción de las pruebas y su alcance.

## **PROGRAMA DE AUDITORÍA**

Es un plan de trabajo con adiciones de elementos de tiempo y sirve para desarrollar la auditoría y obtener resultados satisfactorios, guiar a los ayudantes en el desarrollo de su trabajo, controlar el

tiempo real y compararlo con el estimado, determinar el trabajo que falta por realizarse, estimar sus honorarios, etc.

El contador público cuando se auxilia de ayudantes, deben ser supervisados adecuadamente. La evidencia de la supervisión efectuada debe dejarse plasmada en los papeles de trabajo, en cartas enviadas al cliente sobre problemas específicos o bien en memoranda de carácter interno.

## **1.7 PAPELES DE TRABAJO**

Los papeles de trabajo, son el conjunto de documentos, formularios y escritos que reflejan la evidencias obtenidas por el auditor para sustentar la labor de auditoría desarrollada, los métodos y procedimientos seguidos y las conclusiones y los resultados obtenidos. Estos contienen las condiciones del trabajo encontradas, las técnicas, y los procedimientos que aplicó, así como su extensión y oportunidad de las mismas, el resultado de los registros de contabilidad, las confirmaciones de fuentes internas (del propio cliente, de sus funcionarios, empleados, etc) y externas (de sus clientes, proveedores, bancos, etc.) y sus conclusiones. Esto es por la finalidad de fundamentar su opinión, servir de fuente de información posterior, y probar que realizó el trabajo con calidad profesional.

Una de las normas de auditoría generalmente aceptadas aplicables al Contador Público como profesional al ejecutar el trabajo es la obtención de **Evidencia suficiente y Competente** la cuál se encuentra plasmada en los llamados **“Papeles de trabajo”** por lo tanto el cumplimiento de la norma antes citada le servirá de base al Licenciado en Contaduría para emitir su opinión en el Dictamen o Informe.

La persona que elaborará dichos papeles de trabajo debe ser el contador público, quien va a dictaminar, pero si este cuenta con ayudantes entonces estos los realizarán. Es importante que el contador planee adecuadamente dichos papeles. En estos se encuentran plasmados todos los datos contenidos en los estados financieros de la entidad auditada como lo son:

Activos, Pasivos, Capital contable, Ventas, Sueldos, etc., con sus respectivos análisis e interpretaciones financieras, motivo por el cual esta información es **confidencial**.

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos sujeta solamente en el uso de dichos papeles de trabajo y de la información en ellos contenida, a las exigencias del deber genérico del secreto profesional que todo auditor tiene. El Código de Ética Profesional en el Postulado VI del título Responsabilidades hacia quien patrocina los servicios, menciona la obligación que tiene el contador público de guardar el **Secreto Profesional** y no revelar por ningún motivo los hechos, datos o circunstancias de que tenga conocimiento en el ejercicio de su profesión, a menos que lo autoricen los interesados, excepto por los informes que establezcan las leyes respectivas.

En el diseño y manejo de los papeles de trabajo se usa terminología que incluye los siguientes conceptos:

**Marcas de auditoría:** Son símbolos utilizados en los papeles de trabajo para explicar el trabajo realizado. Nos indican un hecho, una técnica, un procedimiento, etc.

**Referenciación cruzada:** Se refiere a la interrelación de asuntos contenidos en una cédula o papel de trabajo con las anotaciones de datos, cifras, etc., incluidos en otros papeles de trabajo pero que tienen vinculación o correlación con la primera.

**Índices:** Son símbolos numéricos, alfabéticos o alfanuméricos que permite la identificación y lectura de los papeles de trabajo durante y después del desarrollo de la auditoría, facilitando posteriormente su ordenamiento y ubicación en el archivo correspondiente.

**Ejemplo:** Las cuentas de activo se identificarán con una letra mayúscula: **A, B, C**, etcétera.

La cuentas de pasivo y capital, con doble letras mayúsculas: **AA, BB, CC**, etcétera.

Y dentro de cada grupo de las cuentas de mayor se identificarán con la letra del grupo, más un número: Caja y Bancos **A**, Detalle de fondos de caja **A-1** etc.

**Preparación:** Es el método para confeccionar adecuadamente las distintas planillas, cédulas o papeles de trabajo que constituyen la evidencia del trabajo de auditoría desarrollado.

**Archivo:** Es el ordenamiento lógico e identificado de los papeles de trabajo una vez diligenciados, referenciados y concluido el trabajo respectivo.

Los papeles de trabajo se deben identificar mediante un encabezamiento que incluya: el nombre completo de la empresa auditada, nombre del área o cuenta por examinar y el periodo cubierto o fecha en la cual se practica el examen.

Se deben elaborar de manera legible, ordenada, completa, clara y concisa y se deben codificar para fines de archivo e identificación de acuerdo con los índices establecidos. Deben incluir la extensión y alcance de las pruebas aplicadas, indicando los procedimientos de muestreo y el porcentaje de transacciones o información examinada del total.

Se deben anotar claramente las observaciones, conclusiones y recomendaciones de la evaluación del control interno y del examen practicado con el fin de facilitar la redacción y revisión del informe final.

Los índices, las referenciaciones y las marcas de auditoría se deben efectuar en lápiz.

Los índices se pueden anotar en la parte superior o inferior derecha de los papeles de trabajo.

La referenciación se debe mostrar al lado de la cifra o dato que se tenga que cruzar con la información contenida en otros papeles de trabajo.

Las marcas de auditoría se utilizarán a criterio del auditor, debiendo en cada una mostrar en los papeles de trabajo una leyenda explicativa respecto del concepto que expresa.

Se podrán utilizar hojas de análisis de 7 a 14 columnas.

Los responsables de la elaboración de un papel de trabajo deberán anotar iniciales y la fecha en que se elaboró el documento, en la parte inferior izquierdo en los papeles de trabajo.

Deben mostrar evidencia de pruebas de exactitud matemática.

Los papeles de trabajo deben permanecer en poder del auditor. Por ningún motivo deben ser dejados en las oficinas de la empresa o área auditada. El equipo de auditoría será el responsable del ordenamiento adecuado del archivo de los papeles de trabajo resultantes del examen.

## **CLASES DE PAPELES DE TRABAJO**

**a) Hojas de Trabajo.** Son hojas tabulares de 14 columnas y contienen los datos relativos al Balance General y Estado de Resultados en donde se plasmarán los ajustes propuestos por el auditor una vez realizada la revisión.

**b) Cédulas Sumarias.** Son aquéllas en las cuales se anotan la cifras correspondientes a un grupo homogéneo de conceptos que se encuentran desglosados en las cédulas analíticas. Las cifras totales que aparecen en las cédulas sumarias, se presentan en los estados financieros.

**c) Cédulas Analíticas.** Son aquellas en las cuales se detallan los renglones que aparecen en las cédulas sumarias.

## **LEGAJO DE AUDITORÍA.**

Es el conjunto de papeles de trabajo que soportan el resultado de la auditoría en proceso o de una concluida. En la parte introductora del legajo se incorporará una cédula que hará las veces de índice o contenido que indicará las distintas secciones que lo integran.

Una vez concluida la Auditoría, el contador público debe archivar debidamente los papeles de trabajo del ejercicio. De acuerdo con la frecuencia de la utilización de los papeles de trabajo se conforman dos archivos:

**\*Archivo corriente:** Se conforma básicamente con los papeles de trabajo que contiene la evidencia de las cifras correspondientes al periodo auditado. Por ejemplo, confirmaciones bancarias, de cartera, conciliaciones bancarias, arqueo de caja, etc.

**\*Archivo permanente:** Los documentos que aquí se archivan no contribuyen directamente a proporcionar evidencia de la auditoría del periodo, más bien sirven de consulta. Los documentos allí incluidos contienen información de uso continuado, no sujeta a cambios frecuentes y proporcionan información sobre el historial de la empresa o área.

## **1.8 INFORMES**

Al finalizar el examen, el auditor debe materializar el desarrollo de su trabajo en un informe de auditoría. Dicho informe se debe formular dando cumplimiento a las normas de auditoría y en especial a las relativas a la formulación del informe. Se presentará un informe por escrito en el cual se hará constar, además de la opinión, su relación y responsabilidad con la información examinada.

### **CONTENIDO DE LOS INFORMES**

Como resultado de la auditoría practicada se debe preparar un informe. Si se trata de una auditoría financiera, el informe será el dictamen u opinión del auditor y como consecuencia del trabajo realizado, deberá emitir además la carta de recomendaciones de control interno dirigida a la gerencia.

Si se trata de una **Auditoría Interna**, el auditor se referirá exclusivamente a **informes de control interno** del área examinada, con sus respectivas recomendaciones.

El informe de auditoría contendrá:

- \* Los Estados Financieros Básicos
- \* La opinión o dictamen del auditor
- \* Observaciones del Control Interno
- \* Información complementaria

El dictamen es el documento formal en que el contador público expresa su opinión o juicio sobre el resultado del examen practicado a los estados financieros básicos. Este se clasifica en :

- \* Dictamen limpio
- \* Dictamen con salvedad
- \* Dictamen con abstención de opinión
- \* Dictamen negativo.

El informe de auditoría financiera además de lo anterior deberá contener:

**Párrafo de alcance** en el cual se describe la naturaleza y alcance del trabajo realizado y la responsabilidad del auditor sobre los estados financieros auditados.

**\*Párrafo de la opinión** en el cual el auditor expresa su concepto sobre los estados financieros con base a las conclusiones obtenidas durante la realización del trabajo.

Podemos decir que un informe efectivo debe:

- **Informar:** Comunicar sobre un acontecimiento o novedad, acerca de una persona o cosa (sector, departamento, área, funciones, etc.)
- **Convencer:** Obligar al lector, con argumentos eficaces a que cambie de opinión o abandone lo que sostenía, probándole algo de modo que racionalmente no pueda negarlo o refutarlo.
- **Impresionar:** Conmover profundamente el ánimo del lector.
- **Despertar interés:** Cautivar la atención del lector, hacia lo que dice el informe, con una narración que lo atraiga y conmueva.

## **INFORME DE CONTROL INTERNO**

Para la elaboración del informes debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Debe brindar información necesaria y relevante
- Debe ser conciso, claro y completo, incluyendo frases y hechos
- Debe presentar comentarios, conclusiones y recomendaciones en forma objetiva, respaldados con evidencia suficiente.
- Debe redactarse en tono apropiado, libre de palabras o frases antagónicas, presentando las críticas en una perspectiva justa y dando las sugerencias para mejorarlo.

Finalizada la etapa de trabajo, el equipo de auditoría interna es el responsable de la formulación del informe final de la auditoría practicada, considerando los aspectos resultantes de la plática sostenida con los funcionarios de las áreas auditadas. El informe final, incluirá comentarios, observaciones y recomendaciones del caso, deberá ser discutido con el jefe de la unidad de auditoría para ser aprobado y presentado al gerente de la organización. Los resultados a los que lleguen serán el fruto del cumplimiento de las normas de auditoría, de una adecuada planeación del trabajo, del cumplimiento de programas, la aplicación de procedimientos de auditoría diseñados y la supervisión permanente.

Al finalizar la auditoría y una vez presentado y aprobado el informe, los documentos resultantes del trabajo efectuado, que forman parte de la evidencia probatoria y el soporte del contenido del informe, pasarán a formar parte del archivo de papeles de trabajo.

Para que el trabajo efectuado llegue a tener éxito es imprescindible que la gerencia haga uso de los informes recibidos en cuanto a la implantación de las sugerencias que en ellos se proponen. Una vez analizadas y aprobadas las conclusiones del informe, la gerencia debe dar todo el apoyo para llevar a la práctica las sugerencias incluidas en él. Sin este apoyo, el trabajo realizado por el auditor fracasará. Una vez que la gerencia o los jefes de área hayan establecido las acciones que han de tomarse para mejorar las deficiencias incluidas en los informes, debe hacerse un seguimiento de cómo se van a implantar.

La auditoría incluirá en sus planes de actuación una revisión periódica de los nuevos procedimientos con el fin de asegurarse de que éstos han dado los resultados deseados. Con esta forma de seguimiento se complementará el proceso que debe cumplir con la función de auditoría interna.

## **CAPÍTULO 2. EL CONTROL INTERNO**

### **2.1 DEFINICIÓN.**

Los especialistas en materia contable, así como el Instituto Mexicano y Americano de Contadores Públicos, no han podido determinar con precisión lo que significa el término "Control Interno", sin embargo, hay infinidad de definiciones que coinciden entre sí y presentan además diferencias significativas, a continuación mencionará algunas:

**El Instituto Mexicano de Contadores Públicos** lo define de la siguiente manera:

"El control interno comprende: el plan de organización con todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a políticas prescritas por la dirección".

**El Comité de Procedimientos de Auditoría del Instituto Norteamericano de Contadores Públicos**, establece que "El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados para proteger los activos, como son: Verificar la exactitud y veracidad de los datos contables, fomentar la eficiencia de las operaciones y alentar el apego a las políticas de administración prescritas en una empresa".

**El Contador Público Joaquín González Morfín** dice: "El control interno consiste en un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio puede depender de estos elementos para obtener una información más segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política administrativa prescrita."

Por lo anterior y en mi opinión puedo definir al control interno como: "Una serie de medidas incorporadas a las actividades de la empresa que la dirección utiliza para controlar todas los métodos y procedimientos dentro de una organización con el fin de apoyar los objetivos de promoción de políticas, protección de activos y la obtención de información financiera confiable."

## 2.2 OBJETIVOS

Un **objetivo** es aquella finalidad a la que encaminaremos nuestro esfuerzo.

Los objetivos del control interno son:

- a) **Salvaguardar los Activos:** Al implantar un adecuado control interno en la empresa, se cuenta con una mayor protección en los activos, aplicando algunas medidas como por ejemplo:
- Depositar la cobranza diariamente
  - Expedir cheques nominativos únicamente
  - Afianzar a las personas que manejan efectivo
  - Señalar personas responsables para el manejo de los cheques
  - Implantar un método adecuado para el registro de insumos comprobados.

Por medio del control interno, se busca además salvaguardar los bienes y los derechos de la empresa contra fallas que en ocasiones ponen en riesgo la estabilidad de la misma.

No es función del auditor buscar fraudes, sino la de comprobar la autenticidad de los activos, cerciorándose que realmente existan, que estén debidamente asegurados y que no se hace mal uso de ellos.

- b) **Verificar la exactitud y confiabilidad de la Información Financiera:** Se requiere que los informes procedentes del departamento de contabilidad proporcionados a la administración de la empresa, garanticen la veracidad de las operaciones realizadas y estén formulados de acuerdo a las necesidades que se tengan. De esta manera se podrá tomar una mejor decisión para el futuro de la empresa.

Dicha información debe presentarse periódicamente para ver cada vez la situación y la dirección que lleva la empresa como resultado de sus operaciones, tomando en cuenta que cuando mayor confiable y correcta sea la información, igualmente serán las medidas y decisiones que se tomen al respecto.

Para que el sistema de contabilidad produzca un control interno firme, deberá incluir:

- Un catálogo de cuentas, clasificado de acuerdo a las responsabilidades de supervisores individuales y empleados clave.
- Un manual de políticas y procedimientos contables.
- Documentos y formas bien diseñados y controlados a través de la numeración.

Si existe una información contable confiable y oportuna, la administración podrá tomar decisiones adecuadas en el desarrollo de sus actividades; ya sea a corto o a largo plazo. Es importante que la información sea proporcionada con puntualidad, ya que de otro modo se detectaría la ineficiencia del sistema de contabilidad.

- c) **Promover la eficiencia operacional:** Uno de los objetivos de las empresas es obtener la eficiencia operacional, con el fin de asegurarse que las actividades realizadas por la empresa, se estén llevando a cabo con un costo menor y un mínimo esfuerzo, evitando tiempos innecesarios y logrando estimular la eficiencia y productividad del personal.

Dentro de las posibilidades de la empresa deben utilizarse equipos modernos que por la rapidez y ahorro de trabajo que proporcionan ayudan a lograr considerablemente un mayor rendimiento y eficiencia. Cuando se instala un sistema de proceso electrónico de información, el trabajo que antes desempeñaban numerosos empleados será efectuado por las máquinas.

Los empleados que operan las máquinas electrónicas no deberán tener activos bajo su custodia, ni manejar las operaciones que procesen; su función es la de procesar la información proporcionada por otros departamentos. Es importante también facilitar el trabajo del empleado por medio de la utilización de formas impresas, porque ahorra tiempo y disminuye la posibilidad de error, evitando trámites innecesarios que consuman tiempo y aumenten el trabajo, es decir, ejecutar estrictamente lo necesario.

- d) **Adhesión a las políticas preescritas por la Administración:** Es importante que el personal se apegue a las políticas implantadas por la dirección, para que las operaciones se lleven a cabo en forma ordenada y organizada.

**El control interno establece la necesidad de medios de comunicación entre los dirigentes y los subordinados, la actuación de todos los elementos y partes de la empresa siempre deberán estar encaminadas y sujetas a las políticas y lineamientos establecidos por los dueños, para esto el empleado en particular y el personal en general, deben de conocer dichas reglas y objetivos que se persiguen.**

Por medio del reglamento interior de trabajo, el empleado conocerá más a fondo los lineamientos a seguir, sus obligaciones y sus derechos, la adhesión a estas normas permitirá el logro del desarrollo común, dirigido al objetivo primordial que ha sido manifestado al ingresar a la institución.

## **ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO**

Un sistema adecuado de control interno debe contener los siguientes elementos:

**1.ORGANIZACIÓN.** Un plan de organización que proporcione una separación apropiada de responsabilidades funcionales, mediante la independencia entre los departamentos de operación, custodia y registro y el establecimiento de líneas de responsabilidad.

### **2.PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.**

Un sistema de autorización y procedimientos de registro adecuados para proporcionar un control razonable sobre activos, pasivos, ingresos y gastos, mediante el establecimiento de los métodos necesarios para el control del registro de las operaciones y para la clasificación de la información dentro de una estructura de cuentas, lo cual proporciona los informes contables.

**3.CONCENTRACIÓN DEL PERSONAL.** El personal adecuado al cual asignarle las responsabilidades necesarias.

**4.SUPERVISIÓN.** Una supervisión y vigilancia adecuada y constante que permita verificar que el personal desarrolle los procedimientos asignados y tomar las medidas correctivas cuando aparezcan deterioros en el sistema.

## 2.3 CLASIFICACIÓN

Haremos una clasificación del Sistema de Control Interno, según su uso o aplicación dentro de los diferentes campos de la organización y estos son:

**Contable:** Se denomina así al control de los movimientos patrimoniales y de resultados, que modifican las situaciones patrimonial, económica y financiera de la empresa. Su objetivo es verificar la exactitud y confiabilidad de los datos y registros contables.

**Administrativo y Operativo:** Es el control que se practica dentro de las distintas áreas, departamentos y sectores que componen el ente, sin entrar a determinar si éstos son productivos, de servicios o staff. Además busca promover la eficiencia operativa en las transacciones y la adhesión a las prácticas sanas emanadas de la dirección.

**Preventivo:** Se utiliza para realizar una protección razonable y adecuada del patrimonio de la organización.

**De la información:** Es utilizado para la obtención de información confiable y eficiente, y su vez oportuna, para la toma de decisiones.

**Administrativo:** Trata de optimizar el rendimiento operativo a través de la eficiencia.

**Continuo:** Se practica en todos los casos u operaciones, y tiene la característica de ser rutinario o sistemático.

**Esporádico:** Es un control selectivo, por excepción, que se practica irregularmente; es de carácter potencial, ya que su aplicación está latente.

**Por sistema:** Es cuando el control está incorporado al sistema en el que actúa. Es un elemento censor en cada caso o proceso estratégico.

**Externo al sistema:** Es el que se realiza por la evaluación que practica un elemento extraño al proceso, comparando éste con la realidad y aquello que debió haber sucedido.

**Directo o deliberado:** Es aquel control que se organiza con el propósito de llevar a cabo una revisión interna es decir, que se confrontan los datos que forman parte de una información determinada con sus respectivos elementos de juicio.

**Indirecto y Simultáneo:** Es un procedimiento de revisión que acompaña a la ejecución misma de los actos administrativos o técnicos y se basa principalmente en la división de tareas, esencia de todo Control Interno eficaz cuando la unidad de trabajo es compleja y éste necesita ser realizado por varias personas o un número considerable de ellas.

## 2.4 METODOS DE EVALUACIÓN

Al realizar el examen del control interno y sus conclusiones, el auditor debe plasmarlo en sus papeles de trabajo con la finalidad de:

- a) Comprobar que se cumplió con la norma que obliga al auditor a examinar el control interno.
- b) Fundamentar el alcance o extensión de sus pruebas de auditoría, así como la oportunidad de las mismas.
- c) Probar su estudio en caso de conflictos.
- d) Facilitar el trabajo de posteriores auditorías.
- e) Auxiliar en la supervisión del trabajo de los ayudantes, etc.

Los métodos más comunes que existen para evaluar al control interno son los siguientes:

1. Método Descriptivo
2. Método Gráfico
3. Método de Cuestionarios

El primer método desarrolla cada uno de los pasos que se siguen en el transcurso de una operación, el segundo es la elaboración de gráficas o diagramas de flujo donde se explica cómo se llevan las secuencias y los responsables; el último método se realiza mediante preguntas directas a las personas que ejecutan dichas tareas.

## **1. MÉTODO DESCRIPTIVO.**

Anotar en forma detallada los métodos, procedimientos y prácticas que se utilizan en cada una de las operaciones de la empresa, los empleados que las manejan, las personas que custodian los bienes, etc, generalmente es llevado a cabo éste método en negocios pequeños, o bien, al elaborar descripciones específicas de departamentos.

## **2. MÉTODO GRÁFICO.**

Es una esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos donde se representan los diferentes departamentos, formas, archivos, etc. Y por medio de éstos se explican los flujos de las diferentes operaciones.

## **3. MÉTODO DE CUESTIONARIOS.**

Es la elaboración de una serie de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar, después se procede a obtener las respuestas a tales preguntas en las oficinas de la entidad sujeta a examen.

### **2.5 PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO**

El auditor está obligado a alcanzar en la ejecución de su trabajo un riesgo total de auditoría aceptable por lo cual requiere de tener un conocimiento general de los elementos que estructuran el Control Interno existentes y posteriormente seleccionar aquellos procedimientos que a su juicio, resulten confiables en la prevención y detección de errores potenciales importantes.

Una vez que se ha efectuado la evaluación del Control Interno, el auditor podrá diseñar en forma congruente con dicha evaluación, el plan de trabajo que le permita emitir una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros revisados.

Parte importante de este plan de trabajo, es el diseño y ejecución de las pruebas de cumplimiento; las cuales se definen de la siguiente forma de acuerdo al boletín "5030" de Normas y procedimientos de auditoría que las define como: "Una prueba de cumplimiento es la

**comprobación de una o más técnicas de Control Interno estaban en operación durante el periodo auditado, que funcionaron efectivamente y que lograron sus objetivos".** Es decir, una prueba de cumplimiento es la que reúne evidencia de auditoría para indicar si un control funciona efectivamente y logra sus objetivos.

El Auditor sólo debe aplicar pruebas de cumplimiento a aquellos controles sobre los cuales depositará confianza para modificar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos sobre saldos, excepto en lo referente a los controles de captura, los cuales siempre deben ser probados, dado que aseguran la integridad de la información a ser procesada por el sistema de procesamiento contable.

Las desviaciones de los controles establecidos pueden ser ocasionadas por factores como cambios en el personal clave, importantes fluctuaciones estacionadas en el volumen de operaciones y errores humanos. El auditor hará investigaciones específicas referentes a estos asuntos, particularmente en cuanto a la oportunidad de los cambios del personal en funciones de control clave. Deberá, entonces asegurarse de que sus pruebas de cumplimiento cubran de manera adecuada el referido período de cambio o de fluctuaciones.

Si con base a los resultados de sus pruebas de cumplimiento, el auditor concluya que no es apropiado ningún Control Interno en particular, en el grado contemplado previamente, determinará si es que hay otro control que satisfaga su propósito y en el cual pueda descansar.

Los procedimientos en las pruebas de cumplimiento que se aplican normalmente a operaciones seleccionadas de entre aquellas del período sujeto a examen. El juicio del auditor respecto de la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de cumplimiento que se van a aplicar a las operaciones que ocurren en el período se verán afectados por factores, tales como: Los resultados a los procedimientos aplicados, las respuestas a las investigaciones sobre si el Sistema de Control Interno está operando, aún en la misma forma en que estudió y evaluó, lo prolongado del período restante, la naturaleza e importe de las operaciones o los saldos en cuestión y la evaluación del auditor respecto al medio ambiente del Control Interno, especialmente los controles de supervisión.

En algunos casos, el auditor puede llegar a la conclusión de no confiar en los controles internos con respecto a cierto tipo de transacciones y por consiguiente, eliminar la necesidad de probar el cumplimiento de los controles. Para lo cual, el efecto de estas transacciones en los estados

financieros en la entidad, será probado por el auditor a través de un mayor alcance en sus procedimientos de auditoría.

### **NATURALEZA DE LAS PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO**

El Control Interno contable requiere no solamente que se realicen ciertos procedimientos, sino que éstos sean apropiados a los objetivos establecidos. Algunos aspectos del Control Interno contable requieren procedimientos que no son necesarios para la ejecución de las transacciones. Este tipo de procedimientos incluyen la aprobación o verificación de documentos que evidencian las transacciones y, por consiguiente, la inspección de los documentos relativos para obtener la evidencia mediante firmas iniciales, sellos de autorizaciones y otros controles similares para indicar si se llevaron a cabo quien los realizó y para permitir una evaluación de la corrección de su ejecución.

Otros aspectos del control contable interno requieren una segregación de funciones de tal manera que ciertos procedimientos se efectúen independientemente. La realización de éstos procedimientos es por sí misma evidente en el desarrollo de un actividad o en la existencia de sus registros esenciales. Por lo tanto, las pruebas de cumplimiento también tienen la finalidad fundamental de determinar si los procedimientos fueron realizados por personas que no tenían funciones incompatibles. El auditor deberá remitirse a la observación y comprobación de las funciones que realiza el personal de la empresa para corroborar la información obtenida durante la revisión inicial del Sistema del Control Interno .

### **DISEÑO DE LAS PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO**

Las pruebas de cumplimiento son diseñadas con el objeto de reunir evidencias del funcionamiento efectivo de los controles internos generales y específicos. En su diseño deben considerarse las siguientes interrogantes:

1. Se ejecutaron los procedimientos previstos?
2. Se ejecutaron adecuadamente?

3. Fueron ejecutados por una persona que cumple con los requisitos de la segregación de funciones?

En virtud de que las pruebas de cumplimiento están dirigidas a comprobar la efectividad de un control, al diseñar su procedimiento deberá incluirse una prueba para indicar si el control se está realizando y una prueba de la información sujeta al control que se está comprobando es correcta (está última prueba generalmente requiere de que el auditor vuelva a ejecutar el procedimiento de control).

### PRUEBAS SUSTANTIVAS

Al formarse su opinión sobre la información financiera, el auditor necesita una seguridad razonable de que las operaciones están asentadas en forma apropiada en los registros contables y que no se han omitido transacciones.

Los procedimientos sustantivos se diseñan para obtener evidencia de que la información producida por el sistema de contabilidad está completa, es correcta y ha sido validada.

Las pruebas sustantivas incluyen técnicas tales como: confirmaciones, observación física, cálculo, inspección, investigación, etc. Es importante señalar que una prueba sustantiva no es necesariamente una verificación detallada o del 100%. Debido a esto, la naturaleza y extensión de las pruebas sustantivas dependerá de la probable naturaleza y volumen de errores que pudieran ocurrir en los procesos contables de la empresa, que no fueran descubiertos por las técnicas de control interno empleadas en la misma.

En algunos casos el esfuerzo y tiempo para llevar a cabo las pruebas de cumplimiento puede ser tal, que le auditor determine que resulta más práctico llevar a cabo pruebas sustantivas para llegar a una conclusión respecto de una cuenta o transacción.

Las pruebas de cumplimiento y las pruebas sustantivas que se diseñan como resultado de la evaluación de los objetivos del control interno, deben plasmarse en el programa de auditoría.

El programa de auditoría es la culminación del proceso de planeación, y refleja los juicios hechos por el auditor.

Como regla general, las pruebas de cumplimiento deberán completarse antes de comenzar la prueba sustantiva. Lo anterior permite ajustar eficientemente el alcance de la prueba sustantiva, si la prueba de cumplimiento demuestra que determinados controles no están operando o lo están haciendo deficientemente.

## **CAPÍTULO 3. GENERALIDADES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES**

### **3.1 EL TURISMO EN MÉXICO**

Las actividades que realiza una Agencia de Viajes se encuentran enmarcadas dentro de lo que se ha dado llamar la Industria Turística.

Comenzaremos entonces definiendo la palabra Turismo:

"El Turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento temporal o voluntario de un individuo o grupo de personas que por motivos de placer, salud o descanso, salen de su lugar sin motivo de lucro, creando así múltiples interrelaciones sociales, económicas y culturales."

Existen evidencias de que hubo en México en la época prehispánica alguna forma de turismo, puesto que antiguamente existió en el cerro del Tepeyac un centro ceremonial al que acudían múltiples peregrinos procedentes de Oaxaca y Guatemala para visitar a la diosa Tlazolteótl. Desde la época Virreinal, hasta un poco antes de la Revolución de 1910, el mexicano no viajaba ni estaba habituado a convivir con viajeros, sin embargo desde la Revolución, la población salió de su letargo y empezaron a surgir las primeras corrientes turísticas que permitían al mexicano salir de su país para admirar nuevos panoramas e incorporarlo a otras poblaciones.

En 1923 siendo titular de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Dn. Alberto J. Pani, propuso la creación de una "Alta comisión de Turismo", cuya función sería coordinar las actividades dispersas de las Secretarías de Estado pero no tuvo éxito.

El 25 de junio de 1929 se fundó la primera agencia de viajes oficial autorizada en la Ciudad de México, misma que empezó a operar con el nombre de Wagon-Lits/Cook.

En 1935 el gobierno mexicano estableció la institución financiera de Crédito Hotelero, otra Comisión Nacional de Turismo (dependiente de la Secretaría de Gobernación) y una oficina de Turismo, encargada de hacer propaganda, impartir enseñanza y perfeccionar los servicios, para cuyo fin estableció agencias dentro del país y en el extranjero.

En 1936 la oficina de Turismo se transformó en Departamento de Turismo y por primera vez se reglamentaron los servicios de los guías y de las agencias de viajes.

En 1938 existían en México dieciséis agencias de viajes, las empresas trabajaban coordinadas con el Departamento de Turismo. En la siguiente década, el hecho más trascendental para las agencias de viajes fue la creación de la AMAV (Asociación Mexicana de Agencias de Viajes), establecida en 1945, cuyo fundador fue Daniel Ramírez. En 1950 la introducción del jet contribuyó al incremento y al desarrollo de la actividad turística, en 1956 se constituyó el 14 de noviembre el Fondo de Garantía y Fomento del Turismo (FOGATUR), en apoyo de los financiamientos otorgados por la banca privada para la construcción y ampliación de hoteles. En 1959 se creó el Departamento de Turismo.

En 1961 se promulgó la nueva Ley Federal de Turismo y se estableció el nuevo Consejo Nacional de Turismo y se estableció el nuevo Consejo Nacional de Turismo como órgano de consulta y asesoramiento de las autoridades, cuya función era la de coadyuvar con los planes de fomento y desarrollo de la actividad turística y como órgano de promoción.

En enero de 1974, se promulgó la nueva Ley Federal Nacional de Fomento al Turismo, del mismo modo se institucionalizaron el turismo social y las empresas turísticas ejidales y comunales. El 16 de abril de ese mismo año se constituyeron la Comisión Intersecretarial Ejecutiva del Turismo y el Fondo Nacional de Fomento al Turismo, fideicomiso administrado por Nacional Financiera.

Por decreto del 30 de diciembre de 1974 el Departamento de Turismo se transformó en Secretaría de Turismo, la cual tiene a su cargo la formulación, programación, coordinación, vigilancia y fomento de la actividad turística.

El 28 de abril de 1982, el entonces el Sr. Presidente de la República, José López Portillo y la Secretaría de Turismo, Rosa Luz Alegría, expidieron el Reglamento para las agencias de viajes,

subagencias y operadores de viajes, el cuál tiene por objeto establecer las disposiciones que deberán observar las personas físicas o morales que proporcionen los servicios turísticos a que hace referencia la fracción II del Art. 4º. de la Ley Federal de Turismo.

El 6 de febrero de 1984, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Ley Federal de Turismo. El 23 de mayo por acuerdo presidencial desaparece el Consejo Nacional de Turismo, incorporándose a la SECTUR los programas y recursos de este organismo. El 6 de agosto se publica el reglamento interior, correspondiente.

El 1º de febrero de 1993, entra en vigor la nueva Ley Federal de Turismo.

En 1994 se crean dos nuevas representaciones de turismo: una en Vancouver, Canadá y otra en Buenos Aires, Argentina.

El 31 de Mayo de 1996, se publica en el Diario Oficial de la Federación el nuevo reglamento interior de la Secretaría de Turismo. La nueva estructura orgánica se fundamenta en tres grandes procesos: desarrollo, promoción y servicios turísticos, la cual se integra por un total de 295 plazas de mando, de las cuales 17 corresponden a la estructura orgánica básica.

### 3.2 ANTECEDENTES.

Thomas Cook y Henry Wells, quienes comienzan sus actividades profesionales en el campo de las agencias de viajes en 1841. El primero en Inglaterra, y el segundo en Estados Unidos de América, fundadores de la "Thomas Cook & Sons" y de la "American Express Company", respectivamente. Esta última fundada en 1850.

Thomas Cook comienza en 1841 fletando un tren para transportar 578 personas en un viaje de ida y vuelta entre las ciudades de Loughborough y Leicester para participar en un congreso antialcohólico. Cook efectuó todos los arreglos del viaje sin pretender ningún tipo de beneficio personal, pero pronto comprendió el enorme potencial económico que representaba la organización de viajes.

En América, Henry Wells funda en 1841 la agencia de viajes Wells Fargo en Estados Unidos. En 1875, en París, Francia, se abre una sucursal de esta agencia que actualmente se llama **American Express Company**.

En 1867 crea el cupón de hotel y en 1874 lanza lo que se llamó, en ese entonces, la "Circular Note", verdadera antecesora del "Traveler's Check", denominación que tiene su origen en la banca británica. El "Traveler's Check" de American Express surgió en 1891.

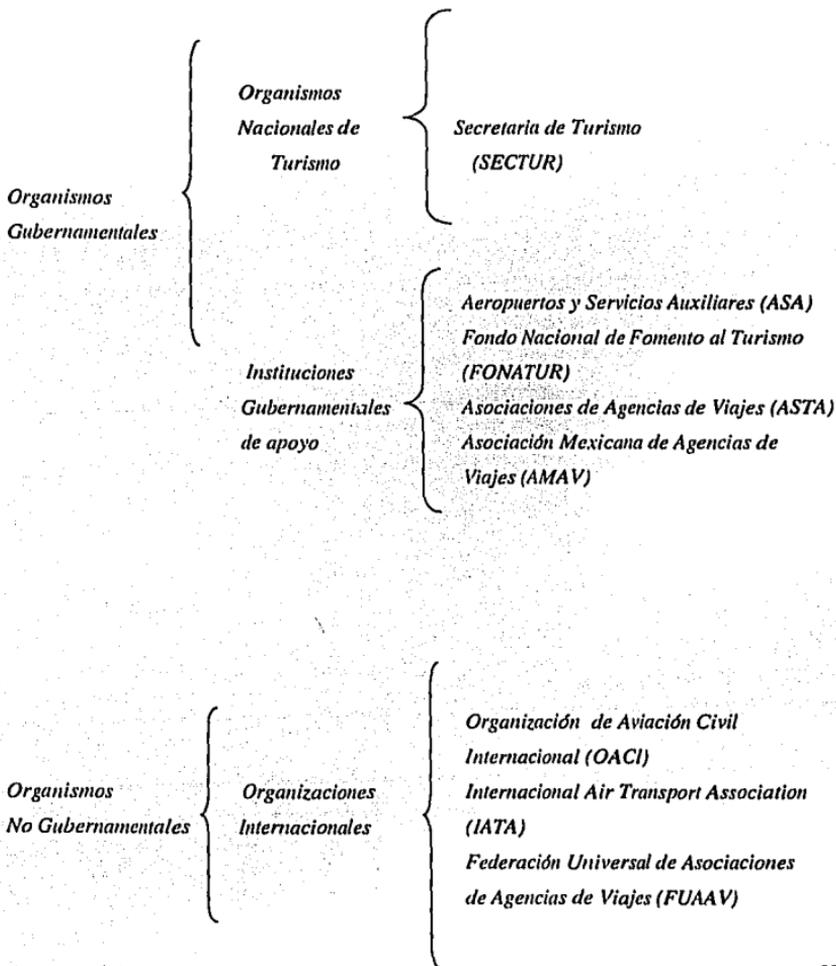
A la muerte de Cook, en 1892, Thomas Cook & Sons era una corporación que empleaba a más de 1,700 personas, con 84 escritorios y 85 agencias de viajes alrededor del mundo.

En 1844, Henry Gaze se convierte en el principal competidor de Cook en el negocio de la organización de viajes, tanto en Inglaterra como en el resto de los países de los continentes europeo y americano.

Las agencias de viajes se fueron incrementando de tal manera que se creó en 1919, a petición de A. Junot, la "Federación Internacional de Agencias de Viajes" (FIADV), la cual posteriormente dio lugar, en 1966 a la fundación de la "Federación Universal de Asociaciones de Agencias de Viajes", la que reúne a la mayoría de las asociaciones nacionales de agencias de viajes y que en la actualidad se conoce como FUAADV.

Por otro lado , se crean diversos organismos públicos y privados que regulan, fomentan y/o coordinan la actividad turística, y a los cuales pueden afiliarse las agencias de viajes para iniciar sus operaciones como agencias perfectamente establecidas.

Especificaremos el vocablo organismo, refiriéndonos a el conjunto de leyes, usos y costumbres por el que se rige una institución social. La supraestructura turística se divide en:



- a) Organismos gubernamentales.
- b) Organismos no gubernamentales.

Los organismos gubernamentales se subclasifican en:

- **Organismos Nacionales de Turismo como:**

## **SECRETARIA DE TURISMO**

La Secretaría de Turismo de México (SECTUR) es un organismo nacional. La ley de Secretarías y Departamentos de Estado promulgada el 24 de diciembre de 1958, estableció la creación del Departamento Autónomo de Turismo como órgano dependiente del Poder Ejecutivo. El Departamento de Turismo fue transformado en Secretaría de Turismo por decreto el 30 de diciembre de 1974, cuya sede se encuentra en México, su función es la de formular, programar, coordinar, vigilar y fomentar la actividad turística.

- **Instituciones Gubernamentales de Apoyo**

## **AEROPUERTOS Y SERVICIOS AUXILIARES (ASA)**

En México en 1960 se contaba con un total de 31 aeropuertos en operación y algunos eran de propiedad federal, otros de PEMEX, otros de compañías particulares y algunos de las compañías extranjeras, además de que no todos contaban con las normas aeroportuarias en vigencia, se impulsó la unificación de la administración, operación y conservación de los aeropuertos, por un solo organismo eficiente, capaz y autosuficiente económicamente, para garantizar el progreso del aerotransporte y aprovechar así el desarrollo del país. Nació entonces, el 10 de junio de 1965 por decreto presidencial como un organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio, teniendo como objetivos el administrar, operar y conservar los aeropuertos y servicios complementarios como son: aterrizajes, estacionamiento de aviones, pasillos telescópicos, salas móviles y servicios auxiliares como: arrendamientos, transporte terrestre de pasajeros, estacionamientos y servicios de plataforma. Además tiene la facultad de recaudar los derechos que pagarán las líneas aéreas y los usuarios en general, por los servicios que preste y cubrir los gastos de administración, operación, conservación y demás que se le encomiendan y la construcción de los nuevos aeropuertos.

El 4 de julio de 1978 por decreto presidencial se fusiona la Empresa Nacional de Combustibles de Aviación, S.A. con ASA. En abril de 1980 pasan también a formar parte del patrimonio de ASA las instalaciones de servicio de combustible de los aeropuertos del Sureste, lográndose la unificación de este servicio.

### **FONDO NACIONAL DE FOMENTO AL TURISMO.**

Debido a la importancia que tiene el turismo para México y dada la necesidad de coordinar en forma efectiva los esfuerzos encaminados a su desarrollo integral, el Gobierno Federal, por Ley del 29 de diciembre de 1973, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de enero de 1974, creó el "Fondo Nacional de Fomento al Turismo", como un **FIDEICOMISO PÚBLICO, ENTIDAD PARAESTATAL**. Cuyo patrimonio fue entregado en fideicomiso a Nacional Financiera, S.A., (actualmente S.N.C.), mediante contrato celebrado al efecto con fecha 29 de marzo de 1974. Dicho contrato fue modificado totalmente en los términos del convenio celebrado el 30 de junio de 2000. Las vigentes Ley Federal de Turismo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1992, y Ley Federal de las Entidades Paraestatales, son los ordenamientos jurídicos principales que regulan a FONATUR.

Cabe mencionar que este fideicomiso quedó constituido por la extinción de dos fideicomisos ya existentes: el Fondo de Promoción de Infraestructura Turística (INFRATUR), administrado por Banco de México y el Fondo de Garantía y Fomento del Turismo (FOGATUR), administrado por Nacional Financiera.

### **ASOCIACIONES DE AGENCIAS DE VIAJES.**

Existen numerosas asociaciones de agencias de viajes, las cuales forman en cada país asociaciones nacionales, siendo así la mayor y más importante la American Society of Travel Agents (ASTA), cuya sede se localiza en la ciudad de Nueva York, en EUA. Esta asociación incluye tanto a las agencias de viajes minoristas como a las mayoristas (tour operadoras) de los EUA y de Canadá.

## **ASOCIACIÓN MEXICANA DE AGENCIAS DE VIAJES.**

La Asociación Mexicana de Agencias de Viajes (AMAV) fue fundada el 7 de julio de 1945, poco después de la Segunda Guerra Mundial, por Dn. Daniel Ramírez, Orestes Cabuti, Roberto Griffith, Gustavo Garza, Juan Gómez Pérez y Salvador Hernández, Lucas de Palacio y José Montoya. El domicilio de esta Asociación será en la ciudad de México y su duración será de noventa y nueve años.

Por último tenemos a las organizaciones no gubernamentales que se subclasifican en:

- **Organizaciones Internacionales.**

## **ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL**

La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), fue creada en la ciudad de Chicago durante una reunión intergubernamental que se celebró en la citada ciudad del 1 de noviembre al 7 de diciembre de 1944. Es un organismo oficial de las Naciones Unidas, cuya sede esta en Montreal, Canadá, establece la normalización técnica por la que se rigen los servicios aéreos internacionales y fomenta las convenciones legales aéreas que son de aplicación al transporte aéreo internacional.

El convenio de Chicago regula las relaciones entre los países en un extenso campo de materias, tanto técnicas como comerciales, relativas al transporte aéreo internacional. Los países participantes determinaron una serie de acuerdos bilaterales que se denominan libertades del aire.

## **INTERNACIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION.**

La Internacional Air Transport Association (IATA), es un organismo que opera a nivel mundial, marcando así, la evolución y organización del transporte aéreo.

Su existencia legal empieza el 18 de diciembre de 1945, fecha en la que fue oficialmente constituida como sociedad canadiense registrada en Montreal, Canadá; su sede desde entonces. A esta organización puede asociarse cualquier compañía aérea (cubriendo entonces ciertos

requisitos que ella misma establece), si pertenece a un estado miembro de OACI y ha sido autorizada por su gobierno para operar.

Como IATA representa prácticamente el transporte aéreo internacional, muchos países delegan en ella, oficialmente, la determinación de las tarifas internacionales y las condiciones para su aplicación; aún las compañías que no son miembros de IATA, han adoptado sus disposiciones y tarifas en sus respectivas líneas internacionales.

En las conferencias de Tráfico de IATA también se han dedicado muchos esfuerzo a la creación de billetes, conocimientos aéreos y otros documentos de tráfico de formato estándar o normalizado, así como a la regularización de procedimientos en la manipulación de la carga y el equipaje. El empleo de documentos y procedimientos regularizados ha hecho viable el que las líneas aéreas puedan formalizar acuerdos entre sí. La característica esencial de tales acuerdos es que los billetes y conocimientos aéreos emitidos por una línea aérea, son aceptados como válidos para el transporte en los servicios de otras líneas aéreas.

Por un acuerdo intergubernamental denominado "Convenio de Varsovia", que fue formalizado en 1929, se rige la responsabilidad de las líneas aéreas por muerte o lesiones causadas a los pasajeros y por la pérdida, daño o retraso del equipaje y carga. Por otra parte se establece un límite de responsabilidad del transportista.

El billete de pasaje contiene las cláusulas contractuales que cubren asuntos no regulados por el Convenio de Varsovia. Las condiciones que aparecen en el billete están necesariamente resumidas. **El billete de pasaje o boleto es el contrato de transporte de pasajeros que hace constar el acuerdo entre un concesionario o permisionario y un pasajero, por el cual el primero se obliga a trasladar al segundo, de un punto de origen a uno de destino, contra el pago de un precio (Ley de Aviación Civil, Cap. IX, Secc. I, Art. 49).** Este formato se sujetará a lo especificado en los tratados. Se le conoce también como documento de tráfico.

## **ACREDITACIÓN POR IATA PARA AGENCIAS DE VENTA**

El agente acreditado por IATA es un agente de venta de pasaje aprobado por las Compañías Aéreas Miembros de IATA, por medio del Panel de Investigación de Agencias (AIP). Las

**Compañías Aéreas Miembros pagan comisiones hechas por agentes solamente a Agentes Acreditados por IATA.**

**Para poder acreditar a un agente de venta, este necesita cubrir ciertos requisitos como son:**

- **Presentar solicitud y enviarla a Miami Florida, Estados Unidos.**
- **El local objeto de la solicitud deberá estar abierto para realizar negocios de manera regular y ser identificado comercialmente como agencia de viajes. El local no estará ubicado en espacio para oficinas ocupado conjuntamente con otra agencia de viajes, un Agente Acreditado o un transportista aéreo. Los locales aprobados deben tener stocks de Documentos de Tráfico, así como la caja fuerte/cámara acorazada utilizada en dichos locales para almacenar Documentos de Tráfico, estarán de acuerdo a lo siguiente:**

**1. Los posibles puntos de acceso a los locales, tales como tragaluz, ventanas, etc. deberán estar protegidos con barras o rejillas metálicas fuertes;**

**2. Los locales deberán estar protegidos por un sistema de alarma antirrobo, u otras medidas de seguridad.**

- **Cuando la dotación de trabajo de Documentos de Tráfico sin emitir no se este utilizando en cada local aprobado, deberá estar guardada con llave en una caja fuerte de acero que pese, como mínimo 182 kgs. y este sujeta con pernos, fijada con cemento o de otro modo al suelo o a la pared para impedir su movimiento en los locales o su rápida retirada, o el uso de una caja fuerte de mayor tamaño y 500 Kgs. como mínimo, no fijada necesariamente. Los agentes garantizarán que los Documentos de Tráfico y las Placas de Validación de Agente no estén accesibles para personas no autorizadas, ni se les deje sin protección.**
- **Entre sus empleados de plantilla, el solicitante deberá tener dos, por lo menos, que sean competentes y calificados.**
- **Sólo se autoriza a compañías y firmas que disfruten de una situación financiera saneada.**

- El nombre que utilice el solicitante no deberá ser igual ni engañosamente similar al de una Compañía Aérea Miembro de IATA.

Finalmente al solicitante se le concederá el reconocimiento como Agente Acreditado por IATA y se le podrá nombrar para representar a Compañías Aéreas Miembros si cumple los requisitos y formaliza un Contrato de Agencia. A cada local aprobado de un Agente Acreditado se le asigna un código numérico IATA individual y se le refleja en la relación oficial de Agencias IATA. Aquellas Compañías Miembros que participen en el Plan de Liquidación Bancaria (Bank Settlement Plan, BSP), que explicaré más ampliamente su función en el Tema 1.5 Contabilidad, podrán entregar al Agente, su placa de identificación de Transportista. La propia oficina del Plan de Liquidación Bancaria envía al Agente los Documentos Normalizados de Tráfico del Plan de Liquidación Bancaria. Las Compañías Miembros que no participan en dicho Plan o en países sin BSP, podrán entregar directamente al Agente sus propios documentos de tráfico.

## **FEDERACIÓN UNIVERSAL DE ASOCIACIONES DE AGENCIAS DE VIAJES**

La Federación Universal de Asociaciones de Agencias de Viajes (FUAAV), fue fundada en 1966, al fusionarse la Federación Internacional de Agencias de Viajes (IFTA) y la Organización Universal de Asociaciones de Agencias de Viajes (UOTAA). Hoy en día constituye la única federación mundial de Asociaciones de Viajes y representa así a las agencias de viajes de todo el mundo. Las funciones de la FUAAV, principalmente son, las de integrar a las Asociaciones Nacionales de las Agencias de Viajes dentro de una Federación Internacional y proporcionar orientación a sus integrantes, relativa a los asuntos profesionales y turísticos de su competencia.

### **3.3 SIGNIFICADO**

Como mencioné en el Capítulo 3.1 Turismo en México, referente al reglamento para las agencias de viajes, subagencias y operadoras de viajes, se establecen las actividades de las mismas y además se define el significado de las agencias de viajes como **intermediarios entre los prestadores de servicios turísticos como son: hoteles, compañías aéreas, autobuses, trenes,**

**barcos y los turistas que requieren de estos servicios para realizar viajes de esparcimiento o de negocios, recibiendo una comisión del prestador del servicio que varía entre el 10% y el 20% y en la mayoría de los casos, cobra al cliente o turista el importe total del costo, por cuenta del prestador del servicio.**

Esencialmente, las agencias de viajes realizan contratos, como comisionistas, con las líneas aéreas nacionales; de esta forma están en posición de vender boletos realizando la reservación que significa el aviso de la venta del espacio aéreo. También se pueden asociar a la IATA (Internacional Air Transport Association), donde a su vez, están asociadas la mayoría de las líneas aéreas. Con base en un contrato con la IATA, las agencias de viajes reciben boletaje de rutas Internacionales de compañías como Aerovías de México, Mexicana de Aviación, Iberia, American Airlines, Continental; Air France, etc., con lo que pueden vender en sus oficinas, boletos de vuelos Internacionales.

### **3.4 CLASIFICACIÓN**

Vender viajes es una tarea compleja, que unifica una diversidad de servicios, tanto más numerosos cuánto más complicado es el viaje que se vende. El ámbito de actuación de una agencia, el turismo que puede llamarse agencial, puede ser mayor o menor, es decir, venta de viajes de alcance internacional o solamente nacional.

La cantidad y calidad de las funciones de la agencia de viajes, determina la magnitud de operación, su tipo de mercado al cual dirigirse y su estructura administrativa, por lo que se clasifican en:

#### **AGENCIA OPERADORA:**

Se especializa en la venta de su producto, no al usuario o consumidor final, sino a través de otras agencias. La operadora de viajes es una empresa que en combinación con los transportistas y servidores turísticos, o por disponer de equipo de transporte e instalaciones de hospedaje propias; organiza, opera y vende viajes a través de las agencias minoristas o detallistas.

### **AGENCIA MAYORISTA:**

Son las que se dedican a vender un gran volumen de excursiones, boletos de aviación, etc. Estas se encuentran divididas en departamentos con personal especializado.

A) De planta o Fijo: Son las personas que venden cualquier servicio o producto turístico de la propia agencia o de cualquier otra operadora y trabaja con un sueldo base.

B) De comisión o contactos: Son las personas que tienen su propia cartera de clientes y que solo perciben comisión sobre las ventas que ellos efectúan.

### **AGENCIA MINORISTA:**

Son aquellas que su función básicamente es vender y/o reservar los servicios de los productores (hoteles, transporte aéreo y terrestre, alimentación, etc.); vender y/o reservar los paquetes elaborados por las agencias operadoras. Estas agencias en relación con sus productores y operadores mayoristas, su utilidad la determinan por medio de una comisión sobre la venta.

Ahora bien, existe una clasificación para las agencias de viajes y que consiste en **clasificarlas de acuerdo a su tipo de mercado y son:**

### **AGENCIA DE IMPORTACIÓN:**

Tiene como finalidad promover paquetes nacionales, también se les llama receptoras; en estas se elaboran circuitos dentro de una zona no máxima de 50 Kms. A estos circuitos se les puede llamar city tour o paseo de ciudad, su duración es de 3 a 4 horas. Otros servicios que proporcionan son: Traslados (hotel-aeropuerto-hotel); night tours, renta de automóviles, reservaciones de hoteles y restaurantes, etc.

## **AGENCIA DE EXPORTACIÓN:**

Son aquellas que promueven viajes hacia el extranjero, ya sea en forma individual o en grupo o en excursión programada.

Puedo decir que son las clasificaciones que existen para determinar de que tipo de agencia nos referimos al hablar. Esto es importante porque de ahora en adelante me voy a situar dentro de una agencia de viajes tipo MINORISTA, y que trataré en el presente trabajo.

### **3.5 REGISTRO CONTABLE**

En este tema expondré el registro contable que una agencia de viajes minorista lleva a cabo. Comenzaré con la palabra contabilidad que según el Instituto Mexicano de Contadores Públicos la define como; **“la técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica.”**

El departamento de contabilidad depende directamente del gerente administrativo o contralor y tiene a su cargo la clasificación y revisión de todas las transacciones que realiza la agencia de viajes, canalizándolas por medio de polífticas, hacia libros y registros de contabilidad.

### **CONTRATOS CON LINEAS AÉREAS**

Lo primordial que hace cualquier agencia de viajes para poder expedir boletos, es firmar contratos con las líneas aéreas. Dichos contratos señalan las condiciones y responsabilidades marcadas en él.

Por los contratos con líneas aéreas nacionales y/o internacionales, las agencias reciben boletaje de rutas nacionales e internacionales ( en este último caso, se basan en contratos con la IATA, que ya mencionamos en el tema de antecedentes de las agencias) de compañías como Aerovías de

México (AEROMEXICO), Mexicana de Aviación, American Airlines, etc. con lo que pueden vender en sus oficinas, boletos de vuelos.

En el transcurso de los años, fueron creciendo el número de Líneas Aéreas domésticas, Agencias de viajes y con esto el volumen de las ventas, lo que repercutió en el costo administrativo de las mismas, por lo que la industria aérea en México, instrumentó un sistema simplificado de compensación de las ventas nacionales. Esta iniciativa fue apoyada por las Líneas Aéreas nacionales e internacionales que participan en la Asamblea del BSP (Bank Settlement Plan) México. Se convocó a diversas instituciones bancarias y empresas de captura y proceso de datos a concursar y participar en el proyecto. Se eligió como mejor alternativa para la captura y proceso de las ventas domésticas, a la empresa Airlines Reporting Corporation (ARC) y como banco compensador a Banca Serfin, por cumplir ambos con los requerimientos que la industria aérea exige. Por lo anterior, en 1995 entró en vigor el sistema BSP-Doméstico, con la participación de: Aerocalifornia, Aeromar, Aerovías de México, Aviaca, Mexicana de Aviación, Servicios Aéreos del Oriente (SARO) y Transportes Aéreos Ejecutivos (TAESA).

El BSP es un sistema estándar para las Líneas Aéreas y Agentes, que les proporcionan un método simplificado para la venta, reporte y administración de documentos de tráfico para transporte aéreo de pasajeros, expedidos por Agentes de viajes dentro de la República Mexicana. Por lo que los agentes podrán:

- a) Emitir documentos de tráfico estándar neutrales en nombre de cualquier Línea Aérea BSP, conforme a sus contratos de comisión mercantil.
- b) Reportar las ventas efectuadas en nombre de las Líneas Aéreas BSP, a través de un Centro de Procesamiento de Datos Central, a través del Banco Compensador que:  
-Elabora una sola factura por las ventas de cada Agente realizadas en un periodo determinado, requiriendo solamente un pago por Agente y por periodo.
- c) Efectúa el computo de la distribución de los pagos de los agentes a cada Línea Aérea BSP, posibilitando una sola liquidación, dentro de un periodo de tiempo convenido.

Una vez adoptado el BSP todos los locales aprobados en el área, están sujetos a los procedimientos BSP.

**El Gerente BSP proporciona a los Agentes las dotaciones de Documentos de Tráfico Estándar y Formas Administrativas.**

Una vez firmado el contrato e implementado el sistema BSP, la agencia de viajes recibe su dotación de boletos y esta en posibilidades de vender espacios aéreos.

Esta dotación debe registrarse en un libro donde se lleve el control de los mismos, anotando la serie de la dotación entregada y cada agente de ventas deberá también registrar que números de serie tomó, además cuando la agencia de viajes cuente con un sistema contable especial para las mismas por computadora, el registro de las dotaciones de boletos, debe darse de alta en dicho paquete. La cuenta llamada en el paquete para darlos de alta se denomina "Boletos en custodia" y se registran iniciando con el 1er no. de serie hasta el rango que nosotros le indiquemos y el sistema automáticamente los da de alta uno a uno.

Puede ocasionar la rescisión del contrato, además de las ya mencionadas en el tema de Acreditación por IATA para las agencias de viajes, el no presentar los reportes y los pagos de estos en las fechas estipuladas y el no guardar y garantizar el buen uso de los boletos.

Cada agente de viajes deberá llenar un Reporte de Inventario de Documentos de Tráfico emitidos por IATA dos veces por año. El Gerente BSP compara estos reportes contra el control de existencia de Documentos de Tráfico preparados por el Centro de Procesamiento e interviene en caso de alguna discrepancia. Para reportar el robo o la pérdida de Documentos de Tráfico, Placas de Identificación del transportista o placa del Agente, se debe llenar una forma de Reporte de Documentos de Tráfico Perdidos, dirigida al Gerente BSP.

## **CONTRATOS CON OTROS PRESTADORES DE SERVICIOS**

Es posible que se formalicen contratos con otros prestadores de servicios, como son hoteles, compañías navieras, ferrocarriles e inclusive, otras agencias; si bien, ya es aceptado que las agencias de viajes vendan paquetes de compañías mayoristas en donde ya esta implícito el cobro de la comisión por venta. La cuenta a utilizar se llama "Cuentas por pagar a Operadoras y Hoteles" y es de naturaleza acreedora y el saldo nos representa la cantidad cobrada de los clientes pendiente de enviar a la compañía con quién hicimos el contrato y prestó el servicio.

## DOCUMENTOS DE TRÁFICO ESTANDAR

En donde opera un BSP, los agentes deben emitir solamente Documentos de Tráfico Estándar en nombre de las Líneas Aéreas BSP. Existen cuatro categorías de estos:

- El Boleto de Pasaje y Cupón de Equipaje
- El Boleto Automatizado (OPTAT)
- La Orden de Cargos Misceláneos Estándar (OCM)
- Orden de Servicios Terrestres (OST)

Los documentos de tráfico se dan de alta en el sistema electrónico de datos por el no. de series que cada formato tiene establecido como lo es en el caso de los formatos OCM que su número de serie inicia con la clave 307 y la OST inicia con la clave 608. Al facturarse se les asigna las claves respectivas y el sistema automáticamente las separa, sin embargo todas estas claves afectan la cuenta de Balance llamada "Líneas Aéreas BSP".

Las especificaciones de los cupones para Documentos de Tráfico Estándar son:

### 1. Para el boleto de pasaje y cupón de equipaje

- un cupón; viaje sencillo
- dos cupones; viaje redondo
- cuatro cupones; varios destinos

Para el Boleto de Pasaje, las tres formas de porciones de vuelo, contienen cuatro tipo de cupones:

- a) Cupón de auditor. Se envía a la línea aérea anexándolo al reporte de ventas.
- b) Cupón de agente. Lo conserva la agencia para aclaraciones.
- c) Cupones de vuelo. Hay un cupón para cada porción de vuelo, estos se desprenden en el aeropuerto.
- d) Cupón de pasajero. Es el comprobante de la persona que utilizo el espacio aéreo.

Los documentos de Tráfico Estándar no llevan ninguna identificación de línea aérea hasta Después de ser validados.

En el boleto automatizado de pasaje no necesita validación por medio de una maquina validadora, ya que toda la información se imprime en el boleto simultáneamente en el

momento en que la maquina lo emite. Este registro afecta la cuenta de Balance llamada "Líneas aéreas BSP"

**2. Boleto Automatizado Transicional Fuera del Local (OPTAT)**

a) cuatro cupones; viaje sencillo o redondo o varios destinos.

**3. Orden de Cargos Misceláneos (OCM); de un solo cupón.**

Los formatos OCM que entrega el BSP a la agencia como anteriormente lo mencioné se dan de alta en el sistema contable con la clave 307 y al facturarse en el voucher de servicio se le asigna la clave respectiva y el sistema automáticamente afecta la cuenta de Balance llamada "Líneas Aéreas BSP" .

**4. Orden de Servicios Terrestres (OST);**

a) un cupón de hotel

b) dos cupones de taxi

c) un cupón de otros servicios

**5. VTP (Viaje todo Pagado) Contiene varios cupones que son:**

a) Cupón de auditor. Para la línea aérea.

b) Cupón de agente. Para la agencia de viajes.

c) Dos cupones de vuelo. Para el aeropuerto, el personal del mismo los desprende del boleto.

d) Cupón de hotel. Cuando el pasajero llega al hotel el personal del mismo desprende este cupón.

e) Cupón de excursión. Se desprende al momento de iniciar la misma.

f) Cupón de servicios especiales. Entre los que se encuentran una cena en algún restaurante de lujo, media botella de vino, una noche gratis, una hora de tenis, o algún otro servicio dependiendo del hotel. El cupón se desprenderá de hacer uso del servicio.

g) Cupón de otros servicios. Cuando hay más de un servicio especial se llena este cupón.

h) Cupón de pasajero. Es el comprobante.

i) Al reverso de la portada del boleto se indica lo que corresponde a los traslados aeropuerto-hotel-aeropuerto.

Este paquete se expide como un boleto de pasaje y en el registro contable se afecta la cuenta de Balance llamada "Líneas Aéreas BSP".

#### **6. VTM (Viaje toda a la medida)**

Se utiliza la misma forma que para el VTP, pero se desprenden los cupones de excursión, servicios especiales y otros servicios, y se cancelan los recuadros de los mismos conceptos y el de comida o cena.

#### **7. VHP (Viaje hotel pagado)**

- a) Cupón de auditor.
- b) Cupón de agente.
- c) Dos cupones de vuelo.
- d) Cupón de Hotel.
- e) Cupón de pasajero.

La diferencia entre un VTM y un VHP radica en que le VTM incluye desayunos y traslados aeropuerto-hotel-aeropuerto y el VHP sólo incluye avión y hotel.

Este tipo de paquete ya sea VTM, VTP o VHP se expide como un boleto de pasaje y en el registro contable se afecta la cuenta de Balance llamada "Líneas Aéreas BSP".

### **FORMATOS**

#### **OST (Orden de Servicios Terrestres)**

Para boletos revisados, es una forma de pago a una agencia de viajes; la utilización de este formato se explica y ejemplifica posteriormente.

#### **RVC. Reporte de ventas a crédito.**

Este documento se llena y se envía a la línea aérea, anexándole el formato de tarjeta de crédito debidamente firmado.

#### **Reporte de Ventas.**

Es un estado de cuenta con la línea aérea, este se explica y ejemplifica posteriormente.

### Reporte de boletos Reembolsados.

Es un estado de cuenta con la línea aérea que nos indica los boletos reembolsados en un periodo determinado.

Ambos reportes provienen de la cuenta de Balance llamada "Líneas Aéreas BSP"

Se explica y ejemplifica posteriormente

### VENTAS

En las ventas de paquetes que incluyan viajes redondo, hotel y otros servicios, como por ejemplo un VTP(Viaje todo pagado) VTM (Viaje todo a la medida) y VHP (Viaje hotel pagado) se reservan espacios aéreos y en hotel con la línea aérea y se expide el boleto, el cual se maneja en los reportes de las líneas aéreas como si fuera un boleto aéreo exclusivamente. La cancelación de estos paquetes se debe efectuar, cuando menos, 24 horas antes de la salida para que no existan cargos de cancelación.

Todos los servicios deben ser facturados por medio de un voucher de servicio (se explica mas ampliamente en el tema de Marco Legal y fiscal), debidamente foliados. El agente o vendedor es el que generalmente elabora dicha factura o bien puede existir un departamento destinado para esto. El numero de ejemplares es de cuatro:

- b) Original.....Cliente
- Copia .....Contabilidad
- Copia.....Vendedor
- Copia.....Departamento de cobranza

Para el Registro contable por la venta de boletos aéreos nacionales por VTP y VHP con pago en efectivo, se utilizan tres cuentas de balance denominadas; Clientes, Líneas Aéreas BSP Domestico y Bancos. El asiento contable únicamente por la expedición de boletos y cobro de factura se presenta:

	1	Debe	Haber
Clientes		X	
Líneas Aéreas BSP Domestico			X

**Y su concepto es:**

**Expedición de boletos y factura**

	2	Debe	Haber
Bancos		X	
Clientes			X

**Y su concepto es:**

**Cobro de la factura en efectivo.**

La cuenta llamada Líneas Aéreas BSP Domestico es de naturaleza acreedora y su saldo representa las deudas pendientes de pago con las Líneas Aéreas. Se presenta en el pasivo circulante o pasivo a corto plazo.

Al momento de efectuar una venta contra tarjeta de crédito se deberá elaborar la forma CCCF (Forma de Cargo Contra Tarjeta de Crédito).

El registro contable es el siguiente:

	1	Debe	Haber
Clientes		X	
Líneas Aéreas BSP Domestico			X

**Expedición de boleto y factura**

	2	Debe	Haber
Líneas Aéreas BSP Domestico			
Clientes			

**Cobro de la factura con tarjeta de crédito**

Frecuentemente sucede que un pasajero compra un boleto que no utiliza o lo utiliza parcialmente, si el pago lo hizo en efectivo puede ir a la agencia de viajes y solicitar la devolución de su dinero por la porción no utilizada mediante la entrega del boleto, que es lo que se conoce como reembolso de boletos; en este caso se expide una nota de crédito por la porción del servicio no utilizado. El registro contable es el siguiente:

	1	Debe	Haber
Clientes		X	
Líneas Aéreas BSP Domestico			X

**Expedición de boleto y factura**

	2	Debe	Haber
Bancos		X	
Clientes			X

#### Cobro de la factura en efectivo

	3	Debe	Haber
Líneas Aéreas BSP Domestico		X	
Bancos			X

#### Expedición de nota de crédito y cheque por reembolso de boleto.

El importe en efectivo devuelto al pasajero se deduce en el reporte de ventas, sin embargo, en el reporte que se aplique el reembolso se debe aplicar también el monto correspondiente a la comisión que ya se había cobrado por la venta de boleto.

Si el boleto fue pagado con tarjeta de crédito, no se le puede regresar al cliente el importe en efectivo, solamente se elabora una carta a la línea aérea solicitando el reembolso directamente a la tarjeta de crédito. Unos días después se recibe una "Nota de Débito" de la línea aérea donde se detalla la comisión y el I.V.A., dicha Nota de Débito se debe liquidar en el departamento de cobranzas de la línea aérea. La agencia de viajes puede manejar, en cuentas de orden, la comisión que va a deducir por el reembolso, mientras se recibe la Nota de Débito.

## REPORTE DE VENTAS

El reporte de ventas es una información que se presenta al Centro de Procesamiento, a través del banco Compensador, donde se detallan los boletos vendidos, los boletos cancelados, los reembolsados, el monto, la forma de pago, la comisión que le corresponde a la agencia, el I.V.A. sobre la comisión. Estos reportes se requisitan cada semana, de acuerdo al calendario anual de reportes y pagos de facturas de agencias de viajes, enviando así los siguientes formatos; tabulación semanal, entrega de reporte y sobre de envío de documentos. Aún cuando no se haya realizado ninguna operación de venta durante el período, se debe elaborar dicho reporte. Cuando existe alguna discrepancia u omisión de información durante la captura de Reportes de Ventas, se debe aclarar con el Gerente de BSP.

No se debe olvidar engrapar el pagaré al frente del cupón de auditor de las ventas a crédito así como los formatos que acompañan a este (Formas de Reembolso/Canje).

Cuando el centro de Procesamiento de Datos recibe los Reportes de Ventas de los Agentes, captura, procesa y prepara las facturas, para ser enviadas a los Agentes y Líneas BSP. Los Agentes pagan sus facturas al Banco Compensador en cada fecha de remesa, de acuerdo al calendario operativo. El Banco a su vez, liquida las recaudaciones de los Agentes a la Línea aérea y/o en su caso, el saldo a favor de las Agencias.

## **CALENDARIO DE REPORTES DE VENTAS Y PAGOS DE FACTURAS.**

El sistema BSP Doméstico cuenta con un calendario de reportes y pago de facturas. Los días inhábiles y festivos se encuentran señalados, por lo que los Agentes deberán consultar regularmente su calendario de actividades. Todos los períodos inician en Lunes y terminan en Domingo.

Al término de la jornada semanal, de acuerdo al calendario antes citado, se debe elaborar el Reporte de Ventas de acuerdo al siguiente PROCEDIMIENTO:

- Separar los documentos resultantes de la operación semanal en tres grupos: Ventas a Crédito, Ventas al Contado y Boletos Cancelados. Así como separar y ordenar los documentos de los reembolsos tanto de las Ventas a Crédito como Contado y se colocan al final de los paquetes correspondientes. Hay que recordar que se envían los cupones de auditor.
- Clasificar cada uno de los grupos de documentos en orden progresivo ascendente del número de boleto.
- Elabora en original la Tabulación Semanal por cada uno de los grupos, registrando cada uno de los boletos.
- Imprimir el Reporte de Ventas .
- El formato de entrega de reporte previamente llenado con los datos de la agencia y los documentos que contiene el reporte de ventas.
- Enviar en un sobre el Reporte del punto anterior mencionado en original y copia; que contiene paquete de Ventas al Contado, con tira tabulada, paquete de ventas a Crédito con tira tabulada y paquete de Boletos Cancelados con tira tabulada.

- Entregar a la sucursal Bancaria asignada el sobre de Envío de Documentos, de acuerdo a las fechas establecidas en el Calendario Operativo de Reportes y pago de facturas para Agencias de Viajes.

A manera de ejemplo podemos suponer que se vendieron boletos por \$ 3,000,000.00 que se cobraron en efectivo, por los cuales corresponde una comisión de \$ 240,000.00 más I.V.A., se tiene que pagar a la línea aérea la diferencia de \$ 2,724,000.00 el registro contable es el siguiente:

	<b>1</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Clientes		3,000,000.00	
Líneas aéreas BSP			3,000,000.00

**Por expedir boletos y facturas**

	<b>2</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Bancos		3,000,000.00	
Clientes			3,000,000.00

**Cobro de facturas en efectivo**

	<b>3</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Líneas aéreas BSP		276,000.00	
Ingresos por comisión de boletaje			240,000.00
I.V.A. Traslado			36,000.00

**Registro del reporte al BSP**

	<b>4</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Líneas aéreas BSP		2,724,000.00	
Bancos			2,724,000.00

**Envío del importe de la remesa**

## REPORTE DE VENTAS AL BSP

<b>Ventas de Boletos</b>		<b>\$ 3,000,000.00</b>
Menos: Comisión	\$ 240,000.00	
I.V.A. sobre comisión	36,000.00	276,000.00
<b>Remesa</b>		<b>\$ 2,724,000.00</b>

Ahora bien, si del total de las ventas de boletos hubo cobros con tarjeta de crédito por \$1,500,000.00 el importe a pagar a la línea aérea sería de \$ 1,224,000.00 . Los asientos que se realizarían, desde el inicio sería:

El asiento 1 quedaría igual que en el ejemplo anterior, por lo que partiremos desde el número 2:

	<b>2</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Bancos		1,500,000.00	
Clientes			1,500,000.00

### Cobro de facturas en efectivo

	<b>3</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Líneas aéreas BSP		1,500,000.00	
Clientes			1,500,000.00

### Envío al BSP de los CCCF (Envíos de documentos de crédito)

	<b>4</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Líneas aéreas BSP		276,000.00	
Ingresos por Comisión de boletaje			240,000.00
I.V.A. Traslado			36,000.00

### Registro del reporte al BSP

	<b>5</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Líneas aéreas BSP		1,224,000.00	
Bancos			1,224,000.00

### Envío del importe de la remesa

## REPORTE DE VENTAS AL HSP

<b>Ventas de Boletos</b>		<b>\$ 3,000,000.00</b>
Menos: Pagos con tarjeta de crédito	\$ 1,500,000.00	
Comisión	240,000.00	
I.V.A. sobre comisión	36,000.00	1,776,000.00
<b>Remesa</b>		<b>\$ 1,224,000.00</b>

A continuación se enumeran ciertas situaciones especiales que se presentan al momento de preparar el Reporte de Ventas de las Líneas aéreas.

1. Cobro de todos los boletos con tarjeta de crédito.
2. Reembolso de boletos.
3. Memos de Débito Agencia.
4. Boletos Revisados.

### ***I. COBRO DE TODOS LOS BOLETOS CON TARJETA DE CRÉDITO***

Cuando esto sucede, no se puede retener la comisión pues no se cuenta con dinero en efectivo que se adeude a las Líneas aéreas; en este caso, al presentar el reporte, se hace mención de que existe un saldo a favor de la agencia y, contablemente se registraría como una cuenta por cobrar.

	<b>1</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Clientes		3,000,000.00	
Líneas aéreas BSP			3,000,000.00

### **Por expedir boletos y facturas**

	<b>2</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Líneas aéreas BSP		3000,000.00	
Clientes			3,000,000.00

### **Envío a la línea aérea de los CCCF**

	<b>3</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Deudores Diversos Líneas aéreas		276,000.00	
Ingresos por comisión de boletaje			240,000.00
I.V.A. Traslado			36,000.00

### **Registro del reporte al BSP**

## 2. REEMBOLSO DE BOLETOS.

Como ya se mencionó con anterioridad, cuando un pasajero adquiere un boleto en efectivo y solicita un reembolso, la agencia de viajes tiene la obligación de regresarle el importe pagado (siempre y cuando el boleto que éste haya adquirido no tenga restricciones que prohíban el reembolso), por cuenta de las Líneas Aéreas. Cuando se presenta el Reporte de Ventas a el BSP, se le anexa el reporte de boletos reembolsados donde se detalla cuanto se reembolso y la comisión con su I.V.A. sobre el importe del reembolso. La cuenta en donde se registra el reembolso se llama Líneas aéreas BSP y es de naturaleza acreedora, y se carga por los pagos en efectivo de boletos reembolsados, disminuyendo así el adeudo con las líneas aéreas.

Siguiendo con el mismo ejemplo de la venta de boletos por \$ 3,000,000.00 de los cuales se vendieron \$ 1,500,000.00 con tarjeta de crédito y por el que corresponde una comisión de \$240,00.00 más I.V.A. por \$ 36,000.00 se supondrá que se reembolsaron \$ 500,000.00 los cuales habían generado una comisión de \$ 47,000.00 más \$ 7,050.00 de I.V.A.

	1	Debe	Haber
Cientes		3,000,000.00	
Líneas aéreas BSP			3,000,000.00

### Por expedir boletos y facturas

	2	Debe	Haber
Bancos		1,500,000.00	
Cientes			1,500,000.00

### Cobro de facturas en efectivo

	3	Debe	Haber
Líneas aéreas BSP		1,500,000.00	
Cientes			1,500,000.00

### Envío al BSP de los CCCF (Envíos de documentos de crédito)

	4	Debe	Haber
Líneas aéreas BSP		500,000.00	
Bancos			500,000.00

### Pago del boleto reembolsado

	<b>5</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Líneas aéreas BSP		221,950.00	
Ingresos por Comisión de boletaje			193,000.00
I.V.A. Trasladado			28,950.00

**Registro del reporte al BSP**

	<b>6</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Líneas aéreas BSP		778,050.00	
Bancos			778,050.00

**Envío del importe de la remesa**

**REPORTE DE REEMBOLSO AL BSP**

<b>Importe Reembolsado</b>			<b>\$ 500,000.00</b>
Menos: Comisión sobre el reembolso	\$ 47,000.00		
I.V.A. sobre comisión	7,050.00		54,050.00
<b>Reembolso neto</b>			<b>\$ 445,950.00</b>

**REPORTE DE VENTAS AL BSP**

<b>Venta de boletos</b>			<b>\$ 3,000,000.00</b>
Menos: Pagos c/tarjeta de crédito	\$ 1,500,000.00		
Comisión	240,000.00		
I.V.A. sobre comisión	36,000.00		2,221,950.00
<b>Remesa</b>			<b>\$ 778,050.00</b>

En la cuenta de ingresos por comisión se registra la comisión del reporte de ventas por \$240,000.00 menos la comisión del reembolso de \$ 47,000.00 El I.V.A. trasladado se calcula en la misma forma.

### 3. MEMOS DE DEBITO AGENCIA.

Este documento sirve para notificar a un Agente que a menos que se compruebe lo contrario, al Agente le debe a la línea Aérea emisora la cantidad que aparece en el memo por las razones indicadas. Por lo que este documento significa que se incrementa el adeudo que se tiene. Esta forma se identifica con la clave ADM 69. El Memo de débito se descontará en el siguiente reporte en la factura enviada por el BSP. Pondré como ejemplo que se recibió un memo de débito por la comisión de un boleto reembolsado pero que fue pagado con tarjeta de crédito. Se supondrá que el importe que marca el memo es por \$ 30,000.00 de comisión más \$ 4,500.00 de I.V.A.

	<b>1</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Cientes		3,000,000.00	
Líneas aéreas BSP			3,000,000.00

#### Por expedir boletos y facturas

	<b>2</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Bancos		1,500,000.00	
Cientes			1,500,000.00

#### Cobro de facturas en efectivo

	<b>3</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Líneas aéreas BSP		1,500,000.00	
Cientes			1,500,000.00

#### Envío al BSP de los CCCF (Envíos de documentos de crédito)

	<b>4</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Líneas aéreas BSP		500,000.00	
Bancos			500,000.00

#### Pago del boleto reembolsado

	<b>5</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Ingresos por comisión de boletaje		30,000.00	
I.V.A. Traslado		4,500.00	
Líneas aéreas BSP			34,500.00

#### Registro por el recibo de memo de débito

<b>6</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Líneas aéreas BSP	221,950.00	
Ingresos por Comisión de boletaje		193,000.00
I.V.A. Traslado		28,950.00
<b>Registro del reporte al BSP</b>		
<b>7</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Líneas aéreas BSP	812,550.00	
Bancos		812,550.00
<b>Envío del importe de la remesa</b>		

## **REPORTE DE VENTAS AL BSP**

<b>Venta de boletos</b>		<b>\$ 3,000,000.00</b>
Más: Memos de Débito		34,500.00
<b>Total</b>		<b>3,034,500.00</b>
<b>Menos:</b>		
Pagos c/tarjeta de crédito	\$ 1,500,000.00	
Comisión	240,000.00	
I.V.A. sobre comisión	36,000.00	
Reembolso Neto	445,950.00	2,221,950.00
<b>Remesa</b>		<b>\$ 812,550.00</b>

También existe el Memo de Crédito Agencia que se envía cuando una Línea aérea BSP descubre que le debe dinero al Agente, indicando los detalles de la cantidad que le será acreditada. Esta forma se identifica con la clave ACM 89 para indicar al Centro de Procesamiento que se requiere tomar acción de débito en contra de la Línea Aérea.

### **4. BOLETOS REVISADOS.**

Se llama boleto revisado cuando el cliente paga un nuevo boleto con otro no utilizado o utilizado parcialmente. En este caso, el cliente no solicita que se le reembolse la cantidad pagada por el primer boleto, sino que lo entrega como pago a cuenta en la compra de un nuevo boleto.

Los boletos se podrán revisar de acuerdo a lo especificado en la Guía de Emisión de Boletos IATA. Es importante recordar que un boleto se podrá revisar siempre y cuando no tenga más de un año de expedido o que la validez de la tarifa no haya caducado, por lo tanto es importante consultar con cada Línea aérea directamente su reglamentación en cuanto a validez, reservaciones, tarifas especiales, endosos, etc. El cupón de auditor junto con los cupones de vuelo/canje del boleto original deben ser enviados al Centro de Procesamiento, en el informe de Ventas del período correspondiente.

Partiendo del ejemplo inicial de venta de boletos por \$ 3,000,000.00 en efectivo, por los que corresponde una comisión de \$ 240,000.00 e I.V.A. por \$ 36,000.00 se supondrá que un cliente solicita un boleto por \$ 548,402.00 y paga con un boleto por \$ 514,808.00 se le tendrá que cobrar la diferencia de \$ 33,594.00 a lo que se le denomina: Revisado con cobro adicional y deberá llenarse una forma administrativa de Aviso de Reembolso/Canje, marcando con una cruz en el recuadro de Cobro Adicional. Los boletos traen un espacio para llenar los montos que corresponden a ambos boletos y determinar la diferencia, como sigue:

Nueva Tarifa	\$ 453,871.00	\$ 68,081.00	\$ 26,450.00
Tarifa anterior	428,180.00	64,228.00	22,400.00
Diferencia	25,691.00	3,853.00	4,050.00

El importe de la tarifa cobrada es comisionable, en este caso, sobre \$ 25,691.00 A continuación pondremos el registro contable:

	1	Debe	Haber
Clientes		3,000,000.00	
Líneas aéreas BSP			3,000,000.00

**Por expedir boletos y facturas**

	2	Debe	Haber
Bancos		3,000,000.00	
Clientes			3,000,000.00

**Cobro de facturas en efectivo**

	<b>3</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Cientes		33,594.00	
Líneas Aéreas BSP			33,594.00

**Expedición de un boleto revisado y facturación de la diferencia**

	<b>4</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Bancos		33,594.00	
Cientes			33,594.00

**Cobro de la Factura del boleto revisado en efectivo**

	<b>5</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Líneas Aéreas Nacionales		278,954.00	
Ingresos por Comisión de boletaje			242,569.00
I.V.A. Traslado			36,385.00

**Registro del reporte de ventas a la línea aérea**

	<b>6</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Líneas aéreas BSP		2,754,640.00	
Bancos			2,754,640.00

**Envío del importe de la remesa**

**REPORTE DE VENTAS AL BSP**

Venta de boletos		<b>\$ 3,000,000.00</b>
Más: Boleto Revisado		33,594.00
<b>Total</b>		<b>3,033,594.00</b>
<b>Menos:</b>		
Comisión	240,000.00	
I.V.A. sobre comisión	36,000.00	
Comisión por boleto revisado (25,691.00 X 10%)	2,569.00	
I.V.A. sobre comisión	385.00	276,954.00
<b>Remesa</b>		<b>\$ 2,754,640.00</b>

## RESERVACIONES EN HOTELES

Las reservaciones en hoteles pueden efectuarse directamente a los hoteles, sin embargo, si se efectúan reservaciones en hoteles ubicados en otras ciudades, los gastos por teléfono serían muy elevados, por lo que los hoteles buscan que una agencia los represente en las diferentes ciudades a las que se les llama *Operadoras*, y las reservaciones pueden llevarse a cabo a través de ellas. El registro contable es similar al cobro de boletaje en efectivo, cuando el cliente paga en efectivo, sólo que se usa la cuenta llamada Cuentas por pagar a Operadoras. En este caso se factura el importe pagado y una vez retenida la comisión e I.V.A. y habiendo expedido la factura correspondiente por la comisión, es enviado a la compañía Operadora. Al momento de efectuar el pago se le solicita el comprobante por el servicio, que debe ser por un importe igual al que factura la agencia de viajes.

Otro caso es cuando una vez efectuada la reservación de habitación en el hotel, se recibe el pago en efectivo del cliente y se envía la cantidad total al hotel, el cuál enviará a la agencia de viajes el importe de la comisión posteriormente. Al enviar el dinero al hotel se le solicita el comprobante por el servicio, que debe ser por un importe igual al que facturó la agencia de viajes. El registro contable es el siguiente:

	1	Debe	Haber
Cientes		X	
Cuentas por pagar a hoteles			X
<b>Se expide la factura al cliente</b>			
	2	Debe	Haber
Bancos		X	
Cientes			X
<b>Cobro de factura en efectivo</b>			
	3	Debe	Haber
Cuentas por pagar a hoteles		X	
Comisiones por cobrar		X	
Ingresos por comisión de hoteles			X
I.V.A. Traslado			X
Bancos			X
<b>Pago al hotel del importe total de la reservación</b>			

	4	Debe	Haber
Bancos		X	
Comisiones por cobrar			X

**Deposito de la comisión enviada por el hotel.**

### PAQUETES DE OTRAS AGENCIAS

Las agencias mayoristas conforman paquetes que incluyen servicios aéreos y terrestres; hotel, alimentos, transportes (aeropuerto-hotel-aeropuerto), tours, etc. Por estos paquetes se paga una comisión a otras agencias minoristas o mayoristas. Por lo general, si se recibe el pago en efectivo se retiene la comisión, si el pago fue con tarjeta de crédito la agencia mayorista envía la comisión posteriormente.

Los asientos contables son semejantes a los que se realizan cuando se reservan habitaciones en hoteles, pero la agencia se puede reservar el derecho de vender los servicios aéreos y únicamente comprar, a la compañía mayorista, los servicios terrestres.

Supongamos que son solicitados un paquete de American Express para dos personas a Orlando, Florida, y que incluye hotel por cuatro noches, automóvil libre de kilometraje y entradas a Disney World y Epcot Center por \$ 250 dólares más tarifa aérea, que nos pagan en efectivo. El tipo de cambio es de \$ 9.35 por dólar (asientos 1 y 2). Al enviarse el importe a la compañía operadora, se expide la factura por la comisión y se solicitan al operador las papeletas que se entregan a los clientes; a su vez, el operador entrega la factura por el total del servicio (asiento 3). La porción aérea se maneja igual que con un boleto nacional, el cual se ejemplificó con anterioridad.

	1	Debe	Haber
Clientes		4,675.00	
Cuentas por pagar a operadoras			4,675.00

**Se expide la factura al cliente por los servicios terrestres**

**\$250.00 dls x 9.35 t.c.=2,337.50 x 2 = \$4,675.00 m.n.**

	<b>2</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Bancos		4,675.00	
Clientes			4,675.00
<b>Cobro de factura en efectivo</b>			
	<b>3</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
Cuentas por pagar a operadoras		4,675.00	
Ingresos por comisión de Operadoras			450.60
I.V.A. Traslado			67.59
Bancos			4,156.81
<b>Pago a la compañía operadora, reteniendo la comisión correspondiente</b>			

## **COSTOS Y GASTOS ESPECÍFICOS**

Como cualquier empresa, una agencia de viajes tiene gastos por rentas, sueldos, honorarios, teléfono, luz, viáticos, etc., sin embargo, es importante señalar que, cuando una agencia de viajes cobra el total del servicio por cuenta de terceros, sólo deberá reflejar como ingreso la comisión a que tenga derecho, y en el caso de conformar sus propios paquetes, deberá reflejar como ingreso el importe cobrado al cliente y como costo el importe pagado a los prestadores de servicios, se registra en una cuenta de Resultados llamada "Costo de paquetes" y el saldo es deudor y representa el importe pagado por la adquisición de servicios.

Existen también comisiones que se acostumbra pagar a los llamados contactos, que son personas que trabajan consiguiendo clientes para la agencia. Estos contactos deberán expedir factura a la agencia. Esas comisiones se registran en una cuenta de Resultados en los Gastos de venta en una subcuenta llamada Comisiones por Contactos.

## **GUIA CONTABILIZADORA DE LAS CUENTAS ESPECIALES**

El catálogo de cuentas se estructura de acuerdo a las características de las operaciones que realiza una agencia de viajes para procesar la información correspondiente y generar los estados financieros de las operaciones realizadas.

Existen cuentas especiales como lo son:

### **ANTICIPO A OPERADORAS**

**Se carga por:** El envío de dinero a una compañía operadora de una parte del costo de un servicio.

**Se abona por:** El registro de la factura que envía la compañía operadora a la agencia de viajes, al término del pago del servicio.

El saldo será deudor y representa el importe enviado a una compañía operadora del cual no se tiene un documento deducible.

### **DEPOSITOS POR RESERVACIONES**

**Se carga por:** El envío a una compañía operadora, naviera u hotel, del importe recibido de un cliente como garantía de un servicio solicitado.

**Se abona por:** El importe recibido de un cliente para garantizar el servicio que solicite.

El saldo será acreedor y representa el importe recibido de los clientes para garantizar algún servicio pero pendiente de enviar a la compañía que presta dicho servicio.

### **BSP LINEAS AEREAS NACIONALES E INTERNACIONALES**

**Se carga por:** El importe de los pagos con tarjeta de crédito de espacios aéreos. Salidas de efectivo al pagar boletos reembolsados. El registro de la comisión de los reportes. El pago de la remesa.

**Se abona por:** Los espacios aéreos vendidos, en efectivo o con tarjeta de crédito. El importe de las notas de débito que se reciban.

El saldo será acreedor y representa el adeudo que se tiene con el Sistema BSP de Líneas Aéreas.

### **CUENTAS POR PAGAR A OPERADORAS Y HOTELES**

**Se carga por:** El registro de la factura que origina el envío a la compañía operadora o al hotel, del importe cobrado al cliente por el servicio solicitado.

**Se abona por:** El monto cobrado al cliente, pendiente de enviar a la compañía operadora o al hotel, por el servicio que solicitó.

El saldo será acreedor y representa la cantidad cobrada de los clientes pendiente de enviar a la compañía que presta el servicio.

### **INGRESOS POR PAQUETES:**

*Se carga por:* Cancelaciones de facturas. El traspaso a pérdidas y ganancias.

*Se abona por:* La venta de paquetes.

El saldo será acreedor y representa el ingreso de la agencia por la venta de paquetes.

### **INGRESOS POR COMISIÓN:**

*Se carga por:* Las disminuciones a las comisiones. El traspaso a pérdidas y ganancias.

*Se abona por:* Las comisiones recibidas por la venta, por cuenta de terceros, de cualquier servicio turístico.

El saldo será acreedor y representa el ingreso de la agencia por la venta por cuenta de terceros.

### **COSTO DE PAQUETES**

*Se carga por:* El importe pagado a los hoteles u otros prestadores de servicios, cuando no se vende por cuenta de terceros.

*Se abona por:* Las cancelaciones que hubiera de los servicios solicitados. El traspaso a pérdidas y ganancias.

El saldo será deudor y representa el importe pagado por la adquisición de servicios.

## **3.6 ESTADOS FINANCIEROS**

Por la necesidad de dar a conocer información resumida y general a la propia gerencia o a terceros interesados en su desarrollo, se preparan los estados financieros básicos.

Los estados financieros proporcionan información expresada en moneda Nacional o Extranjera de las transacciones efectuadas por la empresa y de su situación financiera resultante de estas transacciones.

Los estados financieros básicos deben cumplir el objetivo de informar sobre la situación financiera de la empresa en cierta fecha y los resultados de sus operaciones y los cambios en su situación financiera por el período contable terminado en dicha fecha.

Se emplea con base a los principios de contabilidad generalmente aceptados, los estados financieros básicos son:

- El Balance General, que muestra los activos, pasivos y el capital contable a una fecha determinada.
- El Estado de Resultados, que muestran los ingresos, costos y gastos y la utilidad o pérdida resultante en el período.
- El Estado de Variaciones en el Capital Contable, que muestra los cambios en la inversión de los propietarios durante el período.
- El Estado de Cambios en la Situación Financiera, que indica como se modificaron los recursos y obligaciones de la empresa en el período.

Para ejemplo del presente trabajo, mostraré solamente el Balance General y el Estado de Resultados de una agencia de viajes minorista.

# AGENCIA DE VIAJES JESSY, S.A. DE C.V.

*Balance General al 31 de Mayo de 1998*

*(cifras en miles de pesos)*

## ACTIVO

### *Circulante*

Fondo fijo de caja	\$	250.00	
Bancos		8,526.00	
Inversiones en valores		14,291.00	
Clientes	\$	2,814.00	
Menos: Estimación para ctas. Incobrables	(	<u>543.00</u> )	2,271.00
Funcionarios y empleados		842.00	
Deudores Diversos		1,355.00	
Documentos por cobrar		2,000.00	
Anticipos a operadoras		3,419.00	
Fianzas pagadas por anticipado		537.00	
Seguros pagados por anticipado		1,284.00	
I.V.A. Acreditable		181.00	
Anticipos del 2% sobre activos		3,429.00	
Anticipos del I.S.R.		<u>215.00</u>	\$ 38,600.00

### *Fijo*

Equipo de transporte	\$	26,000.00	
Menos: Dep. Acumulada	(	<u>7,580.00</u> )	\$ 18,420.00
Equipo de Cómputo		4,500.00	
Menos: Dep. Acumulada	(	<u>656.00</u> )	\$ 3,844.00
Equipo de Oficina		8,200.00	
Menos: Dep. Acumulada	(	<u>1,120.00</u> )	\$ 7,080.00
			<u>\$29,344.00</u>
			67,944.00

Pasa a la siguiente página

Viene de la página anterior

**Otros Activos**

Depósitos en garantía 1,500.00

**Diferido**

Gastos de Organización 1,443.00

Menos: Amort. Acumulada ( 216.00) \$ 1,227.00

Gastos de Instalación 8,416.00

Menos: Amort. Acumulada ( 1,262.00) \$ 7,154.00 8,381.00

**Suma del Activo** 77,825.00

**PASIVO**

**Circulante**

Impuestos por pagar \$ 2,419.00

P.T.U. por pagar 316.00

Documentos por pagar 12,000.00

Anticipos de Clientes 850.00

Depósitos por reservaciones 400.00

B.S.P. Doméstico Líneas Aéreas Nacionales \$ 7,419.00

B.S.P. Doméstico Líneas Aéreas Internacionales 9,216.00

Cuentas por pagar a Operadoras 716.00

Cuentas por pagar a Hoteles 523.00

Acreedores diversos 3,047.00 \$ 36,906.00

**CAPITAL CONTABLE**

Capital social 30,000.00

Reserva Legal 392.00

Resultados de ejercicios anteriores 3,526.00

Resultado del ejercicio 7,001.00 40,919.00

**Suma Pasivo y Capital** 77,825.00

**AGENCIA DE VIAJES JESSY, S.A. DE C.V.**

**Estado de Resultados por el período comprendido del 1 al 31 de Mayo de 1998**

**(cifras en miles de pesos)**

Ingresos por paquetes		\$ 7,485.00
Ingresos por comisión		<u>24,651.00</u>
<b>Total de ingresos</b>		<b>32,136.00</b>
Menos: Costo de Paquetes		<u>7,394.00</u>
<b>Utilidad Bruta</b>		<b>24,742.00</b>
Más: Productos Financieros	\$ 1,419.00	
Menos: Gastos Generales	16,295.00	
Gastos Financieros	<u>526.00</u>	<u>(15,402.00)</u>
<b>Resultado de Operación</b>		<b>9,340.00</b>
Más: Util. en vta. de act. fijo	748.00	
Otros Ingresos	112.00	
Menos: Otros Gastos	<u>18.00</u>	<u>842.00</u>
<b>Utilidad antes del ISR y PTU</b>		<b>10,182.00</b>
ISR	2,619.00	
PTU	<u>562.00</u>	<u>3,181.00</u>
<b>Resultado del Ejercicio</b>		<b>\$ 7,001.00</b>

### **3.7 MARCO LEGAL Y FISCAL**

El Sistema Legal Mexicano nos permite establecer una Agencia de Viajes como Persona Física, o bien, como Sociedad Mercantil, que generalmente en nuestro país son Sociedades Anónimas, las cuales también pueden crearse como Sociedades de Capital Variable y, constituyen la modalidad central en este trabajo, dicha diligencia se efectúa ante un notario público.

Dicha sociedad deberá inscribirse en el Registro Público de Comercio (RPC), lo que le atribuye ser una Persona Moral con personalidad jurídica, para contratar y obligarse, independientemente de todos los socios que la constituyan.

La Agencia de Viajes actúa a través de representantes con poderes, como parte condicional para la validación de ser administradores, gerentes, comisarios, etc., los cuales están estipulados en su escritura pública, según la LGSM, también deberán estar inscritos en el Registro Público de Poderes (RPP).

Hay varias leyes, códigos y reglamentos aplicables a todo tipo de empresas, y algunas que se aplican, específicamente, a las agencias de viajes o empresas relacionadas con el turismo. A continuación se mencionan las principales leyes, para que el estudiante o cualquier otra persona interesada en el tema pueda consultarlas.

**Dentro del marco legal se encuentra:**

#### ***1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos***

En lo relativo al Título Primero, Capítulo I, de las garantías individuales:

Art. 5°. A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos. El ejercicio de esta libertad sólo podrá vedarse por determinación judicial, cuando se ataquen los derechos de tercero, o por resolución gubernativa.

Art. 11°. Todo hombre tiene derecho para entrar en la República, salir de ella, viajar por su territorio y mudar su residencia, sin necesidad de carta de seguridad, pasaporte, salvoconducto u otros requisitos semejantes. El ejercicio de este derecho estará subordinado a las facultades de la autoridad judicial, en los casos de responsabilidad criminal o civil, y a las de la autoridad administrativa, por lo que toca a las limitaciones que impongan las leyes sobre emigración, inmigración y salubridad general de la República, o sobre extranjeros perniciosos en nuestro país.

## **2. Ley Federal de Turismo**

En lo relativo al Título Primero, Capítulo único, de las disposiciones generales:

Art. 4°. Se refiere a que las agencias de viajes se consideran prestadores de servicios turísticos.

En lo relativo al Título Quinto, Capítulo I, de la Operación de los prestadores de servicios:

Art.33°. Se refiere a los requisitos para ser prestador de servicios turísticos, fijados en el reglamento.

Cap. VI. Del Registro Nacional de Turismo.

Cap.VIII. Art. 29°.Referente a las modalidades que podrán operar en México las agencias de viajes.

## **3. Reglamento de Guías de Turistas.**

En el caso de que la agencia de viajes preste el servicio de guía de turistas.

## **4. Ley Federal de Protección al Consumidor.**

La Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), fue decretada en 1976 por iniciativa del sector obrero y, con base en ella, la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y del Instituto Nacional del Consumidor (INCO); entidades públicas cuyo fin común es defender los derechos del consumidor, así como investigar, informar y orientar a la población sobre la calidad y precios de los productos y servicios.

## **5. Ley General de Sociedades Mercantiles.**

En caso de que la agencia se constituya en una sociedad mercantil, es aplicable esta Ley, dependiendo del tipo de sociedad de que se trate.

En su artículo 6°. nos habla acerca de la Escritura Constitutiva de una sociedad.

## **6. Código de Comercio.**

Art. 273°. Se refiere a la definición del Contrato de Comisión Mercantil .

### **5. Ley del Impuesto Sobre la Renta y su Reglamento.**

Art.1°. Referente a las personas físicas y morales obligadas al pago del impuesto Sobre la Renta .

Art.10°. Referente al Resultado Fiscal.

Art.14°. Referente a los Pagos provisionales.

Art.17°. Ingresos Acumulables.

Art.29°. En cuanto a las Deducciones Autorizadas.

Art.31°. Referente a los requisitos de las Deducciones Autorizadas.

Art.46°. Del Ajuste por Inflación.

### **6. Ley del Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento.**

Art. 1°. Actos o Actividades Gravadas de la tasa del 15%

Art. 2°. Tasa para la Región Fronteriza. Impuesto del 10%

Art. 16°. Prestación de Servicios en Territorio Nacional en su párrafo segundo, se refiere a:

La Transportación Aérea Internacional se considera que únicamente se presta el 25% del servicio en territorio nacional. La transportación aérea a las poblaciones mexicanas ubicadas en la franja fronteriza de 20 kilómetros paralela a las líneas divisorias internacionales del norte y del sur del país, gozará del mismo tratamiento.

De lo anterior resumimos:

Base Gravable:

**Tasas:**

15%            \* General

10%            \* Zona Fronteriza

0.00%        \* Alimentos, medicinas de exportación

3.75%        \* Transporte aéreo internacional o franja fronteriza 25% del 15%

2.75%        \* Transporte aéreo internacional o franja fronteriza, si se inicia el viaje en franja fronteriza 25% del 10%

### **7. Código Fiscal de la Federación y su Reglamento.**

Art. 29°. Referente a la obligación de expedir comprobantes por las actividades que se realicen.

Art. 29° A. Referente a los requisitos de los comprobantes.

La Agencia de Viajes como intermediaria que es, expide básicamente dos tipos de comprobantes, los cuales describimos:

**Factura:** Es el documento que otorga la agencia, principalmente por las comisiones recibidas de los prestadores reales del servicio, como son hoteles, operadoras, etc., y que deben cumplir con los requisitos fiscales en cuanto a su expedición, impresión y datos que contiene.

**Voucher de Servicio o Documento de Servicio:** Es el documento que expide la agencia como comprobante de la contratación del servicio y cuyo valor fiscal es nulo.

Referente al Voucher de Servicio se sustenta en el Diario Oficial de la Federación del 30 de Octubre de 1992, en donde se mencionó que la expedición de comprobantes de las Agencias de Viajes, debe ser :

*“Se abstendrá de emitir comprobantes en los términos de los artículos 29° y 29° A del Código Fiscal de la Federación y 37 de su Reglamento, respecto de las operaciones que realicen en calidad de comisionistas de prestadores de servicios y que vayan a ser prestados por estos últimos, debiendo emitir únicamente los llamados “Voucher de Servicio” que acrediten la contratación de tales servicios ante los prestadores de los mismos, cuando se requiera.”*

Así mismo, las Agencias de Viajes no emitirán comprobantes respecto de los ingresos, por concepto de comisiones que perciban de las líneas aéreas y de las notas de crédito que éstas les expidan. Tales ingresos se comprobarán con los reportes de boletaje vendido de vuelos nacionales e internacionales que elaboren las propias Agencias de Viajes y la Asociación de Líneas Aéreas, BSP, respectivamente, en los que se precise por línea aérea y por Agencia de Viajes, el número de boletos vendidos, el importe de las comisiones y créditos correspondientes. Dichos reportes y notas de crédito, servirán a las Líneas Aéreas para comprobar la deducción y el acreditamiento que proceda conforme a las disposiciones fiscales.

**8. Ley del Impuesto al Activo y su Reglamento.**

**9. Ley del Seguro Social.**

**10. Ley del 2%**

**11. Ley del Infonavit.**

En caso de tener empleados.

**11. Ley Federal de Trabajo.**

En caso de tener empleados.

## **CAPÍTULO 4. EL CONTROL INTERNO EN EL CICLO DE INGRESOS**

### **4.1 MECANISMOS ESPECÍFICOS DEL CICLO DE INGRESOS**

Dentro del boletín 6010 referente al “**Estudio y Evaluación del Control Interno del ciclo de Ingresos**” de la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, se mencionan las funciones que se requiere llevar a cabo para cambiar por efectivo, con los clientes, sus productos o servicios. Estas funciones incluyen la toma de pedidos de los clientes, el uso por los clientes de los servicios que presta la empresa, mantener y cobrar las cuentas por cobrar a clientes y recibir de éstos el efectivo.

Las funciones, asientos contables comunes, formas y documentos importantes, etc., del ciclo de ingresos que se describen más adelante, son aquellas que podrían considerarse como típicas. Sin embargo, debe tomarse en cuenta que las mismas deberán servir tan solo como una guía general que oriente al auditor cuando lleve a cabo la revisión del control interno, ya que la identificación y determinación de estas funciones, formas y documentos importantes, etc., se deberán efectuar para cada caso en particular.

### **FUNCIONES TÍPICAS**

Las funciones típicas del ciclo de ingresos podrían ser:

- Otorgamiento de crédito
- Toma de pedidos
- Prestación del servicio
- Facturación
- Contabilización de comisiones
- Contabilización de garantías
- Cuentas por cobrar
- Cobranza
- Ajuste a facturas y/o notas de crédito
- Determinación del costo de ventas

## **ASIENTOS CONTABLES COMUNES**

- Ventas
- Costo de Ventas
- Ingresos de caja
- Devoluciones y rebajas sobre ventas
- Descuentos por pronto pago
- Provisiones para cuentas de cobro dudoso
- Cancelaciones y recuperaciones de cuentas incobrables
- Gastos de comisiones
- Creación de pasivos por el impuesto a las ventas

## **FORMAS Y DOCUMENTOS IMPORTANTES**

Ejemplo de formas y documentos importantes que podrían ser:

- Pedidos de clientes
- Ordenes de venta
- Facturas de venta
- Notas de crédito por devoluciones y rebajas sobre ventas
- Avisos de remesas de clientes
- Formas especiales para llevar a cabo ajustes a cuentas de clientes.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL CONTROL INTERNO**

Para efectos del ciclo de ingresos se han identificado algunos objetivos específicos de control interno, los cuales de acuerdo con los lineamientos establecidos en el boletín 3050, relativo al "Estudio y Evaluación del Control Interno", que han sido clasificados en cuatro clases como sigue:

- De autorización
- De procesamiento y clasificación de transacciones
- De verificación y evaluación
- De salvaguarda física

ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA

**a) Objetivos de autorización:**

Los objetivos de autorización tratan de todos aquellos controles que deben establecerse para asegurarse de que están cumpliendo las políticas y criterios establecidos por la administración y que éstos son adecuados. Estos objetivos son:

- Los clientes deben autorizarse de acuerdo con políticas establecidas por la administración.
- El precio y condiciones de los servicios que han de proporcionarse a los clientes deben de autorizarse de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la administración.
- Las distribuciones de cuentas y los ajustes a los ingresos, costo de ventas, gastos de venta y cuentas de clientes, deben de autorizarse de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la administración.

**b) Objetivos de procesamiento y clasificación de transacciones:**

Estos objetivos tratan de todos aquellos controles que deben establecerse para asegurarse del correcto reconocimiento, procesamiento, clasificación, registro e informe de las transacciones ocurridas en una empresa, así como los ajustes a éstas. Estos objetivos son:

- Sólo deben aprobarse aquellos pedidos de clientes por servicios que se ajusten a políticas adecuadas establecidas por la administración.
- Debe requerirse de una solicitud o pedido aprobado antes de proporcionar servicios.
- Los servicios prestados distintos deben producir facturación.
- Las facturas deben prepararse correcta y oportunamente.
- Debe controlarse el efectivo cobrado desde su recepción, hasta su depósito.
- Las facturas deben clasificarse, concentrarse e informarse correcta y oportunamente.
- La información del efectivo recibido debe clasificarse, concentrarse e informarse correcta y oportunamente.

- Los ajustes a los ingresos, costo de ventas, gastos de ventas y cuentas de clientes deben clasificarse, concentrarse e informarse correcta y oportunamente.
- Las facturas, cobros y los ajustes relativos deben aplicarse con exactitud a las cuentas apropiadas de cada cliente.
- En cada periodo contable deben prepararse asientos contables para facturaciones, servicios vendidos, gastos relativos a las ventas y efectivo recibido.
- La información para determinar bases de impuestos derivada de las actividades de ingreso debe producirse correcta y oportunamente.

c) Objetivo de verificación y evaluación:

Estos objetivos tratan de todos aquellos controles relativos a la verificación y evaluación periódica de los saldos que se informan, así como de la integridad de los sistemas de procesamiento. Este objetivo para el ciclo de ingresos es:

- Deben verificarse y evaluarse en forma periódica los saldos de cuentas por cobrar y las transacciones relativas.

d) Objetivos de salvaguarda física:

Estos objetivos tratan aquellos controles relativos al acceso a los activos, registros, formas importantes, lugares de proceso y procedimientos de proceso. Estos pueden ser;

El acceso al efectivo recibido debe permitirse únicamente de acuerdo con controles adecuados establecidos por la gerencia hasta que se transfiera dicho control al ciclo de tesorería.

El acceso a los registros de facturación, cobranza y cuentas por cobrar, así como a las formas importantes, lugares y procedimientos de proceso debe permitirse únicamente de acuerdo con políticas adecuadas establecidas por la gerencia.

Una vez identificados los objetivos específicos del control interno para el ciclo de ingresos, es necesario identificar que técnicas de control interno utiliza la empresa para lograr dichos objetivos, y el riesgo que existe si dichas técnicas no logran parcialmente estos objetivos.

## 4.2 PLANEACIÓN DE AUDITORÍA EN EL CICLO DE INGRESOS

De conformidad con el boletín 3040 referente a la "Planeación y Supervisión del trabajo de auditoría" Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, el auditor deberá efectuar una planeación del trabajo para llevar a cabo una estrategia que conduzca a decisiones apropiadas acerca de la naturaleza, oportunidad y alcance del trabajo de auditoría en las áreas de ingresos y cuentas por cobrar, considerando siempre los aspectos de importancia relativa y riesgo en auditoría.

En la planeación el auditor debe obtener información sobre las principales características de los ingresos y las cuentas por cobrar, tales como procedimientos de facturación, controles de inventarios, políticas de precios, descuentos y devoluciones, política para la determinación de la estimación para cuentas de dudosa recuperación, etc. Dichas características incluyen la forma en que opera la empresa, condiciones jurídicas, sistemas de información, estructura y calidad de la organización, segregación de funciones, definición de líneas de autoridad y responsabilidad, etc. Asimismo, la planeación debe incluir la determinación, de posibles limitaciones que puedan afectar el alcance de su trabajo y opinión.

En la planeación del efectivo, el auditor debe obtener información sobre las características de los fondos. Dichas características incluyen la forma en que opera la empresa, sus condiciones jurídicas, sistemas de información, políticas de registro, estructura y calidad de la organización, segregación de funciones, definición de líneas de autoridad y responsabilidad y determinar en su caso las posibles limitaciones que puedan afectar su trabajo y opinión.

## CASO PRÁCTICO

El objeto del presente capítulo es mostrar una guía práctica para la revisión del control interno del ciclo de ingresos de una agencia de viajes minorista. Plantearé un problema muy grave que suele presentarse en las empresas que no tienen establecidos los adecuados controles internos que cumplan con los objetivos del negocio.

Presentaré unos antecedentes breves acerca de la empresa a la que aplicaremos la auditoría. Hago hincapié que las cifras aquí presentadas son ficticias por tratarse de un caso práctico.

### ANTECEDENTES

La agencia de viajes "El Mundo es Tuyo, S.A. de C.V." se localiza en Av. Imán No. 26, en México, D.F.

Es una empresa mexicana, constituida en escritura no. 6147 en la Delegación de Coyoacán. Se clasifica como agencia minorista y su principal giro es la venta de espacios aéreos, paquetes vacacionales, reservaciones en hoteles, etc. a nivel Nacional e Internacional por lo cual reciben una comisión.

La peculiaridad por la venta de espacios aéreos Internacionales es que la agencia debe estar inscrita ante la IATA (International Air Transport Association) con número de agente autorizado 86-29999 3. Por lo tanto esta agencia se encuentra dentro del plan de liquidación BSP (Bank Settlement Plan)

El ingreso anual de esta agencia es aprox. \$ 15,000,000.00 y cuenta con 20 personas y el 70 % de su cartera de clientes esta conformado por Instituciones de gobierno en las que se han ganado proyectos por medio de licitaciones públicas<sup>1</sup> publicadas en el Diario Oficial de la Federación.

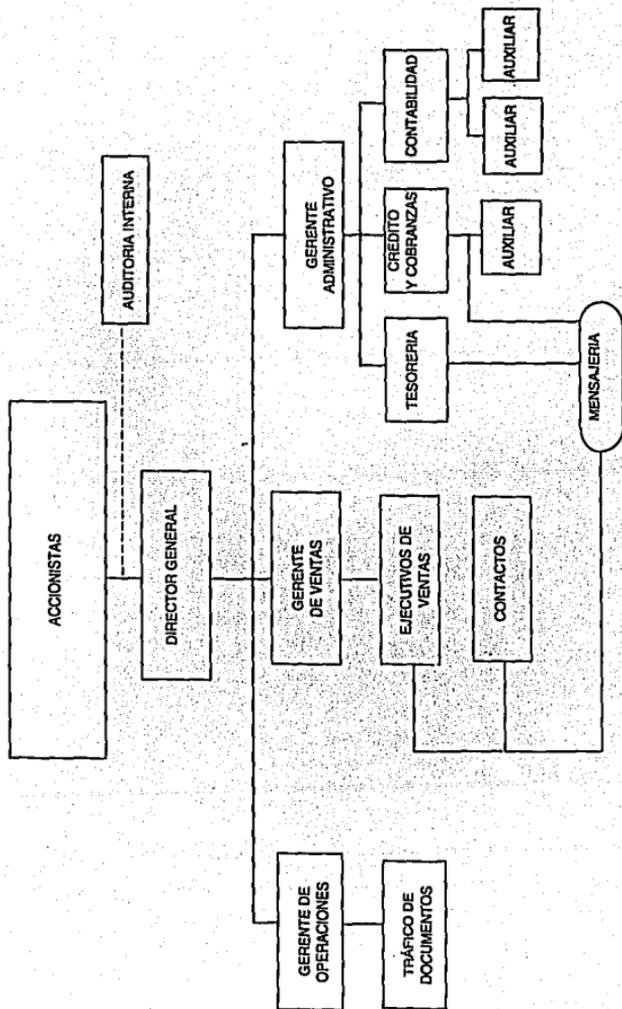
---

<sup>1</sup> Una licitación pública es un procedimiento administrativo de oferta pública abierta para las contrataciones del Estado y otros entes públicos que sujetándose a las bases fijadas tiende a establecer la mejor oferta.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La agencia lleva una suspensión de boletaje aéreo por parte de IATA (International Air Transport Association) debido a la falta de pago de los reportes de venta de acuerdo al plan BSP ((Bank Settlement Plan) por lo tanto les retiraron los documentos de tráfico que tenfan en consignación. Se solicitó una revisión a la cartera de clientes para saber el motivo por el cuál los clientes no pagan oportunamente a la agencia los servicios contratados.

ORGANIGRAMA  
EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.

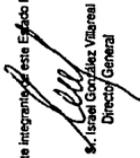


EL MUNDO ESTIVO, S.A. DE C.V.  
 ESTADO DE SITUACION FINANCIERA  
 EJERCICIO AL 31 DE JULIO DE 2002 Y 2001  
 (NOTAS 1 Y 2)  
 CIFRAS EN PESOS

BG

	31-JUL-02	31-JUL-01		31-JUL-02	31-JUL-01
<b>ACTIVO</b>			<b>PASIVO</b>		
<b>CIRCULANTE</b>			<b>A CORTO PLAZO</b>		
Caja	\$ 5,000	\$ 3,200	Documentos por Pagar	\$ 12,586	\$ 17,356
Bancos	1,650,589	2,698,522	Servicios Terrestres	21,658	35,612
Inversiones en Valores	644,548	801,710	Líneas Aereas Nacionales	1,356,895	751,653
			Líneas Aereas Internacionales	635,897	956,815
			Cuentas por pagar a operadores	79,635	96,208
	\$ 2,900,137	\$ 3,503,432	Cuentas por pagar a Hoteles	41,698	0
Cuentas por Cobrar a:			Acreedores Diversos	59,365	129,196
Clientes (Nota 3A)	\$ 4,248,022	\$ 1,659,024	Impuestos por Pagar	88,398	32,586
Otras Cuentas por Cobrar (Nota 3)	20,866	38,445			
Anticipos a Operadores	260,221	140,977	Total del Pasivo a Corto Plazo	\$ 2,296,132	\$ 2,018,428
Impuestos Anticipados	314,530	335,285			
	\$ 4,843,659	\$ 2,373,731			
Suma el Circulante	\$ 7,143,796	\$ 5,877,163	<b>CAPITAL</b>		
<b>FLUO</b>			Capital Social (Nota 6)	\$ 14,510,000	\$ 14,510,000
Activo Fijo Neto (Nota 4)	\$ 13,263,937	\$ 14,252,719	Actualización del Capital (Nota 2A)	8,005,614	7,951,586
<b>DIFERIDOS</b>					
Finanzas pagadas por anticipado	436,897	298,651	Utilidades (Pérdidas) Acumuladas (Nota 8)	2,769,856	2,529,882
Seguros pagados por anticipado	528,464	278,965	Utilidad (Pérdida) del Ejercicio	1,900,639	1,653,456
Gastos de Instalación Neto (Nota 5)	75,695	4,267			
Depósitos en Garantía	20,000	0	Total del Capital	\$ 27,186,309	\$ 26,644,924
Activos Diferidos (Nota 2A)	8,013,692	7,951,586			
Suma el Diferido	9,074,708	8,533,469			
<b>Total del Activo</b>	\$ 29,482,441	\$ 28,663,351	Suma Pasivo y Capital	\$ 29,482,441	\$ 28,663,351

Las notas adjuntas son parte integrante de este Estado Financiero

  
 Israel González Viquez  
 Director General

  
 C.P. Sofía Sánchez Gutiérrez  
 Contador General

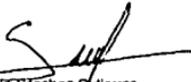
**EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.**  
**ESTADO DE RESULTADOS**  
**EJERCICIOS DEL 1 AL 31 DE JULIO DE 2002 Y 2001**  
**(NOTAS 1 Y 2)**  
**CIFRAS EN PESOS**

ER

	<u>2,002</u>	<u>2,001</u>
Ingresos por comisión de venta de boletos	\$ 6,596,361	\$ 5,513,719
Ingresos por comisión de venta de cruceros	215,632	196,235
Ingresos por comisión de reserv. Hoteles Nac.	914,563	756,312
Ingresos por comisión de reserv. Hoteles Intern.	659,632	751,236
Ingresos por comisión de venta de servs. Varios	159,632	115,624
Otros Ingresos	0	0
<b>Total de Ingresos por Comisiones</b>	<b>\$ 8,545,820</b>	<b>\$ 7,333,126</b>
 <b>MENOS:</b>		
Costo por paquetes	0	0
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>\$ 8,545,820</b>	<b>\$ 7,333,126</b>
Gastos de Administración	1,236,456	1,187,653
Gastos de Venta	4,346,700	3,406,686
<b>Total de Gastos de Operación</b>	<b>\$ 5,583,156</b>	<b>\$ 4,596,339</b>
<b>Utilidad (Pérdida) de Operación</b>	<b>\$ 2,962,664</b>	<b>\$ 2,736,787</b>
<b>Costo Integral de Financiamiento</b>		
Intereses Ganados	\$ (284,563.00)	\$ (115,632.00)
Intereses Causados	198,562	162,132
	<u>\$ (86,001.00)</u>	<u>\$ 46,500</u>
<b>Utilidad (Pérdida) después de Costo Integral de Financiamiento</b>	<b>\$ 3,048,665</b>	<b>\$ 2,690,287</b>
Otros Ingresos	0	0
Otros gastos	0	10,581
	<u>\$ 3,048,665</u>	<u>\$ 2,679,706</u>
<b>Utilidad (Pérdida) antes de Provisiones</b>	<b>\$ 3,048,665</b>	<b>\$ 2,679,706</b>
<b>Provisiones para:</b>		
Impuesto Sobre la Renta	1,147,826	1,026,250
Participación de los Trabajadores en las Utilidades	0	0
	<u>\$ 1,147,826</u>	<u>\$ 1,026,250</u>
<b>Utilidad (Pérdida) Nota</b>	<b>\$ 1,900,839</b>	<b>\$ 1,653,456</b>

Las notas adjuntas son parte integrante de este Estado Financiero

  
 Sr. Israel González Villarreal  
 Director General

  
 C.P. Sonia Sánchez Guilleroz  
 Contador General

**EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS**  
**EJERCICIO 2002 COMPARATIVO CON 2001**  
**(CIFRAS EN PESOS)**

**1. Constitución y Objeto**

La empresa fue constituida el día 9 de junio de 1990. Su principal objetivo consiste en la venta de espacios aéreos, paquetes vacacionales, reservaciones en hoteles, etc., su principal ingreso es la comisión por la venta de los servicios antes mencionados y se encuentra ubicada en Avenida Imán No.28 Col. Loma Linda, México, D.F.

**2. Principales Políticas Contables**

**a) Base de la Preparación de los Estados Financieros**

La compañía no preparó sus estados financieros con base en los lineamientos del Boletín B-10 del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, denominado "Reconocimiento de los Efectos de la Inflación en la Información Financiera", los movimientos están registrados a valor histórico. Sin embargo el capital social fijo y variable están actualizados conforme a Índice Nacional de Precios al Consumidor y su efecto o contracuenta se refleja en activo diferido.

**b) Efectivo e Inversiones en Valores**

Al cierre del ejercicio las inversiones en valores de inmediata realización, se encuentran registradas a su valor de mercado.

**c) Activo Fijo**

Los bienes que integran el activo fijo se registran a su costo de adquisición

**d) Depreciación**

La depreciación del activo fijo se calcula por el método de línea recta, registrándose en el resultado del ejercicio el monto anual determinado sobre el valor histórico de los bienes, según se explica en el párrafo anterior, y aplicando los porcentos máximos de acuerdo a la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

**e) Gastos de Instalación**

Los gastos de instalación se registran inicialmente a su costo de adquisición.

**f) Amortización**

La amortización se calcula por el método de línea recta, registrando en los resultados del ejercicio el monto anual determinado por los porcentos máximos autorizados en la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

**g) Costo Integral de Financiamiento**

Incluye los intereses devengados a cargo y a favor, así como las fluctuaciones que se obtuvieron en el ejercicio.

#### h) Impuesto Sobre la Renta e Impuesto al Activo

La empresa registra las provisiones del Impuesto Sobre la Renta y el Impuesto al Activo mensualmente conforme a la ley.

#### l) Capital Social

El Capital Social Fijo y Variable están registrados a su valor histórico y adicionalmente están actualizados en base al INPC desde su fecha de aportación hasta la fecha de cierre; los efectos anteriormente citados se encuentran registrados en la cuenta actualización de capital y su contracuenta está en los activos diferidos subcuenta actualización de capital.

### 3. Otras Cuentas por Cobrar

Se forma como sigue:

	<u>JUL 2002</u>	<u>JUL 2001</u>
Deudores Diversos	\$ 17,702	\$ 26,060
Gastos a Comprobar	3,184	12,385
		..
<b>Total</b>	<b>\$ <u>20,886</u></b>	<b>\$ <u>38,445</u></b>

a) La cuenta de Clientes se integra en un 70% por empresas gubernamentales por las que se concursó en licitaciones públicas.

### 4. Activo Fijo

Se integra de la siguiente forma:

	<u>JUL 2002</u>	<u>JUL 2001</u>
Mobiliario y Equipo	\$ 149,479	\$ 325,833
Equipo de Transporte	826,087	646,957
Muebles y Enseres	770,806	753,627
Equipo de Cómputo	602,953	594,416
Terrenos	567,494	567,494
Edificios	17,983,922	17,983,922
Equipo e Instalaciones Específicas	1,766,662	1,766,662
<b>Total</b>	<b>\$ <u>22,667,403</u></b>	<b>\$ <u>22,638,911</u></b>

**Depreciación:**

	<u>JUL 2002</u>	<u>JUL 2001</u>
Mobiliario y Equipo	\$ 81,263	\$ 66,512
Equipo de Transporte	602,301	489,493
Muebles y Enseres	141,748	340,430
Equipo de Cómputo	31,504	18,969
Edificios	8,281,651	7,382,455
Equipo e Instalaciones Específicas	264,999	88,333
<b>Total</b>	<b>\$ 9,403,466</b>	<b>\$ 8,386,192</b>
<b>Activo Fijo Neto</b>	<b>\$ <u>13,263,937</u></b>	<b>\$ <u>14,252,719</u></b>

**5. Gastos de Instalación**

Se forma como sigue:

	<u>JUL 2002</u>	<u>JUL 2001</u>
Gastos de Instalación	\$ 88,591	\$ 5,424
<b>MENOS:</b>		
Amortización Acumulada	12,896	1,157
<b>Gastos de Instalación Neto</b>	<b>\$ <u>75,695</u></b>	<b>\$ <u>4,267</u></b>

**6. Capital Social**

El Capital Social está representado por \$ 14,510,000, dividido en dos secciones: 10,000 acciones de la serie "A" con un valor individual de \$ 1.00 cada una, representando el capital sin derecho a retiro y \$14,500,000 que representa el capital variable que se aportó originado por la capitalización de un edificio.

**7. Reserva Legal**

De conformidad con la Ley General de Sociedades Mercantiles, de las utilidades acumuladas debe separarse el monto necesario para incrementar la reserva legal en un 5% como mínimo hasta que ésta represente un 20% del capital social presentado en los estados financieros. Sin embargo, esta reserva de capital no ha sido efectuada desde la fecha de su constitución.

**8. Utilidades (Pérdidas) Acumuladas**

De conformidad con lo dispuesto por la Ley del Impuesto Sobre la Renta en vigor, las personas morales pueden decretar dividendos con cargo al saldo de la cuenta de utilidad fiscal neta reinvertida, y una vez agotado el saldo de esa cuenta, con cargo a la cuenta de utilidad fiscal neta.



Sr. Israel González Villarreal  
Director General



C.P. Sofia Sánchez Gutiérrez  
Contador General

**EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.**  
**HOJA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**A. Objetivo de Control.**

**Integridad, existencia y cumplimiento de los otorgamientos de crédito**

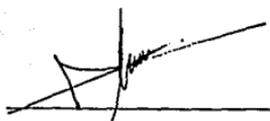
No. pregunta	Pregunta	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS
1.	La agencia tiene establecidas políticas definidas para otorgar crédito?	X			Se encuentran plasmadas por escrito
2.	Si estas políticas se encuentran plasmadas por escrito en algún docto. Interno, Indique cuál.	X			Las políticas generales se encuentran en un manual de procedimientos y políticas. Para los créditos otorgados a empresas privadas se establecieron políticas generales. Para las empresas gubernamentales se tienen políticas especiales ya que las empresas de este tipo establecen sus propias bases.
3.	<p>Se cuenta con bases de datos adecuadas para tener decisiones respecto a la aprobación o rechazo de crédito a clientes, como las siguientes:</p> <p>a) Solicitudes de crédito y documentación de respaldo a las mismas.</p> <p>b) Montos autorizados de sus créditos</p> <p>Evidencia de investigación de los solicitantes de crédito</p>	X	X	X	Cada autorización realizada es respaldada por solicitudes de crédito, referencias del sujeto a crédito y del monto autorizado. A los clientes de Gobierno no se les investiga su historia porque las convocatorias para concursar son mediante Licitación Pública y hay que cumplir con las bases convocadas para que quién mejor ofrezca sus servicios gana el presupuesto asignado a dicha dependencia gubernamental.

**EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.**  
**HOJA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

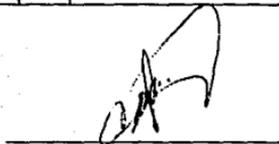
No. pregunta	Pregunta	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS
4.	Una vez ganada la licitación existe algún procedimiento de control que asegure que solamente mediante autorización de un funcionario se soliciten los servicios de la agencia?	X			Se nos comunica por escrito la lista de personas que son las autorizadas para solicitar los servicios de la agencia, sin embargo dichas solicitudes son por vía telefónica.
5.	Existe algún procedimiento de control que asegure que solamente ciertas personas pueden cambiar, adicionar o suprimir datos de la base de datos usadas para otorgar créditos?	X			El único responsable que tiene acceso para modificar estas situaciones es el Gerente de Administración.
6.	Se realizan pruebas periódicas por alguna persona para verificar que todas las políticas y procedimientos establecidos para el otorgamiento de crédito se estén cumpliendo?	X			El Gerente de Administración realiza mensualmente estas pruebas.
7.	Existe algún Responsable que verifique periódicamente que todas las condiciones fijadas en las autorizaciones de los créditos (plazos, montos, descuentos, etc.) se están respetando?		X		El Gerente de Administración es el encargado de verificar que se estén cumpliendo las condiciones fijadas del crédito.

**EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.**  
**HOJA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

No. pregunta	Pregunta	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS
8.	Se otorgan descuentos especiales a cada cliente?	X			Eso depende de la puntualidad de sus pagos, del volumen de la compra
9.	Existe un procedimiento que detecte que algún cliente rebasó su límite de crédito?	X			El jefe del departamento de crédito y cobranzas verifica diariamente que el cliente no rebase su límite de crédito.
10.	Considera que los días son razonables en función de los pagos que realiza la agencia al plan BSP de liquidación?		X		Los clientes más fuertes para nuestra agencia son los de Gobierno los cuales no cumplen con los días acordados para pago y la remesa del BSP se liquida semanalmente.



L.A. Oscar Saad Álvarez  
Gerente de Administración



L.C. Carolina Cortés C.  
Auditor

**EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.**  
**HOJA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**B. Objetivo de Control.**

**Integridad, existencia y exactitud de las cuentas por cobrar.**

No. pregunta	Pregunta	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS
11.	Si las bases de datos se procesan electrónicamente; se limita el acceso a los archivos de datos, de notas de crédito, programas e información relacionada?	X			Únicamente personal del depto. de crédito y cobranzas, tiene acceso a los archivos de datos.
12.	Se elaboran rutas de entrega de boletaje y cobro tendientes a optimizar esta función?	X			Las rutas de entrega de boletos se hacen diariamente en base a las solicitudes de boletos vía telefónica.
13.	Los documentos por cobrar se encuentran físicamente en la empresa?	X			El Jefe del depto. de crédito y cobranzas los tiene bajo su custodia en un archivero especial para esto bajo llave y solo tienen acceso personal de crédito y cobranzas y el Gerente de Admón.
14.	Los documentos por cobrar se han originado por operaciones propias de la empresa?	X			El Gerente de Administración realiza arquezos periódicos a las cuentas por cobrar, cotejando los originales y verificando que las operaciones son propias de la compañía.



**EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.**  
**HOJA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

No. pregunta	Pregunta	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS
19.	El departamento de cuentas por cobrar se encuentra separado de las funciones de facturación y tesorería?	X			Existe un Jefe en cada departamento a excepción de la facturación que es realizada por los agentes de ventas.
20.	Se manejan controles independientes a los que se tienen directamente en cuentas por cobrar?	X			Se lleva una relación de Cuentas por Cobrar elaborada por el Jefe del depto. de Crédito y Cobranza Semanalmente y un auxiliar independiente por Cliente.
21.	Si se cuenta con procesamiento electrónico de datos, el sistema Permite emitir boletaje y simultáneamente registrar la cuenta por cobrar?		X		El sistema no esta conectado a la red de las aerolíneas por lo que una vez que se emiten los boletos deben capturarse la información en los vouchers de servicio para que se registre el ingreso y la cuenta por cobrar.

**EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.**  
**HOJA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

No. pregunta	Pregunta	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS
22.	Se concilian periódicamente los saldos de clientes según contabilidad contra los que tenga en sus registros el área de cobranzas?	X			Se realizan semanalmente y los elabora el Jefe del depto. de Crédito y Cobranza
23.	Los registros de cartera se encuentran debidamente respaldados para prevenir pérdida de información?	X			Diariamente el encargado del depto. de Crédito y Cobranzas le envía mediante disquettes la información respaldada al depto. de Contabilidad.



Sr. Juan Manuel Sánchez López  
 Jefe de Depto. de Crédito y Cobranzas



L.C. Carolina Cortés C.  
 Auditor

**EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.**  
**HOJA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**C. Objetivo de Control.**

Existencia, Registro correcto y adecuado control de la cobranza.

No. pregunta	Pregunta	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS
24.	Se requiere la autorización del depto. de crédito para liquidar saldos acreedores a favor de los clientes?	X			Además del depto. de crédito que ya previamente hizo la labor de investigación debe ser autorizado por el Gerente de Administración.
25.	Se tienen formas prenumeradas consecutivamente de los vouchers de servicio?	X			Esto se realiza por medio del sistema ya que automáticamente se le asigna el numero consecutivamente
26.	Todas las notas de crédito se encuentran:  n) Autorizadas por el Director General?  Respaldadas con documentación adecuada en el caso de reembolso de boletos o cancelaciones de paquetes.	X			Antes de que se envíen al Director General el Jefe de Crédito y Cobranzas debió verificar si proceden estas cancelaciones o reembolsos y debe autorizarlas también.

**EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.**  
**HOJA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

No. pregunta	Pregunta	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS
27.	Existe un procedimiento de cobranza definido? Explíquelo	X			Primero nuestros servicios los solicitan por llamada telefónica y se hacen las reservaciones correspondientes y una vez que nos confirman en el sistema dichas reservaciones se elaboran los boletos de avión o paquetes y luego se facturan los servicios en vouchers de servicio y se les envían a los clientes junto con los boletos para que nos firmen de recibido y en de acuerdo al calendario del Cliente se envía a revisión con una lista de todos los vouchers solicitados a determinado periodo y nos sellan de recibido y a partir de esa fecha transcurridos los 20 días de crédito otorgados, se nos confirma que esta listo el cheque o se deposita directamente en la cuenta de la agencia.
28.	El Gerente de Administración revisa periódicamente las cuentas vencidas?	X			Mensualmente realiza el arqueo de documentos e incluye la antigüedad de los saldos.
29.	Se han cancelado cuentas por incobrables?		X		A la fecha no se tiene estimado a cuanto ascienden las cuentas de dudoso cobro.
30.	Existe una persona responsable de toda la cobranza de la compañía?	X			El Jefe del Depto. de Crédito y Cobranza es el responsable de enviar a cobro los documentos y hablar con los clientes para solicitar los pagos correspondientes.

**EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.**  
**HOJA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

No. pregunta	Pregunta	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS
31.	Existe un responsable que revise los Reportes de Ventas que se envían al BSP Nacional e Internacional?	X			El Sr. Jaime Vargas es el responsable del depto. de Tráfico quién revisa semanalmente los Reportes de Ventas así como los débitos o créditos a favor de la agencia.
32.	Se les da seguimiento en caso de existir diferencias?	X			El responsable del depto. de Tráfico es el encargado de realizar los escritos al BSP para aclarar las diferencias que nos indican en las remesas de pago.



Sr. Juan Manuel Sánchez López  
 Jefe de Depto. de Crédito y Cobranzas



L.C. Carolina Cortés C.  
 Auditor

**EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.**  
**HOJA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**D. Objetivo de Control.**  
**Integridad, existencia y exactitud de la Facturación.**

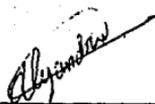
No. pregunta	Pregunta	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS
33.	Las funciones de Facturación se encuentran separados de cuentas por cobrar y cobranza?	X			Los agentes de ventas se dedican a facturar sus servicios.
34.	Se utilizan facturas prenumeradas, preimpresas y se encuentran controladas y bajo custodia?	X			Las facturas de la agencia las tiene en custodia el Gerente de Administración en la caja fuerte y los vouchers de Servicio están en poder de los agentes de ventas.
35.	Existe una persona dedicada a facturar los boletos que emiten los vendedores?		X		Los vendedores facturan los boletos que elaboran.
36.	Existe algún procedimiento que verifique que los boletos emitidos hayan sido facturados en su totalidad?	X			La persona encargada de elaborar los Reportes de Venta es la encargada de verificar que todos los boletos se facturen en los vouchers de servicio.
37.	Los vendedores envían copias de las facturas elaboradas directamente a cuentas por cobrar?	X			Diariamente el Jefe de Crédito y Cobranzas recopila lo facturado.

**EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.**  
**HOJA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

No. pregunta	Pregunta	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS
38.	Si la facturación se obtiene por medio de un sistema de proceso electrónico de datos se cuenta con archivos de acceso restringido?	X			El Gerente de Administración es el único que tiene acceso a todo el sistema y él es el encargado de permitir el acceso a cada departamento respectivamente.
39.	Se realizan cortes de facturación al finalizar cada periodo?	X			Se realizan semanalmente cuando se tratan de boletos y paquetes comprados al BSP y cuando son servicios distintos a estos se realizan mensualmente.
40.	Usted considera que se presentan oportunamente las facturas al cobro según lo convenido en el contrato de los clientes que tienen crédito?		X		Existen documentos con errores de facturación que son devueltos y que atrasan la fecha en que debieron haberse presentado.

**EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.**  
**HOJA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

No. pregunta	Pregunta	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS
41.	Se lleva un libro de registro en donde los vendedores anotan el no. de serie de los boletos tomados?		X		En muchas ocasiones se les ha indicado a los vendedores que anoten en el libro respectivo el no. de serie que tomaron , sin embargo a la fecha no cumplen con los solicitado.
42.	Los boletos de avión se encuentran resguardados y quién tiene acceso a ellos?	X			Se encuentran resguardados en la caja fuerte y solo tiene acceso el Director y el Gerente de Administración quien mediante solicitud del Gerente de Ventas se les entregan los boletos de avión.



\_\_\_\_\_  
L.A. Alejandra Camacho  
Gerente de Ventas



\_\_\_\_\_  
L.C. Carolina Cortés C.  
Auditor

**EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.**  
**HOJA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**E. Objetivo de Control.**

**Integridad, Existencia y Exactitud del registro del Efectivo y entradas de Efectivo.**

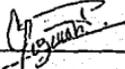
No. pregunta	Pregunta	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS
43.	La recepción del efectivo se registra en el diario de entradas?	X			Se lleva un libro de Bancos de Entradas y Salidas .
44.	Todas las cuentas bancarias han sido autorizadas por el Gerente de Administración?	X			Estas son solicitadas mediante escrito con firma autógrafa del Gerente de Administración.
45.	Las conciliaciones bancarias se realizan oportunamente y están autorizadas?	X			Quien realiza las conciliaciones son los auxiliares y deben entregarse dentro de los 5 primeros días del mes siguiente para ser supervisadas y autorizadas por el Contador.
46.	Las transacciones de entradas de efectivo están clasificadas correctamente?	X			El Contador supervisa que sean registradas en las pólizas correctamente.
47.	Se deposita y asienta la entrada de efectivo de acuerdo con las cantidades recibidas?	X			Los registros hechos por los auxiliares del depto. de Contabilidad deben soportar sus registros con el depósito correspondiente.

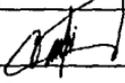
**EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.**  
**HOJA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

No. pregunta	Pregunta	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS
48.	Se asienta la entrada de efectivo en las fechas correctas?	X			Los registros hechos por los auxiliares del depto. de Contabilidad deben soportar sus registros con el depósito correspondiente.
49.	Se verifican los doctos. cobrados con los ingresos depositados diariamente?	X			El Jefe de Cuentas por Cobrar elabora un reporte de los documentos cobrados y es enviado a Contabilidad para que crucen la información.
50.	Existe algún procedimiento para verificar que toda la cobranza se depositó íntegramente en el banco y que en la contabilidad no se ha omitido registrar nada?	X			El Jefe de Crédito y cobranzas envía una relación diaria de todos las cuentas que se enviaron a cobro y el mensajero entrega la ficha de deposito bancaria original la cual se coteja con dicha relación y se le otorga los originales a contabilidad.
51.	La entrada de efectivo está incluida de forma correcta en la cuenta de cuentas por cobrar?	X			Contabilidad recibe la integración de los documentos cobrados y son verificados con los depósitos realizados para que se registren los movimientos a cada cliente respectivamente.

**EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.**  
**HOJA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

No. pregunta	Pregunta	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS
52.	Está centralizada la responsabilidad por los cobros y los depósitos de efectivo en el menor número posible de personas?	X			El responsable de los cobros es el Jefe de Cuentas por Cobrar y el encargado de depositar es Sonia Pérez.
53.	Están todos los empleados que participan en los cobros, los pagos y que manejan efectivo adecuadamente afianzados?		X		
54.	Los empleados que manejan efectivo están desligados de:  a) Preparar facturas de cuenta o lleven registro de cuenta. b) Tener acceso a la base de datos de cuentas por cobrar	X			Como única responsable de manejar el dinero soy yo y no tengo acceso a las bases de datos de cuentas por cobrar.
55.	Recibe alguna persona directamente de los clientes los ingresos por cobros efectuados en el mostrador?		X		Todos los ingresos son por depósito con cheque nominativo o directamente depositados en la cuenta de la empresa.
56.	Se pasan los ingresos de caja a la base de datos de cuentas por cobrar tomando los datos directamente de los avisos de cobro, en vez de las fichas de depósito?		X		Contabilidad respalda sus registros con las fichas de depósito originales.
57.	Registran los depósitos recibidos sin ningún retraso?	X			Contabilidad recibe diariamente los depósitos realizados.

  
 Srta. Sonia Pérez Guzmán  
 Depto. de Tesorería

  
 L.C. Carolina Cortés C.  
 Auditor

**CEDULA DE MARCAS E INDICES**

<b>A</b>	<b>DISPONIBLE</b>
<b>B</b>	<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR</b>
<b>BE</b>	<b>ANTIGÜEDAD DE SALDOS</b>
<b>30</b>	<b>GASTOS</b>
<b>HT</b>	<b>HOJA DE TRABAJO</b>
<b>BG</b>	<b>BALANCE GENERAL</b>
<b>ER</b>	<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>
<b>@</b>	<b>CHECADO CONTRA AUDITORIA ANTERIOR</b>
<b>X</b>	<b>DOCUMENTO VERIFICADO CON DATOS INCORRECTOS</b>
<b>✓</b>	<b>DOCUMENTO VERIFICADO CON DATOS CORRECTOS</b>
<b>∧</b>	<b>CHECADO CONTRA MAYOR</b>
<b>∧</b>	<b>CHECADO CONTRA AUXILIARES</b>
<b>∨</b>	<b>SUMAS VERIFICADAS</b>
<b>AJ</b>	<b>AJUSTES</b>

INDICE	Cuenta	SALDOS AL 31/07/01		AJUSTES		SALDOS AL AJUSTADOS		RECLASIFICACIONES		RECLASIFIC.		REDESRESION		SALDOS (REDESRESION)
		31/07/01	31/07/02	DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER	
A	Efectivo en Caja, Bancos y Valores	3.503.432.00	2.300.137.00	0.00	0.00	0.00	2.300.137.00	0.00	0.00	2.300.137.00	0.00	0.00	2.300.137.00	
B	Cuentas por Cobrar	2.372.731.00	4.943.660.00	0.00	0.00	0.00	4.943.660.00	0.00	0.00	4.943.660.00	0.00	0.00	4.943.660.00	
BE	Estimación de cuentas incobrables		0.00	0.00	742.854.25		(742.854.25)			(742.854.25)			(742.854.25)	
UV	Activo Circulante	5.877.163.00	7.143.797.00	0.00	742.854.25	0.00	6.400.942.75	0.00	0.00	6.400.942.75	0.00	0.00	6.400.942.75	
	Activo Fijo	14.252.719.00	13.263.937.00	0.00	0.00	0.00	13.263.937.00	0.00	0.00	13.263.937.00	0.00	0.00	13.263.937.00	
D	Activo Diferido	8.533.469.00	9.074.706.00	0.00	0.00	0.00	9.074.706.00	0.00	0.00	9.074.706.00	0.00	0.00	9.074.706.00	
	SUMA EL ACTIVO	28.663.351.00	29.482.442.00	0.00	742.854.25	0.00	28.739.587.75	0.00	0.00	28.739.587.75	0.00	0.00	28.739.587.75	
	HOJA DE TRABAJO DE PASCAP	28.663.351.00	29.482.442.00				29.482.442.00			29.482.442.00			29.482.442.00	

ALCANCE: a) El alcance de m revisión al grupo del Activo fue el 10% representado este por las Cuentas por Cobrar

DESARROLLO:

- a) Se analizará el grupo de Cuentas por cobrar mediante los procedimientos de auditoría que considere necesarios para identificar los principales problemas que tiene la agencia que no permitan pagar en tiempo sus obligaciones.
- b) Se verificará la razonabilidad de la antigüedad de saldos de cuentas por cobrar.
- c) Se verificará que se están cumpliendo las condiciones con los contratos de crédito otorgados.
- d) Se analizará la eficiencia en la función de envío oportuno de facturas a cargo de clientes con crédito.
- e) Se seleccionarán los rubros a través de pruebas selectivas relativas a la importancia de las cifras.

DE: BALANZA DE COMPROBACION AL 31/07/02, 31/07/01

- ✓ SUMAS VERIFICADAS
- ✓ DE ACUERDO AUDITORIA ANTERIOR
- ✓ CHECADO CONTRA MAYOR

ÍNDICE	CUENTA	SALDOS AL 31/07/01	SALDOS AL 31/07/02	AJUSTES		SALDOS AJUSTADOS		RECLASIFICACIONES		AJUSTES POR REEXPRESION		SALDOS (REEXPRESO)
				DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER	
B-1	Cuentas	1,859,024.12	4,248,022.12			4,248,022.12		4,248,022.12				4,248,022.12
			B-1									
B-2	Deudores Diversos	26,060.00	17,702.00			17,702.00		17,702.00				17,702.00
B-3	Gastos a Comprobar	12,595.42	3,184.27			3,184.27		3,184.27				3,184.27
B-4	Anticipos a Operaciones	140,377.00	260,221.61			260,221.61		260,221.61				260,221.61
B-5	Impuestos por Recupelar	335,284.46	314,530.00			314,530.00		314,530.00				314,530.00
			AJ-1									
			BE-1									
BE	Estimación de cuentas incobrables	0.00	0.00			742,854.25		742,854.25				742,854.25
			HT									
B	Cuentas por Cobrar	2,373,731.00	4,843,660.00	0.00	742,854.25	4,100,805.75	0.00	4,100,805.75	0.00	0.00	0.00	4,100,805.75

DE: BALANZA DE COMPROBACION AL 31/07/01, 31/07/02  
 SUMAS VERIFICADAS  
 DE ACUERDO AUDITORIA ANTERIOR  
 CHEQUEO CONTRA MAYOR

ALCANCE: DESARROLLADO:

- Se verificó que las cuentas por cobrar estuvieran libres de gravámen.
- Se realizó el estudio para la anticipación de saldos de todos los clientes y determinar la cobrabilidad de los derechos.
- Se inventarió a las personas que manejan los documentos por cobrar se encuentran elaborados.
- Se realizaron integraciones de órdenes de servicio al 100% de las cuentas seleccionadas.
- Se analizaron los movimientos de los clientes seleccionados.
- Se confirmaron las cuentas cobrables mediante el análisis de movimientos posteriores.

RESULTADO:

Con base a los resultados obtenidos en la aplicación de los diferentes procedimientos de auditoría que consideré necesarios en vista de las circunstancias puedo concluir que:

- Los derechos adquiridos que se presentan en el Balance General (100%) son auténticos.
- Aparecen correctamente presentados
- Son cobrables, habiéndose resarcido equitativa que presentan problemas de recuperación para lo cual se propuso un ajuste para la estimación de cuentas de dudoso cobro.
- Observamos que las personas que manejan los documentos por cobrar no están elaborados.
- Confirmamos que el 29% de los clientes seleccionados fueron cobrables medida los movimientos de cobros posteriores al 13 de agosto de 2002

CUENTAS

B-1

ÍNDICE	CUENTA	SALDOS AL 31/07/01	SALDOS AL 31/07/02	AJUSTES		SALDOS AJUSTADOS	RECLASIFICACIONES		SALDOS RECLASIF.
				DEBE	HABER		DEBE	HABER	
1106	CLIENTES	1,839,294.00	4,244,022.00	0.00	0.00	4,244,022.00	0.00	0.00	4,244,022.00
1106-001	CERVANTES MALDOZORES	0.00	31,184.25			31,184.25			31,184.25
1106-002	LABORATORIO UTICOLOR, S.A. DE	0.00	62,869.23			62,869.23			62,869.23
1106-003	PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA	688,240.03	1,235,038.00			1,235,038.00			1,235,038.00
1106-004	COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA	112,563.12	498,262.00			498,262.00			498,262.00
1106-005	INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA E I	62,562.23	0.00			0.00			0.00
1106-006	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	256,362.32	1,268,817.40			1,268,817.40			1,268,817.40
1106-007	FERNÁNDEZ GUTIERREZ ISRAEL	85,623.23	62,338.58			62,338.58			62,338.58
1106-008	PEÑA SEGURA SERGIO	24,659.23	5,623.45			5,623.45			5,623.45
1106-009	INAFIN SAC FID. CENTRO	154,226.23	233,632.10			233,632.10			233,632.10
1106-010	MESSAN MEXICANA, S.A. DE C.V.	165,263.25	198,833.42			198,833.42			198,833.42
1106-011	RODRIGUEZ RODRIGUEZ OMAR	15,263.45	21,895.26			21,895.26			21,895.26
1106-012	MENDEZ VAZQUEZ JORGE	26,861.23	114,265.22			114,265.22			114,265.22
1106-013	SOLUCIONES INDUSTRIALES, S.A. DE C.V.	115,632.12	258,325.12			258,325.12			258,325.12
1106-014	ARREDOINDORA MEXICANA, S.A. DE C.V.	96,532.12	186,268.53			186,268.53			186,268.53
1106-015	LOS CUATES, S.A. DE C.V.	12,563.21	35,413.32			35,413.32			35,413.32
1106-016	ARREDOINDO HARO, S.A. DE C.V.	32,562.23	62,336.12			62,336.12			62,336.12

DE: BALANZA DE COMPROBACION AL 31/06/01, 31/07/02  
SUMAS VERIFICADAS  
DE ACUERDO AUDITORIA ANTERIOR  
CHECADO CONTRA MAYOR

ALCANCE:

a) El alcance de la revisión fue al 70% del total de la cuenta de Clientes

DESARROLLO: a) Se realizó a través de pruebas selectivas al revisión a las cuentas más significativas.  
b) Se realizó un análisis de movimientos mediante la employment de tablas y como poseedores de CFS al 100% los clientes al 100% los movimientos de las cuentas seleccionadas verificando fuertemente el soporte de cada movimiento.

RESULTADOS:

Con base a los resultados obtenidos en la aplicación de los diferentes procedimientos de auditoría que consistió mensuales en vista de las circunstancias pudo concluir que:

- Los derechos adeudados que se presentan en la cuenta de Clientes son auténticos.
- Confirmamos que el 20% de los clientes seleccionados fueron cobrables mediante los movimientos de cobros postoriones al 13 de agosto de 2002
- Los clientes que integran esta cuenta aparecen correctamente presentados.
- Se reservaron algunos importes que presentan problemas de recuperación para lo cual se propuso un ajuste para la estimación de cuentas de dudoso cobro. Ver Cédula BE-1







El Mundo es Tuyo, S.A. de C.V.  
 Auditoría al 31/Julio/02

Elaboró: M.M.B.  
 Fecha: 13-Ago-02  
 Revisó:   
 FECHA: 08/06/2002

B-14  
 ORDEN DE SERVICIO  
 16213



EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.

NOTA:  
 ESTE DOCUMENTO NO OPERA  
 COMO DOCUMENTO  
 FISCAL

CAMÍN NO.26 COL. LOMA LINDA, 51024 MÉXICO, D.F.  
 515126 00 87  
 TE:  
 CURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

SOLICITADO POR: S: 1101

FORMA DE PAGO:  
 CREDITO

\*I.E. DESEAMOS UN FELIZ VIAJE\*\*

PASAJERO	T S	NUM. SERIE	TARIFA	LVA.	T.U.A.	SUB-TOTAL	PROV.
MID CUN MEX	LD	AM-104-5012536	\$20,586.12	\$3,087.92	\$600.80	\$24,274.84	VHC/
HEZ ELVIA							
		GRAN TOTAL:	\$20,586.12	\$3,087.92	\$600.80	\$24,274.84	

OTICUATRO MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS 84/100 M.N.)

*B-14*  
 $\frac{1}{1}$

*B-14* →



DEBE Y PAGARÉ INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN DE VALER EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V. EL MONTANTE TOTAL DE ESTE DOCUMENTO EN MÉXICO, D.F. MONTANTE INGRESADO EN SERVICIOS A SU ENTERA SATISFACCIÓN. ESTE PAGARÉ ES TOTALMENTE COMERCIAL Y ESTÁ REGIDO POR LA LEY GENERAL DE TÍTULOS Y OPERACIONES DE CREDITO EN SU ARTICULO 70 PARRAFO FINAL Y ARTICULO COMPLEMENTARIO POR LO QUE SE PAGARÁ TOMANDO EL PAISO DE ESTE REGISTRO COMO CHEQUE DE ACREDITACIÓN COMO LA INCÓPLACION DE ESTE CHEQUE CAUSARÁ EL IRRA, SOBRE SU VALOR DE ACUERDO AL ARTICULO 180 DE LA LEY GENERAL DE TÍTULOS Y OPERACIONES DE CREDITO.

NOMBRE: \_\_\_\_\_ FIRMA: \_\_\_\_\_

TOTAL SERVICIOS	\$20,586.12
TOTAL L.V.A.	\$3,087.92
TOTAL T.U.A.	\$600.80
TOTAL FACTURA	\$24,274.84

documento con datos correctos  
 documento con datos incorrectos



Mundo es Tuyo, S.A. de C.V.  
 emitida el 31/Jul/02

Elaborado: M.M.B.  
 Fecha: 13-Ago-02  
 Proceso:

B-1-5



EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.

NOTA:  
 ESTE DOCUMENTO NO OPERA  
 COMO DOCUMENTO  
 FISCAL

NO.26 COL. LOMA LINDA, 51024 MÉXICO, D.F.  
 600 57

AUTORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA ✓

FECHA:  
 07/07/2002 X

ORDEN DE SERVICIO  
 16973

SOLICITADO POR:  
 S: 11012 ✓

FORMA DE PAGO:  
 CREDITO

\*LE DESEAN UN FELIZ VIAJE\*\*

PASAJERO	T S	NUM.SERIE	TARIFA	L.V.A.	T.J.A.	SUB-TOTAL	PROV.
ZLO MEX NA ✓	LD	AM-604-5012742	\$24,569.23	\$3,685.38	\$600.80	\$28,855.41	VHC/
		GRAN TOTAL..	\$24,569.23	\$3,685.38	\$600.80	\$28,855.41	
<p>HO MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS 41/100 M.N.)</p>							



LEER Y PAGAR INMEDIATAMENTE A LA ORDEN DE VALER EL MUNDO ES TUYO S.A. DE C.V. EL IMPORTE TOTAL DE ESTE DOCUMENTO EN MONEDA DE MEXICO. MONTE RECIBIDO EN SERVICIOS A SU ENTREGA SATISFACCION. ESTE PAGARE ES TOTALMENTE COMERCIAL Y ESTA PLACADO POR LA LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO EN SU ARTICULO 73 PARRAFO FINAL Y ARTICULO CORRELATIVO POR LO QUE SE PAGARE DOMICADO EL PAGO DE ESTE RECIBO CON CHEQUE SE ACEPTA SA, HO BIEN COMO LA DEVOLUCION DE ESTE CHEQUE CAUSARA EL 20% SOBRE SU VALOR DE ACUERDO AL ARTICULO 182 DE LA LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO

\_\_\_\_\_  
 NOMBRE

\_\_\_\_\_  
 FIRMA

TOTAL SERVICIOS	\$24,569.23 ✓
TOTAL L.V.A.	\$3,685.38
TOTAL T.J.A.	\$600.80
TOTAL FACTURA	\$28,855.41

documento con datos correctos  
 documento con datos incorrectos

Mundo es Tuyo, S.A. de C.V.  
 Situada al 3/Julio/02

Elaboro: M.N.B  
 Fecha: 13. Ago. 02  
 Revisó: W

8-16



EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.

NOTA:  
 ESTE DOCUMENTO NO OPERA  
 COMO DOCUMENTO  
 FISCAL

FECHA:  
 08/06/2002 ✓

ORDEN DE SERVICIO  
 16221

NO.26 COL. LOMA LINDA, 51024 MÉXICO, D.F.  
 5 00 57

AUTORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA ✓

SOLICITADO POR:

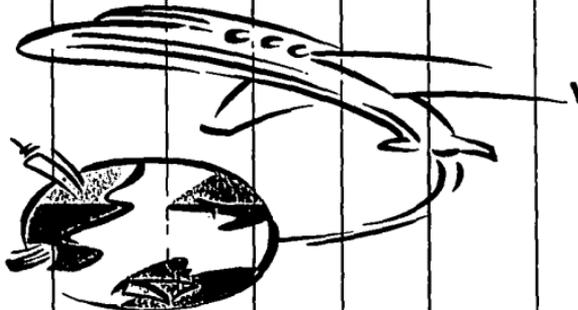
S: 1109 X

FORMA DE PAGO:

CREDITO

\*LE DESEAMOS UN FELIZ VIAJE\*\*

PASAJERO	T B	NUM.SERIE	TARIFA	LVA.	T.U.A.	SUB-TOTAL	PROV.
ZLO MEX JILLERMO ✓	LD	AM-604-5012548	\$24,569.23	\$3,685.38	\$600.80	\$28,855.41	VHC/
		GRAN TOTAL.	\$24,569.23	\$3,685.38	\$600.80	\$28,855.41 ✓	
:HO MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS 41/100 M.N.)							



TERMO Y PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA OPCIÓN DE PAJES EL MUNDO ES TUYO S A DE C V EL IMPORTE  
 TOTAL DE ESTE DOCUMENTO EN MEXCO 21. IMPORTE RECIBIDO EN SERVICIOS A SU ENTREGA  
 LA TIENEN: ESTE PAGARE ES INALIVENTE COMERCIAL Y ESTA PROTOCOLO POR LA LEY GENERAL DE  
 TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO EN LA ARTICULO 73 PARTE FINAL Y ARTICULOS COMPLEMENTARIOS POR  
 NO SER PAGARE DOMICILIADO EL PAGO DE ESTE RECIBO CON CHEQUE DE DEPÓSITO SA-HO SERA COMO LA  
 DE VOLUCION DE ESTE CHEQUE CAUSARA EL 2% SOBRE SU VALOR DE ACUERDO AL ARTICULO 143 DE LA  
 LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO

NOMBRE

FIRMA

TOTAL SERVICIOS \$24,569.23 ✓  
 TOTAL L.V.A. \$3,685.38  
 TOTAL T.U.A. \$600.80  
 TOTAL FACTURA \$28,855.41

= documento con datos correctos  
 documento con datos incorrectos

1 Mundo es Tuyo, S.A. de C.V.  
 Inicializada el 31/10/12/02

Elaboro: M.M.B.  
 Fecha: 18 de agosto del 2002  
 Reducido: u/

B-1-7



EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.

NOTA:  
 ESTE DOCUMENTO NO OPERA  
 COMO DOCUMENTO  
 FISCAL

FECHA:  
 04/06/2002 ✓

ORDEN DE SERVICIO  
 16110

N.º 26 COL. LOMA LINDA, 51024 MÉXICO, D.F.  
 26 00 57

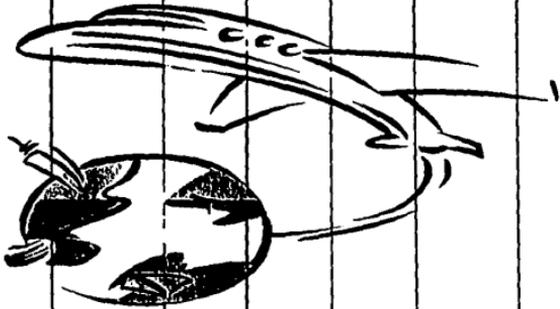
SOLICITADO POR:  
 S: 1101 ✓

ADUANA FEDERAL DE LA REPUBLICA ✗

FORMA DE PAGO:  
 CREDITO

\*¡E.D.E.S.B.A.M.O. UN FELIZ VIAJE\*\*

PASAJERO	T S	NUM.SERIE	TARIFA	L.V.A.	T.U.A.	SUB-TOTAL	PROV.
L. CUN MEX TES ROCIO ✓	LD	AM-604-5012410	\$56,721.13	\$8,508.17	\$600.00	\$65,830.10	VHC/
		GRAN TOTAL-	\$56,721.13	\$8,508.17	\$600.00	\$65,830.10	
(A Y CINCO MIL OCHOCIENTOS TREINTA PESOS 10/100 M.N.)							



DEBERO Y PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN DE VALER EL MUNDO ES TUYO S.A. DE C.V. EL MONTE TOTAL DE ESTE DOCUMENTO EN MONEDA DE PAPER, INCLUIDO EN SERVICIOS A SU ENTERA DISTRIBUCION. ESTE PAGARE ES TOTALMENTE COMO REAL Y ESTA REGIDO POR LA LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO EN SU ARTICULO 73 PARTE FINAL Y ARTICULO COMPLEMENTARIO POR LO QUE SE PAGARE SOMERAMENTE EL PAGO DE ESTE RECIBO CON CHEQUE DE BIEN COMPROBADO LA DE VOLUCION DE ESTE CHEQUE CAUSARA E. N.º. SOMO SU VALOR DE ACUERDO AL ARTICULO 181 DE LA LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO

\_\_\_\_\_  
 NOMBRE

\_\_\_\_\_  
 FIRMA

TOTAL SERVICIOS	\$56,721.13 ✓
TOTAL I.V.A.	\$8,508.17
TOTAL T.U.A.	\$600.00
TOTAL FACTURA	\$65,830.10

✓ = documento con datos correctos  
 ✗ = documento con datos incorrectos

Mundo es Tuyo, S.A. de C.V.  
 Fecha: 31 de Julio de 2002

Elaboro: N.M.B  
 Fecha: 13-ago-02  
 Revisó: W

B-1-8



EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.

NOTA:  
 ESTE DOCUMENTO NO OPERA  
 COMO DOCUMENTO  
 FISCAL

FECHA:  
 14/07/2002 X

ORDEN DE SERVICIO  
 17099

Nº NO.26 COL. LOMA LINDA, 51024 MÉXICO, D.F.,  
 26 00 57

SOLICITADO POR:

S: 16047 ✓

ARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA ✓

FORMA DE PAGO:

CREDITO

\*LE DESEAMOS UN FELIZ VIAJE\*\*

PASAJERO	T S	NUM.SERIE	TARIFA	LVA.	T.U.A.	SUB-TOTAL	PROV.
CUN MEX ALFREDO ✓	LD	MX-604-5012921	\$21,323.21	\$3,198.46	\$600.80	\$25,122.49	AGR
		GRAN TOTAL:	\$21,323.21	\$3,198.46	\$600.80	\$25,122.49 ✓	
(CINCO MIL CIENTO VEINTIDOS PESOS 49/100 M.N.)							



DEBIDO Y PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN DE VALER EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V. EL IMPORTE TOTAL DE ESTE DOCUMENTO EN MÉXICO D.F. IMPORTE RECORRIDO EN SERVICIOS Y SU ENTREGA/SATISFACCIÓN. ESTE PAGARE ES TOTALMENTE COMERCIAL Y ESTÁ SUJETO POR LA LET. GENERAL DE TÍTULOS Y OPERACIONES DE CREDITO EN SU ARTICULO 77 PARTE FINAL Y ARTICULO DE COMPLEMENTACION POR NO HABER PAGARE COMPLETANDO EL PAGO DE ESTE IMPORTE CON CHEQUE. SE RECEPIA BAJO BUEN COMPORTAMIENTO DE ESTE CHEQUE CARGARÁ EL 20% SOBRE SU VALOR DE ACUERDO AL ARTICULO 183 DE LA LEY GENERAL DE TÍTULOS Y OPERACIONES DE CREDITO

HONOR.

FIRMA

TOTAL SERVICIOS \$21,323.21  
 TOTAL L.V.A. \$3,198.46  
 TOTAL T.U.A. \$600.80  
 TOTAL FACTURA \$25,122.49

documento con datos correctos  
 documento con datos incorrectos

El Mundo es Tuyo, S.A. de C.V.  
 fecha: 31/10/2002

Elaboro: M.M.B.  
 Fecha: 13-06-02  
 Reviso: w/

B-1-9



EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.

NOTA:  
 ESTE DOCUMENTO NO OPERA  
 COMO DOCUMENTO  
 FISCAL

FECHA:  
 15/07/2002 ✓

ORDEN DE SERVICIO  
 17231

CALLE AN NO.26 COL. LOMALINDA, 51024 MÉXICO, D.F.  
 TEL: 5126 00 57  
 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA ✓

SOLICITADO POR:  
 S: 16049 X

FORMA DE PAGO:  
 CREDITO

\*¡E DESEAMOS UN FELIZ VIAJE!\*

PASAJERO	T B	NUM. SERIE	TARIFA	I.V.A.	T.J.A.	SUB-TOTAL	PROV.
IDL ZLO MEX	LD	MX-604-5012936	\$24,569.32	\$3,685.40	\$600.80	\$28,855.52	AGRV
CIA FLORENCIA ✓		GRAN TOTAL-	\$24,569.32	\$3,685.40	\$600.80	\$28,855.52 ✓	
OCHO MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS 52/100 M.N.)							



SE DEBE PAGAR INMEDIATAMENTE EL VALOR DE SALIR EL PASAJERO EN EL MOMENTO DE LA EMISIÓN DE ESTE DOCUMENTO EN MÉXICO D.F. MONTO RECIBIDO EN SERVICIOS A SU ENTREGA SATISFACCIÓN. ESTE PAGARE ES TOTALMENTE COMERCIAL Y ESTA REGIDO POR LA LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO EN SU ARTICULO 28 PARTE FINAL Y ARTICULO COMO LEY SUPLENTORIA POR LO QUE AL PAGAR DONDE SE PAGÓ DE ESTE PAGARE CON CHEQUE SE ACEPTA SALVO BUEN COMPRO LA RESOLUCIÓN DE ESTE CHEQUE CASO EN EL QUE SIEMPRE SU VALOR DE RECIBO EN LA LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO

\_\_\_\_\_  
 NOMBRE

\_\_\_\_\_  
 TITULO

TOTAL SERVICIOS	\$24,569.32 ✓
TOTAL I.V.A.	\$3,685.40
TOTAL T.J.A.	\$600.80
TOTAL FACTURA	\$28,855.52

= documento con datos correctos  
 = documento con datos incorrectos

Mundo es Tuyo, S.A. de C.V.  
 Edición al 31/Julio/02

Elaboró: MAB.  
 Fecha: 13 Mayo 02  
 Revisó: /

B-1-10



EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.

NOTA:  
 ESTE DOCUMENTO NO OPERA  
 COMO DOCUMENTO  
 FISCAL

FECHA:  
 14/07/2002 ✓

ORDEN DE SERVICIO  
 17089

CALLE SAN JUAN NO. 26 COL. LOMA LINDA, 51024 MÉXICO, D.F.,  
 5126 00 87

E.  
 ESTADIA DE EDUPACIÓN PRUBICA ✗

SOLICITADO POR:

S: 16047 ✓

FORMA DE PAGO:

CREDITO

\*¡E DESEAMOS UN FELIZ VIAJE!\*

PASAJERO	T S	NUM.SERIE	TARIFA	LVA.	T.U.A.	SUB-TOTAL	PROV.
EX GDL MEX	LD	MX-601-5012912	\$32,563.21	\$4,884.48	\$600.80	\$38,048.49	AGR/
WNER LIZBETH ✓							
		GRAN TOTAL	\$32,563.21	\$4,884.48	\$600.80	\$38,048.49 ✓	
TOTA Y OCHO MIL CUARENTA Y OCHO PESOS 48/100 M.N. 							



DEBO Y PAGARE INCONDICIONALMENTE A LA ORDEN DE VALER EL MARCO ES TUYO, S.A. DE C.V. EL MONTANTE TOTAL DE ESTE DOCUMENTO EN MONEDA D.P. MONTANTE RECIBIDO EN SERVICIO A LA ENTREGA DEL SERVICIO. ESTE PAGARE ES TOTALMENTE COMERCIAL Y ESTA REDUCIDO POR LA LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO EN SU ARTICULO 72 PARTE FINAL Y ARTICULO DE COMPLEMENTOS PARA NO HABER PAGARE CONSIDERANDO EL PAGARE DE ESTE RECORDATORIO QUE SE ACEPTA SIN HABER GOBIERNO LA DE VOLUCION DE ESTE DERECHO CAUSADA EL DIA, SOBRE SU VALOR DE ACUERDO AL ARTICULO 188 DE LA LEY GENERAL DE TITULOS Y OPERACIONES DE CREDITO

\_\_\_\_\_  
 FIRMA

TOTAL SERVICIOS	\$32,563.21 ✓
TOTAL L.V.A.	\$4,884.48
TOTAL T.U.A.	\$600.80
TOTAL FACTURA	\$38,048.49

= documento con datos correctos  
 = documento con datos incorrectos

CEDULA DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS

REVISÓ

RELACION DE CUENTAS AL 31 DE JULIO DE 2002

ÍNDICE	NOMBRE DEL CLIENTE	IMPORTE TOTAL	DE 1 A 20	VENECIDOS		
			DÍAS	DE 20 A 30	DE 30 A 60	MÁS DE 60
			DÍAS	DÍAS	DÍAS	DÍAS
1106-001	CEFRANTES MALDARDES	31,168.25	31,168.25	0.00	0.00	0.00
1106-002	LACONTRINOTODOLUN, S.A. DE	62,569.23	62,569.23	0.00	0.00	0.00
1106-003	PRODIGIQUINA GENERAL DE LA REPUB	1,235,008.00	137,048.83	114,262.65	894,304.32	0.00
1106-004	COMISION NACIONAL DEL AGUA	489,362.00	489,362.00	0.00	0.00	0.00
1106-005	INSTITUTO NACIONAL DE ANTROPÓLOGOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1106-006	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA	1,206,817.40	800,294.29	0.00	0.00	346,333.11
1106-007	FERNANDEZ GUTIERREZ ORAL	62,354.58	62,354.58	0.00	0.00	0.00
1106-008	PEÑA SEGURA RENZO	5,623.45	5,623.45	0.00	0.00	0.00
1106-009	MARINICHO CENTRO	231,632.10	231,632.10	0.00	0.00	0.00
1106-010	RESAM HECCHUA, S.A. DE C.V.	198,653.42	198,653.42	0.00	0.00	0.00
1106-011	RODRIGUEZ RODRIGUEZ OMAR	23,695.26	23,695.26	0.00	0.00	0.00
1106-012	MERCED MADRIZ JORGE	114,263.22	114,263.22	0.00	0.00	0.00
1106-013	SOLUCIONES INDUSTRIALES, S.A. DE C.V.	258,325.12	258,325.12	0.00	0.00	0.00
1106-014	AREGUCIONA HECCHUA, S.A. DE C.V.	166,326.53	166,326.53	0.00	0.00	0.00
1106-015	LOS CHATEL, S.A. DE C.V.	35,413.32	35,413.32	0.00	0.00	0.00
1106-016	AREGUCIONA MADRIZ, S.A. DE C.V.	62,356.12	62,356.12	0.00	0.00	0.00
			3,261,161.72	114,262.65	894,304.32	346,333.11

DE

✓ BALANZA DE COMPROBACION AL 31/07/02  
 ✓ SUMAS VERIFICADAS  
 ✓ CHEQUEO CONTRA AUXILIARES  
 ✓ CHEQUEO CONTRA MAYOR

ALCAMBEE:

✓ 114,262.65 ✓ 894,304.32 ✓ 346,333.11 ✓  
 a) El saldo de la revision fue a un 100%  
 DESARROLLO: ✓  
 b) Se analizaron los movimientos de las cuentas a través de la empresa de saldos.

RESULTADOS:

- a) Se observó que el 60% de la cartera es cobrable. El 17% está en proceso de cobro por error en la cuenta para ser enviada a cobro. El importe es por \$777,559.45
- b) El 17% se estima que pueden ser incobrables y que el cliente no reconoce estas obligaciones, por lo que se propuso una reserva para cuentas de dudoso cobro por \$ 742,854.25

EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.

AUDITORIA AL 31/07/02

ESTUDIO DE ESTIMACIÓN PARA CUENTAS DE COBRO DUDOSO  
CUENTAS POR COBRAR

HECHA POR: M.M.B.

FECHA DE ELAB: 13/08/02

REVISÓ:

BE-1

ÍNDICE	CUENTA	IMPORTE VENCIDOS	COBRABLE	INCOBRABLE	COMENTARIO DEL CLIENTE
1196-003	PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA	1,098,587.17	704,066.03		394,521.14 EL CUENTE NO HA QUERIDO ACEPTAR LAS OBLIGACIONES PORQUE COMENTA QUE EL AREA A LA QUE SE LE DIO EL SERVICIO NO TENIA CREDITO Y LOS QUE REBASARON EL CREDITO LA AGENCIA DEBIO HABER SOLICITADO LA AMPLIACION DEL CREDITO.  ESTOS DOCUMENTOS SI SON RECONOCIDOS POR EL CLIENTE NOS PUDEN CORRIGIR LOS DATOS ERRONEOS QUE SE FACTURARON EN LOS DOCUMENTOS PARA QUE SEAN PAGADOS.
1196-006	SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA	346,333.11			346,333.11 EL CUENTE NO HA QUERIDO ACEPTAR LAS OBLIGACIONES PORQUE COMENTA QUE EL AREA A LA QUE SE LE DIO EL SERVICIO REBASO EL CREDITO ASIGNADO Y LA AGENCIA DEBIO SOLICITAR LA AUTORIZACION DE AMPLIACION DEL CREDITO.
		1,444,920.28	704,066.03	742,854.25	
	Suficiencia		(Insuficiencia)	0.00	
	Saldo al 31/JUL/02			(742,854.25)	
					+AJ1-
					Gastos de Administración \$ 742,854.25
					Provisión para cuentas incobrables
					Estimación para cuentas de cobro dudoso \$ 742,854.25
					Ajuste para provisionar la estimación de cuentas de cobro dudoso
	Saldo al 31/JUL/02			0.00	
	Incréments			742,854.25	
	Carreras				
	Saldo al 31/JUL/02			742,854.25	
				8	30

BASE PARA ESTUDIO. Cuentas vencidas a más de 60 días.

INDICE	CUENTA	SALDOS AL 31/07/81		SALDOS AL 31/07/82		AJUSTES		SALDOS AJUSTADOS		RECLASIFICACIONES		SALDOS RECLASIFIC.		REEXPRESION		SALDOS REDPREPADO
		DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER	
30-1	Gastos de Administración	1,187,653.00	1,236,458.00	1,236,458.00	1,236,458.00	742,854.25	0.00	1,979,310.25	0.00	0.00	1,979,310.25	0.00	0.00	0.00	1,979,310.25	
			ET 30-1	ET 30-1		ET 30-1										
30-2	Gastos de Venta	3,498,686.00	4,348,700.00	4,348,700.00	4,348,700.00	0.00	0.00	4,348,700.00	0.00	0.00	4,348,700.00	0.00	0.00	0.00	4,348,700.00	
30-3	Gastos Financieros	162,132.00	198,562.00	198,562.00	198,562.00	0.00	0.00	198,562.00	0.00	0.00	198,562.00	0.00	0.00	0.00	198,562.00	
30-4	Otros Gastos	10,581.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
30	Totales de Gastos	4,769,052.00	5,781,718.00	5,781,718.00	5,781,718.00	742,854.25	0.00	6,524,572.25	0.00	0.00	6,524,572.25	0.00	0.00	0.00	6,524,572.25	

EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.  
 SUMARIA DE GASTOS  
 AUDITORIA AL 31/07/2002

HECHA POR: M.A.B.  
 FECHA DE ELAB: 13/08/02  
 REVISÓ:

30

DE: BALANZA DE COMPROBACION AL 31/07/02, 31/07/01

✓ SUMAS VERIFICADAS

● DE ACUERDO AUDITORIA ANTERIOR

✓ CHECADO CONTRA MAYOR



**INFORME DE LA REVISIÓN REALIZADA A:  
EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.  
AUDITORÍA AL 31 DE JULIO DE 2002**

México, D.F. a 16 de Agosto de 2002

**ANTECEDENTES:**

La revisión se efectuó de acuerdo a la petición presentada al departamento de Auditoría Interna en la Junta del Consejo el día 10 de agosto del 2002, al área de Cuentas por Cobrar exclusivamente.

**OBJETIVO:**

Los objetivos principales de la auditoría fueron:

- Revisar las cifras de clientes más representativas en función al saldo por cobrar por el período del 1 de enero al 31 de julio del 2002.
- Analizar principales problemas para cubrir el pago de reportes de venta a las líneas aéreas.
- Verificar la razonabilidad de la antigüedad de saldos de cuentas por cobrar.
- Detectar problemas de saldos con probable irreuperabilidad.
- Corroborar que todos los boletos de viaje se facturen oportunamente en los vouchers de servicio.
- Comprobar si se evalúa la eficiencia en la función de envío oportuno de facturas a cobro de clientes que se les otorga crédito.

**ALCANCE:**

- El alcance fue en un 70% del rubro de Clientes.

**INFORME DE LA REVISIÓN REALIZADA A:  
EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.  
AUDITORÍA AL 31 DE JULIO DE 2002**

México, D.F. a 16 de Agosto de 2002

**DESARROLLO:**

Para el desarrollo de este trabajo, se aplicaron en base a las normas de auditoría generalmente aceptadas, los procedimientos de auditoría .

- Se realizó una evaluación al control interno de la agencia.
- Se realizó un estudio general de las cuentas por cobrar que ascienden a un total de \$4,843,660.00 y observamos que el 87% lo compone el rubro de Clientes por un total de \$ 4,248,022.12 de los cuales se revisaron los 3 clientes más importantes de la cartera en función a los saldos más representativos con un alcance del 70% formado por empresas gubernamentales.
- Se verificó que las cuentas por cobrar estuvieran libres de gravamen.
- Se investigó si el personal que maneja documentos por cobrar se encuentra afianzado.
- Se analizaron la antigüedad de los saldos de todos los clientes al 100% del saldo vencido al 31 de julio del 2002
- Se confirmaron las cuentas cobrables mediante los movimientos posteriores.
- Se Inspeccionaron físicamente los contratos de prestación de servicios con nuestros clientes, así como la documentación que ampara dicha cifra.
- Investigamos la información obtenida a través de datos y comentarios de los empleados de la misma compañía.
- Se obtuvieron declaraciones del Gerente de Administración con las que se especifica que el saldo que aparece en este rubro en los Estados Financieros es correcto.

INFORME DE LA REVISIÓN REALIZADA A:  
EL MUNDO ES TUYO, S.A. DE C.V.  
AUDITORÍA AL 31 DE JULIO DE 2002

México, D.F. a 16 de Agosto de 2002

**RESULTADOS:**

Las pruebas de auditoría se realizaron de acuerdo a las normas de auditoría generalmente aceptadas, las cuales requieren que la auditoría sea planeada y realizada de tal manera que permita obtener una seguridad razonable de que los estados financieros no contiene errores importantes y de que están preparados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados. La auditoría consiste en el examen, con base en pruebas selectivas, de la evidencia que soporta las cifras y revelaciones de los estados financieros.

Los derechos adquiridos que se presentan en el Balance General son auténticos y están correctamente presentados. Las cuentas por cobrar se encuentran libres de gravámen.

De acuerdo a las pruebas de auditoría realizadas, se determinó que en el Control interno de la función de Cuentas por cobrar, existen fallas graves de la administración, por lo que sugerimos reforzar la supervisión en la operación sobre los siguientes renglones que a continuación señalamos:

La estimación para cuentas incobrables al 31 de julio de 2002 no incluye saldos que se consideran de dudosa recuperación por \$ 742,854.25

Encontramos órdenes de servicio que presentan errores en captura por \$ 737,559.45

Encontramos órdenes de servicio que rebasaron el crédito autorizado por \$ 580,761.64

Encontramos órdenes de servicio en trámite de autorización de pago por \$ 317,036.25

Encontramos órdenes de servicio que el no. del código no tenía crédito por un total de \$ 162,092.59

Encontramos órdenes de servicio que no se facturaron oportunamente por un monto de \$144,578.38

Encontramos órdenes de servicio que no se enviaron oportunamente a cobro por un monto \$ 139,949.16

Este informe fue comentado con el Director General de la empresa y con cada uno de los responsables del área auditada.

INFORME DE LA REVISIÓN REALIZADA A:  
EL MUNDO ES TUYO, S.A DE C.V.  
AUDITORÍA AL 31 DE JULIO DE 2002

México, D.F. a 16 de Agosto de 2002

CEDULA DE OBSERVACIONES  
CUENTAS POR COBRAR  
OBSERVACIONES

	SUGERENCIAS	RESPONSABLE	FECHA DE SOLUCIÓN A LAS OBSERVACIONES
<p>1. Observamos que no existe un procedimiento que detecte que los clientes rebasan su límite de crédito, lo que ocasiono que los siguientes vouchers se devolvieran por este motivo:</p> <p>13201 30/ABR/02 \$ 14,723.08 13202 30/ABR/02 14,723.08 13203 30/ABR/02 14,723.08 13204 30/ABR/02 14,723.08 13205 30/ABR/02 42,908.41 13206 30/ABR/02 31,990.31 13207 30/ABR/02 42,908.41 13208 30/ABR/02 42,908.41 13209 30/ABR/02 42,908.41 13210 30/ABR/02 42,908.41 13211 30/ABR/02 42,908.41 16077 01/JUN/02 102,018.44 16151 05/JUN/02 130,410.09 580,761.62</p>	<p>Sugerimos que el Jefe de Crédito y Cobranzas comunique por escrito al Gerente de Ventas el saldo de los clientes diariamente para que se suspenda el servicio a esa área hasta que se les autorice una ampliación del crédito previamente documentada. Se sugiere además se provisione mensualmente una estimación de cuentas de dudoso cobro. Comentada esta observación el Jefe de Crédito y Cobranzas envió al día siguiente la relación de clientes al Gerente de Ventas con el saldo a esa fecha. A partir del 15 de Agosto la relación de saldos se enviara diariamente al Gerente de Ventas con copia a la Contadora y al Gerente de Administración.</p>	<p>L.A. Oscar Saad Gerente de Admón.  Sr. Juan Manuel Sánchez Jefe de Crédito y cobranza</p>	<p>15/08/2002 (ATENDIDO)</p>

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS	RESPONSABLE FECHA DE SOLUCIÓN A LAS OBSERVACIONES
<p>2. No se realiza la suficiente supervisión de datos en los vouchers facturados, de los que detectamos errores en la razón social del cliente, lo que ocasionó que fueran devueltos para refacturarse atrasándose el pago de estos.</p> <p>Los folios son:</p> <p>16083 21/JUN/02 \$36,231.79  16094 31/JUN/02 97,557.80  16097 03/JUN/02 14,560.55  16110 04/JUN/02 65,830.10  17089 14/JUL/02 38,048.49  17229 14/JUL/02 18,653.76  17236 15/JUL/02 65,425.56  17358 17/JUL/02 16,178.96  17489 18/JUL/02 <u>16,178.96</u>  368,665.97</p>	<p>Sugerimos mayor supervisión en la documentación facturada en razón social, clave del área que solicitó el servicio, tarifas, sumas e importes.</p> <p>Una vez comentada esta observación con el Gerente de Ventas, en forma inmediata se procedió a entregar a un agente de ventas a refacturar las ordenes de servicio.</p>	<p>L.A. Alejandra Camacho Gerente de ventas 15/08/2002 (ATENRIDO)</p> <p>Sr. Alberto Hernández Agente de ventas</p>
<p>3. Observamos que no se tiene actualizado el catalogo de los vendedores en cuanto al no. del código del área de las dependencias de gobierno que solicitan el servicio, lo que ocasionó la devolución de estos, para refacturarse y no se cumplió con el tiempo estimado para el pago. Detectamos los siguientes folios con este error, los cuales son:</p>	<p>Sugerimos que el área de ventas cuente con un catálogo actualizado de datos del no. de código del área que solicita el servicio. Es indispensable que se consiga por escrito con firma de funcionario autorizado del cliente, las modificaciones que este realice internamente para evitar que los agentes facturen claves que ya no están vigentes.</p> <p>Una vez comentada esta observación, el Gerente de Administración solicitó por escrito a los</p>	<p>L.A. Oscar Saad A. Gerente de admón. 19/08/2002</p>

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS	RESPONSABLE FECHA SOLUCIÓN A LAS OBSERVACIONES
17231 15/JUL/02 \$ 28,855.52 17237 15/JUL/02 42,686.61 17238 15/JUL/02 13,898.49 17239 15/JUL/02 13,898.49 17240 15/JUL/02 33,900.55 16199 07/JUN/02 32,450.77 16221 08/JUN/02 28,855.41 194,545.84	funcionarios autorizados, la actualización de dichas claves con firma autorizada y a partir de ese momento será el encargado de enviarle al depto. de ventas copia del catálogo autorizado.  Las ordenes se refacturaron en ese momento y se enviaron al depto. de Cuentas por Cobrar.	Sr. Alberto Hernández Agente de ventas  15/08/02 (ATENDIDO)
4. Observamos que no existe supervisión en las claves facturadas en los vouchers de servicio, y fueron rechazados por el cliente ya que el área a quien se le dio el servicio, no tenía crédito, lo que ocasiona que se preste el servicio a áreas no autorizadas y la probable irrecuperabilidad del cobro de estos servicios. Los no. de folio son:  16047 1/JUN/02 \$ 8,306.06 16059 1/JUN/02 32,400.74 16115 4/JUN/02 80,849.08 16227 8/JUN/02 11,681.30 16235 9/JUN/02 28,855.41 162,092.59	Sugérimos que ventas cuente con un listado del personal autorizado de las áreas de las dependencias de gobierno que tienen autorización de presupuesto para solicitar servicios de la agencia por escrito con firma de funcionario autorizado.  Una vez comentada esta observación el Gerente de Administración solicitó por escrito a los funcionarios autorizados la actualización de dicho listado de personal con las claves del área autorizada . A partir de ese momento él será el encargado de enviar la información al depto. de ventas y a crédito y cobranzas.	L.A. Oscar Saad A. Gerente de Admón.  19/08/2002

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS	RESPONSABLE	FECHA DE SOLUCIÓN A LAS OBSERVACIONES
<p>17231 15/JUL/02 \$ 28,855.52  17237 15/JUL/02 42,686.61  17238 15/JUL/02 13,898.49  17239 15/JUL/02 13,898.49  17240 15/JUL/02 33,900.55  16199 07/JUN/02 32,450.77  16221 08/JUN/02 <u>28,855.41</u>  194,545.84</p>	<p>funcionarios autorizados, la actualización de dichas claves con firma autorizada y a partir de ese momento será el encargado de enviarle al depto. de ventas copia del catálogo autorizado.</p> <p>Las ordenes se refacturaron en ese momento y se enviaron al depto. de Cuentas por Cobrar.</p>	<p>Sr. Alberto Hernández  Agente de ventas</p>	<p>15/08/02  (ATENDIDO)</p>
<p>4. Observamos que no existe supervisión en las claves facturadas en los vouchers de servicio, y fueron rechazados por el cliente ya que el área a quien se le dio el servicio, no tenía crédito, lo que ocasiona que se preste el servicio a áreas no autorizadas y la probable irreuperabilidad del cobro de estos servicios. Los no. de folio son:</p> <p>16047 1/JUN/02 \$ 8,306.06  16059 1/JUN/02 32,400.74  16115 4/JUN/02 80,849.08  16227 8/JUN/02 11,681.30  16235 9/JUN/02 <u>28,855.41</u>  162,092.59</p>	<p>Sugerimos que ventas cuente con un listado del personal autorizado de las áreas de las dependencias de gobierno que tienen autorización de presupuesto para solicitar servicios de la agencia por escrito con firma de funcionario autorizado.</p> <p>Una vez comentada esta observación el Gerente de Administración solicitó por escrito a los funcionarios autorizados la actualización de dicho listado de personal con las claves del área autorizada. A partir de ese momento él será el encargado de enviar la información al depto. de ventas y a crédito y cobranzas.</p>	<p>L.A. Oscar Saad A.  Gerente de Admón.</p>	<p>19/08/2002</p>

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS	RESPONSABLE	FECHA DE SOLUCIÓN A LAS OBSERVACIONES
<p>5. No existe la suficiente supervisión en los vouchers facturados, ya que detectamos que los siguientes números contienen errores en sumas de importes, lo que ocasionó que se devolvieran para refacturarse y además no se cumplieron con los días acordados para pago.</p> <p>16166 06/06/2002 \$ 80,922.81  16167 06/06/2002 \$ 19,400.09  16189 07/06/2002 \$ 28,848.62  16196 07/06/2002 \$ 20,901.24  150,072.76</p>	<p>Se sugiere mayor supervisión en la elaboración de las órdenes verificando además de la razón social, fecha de elaboración, nombre del pasajero, tarifa y sumas totales.</p> <p>En el momento de comentar la observación el agente de ventas procedió a refacturar las órdenes y cancelar los anteriores.</p> <p>El responsable de revisar dichos datos del cliente será quién elaboró la facturación y el jefe de crédito y cobranza supervisará diariamente las órdenes de servicio elaboradas.</p>	<p>L.A. Alejandra Camacho Gerente de Ventas</p> <p>Sr. Alberto Hernández Agente de ventas</p> <p>Sr. Juan Manuel Sánchez Jefe de Crédito y cobranza</p>	<p>15/08/2002 (ATENDIDO)</p>
<p>6. Observamos que los agentes de ventas son los mismos que facturan los boletos. Encontramos 7 boletos que se facturaron 7 días después de haberse elaborado, lo que ocasiona que no se cumpla con las obligaciones fiscales, los principios de contabilidad generalmente aceptados y se extienda el plazo de crédito. Los folios son:</p> <p>17099 14/JUL/02 \$ 25,122.49  17113 14/JUL/02 63,424.41  16952 05/JUL/02 15,239.75  16959 06/JUL/02 11,936.30  16973 07/JUL/02 28,855.41  144,578.36</p>	<p>Sugerimos que no se limite la responsabilidad de facturar y emitir boletos de avión en la misma persona. La función de facturación debe separarse de las demás asignándose a una persona únicamente.</p> <p>Si se enlazara el programa contable con el sistema de Liquidación BSP de las líneas aéreas el programa permitiría, además de registrarse simultáneamente la cuenta por cobrar, emitir la orden de servicio en el momento de elaborar un boleto.</p>	<p>L.A. Alejandra Camacho Gerente de Ventas</p>	<p>30/08/2002</p>

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS	RESPONSABLE FECHA SOLUCIÓN A LAS OBSERVACIONES
<p>7. No existe una planeación adecuada en las rutas de mensajería ocasionando que algunas facturas no se presentaran oportunamente a cobro y esto implicó que el cobro se atrasara una semana. Los siguientes no. de folio se encuentran en este caso :</p> <p>16247 10/JUN/02 \$ 16,199.66  16259 11/JUN/02 11,681.30  16853 01/JUL/02 37,001.01  16914 02/JUL/02 24,274.84  16923 31/JUL/02 14,560.55  16931 04/JUL/02 36,231.79  139,949.15</p>	<p>Sugerimos evaluar detalladamente las rutas de mensajería y programarlas dentro de los horarios establecidos por los clientes y solicitar un calendario de horarios y días de revisión de doctos. para presentar oportunamente los documentos a cobro.</p> <p>En el momento de comentar esta observación el Jefe de crédito y cobranza solicitó por escrito al Gerente de ventas que le comunicara diariamente las rutas de mensajería que este planeara para que optimizaran tiempos de repartos de documentos.</p>	<p>Sr. Juan Manuel Sánchez  15/08/2002  Jefe de Crédito y Cobranzas (ATENDIDO)</p>
<p>8. En el consecutivo del voucher de servicio utilizados en el transcurso de enero a julio del 2002 se detectaron 2 folios en blanco con numeración correspondiente al periodo auditado, que no fueron utilizados y que se encontraron pendientes de cancelar.  Los folios son:  17114  17118</p>	<p>Sugerimos que se delegue la responsabilidad de facturar los servicios en una sola persona quién debe cancelar también las ordenes no utilizadas. Esta sugerencia se discutirá en la junta con el Director General del 30 de agosto del 2002.</p> <p>En el momento que se detectaron estas ordenes el Sr. Gerardo Solís procedió a cancelar las ordenes en blanco.</p>	<p>L.A. Alejandra Camacho  30/08/2002  Gerente de ventas</p> <p>Sr. Gerardo Solís  15/08/2002  Agente de ventas (ATENDIDO)</p>

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS	RESPONSABLE	FECHA DE SOLUCIÓN A LAS OBSERVACIONES
9. Se observó que los empleados que participan en los cobros y pagos de efectivo no están afianzados.	Sugerimos evaluar y afianzar al personal que esta involucrado en el manejo de las cuentas por cobrar.  Esta sugerencia se discutirá en la junta con el Director General del 30 de agosto del 2002.	L.A. Oscar Saad A. Gerente de Admón..	30/08/2002
10. Observamos que no se le da seguimiento a los doctos. que no pagan los clientes lo que ocasiona que existan saldos vencidos y produzcan una descapitalización a la compañía.	Sugerimos que el Jefe del depto. de Crédito y Cobranzas de seguimiento a los doctos. que no pagan los clientes soportando todos los servicios solicitados con firmas de recepción de doctos. y consultando la asesoría de un especialista que proceda a presentar la incorformidad de dicho evento.  Esta sugerencia se discutirá en la junta con el Director General del 30 de agosto del 2002.	L.A. Oscar Saad. Gerente de admón.  Sr. Juan Manuel S. Jefe de Crédito y cobranzas	30/08/2002
11. No existe el registro simultáneo de las cuentas por cobrar con la emisión del boleto, debido a que el sistema electrónico de datos no está conectado a la red del programa de las aerolíneas, lo que ocasiona que no se detecten inmediatamente los boletos no facturados, no se cumpla con las obligaciones fiscales de facturación, no se cumpla con los principios de contabilidad generalmente aceptados y no se cumpla con las políticas establecidas.	Se sugiere que se enlace el programa contable con el sistema de red del Plan de Liquidación BSP de las aerolíneas para que los boletos sean automatizados y se registre simultáneamente la cuenta por cobrar y el Ingreso en el momento de emitir un boleto o servicio.	L.A. Israel González V. Director General	30/08/2002

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS	RESPONSABLE	FECHA SOLUCIÓN A LAS OBSERVACIONES
12. Detectamos que las dependencias de gobierno no están cumpliendo con los días de pago acordados en los contratos correspondientes lo que ocasiona que no estén cumpliendo con las políticas de crédito.	Se sugiere revisar los contratos acordados y apearse a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y presentar la inconformidad de dicho evento ante las autoridades competentes.	L.A. Oscar Saad A. Gerente de admón..  Sr. Juan Manuel Sánchez Jefe de Crédito y cobranzas	25/08/2002
13. Observamos que no se lleva un libro de registro en donde los vendedores deben anotar el no. de serie de boletos tomados. Esto ocasiona que el responsable de elaborar el reporte de ventas emplee más tiempo en recopilar los cupones para ser enviados al Banco Compensador.	Se recomienda llevar el libro de registro de quien toma los cupones para salvaguardar el buen uso de dichos billetes de tráfico y evitar alguna sanción. En el momento de comentar la observación el Gerente de Operaciones solicitó a ventas el registro de todos los cupones tomados y los que estaban en poder de los vendedores.	L.A. Agustín Ortiz Gerente de Operaciones	15/08/2002 (ATENDIDO)
14. Detectamos que el voucher no. 16213 del 8/jun/02 \$ 24,274.84 presenta un error en el nombre del pasajero dice "Sánchez Elvira" y debe decir "Sánchez Elisa"	Sugerimos mayor supervisión en la captura de datos al facturar. Al momento de comentar la observación con el agente de ventas se procedió a refacturar la orden, cancelar la anterior y le envió copia al depto. de Crédito y cobranzas, así como a Contabilidad.	L.A. Alejandra Camacho Gerente de ventas  Sr. Gerardo Solís Ejecutivo de ventas	15/08/2002 (ATENDIDO)
15. Observamos que el no. de folio 17591 del 28/07/02 por \$ 42,686.61 no fué aceptado para tomarse a revisión porque el pasajero no ha regresado del viaje.	Sugerimos que se realice un análisis minucioso y se apeguen a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, exigiendo que se cumplan con las condiciones de contratación.	L.A. Oscar Saad A. Gerente de admón..  Sr. Juan Manuel Sánchez Jefe de Crédito y cobranza	25/08/2002

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS	RESPONSABLE	FECHA DE SOLUCIÓN A LAS OBSERVACIONES
<p>16. No existe una reserva para cuentas de dudoso cobro</p>	<p>Creemos conveniente que por lo menos cada tres meses se efectúen estudios a la antigüedad de saldos de las cuentas de dudoso cobro para aquellos saldos que vayan reuniendo dicha característica, además deberán efectuarse los trámites necesarios a efecto de cancelar aquellas cuentas cuyo cobro sea prácticamente imposible de obtener.</p> <p>Propusimos un ajuste a la estimación de cuentas de dudoso cobro habiendo analizado la antigüedad de saldos por \$ 742,854.25 y habiendo comentado esta observación se corrigió este ajuste al balance, entregándole copia al departamento de contabilidad para su registro.</p>	<p>A. Oscar Saad. A. Gerente de admón.</p> <p>Sr. Juan Manuel Sánchez Jefe de Crédito y cobranza</p> <p>C.P. Sofia Sánchez G. Contador General</p>	<p>15/08/2002 (ATENDIDO)</p>

  
L.C. CAROLINA CORTÉS CONDE  
AUDITOR INTERNO

  
L.A. AGUSTÍN ORTIZ  
GERENTE DE OPERACIONES

  
L.A. OSCAR SAAD ALVAREZ  
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN

  
L.A. ISRAEL GONZÁLEZ VILLARREAL  
DIRECTOR GENERAL

  
L.A. ALEJANDRA CAMACHO  
GERENTE DE VENTAS

  
C.P. SOFIA SÁNCHEZ GUTIÉRREZ  
CONTADOR GENERAL

  
SR. GERARDO SOLÍS  
EJECUTIVO DE VENTAS

  
SR. ALBERTO HERNÁNDEZ  
EJECUTIVO DE VENTAS

  
SR. JUAN MANUEL SÁNCHEZ LÓPEZ  
JEFE DE CRÉDITO DE VENTAS Y COBRANZAS

## CONCLUSIONES

Siendo la base los principios contables generalmente aceptados para todas las empresas, se puede hablar de una Contabilidad general, pero las características operacionales de cada ramo de actividad hace que exista una legislación fiscal especial y cuentas específicas para cada tipo de empresa.

Así podemos hablar de contabilidad para Agencias de viajes que tiene la particularidad de tener un manejo muy delicado debido a que es una empresa que presta servicios a través de la consignación de boletos aéreos.

Su principal fuente de ingresos es la comisión por la venta de espacios aéreos, de paquetes vacacionales, reservaciones de hoteles, reservaciones de cruceros, etc. Esta situación coloca a la Agencia de viajes en un lugar especial dentro de la contabilidad ya que como intermediarios entre los prestadores de servicios turísticos y los turistas, cobran a éstos, el importe del costo por cuenta del prestador del servicio, esto puede crear al agente la ilusión de que están manejando su propio dinero con una apariencia completamente falsa de Ingresos.

Las Agencias de viajes tiene un estricto control en sus obligaciones ante las autoridades gubernamentales y ante las Instituciones nacionales e internacionales como la IATA.

El éxito de la agencia dependerá como en toda organización, de la adecuada dirección administrativa, contable y financiera y para ello es vital conocer dicha información, así como los instrumentos de control en la operación de una Agencia de viajes, sobre los cuales la administración debe mantener siempre una precisa inspección.

Entonces podemos decir que los adecuados controles internos son importantes y fundamentales dadas las características que presentan la explotación de este tipo de servicio, ya que de su adecuado control dependen, no sólo las posibilidades de alcanzar los objetivos de beneficio deseado, sino hasta la propia supervivencia del negocio.

El presente trabajo tiene como finalidad hacer hincapié en la importancia de la constante supervisión y mejoramiento del control interno de una agencia de viajes, principalmente en el

ciclo de Ingresos. Resaltamos la importancia de la cartera de clientes que del buen manejo y cumplimiento de políticas establecidas en este rubro, dependerá la liquidez de la Agencia para cumplir oportunamente con las obligaciones a terceros que en caso contrario les producirán sanciones que podrían repercutir hasta la suspensión definitiva del boletaje en consignación.

Entonces podemos considerar a la Auditoría Interna como un sistema de supervisión para que los dueños o Directores extiendan su control y vigilancia a través de la ayuda que este sistema les pueda proporcionar.

Además quiero destacar que de la Auditoría se obtienen sugerencias que deben estar encaminadas a mejorar la operación que esta sujeta a revisión.

Es así como utilizamos la Auditoría como una herramienta como medio de apoyo para obtener juicios evaluativos acerca de la adecuación y eficiencia de los controles internos

Debido a las múltiples operaciones que se realizan en una agencia de viajes, he expuesto en el presente trabajo las posibles fisuras que puedan existir en el Control interno de las cuentas por cobrar y en los puntos que debemos poner mayor atención para lograr satisfactoriamente los objetivos de la empresa.

El marco referencial operativo, contable y legal que explicamos en los temas anteriores nos permite tener una visión amplia de lo que envuelve a este tipo de empresas y las condiciones a las que deben sujetarse.

Por último considero que el lector al finalizar el estudio de este tema, está en condiciones de aplicar los procedimientos aquí sugeridos para conocer la bondad y la eficiencia del Control interno de una empresa como la tratada en este trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

### LIBROS

- Acerenza Miguel Angel. Agencias de Viajes, Organización y Operación. Editorial Trillas, 1998.
- Arens A. Alvin y Loebbecke K. James. Auditoría un Enfoque Integral. Editorial Pearson Educación, 1996, 6ta edición.
- Asociación del Transporte Aéreo internacional Montreal-Ginebra. Manual del Agente de Viajes. IATA, 1998.
- Barcena Jiménez T. Alejandro y González Massieu Patricia. Contabilidad de Agencias de Viajes. Editorial Banca y Comercio, 1999.
- Castro Fernández Virginia y Carmona Jorge Carlos. Origen y Evolución de los Organismos Reguladores y Planificadores de la Actividad Turística en México. Editorial CECSA, 1994.
- Cepeda Alonso Gustavo. Auditoría y Control Interno. Editorial McGrawhill, 1998.
- De la Torre Francisco. Administración de Agencias de Viajes. Editorial Continental, 1998
- Del Valle Noriega Jaime y Álvarez del Campo Alberto. Temas prácticos de Auditoría Módulo 3. DOFISCAL Editores, 1999.
- Del Valle Noriega Jaime y Álvarez del Campo Alberto. Temas prácticos de Auditoría Módulo 5. DOFISCAL Editores, 1999.
- Elizondo López A. Metodología de la Investigación Contable. Editorial ECASA, 1997.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Normas y Procedimientos de Auditoría. Editorial IMCP, 2002.
- Mendívil Escalante Victor Manuel. Elementos de Auditoría. Editorial ECASA, 1997.
- Mendívil Escalante Victor Manuel. Práctica Elemental de Auditoría. Editorial ECASA, 1998.
- Ruiz de Velasco Luis y Prieto Alejandro. Auditoría Práctica. Editorial Banca y Comercio, 1993.

- Rusenias Oscar Rubén, Manual de Control Interno. Ediciones Macchi Grupo Editor, S.A., 1999
- Sánchez Alarcón Francisco. Programas de Auditoría. Editorial Ecasa, 1997
- Santillana González Juan Ramón. Conoce las Auditorías. Editorial ECASA, 1989
- Wayne S. Overmyer y Arthur W. Holmes. Principios Básicos de Auditoría. Editorial Continental, 2000

### REVISTAS

- Boletín Interno de la Universidad de Aerovías. Programa de Capacitación BSP. México, IATA, 1998. Publicación trimestral.

### LEYES

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Edición 2002.

Ley del ISR, Edición 2002.

Ley del IVA, Edición 2002.

Ley Federal de Turismo, Leyes y Códigos de México, Editorial Porrúa 2001.

Ley General de Sociedades Mercantiles, Edición 2002.

### CÓDIGOS

Código Fiscal de la Federación, Edición 2002.

Código de Comercio, Edición 2002.

### DIARIOS

Diario Oficial de la Federación del 30 de octubre de 1992.