

26
87



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

**AUDITORIA INTERNA EN LA INDUSTRIA
HOTELERA**

**SEMINARIO DE INVESTIGACION CONTABLE
QUE EN OPCION AL GRADO DE
LICENCIADO EN CONTADURIA
P R E S E N T A :
CARLOS JAVIER MENDOZA LOPEZ**

Director de Seminario: C.P. Joaquín Blanes Prieto

México, D. F.

1987



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 está 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.

AUDITORIA INTERNA EN LA INDUSTRIA HOTELERA

INDICE

	<u>PÁGINA</u>
CAPITULO I	
1. ORGANIZACION EN LA INDUSTRIA HOTELERA	
1.1. ANTECEDENTES	2
1.2. DIAGRAMA DE ORGANIZACIÓN	5
CAPITULO II	
2. CONTROL INTERNO EN LA INDUSTRIA HOTELERA	
2.1. CONCEPTO	18
2.2. OBJETIVO	21
2.3. ELEMENTOS	23
2.4. CONTROL DE INGRESOS	29
2.4.1. INGRESOS POR CONCEPTOS DE HOSPE- DAJE	29
2.4.2. INGRESOS POR CONCEPTO DE ALIMEN- TOS	37
2.4.3. INGRESOS POR CONCEPTO DE BEBIDAS	43
2.4.4. INGRESOS POR CONCEPTO DE SERVI - CIOS	45
2.5. VIGILANCIA POR EL SISTEMA DEL CONTROL - INTERNO	73
2.5.1. CONTROL INTERIOR	74
2.5.2. CONTROL EXTERIOR	75

2.5.3. AUDITOR NOCTURNO	77
2.5.4. SUPERVISIÓN DE INGRESOS	84

CAPITULO III

3. ESTADOS FINANCIEROS BASICOS

3.1. BALANCE GENERAL	98
3.2. ESTADO DE RESULTADOS	99
3.3. ANEXOS A LOS ESTADOS FINANCIEROS	99
3.4. INFORME DE AUDITORÍA	103

CAPITULO IV

4. INGRESOS Y EGRESOS, CONTROL Y PROGRAMAS DE - TRABAJO

4.1. INGRESOS	127
4.1.1. HOSPEDAJE	129
4.1.2. ALIMENTOS	137
4.1.3. BEBIDAS	139
4.1.4. SERVICIOS	140
4.2. AGENCIA DE VIAJES	141
4.3. TARJETA DE CRÉDITO	142
4.4. COSTOS Y GASTOS	144
4.5. ALMACENES	147

4.5.1. ALMACÉN DE COMESTIBLES	149
4.5.2. ALMACÉN DE BEBIDAS	154
4.5.3. ALMACÉN DE SUMINISTROS	157

CAPITULO V

5. ASPECTOS FISCALES

5.1. ESTÍMULOS	163
5.2. TRÁMITE LEGAL	171
5.3. OBLIGACIONES DE LA INDUSTRIA HOTELERA .	183

CONCLUSIONES	192
------------------------	-----

BIBLIOGRAFIA	195
------------------------	-----

CAPITULO I

ORGANIZACION EN LA INDUSTRIA HOTELERA

1.1. ANTECEDENTES

LOS PRIMEROS ANTECEDENTES DE LOS HOTELES DE MÉXICO, SE REMONTAN A LA ÉPOCA DEL IMPERIO MAYA EN DONDE EXISTÍA UNA CASA DEDICADA AL ALBERGUE, LA CUAL RECIBÍA EL NOMBRE DE LA CASA DE LOS VIAJEROS. EN ÉSTA, EL CAMINANTE ENCONTRABA LEÑA Y MAÍZ PARA QUE LAS MUJERES HICIERAN FUEGO Y TORTILLAS. OTRO ANTECEDENTE, SE ENCUENTRA EN EL IMPERIO AZTECA, YA QUE EN LOS CAMINOS QUE COMUNICABAN CON TODOS LOS PUEBLOS CIRCUNVECINOS, EXISTÍAN CASERÍOS EN LOS QUE PODÍA PASAR LA NOCHE EL VIAJERO Y ADEMÁS PROPORCIONABAN ALIMENTOS.

DURANTE LA ÉPOCA DE LA COLONIA, EL 1° DE DICIEMBRE DE 1525, Y PREVIO PERMISO EXPEDIDO POR EL CABILDO QUE REGÍA EN LA NUEVA ESPAÑA, SE DIO AUTORIZACIÓN A PEDRO -- HERNÁNDEZ PANIAGUA, PARA QUE EN SU CASA OFRECIERA PAN, VINO Y ALOJAMIENTO, EN LA QUE ACTUALMENTE ES LA CALLE DE MESONES.

POSTERIORMENTE, FUERON CREADOS LUGARES DE HOSPEDAJE O MESONES, TALES COMO EL MESÓN DE FRANCISCO GONZÁLEZ -- AGUILAR EN EL CAMINO DE MEDELLÍN A VERACRUZ, LA VENTA PROPIEDAD DEL SOLDADO LANCERO ENTRE PUEBLA Y VERACRUZ, EN LA CIUDAD DE CHOLULA EL MESÓN PROPIEDAD DE RODRIGO RANGEL, LAS VENTAS DE JUAN DE LA TORRE EN TAJIMAROA Y CUERNAVACA.

EN 1526, JUAN DE LA TORRE ABRE UN MESÓN EN EL CAMINO DE MICHOACÁN, ENTRE TAJIMAROA E IXTLAHUACA Y UN MESÓN EN CUERNAVACA; EN EL MISMO AÑO, JUAN DE PAREDES, A NOMBRE DE RODRIGO RANGEL, ABRE UN MESÓN EN CHOLULA.

EN EL SIGLO XIX EXISTEN, ENTRE OTROS, COMO LOS MÁS CONOCIDOS "HOTEL DE LA GRAN SOCIEDAD", "EL SAN ANTONIO", - "LA POBLANA" EN VERACRUZ, EN JALAPA "EL SAN BERNARDO" - EN MICHOACÁN "EL SAN AGUSTÍN" Y "EL DE LA SOCIEDAD".

EN LA ÉPOCA DE 1851-1852, EN LA CIUDAD DE MÉXICO MÁS FAMOSO DE TODOS EN ESE ENTONCES ERA EL HOTEL ITURBIDE, EN LA VIEJA CALLE DE SAN FRANCISCO.

AL DESARROLLARSE LAS COMUNICACIONES FERROVIARIAS, HIZO QUE LOS MESONES Y LAS VENTAS DESAPARECERAN, POR LO QUE AL PRINCIPIO DEL SIGLO SE CREARON ESTABLECIMIENTOS DEDICADOS A SERVICIO DE HOSPEDAJE, LLAMADO "HOTELES".

EN 1923, SE CONSTRUYE LA ASOCIACIÓN MEXICANA DE HOTELES Y EN 1943, SURGE LA ASOCIACIÓN MEXICANA DE HOTELES DEL DISTRITO FEDERAL.

EN 1944, LA CAPITAL DE LA REPÚBLICA, CONTABA CON EL HOTEL RITZ, EL HOTEL REFORMA, EL HOTEL MARÍA CRISTINA, ENTRE OTROS.

EN 1948, SE INAUGURÓ EL HOTEL DEL PRADO, EN NOVIEMBRE - DE 1953, LA ASOCIACIÓN MEXICANA, FUNDA LA PRIMERA ESCUELA HOTELERA, LA CUAL FUNCIONÓ CON ESTE NOMBRE HASTA EL AÑO DE 1963, EN EL CUAL FUE CAMBIADO A ESCUELA MEXICANA DE TURISMO.

EN 1966, LA ASOCIACIÓN MEXICANA DE HOTELES AMPLIA SU DENOMINACIÓN CON LA PALABRA "MOTEL".

CLASIFICACION

EL DEPARTAMENTO DE TURISMO HA CLASIFICADO LOS HOTELES DE LA SIGUIENTE FORMA:

-SE EMPLEARÁN COMO SIGNOS DE CLASIFICACIÓN, LAS ESTRELLAS POR SER ESTA DENOMINACIÓN LA INTERNACIONALMENTE RECONOCIDA, LA MÁXIMA CATEGORÍA, SERÁ CINCO ESTRELLAS Y LA MÍNIMA, DE UNA ESTRELLA. ESTOS DISTINTIVOS NO PUEDEN SER CAMBIADOS SIN QUE MEDIE LA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DE LA SECRETARÍA DE TURISMO.

CADA ESTABLECIMIENTO FIJARÁ SU CATEGORÍA DE ACUERDO A LA SUMA DE LOS PUNTOS OBTENIDOS, SEGÚN EL CUESTIONARIO PARA AUTOCLASIFICAR AL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE DE LA SECRETARÍA DE TURISMO.

CONSIDERANDO LA AFLUENCIA TURÍSTICA POR LA QUE EN LOS ÚLTIMOS TIEMPOS ESTÁ CAUSANDO NUESTRO PAÍS CON LOS HOTELES, ES DE VITAL IMPORTANCIA EL SATISFACER LAS NECESIDADES QUE ESTA ACTIVIDAD TRAE CONSIGO.

FINALIDAD DE LA INDUSTRIA HOTELERA

LA INDUSTRIA HOTELERA ES UNA DE LA MÁS IMPORTANTE FUENTE DE DIVISAS, YA QUE LO QUE PROPORCIONA SON SERVICIOS Y NUNCA ENTREGA DE MERCANCÍA A CAMBIO, POR LO QUE SE VE FAVORECIDA LA BALANZA DE PAGOS; FUERTES INVERSIONES SE HAN VENIDO EFECTUANDO POR LOS SECTORES PÚBLICO Y PRIVADOS QUE CONTRIBUYEN AL FOMENTO DE IMPORTANTE GENERACIÓN DE EMPLEOS, QUE ES UN OBJETIVO QUE PERSIGUE EL GOBIERNO FEDERAL.

PARA EL HOTELERO MEXICANO, ES INDISPENSABLE CONTAR CON UN SISTEMA CONTABLE UNIFORME, CUYA FINALIDAD PRINCIPAL ES LA DE PROPORCIONAR A LOS ACCIONISTAS Y GOBIERNO INFORMACIONES CLARAS Y OBJETIVAS QUE SERVIRÁN DE BASE PARA LA TOMA DE DECISIONES Y ADEMÁS, TENER UN ADECUADO CONTROL INTERNO DE LAS DIVERSAS OPERACIONES QUE EFECTÚA EL HOTEL. LA INDUSTRIA HOTELERA ES UNA DE LAS VALIOSAS ACTIVIDADES QUE TIENE EL PAÍS PARA SU PROGRESO.

LA INDUSTRIA HOTELERA SE BASA EN GRAN PARTE EN EL TURISMO, YA QUE ÉSTE BUSCA SIEMPRE ALOJAMIENTO Y CONFORT EN SU ESTANCIADO DEL HUÉSPED, POR ESO ES QUE NO PODEMOS HABLAR DE LA HOTELERÍA SIN RELACIONARLA ESTRECHAMENTE CON EL TURISMO, PUES ÉSTE CONSTITUYE UNA DE LAS FUENTES PRINCIPALES CON QUE CUENTAN LOS HOTELES PARA ALLEGARSE DE HUÉSPEDES Y CLIENTES A SUS ESTABLECIMIENTOS.

EL CONOCIMIENTO DE LA INDUSTRIA HOTELERA, ESTÁ EN PROPORCIÓN DIRECTA AL CRECIMIENTO DEL TURISMO, YA QUE ENTRE MÁS SE PROMUEVA ÉSTA, SE HARÁ NECESARIA LA CONSTRUCCIÓN DE MÁS HABITACIONES.

1.2 DIAGRAMA DE ORGANIZACION

LA REPRESENTACIÓN VISUAL DE LA ORGANIZACIÓN SE TENDRÁ MEDIANTE UNA GRÁFICA O DIAGRAMA QUE MUESTRE LAS RELACIONES ENTRE LOS ELEMENTOS QUE LA FORMAN, DEFINIENDO CLARAMENTE LAS FUNCIONES DE CADA PUESTO. EN LAS EMPRESAS GRANDES O DE CIERTA IMPORTANCIA, EN LAS QUE HAY PERSONAL NUMEROSO, ES IMPORTANTE EL USO DE INSTRUCCIONES ESCRITAS QUE REPRESENTAN LA BASE DE LA ASIGNACIÓN

DE FUNCIONES Y LA DETERMINACIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES.

LA FORMA MÁS USUAL DE DICHAS INSTRUCCIONES ES UN MANUAL, ES RECOMENDABLE QUE SEA DE HOJAS SUSTITUIBLES PARA FACILITAR LOS CAMBIOS QUE SE PUEDAN PRESENTAR, ASEGURÁNDOSE DE ESTA FORMA DE QUE LAS RESPONSABILIDADES DE TODOS, SEAN COMPRENDIDAS.

EL MANUAL DE INSTRUCCIONES, DEBE CUBRIR PRECEPTOS Y REGLAS PARA EL PERSONAL, INSTRUCCIONES RELATIVAS A CADA DEPARTAMENTO Y NORMA PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS QUE SUELEN PRESENTARSE CON FRECUENCIA.

DEBE EXISTIR UN ORDEN EN EL TRABAJO DEL MANDO Y CONTROL, POR PARTE DEL TRABAJO, SU DISTRIBUCIÓN SE FUNDAMENTA EN LA ESPECIALIZACIÓN QUE SE DETERMINA EN LOS PROCEDIMIENTOS Y MÉTODOS TÉCNICOS. LA ORGANIZACIÓN DEL MANDO Y CONTROL ESTÁ CONDICIONADO AL TIPO DE PROPIETARIO, ASÍ COMO A LA MAGNITUD, CATEGORÍA, SERVICIOS Y SISTEMAS APLICADOS.

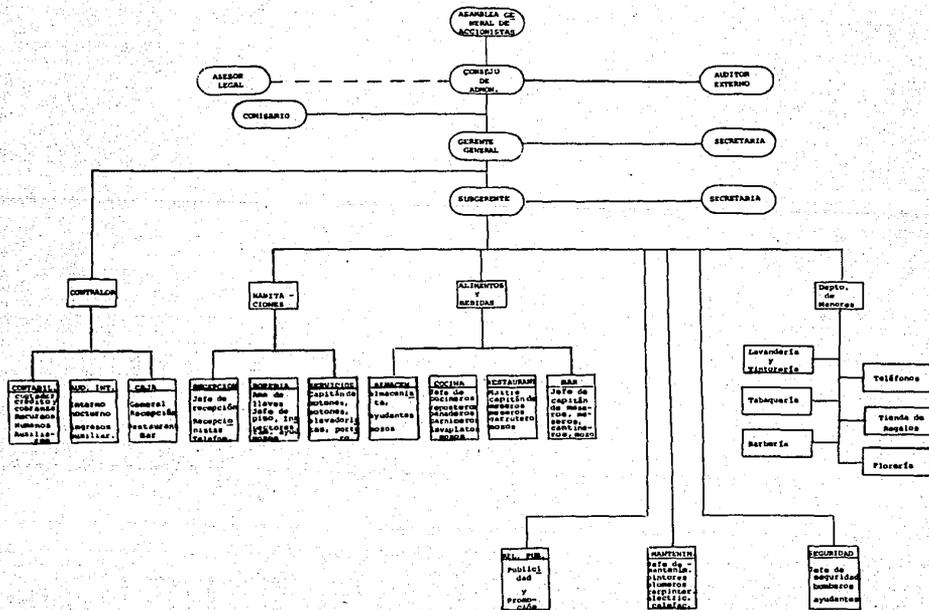
EL GERENTE O DIRECTOR EN SU EXPERIENCIA TEÓRICA Y PRÁCTICA, PREPARA Y ESTABLECE SU PROPIO SISTEMA DE ORGANIZACIÓN PARA EL MEJOR FUNCIONAMIENTO.

LA ORGANIZACIÓN SE PUEDE AGRUPAR EN DOS ASPECTOS GENERALES:

A) FUNCIONES DE OPERACION

RADICA EN TODAS AQUELLAS ACTIVIDADES DIRIGIDAS A PROPORCIONAR UN SERVICIO, SIN IMPORTAR EL ÍNDOLE DE DICHO SERVICIO.

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.



B) FUNCIONES DE ADMINISTRACION

AQUÉLLAS QUE NO SE DETERMINAN CON SERVICIO AL CLIENTE PERO QUE SON AUXILIARES DE LAS OPERACIONES Y SIN LAS CUALES, SERÍA IMPROBABLE LOGRAR EL OBJETIVO.

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS.

ES EL ÓRGANO SUPREMO DE LA SOCIEDAD, INTEGRADO POR EL CONJUNTO DE PERSONAS QUE UNEN SUS CAPITALES PARA ALCANZAR UN FIN COMÚN. LOS ACCIONISTAS SE REÚNEN PARA COMENTAR LO RELACIONADO AL EJERCICIO FISCAL DE LA EMPRESA, LA FIJACIÓN DE LOS PUESTOS A DESEMPEÑAR POR LOS ACCIONISTAS EN EL PERÍODO SIGUIENTE.

PODRÁ ACORDAR Y RATIFICAR TODOS LOS ACTOS Y OPERACIONES DE LA SOCIEDAD Y SUS RESOLUCIONES SERÁN CUMPLIDAS POR LAS PERSONAS QUE ELLA MISMA ASIGNE.

CONSEJO DE ADMINISTRACION

ES AQUÉL QUE HA SIDO DESIGNADO EN LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS Y ES EL QUE FUNGIRÁ DURANTE EL EJERCICIO SIGUIENTE. EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, DESIGNARÁ, DENTRO DE SUS FUNCIONES, A LA AUDITORÍA EXTERNA Y AL COMISARIO, ASÍ TENDRÁ A SU CARGO LA RESPONSABILIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA A NIVEL DE ADMINISTRACIÓN. SUS ACTIVIDADES ESTÁN REGLAMENTADAS POR LA ESCRITURA SOCIAL Y SE CONCRETA A NORMAR LA ALTA POLÍTICA ECONÓMICA, COMERCIAL Y SOCIAL DE LA EMPRESA.

COMISARIO

SERÁ DESIGNADO POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y SERÁ LA PERSONA ENCARGADA DE SUPERVISAR EL CONTROL DE LA EMPRESA. LA LABOR DEL COMISARIO SERÁ SUPERVISAR EL NEGOCIO A CUALQUIER NIVEL, ES DECIR, VERIFICARÁ TANTO SU CONTABILIDAD, HABITACIONES, ALMACENES, ETC., ESTÁ A NIVEL DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AL QUE TENDRÁ QUE INFORMAR DE SU LABOR REALIZADA.

GERENTE GENERAL

TIENE LA RESPONSABILIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS A SU CARGO, EN LOS CUALES TIENE EL PERSONAL CAPACITADO QUE DEBERÁ RENDIR INFORMACIÓN Y ÉSTE A SU VEZ, RENDIRÁ INFORMACIÓN A LA DIRECCIÓN.

ES EL PUNTO QUE UNE A LOS ÓRGANOS ANTERIORES CON LOS DEMÁS DEPARTAMENTOS.

EL GERENTE GENERAL, DIVIDE LOS CAMPOS DE ACCIÓN CON EL SUBGERENTE, PERO JAMÁS DESCUIDA LA LÍNEA DE COMUNICACIÓN Y NUNCA LA RESPONSABILIDAD DE LOS ASUNTOS QUE LE CONCIERNE, ES POR ELLO QUE EL GERENTE ES UN VALIOSO AUXILIAR PARA LA DIRECCIÓN DEL HOTEL.

CONTRALORIA

INTERVIENE EN LA PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN, COORDINACIÓN Y CONTROL DE TODAS LAS OPERACIONES DEL HOTEL, PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS DESEADOS.

SUPERVISA QUE SE CUMPLAN LAS FUNCIONES DE CONTABILIDAD COMO SON:

- A) FUNCIONES CONSTRUCTIVA Y CREADORA
(ORGANIZACIÓN CONTABLE)**
- B) FUNCIÓN EJECUTIVA
(REGISTRO DE OPERACIONES)**
- C) FUNCIÓN SUPERVISORA
(AUDITORÍA)**
- D) FUNCIÓN DE CRÍTICA
(ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS)**

SUBGERENCIA

LA SUBGERENCIA ES LA RESPONSABLE DE CUMPLIR CON LAS ACTIVIDADES ESENCIALES QUE MARCAN LOS PLANES DE TRABAJO DEL GERENTE GENERAL.

PARA LLEVAR A CABO ADECUADAMENTE SUS FUNCIONES, SE NECESITA DE UN CONOCIMIENTO PROFUNDO DE LOS DEPARTAMENTOS Y LOS SISTEMAS. SUPERVISA A TODOS LOS JEFES DE DEPARTAMENTOS.

CONTADOR

ES EL ENCARGADO DE LLEVAR LA CONTABILIDAD DE LA EMPRESA, DEBERÁ PRESENTAR LA INFORMACIÓN A LA CONTRALORÍA.

PERSONAL

ES EL RESPONSABLE DE CUBRIR LOS PUESTOS VACANTES, PRO-

PONER IDEAS NUEVAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD Y EN CASO NECESARIO PROPORCIONAR PROGRAMAS DE - ADIESTRAMIENTO A TODOS LOS NIVELES.

INVESTIGAR LOS SUELDOS Y SALARIOS, ASEGURÁNDOSE DE QUE SEAN COMPETITIVOS EN BASE AL NIVEL DE LA COMUNIDAD, - ASIMISMO, HACE GRÁFICAS DE TRAYECTORIAS DE ASCENSOS Y ACTUALIZA CONSTANTEMENTE TODO TIPO DE REGISTRO DE PERSONAL.

CREDITO Y COBRANZAS

SE SOLICITAN LOS CRÉDITOS QUE NECESITE LA EMPRESA, ASÍ MISMO, LA COBRANZA DE LOS CRÉDITOS QUE ELLA OTORQUE.

CUANDO SE PAGUE CON TARJETA DE CRÉDITO, SE CARGARÁ POR LAS OPERACIONES QUE EFECTÚEN CON LAS DISTINTAS TARJETAS CON LAS QUE OPERE EL HOTEL (BANCOMER, BANAMEX, CARNET, AMERICAN EXPRESS, ETC.), CUANDO LAS RECIBA DEL - HUÉSPED, SE ABONARÁ AL RECIBIR EL PAGO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO, SU SALDO REPRESENTA EL DERECHO POR COBRAR.

AUDITORIA INTERNA

NOMBRADA POR LA DIRECCIÓN, SERÁ ENCARGADA DE INSPECCIONAR LAS OPERACIONES DE LA EMPRESA, EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL CONTROL INTERNO E INFORMAR A LA DIRECCIÓN - DEL TRABAJO REALIZADO.

ASÍ TAMBIÉN, ES EL ENCARGADO DE LA REVISIÓN DE OPERACIONES FINANCIERAS DEL HOTEL Y TENDRÁ A SU CARGO A UN AUDITOR NOCTURNO Y UN AUDITOR INTERNO, SIENDO ESTA RE

VISIÓN PARA FINES INTERNOS.

C A J A

ENCARGADO DE RECIBIR EL DINERO JUNTO CON RELACIONES DE CAJA (HABITACIONES, RESTAURANT, BARES), MISMAS QUE VERIFICARÁ Y PASARÁ AL DEPARTAMENTO PARA SUS REGISTROS.

R E C E P C I O N

LA RECEPCIÓN QUE TIENE CONTACTO CON EL CLIENTE Y TIENE LA RESPONSABILIDAD DE ESTABLECER COMUNICACIÓN (TELÉFONO O EN PERSONA), CON LOS QUE DESEEN OCUPAR UNA HABITACIÓN, SERÁN LOS ENCARGADOS DE DAR LA BIENVENIDA AL CLIENTE, REGISTRAR A LOS HUÉSPEDES Y ASIGNARLE SUS HABITACIONES, MANEJAR LA CORRESPONDENCIA Y MENSAJES DE LOS HUÉSPEDES, COORDINAR LOS DIVERSOS SERVICIOS AL CLIENTE Y LLEVARÁN LA CUENTA DE LOS HUÉSPEDES.

A M A DE LLAVES

SUPERVISA LA LIMPIEZA Y LA PRESENTACIÓN DE LOS CUARTOS, DE LOS PASILLOS, PISOS PÚBLICOS, CORREDORES, ETC., REPORTANDO A LA DIVISIÓN DE LOS SERVICIOS, LAS REPARACIONES NECESARIAS E INFORMANDO A LA OFICINA DE RECEPCIÓN, EL ESTADO DE LAS HABITACIONES LISTAS PARA OCUPARSE.

SE ENCARGA DE LA DISTRIBUCIÓN A LOS DEPARTAMENTOS MENORES (LAVANDERÍA Y TINTORERÍA), LA ROPA QUE LOS - - -

CLIENTES DESEEN ENVIAR Y LLEVAR REGISTROS DE LOS ARTÍCULO
LOS OLVIDADOS POR EL CLIENTE.

SERVICIOS

ES DONDE SE ENCUENTRAN LOS BOTONES, ELEVADORISTAS Y PORTEROS, QUE SON LOS QUE DESDE LA ENTRADA DEL HUÉSPED VAN A ESTAR EN CONTACTO CON ÉL, POR ESTA RAZÓN EL PERSONAL DEBERÁ ESTAR PERFECTAMENTE UNIFORMADO PARA CAUSAR BUENA IMPRESIÓN.

COMPRA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

ALMACENAMIENTO DE TODOS LOS ALIMENTOS Y BEBIDAS NECESARIAS PARA ABASTECER A LA COCINA Y BAR.

LOS ALIMENTOS SE MANTIENEN EN VARIOS TIPOS DE ALMACENAMIENTO; A SABER, EN SECO, VERDURAS, PRODUCTOS LÁCTEOS, CARNES Y PRODUCTOS CONGELADOS.

SE LLEVARÁ UN CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS ARTÍCULOS A FIN DE LLEVAR UN REGISTRO Y SER CARGADOS A LOS DISTINTOS COSTOS. SE SUPERVISARÁN PEDIDOS, COTEJARÁN PRECIOS Y SE CONSULTARÁN CON LOS DISTINTOS PROVEEDORES PARA PODER COMPRAR TODO LO QUE HAGA FALTA, SEGÚN INVENTARIOS QUE SE REALIZAN, YA SEAN MENSUALES O QUINCENALES.

REALIZARÁN LAS COMPRAS DE LOS ALIMENTOS DIARIOS QUE NO SEAN DEL ALMACÉN.

C O C I N A

ESTÁ A CARGO DEL COCINERO PRINCIPAL QUE ES EL RESPONSABLE DE PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS DE TODAS LAS COCINAS CON QUE CUENTA EL HOTEL, Y QUE SE SERVIRÁN A LOS CLIENTES DEL HOTEL.

SE REDACTARÁ LOS MENÚS QUE SE VAYAN A SERVIR, DEBERÁ TENER CONOCIMIENTO A FIN DE QUE EL COSTO DE OPERACIÓN SEA EL MÁS BAJO POSIBLE Y SELECCIONAR LOS COMESTIBLES Y VINOS.

EXISTEN SUBDIVISIONES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO, -- UNAS PERSONAS SE ENCARGARÁN DE LA PREPARACIÓN DE LA -- CARNE, OTROS LAS SOPAS, SALSAS, VERDURAS, ETC., CON LA FINALIDAD DE QUE CADA PERSONA TENGA SU ESPECIALIDAD Y ASÍ LAS COMIDAS SEAN DE LA MEJOR CALIDAD Y PRESENTACIÓN PARA LOS CLIENTES.

RESTAURANT

BAJO LA SUPERVISIÓN DEL MAITRE EL CUAL ES EL RESPONSABLE DE TODAS LAS COMIDAS QUE SE SIRVAN, ASEGURÁNDOSE -- DE QUE TENGA EL EQUIPO APROPIADO (VAJILLAS DE CRISTAL, PORCELANA, PLATA, CUBIERTOS, MANTELERIA, ETC.), DAR -- INSTRUCCIONES DE CÓMO PRESENTAR ALGUNOS PLATILLOS, ACTUAR COMO ANFITRIÓN POR PARTE DEL HOTEL PARA INSTALAR A LOS CLIENTES Y PROCURAR QUE RECIBAN UN BUEN SERVICIO.

B A R

SE LLEVARÁ A CABO LA PREPARACIÓN DE LAS BEBIDAS QUE --

SEAN SOLICITADAS, CUENTA CON UN JEFE DE BAR, QUE A SU VEZ SUPERVISARÁ A LOS CAPITANES DE MESEROS, CANTINEROS, MESEROS Y MOZOS.

EL JEFE DEL BAR ES EL RESPONSABLE DE LAS OPERACIONES DE TODOS LOS BARES DEL HOTEL, AUXILIÁNDOSE EN LOS CAPITA - NES DE MESEROS.

LOS QUE SON LOS ENCARGADOS DEL SERVICIO DEL BAR, SUPERVISANDO LOS TRABAJOS DE LOS MESEROS Y CAPITANES.

LAS BEBIDAS SE PREPARARÁN EN LA FORMA ADECUADA PARA OBTENER UNA MAYOR UTILIDAD.

DEPARTAMENTO DE MENORES

PARA UN MEJOR SERVICIO A LOS CLIENTES DEL HOTEL, ES NECESARIO QUE CUENTE CON VARIOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIO COMO: TELÉFONO, LAVANDERÍA, TABAQUERÍA, TIENDA DE REGALOS, BARBERÍA Y FLORERÍA.

EL TELÉFONO ESTARÁ A CARGO DE LA RECEPCIONISTA, LA CUAL PROPORCIONARÁ LÍNEA CUANDO SEA NECESARIO, EN CASO DE LARGA DISTANCIA, SE DARÁ EN UNA FORMA ESPECIAL PARA EL HUÉSPED PARA SER LLENADO POR ÉL, POSTERIORMENTE, SE CARGARÁ AL MONTO DE SU CUENTA.

EL HOTEL CONTARÁ CON SERVICIOS DE LAVANDERÍA Y TINTORERÍA DONDE SE REALIZARÁ LA LIMPIEZA DE LA ROPA DE LOS HUÉSPEDES QUE ASÍ LO DESEEN, EL IMPORTE SE LE CARGARÁ A SU CUENTA

MANTENIMIENTO

NO ES UN DEPARTAMENTO QUE RESALTE DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN, YA QUE SU PERSONAL NO ESTÁ DIRECTAMENTE RELACIONADO CON LOS HUÉSPEDES, PERO SUMAMENTE IMPORTANTE PARA DAR UN SERVICIO A LOS CLIENTES, ESTE DEPARTAMENTO CUENTA CON EL PERSONAL CAPACITADO PARA LAS REPARACIONES DE PLOMERÍA, PINTURA, CARPINTERÍA, INSTALACIONES ELÉCTRICAS, ETC.

RELACIONES PUBLICAS

SE COORDINA Y SE VENDE CONVENCIONES, BANQUETES, PROMOCIONES ESPECIALES Y SE ENCARGARÁ DE LOS ANUNCIOS Y PROPAGANDAS QUE SIRVEN PARA DIFUNDIR Y DAR A CONOCER LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONA EL HOTEL.

C A P I T U L O I I

CONTROL INTERNO EN LA INDUSTRIA HOTELERA

2.1 CONCEPTO

EN LA AUDITORÍA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS, UNO DE LOS ASPECTOS DE MAYOR IMPORTANCIA, ES EL ADQUIRIR UN CONOCIMIENTO DE LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS, ASÍ COMO DE LOS CONTROLES QUE SIRVAN PARA HACER RESPETAR DICHAS POLÍTICAS, PARA BUSCAR EL MEJOR FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA.

EL CONTROL INTERNO, COMO SE LLAMA A ESAS POLÍTICAS Y CONTROLES DE LA EMPRESA, ES LA BASE PARA QUE EL AUDITOR REALICE UN TRABAJO DE CALIDAD, YA QUE CON SU ESTUDIO Y EVALUACIÓN PODRÁ DETERMINAR LA PROFUNDIDAD QUE DEBA TENER SU LABOR.

AL CONTROL INTERNO LE CORRESPONDE COORDINAR TODOS LOS ELEMENTOS PARA FORMAR UNA BASE SÓLIDA QUE PRODUZCA EFICIENCIA, ES DECIR, REUNIR INFORMACIÓN SUFICIENTE Y COMPETENTE PARA TOMAR DECISIONES, BASADAS EN UN BUEN SISTEMA CONTABLE, UN BUEN FLUJO DE INFORMACIÓN, ESTADÍSTICA, ETC.

EN REALIDAD, AUNQUE LA IDEA QUE SE TIENE DE ESTE CONCEPTO ES SUMAMENTE AMPLIA, EN LA ACTUALIDAD, POCOS AUTORES HAN EXPRESADO UNA DEFINICIÓN CONCRETA DE ÉL, DEBIDO PRINCIPALMENTE A QUE ESTE TÉRMINO PROVIENE DE LAS PALABRAS DE ORIGEN INGLÉS "INTERNAL CONTROL" E "INTERNAL CHECK" Y QUE SON USADAS PRINCIPALMENTE EN LOS ESTADOS UNIDOS, POR LO TANTO, SE CITARÁN PRIMERAMENTE DE FINICIONES DE AUTORES EXTRANJEROS.

"EL CONTROL INTERNO ES LA COORDINACIÓN DE LOS SISTEMAS DE CONTABILIDAD Y PROCEDIMIENTOS DE OFICINA, QUE EL TRABAJO DE UN EMPLEADO, LLEVANDO A CABO SUS LABORES DE

LINEADOS EN UNA FORMA INDEPENDIENTE, COMPRUEBE CONTINUAMENTE EL TRABAJO DE OTRO EMPLEADO HASTA CIERTO PUNTO - QUE PUEDA INVOLUCRAR LA POSIBILIDAD DE UN FRAUDE".

(GEORGE E. BENNETT).

"EL CONTROL INTERNO IMPLICA QUE LOS LIBROS Y MÉTODOS DE CONTABILIDAD, ASÍ COMO LA ORGANIZACIÓN GENERAL DE UN NEGOCIO, ESTÉN DE TAL MANERA ESTABLECIDOS QUE NINGUNA DE LAS CUENTAS O PROCEDIMIENTOS SE CUENTEN BAJO EL CONTROL INDEPENDIENTE Y ABSOLUTO DE UNA PERSONA, ASÍ POR EL CONTRARIO, EL TRABAJO DE UN EMPLEADO, ES COMPLEMENTARIO - DEL HECHO POR OTRO, Y QUE SE HACE UNA AUDITORÍA DE LOS DETALLES DEL NEGOCIO".

(ROBERT H. MONTGOMERY).

"EL SISTEMA INTERNO DE COMPROBACIÓN Y CONTROL, PUEDE EXPLICARSE COMO LA DISTRIBUCIÓN APROPIADA DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL, DE TAL MANERA QUE EL TRABAJO DE CADA EMPLEADO PUEDA COORDINARSE Y COMPROBARSE INDEPENDIENTEMENTE DEL TRABAJO DE OTRO EMPLEADO".

(VÍCTOR H. STEMPH).

POR LO QUE RESPECTA A LOS AUTORES MEXICANOS QUE SE HAN PREOCUPADO POR EL CONTROL INTERNO, SE PODRÁN CITAR LOS SIGUIENTES:

"EL CONTROL INTERNO COMPRENDE EL PLAN DE ORGANIZACIÓN Y TODOS LOS MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS QUE EN FORMA COORDINADA SE ADAPTAN EN UN NEGOCIO PARA LA PROTECCIÓN DE SUS ACTIVOS, LA OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN CORRECTA Y SEGURA, LA PROMOCIÓN DE EFICIENCIA DE OPERACIÓN Y LA ADHE -

SIÓN A LAS POLÍTICAS PRESCRITAS POR LA DIRECCIÓN".

(INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS, A.C.)

"EL CONTROL INTERNO ES EL CONJUNTO DE MEDIDAS TOMADAS EN LA PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN E INTEGRACIÓN DE UN ORGANISMO SOCIAL, PARA CERCIORARSE QUE SE HAGA USO ADECUADO DE LA AUTORIDAD DELEGADA, Y QUE SE OPERE DE ACUERDO A LOS PLANES TRAZADOS HASTA DONDE SEA POSIBLE, EVITANDO EL DESPERDICIO, LOS ERRORES, LOS FRAUDES Y LA INEFICACIA, ES DECIR, PROMOVER MAYOR PRODUCTIVIDAD".

(EUGENIO SISTO VELASCO).

"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 PUEDA DEPENDER DE ESTOS ELEMENTOS PARA OBTENER UNA INFORMACIÓN SEGURA, PROTEGER ADECUADAMENTE LOS BIENES DE LA EMPRESA, ASÍ COMO PROMOVER LA EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES Y LA ADHESIÓN A LA POLÍTICA ADMINISTRATIVA PRESCRITA".

(JOAQUÍN GÓMEZ MORFÍN).

TOMANDO COMO BASE LAS DEFINICIONES, SE PUEDE CONCLUIR QUE EL CONTROL INTERNO ES EL EJERCICIO SISTEMATIZADO DE COMPROBACIÓN Y COORDINACIÓN DE LAS LABORES DISTRIBUIDAS EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA, BASADOS EN LA INFORMACIÓN QUE ARROJA UN SISTEMA CONTABLE CONVENIENTEMENTE ESTABLECIDO, ASÍ COMO LA INFORMACIÓN PROPIA Y NECESARIA EN EL DESARROLLO DE CADA LABOR ESPECÍFICA, CON EL FIN DE CUMPLIR CON CIERTOS OBJETIVOS.

LAS LABORES QUE SE REALIZAN EN EL FUNCIONAMIENTO DE UNA EMPRESA NO LO HACEN DE UNA FORMA INDEPENDIENTE, SINO - QUE DEBE EXISTIR UNA COORDINACIÓN ENTRE LAS MISMAS, CON EL OBJETO DE NO CAER EN LA DUPLICIDAD DE TRABAJO NI EN LA ELABORACIÓN DE TRABAJOS INNECESARIOS QUE PUEDA DIFICULTAR EL FLUJO DE INFORMACIÓN QUE SE GENERA EN ELLOS. CUANDO SE ESTABLECE DICHA COORDINACIÓN, UN EMPLEADO ESTÁ EN CONDICIONES DE PODER COMPROBAR EL TRABAJO DE OTRO, TOMANDO EN CUENTA QUE DE ÉL RECIBE LA INFORMACIÓN PARA REALIZAR EL PROPIO. LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN TRANSMITIDA ES LA QUE DETERMINA SI UNA LABOR SE REALIZÓ CORRECTAMENTE Y DE CONFORMIDAD CON LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA EMPRESA.

2.2. OBJETIVOS

EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, LOS OBJETIVOS DE MAYOR IMPORTANCIA SON LOS CORRESPONDIENTES A:

- A) PROTEGER LOS ACTIVOS.
- B) OBTENER INFORMACIÓN CORRIENTE Y CONTABLE Y LOS MEDIOS PARA LA COMPROBACIÓN DE LA MISMA.
- C) PROMOVER LA EFICIENCIA DE LA OPERACIÓN.
- D) ADHERIRSE A LAS POLÍTICAS DE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA.

PROTECCION DE LOS ACTIVOS.- EL PATRIMONIO DE UNA COMPAÑÍA SE ENCUENTRA REPRESENTADO POR LOS ACTIVOS, PATRIMONIO QUE DE ACUERDO CON LA CLASIFICACIÓN TRADICIONAL, SE CLASIFICA EN CIRCULANTE, FIJO Y CARGOS DIFERIDOS, ÉSTOS HACEN QUE LA COMPAÑÍA REALICE SUS OPERACIONES PARA LAS -

CUALES FUE CONSTITUIDA.

EL FUNCIONAMIENTO DE CADA UNO DE LOS ACTIVOS NO PUEDE -
SER INDEPENDIENTE, SINO QUE DEBE DESARROLLARSE DENTRO DE
UNA COORDINACIÓN Y UN CONTROL, Y ES CUANDO EL ESTABLECI-
MIENTO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO NO PUEDE ÚNICA -
MENTE LIMITARSE A CONSERVAR O MEJORAR LA COORDINACIÓN, -
SINO QUE DEBE INCLUIRSE EN ESE SISTEMA UN PLAN QUE PERMI
TE RESGUARDAR EL USO O MANEJO DE LOS ACTIVOS, DETERMINAN
DO PROCEDIMIENTOS EN LOS QUE ADEMÁS DE CUMPLIR CON SUS -
FUNCIONES, PUEDEN SER VIGILADOS SIN SER EXPUESTOS.

OBTENCION DE INFORMACION CORRIENTE Y CONTABLE Y SU COM -
PROBACION.- LA COORDINACIÓN DE LABORES DENTRO DE UNA EM
PRESA PARA LOGRAR UN BUEN FUNCIONAMIENTO, RADICA PRINCI -
PALMENTE EN EL MÁS EFECTIVO FLUJO DE INFORMACIÓN, EN EL
CUAL NO SOLAMENTE SE REPRESENTA POR EL SISTEMA CONTABLE
ADOPTADO, SINO EN GENERAL POR LA INFORMACIÓN QUE NECESI -
TA CADA EMPLEADO O FUNCIONARIO PARA EL DESEMPEÑO DE SUS
LABORES. UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO NO SIGNIFICA SO -
LAMENTE LA CORRECTA TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN DE UN
EMPLEADO A OTRO, SINO QUE IMPLICA TAMBIÉN QUE ESA INFOR -
MACIÓN ESTÉ DOTADA DE LA CALIDAD Y CONTENGA LAS CORREC -
CCIONES NECESARIAS QUE PERMITAN AL RECEPTOR COMPROBARLA
Y USARLA EN EL DESARROLLO DE SU TRABAJO.

LA ADOCIÓN DE UN SISTEMA CONTABLE SE BASE EN QUE ÉSTE -
SEA CAPAZ DE PROPORCIONAR A LA GERENCIA, LA INFORMACIÓN
NECESARIA Y VERAZ QUE MUESTRE LA REALIDAD DE LA SITUA --
CIÓN FINANCIERA Y RESULTADOS DE OPERACIÓN A TRAVÉS DE -
LOS ESTADOS FINANCIEROS, YA QUE ESA INFORMACIÓN COADYUVA
RÁ A LA PROPIA GERENCIA A DECIDIR EL INCREMENTO, MODIFI -
CACIÓN O CREACIÓN DE LA POLÍTICA.

PROMOCION DE LA EFICIENCIA DE LA OPERACION.- UNA DE LAS FINALIDADES DEL CONTROL INTERNO QUE REVISTEN MAYOR PROYECCIÓN E IMPORTANCIA, ES LA PROMOCIÓN DE LA EFICIENCIA EN LA OPERACIÓN DE LA EMPRESA, YA QUE DEBE SER MOTIVO DE PERMANENTE VIGILANCIA POR PARTE DE QUIEN O QUIENES LO EJERCEN, VIGILANCIA EN EL SENTIDO DE PODER DETERMINAR SI ALGUNO DE LOS PROCEDIMIENTOS NO PRODUCEN LA EFICIENCIA NECESARIA Y ES SUSCEPTIBLE DE SER MODIFICADO O COMPLEMENTADO EN OTRO.

ESTE OBJETIVO NO ES LIMITATIVO, YA QUE ABARCA PERSONAL Y FUNCIONES, QUE SON LOS FACTORES QUE DETERMINAN LA EFICIENCIA EN CUESTIÓN.

ADHERIRSE A LAS POLITICAS DE LA DIRECCION DE LA EMPRESA.- EL ESTABLECIMIENTO DE POLÍTICAS DENTRO DE UNA EMPRESA QUE DEBE SER BASADO PARA EL EFECTO DE UN RAZONAMIENTO LÓGICO Y SUCESIVO QUE PERMITA BUSCAR LAS METAS FIJADAS EN LA CONSTITUCIÓN DEL NEGOCIO, SIENDO DICHA POLÍTICA UNA ESPECIE DE ESTATUTOS O REGLAS A CUMPLIRSE PARA EVITAR QUE LA VARIEDAD INDIVIDUAL DE CRITERIOS PUEDA CREAR UNA SITUACIÓN DE DESCONCIERTO EN LA EMPRESA.

2.3 ELEMENTOS

LOS ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO SE LE PUEDEN CLASIFICAR EN: ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS, PERSONAL Y SUPERVISIÓN.

ORGANIZACION

LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA CONSIDERADA COMO ELEMENTO DEL CONTROL INTERNO ESTÁ CONSTITUIDA POR:

1. DIRECCIÓN.

FUNCIÓN POR MEDIO DEL CUAL SE ASUMA LA RESPONSABILIDAD DE LA POLÍTICA GENERAL DE LA EMPRESA Y LAS DECISIONES TOMADAS EN SU DESARROLLO.

2. COORDINACIÓN.

FUNCIÓN QUE SE ENCARGA DE ADOPTAR OBLIGACIONES A CADA PARTE INTEGRANTE DE LA EMPRESA A UN TODO HOMOGÉNEO Y ARMÓNICO, ES LA RESPONSABLE DE QUE LAS PARTES QUE FORMAN UNA EMPRESA FUNCIONEN CON ARMONÍA, INTEGRADOS A UN SÓLO ORGANISMO Y EVITAR EL ENTORPECIMIENTO DE LAS FUNCIONES.

3. DIVISIÓN DE LABORES.

FUNCIÓN POR MEDIO DE LA CUAL SE INDEPENDIZA LA REALIZACIÓN DE CADA LABOR ESPECÍFICA, EN BASE AL ESTABLECIMIENTO DE UNA COORDINACIÓN Y LA COMPLEMENTACIÓN ENTRE UNA Y OTRA.

NINGÚN DEPARTAMENTO DEBE TENER ACCESO A LOS REGISTROS CONTABLES EN LA QUE SE CONTROLE SU PROPIA OPERACIÓN. SE SEPARA LAS FUNCIONES DE OPERACIÓN Y REGISTRO PARA ASÍ TENER UNA ESPECIALIZACIÓN CON LA CUAL SE OBTIENE UNA MAYOR CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

4. ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES.

CONSISTE EN LA DELEGACIÓN DE RESPONSABILIDADES EN EL PERSONAL CAPACITADO PARA EJERCER LABORES DE DIRECCIÓN. LA ORGANIZACIÓN DEBE ESTAR PERFECTAMENTE DEFINIDA EN CUANTO A SU JERARQUIZACIÓN Y ÉSTA SE HACE A TRAVÉS DE

UN ORGANIGRAMA.

SE DEBE ESTABLECER CON CLARIDAD LOS NOMBRAMIENTOS DENTRO DE LA EMPRESA, SU JERARQUÍA Y LA DELEGACIÓN DE FACULTADES DE AUTORIZACIÓN EN RELACIÓN CON LAS RESPONSABILIDADES ASIGNADAS. NO SE DEBE REALIZAR NINGUNA TRANSACCIÓN SIN LA APROBACIÓN DE ALGUIEN ESPECÍFICAMENTE PARA ELLO.

PROCEDIMIENTO

EL FUNCIONAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN INDEPENDIENTE DE SUS FUNCIONES DEPENDE TAMBIÉN DEL PROCEDIMIENTO QUE SE REALICE PARA EL LOGRO DE EFICIENCIA Y OBJETIVIDAD EN EL DESARROLLO DE LAS OPERACIONES. DICHO PROCEDIMIENTO ESTÁ ASENTADO EN TRES PRINCIPIOS QUE COMPLEMENTADOS ENTRE SÍ, DARÁN SOLIDEZ A LA ORGANIZACIÓN.

1. PLANEACION Y SISTEMATIZACION.- LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA SE PUEDE ELABORAR MEDIANTE UN INSTRUCTIVO GENERAL SOBRE LAS FUNCIONES DE DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN, DIVISIÓN DE LABORES Y LA FIJACIÓN DE RESPONSABILIDADES YA SEAN GENERALES O ESPECÍFICOS DE CADA OPERACIÓN, EN LOS CUALES SE EXPLICARÁ EL PROCESO DE LA PROPIA OPERACIÓN, TOMANDO EN CUENTA LAS LABORES QUE VAN GENERANDO Y DE LA PERSONA INDICADA PARA HACERLO.

ESTOS INSTRUCTIVOS LLEVARÁN LA FORMA DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS QUE TIENE COMO OBJETIVO, QUE EL PERSONAL CUMPLA CON SUS FUNCIONES, UNIFORMAR LOS PROCEDIMIENTOS, REDUCIR LOS ERRORES, OBTENER UN EFICIENTE ENTRENAMIENTO AL PERSONAL, REDUCIR O ELIMINAR LAS ÓRDENES VERBALES Y EVITAR LA TOMA DE DECISIONES APRESURADAS.

2. REGISTROS Y FORMAS.- SON LOS INSTRUMENTOS CON LOS CUALES SE PUEDE IMPLANTAR UN PROCEDIMIENTO ADECUADO PARA EL REGISTRO DE LAS OPERACIONES QUE REALIZA LA EMPRESA.

LAS FORMAS, ES DECIR, LA PAPELERÍA PARA LOS REGISTROS DE LA OPERACIÓN, DEBEN ESTAR DISEÑADAS DE TAL MANERA QUE SEAN ACCESIBLES AL PERSONAL QUE LOS VA A USAR PARA OBTENER UN MAYOR RENDIMIENTO Y APROVECHAMIENTO.

3. INFORMES.- LA FUNCIÓN DE LA INFORMACIÓN DENTRO DE UNA EMPRESA, ES EL ELEMENTO INDISPENSABLE PARA EL DESARROLLO DE LA MISMA, PUES CON ESTO SE VE OBLIGADO A ELABORAR ESTADOS FINANCIEROS PERIÓDICOS PARA LA TOMA DE DECISIONES, ASÍ COMO UN ESTUDIO CUIDADOSO POR PERSONAS - CON CAPACIDAD Y AUTORIDAD PARA ANALIZAR, INTERPRETAR Y CORREGIR DEFICIENCIAS.

LOS INFORMES CONSTITUYEN UN ELEMENTO IMPORTANTE DEL CONTROL INTERNO, PUESTO QUE PROPORCIONA INFORMACIÓN -- QUE PUEDE SER DE TIPO CONTABLE, FINANCIERA, PRODUCTIVA, VENTAS, COSTOS, ETC.

PERSONAL

PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y QUE ÉSTA PUEDA LOGRAR SUS OBJETIVOS, SE HACE NECESARIO QUE LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN ESTÉN EN MANOS DEL PERSONAL CAPACITADO Y EFICAZ, LO CUAL SE PUEDE LOGRAR CON CUATRO PRINCIPIOS:

1. ENTRENAMIENTO

LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL ES MUY IMPORTANTE, PUESTO

QUE CADA EMPLEADO IDENTIFICARÁ CLARAMENTE SUS FUNCIONES Y SUS RESPONSABILIDADES PARA EL LOGRO DE UN TRABAJO EFICIENTE.

LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL SE PUEDE DAR A LA VEZ DE QUE SE ENCUENTRA TRABAJANDO MEDIANTE LA SUPERVISIÓN DE SU JEFE INMEDIATO, O BIEN, UNA VEZ CONCLUIDA LA JORNADA DE TRABAJO.

MIENTRAS MEJORES SEAN LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN O ENTRENAMIENTO PARA EL PERSONAL, MAYORES RESULTADOS SE PUEDEN OBTENER Y ASÍ CONTAR CON UN PERSONAL MÁS APTO EN EL DESEMPEÑO DE SUS LABORES.

2. EFICIENCIA

PRINCIPIO QUE DEPENDERÁ BÁSICAMENTE DE LO OBTENIDO POR EL ENTRENAMIENTO, YA QUE EL EMPLEADO QUE LOGRE LA IDENTIFICACIÓN DE SU TRABAJO, PODRÁ MOSTRAR CON ELLO QUE ES LA PERSONA IDÓNEA PARA ESTE TIPO DE LABOR. ES CONVENIENTE QUE SE CUENTE CON LOS MÉTODOS ESPECIALES PARA EVALUAR LO DESEMPEÑADO POR EL EMPLEADO, QUE LO PERMITAN DETECTAR ERRORES Y PROPONER MEDIDAS CORRECTIVAS.

3. MORALIDAD.

ES EL PRINCIPIO DONDE DESCANSA LA ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO, POR LO QUE ES INDISPENSABLE QUE SE CUENTE CON UN DEPARTAMENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL DONDE SE FIJEN LOS REQUISITOS MÍNIMOS DE ADMISIÓN Y ASÍ COMO LA DETERMINACIÓN DE LAS POLÍTICAS PARA LA MOTIVACIÓN AL PERSONAL. SE PUEDE LOGRAR POR MEDIO DE POLÍTICAS DE INCENTIVOS DE ROTACIÓN, DE VACA-

CIONES PERIÓDICAS, ETC., CON LOS CUALES SE HACE MENOS RÍGIDA LA RELACIÓN EMPRESA-TRABAJADOR.

EL COMPLEMENTO IDEAL A ESTE PRINCIPIO, RADICA EN LAS FIANZAS DE FIDELIDAD, PRINCIPALMENTE EN LOS CASOS EN QUE EL PERSONAL REALICE ACTIVIDADES CON LOS FONDOS O VALORES DE LA EMPRESA.

4. RETRIBUCION

PRINCIPIO CON EL CUAL SE PUEDE OBTENER UN MEJOR DESARROLLO DEL TRABAJO POR PARTE DEL EMPLEADO, PUESTO QUE UNA PERSONA RETRIBUIDA ADECUADAMENTE LO DESARROLLA CON ENTUSIASMO, EFICIENCIA Y MOTIVACIÓN - Y ASÍ SE PODRÁN LOGRAR LOS OBJETIVOS DELINEADOS - POR LA EMPRESA.

LOS SISTEMAS DE RETRIBUCIÓN AL PERSONAL, PLANES DE INCENTIVOS, PENSIONES POR VEJEZ, AHORROS, SEGUROS DE VIDA, PREMIOS, ETC., Y ESCUCHAR SUS SUGERENCIAS MOTIVARLO CONSTANTEMENTE PARA QUE NO PIERDA SU ENTUSIASMO.

5. SUPERVISION

UNA VEZ QUE SE PLANEA Y SE IMPLANTA UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO, ÉSTE DEBE VIGILARSE CONSTANTEMENTE, CORRESPONDE AL AUDITOR INTERNO EJERCER ESA VIGILANCIA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL INTERNO DE UNA EMPRESA. EL AUDITOR INTERNO DEBE PROPONER MEDIDAS CORRECTIVAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES.

LA SUPERVISIÓN QUE REALICE EN FORMA PERMANENTE SOBRE EL PERSONAL PARA QUE ÉSTE DESARROLLE LOS PROCEDIMIENTOS QUE ESTABLECE LA ORGANIZACIÓN, CONSTITUYE EL ÚLTIMO ELEMENTO DEL CONTROL INTERNO.

2.4. CONTROL DE INGRESOS.

LA AUDITORÍA INTERNA ES UNO DE LOS INSTRUMENTOS PRINCIPALES PARA LA VIGILANCIA ENCOMENDADA AL CONTROL INTERNO, PUES SIEMPRE ES NECESARIO INSPECCIONAR EN EL TRABAJO EJECUTADO POR EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD, CON EL OBJETO DE GARANTIZAR LA OPERACIÓN EN LOS REGISTROS Y EN LA PRESENTACIÓN DE LOS INFORMES Y ESTADOS FINANCIEROS.

DE LA DIVERSIDAD DE SERVICIOS QUE OFRECE UN HOTEL MODERNO, REQUIERE LA IMPLANTACIÓN DE REGISTROS ADECUADOS PARA FINES DEL CONTROL INTERNO.

EL REGISTRO DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS DEBE SER DE INMEDIATO EN LA CUENTA DE LOS HUÉSPEDES, CONSIDERANDO QUE EL MOVIMIENTO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS MISMOS ES CONSTANTE, ADEMÁS DE QUE LAS SALIDAS A CARGO DE LOS HUÉSPEDES DEBERÁN SER EXACTAS Y OPORTUNAS PARA QUE ESTA INFORMACIÓN ESTÉ DISPONIBLE EN EL MOMENTO EN QUE SEA SOLICITADA.

2.4.1. INGRESOS POR CONCEPTO DE HOSPEDAJE

RESERVACIONES

EL ALQUILER DE LAS HABITACIONES GENERALMENTE SE INI-

CIA A TRAVÉS DE UNA RESERVACIÓN, REPRESENTANDO ESTOS FUTUROS HUÉSPEDES.

SE PUEDE DEFINIR A LA RESERVACIÓN COMO EL MEDIO POR EL CUAL UNA PERSONA O GRUPO DE PERSONAS SOLICITA ALOJAMIENTO AL HOTEL CON ANTICIPACIÓN, LAS RESERVACIONES SE PUEDEN HACER EN FORMA DIRECTA O INDIRECTA.

- A) DIRECTA.- CUANDO SE HACE PERSONALMENTE, TELEFÓNICAMENTE, POR MEDIO DE UN TELEGRAMA O DE UN TELEX.
- B) INDIRECTA.- CUANDO SE HACE A TRAVÉS DE OTRA PERSONA, FÍSICA O MORAL, INTERVINIENDO EN ESTE CASO UNA AGENCIA DE VIAJES O DE TURISMO, QUE POR TAL SERVICIO COBRARÁ UNA COMISIÓN AL HOTEL.

RECIBIDA LA SOLICITUD DE HOSPEDAJE EN LA OFICINA DE RESERVACIONES, LA PERSONA ENCARGADA PROCEDERÁ A VERIFICAR SI HAY ALGUNA HABITACIÓN DISPONIBLE PARA LA FECHA SOLICITADA, ANOTANDO SI SE ACEPTA O SE RECHAZA (FORMA N° 1), EN CASO AFIRMATIVO, SE PROCEDERÁ A CONFIRMAR AL CLIENTE LA FECHA EN QUE DESEE ALOJAMIENTO, INDICÁNDOLE QUE ES NECESARIO QUE ENVÍE SU DEPÓSITO POR LA CANTIDAD QUE IMPORTE LA PRIMERA NOCHE DE SU ESTANCIA, CON EL FIN DE GARANTIZAR AL HOTEL EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE, PARA EL CONTROL DE ESTA SITUACIÓN SE DEBE ESTABLECER REGISTROS (FORMA N° 2). EN CASO DE QUE LA SOLICITUD SEA NEGADA, ES NECESARIO QUE SE LE CONTESTE INMEDIATAMENTE PARA PODER DEJAR AL CLIENTE EN LIBERTAD DE ESCOGER OTRO HOTEL.

UNA VEZ CONFIRMADA LA RESERVACIÓN, EL JEFE DE RESERVACIONES, PROCEDERÁ A ELABORAR UNA TIRILLA CON LOS DATOS DE LA PERSONA, COLOCÁNDOLA EN UN TABLERO DE RESERVACIONES Y POSTERIORMENTE ANOTARÁ EN LA HOJA DE SU RESERVACIÓN, LA FECHA DE SU LLEGADA, SE DEBE CLASIFICAR POR FECHA DE LLEGADA Y EN ORDEN ALFABÉTICO.

SE DEBE LLEVAR UNA RELACIÓN DIARIA DONDE SE REGISTRARÁN TODOS LOS DEPÓSITOS RECIBIDOS QUE SE FOLIARÁN PARA SU MEJOR LOCALIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN. DESPUÉS SE PROCEDERÁ A HACER EL ACUSE DE RECIBO, PARA LO CUAL SE PUEDE UTILIZAR FORMAS IMPRESAS NUMERADAS PROGRESIVAMENTE, CON UN MÍNIMO DE ORIGINAL Y TRES COPIAS, QUE EL ENCARGADO DE RESERVACIONES DEBERÁ DE ENTREGAR JUNTO CON EL DEPÓSITO A LA CAJA DE RESERVACIÓN.

LA OFICINA DE RESERVACIONES DEBERÁ TRABAJAR EN FORMA PERFECTAMENTE SINCRONIZADA Y COORDINADA CON RECEPCIÓN, ES TAN IMPORTANTE ESTO QUE EN ALGUNOS HOTELES LA RECEPCIÓN ES SUPERVISADA POR EL ENCARGADO DE LAS RESERVACIONES. LA OFICINA DE RESERVACIONES TODOS LOS DÍAS, DEBERÁ PREPARAR Y VERIFICAR LA LISTA DE RESERVACIONES DEL DÍA SIGUIENTE, UNA VEZ VERIFICADA, DEBERÁ SER ENTREGADA AL FINAL DEL DÍA AL ENCARGADO, QUIEN HARÁ UNA ÚLTIMA VERIFICACIÓN PARA ESTAR COMPLETAMENTE SEGURO DE SUS LLEGADAS DEL DÍA SIGUIENTE. TODOS LOS DEPÓSITOS RECIBIDOS EN EFECTIVO, DEBERÁN SER ENVIADOS DIARIAMENTE A LA CAJA DE RECEPCIÓN, DONDE FIRMARÁN DE CONFORMIDAD LA LIBRETA DE CONTROL DE DEPÓSITO, QUEDÁNDOSE ÉSTA EN PODER DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES. EL DEPARTAMENTO DE CAJA, PROCEDERÁ A ABRIR UNA CUENTA A NOMBRE DEL CLIENTE, EN DONDE DEBERÁ ABONAR LOS DEPÓSITOS, INDICANDO LA FECHA DE LLEGADA, LAS CUENTAS SER ARCHIVARÁN POR FECHA DE LLEGADA PARA QUE LOS DEPÓSITOS SEAN DEBIDAMENTE

APLICADOS A LOS CLIENTES EL MISMO DÍA DE SU LLEGADA.

RECEPCION

AL LLEGAR EL HUÉSPED AL HOTEL, DEBERÁ ABRIRSE UNA TARJETA DE REGISTRO (FORMA N° 3), SE HACE CON EL FIN DE CUMPLIR CON EL REQUISITO DE LEY QUE EXIGE UN LIBRO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE HUÉSPEDES, LO RECOMENDABLE ES EL USO DE TARJETAS DE REGISTRO FOLIADAS QUE CONTENGAN LA MISMA NUMERACIÓN DE CUENTAS, OBTENIÉNDOSE DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS DEL HUESPED, COMO POR EJEMPLO, NOMBRE, FECHA DE LLEGADA, LUGAR DE PROCEDENCIA, OCUPACIÓN, PLACAS DE AUTOMÓVIL, NÚMERO DE HABITACIÓN QUE SE LE ASIGNE Y FECHA QUE DEJARA EL HOTEL, ESTE ÚLTIMO, ES UN DATO MUY IMPORTANTE PUESTO QUE PERMITE SABER CUANDO SE PODRÁ DISPONER DE LA HABITACIÓN PARA UN COMPROMISO FUTURO, LOGRANDO ASÍ UN MEJOR SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES.

SI EL CLIENTE NO TIENE RESERVACIÓN, SE VERÁ SI HAY HABITACIONES DISPONIBLES Y POR CUANTAS NOCHES, PROCEDIENDO A SU REGISTRO. CUANDO EL CLIENTE ABANDONE EL HOTEL, LAS TARJETAS SE ARCHIVARÁN EN FORMA ALFABÉTICA PARA CUALQUIER ACLARACION POSTERIOR Y SERVIRÁN COMO UN DIRECTORIO PARA EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS.

AL TÉRMINO DEL REGISTRO, SE ABRIRÁ UNA CUENTA (FORMA N° 4), QUE SERÁ TURNADA AL CAJERO DE LA RECEPCIÓN Y ES DONDE SE CONTROLARÁN TODOS LOS SERVICIOS Y CONSUMOS PRESTADOS AL HUÉSPED DURANTE SU ESTANCIA.

EN LA OFICINA DE RECEPCIÓN, SE LLEVARÁ EL CONTROL DE LOS MOVIMIENTOS DE LAS CUENTAS DE LOS HUÉSPEDES DESDE LA LLEGADA HASTA QUE ABANDONE EL HOTEL.

PARA LA ATENCIÓN DE LA OFICINA DE RECEPCIÓN, SERÁ NECESARIO CONTAR CON EL PERSONAL SELECCIONADO PARA DESEMPEÑAR UN TRABAJO EFICAZ EN LA OFICINA Y DAR ATENCIÓN PERSONAL A LOS HUESPEDES, PUESTO QUE SU MISIÓN PRINCIPAL ES LA DE RECIBIRLOS E INSTALARLOS BRINDÁNDOLES LA MÁXIMA ATENCIÓN Y CORTESÍA.

LOS HOTELES TRABAJAN LAS VEINTICUATRO HORAS DEL DÍA, SIENDO NECESARIO, POR LO TANTO LA PRESENCIA DE PERSONAL QUE CUBRA LOS TRES TURNOS DE LA OFICINA DE RECEPCIÓN. LA PRINCIPAL FUNCIÓN DEL PERSONAL DIURNO ES EL REGISTRO DE HUÉSPEDES Y DEL MOVIMIENTO DE TABLEROS PARA QUE TENGA LA INFORMACIÓN Y CONTROL DE LAS HABITACIONES, EL PERSONAL DE NOCHE TENDRÁ A SU CARGO LA COMPROBACIÓN DE LOS TABLEROS DE OCUPACIÓN Y LA VERIFICACIÓN DE LOS INFORMES DEPARTAMENTALES POR EL MOVIMIENTO DE LOS HUÉSPEDES, COMPROBANDO SI TODOS LOS CARGOS Y CRÉDITOS FUERON CORRECTAMENTE REGISTRADOS, CORRIENDO POSIBLES ERRORES Y PROBANDO LA EXACTITUD DE LOS SALDOS EN LAS CUENTAS DE LOS HUÉSPEDES.

AMA DE LLAVES

CON LOS DATOS ANOTADOS POR EL HUÉSPED EN SU TARJETA DE REGISTRO, DEBERÁ ELABORARSE UNA TIRILLA EN ORIGINAL Y TRES COPIAS QUE INDIQUE SU NOMBRE, NÚMERO DE HABITACIÓN ASIGNADA, IMPORTE DE LA RENTA DIARIA, NÚMERO DE PERSONAS Y CLASE DE LA HABITACIÓN, DISTRIBUYÉNDOSE EL ORIGINAL PARA EL TABLERO DE LA OCUPACION DE LA RECEPCIÓN A MODO DE SABER EN CUALQUIER MOMENTO QUE LAS HABITACIONES SE ENCUENTRAN OCUPADAS, RECOMENDÁNDOSE QUE ESTA TIRILLA SEA DE COLOR DIFERENTE AL DE LAS USADAS PARA LOS CUARTOS VACIOS, EN REPARACIÓN, ETC., LO QUE PER

MITE UNA LOCALIZACION VISUAL MÁS RÁPIDA. LA PRIMERA COPIA SERÁ PARA EL TABLERO DEL CONMUTADOR TELEFÓNICO, CON EL FIN DE QUE LAS OPERADORAS ESTÉN EN CONDICIONES DE ATENDER LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS QUE RECIBAN O SOLICITEN. LA SEGUNDA COPIA ES PARA EL DEPARTAMENTO DE ROPERÍA, PARA QUE SE CONOZCA LA LLEGADA DE NUEVOS HUÉSPEDES Y SE CONTROLLEN LOS CUARTOS OCUPADOS Y SE PROPORCIONEN LOS SERVICIOS CORRESPONDIENTES A SU SECCION Y ASI PODER ELABORAR SU INFORME DE OCUPACIÓN PUESTO QUE A DIARIO Y DOS VECES AL DÍA (A LAS DOCE Y A LAS SEIS DE LA TARDE), DEBERÁ HACERSE UNA VERIFICACIÓN FÍSICA DE LA OPERACIÓN, INFORMÁNDOLE A LA OFICINA DE RECEPCIÓN, CON COPIA AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.

LA OFICINA DE RECEPCIÓN DEBERÁ VERIFICAR EL REPORTE (FORMA N° 5) CONTRA SUS TABLEROS, INVESTIGANDO CUALQUIER DISCREPANCIA QUE EXISTA HASTA ACLARAR DEBIDAMENTE LA SITUACIÓN. LA TERCERA COPIA SERÁ PARA EL TABLERO DE INFORMACIÓN DE LA OFICINA TODAS LAS COPIAS SE TENDRÁN EN ORDEN ALFABÉTICO PARA OBTENER CUALQUIER INFORME RELATIVO A LOS HUÉSPEDES DEL HOTEL.

PARA LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO CON RELACIÓN A LA COMPROBACIÓN DE LOS TABLEROS EN LA OFICINA DE RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DEL MOVIMIENTO DIARIO DE LOS DEPARTAMENTOS PRODUCTIVOS ORIGINADO POR LOS HUÉSPEDES, SE PODRÁ REALIZAR DE LA SIGUIENTE MANERA:

1. RECUENTO Y CONTROL DE LAS HABITACIONES

DE ACUERDO CON EL TABLERO DE LA RECEPCIÓN, SE FORMULARÁ UN INFORME QUE MOSTRará CUÁLES SON LOS CUARTOS OCUPADOS EN EL DÍA (FORMA N° 6), INDICAN-

DO EL NÚMERO DE LA HABITACIÓN, NÚMERO DE PERSONAS Y RENTA DIARIA.

EL REPORTE SERVIRÁ DE BASE PARA VERIFICAR EL IMPORTE TOTAL DE RENTAS CARGADAS A LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES, DE ACUERDO CON LA LECTURA DE LA MÁQUINA EN CUANTO AL MOVIMIENTO DEL DÍA POR ESTE CONCEPTO. SE EXPEDIRÁ EN ORIGINAL Y COPIA, ENVIÁNDOSE EL ORIGINAL A LA GERENCIA Y LA COPIA ANEXO AL INFORME DE AUDITORÍA NOCTURNA, AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD PARA SU COMPROBACIÓN Y REGISTRO.

LOS REPORTES FORMULADOS POR EL AMA DE LLAVES, SERÁN COMPARADOS POR LA OFICINA DE RECEPCIÓN CONTRA LOS TABLEROS DE OCUPACIÓN, COMPROBANDO QUE LOS CUARTOS QUE SE REPORTAN COMO OCUPADOS, APAREZCAN ASÍ EN EL INFORME QUE SE ENVÍA A LA GERENCIA. LOS INFORMES SON VERIFICADOS POR EL AUDITOR NOCTURNO, DEBIENDO COINCIDIR ENTRE SÍ, EN CUANTO A CUARTOS OCUPADOS Y NÚMERO DE PERSONAS.

TAMBIÉN SE VERIFICARÁ QUE TODOS LOS CUARTOS OCUPADOS QUE REPORTÓ EL ENCARGADO DE RESERVACIONES SEAN PRECISAMENTE LOS QUE APARECEN EN EL TABLERO DE LA RECEPCIÓN. EN EL INFORME DE OCUPACIÓN (FORMA N° 6) APARECERÁ UN RESUMEN DE LAS HABITACIONES CON QUE CUENTA EL HOTEL, INCLUYENDO EL MOVIMIENTO DEL DÍA POR UNIDADES RENTADAS, EL NÚMERO DE HUÉSPEDES, LAS HABITACIONES SIN CARGO (CORTESÍAS), LOS CUARTOS VACIOS Y EN REPARACIÓN.

DEL TOTAL DE HABITACIONES EN EL HOTEL, SE OBTENDRÁ EL NÚMERO DE HABITACIONES DISPONIBLES HACIENDO UN RECUESTO DE LOS MISMOS, POR EJEMPLO, DEL TOTAL DE -

HABITACIONES MENOS CUARTOS EN REPARACIÓN Y CORTESÍA. CON EL DATO ANTERIOR Y EL NÚMERO DE HABITACIONES, SE DETERMINARÁ EL PORCENTAJE DE OCUPACIÓN CON LA SIGUIENTE FÓRMULA:

$$\frac{\text{NÚMERO DE HABITACIONES RENTADAS}}{\text{NÚMERO DE HABITACIONES DISPONIBLES}} = \% \text{ DE OCUPACIÓN}$$

ESTO PERMITE SABER DIARIAMENTE CUÁL ES LA OCUPACIÓN DEL HOTEL CON RESPECTO A SU OCUPACIÓN, QUE ES UNO DE LOS RENGLONES PRINCIPALES DE INGRESO.

2. ACTUALIZACION DE LOS TABLEROS

DESPUÉS DE ELABORAR LOS INFORMES, SE VERIFICARÁN LOS TABLEROS DE OCUPACIÓN E INFORMACIÓN, CONFRONTANDO LAS TIRILLAS DE AMBOS TABLEROS PARA TENER LA SEGURIDAD DE QUE CORRESPONDEN, CORRIENDO CUALQUIER POSIBLE IRREGULARIDAD CAUSADA POR FALTA DE COLOCACIÓN A TIEMPO, YA SEA POR RETENCIÓN MOTIVADA POR OLVIDO O POR OTRA CAUSA JUSTIFICADA.

3. DEPARTAMENTOS PRODUCTIVOS

LOS SERVICIOS QUE BRINDA UN HOTEL MODERNO, SON MUY VARIADOS, PUES CON ELLOS SE TRATA DE SATISFACER AL MÁXIMO LAS NECESIDADES DE LOS HUÉSPEDES. A CARGO DEL HOTEL ESTÁN LOS SERVICIOS IMPORTANTES TALES COMO HABITACIONES, RESTAURANT, BAR, TELÉFONOS, CLUB NOCTURNO, ETC.

2.4.2. INGRESOS POR CONCEPTO DE ALIMENTOS

EL DEPARTAMENTO ESTÁ CONSTITUIDO PARA OPERAR CON TRES SECCIONES, QUE SON: ALMACÉN, COCINA Y RESTAURANTE.

EN EL ALMACÉN COMO SU NOMBRE LO INDICA, SE ALMACENAN TODOS LOS ALIMENTOS NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS OTRAS SECCIONES. EN LA COCINA SE PREPARAN ALIMENTOS Y EL CONTROL QUE SE ESTABLEZCA ESTARÁ ENCAMINADO A OBTENER EL MONTO DE COSTOS Y GASTOS DE LA ELABORACIÓN DE LOS MISMOS, POR ÚLTIMO EN EL RESTAURANTE, ESTARÁ EL CONTROL ENFOCADO A LOS INGRESOS POR VENTA DE ALIMENTOS.

ALMACEN

ES EL DEPARTAMENTO ENCARGADO DE ANOTAR EN LA REQUISICIÓN DE COMPRA LA CANTIDAD Y TIPO DE COMESTIBLE A ADQUIRIR, ES CONVENIENTE TENER POR LO MENOS, TRES PROVEEDORES, A FIN DE OBTENER DIFERENTES COTIZACIONES EN LOS PRECIOS (FORMA N° 7).

TODOS LOS ALIMENTOS SE ENCUENTRAN BAJO LA RESPONSABILIDAD DEL ALMACENISTA, QUIEN TOMA LOS ALIMENTOS DEL RECIBIDOR Y LOS MANDA A SU ALMACÉN CORRESPONDIENTE.

PARA MANDAR LOS ALIMENTOS A LA COCINA, SE LLENA UNA REQUISICIÓN QUE DEBE LLEVAR LA FIRMA DEL JEFE DE LA COCINA O DE ALGUNO DE SUS AYUDANTES, PUESTO QUE EN NINGÚN MOMENTO SE HARÁ ENTREGA DE ALIMENTOS SIN LA REQUISICIÓN RESPECTIVA. EL ALMACENISTA FIJA LOS PRECIOS EN QUE SE ENCUENTRA EN DICHA REQUISICIÓN Y LOS

ENTREGA AL ENCARGADO DE LOS ALIMENTOS.

LOS DEBERES MÁS IMPORTANTES DEL ALMACENISTA SON, EVITAR QUE LOS ARTÍCULOS SE QUEDEN EN LA BODEGA CON EL FIN DE PREVENIR LA DESCOMPOSICIÓN, TRABAJAR EN ESTRECHA COLABORACIÓN CON EL ENCARGADO DE HACER LA REQUISICIÓN DE COMPRA CON LA FINALIDAD DE EVITAR INVENTARIOS VOLUMINOSOS, ENCONTRANDO UN PUNTO INTERMEDIO -- ADECUADO, SUFICIENTE PARA CUBRIR TODAS LAS DEMANDAS.

EL ALMACENISTA FORMULA DIARIAMENTE UN REPORTE DE COMPRAS DE CONTADO , CRÉDITO, BEBIDAS, VARIOS, SALIDAS DE MERCANCIAS A LA COCINA Y DE BEBIDAS AL BAR, SOPORTANDO CON SUS RESPECTIVAS REQUISICIONES O NOTAS, LAS CUALES ENVIARÁ A CONTABILIZAR POR LAS ENTRADAS Y SALIDAS ACOMPÑADO DE LAS REMISIONES Y VALES DE SALIDA CON ESTO SE HARÁN LAS PÓLIZAS DE CARGO AL ALMACÉN - POR LAS COMPRAS Y EL CARGO A COSTOS DE ALIMENTOS POR LAS SALIDAS.

A FIN DE MES DE AJUSTARÁ EL COSTO DE LOS ALIMENTOS DE ACUERDO CON EL INVENTARIO FÍSICO.

EL CONTROL DEL ALMACÉN SE EJERCERÁ MEDIANTE EL SISTEMA DE INVENTARIOS PERPETUOS, QUE PERMITE SABER EN CUALQUIER MOMENTO EL VOLUMEN Y VALOR DE LOS INVENTARIOS, PARA ESTOS CONTROLES SE MANEJARÁN TARJETAS AUXILIARES POR CADA UNO DE LOS ARTÍCULOS EN EXISTENCIA, CARGÁNDOSE EN ELLAS LAS COMPRAS Y ABONANDO LAS SALIDAS A PRECIO DE COSTO.

COCINA

EL DEPARTAMENTO DE COCINA ESTARÁ A CARGO DE UN JEFE (CHEF) QUIEN DEBE CONOCER AMPLIAMENTE TODOS LOS ASPECTOS DE ARTE CULINARIO, Y LAS CUALIDADES INDISPENSABLES PARA EJERCER SU OFICIO. UN BUEN JEFE DE COCINA HA DE CONOCER EL MANEJO DE PERSONAL A SUS ÓRDENES, TENER EXPERIENCIA EN CUANTO A EQUIPO DE REFRIGERACIÓN, ESTUFAS, COMESTIBLES, SISTEMAS DE COMPRAS, SELECCIÓN DE VINOS Y COMESTIBLES, ASÍ COMO LA ELABORACIÓN DE ALIMENTOS, A MODO DE OBTENER VENTAJAS Y CONSERVAR EL COSTO DE OPERACIÓN LO MÁS BAJO QUE SEA POSIBLE SIN PERJUICIO DE CALIDAD. ADEMÁS DEBE TENER ALGUNOS CONOCIMIENTOS CIENTÍFICOS RELATIVOS A LOS ALIMENTOS COMO EQUIVALENCIA EN CALORÍAS, DIETAS APROPIADAS EN CASOS PARTICULARES.

LA ELABORACIÓN DE MENÚS ES TAREA PROPIA DEL CHEF, - SUS CONOCIMIENTOS DE COCINA INTERNACIONAL DEBEN SER AMPLIOS PUES LOS HOTELES DE CATEGORÍA FUNDAN UNA GRAN PARTE DE SU PRESTIGIO EN EL RESTAURANTE Y PARTICULARMENTE EN LOS PLATILLOS Y ESPECIALIDADES QUE EN ÉL SE SIRVEN, POR LO QUE DEBEN PRESENTARSE CON ESCRUPULOSO CUIDADO Y BUEN GUSTO, SIN OLVIDAR QUE LA VENTA DE ALIMENTOS PRODUCE UN BUEN MARGEN DE UTILIDAD.

LOS COMESTIBLES DE REPOSICIÓN DIARIA O DE CONSUMO INMEDIATO, SE CONTROLAN EN FORMA SENCILLA, SE HARÁ UNA RELACIÓN DE LO QUE SE NECESITA, FORMULADA POR EL JEFE DE LA COCINA, Y SE LE TURNARÁ AL ENCARGADO DE COMPRAS, QUIEN DESPUÉS DE ADQUIRIR LA MERCANCÍA SOLICITADA, LA ENTREGARÁ AL JEFE DE LA COCINA DIRECTAMENTE, ÉSTE LA REVISARÁ Y FIRMARÁ DE CONFORMIDAD, ADJUNTANDO LAS NOTAS DE COMPRAS QUE SERVIRÁN DE COM-

PROBANTES PARA LA APLICACION DE LOS EGRESOS CON CARGO AL COSTO DE LOS ALIMENTOS.

EL SERVICIO DE RESTAURANTE ESTARÁ BAJO LA RESPONSABILIDAD DEL JEFE DE COMEDORES (MAITRE) EL CUAL DEBE SER UN ESPECIALISTA DENTRO DE SUS FUNCIONES, PUES ADEMÁS-DE CUALIDADES PERSONALES PARA ATENDER A LOS CLIENTES CON LA DEBIDA CORTESÍA, DEBERÁ VIGILAR LA PRESENTA --CIÓN ADECUADA DE LOS ALIMENTOS QUE SE SIRVAN, LA DIS-TRIBUCIÓN ADECUADA DEL PERSONAL A SUS ÓRDENES Y LA -BUENA PRESENTACIÓN DEL MISMO, VIGILANDO QUE SE ATIEN-DA DE INMEDIATO LA MENOR INDICACIÓN DE LOS COMENSALES, DEBIENDO CONOCER EN TODO SU DETALLE LOS MENÚS PARA -PODER HACER CUALQUIER SUGERENCIA O ACLARACIÓN A LOS -CLIENTES.

EL RESTAURANTE DEL HOTEL DARÁ SERVICIO A PERSONAS QUE SE ENCUENTREN HOSPEDADAS EN EL MISMO Y A CLIENTES QUE SIN SER HUÉSPEDES ASISTAN ESPONTÁNEAMENTE. ESTOS ÚL-TIMOS, PODRÁN CUBRIR EL IMPORTE DEL CONSUMO DE INME--DIATO, PRESENTAR TARJETAS DE CRÉDITO O BIEN GOZAR DE CRÉDITO POR PARTE DEL HOTEL PARA CUBRIR POSTERIORMEN-TE.

RESTAURANTE

EL CAPITÁN DE MESEROS SERA EL ENCARGADO DE CONDUCIR A LOS HUÉSPEDES A SU MESA Y DE TOMAR LA ORDEN EN UNA -FORMA ESPECIAL, QUE RECIBE EL NOMBRE DE COMANDA (FOR-MA N° 8 Y 8A), LA CUAL SE FORMULARÁ EN ORIGINAL Y -TRES COPIAS QUE CONTENGA LOS DATOS COMO: FECHA, NÚME-RO DE MESA, NÚMERO DE MESERO QUE LA ATIENDE, NÚMERO -DE HABITACIÓN QUE OCUPA Y DETALLE DE LOS ALIMENTOS OR-DENADOS POR ELLOS.

EL ORIGINAL SE DISTRIBUYE AL JEFE DE COCINA PARA QUE PROCEDA A ORDENAR LA PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS, LA PRIMERA COPIA A LA CAJA PARA QUE EL CAJERO FORMULE EL "CHEQUE" CORRESPONDIENTE, LA SEGUNDA COPIA SERÁ PARA EL MESERO A QUIEN LE SIRVE DE GUÍA PARA EL ORDEN EN QUE DEBA ATENDER EL SERVICIO, LA TERCERA COPIA ES PARA EL "CHECADOR" QUE ESTARÁ A LA SALIDA DE LA COCINA PARA VERIFICAR QUE LOS ALIMENTOS SERVIDOS CORRESPONDAN A LOS ANOTADOS EN LAS COMANDAS.

EN LAS COMANDAS NO DEBERÁ APARECER EL IMPORTE DEL CONSUMO PUES SE EMPLEAN UNAS FORMAS CONOCIDAS COMO CHEQUE (FORMA N° 9 Y 9A), QUE SERÁN FORMULADOS POR EL CAJERO, EN LA CUAL ANOTARÁ EL IMPORTE DE LOS ALIMENTOS-SERVIDOS.

PARA EL CONTROL DE LOS IMPORTES, ES RECOMENDABLE EL USO DE MÁQUINAS REGISTRADORAS CON LA QUE OBTIENE LA ACUMULACIÓN DE LOS IMPORTES CORRESPONDIENTES DE CADA NOTA Y LA CERTIFICACION DE LAS OPERACIONES REALIZADAS. LOS CHEQUES QUE APARECEN AMAPARANDO LOS CONSUMOS, DEBERÁN ESTAR FOLIADOS Y CONTENER LOS DATOS COMO: FECHA, NÚMERO DE MESA, ETC. LA COMANDA QUE SIRVIÓ DE BASE PARA LA ELABORACIÓN DEL CHEQUE, DEBERÁ LLEVAR MARCADO EL NÚMERO DE FOLIO QUE A ÉL LE CORRESPONDA.

LAS COMANDAS Y LOS CHEQUES SON CONTROLADOS Y PROPORCIONADOS AL CAPITÁN DE MESEROS Y LAS CAJERAS POR EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD, SIENDO LOS EMPLEADOS DE ESTE DEPARTAMENTO LOS RESPONSABLES DEL USO QUE SE LE DÉ A ESTAS FORMAS.

AL SOLICITAR EL CLIENTE LA NOTA DE SU CONSUMO, ÉSTA SERÁ PEDIDA A LA CAJA POR EL CAPITÁN. LA CAJERA PREVIAMENTE HABRÁ CONFRONTADO EL CHEQUE CON LA COMANDA,-

ANOTANDO LOS PRECIOS Y TOTALIZANDO EL IMPORTE POR COBRAR. EL CAPITÁN PRESENTARÁ EL CHEQUE AL CLIENTE PARA SU ACEPTACIÓN.

CUANDO EL CHEQUE HA SIDO FIRMADO POR EL HUÉSPED, SE LE DEVOLVERÁ A LA CAJA. LA CAJERA DEBERÁ ELABORAR UN INFORME POR LAS VENTAS DEL DÍA QUE MUESTRE, EN ORDEN PROGRESIVO, EL NÚMERO DE LOS CHEQUES EXPEDIDOS, DISTRIBUYENDO SU IMPORTE EN COLUMNAS, YA SEA CON CARGO A HUÉSPEDES, CORTESÍAS, CONTADO, TARJETA DE CRÉDITO E IMPORTE DE LA PROPINA, SI LA CUENTA HA SIDO FIRMADA AUTORIZANDO ESTE CONCEPTO.

LAS NOTAS FIRMADAS, SERÁN ENVIADAS INMEDIATAMENTE A LA OFICINA DE RECEPCIÓN EN ORIGINAL Y COPIA, PARA QUE SE HAGA EL CARGO CORRESPONDIENTE A LA CUENTA DE HUÉSPEDES. EL EMPLEADO DE LA RECEPCIÓN, DEVOLVERÁ LA COPIA ANOTANDO LA HORA EN QUE LA RECIBIÓ Y FIRMANDO PARA RESPONSABILIZARSE POR LOS IMPORTES A OPERAR EN LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES RECIBIDAS DURANTE SU TURNO.

AL TÉRMINO DE SUS LABORES, LOS CAJEROS DEL RESTAURANTE, HARÁN SU CORTE DE CAJA DETERMINANDO EL TOTAL DE VENTAS DEL DÍA POR LOS DIFERENTES CONCEPTOS, HUÉSPED, CRÉDITO, CONTADO, DE ACUERDO CON EL INFORME DE VENTAS (FORMA N°. 10) QUE FUE FORMULADO EN BASE A LOS CHEQUES EXPEDIDOS Y LAS COMANDAS QUE DIERON ORIGEN A LAS MISMAS, ANEXANDO DOCUMENTOS A SU REPORTE.

EN CUANTO SE HA VERIFICADO EL INFORME DE VENTAS Y DE TERMINANDO EL EFECTIVO DE LA COLUMNA DE CONTADO, DEBERÁ ENVIARSE EL DINERO A LA CAJA GENERAL, UTILIZANDO PARA EL EFECTO, UN SOBRE DE LIQUIDACIÓN DE CAJE -

RAS, LLENANDO LOS DATOS QUE EN EL MISMO SE INDICAN - (FORMA N° 11), LOS CUALES SE DEPOSITARÁN EN UN BUZÓN DEL QUE TENDRÁ LA LLAVE ÚNICAMENTE EL CAJERO GENERAL Y CONTADOR DEL HOTEL. EL INFORME DE VENTAS Y LA DOCUMENTACIÓN ANEXA SE DEJARÁN EN LA OFICINA DE RECEPCIÓN EN EL LUGAR DESTINADO A LOS REPORTES DEPARTAMENTALES QUE SERÁN REVISADOS POR EL AUDITOR NOCTURNO.

2.4.3. INGRESO POR CONCEPTO DE BEBIDAS

LA BEBIDA REQUIERE DE CONTROLES ESPECIALES, LOS CUALES DEBEN LOGRAR QUE LOS INGRESOS POTENCIALES SEAN IGUALES A LAS VENTAS REALES, SIN MENOSCABO EN LAS CANTIDADES DE LAS BEBIDAS QUE SE DEBEN DE SERVIR Y DE LA CALIDAD DE LAS MISMAS.

UNO DE LOS MEDIOS DE CONTROL A ESTABLECER, ES LA DE ASIGNARLE UN NÚMERO CLAVE PARA PODER IDENTIFICAR CADA UNO DE LOS PASOS QUE VAN DENTRO DE LA OPERACIÓN DEL HOTEL.

CADA BOTELLA RECIBIDA POR EL ALMACENISTA, DEBERÁ SER MARCADA CON EL SELLO DEL HOTEL ANTES DE ALMACENARLA, PARA VERIFICAR QUE SÓLO BOTELLAS SALIDAS DEL ALMACÉN SON EXPEDIDAS EN EL BAR, PARA PODER SACAR BEBIDAS DEL ALMACÉN, DEBEN USARSE FORMAS DE REQUISICIÓN DEL BAR, DEBIDAMENTE FORMULADAS POR EL ENCARGADO DE LA BARRA, EL CUAL LAS FIRMARÁ AL RECIBIRLAS, RESPONSABILIZÁNDOSE DEL BUEN USO DE LAS BOTELLAS (FORMA N° 12).

ES NECESARIO ESTABLECER CONTROLES Y POLÍTICAS SOBRE:

1. DETERMINAR LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LA VENTA -

DE BEBIDAS.

2. DETERMINAR LAS MEDIDAS PARA LA VENTA DE BEBIDAS MEZCLADAS.
3. DETERMINAR LAS MEDIDAS DE LAS LISTAS DE PRECIOS.
 - A) BEBIDAS SOLAS.
 - B) BEBIDAS MEZCLADAS.
 - C) BOTELLAS LLENAS, VENDIDAS EN TODOS LOS DEMÁS DEPARTAMENTOS.
4. EL TIPO DE BOTELLAS A USAR EN CADA DEPARTAMENTO.
5. CONTROL Y EMISIÓN DE REQUISICIONES.
6. TRANSFERENCIA DE BEBIDAS ENTRE DEPARTAMENTOS.
7. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL.
8. SERVICIOS.

ES NECESARIO QUE TODA POLÍTICA APLICADA SEA FORMULADA POR ESCRITO PARA QUE PUEDA CONSTITUIR UNA BASE PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS VENTAS Y EL COSTO POTENCIAL, DEBE DEFINIR EL NÚMERO DE MEDIDAS O UNIDADES QUE POR CADA MARCA DE BOTELLA DEBE OBTENER, FÓRMULAS A USAR PARA CADA BEBIDA MEZCLADA, TAMAÑO DE VASOS EN QUE VA A SER SERVIDA.

TODA POLÍTICA A IMPLANTAR DEBE SER CONOCIDA Y FIRMADA POR ESCRITO POR EL GERENTE GENERAL.

LOS MÉTODOS DE COSTEO SERÁN APLICADOS A TRAVÉS DE LAS TARJETAS DE KARDEX, SIENDO LA BASE PARA COSTEAR LAS REQUISICIONES Y LAS TRANSFERENCIAS.

ES IMPORTANTE LA COOPERACIÓN DE LOS CANTINEROS, CAPI-

TANES, MESEROS, A FIN DE QUE ESCRIBAN EN FORMA LEGIBLE EN LOS CHEQUES EL CONSUMO REALIZADO.

2.4.4. INGRESOS POR CONCEPTO DE SERVICIOS

SERVICIO DE CUARTO.

CUANDO LOS HUÉSPEDES SOLICITEN SERVICIOS DE RESTAURANT Y BAR EN SU HABITACIÓN (ROOM SERVICE), EL PROCEDIMIENTO DE CONTROL SERÁ EL MISMO, FORMULÁNDOSE LA COMANDA - POR EL CHECADOR, QUIEN SERÁ EL QUE RECIBA LA SOLICITUD DEL SERVICIO POR VÍA TELEFÓNICA.

AL LLEVAR EL SERVICIO EL MESERO PRESENTARÁ EL CHEQUE QUE PUEDE SER DE UN COLOR DIFERENTE A LOS QUE SE USAN EN EL COMEDOR, CON LA ANOTACIÓN EN LA PARTE SUPERIOR - QUE IDENTIFIQUE EL SERVICIO COMO ROOM SERVICE, OBTENIÉNDOSE LA FIRMA DEL HUÉSPED PARA QUE AL DEVOLVERLO A LA DE RESTAURANTE Y BAR, SE ENVÍE INMEDIATAMENTE A LA OFICINA DE RECEPCIÓN PARA EL REGISTRO DEL CARGO EN LA CUENTA CORRESPONDIENTE.

MANTENIMIENTO

EL DEPARTAMENTO CUENTA CON JEFES QUE CUBREN LOS TRES - TURNOS, ES DECIR LAS VEINTICUATRO HORAS DEL DÍA, DEPENDERÁN DE ELLOS LOS ELECTRICISTAS, PLOMEROS, FOGONEROS, PINTORES, ETC. PARA CONTROLAR AL PERSONAL SE CUENTA - CON TARJETAS CON EL NOMBRE, PUESTO, LUGAR DONDE SE ENCUENTRAN EFECTUANDO ALGÚN TRABAJO. EN LAS OFICINAS SE ENCUENTRA GRAN CANTIDAD DE ÓRDENES DE TRABAJO, LAS CUALES SON EFECTUADAS A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE, SE --

ATENDERÁN DICHAS ÓRDENES POR LLEGADA Y SE TOMARÁ EN CUENTA LA COMPLEJIDAD DEL TRABAJO A REALIZAR.

LAS ÓRDENES SE ELABORARÁN EN ORIGINAL Y DOS COPIAS, LAS CUALES SE PASARÁN AL RELOJ CHECADOR, LA SEGUNDA COPIA SE QUEDA EN EL DEPARTAMENTO SOLICITANTE, SE -TURNA EL ORIGINAL AL OPERADOR, LA PRIMERA COPIA SE ENTREGA AL SUPERVISOR QUIEN ES EL QUE LLEVA A CABO EL CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO, UNA VEZ REALIZADO, EL OPERADOR FIRMA EL ORIGINAL DE LA ORDEN, INTEGRÁNDOSE ÉSTE A LOS ARCHIVOS DE LOS DEPARTAMENTOS, EL SUPERVISOR DEBE REALIZAR UN COSTEO DEL MATERIAL UTILIZADO EN EL TRABAJO, ELABORANDO UN INFORME SEMANAL POR CADA DEPARTAMENTO A QUIENES SE LES HAYA PRESTADO SERVICIO COMUNICÁNDOLES SOBRE LOS TRABAJOS REALIZADOS.

CON BASE A LAS ÓRDENES DE TRABAJO FIRMADOS POR EL SUPERVISOR, SE ELABORA EL REPORTE MENSUAL DE MANTENIMIENTO, EN ORIGINAL Y COPIA, EL ORIGINAL ES PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD, LA COPIA ES ARCHIVADA POR EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO.

TELEFONOS

EL SERVICIO PUEDE SER LOCAL O DE LARGA DISTANCIA, -SI ES EL PRIMERO SE CARGA A LOS HUÉSPEDES UN DETERMINADO IMPORTE POR CADA LLAMADA, CONTROLÁNDOSE POR MEDIO DE UNA HOJA QUE TENDRÁ LA OPERADORA DEL CONMUTADOR, EN LA QUE AL SOLICITARLE LÍNEA, ANOTARÁ UNA MARCA EN EL RENGLÓN CORRESPONDIENTE A LA HABITACIÓN DE QUE SE TRATE, QUE PUEDE SER UNA SIMPLE RAYA, PA-

RA QUE AL FINALIZAR SU TURNO TOTALICE POR CADA HABITACION EL NÚMERO DE LLAMADAS LOCALES Y SE HAGA EL CARGO, EN LA RECEPCIÓN, A UNA DE LAS CUENTAS DE LOS HUÉSPEDES.

PARA EL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA, SERÁ NECESARIO UN CONTROL PARA CADA UNA DE LAS LLAMADAS QUE SE SOLICITE. AL REQUERIRSE UNA CONFERENCIA DE LARGA DISTANCIA AL -- CONMUTADOR, LA OPERADORA DEBERÁ FORMULAR UN VOLANTE DE CARGO POR SERVICIOS TELEFÓNICOS DE LARGA DISTANCIA -- (FORMA N° 13), ANOTANDO LOS DATOS REFERENTES A LA CONFERENCIA, COMO NOMBRE DEL HUÉSPED, NÚMERO DE CUARTO, NOMBRE Y LA HORA QUE COMENZÓ Y TERMINÓ LA LLAMADA, ETC. ESTAS FORMAS TENDRÁN UN NÚMERO DE FOLIO Y SE FORMULARÁN EN ORIGINAL Y COPIA, AL TERMINARSE LA CONFERENCIA, LA OPERADORA SOLICITARÁ AL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA DE LA COMPAÑÍA DE TELÉFONOS, EL TIEMPO Y EL COSTO DE LA LLAMADA, PARA ANOTAR EL IMPORTE EN LA COPIA DEL VOLANTE DE CARGO Y VERIFICAR EL TIEMPO QUE DURÓ LA CONFERENCIA, SE DETERMINARÁ EL CARGO POR EL SERVICIO QUE REPRESENTA EL INGRESO PARA EL HOTEL Y QUE GENERALMENTE CORRESPONDE A UN PORCENTAJE SOBRE EL PRECIO QUE COBRA LA EMPRESA TELEFÓNICA. UNA VEZ DETERMINADO EL COSTO DE LLAMADA Y EL CARGO POR EL SERVICIO, LA OPERADORA SUMARÁ LAS DOS CANTIDADES PARA OBTENER EL TOTAL A CARGAR SE EN LA CUENTA DEL HUÉSPED, TURNANDO EL ORIGINAL Y LA COPIA A LA RECEPCIÓN PARA QUE SE OPERE EL CARGO Y LA COPIA FIRMADA POR EL EMPLEADO EN TURNO DE LA RECEPCIÓN MARCADA LA HORA EN QUE LA RECIBIÓ DEVUELTA A LA OPERADORA PARA QUE SE REGISTRE EN EL REPORTE DE LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA (FORMA N° 14), QUE SERÁ FORMULADO DIARIAMENTE POR CADA UNA DE LAS OPERADORAS DEL CONMUTADOR TELEFÓNICO AL TÉRMINO DE SU TURNO. EN EL REPORTE SE REGISTRARÁN EN ORDEN NUMÉRICO LOS VOLANTES DE CARGO, -

DISTRIBUYÉNDOSE EL IMPORTE DEL CARGO A LOS HUÉSPEDES EN LAS COLUMNAS ROTULADAS COMO COSTO DE LLAMADAS Y CARGOS-POR SERVICIO, LO CUAL PERMITE CONTROLAR LOS IMPORTES - QUE SON A FAVOR DE LA COMPAÑÍA DE TELÉFONOS Y EL INGRESO CORRESPONDIENTE A ESTE DEPARTAMENTO.

COMO EN LOS OTROS REPORTES DEPARTAMENTALES, SERÁ DEPOSITADO EN LA OFICINA DE RECEPCIÓN PARA QUE EL AUDITOR NOC TURNO VERIFIQUE EL IMPORTE OPERADO EN LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES POR LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA DURANTE EL DÍA Y ENVIANDO A CONTABILIDAD POSTERIORMENTE ANEXO A SU INFORME.

LAVANDERIA Y TINTORERIA

PARA CONTROLAR LOS INGRESOS POR ESTOS SERVICIOS, SE LE PROPORCIONA AL HUÉSPED UNA FORMA CON EL NÚMERO DE FOLIO, EN ORIGINAL Y COPIA QUE CONTIENE UN LISTADO COMPLETO DE LA ROPA Y EN LA QUE ANOTARÁ EL NÚMERO DE PRENDAS QUE ENTREGA Y LA CLASE DE SERVICIO QUE DESEA.

SERÁ ATENDIDO POR EL PERSONAL QUE ESTÁ BAJO LA SUPERVISIÓN DEL AMA DE LLAVES, AL DEVOLVERLE LA ROPA AL HUÉSPED, SE ANEXARÁ LA COPIA DE LA FORMA EN QUE SE LE SOLICITÓ EL SERVICIO, JUNTO CON EL IMPORTE CORRESPONDIENTE, EL HUÉSPED FIRMARÁ DE CONFORMIDAD EL ORIGINAL PARA QUE CON BASE EN ESTA LISTA, SE FORMULE UN VOUCHER DE CARGO EN ORIGINAL Y COPIA, TURNÁNDOSE EL ORIGINAL A LA OFICINA DE RECEPCIÓN PARA QUE SE OPERE EL CARGO EN LA CUENTA DEL HUÉSPED CON LA COPIA SE FORMULARÁ EL INFORME DEPARTAMENTAL CORRESPONDIENTE (FORMA N° 15).

EL ESFUERZO COORDINADO DE TODOS LOS DEPARTAMENTOS, ASI COMO EL EFICIENTE CONTROL INTERNO, LOGRAN QUE LA INDUSTRIA CAMINE DIRECTAMENTE HACIA LA REALIZACIÓN DE SUS - OBJETIVOS.

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.

CUENTA DE HUESPED

CUARTO N°	NÚMERO DE PERSONAS			TARIFAS		
	DÍA	DÍA	DÍA	DÍA	DÍA	DÍA
ILEGÓ:						
FECHA						
RENTA						
TELÉFONO						
TINTOR. Y LAVANDER.						
DIVERSOS						
ANTERIOR						
TOTAL ABONO						
SALDO						

CUENTA

OBSERVACIONES:
RESERVACIÓN
DIRECTA 0
AGENCIA 0

RECIBÍ

ADMINISTRADOR

NOMBRE

CUADRO N° 1

**PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.
HOJA DE RESERVACIONES
RESERVATION FORM**

EN LISTA DE ESPERA () RESERVACIÓN CONFIRMADA ()
ON WAITING LIST CONFIRMED RESERVATION

NOMBRE
NAME

LLEGADA **SALIDA**

ARRIVAL **DEPARTURE**

TIPO DE CUARTO **PRECIO**

TYPE OF ROOM **RATE**

LLEGA VÍA **HORA**

ARRIVES VÍA **hour**

HECHA POR **TELÉF.**

MADE BY **PHONE**

PAGA **DEPÓSITO**

WILL BE PAID BY **DEPOSIT**

OBSERVACIONES

REMARKS

.....

.....

FECHA **TOMADA POR**

DATE **MADE BY**

IMPORTANTE

TODAS LAS RESERVACIONES SIN DEPÓSITO, SE GUARDAN ÚNICAMENTE HASTA LAS 6.00 P.M. DE LA FECHA PARA LA CUAL SE HIZO DICHA RESERVACIÓN.

TODAS LAS RESERVACIONES CON DEPÓSITO, SE GUARDAN POR 24 HORAS A PARTIR DE LAS 6.00 P.M. DE LA FECHA PARA LA CUAL SE HIZO LA RESERVACIÓN, APLICANDO DICHO DEPÓSITO A LA CUENTA QUE SE ABRE A LA HABITACIÓN RESERVADA.

IMPORTANT

ALL RESERVATIONS WITHOUT DEPOSIT ARE HELD UNTIL 6.00 P.M. ONLY, OF THE DATE FOR WHICH RESERVATION WAS MADE.

ALL RESERVATIONS WITH DEPOSIT ARE PROTECTED FOR 24 HOURS STARTING AT 6.00 P.M. OF THE DATE FOR WHICH RESERVATION WAS MADE, APPLYING SUCH DEPOSIT TO THE ACCOUNT OPENED FOR ROOM RESERVED.

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.

RESERVACIONES

FECHA:

NOMBRE	N° PERS.	HABITACIÓN		CUOTA	HORA LLEG.	DEPÓ SITO	HECHA PORPAGA	N° NOC.	OBSERVACIÓN
		CLASE	PLAN ASIGN.						

FORMA N° 2

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.

PARA LA TIRILLA DE RESERVAC.

MÉXICO, D.F.
R.F.C.
CÉD. EMP.

TARJ. N°
FOLIO #

DÍA	MES	AÑO
DAY	MONTH	YEAR

NÚMERO PERSONAS	NÚMERO CUARTOS

POR FAVOR ESCRIBA CON LETRA CLARA PLEASE PRINT

PARA RELOJ CHECADOR

NOMBRE (NAME)

DIRECCIÓN (ADDRESS)

CIUDAD (CITY)

NACIONALIDAD (NACIONALITY)

COMPañIA (CORPORATION)

OCCUPACIÓN (OCCUPATION)

OBSERVACIONES:

SU PAGO GRACIAS
YOUR PAYMENT,
THANK YOU

TARJ. CRÉD.
(CREDIT CARD)

EFFECTIVO
(CASH)
NO SE ACEPTAN CHEQUES
CUPÓN AGENCIA
(TRAVEL AGENCY COUPON)

ESTOY DE ACUERDO EN
DESOCUPAR ESTA HAB.
FIRMA

DÍA	MES	AÑO	HORA
F.R.S.			

CUARTO	TARIFA	EDECÁN

FORMA N° 3

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.

REG. FED. CONT.

CUARTO	N O M B R E		FOLIO	I.V.A.
FECHA SIMB CUARTO DATE SYMB	CARGOS CHARGES	CRÉDITOS CREDITS	SALDOS BALANCE	SDO. ANT. BALANCE FORWARD
REGISTRO DE FIRMA SIGNATURES REGISTER		CLAVES DIVERSAS CODE FOR MISC ITEMS		
OBSERVACIONES REMARKS		D.- E.- F.- G.- H.- I.- J.- K.-		L.- M.-

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.
 "INFORME DE OCUPACION DE CUARTOS"

FECHA: _____

CUARTO	PERS.	PRECIO	CUARTO	PERS.	PRECIO	T O T A L E S		
						COLUM.	PERS.	CANTIDAD
						N° 1		
						COLUM.	PERS.	CANTIDAD
						N° 2		
						COLUM.	PERS.	CANTIDAD
						N° 3		
						COLUM.	PERS.	CANTIDAD
						N° 4		
						COLUM.	PERS.	CANTIDAD
						N° 5		
						TOTAL	PERS.	CANTIDAD
						COLUM.		
						USO		
						DIURNO		
						SALIDA		
						TARDE		
						N° SHOW		
						TOTAL		
						% OCU		
						PACION		
						CTOS.		
						RENT.		
						CTOS.		
						VACIOS		
						CTOS.		
						EN REP		
						CTOS.		
						CORTES		
						TOTAL		
						CTOS.		

FORMULÓ _____

FORMA N° 6

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.

FOLIO #

R.F.C.

REG. I.V.A.

FECHA	MESA	MESERO	N° DE PERS	N° DE HAB.
-------	------	--------	------------	------------

COMANDA - RESTAURANTE

C O N C E P T O

NO PAGUE ESTA NOTA, ES COMANDA DE RESTAURANTE

FORMA N° 8

COMANDAS

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.			N° DE HABITACIÓN
R.F.C.	REG. I.V.A.	FOLIO N°	
MESA N°	PERSONAS	MESERO N°	NÚMERO DE CHEQUE
FECHA _____		CAPITÁN DE MESEROS	

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.

FOLIO

REG. FED. CONT.

REG. I.V.A.

F E C H A	M E S A	M E S E R O	N° PERS.	N° DE HAB.
-----------	---------	-------------	-------------	---------------

RESTAURANTE PRINCIPAL

	CONCEPTO	IMPORTE	
	SUBTOTAL I.V.A.		
	TOTAL		

FORMA N° 9A

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.

REPORTE DE CAJEROS

FECHA:	
CAJERO:	
DEPARTAMENTO:	
TURNO:	
VENTAS EN EFECTIVO	
MENOS: EFECT. PAG./HUÉSPEDES	
INGRESOS NETOS:	
FALTANTE/SOBANTE:	
NETOS A DEPOSITAR	
CONTENIDO DEL SOBRE	
MONEDA NACIONAL BILLETES	
50,000	
20,000	
10,000	
5,000	
1,000	
FRACCIONARIA	
SUBTOTAL:	
CHEQUE MONEDA NACIONAL	
VALES	
CHEQUES DÓLARES	
CHEQUES DE VIAJEROS	
BILLETES DÓLARES	
TOTAL ADJUNTO	
NETO A DEPOSITAR	
DIFERENCIA POR REEMBOLS.	
OBSERVACIONES:	

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.

TELÉFONOS LARGA DISTANCIA
LONG DISTANCE TELEPHONE CALL

FECHA:
DATE

NOMBRE:
NAME

CUARTO
ROOM

FECHA DATE	SIMB SIMB	CUARTO ROOM	IMPORTE AMOUNT	
---------------	--------------	----------------	-------------------	--

NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO

PERSONA LLAMADA PERSON CALLED	TIEMPO TIME		IMPORTE AMOUNT	
NOMBRE NAME	HORA TIME CALLED	AM-PM		
CIUDAD CITY	TERMINA OVER			
ESTADO STATE	PRINCI- PIO START			
TELEF. N°	MINUTOS	TOTAL		

FIRMADO POR
SIGNED BY

FORMA N° 13

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.

MÉXICO, D.F.
R.F.C.
CÉD. EMP.

N°

FECHA (DATE)

CARGOS POR CONFERENCIAS TELEFONICAS

CONFERENCIA (CONFERENCE TO)	TELÉFONO (TELEPHONE)
CON (WITH)	DE PARTE DE

CUARTO N° (ROOM)	CUENTA (ACCOUNT)	SOLICITADA A LAS	EFFECTUADA A LAS
SOLICITO (OPERADORA)			
RECIBIÓ (OPERADORA)			
		CARGOS COSTO DE LA LLAMADA _____ IMP. ESPEC. TELÉFONOS _____ SERVICIO _____ SUB TOTAL _____ _____ MINUTOS I.V.A. _____ TOTAL \$ _____	

**PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.
TINTORERIA**

N°
FECHA

NOMBRE

CUARTO N°

R.F.C.

REG. I.V.A.

FECHA	SIMB	CUARTO	IMPORTE	
-------	------	--------	---------	--

NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO

CONCEPTO		IMPORTE	
PLANCHADO	LISTA N°		
LAVADO EN SECO	LISTA N°		
	I.V.A.		
	TOTAL		

FIRMADO POR:

FORMA N° 15

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.

 FIRMA

 CUARTO N° RENTA

RESERVACIÓN _____

PAGA _____

PRODUCTO _____ R.F.C. _____

TARJETA _____ C. EMP. _____

ADMINISTRACIÓN _____

DÍA	ALOJAMIENTO	BAR	TELÉFONO	SERVICIO BAR	I.V.A.	TOTAL DE DÍA	PAGOS Y AJUSTES	RESTAURANTE	TINTORERÍA	SALDO

FACTURA DE SERVICIO
 INFORME DEPARTAMENTAL

2.5 VIGILANCIA POR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, SON MUY IMPORTANTES LAS FUNCIONES QUE DEBE DESEMPEÑAR LA PERSONA DENOMINADA "CONTRALOR", DADAS LAS CARACTERÍSTICAS PARTICULARES DE LAS OPERACIONES.

EL CONTROL DE UNA COMPAÑÍA HOTELERA PRESENTA DOS ASPECTOS, EL INTERNO Y EXTERNO.

EL CONTROL INTERNO LO REALIZA EL PERSONAL DE CADA EMPRESA. EL CONTROL EXTERNO, PERSONAS QUIENES LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL HOTEL LE CONFÍA ESA FUNCIÓN.

PARA QUE EL CONTRALOR LOGRE SUS OBJETIVOS, CLASIFICA SUS FUNCIONES EN:

CONTROL INTERIOR

1. CONTROL DE FACTURACIÓN
2. CONTROL DE LAS EXTRAS
3. CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS DE EFECTIVO
4. CONTROL DE LAS SECCIONES.
 - A) BAR
 - B) ROPERÍA
 - C) LAVANDERÍA

CONTROL EXTERIOR

1. CONTROL DE LAS TARIFAS DE ALOJAMIENTO
2. CONTROL DE RECAUDACIÓN DE VALORES DEVENGADOS
3. CONTROL DE CONSUMO
4. CONTROL DE OPERACIÓN DE LOS HOTELES
5. CONTROL PRESUPUESTAL
6. MAYOR ESTADÍSTICO

2.5.1 CONTROL INTERIOR.

CONTROL DE FACTURACION.

IMPORTANTE ES EN LA INDUSTRIAL HOTELERA LA ELABORACIÓN DE FACTURAS, PUESTO QUE REQUIERE CONOCER EXACTAMENTE - LAS CANTIDADES, PRODUCTO VENDIDO, LA CALIDAD, PRECIO Y EL IMPORTE DE LA OPERACIÓN QUE ORIGINA LA EXPEDICIÓN - DE LA FACTURA.

CONTROL DE LAS EXTRAS.

CONSISTE EN LA SUPERVISIÓN DE LOS CONSUMOS NO COMPREN - DIOS EN EL PRECIO PACTADO POR LOS SERVICIOS DE COMI - DAS Y HOSPEDAJE.

CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS DE EFECTIVO.

EL MOVIMIENTO REALIZADO EN DINERO ES IMPORTANTE COMO - EN TODAS LAS EMPRESAS, ADEMÁS DE LAS ENTRADAS NORMA - LES POR SERVICIO, SE TIENEN DEPÓSITOS EN CUSTODIA QUE SE RECIBEN DE LOS CLIENTES Y CUYA DEVOLUCIÓN EXIGE UN CUIDADOSO REGISTRO.

EL HOTEL MANEJARÁ SUS SALIDAS DE EFECTIVO MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE UNA CAJA CHICA PARA LOS PAGOS PE - QUEÑOS Y PARA LOS DE CUANTÍA MAYOR SE EXPEDIRÁN CHE - QUES, YA QUE LAS ENTRADAS DE EFECTIVO POR SERVICIOS - SON DEPOSITADOS EN EL BANCO AL DÍA SIGUIENTE DE SU RE - CEPCIÓN.

2.5.2 CONTROL EXTERIOR

CONTROL DE LAS TARIFAS DE ALOJAMIENTO. LA ADMINISTRACIÓN ESTABLECE LAS TARIFAS A QUE HABRÁN DE SUJETARSE LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONA EL HOTEL Y ES RECOMENDABLE SE APEGUEN A LAS TARIFAS APROBADAS POR LA AUTORIDAD Y LAS AGRUPACIONES DEL RAMO, YA QUE SU VIOLACIÓN IMPLICA MULTAS Y DESCRÉDITOS EN LA OPINIÓN DE LOS CLIENTES.

CONTROL DE RECAUDACION DE VALORES DEVENGADOS

PARA LOGRAR UN MAYOR CONTROL DE ESTE CONCEPTO, LAS CUENTAS SE PRESENTAN A LOS TURISTAS SEMANALMENTE Y SE VUELVEN A ABRIR NUEVAS CUENTAS, LO CUAL QUEDA REGISTRADO EN LA PLANILLA DE INGRESOS DEVENGADOS. EL CONTRALOR LO VERIFICA PARA ASÍ ESTABLECER EL MONTO DE LOS INGRESOS COBRADOS Y POR COBRAR EN REFERENCIA A LOS SERVICIOS PRESTADOS.

CONTROL DE LOS CONSUMOS

SE CONTROLAN LOS PEDIDOS, MERCADERÍAS A DESPENSA, CONTROL QUE PERMITE CONOCER EL PORCENTAJE DE CONSUMO EN RELACIÓN CON EL NÚMERO DE CUBIERTOS SERVIDOS. CONTRIBUYE ASIMISMO A LA DETERMINACIÓN DE LOS COEFICIENTES DE CONSUMO DE LA COMIDA DEL PERSONAL.

CONTROL DE LA OCUPACION DE LOS HOTELES

EL PORCENTAJE DE MOVIMIENTO DIARIO DE OCUPACIÓN EN CADA HOTEL, OFRECE LA OPORTUNIDAD DE PROPONER EXCUR-

SIONES, REBAJAS DE TARIFAS, PASAJES, ETC., PUES EL CONTROL DE ESTE CONCEPTO AYUDA A CONOCER EL ÍNDICE DE OCUPABILIDAD. EL PORCENTAJE SE DETERMINA TOMANDO COMO BASE EL NÚMERO TOTAL DE PASAJEROS HOSPEDADOS EN EL HOTEL, QUE SE DIVIDE ENTRE EL NÚMERO MÁXIMO DE PERSONAS QUE PUEDEN ALOJARSE NORMALMENTE. MULTIPLICADO POR EL COCIENTE OBTENIDO DA COMO RESULTADO EL MOVIMIENTO DIARIO DE OCUPABILIDAD.

CONTROL PRESUPUESTAL

LOS HOTELES TIENEN QUE FORMULAR SU PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS, AL ELABORARLO SE DEBE CONSIDERAR:

- A) INGRESOS Y EGRESOS QUE HAN DE CALCULARSE EN PROPORCIÓN AL NÚMERO DE PERSONAS QUE APROVECHEN LOS SERVICIOS DEL HOTEL (ALOJAMIENTO, BEBIDAS, EXTRAS, CARNES, ETC.)
- B) EROGACIONES NO HECHAS EN PROPORCIÓN AL NÚMERO DE HUÉPES (PROPAGANDA, ADMINISTRACIÓN, CALEFACCIÓN, REPARACIONES Y MANTENIMIENTO, PINTURA, FUERZA MOTRIZ, ETC.)

ESTOS CONCEPTOS, COMPARADOS PERIÓDICAMENTE CON LAS CIFRAS REALES, CONSTITUYEN VERDADEROS ELEMENTOS DEL CONTROL.

MAYOR ESTADISTICO.

SE REGISTRAN LOS MOVIMIENTOS DE CONSUMO Y SERVICIOS EN LA PARTE SUPERIOR Y EN LA PARTE INFERIOR, ESOS REGISTROS SE PRESENTAN GRÁFICAMENTE, PROCURANDO COMPARAR CIFRAS ACTUALES CON LOS DEL AÑO ANTERIOR, PARA FORMAR UN JUICIO DEL CONTROL ESTABLECIDO.

2.5.3. AUDITOR NOCTURNO.

EL AUDITOR NOCTURNO, ES LA PERSONA QUE VERIFICA Y COMPRUEBA EL MOVIMIENTO DIARIO DE LAS CUENTAS DE LOS HUÉSPEDES, SE LE NOMBRA NOCTURNO, PUESTO QUE SU TRABAJO LO REALIZA AL FINAL DEL DÍA, ES DECIR, DESPUÉS DE MEDIA NOCHE.

EL AUDITOR NOCTURNO TIENE COMO LABORES:

1. VERIFICAR DE LOS INFORMES DEPARTAMENTALES CONTRA LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES.
2. COMPROBAR QUE LAS CUENTAS QUE MANEJA LA OFICINA DE RECEPCIÓN, CORRESPONDAN A LOS HUÉSPEDES QUE SE ENCUENTRAN REALMENTE.
3. COMPROBAR LOS SALDOS INDIVIDUALES DE LOS HUÉSPEDES.
4. INFORMAR A LOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIOS, LOS INGRESOS OBTENIDOS MEDIANTE UN INFORME ESPECIAL, QUE SIRVA AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD PARA REGISTRAR SU MOVIMIENTO.

LA AUDITORÍA NOCTURNA REvisa EN CADA TURNO LOS INGRESOS, ES DECIR, REvisa LOS INGRESOS POR ALIMENTOS, BEBIDAS Y HABITACIONES.

ALIMENTOS

EL PRIMER PASO A DESARROLLAR, ES ORDENAR LOS CHEQUES EN ORDEN NUMÉRICO, COMO FUERON CONSUMIDOS EN ESTA SECCIÓN, CON EL OBJETO DE DISTRIBUIRLOS EN LAS COLUMNAS QUE SEAN NECESARIAS Y SUMARLOS CON EL PROPÓSITO DE COMPROBARLOS CON LOS TOTALES DE LA MÁQUINA REGISTRADORA.

DE HABER ALGUNA DIFERENCIA, SE INVESTIGARÁ Y SE CORRIJE EN EL ACTO. EL AUDITOR FIRMA LOS INFORMES DE VENTA Y PROCEDE A ACUMULAR LAS CIFRAS DE VENTAS EN UNA HOJA ESPECIAL DE RESUMEN (FORMA N° 1).

BEBIDAS

PARA EL CONTROL DE ESTE CONCEPTO, SE SIGUEN LOS MISMOS PASOS QUE PARA LA REVISIÓN DE LA VENTA DE ALIMENTOS, QUE PUEDEN VARIAR SI SE CUENTA CON MÁS DE UN BAR, LO QUE MOTIVA A QUE LOS CAJEROS DE CADA BAR, TENGAN QUE ELABORAR INFORMES POR SEPARADO.

CUANDO EL AUDITOR RECIBE LOS INFORMES TIENE LA OBLIGACIÓN DE TOTALIZAR LAS MÁQUINAS REGISTRADORAS PARA DEJARLAS EN CEROS Y PUEDAN ASÍ SER USADAS AL DÍA SIGUIENTE. DE IGUAL MODO, SE PROCEDERÁ EN LOS DEPARTAMENTOS DE TINTORERÍA Y LAVANDERÍA.

HABITACIONES

PARA LA REVISIÓN, EL AUDITOR DEBERÁ:

1. VERIFICAR LOS INGRESOS POR DEPARTAMENTOS.
2. REGISTRAR Y COMPROBAR LOS INGRESOS CORRESPONDIENTES AL ALQUILER DE HABITACIONES.
3. INFORMAR DEL MOVIMIENTO DEL DÍA EN LAS CUENTAS DE LOS HUÉSPEDES.
4. VERIFICAR LA EXACTITUD DEL SALDO DE LAS CUENTAS.

EN LA VERIFICACIÓN DE LOS INGRESOS DEPARTAMENTALES, SE SEGUIRÁN LOS SIGUIENTES LINEAMIENTOS:

- A) REVISAR LOS REPORTES DEPARTAMENTALES QUE HAYAN SIDO EXPEDIDOS Y REGISTRADO EN ORDEN PROGRESIVO.
- B) COTEJAR EL REGISTRO CON LOS REPORTES DEPARTAMENTALES - LES SEGURO QUE TODOS LOS IMPORTES SE ENCUENTREN REGISTRADO EN EL REPORTE.
- C) COMPROBAR QUE LOS IMPORTES DE LA COLUMNA DE HUÉSPEDES DE CADA UNO DE LOS REPORTES DEPARTAMENTALES CORRESPONDAN A LO REGISTRADO EN LAS CUENTAS DURANTE - EL DÍA, COMPARANDO DICHS IMPORTES, CON LOS QUE SE OBTENGAN DE TOTALIZAR CADA UNA DE LAS TECLAS DE LA MÁQUINA REGISTRADORA EN QUE SE OPERARON LOS CARGOS POR LOS DIFERENTES CONCEPTOS LOCALIZANDO Y CORRI -- GIENDO LAS POSIBLES DIFERENCIAS.

PARA REGISTRAR Y COMPROBAR LOS INGRESOS POR ALQUILER, - EL AUDITOR DEBERÁ DE:

- A) COMPROBAR QUE EL IMPORTE TOTAL DE RENTAS QUE APARECEN EN EL INFORME DE OCUPACIÓN, CORRESPONDAN AL OBTENIDO AL SUBTOTALIZAR LA TECLA QUE SE UTILIZA EN - LA MÁQUINA PARA OPERAR EL CONCEPTO EN LAS CUENTAS - DE HUÉSPEDES.
- B) COMPARAR EL INFORME DEL AMA DE LLAVES CON EL INFORME DE OCUPACIÓN
- C) VERIFICAR SELECTIVAMENTE LAS CUENTAS DEL INFORME DE OCUPACIONES CONTRA LAS CUENTAS AUTORIZADAS, VERIFICAR EL CARGO POR LA RENTA DE HABITACIONES EN LAS - CUENTAS DE LOS HUÉSPEDES. EL AUDITOR FORMULARÁ SU INFORME (FORMA N° 2), EN DONDE APARECE LA DESCRIP-- CIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS PRODUCTIVOS Y ADEMÁS CONCEPTOS QUE ORIGINARON LAS OPERACIONES DEL DÍA, OBTENIÉNDOSE EL REPORTE QUE ARROJA TODOS LOS TOTALES DE LA MÁQUINA, CON LO QUE PERMITE OBTENER EL SALDO TOTAL DE LAS CUENTAS DE LOS HUÉSPEDES SI SE TOMA EL -

SALDO DEL DÍA ANTERIOR, MÁS CARGOS Y MENOS LOS CRÉDITOS DEL DÍA, IGUAL A SALDOS NUEVOS. LA COMPROBACIÓN DE LOS SALDOS INDIVIDUALES, SE REALIZA AL OPERAR LOS CARGOS POR HABITACIONES, YA QUE AL OBTENERSE SALDOS NUEVOS, EN CADA CUENTA, SE ACUMULAN LOS IMPORTES, DOS SALDOS TOTALES SEGÚN SU NATURALEZA, AL TOTALIZAR LA DIFERENCIA QUE RESULTE, SERÁN LOS SALDOS NETOS QUE DEBERÁN COINCIDIR CON EL IMPORTE DE SALDOS NUEVOS.

UNA VEZ REALIZADO LO ANTERIOR, EL AUDITOR REvisa Y VERIFICA LOS CORTES DE CAJA, DE CAJEROS Y DE RECEPCIONISTAS ASÍ COMO LAS RELACIONES DE COMPROBANTES QUE TENGA. ES NECESARIO HACER COMPROBACIÓN DE LOS DATOS QUE CONTENGAN PROCURANDO QUE LAS SUMAS ESTÉN CORRECTAS. LOS DATOS SE PASAN A UNA HOJA DE CONCENTRACIÓN (FORMA N° 3), CON EL FIN DE OBTENER UN GRAN TOTAL POR CADA CONCEPTO, LLEGANDO ASÍ A LA FORMULACIÓN DEL REPORTE DE LA ADMINISTRACIÓN, DONDE TERMINA SU TRABAJO DIARIO.

EL REPORTE DE ADMINISTRACIÓN, TIENE POR OBJETO COMPROBAR TODAS AQUELLAS OPERACIONES ORIGINADAS POR LOS HUÉSPEDES QUE HAN SIDO REGISTRADAS EN SUS CUENTAS. EL AUDITOR NOCTURNO SE ENCARGA DE VERIFICAR TODOS LOS COMPROBANTES POR HABITACIONES Y EN ELLOS SE TIENE EL ESTADO DE LAS CUENTAS DE LOS CONSUMIDORES.

EL REPORTE PERMITE AL AUDITOR ASEGURARSE DE QUE LAS CUENTAS DE LOS HUÉSPEDES HAN SIDO OPERADOS POR LOS CAJEROS.

EL DOCUMENTO SE ELABORARÁ EN UNA HOJA TABULAR QUE CONTIENE LOS SIGUIENTES CONCEPTOS: NÚMERO DE HABITACIÓN, CLIENTES POR HABITACIÓN O NÚMERO DE CUENTA, NOMBRE DEL

CLIENTE, SALDO ANTERIOR, RENTA DIARIA, RESTAURANTE Y BAR, TELÉFONOS, LAVANDERÍA Y TINTORERÍA, DIVERSOS, TRASPASOS DE OTROS DEUDORES, LIQUIDACIÓN POR CUENTA DE CLIENTES, - TOTAL DE CARGOS O VENTA DIARIA, CUENTAS POR COBRAR, AJUSTES Y DESCUENTOS, TRASPASOS DE OTROS ACREEDORES, TOTAL - DE CRÉDITOS DEL DÍA, SALDO ACTUAL O A LA FECHA (FORMA N° 3).

CUANDO SE HA OBTENIDO LA CONCENTRACIÓN DE MOVIMIENTOS DE LAS CUENTAS, EN EL REPORTE (FORMA N° 3), SE LLEVARÁN LOS PASOS SIGUIENTES:

1. SUMAR LAS PARTIDAS DE LA COLUMNA 5 A LA 11, CUYO -- TOTAL SE ANOTARÁ EN LA COLUMNA 12.
2. SUMAR LAS COLUMNAS DEL 13 AL 15, CUYO TOTAL SE ANOTARÁ EN LA COLUMNA 16.
3. LAS CIFRAS QUE APARECEN EN LA COLUMNA 4, SE SUMARÁN - CON LA COLUMNA 12, DENOMINANDO "TOTAL DE VENTAS DIARIAS", EN EL QUE RESTARÁ EL IMPORTE TOTAL DE LA COLUMNA 16, DANDO COMO RESULTADO QUE SE ANOTARÁ EN LA COLUMNA 17, SALDO A LA FECHA DE LA ELABORACIÓN.

EL REPORTE DE LA ADMINISTRACIÓN, SE SUMA PORTERIORMENTE, TANTO EN FORMA VERTICAL COMO HORIZONTAL, CON EL FIN DE - COMPROBAR SU CORRECCIÓN Y SE LE AGREGA EL:

1. SALDO ANTERIOR, QUE SE LE COMPARA CON LA COLUMNA DEL SALDO ACTUAL, CANTIDADES QUE DEBEN COINCIDIR.
2. EL TOTAL DE LA COLUMNA DE RENTAS DIARIAS DEBE SER -- IGUAL AL QUE APARECE EN LA RELACIÓN DE RECUEENTOS DIARIOS DE HABITACIONES, ELABORADO POR LA RECEPCIONISTA EN TURNO.

3. LA COLUMNA DE RESTAURANTE Y BAR DEBEN CUADRAR CON EL RESUMEN DE VENTAS QUE ELABORA EL AUDITOR NOCTURNO.
4. LA COLUMNA DE TELÉFONO, LAVANDERÍA Y TINTORERÍA, ASÍ COMO LA DE DIVERSOS, DEBEN SER IGUALES A LOS TOTALES DE LOS INFORMES ENVIADOS POR LOS DEPARTAMENTOS CORRESPONDIENTES.
5. LA COLUMNA TOTAL DE CUENTAS POR COBRAR, DEBE SER IGUAL A LA SUMA DE LAS CUENTAS QUE HAYAN SIDO COBRADAS Y ELABORADAS POR LOS CAJEROS RECEPCIONISTAS.

SE PRESENTAN EN FORMA GRÁFICA, EL FLUJO DE LAS OPERACIONES DE LOS DEPARTAMENTOS PRODUCTIVOS, SU CONTROL Y REGISTRO EN LA OFICINA DE RECEPCIÓN.

EL INFORME DEL AUDITOR SERÁ ENVIADO AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD, JUNTO CON LOS DOCUMENTOS DE LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES, PAGADOS O TRASPASADOS DE HUÉSPEDES-A PARTICULARES, AGENCIAS O TARJETAS DE CRÉDITO, REPORTES DE LOS CAJEROS DEPARTAMENTALES, CHEQUES DE RESTAURANTE, BAR Y COMPROBANTES DE CARGO DE LOS OTROS DEPARTAMENTOS PRODUCTIVOS, CINTAS DE AUDITORÍA DE LAS CAJAS REGISTRADORAS Y DE LA CAJA DE RECEPCIÓN.

EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD, EFECTUARÁ VERIFICACIÓN, COMPROBACIÓN Y REGISTRO DE LAS OPERACIONES DE UN DÍA. DEBERÁ REVISAR EL INFORME DEL AUDITOR NOCTURNO PARA COMPROBAR QUE LOS MOVIMIENTOS OPERADOS EN LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES FUERON CORRECTOS.

HABITACIONES.

- A) VERIFICACIÓN DEL INFORME DE OCUPACIÓN POR LO QUE SE REFIERE A TARIFAS, TURNANDO A LA GERENCIA PARA SU APROBACIÓN, LOS DESCUENTOS Y CORTESÍAS.
- B) COMPROBAR EL INFORME DE OCUPACIÓN CON LOS INFORMES DEL AMA DE LLAVES.
- C) VERIFICACIÓN DEL FOLIO PROGRESIVO DE LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES PAGADAS Y LAS TARJETAS DE REGISTRO.
- D) ARCHIVAR EN ORDEN NUMÉRICO, LAS CUENTAS Y EN ORDEN ALFABÉTICO, LAS TARJETAS DE REGISTRO.

ALIMENTOS Y BEBIDAS

- A) COMPROBAR LA NUMERACIÓN PROGRESIVA DE LOS CHEQUES - DE RESTAURANTE Y BAR EXPEDIDOS.
- B) COMPROBAR QUE TODOS LOS CHEQUES SE ENCUENTREN REGISTRADOS EN ORDEN NUMÉRICO Y LOS CANCELADOS DEBIDAMENTE APROBADOS POR EL JEFE DE RESTAURANTE Y BAR.
- C) VERIFICAR LAS SUMAS DE LOS REPORTES DE LOS CAJEROS.
- D) TURNAR A LA GERENCIA PARA SU APROBACIÓN, LOS DESCUENTOS Y CORTESÍAS CONCEDIDOS.

OTROS DEPARTAMENTOS.

LOS TOTALES NETOS OBTENIDOS EN EL INFORME DEL AUDITOR, DEBEN COINCIDIR CON LOS TOTALES DE LOS REPORTES DE CADA DEPARTAMENTO, POR LO QUE SE REFIERE A LA COLUMNA DE HUÉSPEDES.

CONCLUÍDA LA REVISIÓN DE LOS INGRESOS TOTALES DEL DÍA SE PREPARARÁ LA PÓLIZA DE VENTAS, QUE COMPRENDE EL ASIENTO POR EL MOVIMIENTO TOTAL, ORIGINADO POR HUÉSPEDES Y POR OTROS CLIENTES EN CADA UNO DE LOS DEPARTAMENTOS PRODUCTIVOS (FORMA N° 4).

EN RELACIÓN AL EFECTIVO DE CAJA, DEBERÁ VERIFICAR LOS SOBRES RECIBIDOS DE CADA UNO DE LOS CAJEROS, COMPROBANDO CON LOS INFORMES CORRESPONDIENTES QUE EL TOTAL RECIBIDO SEA IGUAL A LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES, PAGADOS Y LA VENTA DE CONTADO MENOS LO PAGADO POR CUENTA DE HUÉSPEDES, Y CON ESTO, ESTARÁ EN CONDICIONES DE EFECTUAR SU DEPÓSITO EN EL BANCO.

CON BASE EN LAS FICHAS DE DEPÓSITO Y LOS DATOS DE LOS SOBRES E INFORMES DE LOS CAJEROS, DEBERÁ PREPARARSE LA PÓLIZA DE INGRESOS DE BANCOS QUE PUEDEN ADOPTAR EL MODELO QUE SE MUESTRA EN LA FORMA N° 5.

CON LAS CIFRAS QUE CONTIENEN LAS PÓLIZAS, SE FORMULARÁ EL INFORME DIARIO A LA GERENCIA (FORMA N° 6 Y 6A.) QUE MUESTRA LAS VENTAS DEL DÍA Y ESTADÍSTICAS COMPARATIVAS, EL MOVIMIENTO DE EFECTIVO Y DE CUENTAS POR COBRAR.

ES CONVENIENTE QUE LAS PÓLIZAS DE VENTAS E INGRESOS Y LOS DEPÓSITOS EN BANCOS, SEAN PRE-IMPRESAS. PARA LOS EGRESOS SE USARÁ CHEQUE-PÓLIZA.

2.5.4. SUPERVISION DE INGRESOS

ESTE CONCEPTO ES TAN IMPORTANTE DENTRO DEL ASPECTO ADMINISTRATIVO QUE ES EJECUTADO POR EL DEPARTAMENTO DE-

CONTABILIDAD POR UNA PERSONA DENOMINADA SUPERVISOR DE INGRESOS, QUE SE ENCARGA DE SUPERVISAR TODAS LAS FUENTES DE INGRESO DEL HOTEL.

CUENTA CON UN AYUDANTE QUE SE LE DENOMINA "CHEQUERO - GENERAL", TIENE COMO FUNCIÓN, LA RECEPCIÓN DE LOS ORIGINALES DE LAS COMANDAS Y LOS CHEQUES DE CONSUMO DE LOS RESTAURANTES Y BARES.

COMEDOR Y BAR

EL CHEQUERO VIGILA EL DESPACHO DE LOS ARTÍCULOS QUE SE PROPORCIONAN EN LA COCINA O EN LA BARRA, PROCURANDO QUE ÉSTOS HAYAN SIDO FACTURADOS CORRECTAMENTE.

LOS CHEQUES DEBEN ESTAR ANEXOS A LAS COPIAS DE COMANDA AMPARANDO LAS SALIDAS DE ARTÍCULOS POR CONCEPTO DE VENTAS. LOS CHEQUES DE CONSUMO SON ENVIADOS A LA CAJA DE RECEPCIÓN PARA CARGARLOS A LAS CUENTAS DE LOS HUÉSPEDES. ES NECESARIO QUE ÉSTOS REGRESEN A LOS CASILLEROS DONDE SE CONSERVAN TODOS LOS COMPROBANTES, PARA VERIFICAR LOS CHEQUES CONTRA LAS COMANDAS.

ES CONVENIENTE QUE EL CHEQUERO GENERAL, MEDIANTE PRUEBAS SELECTIVAS, VERIFIQUE LOS PRECIOS COBRADOS POR UN ARTÍCULO DE ACUERDO CON LA LISTA DE PRECIOS VIGENTES.

EL CHEQUERO GENERAL, VERIFICA ADEMÁS, QUE LA NUMERACIÓN DE LOS CHEQUES QUE APARECEN EN EL INFORME DE VENTAS DE CADA CAJERO EN TURNO, CONTINÚE USÁNDOSE PROGRESIVAMENTE. LO MISMO SE HACE CON LOS ORIGINALES DE LAS COMANDAS. LA VERIFICACIÓN EFECTUADA EN LOS FOLIOS DE LOS CHEQUES ES MUY IMPORTANTE PORQUE MEDIANTE ELLA SE LOGRA UN MAYOR CONTROL DE LOS INGRESOS. CUAN

DO UN CHEQUE O COMANDA SE CANCELA POR ALGÚN MOTIVO, ES NECESARIO QUE LOS ORIGINALES Y LAS COPIAS SE CONSERVEN JUNTOS, PREFERENTEMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.

EL CHEQUERO GENERAL ÚNICAMENTE COMPROBARÁ EN DETALLE - LOS CHEQUES QUE HAYAN SIDO FIRMADOS POR LOS CLIENTES LO CALES, CERCIORÁNDOSE DE QUE EFECTIVAMENTE LOS CLIENTES PUEDEN HACER USO DEL CRÉDITO. CUANDO SE OTORGA UN CRÉDITO, EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA ELABORA UN REPORTE - DE CRÉDITOS OTORGADOS A CLIENTES, QUE CONTIENE LOS DATOS DE NOMBRE, NÚMERO DE CHEQUE, IMPORTE Y UNA COLUMNA DE OBSERVACIONES.

EL INFORME ES REVISADO POR EL SUPERVISOR DE INGRESOS, REVISADO POR EL CONTADOR, SUPERVISADO POR EL CONTRALOR AUTORIZADO POR ÉL O POR EL GERENTE DEL HOTEL. EL ORIGINAL ES PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD, LA PRIMERA COPIA ES PARA EL JEFE DE COBRANZA, ANEXANDO TODOS LOS DOCUMENTOS PARA EL COBRO, LA SEGUNDA COPIA ES PARA EL GERENTE Y LA TERCERA COPIA ES PARA EL CONTRALOR.

ADEMÁS, EL CHEQUERO GENERAL VIGILA LAS EXISTENCIAS DE COMANDAS Y CHEQUES EN BLANCO AL ALMACÉN Y EN PODER DE CAJEROS Y CAPITANES, CUANDO LAS EXISTENCIAS LLEGUEN A SU MÍNIMO, LA ADQUISICIÓN DE NUEVAS DOTACIONES. EL -- CONTROL DE SUS ENTREGAS, LA REALIZA POR MEDIO DE UN - CUADERNO RAYADO TABULAR, EN EL QUE LAS PERSONAS QUE RECIBEN SU DOTACIÓN, CON LA INDICACIÓN DE LOS NÚMEROS - PROGRESIVOS DE SUS ENTREGAS.

EL SUPERVISOR DE INGRESOS RECIBE EL IMPORTE DE LAS VENTAS DEL DÍA Y LO TRASLADA AL CAJERO GENERAL PARA QUE - VERIFIQUE LAS CIFRAS Y EL EFECTIVO.

EL SUPERVISOR CONCENTRA EN UNA HOJA ESPECIAL, DENOMINADA "REPORTE DE INGRESOS Y CAJA GENERAL", EL IMPORTE DE LAS VENTAS DIARIAS. AL TÉRMINO DE LA COMPROBACIÓN DE LOS INGRESOS DE CONTADO Y HABER ELABORADO SU INFORME, PROCEDE A COMPROBAR LOS INGRESOS LOGRADOS POR RENTAS DE HABITACIONES. INICIA SU REVISIÓN MEDIANTE LAS TARJETAS DE REGISTRO DE HUÉSPEDES, PROCURANDO ORDENARLAS PROGRESIVAMENTE CON EL OBJETO DE CERCIORARSE DE QUE NO FALTE ALGUNA, COTEJA EL REPORTE DE RECuentOS DE HABITACIONES CON EL REPORTE ESTADÍSTICO DEL AMA DE LLAVES. COMPROBARÁ QUE LAS RENTAS COBRADAS FUERON LAS CORRECTAS Y QUE LOS COBROS SE SUJETARON A LA TARIFA AUTORIZADA POR EL DEPARTAMENTO DE TURISMO. ESTA REVISIÓN ES NECESARIA PORQUE A TRAVÉS DE ELLA, SE LLEGA A LA EVIDENCIA DE QUE LAS TARIFAS FUERON LAS CORRECTAS.

AL FINALIZAR LA AUDITORÍA NOCTURNA DE LOS INGRESOS POR RENTAS DE HABITACIÓN, EL SUPERVISOR REALIZA UNA REVISIÓN DE LOS DEPÓSITOS DE LOS HUÉSPEDES EN LA CAJA DE RECEPCIÓN CON BASE EN EL REGISTRO DE DEPÓSITOS RECIBIDOS, DE LOS INFORMES DE LAS REVISIONES TURNARÁ LOS DUPLICADOS AL ARCHIVO, DONDE SE CONSERVAN EN ORDEN PROGRESIVO.

LOS INGRESOS QUE EL HOTEL OBTIENE POR CONCEPTO DE ALQUILER DE LOCALES A CONCESIONARIOS, BIEN SE TRATE DE CANTIDADES FIJAS O DE PORCENTAJES SOBRE LAS VENTAS, SON CONTROLADAS POR EL AUDITOR INTERNO, A QUIEN SE LE ENCARGA DE FORMULAR LOS RECIBOS QUE MENSUALMENTE DEBEN EXPEDIRSE PARA COBRAR LAS CANTIDADES DEVENGADAS DE ACUERDO CON LOS CONTRATOS CELEBRADOS.

EL AUDITOR INTERNO TENDRÁ ENTERADO AL SUPERVISOR DE INGRESOS DEL TOTAL QUE MENSUALMENTE DEBE TOMARSE EN CONSIDERACIÓN COMO INGRESOS PRODUCIDOS POR CONCESIONARIOS.

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.
 INFORME DE VENTAS

SERVICIO DE: _____

TURNO _____

CAJERO: _____

FECHA _____

FOLIO # _____

N° DE CHEQUE	N° DE PERS.	ALIMENTOS	BEBIDAS	MISCELÁNEO	PROPINAS	TOTAL	PAGADO	HUÉSPED	CTA. POR COBRAR	N° DE CUARTO	OBSEEVACIONES
TOTALES											

FORMA N° 1

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.

MEXICO, D.F.
AUDITORIA

FECHA _____
FOLIO N°. _____

HOJA DE CONCENTRACION

(1) NUMERO DE HAB.	(2) NUMERO DE CUENTA	(3) NOMBRE DEL CLIENTE	(4) SALDO ANTERIOR	(5) RENTA DIARIA	(6) RESTAU- RANTE Y BAR	(7) TELEFONOS	(8) LAVANDE- RIA Y TINTORIE	(9) DIVERSOS	(10) TRASP. EN OTROS DEUDOS	(11) LIQUIDA- CION POR CUEN- TA CLTES.	(12) TOTAL - CARGOS VFA. DIA RIA	(13) CUENTAS POR COBRAR	(14) AJUSTES Y DESCTOR	(15) TRASP. ENTRE OTROS ACREED.	(16) TOTAL DE CRÉDITOS DEL DIA	(17) SALDO ACTUA.

PROMOTORA HOTELERA ARAHUAC, S.A. DE C.V.

MEXICO, D.F.
AUDITORIA INTERNA

DIA _____
MES _____
AÑO _____

FOLIO # _____ POLIZAS DE VENTAS

N° DE CUENTA	NOMBRE	PARCIAL		MOVIMIENTOS		
		DEBE	HABER	DEBE	HABER	
103	CUENTAS POR COBRAR					
01	HUESPEDES					
02	PARTICULARES					
03	AGENCIAS					
04	TARJETA DE CREDITO					
109	DEUDORES DIVERSOS					
02	FUNCIONARIOS Y EMP.					
700	VENTAS CONTADO					
200	DEPOSITOS PARA RESERVAC.					
400 01	VENTA DE HABITACIONES					
500 01	DESC. Y CORT. -HABITACIONES					
400 03	VENTA DE RESTAURANT					
01	COMEDOR PRINCIPAL					
02	DESECHO DE MESA					
03	SERVICIO DE CUARTOS					
04	BARQUETAS					
300 02	DESC. Y CORT. -RESTAURANT					
400 03	VENTAS DEL BAR					
500 03	DESC. Y CORTESIAS-BAR					
400	TELEFONOS					
01	LLAMADAS LOCALES					
02	LARGA DISTANCIA					
03	CARGOS POR SERVICIO					
500 07	DESC. Y CORTESIAS-TELEFON					
501	LAVANDERIA Y TINTORERIA					
01	PLANCHADO					
02	LAVADO EN SECO					
03	LAVANDERIA					
500	DESCUENTOS-LAVANDERIA					
04						
401	OTROS INGRESOS					
401	GARAGE					
403	UTILIDAD EN CAMBIOS					
405	VARIOS					
	SUMAS IGUALES:					
OBSERVACIONES:						
FECHA POR:	REVISADA	AUTORIZADA	AUX'LIARES	DIARIO	PÓLIZA N°	AUDITORIA

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.

AUDITORIA INTERNA
 DIA
 MES
 AÑO

MÉXICO, D.F.

FOLIO #

INFORME DIARIO A LA GERENCIA

DEPARTAMENTOS	RESUMEN DE VENTAS			
	CONTADO	CRÉDITO	TOTAL DEL DÍA	ACUMULADO EN EL MES ESTE AÑO PASADO ESTE AÑO PASADO
HABITACIONES				
COMESTIBLES				
BEBIDAS				
TELEFONOS				
OTROS INGRESOS				
SUB TOTAL				
AJUSTES Y DESCUENTO				
VENTAS NETAS				

ESTADISTICA DE HABITACIONES				
NÚMERO DE CUARTOS DISPONIBLES				
NÚMERO DE CUARTOS OCUPADOS				
NÚMERO DE HUESPEDES				
RENTA DIARIA PROM. POR CUARTO OCUP.				
RENTA DIARIA PROMEDIO POR HUESPED				
PORCENTAJE DE OCUPACION				
PORCENTAJE DE OCUPACION DIARIA				

MOVIMIENTO DE EFECTIVO EN CAJA		MOVIMIENTO DE EFECTIVO EN BANCOS	
INGRESOS DE HOY		SALDO INICIAL DEL DÍA	
VENTAS DE CONTADO		MÁS DEPÓSITOS DEL DÍA	
COBRANZAS		SUMA	
DEPÓSITOS PARA RESERVACIONES		MENOS: CHEQUES EXPEDIDOS	
SUMA		NÓMINA	
MENOS: PAGOS POR HUESPED		CUENTAS POR PAGAR	
INGRESO NETO		OTROS PAGOS	
SOBRANTES O (FALTANTES)		TOTAL CHEQUES EXPEDIDOS	
DEPÓSITOS DEL DÍA		SALDO PARA EL DÍA SIGUIENTE	

ANÁLISIS DE VENTAS DE COMESTIBLES Y BEBIDAS							
TURNO	COMESTIBLES			TOTAL COMESTIBLES	BEBIDAS		TOTAL
	NETO	CAFETERIA	RESTAURANTE	BAQUETES	BAQUETES	BEBIDAS	
DESAYUNO							
COMIDA							
CENA							
TOTALES							

ANÁLISIS DE CUENTAS POR COBRAR				
	SALDO INICIAL	CARGOS DEL DÍA	CRÉDITO DEL DÍA	SALDO FINAL
HUESPEDES				
PARTICULARES				
AGENCIAS				
TARJ. DE CRÉDITO				
TOTALES				

 AUDITOR DE INGRESO

 CONTRALOR

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.

INFORME ADMINISTRATIVO

FOLIO N°

AUDITORIA INTERNA

FECHA:

CONCEPTOS	HOY	TOTALES A LA FECHA		
		ESTE MES	MES PASADO	AÑO PASADO
INGRESO POR CUARTOS				
COMEDOR				
RESTAURANTE EXTRAS				
BAR				
MISCELÁNEOS				
LAVANDERÍA Y TINTORERÍA				
TOTALES				
ESTADÍSTICAS				
CUARTOS OCUPADOS				
CUARTOS VACANTES				
PORCENTAJE DE OCUPACIÓN				
LLEGADAS				
NÚMERO TOTAL DE HUESPEDES				
DIAS ESTANCIA POR HUESPED				
PROMEDIO DIARIO DE HUESP.				
INGRESO POR HUESPED DÍA				
INGRESO POR CUARTO DÍA				
PROMEDIO HUESPEDES CUARTO				
CUENTAS DE HUESPEDES POR COBRAR		DEPÓSITOS DE HUESPEDES POR PAGAR		
SALDO ANTERIOR		SALDO ANTERIOR		
CARGOS HOY		RECIBIDOS HOY		
SUBTOTAL		SUBTOTAL		
CRÉDITOS HOY		APLICADOS HOY		
SALDO ACTUAL		SALDO ACTUAL		
CUENTAS POR COBRAR		CUENTAS POR PAGAR		
SALDO ANTERIOR		SALDO ANTERIOR		
CARGOS HOY		COMPRAS HOY		
SUB TOTAL		SUB TOTAL		
CRÉDITOS HOY		PAGOS HOY		
SALDO ACTUAL		SALDO ACTUAL		
MONEDA NACIONAL	MOVIMIENTOS DE BANCOS	MONEDA EXTRANJERA		
SALDO ANTERIOR		SALDO ANTERIOR		
DEPÓSITOS Y TRASPASOS HOY		DEPÓSITOS Y TRASPASOS HOY		
SUB TOTAL		SUB TOTAL		
CHEQUES Y TRASPASOS HOY		CHEQUES Y TRASPASOS HOY		
SALDO ACTUAL		SALDO ACTUAL		
OPERÓ _____		REVISÓ _____		

C A P I T U L O I I I

ESTADOS FINANCIEROS BASICOS

3. ESTADOS FINANCIEROS BASICOS.

DADA LA COMPLEJIDAD Y TAMAÑO DE LOS HOTELES MODERNOS, LA DIRECCIÓN NECESITA INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA PARA CONOCER LA MARCHA DE LA EMPRESA, ASÍ COMO PARA NORMAR SUS POLÍTICAS A SEGUIR Y LA TOMA DE DECISIONES.

EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD, TIENE COMO PROPÓSITO PRINCIPAL, EL DE PROPORCIONAR A LA DIRECCIÓN ESA INFORMACIÓN PRECISA Y OPORTUNA, DE TAL MANERA QUE PERMITA IDENTIFICAR LAS ÁREAS QUE PRESENTAN CIERTAS ANOMALÍAS PARA ASÍ APLICAR LAS MEDIDAS QUE SEAN CONVENIENTES.

LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS QUE DEBEN CUBRIR EN ESTE TIPO DE INFORMACIÓN FINANCIERA, SERÁ LA UNIFORMIDAD, PERIODICIDAD Y OPORTUNIDAD, CON LA CONSECUENTE PRESENTACIÓN ATRACTIVA DE DICHO REPORTE, QUE SEA EXPLÍCITO, DE TAL FORMA QUE A LOS DIRECTIVOS SE LE FACILITE LA LECTURA Y COMPRESIÓN DE DICHA INFORMACIÓN.

LOS ESTADOS FINANCIEROS SON LA INFORMACIÓN CONTABLE - QUE NOS MUESTRA LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA Y LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN UN PERÍODO DETERMINADO, SON LA MEJOR FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EVALUAR EL TRABAJO QUE HAN REALIZADO LOS ENCARGADOS DE LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS EN QUE ESTÁ CONSTITUIDA LA EMPRESA.

LOS EJECUTIVOS QUE TIENEN A SU CARGO LA ADMINISTRACIÓN DEL HOTEL, REQUIEREN INFORMACIÓN INTERNA QUE SERVIRÁ TAMBIÉN DE INFORMACIÓN EXTERNA PARA LOS ACCIONISTAS, BANCOS, FISCO, ACREEDORES Y PÚBLICO EN GENERAL.

LOS INFORMES PRINCIPALES QUE SE PROPORCIONAN A LA GERENCIA, SON:

1. BALANCE GENERAL
2. ESTADO DE RESULTADOS
3. ANEXOS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
4. ESTADO DE CAMBIOS EN LA SITUACIÓN FINANCIERA
5. ESTADO DE VARIACIÓN EN EL CAPITAL CONTABLE

3.1. BALANCE GENERAL

ES PREPARADO PARA MOSTRAR LA SITUACIÓN FINANCIERA DEL HOTEL, LO CUAL SE LOGRA PRESENTANDO LOS DIVERSOS ACTIVOS Y OBLIGACIONES QUE PESAN EN LOS ESTADOS FINANCIEROS.

CON EL OBJETO DE PODER LOGRAR UNIFORMIDAD EN LA INFORMACIÓN A PRESENTAR, ES NECESARIO QUE LAS DIFERENTES OPERACIONES QUE REALIZAN LOS DEPARTAMENTOS, SE CLASIFIQUEN EN FORMA GENERAL POR MEDIO DE UN CATÁLOGO DE CUENTAS.

EL CONTENIDO Y LA FORMA DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL HOTEL, NO TIENE NOTAS DIFERENCIALES A CUALQUIER EMPRESA.

LOS ESTADOS FINANCIEROS REPORTAN EL RESUMEN DE REGISTRO CONTABLE EN SU ETAPA FINAL, APLICADOS SOBRE BASES CONSISTENTES DE LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD. SU FINALIDAD ES LA DE MOSTRAR DATOS EN DONDE SE PUEDA MENCIONAR LOS REQUISITOS DE LOS HECHOS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y LA FORMULACIÓN DE DECISIONES, DEBEN SER PRECISOS EN LO QUE SE RELACIONA CON EL PASADO, SER PERTINENTES RESPECTO AL PRESENTE Y APLICABLES PARA EL FUTURO, LO QUE REQUIERE PROYECTOS Y AJUSTES ESPECIALES, SU FINALIDAD ES LA DE OBTENER INFORMACIÓN PARA

LOS DIRECTIVOS QUE TIENEN A SU MANDO LA DIRECCIÓN DEL HOTEL.

3.2. ESTADO DE RESULTADOS

REFLEJA LA RENTABILIDAD DEL HOTEL DURANTE UN PERÍODO CONTABLE.

MUESTRA EL ORIGEN DE LOS INGRESOS, EL COSTO DE VENTAS, LOS GASTOS DE OPERACIÓN, COMO SON: LOS GASTOS DE PUBLICIDAD, VENTA Y ADMINISTRACIÓN, LOS CUALES DESCONTADOS DE LOS INGRESOS, MUESTRA LA UTILIDAD QUE OBTUVO DE SUS OPERACIONES, DANDO ORIGEN AL CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES.

3.3. ANEXOS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

EL COSTO DE NÓMINA DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL, SE PRESENTARÁ EN UN ANEXO (ANEXO N° 1), A LA INFORMACIÓN FINANCIERA. EN EL ANEXO SE SEPARARÁN EL COSTO DE NÓMINA POR CADA DEPARTAMENTO, ES DECIR, LA NÓMINA DEL PERSONAL DE HABITACIONES, ALIMENTOS, TELÉFONOS, LAVANDERÍA Y TINTORERÍA, CENTRO NOCTURNO, ROOM SERVICE, SERVIR BAR, BANQUETES, DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO, DEL PERSONAL DE PUBLICIDAD Y EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO.

EN LOS ANEXOS SE HACE LA DISTRIBUCIÓN DE NÓMINAS POR DEPARTAMENTOS DE LOS GASTOS Y SUMINISTROS ADEUDABLES DIRECTAMENTE A LOS DISTINTOS DEPARTAMENTOS, LA DISTRIBUCIÓN DE LOS GASTOS GENERALES, EN EL CASO DE RESTAURANTE (ANEXO N° 2), LOS COSTOS DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS CONSTITUYE UNA PARTIDA IMPORTANTE Y POR ELLO SE

HACE USO DE INVENTARIOS, PARA LOS EFECTOS DE COMPARACIÓN DESPUÉS DEL COSTO DE PRODUCTOS CONSUMIDOS, SE HACE CONSTATAR LA CIFRA DE LAS REQUISICIONES DEL PERÍODO Y LA DIFERENCIA ENTRE EL INVENTARIO FÍSICO DE MATERIALES Y LOS FALTANTES EN EL ALMACÉN. EL IMPORTE DE LAS COMIDAS DE LOS EMPLEADOS DEL HOTEL Y LA VENTA DE PRODUCTOS SECUNDARIOS SE DEDUCE DEL COSTO DE PRODUCTOS -- CONSUMIDOS PARA OBTENER EL COSTO DE COMIDAS SERVIDAS A LOS CLIENTES.

EL MÉTODO A SEGUIR PARA LOS DEPARTAMENTOS QUE NO PRODUCEN UN RENDIMIENTO DIRECTO, SE PONE DE MANIFIESTO EN EL CASO DEL DEPARTAMENTO DE LAVANDERÍA, SERVIDUMBRE, -- TABAQUERÍA Y AGUA MINERAL, EN DONDE SE RESUMEN TODOS -- LOS COSTOS DE EXPLOTACIÓN DEL MISMO Y SE DISTRIBUYEN ENTRE LOS DEPARTAMENTOS QUE PRODUCEN RENDIMIENTO DIRECTO. (ANEXO N° 3)

ESTADO DE CAMBIOS EN LA SITUACION FINANCIERA

EL ESTADO SEÑALA EL MOVIMIENTO DE LOS FONDOS OBTENIDOS EN UN MOMENTO DETERMINADO Y LOS CAMBIOS EN EL PASIVO Y CAPITAL CONTABLE DEL HOTEL, LAS REPERCUSIONES QUE TENGAN LOS CAMBIOS EN EL ACTIVO. SE CONSIDERA DE MUCHO -- INTERÉS, TODA VEZ QUE NO SÓLO EL MOVIMIENTO DE EFECTIVO MODIFICA LA SITUACIÓN FINANCIERA, SINO QUE EN GENERAL INFLUYE EN LOS COSTOS INCURRIDOS Y LA AFECTACIÓN -- DE LOS ELEMENTOS PATRIMONIALES DEL HOTEL.

TIENE POR OBJETO PRESENTAR EN FORMA LÓGICA, LAS DOS -- FUENTES DE RECURSOS AJENOS Y PROPIOS EN FORMA ADECUADA CÓMO SE OBTUVIERON TALES RECURSOS Y CÓMO SE HIZO SU -- APLICACIÓN, PUES CON FRECUENCIA SUCEDE QUE LA EMPRESA

OPERE CON UTILIDAD, AUNQUE LA SITUACIÓN FINANCIERA SE HALLE DESEQUILIBRADA, DEBIDO A LA INSUFICIENCIA DE CAPITAL Y A SU INADECUADA DISTRIBUCIÓN.

SU FORMA DE PRESENTACIÓN VARÍA SEGÚN LAS NECESIDADES QUE ORIGINAN AL ESTADO Y DE CONFORMIDAD CON LOS FINES A QUE ESTÉ DESTINADO, PARA QUE SE LE PUEDA UTILIZAR POR LOS FUNCIONARIOS A QUIENES LES INTERESA DIRECTAMENTE.

ESTADO DE VARIACIONES EN EL CAPITAL CONTABLE

DEBERÁ PRESENTARSE EN APOYO DE LAS PARTIDAS DE UTILIDADES PENDIENTES DE APLICACIÓN QUE APAREZCAN EN EL BALANCE GENERAL Y COMO CONCILIACIÓN DE LOS CAMBIOS DE ESAS CUENTAS ENTRE LA APERTURA Y EL CIERRE DEL EJERCICIO SOCIAL.

LA TOMA DE DECISIONES ES EL PASO FINAL DE TODO PROCESO ADMINISTRATIVO. CONSISTE EN DECIDIR ENTRE DOS O MÁS ALTERNATIVAS, AQUÉLLA QUE SE CONSIDERE MÁS APROPIADA A LOS FINES QUE SE PERSIGUE.

LAS FUNCIONES QUE TIENE TODO FUNCIONARIO GERENCIAL, SON DE MANERA GENERAL, LAS DE ORGANIZAR, DIRIGIR Y CONTROLAR LAS SECUENCIAS ADMINISTRATIVAS, DE FORMA QUE SE HALLE EN LA MEJOR APTITUD PARA LA TOMA DE DECISIONES.

PARA QUE LAS FUNCIONES SE PUEDAN EJECUTAR, ES NECESARIO LA INFORMACIÓN, POR LO TANTO, DEBEN EXISTIR CANALES ADECUADOS PARA HACERLA LLEGAR A LOS NIVELES DIRECTIVOS.

EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA, ES UN ELEMENTO FUNDAMENTAL AL TOMAR DECISIONES EN CUANTO AL PRE SUPUESTO, PRECIOS, GASTOS DE CAPITAL, FUNCIONAMIENTO Y SIMILARES.

EN UN HOTEL, LAS COMPARACIONES DE LOS INFORMES ESTADÍSTICOS DE PERÍODOS DE HABITACIONES, ALIMENTOS, BEBIDAS, TANTO EN COSTO COMO EN PORCENTAJES, SON LOS MÁS IMPORTANTES PARA EL ANÁLISIS Y LA TOMA DE DECISIONES.

UN SEGUNDO INFORME ES EL QUE SE REFIERE A LAS ESTADÍSTICAS DE HABITACIONES, ALIMENTOS Y BEBIDAS.

ESTABLECER Y MANEJAR REGISTROS DE ADMINISTRACIÓN, ES UNA TAREA QUE SE DEBE DEJAR EN MANOS DE EXPERTOS, SIN EMBARGO, SE DEBEN ELABORAR DE ACUERDO CON CIERTOS CRITERIOS PARA PODER:

1. PROPORCIONAR UN REGISTRO COMPLETO Y PERMANENTE DE TODAS LAS TRANSACCIONES DEL NEGOCIO, COMPRESIBLE, EXACTO, OPORTUNO Y CONFIABLE.
2. INCLUIR CONTROLES QUE PREVENGAN PÉRDIDAS POR ROBOS, DESFALCOS, ERROR O INEPTITUD.
3. PROPORCIONAR LOS DATOS NECESARIOS PARA OPTIMIZAR LAS UTILIDADES EN EL MOMENTO DE QUE TOMEN DECISIONES.

LA EMPRESA HOTELERA REQUIERE DE AUDITORÍAS QUE VAN A PROPORCIONAR INFORMES QUE LE DEN MAYOR SEGURIDAD Y SOLIDEZ A LOS ESTADOS FINANCIEROS. LOS INFORMES CONSTITUYEN LA MEDIDA FINANCIERA DE LA ORGANIZACIÓN Y SON FUNDAMENTALES PARA HACER PRESUPUESTOS, ANÁLISIS DE VEN

TAS Y GASTOS, CONTROLES Y PROCEDIMIENTOS.

EL EXAMEN CUIDADOSO DE LOS RESULTADOS, PUEDEN SUGERIR LA MANERA EN LO QUE EL HOTEL PUEDA PROSPERAR EN UN FUTURO.

LA EXPANSIÓN Y REORGANIZACIÓN DEL HOTEL, NO DEBERÁ -- PLANEARSE SIN EL ANÁLISIS CORRESPONDIENTE DE LA INFORMACIÓN CONTABLE.

3.4. INFORME DE AUDITORIA

CONTENIDO

EL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA REPRESENTA EL FIN DE UN PROCESO QUE COMIENZA DESDE LA PLANEACIÓN DE UNA REVISIÓN, HASTA LA COMUNICACIÓN A LA DIRECCIÓN GENERAL DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS Y DE LAS RECOMENDACIONES QUE SE CONSIDERAN PERTINENTES PARA EL MEJOR DESARROLLO DE LA OPERACIÓN NORMAL DEL HOTEL.

EL ÉXITO O FRACASO DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA DEPENDE EN GRAN PARTE DE LA PREPARACIÓN DEL INFORME, PUES UNA MALA PREPARACIÓN DEL INFORME HECHARÁ A PERDER EL TRABAJO EJECUTADO EN LA REVISIÓN. A DIFERENCIA DE QUE UN INFORME BIEN PREPARADO CAUSARÁ BUEN IMPACTO SOBRE LAS PERSONAS QUE LO LEAN, YA QUE AL INSTANTE NOTARÁ LA ESENCIA DEL PROBLEMA QUE SE REPORTE Y SE PODRÁN BUSCAR LAS MEDIDAS CORRECTIVAS.

DURANTE EL DESARROLLO DE LAS TAREAS QUE REQUIERE EL PROBLEMA DE AUDITORÍA, EL ENCARGADO DE EFECTUARLAS DEBERÁ ANOTAR LOS PUNTOS MÁS IMPORTANTES DE LOS RESULTA

DOS DE SUS PRUEBAS.

EL REPORTE QUE PRESENTA EL AUDITOR, SERÁ FORMULADO CONSIDERANDO ESAS NOTAS, IMPIDIENDO ASÍ EVITAR QUE DETALLES IMPORTANTES SE OMITAN EN CASO DE QUE SE FORMULE EL REPORTE HASTA EL FIN DEL TRABAJO.

LA DISCUSIÓN DEL REPORTE DE AUDITORÍA ENTRE EL QUE LO FORMULÓ Y EL SUPERVISOR, ES NECESARIO DURANTE LA PREPARACIÓN DEL INFORME QUE SE PRESENTARÁ A LA DIRECCIÓN GENERAL. ESTA COORDINACIÓN SIRVE, ADEMÁS, PARA QUE EN CASO DE MODIFICACIONES SUBSTANCIALES AL REPORTE, EL AUDITOR QUE LO FORMULE TOMA NOTA DE LAS CAUSAS DE DICHA MODIFICACIÓN, INCREMENTÁNDOSE LA EFICIENCIA DEL MISMO EN FUTUROS TRABAJOS.

EL INFORME DE AUDITORÍA DEBE SEÑALAR LAS DESVIACIONES, A SU VEZ MOTIVAR PARA QUE LAS OPERACIONES MEJOREN. ES DE GRAN IMPORTANCIA EN EL EJERCICIO DE LA AUDITORÍA LA HABILIDAD PARA PRESENTAR LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES DEL EXAMEN PRACTICADO.

LOS INFORMES Y CONCLUSIONES DEBEN PRESENTARSE A LA DIRECCIÓN GENERAL EN TÉRMINOS CLAROS Y CONVICTENTES, YA QUE PUEDE RESULTAR QUE AÚN CUANDO ESTÉN BASADOS EN EXCELENTES PAPELES DE TRABAJO, NO RECIBEN EL CRÉDITO NECESARIO Y LA OPINIÓN DEL AUDITOR SE VEA GRAVEMENTE AFECTADA.

NO HAY DUDA QUE EL MÁS EFECTIVO TRABAJO DE AUDITORÍA, PUEDE SER NULIFICADO POR UN INFORME MAL REDACTADO, QUE PODRÍA, INCLUSIVE, SER UTILIZADO POR PERSONAS QUE HAN SIDO SUJETO AL EXAMEN Y PODER DESACREDITAR EL TRABAJO DEL AUDITOR POR ALGUNA FALTA O ERROR EN SU ELABORACIÓN.

CONSIDERANDO QUE LA DIRECCIÓN GENERAL ESTÁ OCUPADA, ES NECESARIO QUE EL INFORME SEA ELABORADO DE TAL MANERA - QUE ATRAIGA LA ATENCIÓN DE LO QUE EL AUDITOR HA ENCONTRADO Y LO QUE PIENSA AL RESPECTO, LA REDACCIÓN DEL INFORME DEBE SER SENCILLO, PROCURANDO NO MENCIONAR TECNICISMOS NI DETALLES SIN IMPORTANCIA.

DEBE SUPONERSE QUE LA PERSONA QUE LEA EL INFORME POR MEDIO DE SU LECTURA PUEDE FORMARSE UN JUICIO CABAL -- ACERCA DE LAS CUENTAS EXAMINADAS Y DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.

LOS INFORMES SE CLASIFICAN EN CUANTO AL ORIGEN DE LOS OBJETIVOS QUE SE PRETENDEN ALCANZAR CON LA REVISIÓN:

1. ASPECTOS CONTABLES.

CUANDO SE REFIEREN A ASPECTOS CONTABLES SE CONSIDERAN SOBRE LA BASE DE SU CORRECCIÓN, ES DECIR, QUE ESTÁN BIEN O MAL.

2. ASPECTOS DEL CONTROL INTERNO.

CUANDO SE REFIEREN AL CONTROL INTERNO, ÉSTOS SE FORMULAN NARRANDO LAS SITUACIONES Y SUGERENCIAS PARA SU MEJORAMIENTO.

3. ASPECTOS DE OPERACIÓN.

CUANDO SE REFIEREN A OPERACIONES, SE EVALÚA LA OPERACIÓN CONSIDERANDO EL GRADO DE IMPORTANCIA Y LAS RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES QUE ORIGINARON LA OBSERVACIÓN, SU REDACCIÓN SERÁ EN FORMA NARRATIVA.

LA PRESENTACIÓN Y FORMULACIÓN DE ESTOS ÚLTIMOS ASPECTOS, REQUIEREN MÁS ESFUERZO Y MAYOR HABILIDAD DEL AUDITOR EN COMPARACIÓN CON LOS INFORMES DE ASPECTOS CONTA-

BLES.

EL INFORME AL DIRECTOR GENERAL CONTARÁ DE UN RESUMEN EN EL QUE SE MENCIONEN LOS RESULTADOS Y RECOMENDACIONES MÁS IMPORTANTES, INCLUYENDO PRINCIPALMENTE AQUELLOS QUE NECESITEN DEL APOYO DEL DIRECTOR, PARA SER PUESTOS EN PRÁCTICA.

LOS INFORMES SE DEBEN ELABORAR DESPUÉS DE HABERSE DISCUTIDO CON EL RESPONSABLE AUDITADO. EXISTEN DOS TIPOS DE INFORMES, EL ORDINARIO O PERIÓDICO Y EL ESPECIAL.

1. ORDINARIO O PERIODICO.

ES EL QUE SE DERIVA DE LAS REVISIONES RUTINARIAS DE AUDITORÍA Y QUE ESTÁN ASENTADOS EN EL CALENDARIO DE REVISIONES.

2. ESPECIAL.

ES AQUEL QUE SE DERIVA DE AQUELLAS REVISIONES QUE POR SU IMPORTANCIA INTERESAN EN MAYOR GRADO A LA DIRECCIÓN GENERAL.

EL INFORME DEBERÁ SER DIRIGIDO AL RESPONSABLE DIRECTO DE LA UNIDAD O FUNCIÓN AUDITADA, SE REMITIRÁN COPIAS A LAS PERSONAS AFECTADAS, AL DIRECTOR GENERAL Y AQUELLAS PERSONAS QUE DIRECTA O INDIRECTAMENTE ESTÁN INVOLUCRADAS CON LA SECCIÓN AUDITADA.

ES ACEPTABLE LA ELABORACIÓN DE UN INFORME DIRIGIDO AL RESPONSABLE DE LA SECCIÓN AUDITADA PARA HACER DE SU CONOCIMIENTO LAS DESVIACIONES U OBSERVACIONES DETECTADAS Y LAS SUGERENCIAS O RECOMENDACIONES PARA SU

CORRECCIÓN.

EL INFORME DEL AUDITOR INTERNO ES CONSECUENCIA DE SU TRABAJO, EL CUAL REQUIERE DE GRAN ESFUERZO Y HABILIDAD PARA EXPRESAR LAS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS COMO MEDIDAS DE CORRECCIÓN.

EL CONTENIDO DEL INFORME DEBE SER UNA SECUENCIA DEL TRABAJO DEL AUDITOR, LA ESTRUCTURA PUEDE SER LA SIGUIENTE:

1. A QUIÉN VA DIRIGIDO
2. OBJETIVO O PROPÓSITO
3. ALCANCE O EXTENSIÓN
4. TRABAJO EFECTUADO
5. DESVIACIONES U OBSERVACIONES ENCONTRADAS
6. SUGERENCIAS O RECOMENDACIONES
7. COMENTARIOS A LOS AUDITADOS

OBJETIVOS.

CONSISTE EN PRESENTAR LOS ASPECTOS IMPORTANTES DE LA REVISIÓN, LA CAUSA QUE ORIGINA DETERMINADA ACCIÓN POR PARTE DEL AUDITOR.

- A) QUE SE CUMPLA CON LAS POLÍTICAS DEL HOTEL.
- B) QUE LOS PROCEDIMIENTOS IMPLANTADOS POR LA DIRECCIÓN GENERAL SE ESTÉN LLEVANDO A CABO
- C) QUE LAS CIFRAS REPORTADAS CUMPLAN CON LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS Y SU APLICACIÓN SEA EN FORMA CONSISTENTE.
- D) QUE LOS OBJETIVOS DE LA DIRECCIÓN SE ESTÉN LLEVANDO A CABO, DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.

EL MOSTRAR EL OBJETIVO DE CADA INFORME, ES DAR LA PAUTA DE LO QUE SE PRETENDE ALCANZAR CON LA REVISIÓN DEL AUDITOR, EL CUAL SE DEBE MENCIONAR EN LA CARÁTULA DEL INFORME, CON EL FIN DE VER QUE LOS ASPECTOS IMPORTANTES - SE REVISARON Y LOS OBJETIVOS QUE LA DIRECCIÓN GENERAL - PRETENDE DEL AUDITOR SE ESTÁN CUMPLIENDO.

ALCANCE O EXTENSIÓN.

SERÁ LA MUESTRA A REVISAR POR EL AUDITOR INTERNO, PUESTO QUE NO EFECTÚA UNA REVISIÓN TOTAL DE LAS OPERACIONES DEL HOTEL.

EL ALCANCE SE DEBERÁ MENCIONAR EN EL INFORME, CON EL FIN DE QUE LA DIRECCIÓN CONOZCA LA MAGNITUD DEL TRABAJO DEL AUDITOR Y DE ESTA MANERA SE PUEDA JUZGAR LA NECESIDAD DE QUE SUS PRUEBAS SE REDUZCAN O SE AMPLIEN DEPENDIENDO DE LAS CIRCUNSTANCIAS ENCONTRADAS.

TRABAJO EFECTUADO.

EN ESTE RENGLÓN SE DEBE DAR A CONOCER LOS ASPECTOS IMPORTANTES DEL TRABAJO DEL AUDITOR, CON EL FIN DE QUE EL PERSONAL QUE LEA EL INFORME, CONOZCA EN TÉRMINOS GENERALES LO QUE EL AUDITOR EFECTUÓ. PARA LOS DEPARTAMENTOS-AUDITADOS, ES IMPORTANTE EJECUTAR SUS OPERACIONES, DEACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL HOTEL, CON LA INFORMACIÓN DEL AUDITOR INTERNO, AYUDA AL MEJORAMIENTO DE LAS OPERACIONES Y CON ESTO PODER ELIMINAR UNA PRÓXIMA REVISIÓN AL MISMO DEPARTAMENTO, PUESTO QUE EL AUDITOR ESTÁ EFECTUANDO AUDITORÍAS MÁS CREATIVAS, INNOVADORAS Y OBJETIVAS QUE APOYAN PARA DETECTAR Y PREVENIR FALLAS DE CONTROL INTERNO Y DE OPERACIÓN.

DESVIACIONES U OBSERVACIONES ENCONTRADAS.

SON AQUELLOS HECHOS IMPORTANTES QUE A JUICIO DEL AUDITOR SE DEBEN MENCIONAR, DEPENDIENDO DEL CRITERIO DEL AUDITOR, PERO EN FORMA GENERAL SE PUEDEN CONSIDERAR TRES ASPECTOS PARA PODER INFORMAR LAS OBSERVACIONES QUE ENCONTRÓ EN SU REVISIÓN.

- A) LA QUE CONSIDERA IMPORTANTE QUE DEBA INTERESAR A LA DIRECCIÓN.
- B) LOS ASPECTOS IMPORTANTES QUE NECESITEN UNA MEDIDA CORRECTIVA.
- C) LOS HECHOS QUE AÚN Y CUANDO SEAN ACEPTABLES, SE DESVIEN DE LAS POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DEL HOTEL.

UN PUNTO IMPORTANTE, ES QUE DENTRO DE LAS DESVIACIONES SE HAGAN REFERENCIA AL MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS, MANUAL DE OPERACIONES, COSTOS, ALMACENES, FINANZAS, ETC.

ES CONVENIENTE E IMPORTANTE, EL HACER NOTAR DENTRO DEL INFORME, LAS IRREGULARIDADES O DEFICIENCIAS ENCONTRADAS EN PORCENTAJES, IMPORTES, VOLÚMENES, ETC., LAS CUALES DEBEN HABER SIDO SUFICIENTEMENTE COMENTADOS CON EL RESPONSABLE AUDITADO.

SUGERENCIAS A LAS DESVIACIONES.

SON AQUELLAS MEDIDAS O ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN O CORRECCIÓN A LOS HECHOS IMPORTANTES QUE NO CUMPLAN CON LAS POLÍTICAS Y OBJETIVOS, ES DE GRAN IMPORTANCIA PARA EL AUDITOR INTERNO DAR LAS MEDIDAS DE SOLUCIÓN, PUESTO QUE ES AQUÍ DONDE ENTRA EN JUEGO LA CAPACIDAD Y EXPERIENCIA DEL AUDITOR.

RIENCIA DEL AUDITOR COMO PROFESIONAL, PARA QUE SUS JUICIOS O ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN SEAN LOS MÁS ADECUADOS A LOS HECHOS ENCONTRADOS.

EL TEXTO DEL INFORME DEBE INCLUIR LOS SIGUIENTES ASPECTOS PARA AGRUPAR LAS SUGERENCIAS Y ASÍ PODER TOMAR UNA DECISIÓN ACERTADA POR PARTE DE LA DIRECCIÓN:

- A) ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN O CORRECCIÓN
- B) MEJORAMIENTO NOTABLE COMPARADO CON LA AUDITORÍA ANTERIOR.
- C) RAZONES POR LAS CUALES ALGUNAS NO HAN SIDO CORREGIDAS.

COMENTARIOS DEL DEPARTAMENTO AUDITADO.

EN EL CONTENIDO DEL INFORME, ES IMPORTANTE INCLUIR Y HACER NOTAR QUE HA SIDO AMPLIAMENTE COMENTADO Y DISCUTIDO CON EL RESPONSABLE AUDITADO LAS DESVIACIONES ENCONTRADAS, ESTO ES PARA QUE ESTÉ AL TANTO DE LOS HECHOS QUE SE ENCONTRARON EN LA REVISIÓN, PARA QUE SE EXPONGA SUS COMENTARIOS Y CONCLUSIONES AL RESPECTO, HACIÉNDOLE SABER QUE SERÁN INCLUIDOS EN EL INFORME.

LOS COMENTARIOS DEL RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO AUDITADO SE REDACTARÁN COMO ÉL ASÍ LO PROPORCIONE O ASÍ LO CONSIDERE, CON EL FIN DE EVITAR MALAS INTERPRETACIONES DICHS COMENTARIOS SIRVEN PARA ACLARAR EL RESULTADO DEL TRABAJO.

SEGUIMIENTO A LAS DESVIACIONES.

LA LABOR DEL AUDITOR INTERNO, NO TERMINA CON LA PREPA-

RACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL INFORME, ES DE GRAN UTILIDAD Y APOYO A LA DIRECCIÓN GENERAL QUE EL AUDITOR EFECTÚE - UN SEGUIMIENTO EFECTIVO DE LAS DECISIONES TOMADAS POR - LA DIRECCIÓN, PUESTO QUE SI SUS OBSERVACIONES O SUGERENCIAS FUERON ACEPTADOS, ES LA OBLIGACIÓN DEL AUDITOR INTERNO ASEGURARSE DE QUE SE IMPLANTEN ADECUADAMENTE.

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.
BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 198

ACTIVO

CIRCULANTE

Caja \$
 Bónos
 Inversiones en bancos y otros valores
 Clientes
 Deudores diversos
 Anticipo a proveedores
 Funcionarios y empleados
 Agencias de viajes Nacionales
 Agencias de viajes extranjeras
 Multigases
 Tarjetas de crédito
 Inventarios
 Alimentos
 Bebidas
 Suministros
 Papelería
 Mantenimiento
 Impuestos pagados por anticipado
 Depósitos en garantía

SUMA EL ACTIVO CIRCULANTE: \$

FIJO

Edificios
 Maquinaria y equipo
 Muebles y enseres
 Equipo electrónico
 Equipo de transporte
 Mercaderías
 Equipo de Operación
 Adaptaciones y ampliaciones
 menos:
 Depreciación acumulada (nota 1)
 Terranos

SUMA EL ACTIVO FIJO \$

ACTIVO DIFERIDO

Gastos anticipados
 Intereses pagados por anticipado
 Gastos de organización
 Publicidad y propaganda
 Gastos de instalación
 menos:
 Amortización acumulada (nota 2)

SUMA EL ACTIVO DIFERIDO \$
 SUMA EL ACTIVO

PASIVO

CIRCULANTE

Préstamos bancarios
 Proveedores
 Documentos por cobrar
 Dividendos decretados pendientes de pago
 Acreedores diversos
 Gastos acumulados por pagar
 Impuestos y derechos por pagar
 Depósitos para reservaciones en garantía
 Depósitos recibidos en garantía
 Provisión para reemplazo
 Provisión para reposición
 I.V.A. por pagar

SUMA EL PASIVO CIRCULANTE \$

FIJO

Préstamos bancarios
 documentos por pagar

SUMA EL PASIVO FIJO

SUMA EL PASIVO

CAPITAL CONTABLE

Capital autorizado
 menos:
 Capital no suscrito \$
 Capital social
 menos:
 Capital no exhibido
 Capital pagado
 Aportación para futuros aumentos
 de capital
 Reserva legal
 Resultado de ejercicios anteriores
 Utilidad o pérdida del ejercicio

SUMA EL CAPITAL CONTABLE
 SUMA EL PASIVO Y CAPITAL CONTABLE \$

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.
ESTADO DE RESULTADOS POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 198 .

INGRESOS:

HABITACIONES
ALIMENTOS
TELÉFONOS
LAVANDERÍA Y TINTORERÍA
CENTRO NOCTURNO
ROOM SERVICE
SERVI BAR
BANQUETES
RENTAS
INGRESOS POR INTERCAMBIO

\$

MENOS:

DESCUENTOS Y BONIFICACIONES SOBRE VENTA

INGRESOS NETOS

MENOS:

COSTO DE VENTA
COSTO DE NÓMINA

UTILIDAD BRUTA

MENOS:

GASTOS GENERALES
GASTOS DE OPERACIÓN

UTILIDAD DE OPERACIÓN

MÁS:

OTROS INGRESOS
UTILIDADES EN CAMBIO
UTILIDADES EN VENTA DE ACTIVO FIJO

MENOS:

OTROS GASTOS

UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO Y
PARTICIPACIÓN DE UTILIDADES

IMPUESTO SOBRE LA RENTA
PARTICIPACIÓN DE UTILIDADES A LOS
TRABAJADORES

UTILIDAD NETA:

\$ _____

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.
 DETERMINACION DE LA UTILIDAD BRUTA POR EL AÑO TERMINADO AL
 31 DE DICIEMBRE DE 198 ,

<u>C O N C E P T O</u>	<u>INGRESOS TOTALES</u>	<u>DECTOS. Y BONIFICAC.</u>	<u>COSTO DE VENTA</u>	<u>COSTO DE NÓMINA</u>	<u>UTILI DAD BRUTA</u>	<u>UTILIDAD PRESUPUESTADA</u>	<u>PORCENTAJE % VARIACIÓN</u>
HABITACIONES	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
ALIMENTOS							
TELÉFONOS							
LAVANDERÍA Y TINTORERÍA							
CENTRO NOCTURNO							
ROOM SERVICE							
SERVI BAR							
BANQUETES							
RENTAS							
INGRESOS POR INTERCAMBIOS							
T O T A L	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$

ESTADISTICAS

CUARTOS DISPONIBLES	
CUARTOS OCUPADOS	
PORCENTAJE DE OCUPACIÓN	%
PROMEDIO DE RENTA DIARIA POR CUARTO	\$
NÚMERO DE HUÉSPEDES	
INGRESO POR HUÉSPED	
PROMEDIO DIARIO POR HUÉSPED	
INGRESO POR HABITACIÓN	
PROMEDIO DE HUÉSPEDES POR CUARTO	\$

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.
RELACION DE COSTOS POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 198 .

COSTO DE NOMINA

HABITACIONES	\$
ALIMENTOS	
TELÉFONOS	
LAVANDERÍA Y TINTORERÍA	
CENTRO NOCTURNO	
ROOM SERVICE	
SERVI BAR	
BANQUETES	
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	
PUBLICIDAD, PROMOCIÓN, VENTAS	
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO	
OTROS	\$ _____

T O T A L:

=====

ANEXO N° 1

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.

	PROVISIONES DE CONSUMO <u>INMEDIATO</u>	PROVISIÓN DE <u>ALMACÉN</u>	<u>T. O. T. A. L.</u>
COSTO DE RESTAURANTE			
COSTO DE PRODUCTOS			
INVENTARIO INICIAL AL 1° DE ENERO DE 198_			
COMPRAS			
TRANSPORTE Y ACARREOS DE ENTRADA			
	\$	\$	\$
MENOS: INVENTARIO FINAL AL 31 DE DICIEMBRE			
COSTO DE PRODUCTOS CONSUMIDOS	\$	\$	\$
REQUISICIONES			
FALTANTES AL ALMACÉN			
MENOS:			
VENTA DE SOBRAS Y ENVASES			
COMIDA DE EMPLEADOS Y PERSONAL DE SERVICIO			
TOTAL DE COSTO DE PRODUCTOS CONSUMIDOS EN EL SERVICIO DE COMIDAS A LOS CLIENTES		\$	\$
SUELDO DEL ENCARGADO DEL ALMACÉN		\$	
COMIDAS DE LOS EMPLEADOS			
LUZ			
CALEFACCIÓN			
SUMINISTROS			
LAVANDERÍA			
VAJILLA DE PORCELANA			
DEPRECIACIÓN	\$		
ROPA BLANCA			
VAJILLA DE PLATA			
EQUIPO			
MÚSICA			
COSTO DE RESTAURANTE			\$ =====

COSTO DE LAVANDERIA

COMIDAS A EMPLEADOS

\$

AGUA

LUZ, CALEFACCIÓN Y FUERZA

SUMINISTROS Y MATERIALES

DEPRECIACIÓN DE EQUIPO

\$ _____

COSTO DE SERVIDUMBRE

COMIDAS DE EMPLEADOS

\$

UNIFORMES

SUMINISTROS

\$ _____

COSTO DEL DEPARTAMENTO DE TABAQUERÍA

COSTO DE CIGARROS

\$

COMIDA A EMPLEADOS

LUZ Y CALEFACCIÓN

DIVERSOS

\$ _____

COSTO DEL DEPARTAMENTO DE AGUA MINERAL

COSTO DE AGUAS MINERALES, ETC.

\$

COMIDA DE EMPLEADOS

LUZ Y CALEFACCIÓN

DEPRECIACIÓN DE EQUIPO

ROTURAS Y REPARACIONES

\$ _____

ANEXO N° 3

PROMOTORA HOTELERA ANAHUAC, S.A. DE C.V.
RELACION DE GASTOS POR EL AÑO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 198_.

GASTOS DE OPERACION

HABITACIONES

BLANCOS
COMISIONES
CONTRATOS DE LIMPIEZA
CRISTALERÍA
GASTOS DE RESERVACIONES
IMPRESIÓN Y PAPELERÍA
INCENTIVOS
INDEMNIZACIÓN
LAVANDERÍA Y TINTORERÍA
LICENCIAS
OTROS GASTOS
REMUNERACIONES AL PERSONAL
RENTA DE T.V. Y PELÍCULAS
SUMINISTROS DE HUÉSPEDES
SUMINISTROS DE LIMPIEZA

\$

ALIMENTOS

BLANCOS
COMBUSTIBLES PARA COCINA
DERECHOS DE MESA
IMPRESIÓN Y PAPELERÍA
LAVANDERÍA Y TINTORERÍA
INCENTIVOS
INDEMNIZACIÓN
LICENCIAS
LOZA, CRISTALERÍA Y PLATA
MÚSICA Y VARIEDAD -HONORARIOS-
MÚSICA Y VARIEDAD -GASTOS-
MERMAS Y ROTURAS
OTROS GASTOS
RENTA DE MINI BARES
SUMINISTROS DE HUÉSPEDES
SUMINISTROS DE LIMPIEZA
SUMINISTROS DE PAPEL
UNIFORMES
UTENSILIOS VARIOS
PUBLICIDAD

TELÉFONOS

RENTA DE EQUIPO TELEFÓNICO
CAMBIOS DE EQUIPO
IMPRESIÓN Y PAPELERÍA
INCENTIVOS
INDEMNIZACIÓN
OTROS GASTOS
UNIFORMES

LAVANDERÍA Y TINTORERÍA

IMPRESIÓN Y PAPELERÍA
INCENTIVOS
INDEMNIZACIÓN
OTROS GASTOS
SUMINISTROS PARA LAVANDERÍA
SUMINISTROS DE LIMPIEZA
TRASPASOS DE OTROS DEPARTAMENTOS
UNIFORMES

CENTRO NOCTURNO

BLANCOS
COMBUSTIBLES PARA COCINA
CONTRATOS DE LIMPIEZA
DERECHOS DE MESA
IMPRESIÓN Y PAPELERÍA
INCENTIVOS
INDEMNIZACIÓN
LAVANDERÍA Y TINTORERÍA
LICENCIAS
LOZA, CRISTALERÍA Y PLATA
MÚSICA Y VARIEDAD -HONORARIOS-
MÚSICA Y VARIEDAD -GASTOS-
MERMAS Y ROTURAS
OTROS GASTOS
RENTA DE MINI BARES
SUMINISTROS DE HUÉSPEDES
SUMINISTROS DE LIMPIEZA
SUMINISTROS DE PAPEL
UNIFORMES
UTENSILIOS VARIOS
PUBLICIDAD

ROOM SERVICE

BLANCOS
COMBUSTIBLES PARA COCINA
CONTRATOS DE LIMPIEZA
DERECHOS DE MESA
IMPRESIÓN Y PAPELERÍA

INCENTIVOS
INDEMNIZACIÓN
LAVANDERÍA Y TINTORERÍA
LICENCIAS
LOZA, CRISTALERÍA Y PLATA
MÚSICA Y VARIEDAD -HONORARIOS-
MÚSICA Y VARIEDAD -GASTOS-
MERMAS Y ROTURAS
OTROS GASTOS
RENTA DE MINI BARES
SUMINISTROS DE HUÉSPEDES
SUMINISTROS LIMPIEZA
SUMINISTROS DE PAPEL
UNIFORMES
UTENSILIOS VARIOS
PUBLICIDAD

SERVI BAR

BLANCOS
COMBUSTIBLES PARA COCINA
CONTRATOS DE LIMPIEZA
DERECHOS DE MESA
IMPRESIÓN Y PAPELERÍA
INCENTIVOS
IDEMNIZACIÓN
LAVANDERÍA Y TINTORERÍA
LICENCIAS
LOZA, CRISTALERÍA Y PLATA
MÚSICA Y VARIEDAD -HONORARIOS-
MÚSICA Y VARIEDAD -GASTOS-
MERMAS Y ROTURAS
OTROS GASTOS
RENTA DE MINI BARES
SUMINISTROS DE HUÉSPEDES
SUMINISTROS DE LIMPIEZA
SUMINISTROS DE PAPEL
UNIFORMES
UTENSILIOS VARIOS
PUBLICIDAD

BANQUETES

BLANCOS
COMBUSTIBLES PARA COCINA
CONTRATOS DE LIMPIEZA
DERECHOS DE MESA
IMPRESIÓN Y PAPELERÍA
INCENTIVOS
INDEMNIZACIÓN

LAVANDERÍA Y TINTORERÍA
LICENCIAS
LOZA, CRISTALERÍA Y PLATA
MÚSICA Y VARIEDAD -HONORARIOS-
MÚSICA Y VARIEDAD -GASTOS-
MERMAS Y ROTURAS
OTROS GASTOS
RENTA DE MINI BARES
SUMINISTROS DE HUÉSPEDES
SUMINISTROS DE LIMPIEZA
SUMINISTROS DE PAPEL
UNIFORMES
UTENSILIOS VARIOS
PUBLICIDAD

T O T A L

\$ _____
=====

GASTOS GENERALES

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

ATENCIÓN Y CORTESÍAS
COMISIONES EN TARJETA DE CRÉDITO
CORREOS Y TELÉGRAFOS
CUOTAS A ASOCIACIONES
DIVERSOS
DONATIVOS
ENTRENAMIENTO AL PERSONAL
FLETES Y ACARREOS
GASTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
GASTOS DE OFICINAS EJECUTIVOS
GASTOS BANCARIOS
HONORARIOS POR ADMINISTRACIÓN
HONORARIOS PROFESIONALES
IMPRESIÓN Y PAPELERÍA
INCENTIVOS
INDENIZACIÓN
MANTENIMIENTO EQUIPO ELECTRÓNICO
PROVISIÓN PARA CUENTAS MALAS
SEGUROS
SEGURIDAD
SOBRANTES Y FALTANTES
SUSCRIPCIONES EN PUBLICACIONES
TELÉFONO LARGA DISTANCIA
TRANSPORTE LOCAL GASOLINA
UNIFORMES
TENENCIAS Y PLACAS
LICENCIA SANITARIA

LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y VENTAS

AGENCIAS DE PUBLICIDAD
ANUNCIOS EXTERIORES
ARTE Y PRODUCCIÓN
ATENCIÓN Y CORTESÍAS
CORREOS Y TELÉGRAFOS
CORRESPONDENCIA DIRECTA MAILING
CUOTAS A ASOCIACIONES
FOLLETOS Y OTROS
FOTOGRAFÍA
GASTOS DE VIAJE
IMPRESIÓN Y PAPELERÍA
INTERCAMBIOS
PERIÓDICOS Y REVISTAS NACIONALES
PERIÓDICOS Y REVISTAS EXTRANJERAS
RELACIONES PUBLICAS
REPRESENTANTE DE HOTELES
TELÉFONO LARGA DISTANCIA
UNIFORMES
PUBLICIDAD

REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO

AIRE ACONDICIONADO Y REFRIGERACIÓN
CORTINAS Y TAPICERÍA -SUMINISTROS-
CORTINAS Y TAPICERÍA -CONTRATO-
CUBRIMIENTOS DE PISOS -SUMINISTROS-
CUBRIMIENTO DE PISOS -CONTRATO-
DIVERSOS
EDIFICIOS Y CONTRATOS
EDIFICIOS Y SUMINISTROS
EQUIPO ELECTRÓNICO Y MECÁNICA EN GENERAL
EQUIPO DE LAVANDERÍA
INCENTIVOS
MOBILIARIO -SUMINISTROS-
PINTURAS Y DECORACIÓN
PLOMERÍA
REMOVER BASURA
SUELDOS Y JARDINES
SUMINISTROS DE INGENIERÍA
SUMINISTROS DE OPERACIÓN
SUMINISTROS DE REFRIGERACIÓN
UNIFORMES

COSTO DE ENERGÍA

AGUA
COMBUSTIBLE

LUZ Y FUERZA

HONORARIOS POR ADMINISTRACIÓN

SOBRE LAS VENTAS
SOBRE LA OPERACIÓN

DEPRECIACIONES

EDIFICIO Y MEJORAS
HERRAMIENTAS
FLETES Y ACARREOS
MAQUINARIA Y EQUIPO
MUEBLES Y ENSERES
MOBILIARIO Y EQUIPO
EQUIPO ELECTRÓNICO
EQUIPO DE OPERACIÓN
EQUIPO DE TRANSPORTE

AMORTIZACIONES

GASTOS DE INSTALACIÓN
GASTOS DE ORGANIZACIÓN
GASTOS DE PRE-APERTURA
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA

IMPUESTOS SOBRE NÓMINA Y PRESTACIONES

AGUINALDOS
EDUCACIÓN 1%
INFONAVIT 5%
OTROS
PRIMA DE ANTIGUEDAD
SEGUROS Y GASTOS MÉDICOS
SEGURO DE VIDA
PRIMA VACACIONAL
CUOTA IMSS-PATRONAL

INTERESES

INTERESES BANCARIOS
COMISIONES Y SITUACIONES

IMPUESTO PREDIAL

SEGUROS

SEGUROS DE VIDA
SEGUROS DE DAÑOS A TERCEROS
SEGUROS CONTRA INCENDIOS
SEGUROS CONTRA ROBO
SEGURO DE AUTOMÓVIL
OTROS

GASTOS NO DEDUCIBLES

TOTAL:

\$

C A P I T U L O I V

INGRESOS Y EGRESOS, CONTROL Y PROGRAMAS DE TRABAJO

4. INGRESOS Y EGRESOS, CONTROL Y PROGRAMAS DE TRABAJO.

LA AUDITORÍA INTERNA ES UNA FUNCIÓN DESARROLLADA POR UN DEPARTAMENTO QUE EXISTE EN EMPRESAS DE CIERTA MAGNITUD, REQUIEREN, APARTE DE LA REVISIÓN PERIÓDICA POR MEDIO DE AUDITORÍAS EXTERNAS, UNA VERIFICACIÓN CONTÍNUA DE LAS TRANSACCIONES REALIZADAS.

LA FUNCIÓN PRINCIPAL DE UN DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA, ES LA DE ASEGURAR QUE LOS MÉTODOS DE CONTROL INTERNO ESTABLECIDOS, FUNCIONEN EN FORMA EFICAZ POR MEDIO DE UNA VIGILANCIA CONTÍNUA Y SUSTITUIR CUANDO SEA NECESARIO, LOS MECANISMOS DE CONTROL.

LA AUDITORÍA INTERNA TIENE COMO OBJETIVO PRINCIPAL, COADYUVAR COMO UN ELEMENTO MÁS DE LAS ACTIVIDADES DE CARÁCTER TÉCNICO, ENCAMINADOS A VIGILAR QUE SE CUMPLAN CON LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS, REVISAR LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO, PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN DE RESULTADOS PARA LOGRAR A TRAVÉS DE SU INTERVENCIÓN AUXILIAR A LA EMPRESA EN LO QUE SE REFIERE A DICTAR LAS POLÍTICAS Y FORMAR DECISIONES RELATIVAS A CONTABILIDAD.

EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA, ES INDISPENSABLE PARA LA SUPERVISIÓN EFECTIVA DE LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO, ES EL INSTRUMENTO QUE PROPORCIONA ELEMENTOS PARA PODER OBTENER DATOS CONFIABLES DE CONTABILIDAD EN EL REGISTRO DE LAS OPERACIONES.

DEBE TENER DEFINIDAS SUS OPERACIONES, DETALLANDO LOS TRABAJOS A EFECTUARSE EN CADA UNA DE LAS SECCIONES DE OPERACIÓN O ADMINISTRATIVAS, LO CUAL SE LOGRA CON UN PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA QUE DEBE DESARROLLARSE

EN FORMA CONSTANTE.

LOS PROGRAMAS DE AUDITORÍA DEBEN CONTENER LOS PUNTOS-
DE REVISIÓN DE LAS OPERACIONES CONVENIENTES, DE ACUER-
DO CON LAS NECESIDADES DEL HOTEL.

4.1 INGRESOS

ES UNA NECESIDAD EN LOS HOTELES LA CONCENTRACIÓN DIA-
RIA DE LOS INGRESOS POR HUÉSPEDES DE LA RECEPCIÓN A -
LA CAJA GENERAL, ESTO ES DEBIDO A QUE DE NO HACERLO -
DIARIAMENTE, SE PRESTA A ERRORES U OMISIONES POR PAR-
TE DE LOS CAJEROS, AÚN Y CUANDO LAS TARJETAS DE LOS -
HUÉSPEDES ESTÉN FOLIADAS.

EN EL MOMENTO QUE EL HUÉSPED EFECTÚA SU RESERVACIÓN,-
ENVÍA UN ANTICIPO A CUENTA; ES NECESARIO SU CONTROL -
EN LAS CUENTAS ESPECIALES PARA EVITAR CONFUSIONES, YA
QUE DE NO HACERLO, PUEDE PRESTARSE A MALOS MANEJOS.

LOS TRASPASOS DE LAS CUENTAS DE ANTICIPOS POR RESERVA
CIÓN A LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES SE HACEN EN FORMA Y -
FECHA SEÑALADA PARA LA RESERVACIÓN, PERO CUANDO LA --
PERSONA QUE RESERVA ES CLIENTE DEL HOTEL, SE LE ESPE-
RA HASTA QUE SE PRESENTE.

EL PROPÓSITO AL ENTREGAR CIERTA CANTIDAD DE ÓRDENES -
NUMERADAS A CADA MESERO, ES QUE SE HAGAN RESPONSABLES
DE LO QUE SE HA ANOTADO Y DEL USO QUE SE LE DE A CA-
DA ORDEN QUE ESTÁ EN SU PODER, ASIMISMO SE PODRÍAN --
CREAR RESPONSABILIDADES POR LA NUMERACIÓN CORRESPON-
DIENTE A CADA UNO DE LOS MESEROS.

EL FIN DE QUE EL CHEQUERO ANOTE LOS PRECIOS DE LOS --

ALIMENTOS EN LAS ÓRDENES DE LOS MESEROS, ES EL DE EVITAR CONFUSIÓN EN LOS PRECIOS DE LOS PLATILLOS O QUE SE ALTEREN LOS PRECIOS, AL TOMAR PARTE EN ESTA OPERACIÓN AJENA A LA OPERACIÓN DEL COMEDOR, SE LE SUPRIME HASTA EL MÁXIMO ESTE TIPO DE ERRORES, SUCEDE LO MISMO EN RELACIÓN A LOS PLATILLOS QUE SALEN DE LA COCINA AL COMEDOR.

EL CONTROL DEL BAR SE DIFICULTA DEBIDO A QUE EL CÁLCULO AL SERVIR EL CANTINERO LAS BEBIDAS NO ES EXACTO, -- PUESTO QUE NO LO HACE POR MEDIDA EXACTA, DEBIDO AL AUGE QUE HAN TOMADO LOS BARES DE LOS HOTELES Y ES MUY -- FRECUENTE SOBRE TODO EL SERVICIO DE BARRA.

LAS FUENTES PRINCIPALES DE INGRESOS EN UN HOTEL, SON -- POR ALQUILER DE HABITACIONES, ALIMENTOS Y BEBIDAS SERVIDAS EN EL RESTAURANTE Y EL BAR, LAS FUENTES DE ORIGEN DE LOS CARGOS SON EL REGISTRO POR HABITACIONES Y -- ÓRDENES DE LOS MESEROS, EN LOS QUE ANOTA EL NÚMERO DE HABITACIÓN, NOMBRE Y LA FIRMA DEL HUÉSPED QUE LA OCUPA LAS CUALES SE REMITEN A LA CAJA GENERAL UNA VEZ QUE EL CAJERO DEL RESTAURANTE O EL BAR LOS HAYA REGISTRADO -- EN SU REPORTE DE CAJA.

LOS CARGOS A LA CUENTA DE HUÉSPEDES POR SERVICIOS PRESTADOS DE LOS DIFERENTES ESTABLECIMIENTOS QUE OPERAN -- DENTRO DEL HOTEL COMO SON, POR EJEMPLO: LA FARMACIA, LA FLORERÍA, REGALOS, ETC., TIENEN COMO FUENTE DE ORIGEN LOS COMPROBANTES DE VENTA, FIRMADOS POR EL HUÉSPED QUE LE SON PAGADOS EN LA CAJA GENERAL, PREVIA AUTORIZACIÓN.

CUANDO EL HUÉSPED SE PRESENTA AL HOTEL POR MEDIO DE -- UNA AGENCIA DE VIAJES HAY QUE PAGARLE A ELLA CIERTA CO

MISIÓN ACORDADA DE ANTEMANO, QUE SE PAGA SOBRE DÍAS QUE EL HUÉSPED SE HA HOSPEDADO EN EL HOTEL Y NO SOBRE DÍAS QUE SE MENCIONE EN EL CUPÓN DE LA AGENCIA.

EL AUDITOR DEBERÁ PREPARAR UNA RELACIÓN DE TODAS LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES QUE HAN PERMANECIDO EN EL HOTEL -- POR MÁS DE UNA SEMANA Y NO HAN LIQUIDADADO SU CUENTA, ASÍ COMO TAMBIÉN LOS SALDOS ALTOS, CON EL MOTIVO DE INFORMAR AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD PARA QUE SEAN VIGILADOS.

CON RELACIÓN A LAS CORTESÍAS, SE TIENE CONTROL ESTRICTO PUESTO QUE PUEDE LLEGAR A MERMAR LOS INGRESOS QUE PUEDE OCASIONAR CIERTOS PROBLEMAS PARA LA OPERACIÓN.

4.1.1 H O S P E D A J E

PARA INVESTIGAR EL GRADO DE COMPROBACIÓN INTERNA ESTABLECIDO, DEBERÁ DE TOMARSE EN CUENTA LO SIGUIENTE:

1. INVESTIGAR SI SE CONCENTRAN DIARIAMENTE LOS INGRESOS RECIBIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES A LA CAJA GENERAL O A LA CAJA DE ADMINISTRACIÓN, MEDIANTE LA EXPEDICIÓN DE UN RECIBO O FICHA DE INGRESO POR PARTE DEL CAJERO.
2. INVESTIGAR SI SE ELABORA UN REPORTE ESPECIAL DE LOS INGRESOS RECIBIDOS PARA EFECTUAR LA CONCENTRACIÓN, -- CON LAS COPIAS SUFICIENTES PARA ENVIAR UNA A CONTABILIDAD ACOMPAÑADA DE LA FICHA DE INGRESOS DE LA CAJA.
3. VERIFICAR EN CONTABILIDAD EL REGISTRO CORRECTO DE -- LOS ANTICIPOS EXISTENTES EN LAS CUENTAS ESPECIALES -- PARA SU CONTROL, ASÍ COMO LOS AUXILIARES CORRESPONDIENTES PARA EL CONTROL INDIVIDUAL DE LOS MISMOS.

4. INVESTIGAR LA POLÍTICA CON RESPECTO A LOS TRASPASOS DE LAS CUENTAS DE ANTICIPOS POR RESERVACIONES A LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES Y EL MOMENTO MÁS OPORTUNO PARA EFECTUARLOS, SI SE ELABORAN AL MOMENTO DE LLEGADA - DEL HUÉSPED O EN LA FECHA SEÑALADA POR LA RESERVA - CIÓN.
5. SISTEMA ESTABLECIDO PARA LA DEVOLUCIÓN DE LOS ANTI - CIPOS Y LAS PERSONAS PARA SU AUTORIZACIÓN EN LOS CA - SOS DE CANCELACIÓN DE RESERVACIONES.
6. QUIÉN AUTORIZA LOS ASIENTOS DE CONTABILIDAD POR LAS RESERVACIONES. SERÁ INVESTIGADA LA AUTORIZACIÓN Y SU CORRECTA CONTABILIZACIÓN.
7. SI LA EMPRESA OPERA CON EL PLAN AMERICANO (LA CUEN - TA INCLUYE UNA O VARIAS COMIDAS), SE LLEVA UN REGIS - TRO DE LAS HORAS DE LLEGADA DE LOS HUÉSPEDES CON - EL FIN DE CONTROLAR LA COMIDA CON QUE SE INICIAN EN EL HOTEL.
8. INVESTIGAR CUÁNTAS PERSONAS INTERVIENEN EN LAS FUN - CIONES DE REGISTRO INICIAL, CONTABILIDAD Y COBRANZA DE HUÉSPEDES, ASÍ COMO LOS DOCUMENTOS QUE ORIGINEN CARGOS Y CRÉDITOS A SUS CUENTAS.
 - A) SISTEMA ESTABLECIDO PARA TENER SIEMPRE AL - - - CORRIENTE LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES, CON EL OBJE - TO DE EVITAR QUE SE PRESENTEN A LIQUIDAR SUS -- CUENTAS SIN INCLUIR TODAS LAS NOTAS Y CONSUMOS A SU CARGO.
 - B) ELABORACIÓN DE UN REPORTE DIARIO DE INGRESO POR HABITACIÓN, QUE INCLUYA TODOS LOS CUARTOS OCUPA - DOS PARA EFECTUAR LOS CARGOS POR RENTAS A LAS -- CUENTAS DE HUÉSPEDES.

- C) FUENTE DE INFORMACIÓN QUE SE TOMA PARA LA ELABORACIÓN DEL REPORTE, ASÍ COMO LOS MEDIOS QUE --
EXISTEN PARA VERIFICARLO CON EL OBJETO DE EVI -
TAR COMISIONES DE CARGOS A LAS CUENTAS DE HUÉS -
PEDES POR CONCEPTO DE RENTAS.
- SE PUEDE VERIFICAR CONTRA EL REPORTE DEL AMA DE
LLAVES, DE RESTAURANTE Y DE RECEPCIÓN.
- D) EXISTENCIA DE TARIFAS OFICIALES APROBADAS POR -
LA DIRECCIÓN GENERAL DEL HOTEL, PARA DESIGNAR -
LAS CUOTAS POR RENTA DE ACUERDO CON EL TIPO DE
CUARTO.
- E) NUMERACIÓN PROGRESIVA DE LAS CUENTAS DE LOS HUÉS
PEDES COMO MEDIO DE PROTECCIÓN PARA EL USO INDE -
BIDO DE LAS MISMAS.
- F) ELABORACIÓN DE UN REPORTE DE ENTRADAS Y SALIDAS
DE HUÉSPEDES DIARIAMENTE U OTRO MEDIO DE CONTROL
PARA EVITAR OMISIONES DE CARGOS POR RENTAS EN EL
REPORTE DE INGRESOS, SOBRE TODO EN LOS CASOS DE
HUÉSPEDES QUE ENTRAN Y SALEN EL MISMO DÍA.
- G) CARGOS POR OTROS CONCEPTOS A LAS CUENTAS DE HUÉS
PEDES A TRAVÉS DE NOTAS DE CARGO, CHEQUE DE CON -
SUMO, ETC., NUMERADOS PROGRESIVAMENTE PARA CON --
TROLAR LOS INGRESOS DE LOS DEMÁS DEPARTAMENTOS -
PRODUCTIVOS DEL HOTEL.
- H) DELEGACIÓN DE RESPONSABILIDADES PARA EL CONTROL
Y MANEJO FÍSICO DE LOS BLOCKS Y TALONARIOS RES -
PECTIVOS.
- I) ELABORACIÓN DE REPORTES DIARIOS DE INGRESOS DE -
CADA UNO DE LOS DEPARTAMENTOS PRODUCTIVOS, QUE -
INCLUYAN UN DETALLE COMPLETO DE LAS NOTAS O CHE -
QUES UTILIZADOS EN EL DÍA O TURNO CORRESPONDIENTE,
SEPARANDO LAS VENTAS DE CONTADO DE LAS DE -

CRÉDITO, DISTINGUIENDO DENTRO DE ÉSTAS LAS QUE SON DE CARGO DE HUÉSPEDES Y LAS QUE DEBERÁN PAGAR OTROS CLIENTES NO HOSPEDADOS EN EL HOTEL.

- J) SUPERVISIÓN DIARIA DE LOS INGRESOS DEL HOTEL, - ASÍ COMO EL MOVIMIENTO OPERADO EN CADA UNA DE LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES A TRAVÉS DE LA AUDITORÍA NOCTURNA.
- K) OTROS TRABAJOS DE SUPERVISIÓN, ADEMÁS DEL ANTERIOR, QUE NO CONSTITUYAN MERAMENTE DUPLICIDAD - DE TRABAJO.
- L) DISTRIBUCIÓN ADECUADA DE LAS LABORES CON EL OBJETO DE NO CONCENTRARLAS EN UNA SOLA PERSONA, O EN GRUPO REDUCIDO DE EMPLEADOS, QUE DÉ LUGAR A UN CONTROL INTERNO DEFICIENTE.

CONTROL DE RESERVACIONES, CUENTAS DE ANTICIPO - POR RESERVACIÓN, RECEPCIÓN DE LOS ANTICIPOS POR RESERVACIONES, REGISTRO Y CONTROL DE HUÉSPEDES, CONTROL DE HABITACIONES, CUENTA DE HUÉSPEDES, - REPORTE DIARIO DE INGRESOS POR HABITACIONES, IN FORME DEL AMA DE LLAVES, OPERACIONES DE CAJA -- CON LOS HUÉSPEDES, CONTROL DE DEPÓSITOS DE VALORES EN CUSTODIA QUE SON ENTREGADOS POR LOS HUÉSPEDES.

PROGRAMAS DE AUDITORIA

CON BASE EN EL ESTUDIO DEL CONTROL INTERNO EXISTENTE EN EL DEPARTAMENTO DE HABITACIONES EN LOS HOTELES, HACER LAS PRUEBAS POR LOS PERIÓDOS QUE SEAN NECESARIOS, PARA COLABORAR LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO ESTABLECIDO, LLEVÁNDOLOS A CABO ROTUNDAMENTE PARA TENER

LA SEGURIDAD RAZONABLE DE LA CONTINUIDAD EN SU APLICACIÓN.

1. COMPROBACIÓN DIRECTA DE LAS CUENTAS DE LOS HUÉSPEDES, DE LOS ASIENTOS OPERADOS CONTRA LOS DESCUENTOS ORIGINALES, OBSERVANDO SU RIGUROSO ORDEN NUMÉRICO.
2. VERIFICACIÓN DE LOS ASIENTOS DE ANTICIPOS POR RESERVACIONES Y LOS TRASPASOS A LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES DE DICHS ANTICIPOS.
3. COMPARACIÓN DEL REGISTRO DE REMESAS POR CONCEPTO DE ANTICIPOS DE RESERVACIONES, EN AUSENCIA DEL REGISTRO DIRECTAMENTE CON LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA CONTRA LAS FICHAS DE DEPÓSITO EN EL BANCO, PARA COMPROBAR EL DEPÓSITO DE LOS CHEQUES, GIROS, ETC., RECIBIDOS.
4. VERIFICACIÓN Y COMPROBACIÓN DE LOS ASIENTOS OPERADOS EN LOS CASOS DE DEVOLUCIONES DE ANTICIPOS POR RESERVACIONES CANCELADAS, REVISANDO EN TODO CASO, LAS AUTORIZACIONES.
5. HACER PRUEBAS PARA VERIFICAR EL REGISTRO CORRECTO DE HUÉSPEDES, PARTIENDO DE SUS CUENTAS PARA EXAMINAR LAS TARJETAS AUXILIARES ORIGINALES DE REGISTRO QUE SE HACEN AL LLEGAR LOS HUÉSPEDES, COMPROBANDO QUE LAS TARJETAS QUE CORRESPONDEN A LOS HUÉSPEDES QUE SE ENCUENTRAN EN EL HOTEL, TENGAN SU CUENTA ABIERTA EN EL AUXILIAR CORRESPONDIENTE.
6. LA VERIFICACIÓN DE LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES, SE LLEVA A CABO CONFIRMÁNDOLAS CONTRA EL REPORTE DE LAS CAMARISTAS QUE DIARIAMENTE CONCENTRAN AL AMANECER DE LLAVES PARA INFORMAR LAS HABITACIONES OCUPADAS.

7. HACER PRUEBAS DE LA VERACIDAD QUE REFLEJE EL CONTROL DE HABITACIONES, CONCILIÁNDOLO CON EL REPORTE DE INGRESOS POR HABITACIONES, INFORME DEL AMA DE LLAVES, CUENTAS ABIERTAS A LOS HUÉSPEDES, INSPECCIÓN FÍSICA DE CUARTOS (TOTAL DE CUARTOS DESOCUPADOS).
8. INVESTIGAR QUIÉNES SON LAS PERSONAS AUTORIZADAS PARA OTORGAR CRÉDITOS A LOS HUÉSPEDES.
9. VERIFICAR QUE EN LAS CUENTAS DE LOS HUÉSPEDES, SE HAYAN EFECTUADO LOS CARGOS POR RENTA DE ACUERDO CON LAS TARIFAS OFICIALES.
10. VERIFICAR EL ORDEN NUMÉRICO EN LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES.
11. INVESTIGAR MATERIALMENTE EL SISTEMA PARA GUARDA Y MANEJO DE LOS TALONARIOS DE CHEQUES DE CONSUMO Y NOTAS DE CARGO NUMERADAS.
12. VERIFICAR QUE EL MOVIMIENTO DEUDOR EN HUÉSPEDES QUE APARECE EN EL INFORME DEL AUDITOR NOCTURNO, COINCIDA CON EL TOTAL DE CONSUMOS Y SERVICIOS A CRÉDITOS DE HUÉSPEDES, SEGÚN EL RESUMEN DE VENTAS DE LA FECHA CORRESPONDIENTE, MÁS EL TOTAL DE CARGOS POR RENTAS, SEGÚN EL REPORTE DE INGRESOS POR HABITACIONES.
13. VERIFICAR QUE EL MOVIMIENTO ACREEDOR EN HUÉSPEDES, CORRESPONDIENTE A INGRESOS DEPOSITADOS, SEGÚN PÓLIZA DE CAJA, HACER NOTAR CRÉDITOS A LAS CUENTAS POR OTROS CONCEPTOS QUE NO SEAN PAGOS (TRASPASOS POR ANTICIPOS, CORTESÍAS, ETC.).
14. DEBERÁ AGREGARSE AL MOVIMIENTO ACREEDOR EN HUÉSPEDES EL IMPORTE TOTAL DE LAS VENTAS DE CONTADO DE LOS DEMÁS DEPARTAMENTOS DEL HOTEL, SEGÚN EL RESUMEN DE VENTAS, CON EL OBJETO DE EFECTUAR LA CONCILIACIÓN CONTRA LAS FICHAS DE DEPÓSITO DEL BANCO.

15. INVESTIGAR Y DESCRIBIR LO MÁS COMPLETAMENTE POSIBLE LA REVISIÓN EFECTUADA POR LOS SUPERVISORES NOCTURNOS, LLEVANDO A CABO, SI ES NECESARIO, UNA AUDITORÍA NOCTURNA EN COMPAÑÍA CON EL SUPERVISOR NOCTURNO. VERIFICAR SI EFECTIVAMENTE SE SUPERVISA, COMPRUEBAN Y CLASIFICAN ANALÍTICAMENTE LOS INGRESOS DEL DÍA A TRAVÉS DE LA AUDITORÍA DE NOCHE Y SI LA MISMA LLEVA A CABO UNA REVISIÓN COMPLETA DE LOS MOVIMIENTOS OPERADOS EN LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES.
16. VERIFICAR EL REGISTRO CONTABLE DE LAS COMISIONES QUE DEBERÁN ACREDITARSE A LAS AGENCIAS DE TURNOS, SIMULTÁNEAMENTE CON EL REGISTRO DIARIO DE LOS CARGOS POR RENTAS EN LAS CUENTAS DE LOS HUÉSPEDES, CON OBJETO DE COMPROBAR QUE LOS INGRESOS SE ESTÁN CONSIDERANDO CORRECTAMENTE Y TENER ESPECIAL CUIDADO CON EL PORCENTAJE APLICADO, COMISIONES ADICIONALES, AGENCIAS QUE NO OPERAN CON COMISIÓN ADICIONAL, VERIFICACIÓN DE CÁLCULOS.
17. PARA VERIFICAR LA CORRECCIÓN DE LA CUENTA DE COMISIONES, SE DEBERÁ CONTAR LAS TARJETAS DE HUÉSPEDES QUE ESTÁN EN LA CAJA DE ADMINISTRACIÓN, OBSERVANDO LOS SIGUIENTES PROGRAMAS.
 - A) TABULANDO LOS IMPORTES O SALDOS QUE ARROJEN CADA UNA DE LAS TARJETAS A CARGO DE LOS HUÉSPEDES.
 - B) TABULANDO LOS SALDOS ACREEDORES QUE ARROJEN LAS TARJETAS DE DEPÓSITOS POR RESERVACIONES.
 - C) RESTANDO EL IMPORTE DE LOS SALDOS ACREEDORES DEL TOTAL DE LAS CUENTAS DE LOS HUÉSPEDES.

FORMULAR RELACIÓN ANALÍTICA DE TODAS LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES, DETALLANDO EL NÚMERO DE CUENTA, NOMBRE DEL HUÉSPED, NÚMERO DE CUARTO Y SALDO A CARGO DEL HUÉSPED Y

SU ANTIGUEDAD.

FORMULAR RELACIÓN ANALÍTICA DE TODOS LOS SALDOS ACREEDORES DE DEPÓSITO POR RESERVACIÓN, INDICANDO NOMBRE DEL CLIENTE, FECHA DE LLEGADA, EL IMPORTE, CON EL OBJETO DE VERIFICAR LAS CIFRAS CONTRA LOS INGRESOS, LA FECHA DE RECIBIDO EN LA CAJA DE ADMINISTRACIÓN.

EN CASO DE ENCONTRAR EN EL ARQUEO SALDO A CARGO DE HUÉSPEDES INACTIVOS, ES DECIR, AQUELLAS CUENTAS EN QUE EL CLIENTE YA NO SE ENCUENTRA HOSPEDADO EN EL HOTEL, SE ELABORA UNA CÉDULA DETALLANDO EL NOMBRE DEL CLIENTE, FECHA DE SALIDA O ÚLTIMO MOVIMIENTO, NOMBRE DEL CAJERO QUE OPERÓ EL ÚLTIMO MOVIMIENTO, CAUSA POR LO QUE SE ENCUENTRA EN LA CAJA DE ADMINISTRACIÓN.

CON LA RELACIÓN SE VERIFICA LA EXISTENCIA DE POSIBLES DEPÓSITOS PARA RESERVACIONES QUE A LA FECHA EN QUE SE LEVANTÓ EL ARQUEO NO SE HAYAN APLICADO, EN CASO AFIRMATIVO, INVESTIGAR SU CAUSA Y REPORTARLO.

EN LOS DEPÓSITOS POR RESERVACIONES, RATIFICAR SI EL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES ESTÁ ABRIENDO LA CUENTA DEL CLIENTE, EN CASO DE NO LLEGAR EL CLIENTE, EL DEPÓSITO SE APLICA A NO LLEGADO, EN CASO DE NO HABERSE APLICADO, INVESTIGAR LA CAUSA.

VERIFICAR EL SALDO DETERMINADO EN EL ARQUEO CON EL SALDO QUE ARROJA LA CUENTA DE MAYOR.

TAMBIÉN CON EL MOVIMIENTO DE HUÉSPEDES COMO RESULTADO DEL ARQUEO PRACTICADO, SE VERIFICARÁ EL MOVIMIENTO DE LA CUENTA MAYOR.

ES RECOMENDABLE QUE LA VERIFICACIÓN SE ELABORE EN LA TERMINACIÓN DE LA AUDITORÍA NOCTURNA Y SE COMBINE CON -

EL PROGRAMA DE SUPERVISIÓN DE LA MISMA AUDITORÍA, DE NO SER ASÍ, DEBERÁ PARTIRSE DEL ÚLTIMO SALDO REPORTADO POR LA AUDITORÍA NOCTURNA, AUMENTAR LOS CARGOS POR HABITACIONES Y OTROS DEPARTAMENTOS, DISMINUIR LA SALIDA DE HUÉSPEDES Y DEPÓSITOS PARA PODER CONCILIAR CON EL MOVIMIENTO DEL HOTEL, SE PROCURARÁ LEVANTAR EL ARQUE AL FINALIZAR UN TURNO Y PODER AUMENTAR EL MOVIMIENTO DE LOS TURNOS RESTANTES.

COMO COMPLEMENTO SE CONCILIARÁ EL REPORTE DEL AMA DE -- LLAVES DEL DÍA SIGUIENTE CONTRA LA RELACIÓN ANALÍTICA -- DE HUÉSPEDES.

VERIFICAR EN EL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES, EL PRÓXIMO NÚMERO DE FOLIO EN CUENTA DE HUÉSPEDES A UTILIZAR Y CONCILIAR LA NUMERACIÓN PROGRESIVA DE LAS CUENTAS EN LA CAJA DE ADMINISTRACIÓN, AUXILIÁNDOSE DE LA RELACIÓN ANALÍTICA DE HUÉSPEDES.

VERIFICAR SELECTIVAMENTE LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES AR -- QUEADAS Y VERIFICAR SUS CARGOS CONTRA COMPROBANTES Y -- CONSTATAR LA EXISTENCIA DE TODOS ELLOS, LOS CUALES SE -- DEBEN DEPURAR DIARIAMENTE Y NO DEBERÁN EXISTIR COMPROBANTES DE HUÉSPEDES QUE SALIERON DEL HOTEL, PUES ÉSTOS -- DEBEN SER ENTREGADOS POR LOS CAJEROS DE RECEPCIÓN A LA SALIDA DEL HUÉSPED Y AUDITORÍA NOCTURNA, DEBE ANEXAR -- LOS COMPROBANTES A CUENTAS POR COBRAR.

4.1.2 ALIMENTOS

PARA LOGRAR EL CONTROL ABSOLUTO DE LAS VENTAS EN EL RES

TAURANTE SE REQUIERE LA OPERACIÓN DE MÉTODOS ESPECIALES PARA QUE LA EMPRESA SE ASEGURE DE TODAS LAS COMIDAS Y BEBIDAS QUE SE SIRVEN EN ÉL, PRODUCEN INGRESOS Y QUE ÉSTOS SE CONTABILIZAN.

PARA CADA CLASE DE RESTAURANTES EXISTE UN SISTEMA DE CONTROL ADECUADO A SU TIPO.

PARA QUE UN SISTEMA DE CONTROL SEA EFECTIVO, DEBERÁ TENER CIERTAS CARACTERÍSTICAS:

1. EL CHEQUERO O EL CAJERO DEL RESTAURANTE, ENTREGARÁ A CADA MESERO UNO O MÁS TALONARIOS DE ÓRDENES NUMERADAS Y DE LAS QUE SE LLEVA CONTROL EN EL MISMO RESTAURANTE.
2. LOS PRECIOS DE VENTA DE LOS ALIMENTOS PEDIDOS EN LAS ÓRDENES DE LOS MESEROS LOS QUE ANOTA EL CHEQUERO, QUIEN ADEMÁS, OBSERVARÁ QUE LOS PLATILLOS QUE PASAN POR LA COCINA AL COMEDOR, SEAN LOS MISMOS QUE LOS QUE FUERON REGISTRADOS EN LA ORDEN.
3. ÉL CHEQUERO DEL RESTAURANTE LLEVARÁ UN REGISTRO DE LOS PRECIOS DE VENTA DE LOS ALIMENTOS QUE SEAN SERVIDOS EN EL COMEDOR, PARA ESTE REGISTRO, SE SUGIERE DE UNA MÁQUINA REGISTRADORA QUE EFECTÚE MECÁNICAMENTE EL TRABAJO Y ADEMÁS, REGISTRE LOS PRECIOS DE VENTA EN LAS ÓRDENES Y ACUMULE LOS TOTALES EN LAS ÓRDENES.
4. LOS MESEROS ENTREGARÁN LA ORDEN JUNTO CON SU IMPORTE AL CAJERO DEL RESTAURANTE, QUIEN LAS REGISTRARÁ EN SU REPORTE DE CAJA, HACIENDO LA CLASIFICACIÓN DE VENTAS, SI FUERON PAGADOS EN EFECTIVO, SI SE VAN A CARGAR EN LAS CUENTAS DE LOS HUÉSPEDES, POR CRÉDITOS, COMO TARJETAS DE CRÉDITO, POR COMIDAS DE EMPLEADOS DEL HOTEL, LOS CUALES NO SON CONSIDERADOS COMO INGRESOS.

5. LOS TALONARIOS DE ÓRDENES DE LOS MESEROS SON CONTROLADOS POR MEDIO DE UN REGISTRO QUE EL MESERO FIRMA AL RECIBIR SU TALONARIO Y QUEDA RESPONSABLE DE LAS ÓRDENES QUE SE ENTREGARON, TAMBIÉN POR ESTE REGISTRO SE CONTROLA LA NUMERACIÓN PROGRESIVA DE LAS ÓRDENES.
6. EL AUDITOR DEL HOTEL REVISA LOS TALONARIOS Y LAS ÓRDENES USADAS PARA ASEGURARSE DE QUE NO FALTE NINGUNA Y TAMBIÉN PARA CERCIORARSE QUE LOS IMPORTES DE LAS VENTAS SEAN LOS QUE ESTÉN CONTABILIZADOS.

4.1.3 BEBIDAS

EL CONTROL PUEDE LLEVARSE A CABO POR CANTIDADES, SI TODAS LAS VENTAS DEL BAR SE REGISTRAN EN LAS ÓRDENES DE LOS MESEROS, POR MEDIO DE LOS CUALES LAS VENTAS SE ANALIZAN, CON EL OBJETO DE CONOCER LA CANTIDAD QUE SE VENDIÓ DURANTE EL DÍA DE CADA BEBIDA, AÚN EN EL CASO DE TRATARSE DE BEBIDAS PREPARADAS, YA QUE CON EL USO DE LAS FÓRMULAS DE PREPARACIÓN, PUEDE CALCULARSE APROXIMADAMENTE LA CANTIDAD EMPLEADA DE CADA LICOR EN SU ELABORACIÓN.

PARA EJERCER UN MAYOR CONTROL DE LAS EXISTENCIAS DE VINOS Y LICORES EN EL BAR, ES NECESARIO QUE EL CANTINERO DIARIAMENTE LEVANTE UN INVENTARIO FÍSICO, EL CUAL HACE QUE ÉL IDENTIFIQUE LA CLASE DE VINOS Y LICORES QUE SE HAN DE PEDIR AL ALMACÉN EL DÍA SIGUIENTE.

EL CANTINERO CONTARÁ CON UNA PEQUEÑA BODEGA EN LA CUAL TENDRÁ EN EXISTENCIA LOS VINOS Y LICORES QUE MÁS SON SOLICITADOS, EN LOS CASOS EN QUE EL ALMACÉN SE ENCUENTRE CERRADO.

PROGRAMAS DE AUDITORIA

1. FORMULAR CÉDULA SUMARIA DE INGRESOS DEL LIBRO DE VENTAS Y CONCILIAR CONTRA EL MAYOR.
2. FORMULAR CÉDULA ANALÍTICA DE INGRESO POR DEPARTAMENTOS, CRUZÁNDOLA CONTRA CÉDULA SUMARIA.
3. VERIFICAR RESÚMENES DE VENTAS DEPARTAMENTALES, COTEJANDO CONTRA CÉDULAS ANALÍTICAS.
4. CRUZAR LOS INGRESOS CONTRA EL DEPÓSITO EN BANCOS Y - VERIFICAR EL DEPÓSITO.
5. COMPROBAR QUE LOS INGRESOS SE ENCUENTREN DEBIDAMENTE DISTRIBUIDOS Y APLICADOS EN LAS CUENTAS DE CARGO, COMO LA DE BANCOS, HUÉSPEDES, CLIENTES, AGENCIAS DE TURISMO, ETC.
6. PARA OTROS INGRESOS, ES DECIR, AQUÉLLOS NO IDENTIFICADOS CON EL GIRO PROPIO DEL HOTEL, SE FORMULARÁ UNA CÉDULA ANALÍTICA, HACIENDO LA VERIFICACIÓN RESPECTIVA.
7. SUPERVISAR LOS TRABAJOS DE AUDITORIA NOCTURNA.
8. CONCILIACIÓN DE CHEQUES CONTRA COMANDAS.
9. CONCILIACIÓN DE PRECIOS DE VENTA CONTRA TARIFAS AUTORIZADAS.

4.1.4 SERVICIOS

TELÉFONOS

ESTÁ CONSIDERADO COMO EL PRINCIPAL SERVICIO A LOS HUÉSPEDES, YA QUE OFRECE EL SERVICIO DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA TANTO NACIONAL COMO INTERNACIONAL.

SE COBRA UNA TARIFA FIJA POR LAS LLAMADAS LOCALES, SU FORMA DE REGISTRO SUCEDE CUANDO EL CAJERO DE RECEPCIÓN NOCTURNO REGISTRA LAS RENTAS Y ENSEGUIDA EL CARGO DE LLAMADAS LOCALES, LA CUAL TIENE UNA CUOTA FIJA, EN LAS

LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA, ADEMÁS DEL COSTO DE LA LLAMADA, SE COBRA UNA COMISIÓN ADICIONAL.

SE COTEJARÁ EL REGISTRO INTERNO CON LA CUENTA DE LA COMPAÑÍA DE TELÉFONOS PARA CONSIDERAR SU COSTO.

SE DEBERÁ VERIFICAR LA LISTA DE REGISTRO DE LAS OPERADORAS DE LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA, LA CUAL ES CONOCIDA COMO "HOJA TELEFÓNICA DE TRÁFICO", EN DONDE SE ENCUENTRA LA LLAMADA, INDEPENDIENTEMENTE DE QUE SE TENGA O NO COMUNICACIÓN.

LAVANDERÍA Y TINTORERÍA

SE VERIFICARÁN LOS VOLANTES DE CARGO PARA CONFIRMAR EL REGISTRO EN LOS DEPARTAMENTOS CORRESPONDIENTES, LOS MISMOS VOLANTES SE VERIFICARÁN QUE ESTÉN REGISTRADOS EN LAS CUENTAS DE HUÉSPEDES CORRESPONDIENTES.

EN FORMA SELECTIVA, SE COMPROBARÁ EL REPORTE DEL AMA DE LLAVES CON LOS VOLANTES DE CARGOS.

4.2 AGENCIA DE VIAJES

1. VERIFICAR QUE LOS CÁLCULOS QUE SE HACEN EN LA CUENTA DEL CLIENTE, SEAN LOS CORRECTOS.
2. VERIFICAR QUE LAS CUENTAS POR COBRAR A LAS AGENCIAS, SE HAYA HECHO LA DEDUCCIÓN DE LA COMISIÓN Y QUE ÉSTA SE HAYA CONTABILIZADO DEBIDA Y OPORTUNAMENTE.
3. VERIFICAR SI EL PORCENTAJE APLICADO PARA EFECTOS DE COMISIONES, ES DE ACUERDO CON LOS CONVENIOS ESTABLECIDOS CON LAS AGENCIAS.

4. EN CASOS EN LOS QUE EL CLIENTE SE EXCEDA DEL NÚMERO DE DÍAS QUE AMPARA EL CUPÓN:
 - A) VERIFICAR SI SE HACE LA CREACIÓN DEL PASIVO POR ESE EXCEDENTE.
 - B) VERIFICAR SI SE PAGA LA COMISIÓN CORRESPONDIENTE AL EXCEDENTE.
 - C) VERIFICAR SI EN AMBOS CASOS SE CONTABILIZAN ESAS OPERACIONES.
5. VERIFICAR SI EXISTE ALGÚN CONTROL DE LA NUMERACIÓN - DE LAS RELACIONES CON LAS QUE SE CREA EL PASIVO.
6. VERIFICAR LA EXACTITUD DE LAS RELACIONES PARA EL PAGO DE LAS COMISIONES A AGENCIAS EXTRANJERAS, QUE SE ENVÍAN AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD, PARA SU LIQUIDACIÓN.
7. REVISAR SI LA CREACIÓN DEL PASIVO, ES CANCELADA Y - CON QUÉ FRECUENCIA.
8. VERIFICAR SI TODOS LOS CHEQUES ENVIADOS A LAS AGENCIAS, SE RECIBE EL ACUSE DE RECIBO CORRESPONDIENTE.

4.3 TARJETA DE CREDITO

SE EFECTÚA UNA COMPARACIÓN PERIÓDICA DE LAS FACTURAS - CON LAS CUENTAS DE TARJETAS DE CRÉDITO.

EN EL CASO DE REMITIR A LOS DEUDORES FACTURAS, NOTAS, - RECIBOS, ETC., ANTES DE EFECTUAR EL PAGO, EXIGIR UN CONTRARECIBO QUE AMPARE LA ENTREGA DE ESTOS DOCUMENTOS.

LAS DIFERENCIAS ENTRE LAS RELACIONES DE LAS CUENTAS POR COBRAR CON LOS SALDOS DE MAYOR, SE DEBEN ACLARAR Y LLEVAR A LA CUENTA DE AJUSTES POR ACLARAR, HASTA EL MOMEN-

TO DE SU ACLARACIÓN PARA APLICARLA A LA CUENTA CORRESPONDIENTE LA CANCELACIÓN DE LAS CUENTAS INCOBRABLES DEBEN ESTAR AUTORIZADAS POR EL GERENTE DEL HOTEL, ASÍ COMO EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS, DESCUENTOS Y BONIFICACIONES.

SE DEBEN PREPARAR PERIÓDICAMENTE RELACIONES DEL SALDO DE LA CUENTA DE TARJETAS DE CRÉDITO QUE MUESTRE LA ANTIGÜEDAD DEL MISMO SALDO.

EL GERENTE GENERAL DEL HOTEL REvisa PERIÓDICAMENTE LAS RELACIONES PARA TOMAR LAS MEDIDAS RESPECTIVAS.

LE SERÁ ASIGNADO A ALGÚN FUNCIONARIO LA RESPONSABILIDAD DE SUPERVISAR EL COBRO DE LAS DISTINTAS TARJETAS DE CRÉDITO.

EL CAJERO RECIBIRÁ LAS TARJETAS DE CRÉDITO, VERIFICARÁ SU VIGENCIA, DE SER VÁLIDA, ÉL FORMULARÁ EL PAGARÉ CORRESPONDIENTE Y VERIFICARÁ QUE LA FIRMA DEL PAGARÉ SEA LA MISMA QUE TIENE LA TARJETA DE CRÉDITO.

PROGRAMAS DE TRABAJO

1. OBTENER DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD, UNA RELACIÓN O LISTADO DE LAS SUBCUENTAS QUE INTEGRAN EL SALDO DE LA CUENTA A UNA FECHA DETERMINADA, PROCURANDO QUE SEA EL ÚLTIMO DÍA DEL MES ANTERIOR O AQUEL EN QUE SE HAGA LA REVISIÓN, DE SER POSIBLE, LA RELACIÓN O EL LISTADO DEBERÁ MOSTRAR LA ANTIGÜEDAD DE LOS SALDOS.
2. VERIFICAR CONTRA EL SALDO DE MAYOR, LOS SALDOS DE LAS RELACIONES.

3. CON BASE A LAS PRUEBAS SELECTIVAS, CONCILIAR LOS SALDOS DE LISTADO CONTRA LOS AUXILIARES ANALÍTICOS DE LAS SUBCUENTAS.
4. SE EFECTUARÁ EL ARQUEO FÍSICO DE LOS DOCUMENTOS, ASÍ COMO DE LOS SALDOS INDIVIDUALES PENDIENTES DE COBRO.

4.4. COSTOS Y GASTOS

EL FIN QUE SE PERSIGUE AL LLEVAR UN SISTEMA DE CONTROL, TANTO EN EL RESTAURANTE COMO EN EL BAR, ES EL DE QUE LOS ALIMENTOS SERVIDOS EN EL HOTEL, TENGAN EL MENOR COSTO POSIBLE, PERO SIN PERDERSE LA POLÍTICA QUE DEBE SEGUIR LA EMPRESA, POR LO QUE SE REFIERE A LA CANTIDAD Y CALIDAD DE LOS PLATILLOS SERVIDOS. EN ESTA FORMA, EL CONTROL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, VIENE A SER LA CONTABILIDAD DE COSTOS APLICADOS A LA PRODUCCIÓN Y A LOS MÉTODOS DE VENTA. LA COCINA Y EL BAR SON LA FÁBRICA DONDE SE TRANSFORMA LA MATERIA PRIMA EN PRODUCTO ELABORADO EN UN PLAZO MUY CORTO DE TIEMPO, YA QUE EN POCOS MINUTOS, LOS PRODUCTOS SE ORDENAN, SE PREPARAN Y SE CONSUMEN, DE LOS TRES ELEMENTOS DEL COSTO, LA MATERIA PRIMA ES EL MÁS IMPORTANTE, PUESTO QUE ES LA PRINCIPAL DEDUCCIÓN A LA UTILIDAD DEL RESTAURANTE Y EL BAR, POR ESTA RAZÓN, SE VIGILAN CONTINUAMENTE LAS COMPRAS DE MATERIA PRIMA, PUESTO QUE UNA FLUCTUACIÓN PERMANENTE Y DE IMPORTANCIA EN EL PRECIO DE LOS ALIMENTOS, PUEDE AFECTAR EL PRECIO DE VENTA, TAMBIÉN DEBE VIGILARSE LA ELABORACIÓN DE ALIMENTOS PARA EVITAR PÉRDIDA DE TIEMPO Y DESPERDICIO DE MATERIAL, SE VIGILARÁN LOS SOBRANTES DE ALIMENTOS NO PREPARADOS, PROCURANDO DARLES ALGÚN ASPECTO PARA QUE SEA POSIBLE SU VENTA, SU VIGILANCIA TENDRÁ QUE SER EFICAZ, PUESTO QUE NO HACERLO ASÍ, PODRÍA CAUSAR AL --

TERACIONES EN EL COSTO DE LOS ALIMENTOS Y COMO CONSECUENCIA, SE ALTERARÁ LA UTILIDAD EN EL RESTAURANTE.

EL SISTEMA DE CONTROL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, ESTÁ BASADO EN LA CLASIFICACIÓN DE LA MATERIA PRIMA USADA EN LA CONFECCIÓN DE PLATILLOS Y BEBIDAS EN CIERTO NÚMERO DE GRUPOS, ASÍ COMO EL ANÁLISIS DE LAS VENTAS TAMBIÉN POR GRUPOS DE ALIMENTOS, DE TAL FORMA QUE CADA GRUPO DE ALIMENTOS VENDIDOS, SEA COMPARADO CON EL COSTO DEL MISMO GRUPO, EN ESTA FORMA DETERMINAR LA UTILIDAD BRUTA.

LAS VENTAS SE ANALIZAN CON LA AYUDA DE LAS ÓRDENES ES-CERTAS POR LOS MESEROS, LOS CARGOS A LOS DEPARTAMENTOS DE RESTAURANTE Y BAR, SE ANALIZAN CON LA AYUDA DEL REGISTRO DE SALIDAS DEL ALMACÉN, CON EL REGISTRO DE CONSUMO INMEDIATO, POR LAS MERCANCIAS PEDIDAS Y ENTREGADAS DIARIAMENTE EN LA COCINA Y EL BAR.

CUANDO SE CUENTA CON EL ANÁLISIS DE LOS REGISTROS PARA LA APLICACIÓN DEL CONTROL DE ALIMENTOS Y BEBIDAS, ES MÁS FÁCIL ANALIZAR LAS VENTAS POR GRUPOS QUE SE HAN FORMADO CON LOS ALIMENTOS Y BEBIDAS.

EL OBJETO FUNDAMENTAL DEL CONTROL, ES ENCONTRAR LA PARTE PROPORCIONAL QUE DEL PRECIO DE VENTA DEBE APLICARSE A CADA INGREDIENTE USADO EN LA PREPARACIÓN DE LOS MISMOS.

EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS INTERVIENE LA MANO DE OBRA DE TAL CANTIDAD DE PERSONAS, QUE SERÍA UN TRABAJO DEMASIADO COSTOSO E IMPERFECTO, DETERMINAR LA PARTE PROPORCIONAL QUE DEL SUELDO DE CADA UNA DE LAS PERSONAS DEBE CARGARSE AL COSTO DEL PRODUCTO ELABORADO.

PROGRAMA DE AUDITORIA

1. FORMULAR CÉDULA SUMARIA DE COSTOS.
2. FORMULAR CÉDULA SUMARIA DE GASTOS Y VERIFICAR CON EL MAYOR.
3. FORMULAR CÉDULAS POR SUBCUENTAS Y CRUZARLAS CONTRA - LAS SUMARIAS POR PRUEBAS SELECTIVAS, DE ACUERDO CON EL CRITERIO DEL AUDITOR, PERO COMO ES SABIDO, SE TOMAN LAS SUBCUENTAS QUE TENGAN MAYOR MOVIMIENTO EN VALORES, NO DE VOLUMEN, TOMAR ALGUNAS TARJETAS AUXILIARES Y EFECTUAR PRUEBAS, COMPROBAR QUE LAS NOTAS, FACTURAS, RECIBOS, ETC., REÚNAN LOS SIGUIENTES REQUISITOS:
 - A) ESTÉN A NOMBRE DEL HOTEL.
 - B) SE ENCUENTREN DEBIDAMENTE AUTORIZADOS POR LAS PERSONAS RESPONSABLES.
 - C) REÚNAN LOS REQUISITOS FISCALES.
 - D) VERIFICAR SI PROCEDE DE REEMBOLSOS, ESTÉN DEBIDAMENTE PAGADOS.
 - E) VERIFICAR QUE LOS CARGOS A COSTOS Y GASTOS POR SALIDAS DE ALMACÉN, ESTÉN CORRECTAMENTE DOCUMENTADOS Y AUTORIZADOS.
 - F) QUE LA CLASIFICACIÓN PARA SU CONTABILIZACIÓN SEA CORRECTA.
 - G) COMPROBAR DENTRO DE LAS PRUEBAS SELECCIONADAS, SI LAS EROGACIONES ESTÁN FUNDAMENTADAS DENTRO DE LA POLÍTICA GENERAL DE LA EMPRESA.
 - H) EN CASO DE LOS GASTOS QUE SON ACUMULABLES PARA -- EFECTOS DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA, PRODUCTOS DEL TRABAJO, DEBERÁN REVISARSE EN CUANTO A SU ACUMULACIÓN Y DAR AVISO AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIZACIÓN.

DAD PARA QUE SEAN ACUMULADOS EN NÓMINA Y SE EFECTÚE LA RETENCIÓN DEL IMPUESTO CORRESPONDIENTE.

- 1) EN LOS CASOS DE EROGACIONES POR GASTOS, Y DE -- ACUERDO CON IGUALAS POR CONTRATOS, VERIFICAR QUE ÉSTOS SE APEGUEN A LO PACTADO.
4. FORMULAR CÉDULA ANALÍTICA POR LAS PROVISIONES Y SUGERIR EL AJUSTE DE LUZ Y FUERZA, TELÉFONO, AGUA, -- CUENTAS MALAS, ETC.
5. COMPROBAR LOS AJUSTES Y DESCUENTOS QUE SE CARGAN A LA CUENTA DE RESULTADOS.
6. FORMULAR CÉDULA POR AJUSTES Y DESCUENTOS.
7. PROGRAMAR UNA RECEPCIÓN, TANTO DE LAVANDERÍA, COMO DE COMBUSTIBLES.
8. FORMULAR UNA CÉDULA EN LA QUE SE CONCENTRE LAS OBSERVACIONES Y OPINIÓN GENERAL DEL AUDITOR QUE REALIZÓ DICHA LABOR DE AUDITORÍA.

4.5 ALMACENES

LA FUNCIÓN DEL ALMACENISTA, ES LA DE VERIFICAR LOS DOCUMENTOS QUE FIRME DE HABER RECIBIDO MERCANCÍA Y ÉSTAS SE ENCUENTREN EFECTIVAMENTE DENTRO DEL ALMACÉN, -- QUE ESTÉN COMPLETOS EN CANTIDAD Y QUE LLEVEN LAS ESPECIFICACIONES QUE SE ACOSTUMBRA EN EL HOTEL, ACOMODAR EN SUS RESPECTIVOS LUGARES, TODOS LOS ARTÍCULOS QUE -- VAYAN ENTRANDO EN EL ALMACÉN, EXIGIR A LAS PERSONAS A QUIENES LE ENTREGA MERCANCÍA DEL ALMACÉN LOS DOCUMENTOS EN QUE SE AUTORIZA LA SALIDA DE UNO O VARIOS ARTÍCULOS, LLEVAR UN CONTROL DE LAS MERCANCÍAS QUE EXISTEN DENTRO DEL ALMACÉN.

PARA CUMPLIR SU FUNCIÓN, EL ALMACENISTA DEBERÁ LLEVAR UN JUEGO DE TARJETAS POR CADA UNO DE LOS ARTÍCULOS ALMACENADOS, EN LAS CUALES DEBERÁ LLENAR CON LOS DATOS DE SU ENCABEZADO, SU REGISTRO SE ELABORARÁ DIARIAMENTE POR LOS MOVIMIENTOS DE ENTRADAS Y SALIDAS, PERO SÓLO POR UNIDADES PUESTO QUE OTRA PERSONA LLEVARÁ EL REGISTRO DIARIO DE LOS PRECIOS, TAMBIÉN POR ENTRADAS Y SALIDAS DE ARTÍCULOS DEL ALMACÉN.

EN CASO DE RUTURAS O DESCOMPOSICIÓN DE ALGÚN ARTÍCULO, EL ALMACENISTA LO REPORARÁ DE INMEDIATO AL CONTRALOR, QUIEN ELABORARÁ LAS REQUISICIONES PARA DAR SALIDA A LAS MERCANCÍAS Y A SU VEZ DEBERÁN ESTAR AUTORIZADAS POR EL GERENTE GENERAL DEL HOTEL.

TODOS LOS ARTÍCULOS QUE ENTREN AL HOTEL DEBERÁN PASAR POR MANOS DEL ALMACENISTA, EL JEFE DEL DEPARTAMENTO TAMBIÉN DEBERÁ FIRMAR DE RECIBIDO, EN CASO DE QUE LA CALIDAD Y CANTIDAD DEL ARTÍCULO DEBIERA COMPROBARSE.

PARA AUXILIAR EL TRABAJO DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD, EL ALMACENISTA DEBERÁ EXIGIR A LOS PROVEEDORES QUE LOS DOCUMENTOS QUE ENTREGUE MERCANCÍA, CONTENGAN LOS REQUISITOS FISCALES, COMO SON: EL NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PROVEEDOR, DOMICILIO, TELÉFONO, REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES, REGISTRO ESTATAL DE IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, REGISTRO DE CÁMARA DE COMERCIO, PRECIO UNITARIO, IMPORTE DE LOS ARTÍCULOS, IMPORTE DEL I.V.A. EN FORMA EXPRESA Y POR SEPARADO Y LOS DESCUENTOS CONCEDIDOS EN CASO DE HABERLOS.

4.5.1 ALMACEN DE COMESTIBLES

LOS REGISTROS DE LOS AUXILIARES DE ALMACENES, SE PREPARARÁ CON EL OBJETO DE DETERMINAR LA EXISTENCIA EN ALMACENES, ASÍ COMO LA CANTIDAD DE ALIMENTOS QUE HAN SIDO ENVIADOS A LOS DIFERENTES RESTAURANTES O COCINAS DEL HOTEL.

BÁSICAMENTE EL INVENTARIO INICIAL MÁS LA RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS EN LOS ALMACENES MENOS LOS ENVÍOS A LA COCINA DEBE SER EL SALDO DEL INVENTARIO FINAL.

ES POSIBLE VERIFICAR EL SALDO DIARIAMENTE SI SE DESEA, PERO ES MÁS USUAL EFECTUARLO AL PRACTICAR EL INVENTARIO FÍSICO PARA NOTAR LAS DIFERENCIAS ENCONTRADAS Y PARTE DE LAS DEFICIENCIAS EN EL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS.

CARNES

SE SIGUE UN SISTEMA ESPECIAL PARA RECIBIR CARNE, PESCADOS Y LÁCTEOS. CUALQUIER PARTIDA RECIBIDA, SE ANOTARÁ EN UNA HOJA CONTROL DE COMPRAS, POR SEPARADO SE LLEVARÁ REGISTRO AUXILIAR DE CARNES, LA CUAL ES UNA FORMA DE CONTROLAR EL COSTO DE LA PORCIÓN DE CARNE ADQUIRIDA YA QUE EN MUCHAS OCASIONES SE COMPRA INYECTADA Y CONGELADA, PROVOCANDO QUE EL QUE RECIBE LA CARNE NO SE VEAMEZCLADO EN DIFICULTADES POR MERMAS EN DESCOMPOSICIÓN O DESCONGELACIÓN.

LA TARJETA AUXILIAR DE CARNE CONSTA DE DOS PARTES, LAS CUALES SERÁN NUMERADAS Y FECHADAS, ASÍ COMO INDICADA LA CLASE Y NOMBRE DE LA CARNE, EL PRECIO POR UNIDAD Y EL

PRECIO TOTAL DE LA CARNE.

CON EL OBJETO DE PODER DETERMINAR LA INTENSIDAD DE LAS PRUEBAS, ES NECESARIO EVALUAR EL CONTROL INTERNO, DE ACUERDO CON LO SIGUIENTE:

1. VERIFICAR SI LOS ALMACENES ESTÁN BAJO EL CONTROL DIRECTO DEL JEFE DEL ALMACÉN Y NO DE OTRAS PERSONAS - QUE NO SEA DIRECTAMENTE RESPONSABLE DE LOS ALIMENTOS.
2. VERIFICAR SI LAS ENTREGAS AL ALMACÉN SE HACEN MEDIANTE ÓRDENES O REQUISICIONES.
3. COMPROBAR SI SE LLEVA DOBLE JUEGO DE TARJETAS UNA - CON VALORES Y LA OTRA EN CONTABILIDAD CON LOS PRECIOS Y CANTIDADES.
4. QUÉ TRATAMIENTO SE LES DARÁ A LAS DIFERENCIAS ENTRE INVENTARIO FÍSICO Y EL INVENTARIO SEGÚN LIBROS.
EL AUDITOR INVESTIGARÁ LAS DIFERENCIAS, Y EN SU CASO, AJUSTARÁ DICHAS DIFERENCIAS.
5. COMPROBAR SI EXISTEN AJUSTES EN LOS LIBROS DE CONTABILIDAD DE EXISTENCIAS O TARJETAS DE ALMACÉN.
6. OBSERVAR QUE NO EXISTAN MERCANCÍAS EN EL ALMACÉN - QUE NO PERTENEZCAN AL HOTEL.
7. COMPROBAR SI LOS REGISTROS DE INVENTARIOS SE VERIFICAN:
 - A) MEDIANTE INVENTARIOS FÍSICOS CUANDO MENOS UNA O DOS VECES AL AÑO.
 - B) MEDIANTE PRUEBAS PERIÓDICAS QUE COMPLETEN AL FINAL DEL AÑO UN INVENTARIO COMPLETO.
8. EN CASO DE QUE SE HAGAN VENTAS DE PRODUCTOS DEL ALMACÉN, OBSERVAR EL REGISTRO Y CONTABILIZACIÓN DE LA

SALIDA DEL ALMACÉN.

9. VERIFICAR SI LOS AJUSTES DE INVENTARIOS SON APROBADOS POR ALGÚN FUNCIONARIO DE ACUERDO CON LAS - POLÍMICAS DEL HOTEL.
10. QUÉ TRATAMIENTO SE LES DA A LOS ARTÍCULOS OBSOLETOS, DETERIORADOS O QUE TIENEN POCO MOVIMIENTO. LOS ARTÍCULOS OBSOLETOS O DETERIORADOS DEBERÁN - SER DADOS DE BAJA EN PRESENCIA DE ALGÚN FUNCIONARIO, LOS DE POCO MOVIMIENTO, DARLE MAYOR SALIDA, SI ES POSIBLE, TRATAR DE VENDERLOS PARA RECUPERAR ALGO DE LO INVERTIDO.
11. VERIFICAR SI LAS MERCANCIAS ESTÁN ASEGURADAS CONTRA RIESGOS.
12. COMPROBAR SI EXISTE UN CONTROL EFECTIVO SOBRE - GUARDA Y VENTA DE DESPERDICIO.
13. VERIFICAR LA EXISTENCIA DE ARTÍCULOS DE CONSUMO INMEDIATO.
14. CONFIRMAR SI EL ALMACENISTA COMPRUEBA QUE LOS ARTÍCULOS QUE RECIBE TENGAN LA CALIDAD REQUERIDA, ASÍ COMO LA CANTIDAD QUE SE HA PEDIDO.
15. EL ALMACENISTA DEBERÁ SELLAR LA DOCUMENTACIÓN DE ACUERDO CON EL TIPO DE OPERACIÓN QUE ORIGINA LA ENTRADA AL ALMACÉN, YA SEA ÉSTA EN EFECTIVO O AL CONTADO.
16. SE DEBERÁ VIGILAR QUE LA EXISTENCIA SEA LA MÍNIMA AUTORIZADA Y SI SE HACEN LAS REQUISICIONES -- CON LA DEBIDA DILIGENCIA.
17. SE ELABORARÁ UN REPORTE DIARIO DEL ALMACÉN.
18. SE FORMULARÁN LAS REQUISICIONES AL ALMACÉN POR - LOS DISTINTOS DEPARTAMENTOS Y ESTARÁN FIRMADAS - POR LAS PERSONAS AUTORIZADAS PARA ELLO.

19. SE COMPROBARÁN LAS SALIDAS DEL ALMACÉN ELABORADAS POR EL ALMACENISTA.
20. COMPROBAR QUE NO EXISTAN DEMASÍAS EN EL ALMACÉN.
21. ES NECESARIO HACER UNA VISITA PREVIA A LOS ALMACENES, CON OBJETO DE ORDENAR LOS PRODUCTOS, LIMPIAR EL ALMACÉN O DEPARTAMENTO DONDE SE GUARDA LA MERCANCÍA, SE SUPERVISARÁN LOS ARTÍCULOS DEFECTUOSOS.

PROGRAMAS DE AUDITORIA

SE ENTREVISTARÁ CON EL JEFE DEL ALMACÉN O PERSONA RESPONSABLE CON EL OBJETO DE PODER PLANEAR LA FORMA DE TOMA DE INVENTARIOS Y LA HORA ADECUADA.

TOMAR EL NOMBRE DEL ALMACENISTA Y DE LOS TURNOS EN QUE TRABAJA EL ALMACÉN.

1. LEVANTAR EL INVENTARIO FÍSICO DE LOS PRODUCTOS ALMACENADOS EN UN PORCENTAJE REPRESENTATIVO DE LA TOTALIDAD DE LOS ARTÍCULOS.
2. CONCILIAR EL INVENTARIO LEVANTADO CONTRA LOS MARBETES DE ALMACÉN, ELABORANDO UNA CÉDULA QUE MUESTRE LAS DIFERENCIAS ENCONTRADAS.
3. AMPLIAR LA CÉDULA CON LA COMPARACIÓN DEL INVENTARIO FÍSICO Y LA EXISTENCIA QUE MUESTREN LAS TARJETAS AUXILIARES DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD, INDICANDO LAS DIFERENCIAS.
4. CON LAS DIFERENCIAS ENCONTRADAS ENTRE LA COMPARACIÓN DEL INVENTARIO FÍSICO Y LOS AUXILIARES DE CONTABILIDAD, DEBERÁN VALUARSE Y REPORTARSE EL VALOR TOTAL DE LAS DIFERENCIAS PARA SUGERIR EL AJUSTE CORRESPONDIENTE O EN SU CASO, HACER RESPONSABILIDADES.

5. SE DEBERÁN COTEJAR LOS VALORES DE LAS FACTURAS DE PROVEEDORES CONTRA LOS PASES A LAS TARJETAS DE ALMACÉN, VERIFICANDO EN LA TARJETA, LOS CÁLCULOS - ARITMÉTICOS, TANTO DE PRECIOS COMO DE OBTENCIÓN - DE SALDO.
6. TABULAR TODOS LOS SALDOS DE LAS TARJETAS PARA COTEJARLAS CONTRA EL SALDO DEL MAYOR.
7. VERIFICAR SI EN LOS CASOS DE DEVOLUCIONES DE MERCANCÍA AL ALMACÉN, SE ELABORA LA FORMA DE DEVOLUCIÓN Y SI ELLAS SE ANOTAN EN EL REPORTE DIARIO DE ENTRADAS AL ALMACÉN, POR ÚLTIMO, SI ESTAS MERCANCIAS SON UTILIZADAS DE INMEDIATO, ANOTÁNDOLAS EN EL REPORTE DE SALIDAS DEL ALMACÉN.
8. VERIFICAR SI EN EL CASO DE TRASPASOS ENTRE DEPARTAMENTOS EN EL QUE HAYA NECESIDAD DE PASAR MERCANCÍA DE UN DEPARTAMENTO A OTRO POR ENCONTRARSE CERRADO EL ALMACÉN, EL DEPARTAMENTO SOLICITANTE EXPIDA UNA FORMA LLAMADA "TRASPASO ENTRE DEPARTAMENTOS" POR TRIPLICADO, QUEDÁNDOSE UNA COPIA EN EL DEPARTAMENTO SOLICITANTE, EL ORIGINAL Y LA SEGUNDA COPIA EN EL DEPARTAMENTO DESPACHADOR, DEBIÉNDOSE ENVIAR AL SIGUIENTE DÍA EL ORIGINAL AL JEFE DE ALMACENES.
9. VERIFICAR AL TOMAR LOS INVENTARIOS, SI LOS ARTÍCULOS TIENEN LOS MARBETES CORRESPONDIENTES Y DEBIDAMENTE PROTEGIDOS.
10. COMPROBAR SI EN CASOS DE ROTURAS O DESCOMPOSICIONES LAS BAJAS SE ENCUENTRAN AUTORIZADAS POR EL GERENTE GENERAL.

4.5.2 ALMACEN DE BEBIDAS

SE PRESENTA EN EL CASO DE QUE ALGUNOS ARTÍCULOS NECESITEN DE ESPECIAL CUIDADO, COMO EL CASO DE CIERTAS BEBIDAS QUE PIERDEN SU CARACTERÍSTICA, SABOR Y CALIDAD SI NO SE ALMACENAN ADECUADAMENTE.

NORMALMENTE AL REALIZAR LA TOMA DE INVENTARIOS, SE INCURRE EN EL ERROR DE CONFUNDIR LAS MARCAS, MEDIDAS Y PESOS DE LOS ARTÍCULOS, PUESTO QUE SE HABILITA A PERSONAS DE OTROS DEPARTAMENTOS PARA EL CONTEO.

SE DEBE TOMAR EN CUENTA QUE CONSTANTEMENTE EL ALMACÉN SE SURTE LO SUFICIENTEMENTE PARA CUMPLIR LAS NECESIDADES DEL SERVICIO, CUIDANDO DE NO CAER EN LA SOBRE-INVERSIÓN, PUES INMOBILIZARÍA RECURSOS NECESARIOS PARA EL BUEN DESARROLLO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS.

SE DEBE VERIFICAR TODAS LAS NOTAS DE RECEPCIÓN DE MERCANCIAS, LOS ENVÍOS A LOS BARES, COMPROBÁNDOLOS CON LA ORDEN DE COMPRA PARA EVITAR MALOS MANEJOS.

LAS REQUISICIONES DEBEN CONSERVARSE AÚN DESPUÉS DE QUE SE HAYA TOMADO EL INVENTARIO, PARA AUXILIARSE A ENCONTRAR CUALQUIER DIFERENCIA ENTRE EL INVENTARIO FÍSICO E INVENTARIO SEGÚN LIBROS QUE PUDIERAN EXISTIR.

SE DEBE TOMAR EL INVENTARIO DE TODAS LAS BEBIDAS. ES RECOMENDABLE TENER UN LISTADO DE TODOS LOS ARTÍCULOS QUE NORMALMENTE SE USAN, CON EL OBJETO DE QUE AL CONTEO SÓLO SE ANOTEN CANTIDADES EXISTENTES Y ÉSTE PUEDA DESARROLLARSE CON RAPIDEZ.

LOS INVENTARIOS DE LOS BARES, DEBEN TOMARLOS POR LO ME

NOS CADA QUINCE DÍAS, SIENDO LO MÁS PRÁCTICO HACERLO LOS PRIMEROS DÍAS DEL MES, PUESTO QUE DEBERÁN TOMARSE ANTES DE INICIAR LAS OPERACIONES, CON EL OBJETO DE -- QUE EL INVENTARIO NO SÓLO SIRVA PARA DETERMINAR EXISTENCIAS FÍSICAS, SINO TAMBIÉN PARA DETERMINAR EL VALOR POTENCIAL DE VENTAS.

ES IMPORTANTE QUE EL CONTROL DE ESTE ALMACÉN SEA SIMILAR AL DE LOS ALIMENTOS, CON LA DIFERENCIA DE QUE NO ES NECESARIO COSTEAR CADA PARTIDA, YA QUE EN EL ALMACÉN DE BEBIDAS SE PUEDEN MANTENER PEQUEÑAS TARJETAS -- AUXILIARES DE LA EXISTENCIA EN LOS ANAQUELES Y ESTO -- PODRÍA FACILITAR LA TOMA DE INVENTARIOS, LOS CUALES EN TODO MOMENTO DEBEN COINCIDIR CON LAS TARJETAS OFICIALES DE MOVIMIENTO DEL ALMACÉN.

LOS BARES DEBEN ENVIAR AL ALMACÉN LA REQUISICIÓN DE -- PRODUCTOS, MISMA QUE AL SURTIR EL ALMACÉN ELABORARÁ -- LA ORDEN DE SALIDA Y EFECTUARÁ EL REGISTRO CORRESPONDIENTE EN LAS TARJETAS.

DEBEN REPORTARSE DIARIAMENTE TODAS LAS ROTURAS DE BOTTELLAS QUE CONTIENEN LICOR AL CONTRALOR, PARA EFECTUAR LA ORDEN DE SALIDA DE LAS MERCANCÍAS, DICHAS ÓRDENES DEBERÁN ESTAR PREVIAMENTE AUTORIZADAS POR EL GERENTE GENERAL, CON EL OBJETO DE QUE SE AJUSTE EL VALOR POTENCIAL DE VENTAS.

SE DEBERÁ VERIFICAR EN CUALQUIER MOMENTO EL ALMACÉN Y VERIFICAR SI LAS EXISTENCIAS DE SU KARDEK CONCUERDAN CON LA EXISTENCIA FÍSICA Y EN SUS RESPECTIVAS TARJETAS AUXILIARES.

CUALQUIER DIFERENCIA QUE SE ENCONTRASE, DEBERÁ INVESTIGARSE A FONDO, COMPARANDO LAS COLUMNAS DE SALIDAS DE ALMACÉN CON LAS TARJETAS AUXILIARES.

SE DEBERÁ PREPARAR EL REPORTE DENOMINADO "CONCILIACIÓN DEL COSTO DE BEBIDAS", EN LA CUAL SE CONCENTRA EL TOTAL DE INVENTARIOS DE BEBIDAS USADAS PARA COCINAR, BEBIDAS DE LOS EMPLEADOS, ROTURAS DE BOTELLAS, CON ESTO, EL AUDITOR ESTÁ EN CONDICIONES DE PREPARAR LA INFORMACIÓN EN RELACIÓN DEL COSTO DE BEBIDAS.

PARA EFECTUAR LAS COMPRAS DE BEBIDAS, SE TOMARÁ EN CUENTA LO SIGUIENTE:

1. ELABORACIÓN DE COTIZACIONES DE PRECIOS.
2. TOMAR EN CUENTA LOS COSTOS DE LA MERCANCÍA, SE ELIGE EL PROVEEDOR CON MEJORES CONDICIONES PARA LA COMPRA DE MERCANCÍAS.
3. SE PREPARA EL PEDIDO CORRESPONDIENTE.
4. SE APRUEBA EL PEDIDO CON RESPECTO A PRECIOS, CANTIDAD, DATOS DEL PROVEEDOR.
5. SE ENVÍA EL PEDIDO DIRECTAMENTE AL PROVEEDOR.
6. SE VERIFICA EN SU OPORTUNIDAD LA RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA CON BASE EN LA FACTURA DEL PROVEEDOR Y SE FORMULA UN REPORTE DE MATERIAL RECIBIDO.
7. SE VERIFICAN LOS PRECIOS, CANTIDAD, OTROS CARGOS, DESCUENTOS, ETC., DE LO PACTADO CON EL PROVEEDOR Y QUE SE ENCUENTRA REDACTADO EN LA FACTURA.

SE MANTIENE POR SEPARADO PARA TODAS AQUELLAS FACTURAS PENDIENTES DE LIQUIDARSE, SE CARGARÁ EL PASIVO CORRESPONDIENTE AL MOMENTO DE LA RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA.

4.5.3 ALMACEN DE SUMINISTROS

PARA EL ALMACÉN DE SUMINISTROS SE REALIZA EL MISMO CONTROL, ASÍ COMO LA MISMA REVISIÓN QUE EN EL ALMACÉN DE COMESTIBLES, PUESTO QUE LOS ARTÍCULOS QUE SE ENCUENTRAN EN EL ALMACÉN DE SUMINISTROS, ESTARÁN A CARGO DEL ALMACENISTA.

DENTRO DEL ALMACÉN DE SUMINISTROS, SE ENCUENTRAN LOS ARTÍCULOS COMO LOS ACCESORIOS DE BAÑO, MESA, BLANCOS, PLATERÍA, OBSEQUIOS PARA EL CLIENTE, CRISTALERÍA, ETC.

EN RELACIÓN CON LOS INVENTARIOS, SE LLEVARÁN A CABO AL MISMO TIEMPO QUE EL INVENTARIO DE COMESTIBLES.

EL CONTROL DEL ALMACÉN, EN CUANTO A SU REVISIÓN, NO SE MENCIONARÁ, YA QUE SERÍA REPETITIVO EN CADA UNO DE SUS PUNTOS.

C A P I T U L O V

ASPECTOS FISCALES

5. ASPECTOS FISCALES

EL DÍA 15 DE ENERO DE 1980, SE PUBLICÓ EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, LA LEY FEDERAL DE TURISMO, EL 20 DE AGOSTO DE 1984, FUE PUBLICADO EL REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, CAMPAMENTOS Y PARADORES DE CASAS RODANTES, LOS CUALES SON LOS QUE RIGEN LAS ACTIVIDADES DE LA INDUSTRIA HOTELERA, ADEMÁS DE LAS LEYES QUE RIGEN EN FORMA GENERAL A CUALQUIER EMPRESA.

CORRESPONDE A LA SECRETARÍA DE TURISMO, POR MEDIO DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO, DE LAS DELEGACIONES REGIONALES DE ESA DIRECCIÓN, APLICAR Y VIGILAR LA OBSERVANCIA DE LA LEY Y SU REGLAMENTO.

CADA HOTEL CUENTA CON SU REGLAMENTO INTERNO, AUTORIZADO POR LA SECRETARÍA DE TURISMO, CONTRATO COLECTIVO Y CUADRO DE ACTIVIDADES.

PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS HOTELES, NECESITAN - CUMPLIR CON CIERTOS ORDENAMIENTOS DE TIPO LEGAL ENTRE LOS QUE SE ENCUENTRAN LOS SIGUIENTES:

1. DAR AVISO DE INICIACIÓN DE OPERACIONES:

- A) SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO.
- B) TESORERÍA DEL DISTRITO FEDERAL (I.V.A.)
- C) SECRETARÍA DE SALUD (LICENCIAS)
- D) INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (INS - INSCRIPCIÓN PATRONAL)
- E) INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO, TRAMITAR LA CREDENCIAL Y CÉDULA TURÍSTICA.

2. AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DE LA SECRETARÍA DE TURISMO EL PERMISO A LOS PRECIOS Y TARIFAS.
3. AUTORIZACIÓN DEL LIBRO DE VISITAS DE LOS INSPECTORES DE LA SECRETARÍA DE TURISMO.

CUANDO UNA ZONA HA SIDO DECLARADA DE INTERÉS O DE DESARROLLO TURÍSTICO, LA SECRETARÍA DE TURISMO PROpondrá A LAS AUTORIDADES COMPETENTES, EL OTORGAMIENTO DE ESTÍMULOS Y FACILIDADES QUE REQUIERAN SU CONSERVACIÓN, MEJORAMIENTO E INVERSIONES, LA SECRETARÍA DE TURISMO PODRÁ ASESORAR A LOS PARTICULARES EN LAS ACTIVIDADES PUBLICITARIAS QUE RECIBEN, PROPORCIONÁNDOLE INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE Y PODRÁ APOYARLOS EN SUS PROMOCIONES MEDIANTE CAMPAÑAS RESPECTIVAS.

LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS, DEBERÁN SOLICITAR SU REGISTRO ANTE LA SECRETARÍA DE TURISMO AL INICIO DE SUS OPERACIONES, ASÍ COMO OBTENER AUTORIZACIÓN DE LA MISMA SECRETARÍA, DE SUS PRECIOS Y TARIFAS ACOMPAÑANDO A SU SOLICITUD, LOS DOCUMENTOS QUE SEÑALEN LOS REGLAMENTOS RESPECTIVOS.

EN EL CASO DE RESTAURANTES, CAFETERÍAS Y SIMILARES, LA AUTORIZACIÓN DE PRECIOS DEBERÁN REFERIRSE A UN MENÚ TURÍSTICO DE CONSUMO Y A LOS VINOS, LICORES Y BEBIDAS DE PRODUCCIÓN NACIONAL QUE SE OFRECEN PARA PROMOCIÓN Y BENEFICIO DEL TURISMO.

LOS PRECIOS Y TARIFAS AUTORIZADOS O REGISTRADOS, SEGÚN SEA EL CASO, DEBERÁN OBSERVAR Y APLICARSE EN SUS TÉRMINOS.

LOS PRESTADORES DE SERVICIO TURÍSTICO, ACREDITADOS TENDRÁN LOS SIGUIENTES DERECHOS:

1. SER INCLUIDOS EN EL CATÁLOGO DE LAS ZONAS DE INTERÉS Y DESARROLLO TURÍSTICO NACIONAL, ASÍ COMO EN LOS DIRECTORIOS Y GUÍAS QUE LA SECRETARÍA ELABORE.
2. SER INSCRITOS EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO Y OBTENER CÉDULA RESPECTIVA O LA CREDENCIAL DE -- PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS.
3. OBTENER EL PERMISO DE OPERACIÓN, EN SU CASO Y LAS AUTORIZACIONES DE PRECIOS Y TARIFAS.
4. ADQUIRIR EL RECONOCIMIENTO DE CATEGORÍA QUE CORRESPONDA A LA CALIDAD DE SUS SERVICIOS.
5. CAMBIAR DE CATEGORÍA CUANDO REÚNA LOS REQUISITOS DEL CASO.
6. RECIBIR ASESORAMIENTO DE LA SECRETARÍA DE TURISMO RESPECTO A LA INFORMACIÓN GENERAL, PROMOCIÓN Y -- EJECUCIÓN DE PROYECTOS, INVESTIGACIONES DE MERCADO Y CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN TURÍSTICA.
7. OBTENER APOYO DE LA SECRETARÍA DE TURISMO PARA LA GESTIÓN DE CRÉDITOS DESTINADOS AL ESTABLECIMIENTO AMPLIACIÓN O MEJORAS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS.
8. CONOCER LOS PROGRAMAS DE PROMOCIÓN QUE PROYECTA O LLEVA A CABO LA SECRETARÍA DE TURISMO.
9. OBTENER DE LA SECRETARÍA CUANDO PROCEDA, SU INTERVENCIÓN Y RESPALDO EN LAS GESTIONES QUE EL PRESTADOR REALICE ANTE OTRAS AUTORIDADES FEDERALES, ESTATALES O MUNICIPALES.
10. RECIBIR LA AYUDA QUE PROCEDA POR PARTE DE LA SECRETARÍA DE TURISMO PARA EL OTORGAMIENTO DE FACILIDADES, ESTÍMULOS Y FRANQUICIAS.

SON OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS:

1. PROPORCIONAR EN LOS TÉRMINOS CONTRATADOS, LOS BIENES Y LOS SERVICIOS QUE SE OFREZCAN AL TURISTA.
2. COLABORAR EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES NACIONALES EN MATERIA TURÍSTICA Y ACATAR LAS DISPOSICIONES QUE PARA TAL EFECTO FORMULE LA SECRETARÍA DE TURISMO
3. PROPORCIONAR A LA SECRETARÍA DE TURISMO, LOS DATOS E INFORMACIONES ESTADÍSTICAS QUE ÉSTA LE SOLICITE.
LOS DATOS SERÁN CONFIDENCIALES Y NO PODRÁN SER UTILIZADOS PARA FINES FISCALES, NI HARÁN PRUEBAS DE JUICIO.
4. SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN DE LOS PRECIOS Y TARIFAS A LA SECRETARÍA DE TURISMO.
5. RESPETAR LAS TARIFAS Y LOS PRECIOS AUTORIZADOS CONFORME A LA LEY Y SUS REGLAMENTOS.
6. REALIZAR SU PUBLICIDAD PRESENTANDO Y PRESERVANDO LA DIGNIDAD NACIONAL, SIN ALTERACIÓN O FALSEAMIENTO A LOS HECHOS HISTÓRICOS O A LAS MANIFESTACIONES DE LA CULTURA E INFORMACIÓN CON VERACIDAD SOBRE LOS SERVICIOS QUE OFRECEN.
7. EXPONER LOS PRECIOS EN FORMA VISIBLE A LA ENTRADA DE LOS RESTAURANTES, BARES, CENTROS NOCTURNOS, CANTINAS DISCOTECAS, CAFETERÍAS Y SIMILARES.

EN LOS CASOS DE LAS TARIFAS DE ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE, SE DEBERÁN COLOCAR A LA VISTA DEL PÚBLICO EN EL LUGAR DONDE SE REGISTREN LOS CLIENTES Y EN CADA UNA DE LAS HABITACIONES.

8. EXPEDIR A SOLICITUD DEL USUARIO, COPIA DETALLADA DE LA NOTA DE LOS CONSUMOS REALIZADOS.
9. RESPETAR LAS RESERVACIONES QUE HAGAN LOS TURISTAS EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES EN QUE HAYAN SIDO CONTRATADOS.

10. EMPLEAR DESTACADAMENTE EL IDIOMA NACIONAL EN LAS LEYENDAS EN QUE ANUNCIEN AL PÚBLICO SU RAZÓN SOCIAL, DENOMINACIÓN O SERVICIOS QUE PRESTAN, SIN EL PERJUICIO DEL USO DE OTROS IDIOMAS.
11. TENER A LA VISTA EN CADA HABITACIÓN Y DEBIDAMENTE - AUTORIZADOS POR LA SECRETARÍA DE TURISMO, LOS REGLAMENTOS INTERIORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE.
12. CUIDAR POR LOS INTERESES Y SEGURIDAD DE LOS TURISTAS.
13. TENER EN LAS MEJORES CONDICIONES DE ASEO Y EFICIENCIA, LOS LOCALES, INSTALACIONES Y EQUIPO QUE SE OFREZCAN AL TURISTA.
14. COMUNICAR A LA SECRETARÍA DE TURISMO, LOS CAMBIOS - DE NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL ESTABLECIMIENTO, CAMBIO DE PROPIETARIO, CAMBIO DE DOMICILIO, ASÍ COMO CUALQUIER MODIFICACIÓN EN LOS SERVICIOS QUE SE PRESTEN.
15. INSTALAR EN SUS ESTABLECIMIENTOS, LOS BUZONES DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y QUEJAS, DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS QUE FIJE LA SECRETARÍA DE TURISMO, CON APOYO DE LA LEY FEDERAL DE TURISMO.

5.1 ESTIMULOS

TOMANDO EN CUENTA QUE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA CONSTITUYE UN FACTOR ESTRATÉGICO DENTRO DE LOS OBJETIVOS DE LA POLÍTICA ECONÓMICA EN LOS QUE ESTÁN COMPRENDIDOS DESDE LUEGO LA GENERACIÓN DE EMPLEOS, ASÍ COMO LA CAPTACIÓN DE DIVISAS Y DESARROLLO REGIONAL EQUILIBRADA Y POR SER VÍNCULO PARA SATISFACER NECESIDADES DE DESCANSO Y ESPARCIMIENTO DE LA POBLACIÓN NACIONAL Y EXTRANJERA, SE DE -

CRETÓ EL 7 DE FEBRERO DE 1979, EL OTORGAMIENTO DE ESTÍMULOS FISCALES A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA.

PARA EL OTORGAMIENTO DE ESTOS ESTÍMULOS FISCALES, SE TOMÓ EN CUENTA QUE NO SÓLO SE CONCEBE EN LO RELATIVO DE CREAR OFERTA DE ALOJAMIENTO, SINO TAMBIÉN EN ENRIQUECERLA Y DIVERSIFICARLA CON INSTALACIONES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS QUE DEBEN ALENTAR LA PARTICIPACIÓN DEL SECTOR PRIVADO EN LA CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y EN LA ORGANIZACIÓN DE LOS DIVERSOS COMPONENTES DE LA OFERTA TURÍSTICA.

LA DEMANDA TURÍSTICA ESTÁ CRECIENDO RÁPIDAMENTE Y POR ESO ES NECESARIO AMPLIAR LAS INSTALACIONES HOTELERAS, EN TORNO A LOS CUALES ESTÁN EN PROCESO IMPORTANTES OBRAS, CUYO APROVECHAMIENTO REQUIERE DE NUEVAS Y CUANTIOSAS INVERSIONES A EFECTO DE ASEGURAR LA UTILIZACIÓN DE ESTÍMULOS FISCALES, PUESTO QUE PUEDEN AYUDAR A PROMOVER MAYORES INVERSIONES EN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO.

LOS ESTÍMULOS FISCALES SE OTORGARON PARA PROMOVER LAS INVERSIONES EN EDIFICIOS, CONSTRUCCIONES E INSTALACIONES FIJAS O EN LA ADQUISICIÓN DE INMUEBLES BAJO EL RÉGIMEN DE PROPIEDAD EN CONDOMINIO DESTINADOS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE HOTEL Y ALOJAMIENTO AL TURISMO.

LOS ESTÍMULOS SE OTORGARÁN ATENDIENDO A LA UBICACIÓN DE LA INVERSIÓN EN LAS SIGUIENTES REGIONES:

1. DE DESARROLLO TURÍSTICO PRIORITARIO.
2. DE DESARROLLO TURÍSTICO GENERALIZADO.

LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO DETERMINA-

RÁ LA CIRCUNSCRIPCIÓN TERRITORIAL DE CADA UNA DE LAS REGIONES DE DESARROLLO TURÍSTICO, DE ACUERDO CON EL DICTAMEN QUE AL EFECTO FORMULE LA SECRETARÍA DE TURISMO.

LA DECLARATORIA QUE SEÑALE A UNA REGIÓN CON CARÁCTER DE DESARROLLO TURÍSTICO PRIORITARIO TENDRÁ VIGENCIA DE DOS AÑOS Y A SU VENCIMIENTO NINGUNA DE LAS LOCALIDADES QUE LA FORMAN PODRÁN ADQUIRIR NUEVAMENTE ESE CARÁCTER. AL CONCLUIR DICHO PLAZO, LA REGIÓN SE CONSIDERARÁ COMO DE DESARROLLO TURÍSTICO GENERALIZADO.

PODRÁN GOZAR DE LOS ESTÍMULOS FISCALES, LOS SUJETOS SIGUIENTES:

1. LAS PERSONAS FÍSICAS O MORALES DE NACIONALIDAD MEXICANA O A LAS UNIDADES ECONÓMICAS QUE INTEGREN, CUANDO REALICEN NUEVAS INVERSIONES EN EDIFICIOS, CONSTRUCCIONES FIJAS DESTINADAS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE HOTEL Y ALOJAMIENTO TURÍSTICO, EXCEPTO CUANDO DICHAS INVERSIONES SE DESTINEN A AFECTAR LOS INMUEBLES AL RÉGIMEN DE PROPIEDAD EN CONDOMINIO, PARA SERVICIOS DE HOTEL Y ALOJAMIENTO TURÍSTICO, DENOMINADOS COMO "CONDO-HOTELES".
2. LAS PERSONAS FÍSICAS QUE ADQUIERAN INMUEBLES BAJO RÉGIMEN DE PROPIEDAD EN CONDOMINIO, DESTINADOS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE HOTEL Y ALOJAMIENTO TURÍSTICO, CONOCIDOS COMO "CONDO-HOTELES".

LOS CERTIFICADOS DE PROMOCIÓN FISCAL QUE SE EXPIDAN CON FUNDAMENTO EN EL DECRETO DEL 7 DE FEBRERO DE 1979, SON LOS DOCUMENTOS EN QUE SE HARÁ CONSTAR EL DERECHO DEL TITULAR, PARA ACREDITAR SU IMPORTE CONTRA CUALQUIER IMPUESTO FEDERAL A SU CARGO, CON EXCEPCIÓN DE AQUELLOS

DESTINADOS A UN FIN ESPECÍFICO. EL EJERCICIO DE ESTE ASPECTO ESTARÁ CONDICIONADO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL DECRETO Y EN LA RESOLUCIÓN QUE OTORGA EL CERTIFICADO.

EL DERECHO DE ACREDITAR SE EXTINGUIRÁ AL VENCER EL PLAZO DE DURACIÓN DEL CERTIFICADO O POR CAMBIAR EL DESTINO DE LOS EDIFICIOS, CONSTRUCCIONES E INSTALACIONES EN QUE HAYA CONSISTIDO LA NUEVA INVERSIÓN, OBJETO DE LOS ESTÍMULOS.

LAS PERSONAS QUE REALICEN INVERSIONES EN LAS REGIONES DE DESARROLLO TURÍSTICO PRIORITARIO, PODRÁN OPTAR POR UNO DE LOS ESTÍMULOS SIGUIENTES:

1. AUTORIZACIÓN PARA DEPRECIAR EN FORMA ACCELERADA PARA EFECTOS DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA, LAS NUEVAS INVERSIONES EN EDIFICIOS, CONSTRUCCIONES E INSTALACIONES FIJAS, APLICANDO ANUALMENTE UN PORCENTAJE QUE NO EXCEDERÁ DEL 8.33%.
2. UN CRÉDITO EQUIVALENTE AL 12% DEL MONTO APROBADO DE LA NUEVA INVERSIÓN EN EDIFICIOS, CONSTRUCCIONES E INSTALACIONES FIJAS, QUE SE HARÁ CONSTAR EN EL CERTIFICADO DE PROMOCIÓN FISCAL RESPECTIVO.

LOS ESTÍMULOS FISCALES PODRÁN OTORGARSE A LAS INVERSIONES QUE SE INICIEN DURANTE LA VIGENCIA DE LAS DECLARATORIAS QUE SEÑALEN LAS REGIONES DE DESARROLLO TURÍSTICO PRIORITARIO Y CUENTEN CON LA PREVIA AUTORIZACIÓN DEL RESPECTIVO PROGRAMA DE INVERSIÓN OTORGADA POR LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO.

LAS PERSONAS QUE REALICEN INVERSIONES EN LAS REGIONES

DE DESARROLLO TURÍSTICO GENERALIZADO, PODRÁN OPTAR POR UNO DE LOS ESTÍMULOS SIGUIENTES:

1. AUTORIZACIÓN PARA DEPRECIAR EN FORMA ACELERADA PARA EFECTOS DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA, LAS INVERSIONES NUEVAS EN EDIFICIOS, CONSTRUCCIONES E INSTALACIONES FIJAS, APLICANDO ANUALMENTE UN PORCENTAJE QUE NO EXCEDERÁ DEL 6.66%.
2. UN CRÉDITO EQUIVALENTE AL 8% DEL MONTO APROBADO DE LA NUEVA INVERSIÓN EN EDIFICIOS, CONSTRUCCIONES E INSTALACIONES FIJAS, QUE SE HARÁ CONSTAR EN EL CERTIFICADO DE PROMOCIÓN FISCAL.

LAS PERSONAS QUE ADQUIERAN INMUEBLES BAJO EL RÉGIMEN DE PROPIEDAD EN CONDOMINIO, DESTINADO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE HOTEL Y ALOJAMIENTO TURÍSTICO, PODRÁN GOZAR DE LOS SIGUIENTES ESTÍMULOS:

1. AUTORIZACIÓN PARA DEPRECIAR EN FORMA ACELERADA PARA EFECTOS DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA, LA INVERSIÓN REALIZADA EN LA COMPRA DE INMUEBLES, APLICANDO EL PORCENTAJE DEL 8.33% Ó EL 6.66% QUE CORRESPONDA SEGÚN LA UBICACIÓN DEL MISMO.
2. AUTORIZACIÓN PARA DEDUCIR LA TOTALIDAD DE LOS GASTOS DE ADMINISTRACIÓN DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 62 DE LA LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.

UNA VEZ OTORGADO EL ESTÍMULO, SE APLICARÁ DURANTE EL TIEMPO EN QUE LOS INMUEBLES SE ENCUENTREN DESTINADOS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE HOTEL Y ALOJAMIENTO TURÍSTICO, BAJO EL RÉGIMEN DE PROPIEDAD EN CONDOMINIO. LOS BENEFICIARIOS QUEDARÁN OBLIGADOS A OBSERVAR LAS DISPO-

SICIONES DEL DECRETO QUE LES RESULTE APLICABLE. LAS PERSONAS FÍSICAS O MORALES QUE REALICEN NUEVAS INVERSIONES EN EDIFICIOS, CONSTRUCCIONES E INSTALACIONES FIJAS, DEBERÁN REUNIR LOS SIGUIENTES REQUISITOS:

1. SER EMPRESA MAYORITARIA MEXICANA.
2. TENER LA CONSTANCIA DEL REGISTRO NACIONAL DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA Y EL USO Y EXPLOTACIÓN DE PATENTES Y MARCAS.
3. CAPACITAR Y ADIESTRAR A TRABAJADORES MEXICANOS CUANDO SE UTILICEN LOS SERVICIOS TÉCNICOS DE PROFESIONALES EXTRANJEROS.
4. NO SER SUJETOS DE EXENCIONES, REDUCCIONES, ESTÍMULOS O BENEFICIOS CON CARGO A IMPUESTOS ESTATALES O MUNICIPALES O A LA PARTICIPACIÓN ESTATAL QUE SE CONCEDE DE IMPUESTOS FEDERALES.
5. NO SER SUJETOS DE OTRO RÉGIMEN DE PROMOCIÓN FISCAL - POR RAZÓN DE SU ACTIVIDAD PREPONDERANTE, NI GOZAR DE NINGÚN OTRO INCENTIVO FISCAL, EXCEPTO LOS QUE SE CONCEDEN POR LA LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.
6. HABER CUMPLIDO CON LAS OBLIGACIONES FISCALES QUE LE CORRESPONDAN, POR LAS ACTIVIDADES QUE REALICEN Y NO TENER A SU CARGO ADEUDO FISCAL ALGUNO.
7. NO ESTAR SUJETOS A BASES ESPECIALES DE TRIBUTACIÓN - PARA EFECTOS DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.

EN RELACIÓN CON LOS EDIFICIOS, CONSTRUCCIONES FIJAS, -- LOS BENEFICIARIOS DE LOS ESTÍMULOS FISCALES, DEBERÁN OBSERVAR LOS SIGUIENTES REQUISITOS:

1. SE DESTINARÁ DE MANERA EXCLUSIVA A LA PRESENTACIÓN - DE SERVICIOS DE HOTEL Y ALOJAMIENTO TURÍSTICO Y NO -

PODRÁN SER OBJETO DE TRANSMISIÓN DE PROPIEDAD DURANTE EL TIEMPO DE APLICACIÓN DE LOS ESTÍMULOS CONCEDIDOS.

2. SI SON TITULARES DEL CERTIFICADO DE PROMOCIÓN FISCAL, LA DEPRECIACIÓN PARA FINES FISCALES, SE HARÁ SOBRE EL MONTO ORIGINAL DE LA INVERSIÓN RESPECTIVA, DEDUCIENDO EL MONTO DEL CERTIFICADO.

LOS INTERESADOS EN OBTENER LOS ESTÍMULOS FISCALES, PROPORCIONARÁN POR ESCRITO A LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN FISCAL, LOS DATOS QUE SIRVEN DE BASE A SU PETICIÓN.

LAS SOLICITUDES SE TRANSMITIRÁN CONFORME A LAS DISPOSICIONES DE LAS REGLAS DE APLICACIÓN DEL DECRETO Y SE RESOLVERÁN POR LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, DENTRO DEL TÉRMINO DE SESENTA DÍAS HÁBILES, A PARTIR DE LA FECHA EN QUE LOS INTERESADOS PROPORCIONARÁN TODOS LOS DOCUMENTOS, INFORMES Y DATOS QUE SE REQUIERAN.

EL MONTO DE LA INVERSIÓN BENEFICIADA, SE CALCULARÁ CONFORME A COSTOS AUTORIZADOS DE CONSTRUCCIÓN, LOS QUE NO EXCEDERÁN DE LOS COSTOS MÁXIMOS QUE SE SEÑALEN EN LAS REGLAS DE APLICACIÓN DEL DECRETO.

LA DURACIÓN DEL DERECHO A ACREDITAR CONSIGNADO EN EL CERTIFICADO, SERÁ DE CINCO AÑOS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE EXPEDICIÓN.

EL CERTIFICADO DE PROMOCIÓN FISCAL CONTENDRÁ:

1. EL NOMBRE DEL TITULAR Y NÚMERO DE REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES.
2. EL MOTIVO EXPUESTO EN LA RESOLUCIÓN QUE SE ORDENA SU EXPEDICIÓN.

3. EL IMPORTE ACREDITABLE.
4. EL MONTO, UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INVERSIÓN BENEFICIADA.
5. DURACIÓN DEL CERTIFICADO.

EN EL CERTIFICADO DE PROMOCIÓN FISCAL, SE HARÁ CONSTAR LA FECHA, EL IMPUESTO Y EL MONTO DE LOS ACREDITAMIENTOS QUE SE VAYAN EFECTUANDO, ASÍ COMO SU REGISTRO POR LA -- OFICINA RECAUDADORA Y EL SALDO PENDIENTE POR ACREDITAR.

LA RESOLUCIÓN QUE AUTORICE A DEPRECIAR EN FORMA ACELERADA, SEÑALARÁ EL MONTO DE LA INVERSIÓN BENEFICIADA, FIJARÁ LA TASA ANUAL AUTORIZADA Y EN SU CASO, LA AUTORIZACIÓN A DEDUCIR LOS GASTOS DE ADMINISTRACIÓN.

LAS RESOLUCIONES QUE OTORGUEN LOS ESTÍMULOS FISCALES, QUEDARÁN CONDICIONADAS A QUE LOS BENEFICIARIOS CUMPLAN CON LO DISPUESTO, CONTINÚEN REUNIENDO LOS REQUISITOS, -- QUE REALICEN LOS PROGRAMAS DE INVERSIÓN QUE APRUEBA LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, LA CUAL PRACTICARÁ LAS VISITAS DOMICILIARIAS, INSPECCIONES, VERIFICACIONES Y COMPROBACIONES NECESARIAS PARA CERCIORARSE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DEL DECRETO, ASÍ COMO SOLICITARÁ LOS DATOS O INFORMES RELACIONADOS CON DICHO CUMPLIMIENTO.

LOS TITULARES DEL CERTIFICADO, DEBERÁN INFORMAR A LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, LOS DATOS REFERENTES A LOS ACREDITAMIENTOS QUE REALICE.

LAS PERSONAS PAGARÁN POR DERECHOS DE VIGILANCIA DEL 4% SOBRE EL VALOR DE LA INVERSIÓN OBJETO DEL ESTÍMULO.

5.2 TRAMITE LEGAL

ES IMPORTANTE DELIMITAR CÓMO ESTÁ CONSTITUIDO EL HOTEL, ES DECIR, PERSONA FÍSICA O PERSONA MORAL, DE ACUERDO - CON ESTA CLASIFICACIÓN, SE PODRÁ CONOCER BAJO QUÉ LEYES FISCALES SE ENCUENTRAN LAS ENTIDADES DEDICADAS A LA INDUSTRIA HOTELERA.

LOS HOTELES, MOTELES, ALBERGUES, HABITACIONES CON SISTEMA COMPARTIDO O DE OPERACIÓN HOTELERA, VILLAS O BUNGALOWS, EXHACIENDAS Y CONSTRUCCIONES CON VALOR HISTÓRICO, EN LAS QUE PROPORCIONE EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO, COMPLEJOS TURÍSTICOS Y DEMÁS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, SERÁN IDENTIFICADOS CON LA DENOMINACIÓN DE "ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE", EN TANTO QUE LOS CAMPAMENTOS Y PARADORES DE CASAS RODANTES, SE CONOCERÁN CON SUS PROPIAS DENOMINACIONES.

TODOS AQUELLOS INMUEBLES EN LOS QUE SE OFRECE AL PÚBLICO EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO EN HABITACIÓN, SE CONSIDERARÁN COMO ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE.

INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO.

PARA PRESTAR EL SERVICIO TURÍSTICO DE ALOJAMIENTO, LAS PERSONAS FÍSICAS O MORALES QUE LO PROPORCIONEN, DEBERÁN SOLICITAR ANTE LA SECRETARÍA DE TURISMO, SU INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO, QUE ES EL INSTRUMENTO POR MEDIO DEL CUAL LA SECRETARÍA DE TURISMO CAPTA LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA QUE LE PERMITE PROGRAMAR Y PROMOVER LA ACTIVIDAD TURÍSTICA NACIONAL Y REGULAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, SE DEBERÁ LLENAR LA SOLICITUD QUE LES SEA PROPORCIONADA POR LA SECRETARÍA DE TURISMO Y SE DEBERÁ INSCRIBIR EN EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES.

UNA VEZ PRESENTADA LA SOLICITUD, LA SECRETARÍA DE TURISMO PROCEDERÁ A PRACTICAR, DENTRO DE LOS VEINTE DÍAS HÁBILES SIGUIENTES, UNA VISITA DE VERIFICACIÓN AL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE, CON EL PROPÓSITO DE VERIFICAR LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA EN LA SOLICITUD, ASÍ COMO RECABAR LOS ELEMENTOS QUE LE PERMITAN OTORGAR LA CATEGORÍA EN CADA CASO, LA SECRETARÍA DE TURISMO DESPUÉS DE PRACTICAR LA VISITA Y DETERMINAR LA CATEGORÍA, INSCRIBIRÁ AL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO, EXPIDIÉNDOLE LA CÉDULA TURÍSTICA CORRESPONDIENTE, DENTRO DE UN PLAZO DE DIEZ DÍAS HÁBILES.

EN EL CASO DE QUE LA SECRETARÍA NO EXPIDA LA CÉDULA DENTRO DEL PLAZO SEÑALADO, SE ENTENDERÁ QUE HA AUTORIZADO SU FUNCIONAMIENTO, DEBIENDO SOLICITAR EXPRESAMENTE LA AUTORIZACIÓN DE LAS TARIFAS QUE PRETENDE COBRAR. LA CÉDULA TURÍSTICA, HARÁ LAS VECES DEL DICTAMEN, LA CUAL DEBERÁ EXHIBIRSE EN UN LUGAR VISIBLE EN EL ÁREA DE REGISTRO DE LOS HUÉSPEDES.

CATEGORÍAS

CORRESPONDE A LA SECRETARÍA DE TURISMO OTORGAR Y MODIFICAR LA CATEGORÍA DE CADA ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE. LAS CATEGORÍAS QUE PODRÁ OTORGAR LA SECRETARÍA SON: ECONÓMICA, UNA A CINCO ESTRELLAS, GRAN TURISMO Y ESPECIAL.

PARA PODER OTORGAR A CADA ESTABLECIMIENTO LA CATEGORÍA QUE LE CORRESPONDE, SE TOMARÁ EN CONSIDERACIÓN LOS ELEMENTOS COMO:

1. INVERSIÓN.
2. NÚMERO DE EMPLEADOS.

3. UBICACIÓN ESPECÍFICA.
4. SUPERFICIE CONSTRUIDA.
5. ÁREAS ABIERTAS.
6. ÁREAS COMERCIALES.
7. SUPERFICIE DE ESTACIONAMIENTO.
8. CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE RECEPCIÓN Y REGISTRO.
9. NÚMERO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS ASCENSORES.
10. NÚMERO DE HABITACIONES.
11. DIMENSIÓN DE LAS HABITACIONES.
12. INSTALACIONES SANITARIAS.
13. MOBILIARIO, EQUIPO Y SERVICIOS EN LAS HABITACIONES.
14. SERVICIOS E INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS O RECREATIVAS.
15. NÚMERO Y CARACTERÍSTICAS DE ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS O DE ESPECTÁCULOS.
16. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN.
17. CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE.
18. ANTIGUEDAD Y CONSERVACIÓN DEL INMUEBLE, EN CASO DE CONSTRUCCIONES CON VALOR ARQUITECTÓNICO O HISTÓRICO.

LAS PERSONAS QUE PRESTEN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE Y PRETENDAN QUE LES SEA MODIFICADA LA CATEGORÍA, EN VIRTUD DE HABER MEJORADO SUS INSTALACIONES O LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PROPORCIONAN, PODRÁN PRESENTAR A LA SECRETARÍA DE TURISMO LA SOLICITUD POR ESCRITO EN TAL SENTIDO, DICHA DEPENDENCIA PRACTICARÁ UNA VISITA DE VERIFICACIÓN AL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE, EN UN PLAZO QUE NO EXCEDERÁ DE TREINTA DÍAS NATURALES CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD, RESOLVIENDO LO CONDUCENTE DENTRO DE UN PLAZO NO MAYOR DE TREINTA DÍAS NATURALES DESPUÉS DE PRACTICADA LA VISITA, PARA LO CUAL SE OBTENDRÁ LA OPINIÓN DE LA COMISIÓN CONSULTIVA.

EN LA PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD QUE SE HAGA EN RELACIÓN CON LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, ASÍ COMO A LA ENTRADA DE LOS MISMOS, DEBERÁ INDICARSE CLARAMENTE LA CATEGORÍA QUE EN CADA CASO HAYA SIDO OTORGADA POR LA SECRETARÍA DE TURISMO.

TARIFAS

LA SECRETARÍA DE TURISMO, CONSIDERANDO LAS PROPUESTAS DE LA COMISIÓN CONSULTIVA, ESTABLECERÁ LOS NIVELES DE TARIFAS QUE PODRÁN COBRARSE POR EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO.

LA PUBLICACIÓN DE LOS NIVELES DE TARIFAS APARECERÁ EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, CUARENTA Y CINCO DÍAS - NATURALES ANTICIPADOS A LA FECHA EN QUE INICIE SU VIGILANCIA.

LAS TARIFAS QUE SE ESTABLEZCAN, ESTARÁN DETERMINADAS EN MONEDA NACIONAL, POR DÍA Y SIN CONSIDERAR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.

LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, DEBERÁN SOLICITAR EXPRESAMENTE A LA SECRETARÍA DE TURISMO, LA AUTORIZACIÓN - DE SUS TARIFAS, LA CUAL DEBERÁN RECABAR LA OPINIÓN DE LA COMISIÓN CONSULTIVA PARA RESOLVER LO CONDUENTE, LAS TARIFAS DEBERÁN SER EXHIBIDAS CLARAMENTE A LOS TURISTAS EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN O ACCESO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE.

NORMAS COMPLEMENTARIAS PARA LA PRESENTACIÓN DEL SERVICIO.

CUANDO EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO SE HAGA POR MEDIO DE - RESERVACIÓN Y PAGADO POR ANTICIPADO, SE DEBERÁ RESPETAR-

LA TARIFA PACTADA EN EL MOMENTO DE PROPORCIONAR DICHO SERVICIO. SÓLO SE PODRÁ AJUSTAR A LA TARIFA QUE SE - ENCUENTRE VIGENTE CUANDO SOLAMENTE SE HAYA PAGADO UN ANTICIPO.

LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, PODRÁN COBRAR ANTI CIPOS A LOS TURISTAS POR CONCEPTO DE RESERVACIONES, - EXTENDIENDO LOS RECIBOS CORRESPONDIENTES. CUANDO SE PAGUE LA TOTALIDAD DEL SERVICIO, YA SEA ANTICIPADAMENTE O UNA VEZ QUE HAYA DEJADO DE HACERSE USO DEL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE, SE ESTÁ OBLIGADO A EXTENDER LA FACTURA RESPECTIVA.

CUANDO SE OFREZCAN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS QUE IMPLIQUEN EL PAGO DE TARIFAS ADICIONALES A LA DEL SERVICIO CORRESPONDIENTE, ÉSTAS DEBERÁN EXHIBIRSE EN LUGARES VISIBLES PARA LOS TURISTAS Y SER RESPETADAS EN SUS TÉRMINOS.

LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES, DEBERÁN CONTRATAR CON UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS, UN SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL QUE CUBRA LOS DAÑOS A TERCEROS, EN EL QUE SE INCLUYA EN FORMA EXPRESA LA COBERTURA SOBRE RIESGOS DE QUE GOZARÁN LOS TURISTAS EN RELACIÓN CON SUS PERSONAS Y BIENES.

LAS PERSONAS FÍSICAS O MORALES QUE PROPORCIONEN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO DEBERÁN REGISTRAR ANTE LA SECRETARÍA DE TURISMO EL REGLAMENTO INTERNO DEL ESTABLECIMIENTO CON EL QUE OPEREN. DICHO REGLAMENTO SERÁ PROPUUESTO POR LA COMISIÓN CONSULTIVA Y DADO A CONOCER POR LA SECRETARÍA DE TURISMO, DEL CUAL DEBERÁ EXHIBIRSE UN EJEMPLAR EN LAS HABITACIONES DEL ESTABLECIMIENTO.

SE DEBERÁ CONTAR CON UN LIBRO DE REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS A DISPOSICIÓN DE LOS USUARIOS, EL LIBRO - ESTARÁ FOLIADO, SERÁ REGISTRADO POR LA SECRETARÍA DE TURISMO Y TENDRÁ UN INSTRUCTIVO EN EL QUE SE INDICARÁ LA FORMA DE UTILIZARLO.

LA SECRETARÍA DE TURISMO, PODRÁ DURANTE LAS VISITAS - DE VERIFICACIÓN QUE PRACTIQUE, REVISAR EL LIBRO CON - EL PROPÓSITO DE CONOCER LAS QUEJAS QUE EN SU CASO SE HUBIEREN PRESENTADO Y DARLES EL CURSO QUE CORRESPONDA.

LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, DEBERÁN NOTIFICAR A LA SECRETARÍA DE TURISMO, CUALQUIER CAMBIO O MODIFICACIÓN TRASCENDENTE DE LOS DATOS O DOCUMENTOS PROPORCIONADOS AL MOMENTO DE SU INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO, DENTRO DE UN PLAZO NO MAYOR DE - QUINCE DÍAS HÁBILES, DESPUÉS DE OCURRIDO EL HECHO DE QUE SE TRATE.

COMISIÓN CONSULTIVA

CON EL PROPÓSITO DE ANALIZAR LO RELACIONADO CON LA - OPERACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, SE INTEGRARÁ UN ÓRGANO COLEGIADO QUE SERÁ DONOMINADO "COMI SIÓN CONSULTIVA DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, CAM PAMENTOS Y PARADORES DE CASAS RODANTES", EL QUE ESTARÁ CONSTITUIDO POR DIEZ PERSONAS, DE LAS CUALES CINCO SERÁN REPRESENTANTES DE LA SECRETARÍA DE TURISMO, CUA TRO DE LAS ORGANIZACIONES REPRESENTATIVAS DE LOS PRES TADORES DE SERVICIOS Y UNO DE LA CONFEDERACIÓN DE CÃ - MARAS A LAS QUE ÉSTOS PERTENEZCAN.

LA SECRETARÍA CALIFICARÁ EL CARÁCTER REPRESENTATIVO - DE LAS ORGANIZACIONES QUE PROPONGAN INTEGRANTES PARA

LA COMISIÓN:

LA COMISIÓN TENDRÁ LAS SIGUIENTES FUNCIONES:

1. ACTUAR COMO ÓRGANO DE CONSULTA DE LA SECRETARÍA EN TODO LO RELATIVO A LA OPERACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, CAMPAMENTOS Y PARADORES DE CASAS RODANTES.
2. PARTICIPAR EN LA DETERMINACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE CADA UNA DE LAS CATEGORÍAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE.
3. OPINAR RESPECTO AL OTORGAMIENTO O MODIFICACIÓN DE CATEGORÍA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE.
4. PROPONER LOS NIVELES DE TARIFAS QUE PODRÁN COBRARSE POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS.
5. EMITIR OPINIÓN RESPECTO DE LAS SOLICITUDES DE AUTORIZACIÓN DE TARIFAS.
6. PROPONER LA PERIODICIDAD CON QUE DEBAN FIJARSE LOS NIVELES DE TARIFAS.
7. PROPONER LOS ELEMENTOS QUE DEBAN DE CONTENER LOS REGLAMENTOS INTERNOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES.

PROCEDIMIENTOS DE CONCILIACIÓN

CUANDO UN TURISTA CONSIDERE QUE NO HA RECIBIDO LOS -

SERVICIOS EN EL ESTABLECIMIENTO, EN TÉRMINOS DE LO OFRECIDO POR EL PRESTADOR, CORRESPONDIENTE A LO PACTADO O DE LAS PREVISIONES DEL REGLAMENTO, PODRÁ PRESENTAR UNA QUEJA POR ESCRITO ANTE LA SECRETARÍA DE TURISMO O HACERLA CONSTAR EN EL LIBRO DE REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

AL TENER CONOCIMIENTO DE UNA QUEJA, LA SECRETARÍA DETERMINARÁ SI PROCEDE DARLE CURSO, EN CUYO CASO, CITARÁ AL QUEJOSO Y AL PRESTADOR DEL SERVICIO PARA QUE ACUDAN ANTE ELLA, PARA CELEBRAR UNA AUDIENCIA EN LA QUE EXHORTARÁ A LAS PARTES A CONCILIAR SUS INTERESES, FIJÁNDOSE LA FECHA DE LA MISMA EN EL PROPIO CITATORIO. DICHAS NOTIFICACIONES SE HARÁN EN FORMA PERSONAL O POR CORREO CERTIFICADO CON ACUSE DE RECIBO.

INDEPENDIEMENTE DEL RESULTADO DE LA AUDIENCIA, LA SECRETARÍA LEVANTARÁ UNA ACTA, ENTREGANDO COPIA DE LA MISMA A LA PARTE DE LA QUEJA Y AL PRESTADOR DEL SERVICIO O A SU REPRESENTANTE.

NO OBSTANTE QUE EL PRESTADOR DEL SERVICIO HAYA LLEGADO A UN ACUERDO CON EL QUEJOSO, LA SECRETARÍA DE TURISMO PODRÁ IMPONER AL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE, CONSIDERANDO PARA TAL EFECTO LA GRAVEDAD DE LA INFRACCIÓN Y LA INTENCIÓN CON LA QUE SE HAYA COMETIDO, LA SANCIÓN QUE CORRESPONDA. EN LOS CASOS EN QUE HUBIERA ACUERDO ENTRE LAS PARTES, ESTO SERVIRÁ DE ATENUANTE PARA LA DETERMINACIÓN DEL TIPO Y EL MONTO DE LA SANCIÓN QUE SE IMPONGA.

VISITAS QUE SE PRACTICARÁN A LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE CON LOS SIGUIENTES PROPÓSITOS:

1. CONSTATAR LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA EN LAS SOLICITUDES DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO -

NACIONAL DE TURISMO.

2. OBTENER LA INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL OTORGAMIENTO O MODIFICACIÓN DE LA CATEGORÍA QUE CORRESPONDA.
3. CONSTATAR QUE SE CUENTA CON LA CÉDULA TURÍSTICA.
4. VERIFICACIÓN QUE EL SERVICIO SE PRESTA CONFORME A LA CATEGORÍA CORRESPONDIENTE.
5. VIGILAR LA CORRECTA APLICACIÓN DE LAS TARIFAS ESTABLECIDAS O AUTORIZADAS POR LA SECRETARÍA DE TURISMO.
6. COMPROBAR QUE SE CUENTA CON EL LIBRO DE REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS Y QUE SE ENCUENTRE A LA DISPOSICIÓN DE LOS USUARIOS.

LA SECRETARÍA DE TURISMO PODRÁ SANCIONAR AL ESTABLECIMIENTO DE HUÉSPEDES POR ALGUNO O ALGUNOS MOTIVOS SIGUIENTES:

1. CARECER DE CÉDULA TURÍSTICA.
2. ABSTENER DE NOTIFICAR A LA SECRETARÍA DE TURISMO DE LOS CAMBIOS O MODIFICACIONES A LOS DATOS PROPORCIONADOS EN LA INSCRIPCIÓN NACIONAL DE TURISMO.
3. CARECER DEL LIBRO DE REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS O NO TENERLO A DISPOSICIÓN DE LOS USUARIOS.
4. NO EXHIBIR LAS TARIFAS ESTABLECIDAS O AUTORIZADAS.
5. NO REGISTRAR ANTE LA SECRETARÍA EL REGLAMENTO INTERNO O NO EXHIBIRLO.
6. CARECER DEL SEGURO CONTRA DAÑOS A TERCEROS.
7. COBRAR TARIFAS SUPERIORES A LAS NOTIFICADAS AL TU -

RISTA AL MOMENTO DE SU ADMISIÓN Y REGISTRO, SIN QUE SEAN SUPERIORES A LAS ESTABLECIDAS O AUTORIZADAS POR LA SECRETARÍA DE TURISMO.

8. NO RESPETAR LAS RESERVACIONES CONFIRMADAS POR ESCRITO A LOS TURISTAS.
9. NO RESPETAR LAS TARIFAS ESTABLECIDAS O AUTORIZADAS.
10. LAS DEMÁS QUE IMPLIQUEN UNA VIOLACIÓN A LA LEY FEDERAL DE TURISMO O AL REGLAMENTO DE HOSPEDAJE, CAMPAMENTOS Y PARADORES DE CASAS RODANTES.

LAS SANCIONES QUE PODRÁ IMPONER LA SECRETARÍA DE TURISMO A LOS PRESTADORES, POR ALGUNO O ALGUNOS DE LOS MOTIVOS ANTES MENCIONADOS, SERÁN:

1. MULTAS.
2. CLAUSURA DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE PRESTE EL SERVICIO.
3. CANCELACIÓN DE CÉDULA TURÍSTICA.

CUANDO EL ESTABLECIMIENTO INCURRA EN LAS INFRACCIONES DOS, TRES, CUATRO Y CINCO, SERÁ NOTIFICADO POR MEDIO DE UN ESCRITO DE LA SECRETARÍA DE TURISMO PARA QUE SUBSANE LA FALTA DENTRO DE UN PLAZO DE DIEZ DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE RECIBIDA LA NOTIFICACIÓN, DE NO HACERLO ASÍ, SE LE PONDRÁ IMPONER UNA MULTA HASTA DIEZ VECES EL SALARIO MÍNIMO MENSUAL VIGENTE EN EL DISTRITO FEDERAL.

AL ESTABLECIMIENTO QUE INCURRA EN LAS INFRACCIONES SEIS Y SIETE, SE LE PODRÁ IMPONER UNA MULTA HASTA TREINTA VECES EL SALARIO MÍNIMO MENSUAL VIGENTE EN EL DISTRITO FEDERAL.

AL INCURRIR EN LA INFRACCIÓN OCHO, SE LE IMPONDRÁ UNA MULTA HASTA CIEN VECES EL SALARIO MÍNIMO MENSUAL VIGENTE EN EL DISTRITO FEDERAL.

LA COMISIÓN DE LA INFRACCIÓN NUEVE, PODRÁ SER SANCIONADA POR LA SECRETARÍA DE TURISMO, EN LUGAR DE CON UNA - MULTA, CON CLAUSURA DEL ESTABLECIMIENTO HASTA DIEZ DÍAS NATURALES.

LAS DEMÁS INFRACCIONES A LA LEY FEDERAL DE TURISMO - - (PUNTO NÚMERO 10), PODRÁN SER SANCIONADAS CON MULTA - HASTA CINCUENTA VECES EL SALARIO MÍNIMO MENSUAL EN EL DISTRITO FEDERAL.

EN CASO DE REINCIDENCIA, LA SECRETARÍA DE TURISMO PODRÁ IMPONER HASTA DOS TANTOS DEL MONTO DE LA MULTA ANTERIOR.

SI DENTRO DEL PERÍODO DE DOS AÑOS SE COMETEN TRES REINCIDENCIAS QUE IMPLIQUEN INCURRIR EN LAS INFRACCIONES - TRES, CINCO Y SEIS, LA SECRETARÍA DE TURISMO PODRÁ -- CLAUSURAR EL ESTABLECIMIENTO DONDE SE PRESTE EL SERVICIO HASTA EN TANTO NO SE SUBSANE LA ANOMALÍA DE QUE SE TRATE.

LA FALTA DE CÉDULA TURÍSTICA AMERITARÁ LA CLAUSURA TEMPORAL DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE PRESTE EL SERVICIO, HASTA EN TANTO NO LA OBTENGA DE LA SECRETARÍA DE TURISMO.

PARA LOS EFECTOS DE AUTORIZACIÓN, REGISTRO Y VIGENCIA DE TARIFAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, SE ESTABLECE DOS TEMPORADAS, LA PRIMERA COMPRENDERÁ DEL 16 DE DICIEMBRE AL 30 DE ABRIL DEL SIGUIENTE AÑO Y LA SEGUNDA DEL 1° DE MAYO AL 15 DE DICIEMBRE.

LA SOLICITUD PARA OBTENER LA AUTORIZACIÓN DE LAS TARIFAS, DEBERÁ SER PRESENTADA A LA SECRETARÍA DE TURISMO

EN SUS OFICINAS CENTRALES, COORDINACIONES REGIONALES O DELEGACIONES A MÁS TARDAR EL 15 DE SEPTIEMBRE DE CADA AÑO, TRATÁNDOSE DE LA PRIMERA TEMPORADA Y A MÁS TARDAR EL 15 DE MARZO POR LO QUE SE REFIERE A LA SEGUNDA.

LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE QUE INICIEN SUS OPERACIONES, DEBERÁN SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN DE SUS TARIFAS CON 30 DÍAS DE ANTICIPACIÓN.

LAS TARIFAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES, DEBERÁN EXPRESARSE EN MONEDA NACIONAL POR DÍA, SOBRE LA BASE DE CUARTO DOBLE Y SIN CONSIDERAR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.

LAS TARIFAS AUTORIZADAS Y REGISTRADAS, SE DEBERÁN EXHIBIR CLARAMENTE EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN Y EN CADA UNA DE LAS HABITACIONES, INCLUYENDO EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, PARA FACILITAR SU CONOCIMIENTO A LOS USUARIOS, ASÍ COMO LOS TELÉFONOS DE QUEJAS DE LAS OFICINAS CORRESPONDIENTES DE LA SECRETARÍA DE TURISMO.

A SÓLICITUD DE LOS USUARIOS, LOS PRESTADORES DEBERÁN EXPEDIR COPIA DETALLADA DE LA FACTURA, NOTA DE CONSUMO O DOCUMENTOS QUE AMPAREN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

COMO CONSTANCIA DE LA AUTORIZACIÓN DE LAS TARIFAS, LA SECRETARÍA DE TURISMO EXPEDIRÁ, EN EL TÉRMINO ESTABLECIDO EN LA LEY FEDERAL DE TURISMO, LOS TARJETONES QUE LO ACREDITEN.

LA SECRETARÍA DE TURISMO, PROMOVERÁ LA DIFUSIÓN DE LAS TARIFAS QUE HAYA AUTORIZADO Y REGISTRADO ANTES DEL INICIO DE CADA TEMPORADA.

5.3 OBLIGACIONES DE LA INDUSTRIA HOTELERA

GRAVÁMENES DE LA INDUSTRIA HOTELERA

1. IMPUESTO SOBRE LA RENTA

A) DECLARACIÓN DEL EJERCICIO DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS SOCIEDADES MERCANTILES, ASÍ COMO - LOS PAGOS PROVISIONALES A CUENTA DEL IMPUESTO - DEL EJERCICIO, APLICANDO LOS TÍTULOS II Y VII - DE LA LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.

B) DE LAS PERSONAS FÍSICAS

1. DE LOS INGRESOS POR SALARIOS Y EN GENERAL -- POR LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO PERSONAL SU BORDINADO.

2. DE LOS INGRESOS POR DIVIDENDOS Y EN GENERAL POR LAS GANANCIAS DISTRIBUIDAS POR SOCIEDADES MERCANTILES.

3. DE LA DECLARACIÓN ANUAL, ASÍ COMO LOS PAGOS PROVISIONALES A CUENTA DEL IMPUESTO DEL EJERCICIO, APLICANDO EL TÍTULO IV, CAPÍTULO XII DE LA LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.

4. DE LOS INGRESOS POR INTERESES.

C) DE LAS PERSONAS MORALES CON FINES NO LUCRATIVOS.

D) REGISTRO FEDERAL DE AUTOMÓVILES.

E) IMPUESTO DE TENENCIA Y USO DE AUTOMÓVILES

F) IMPUESTO DE RETENCIÓN DEL 10% EN EL PAGO DE HONORARIOS PROFESIONALES Y ARRENDAMIENTO POR USO O GOCE DE INMUEBLES.

2. IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

ESTABLECE DENTRO DE SUS DISPOSICIONES GENERALES, A LOS SUJETOS Y ACTIVIDADES QUE REALIZAN LAS ENTIDADES ECONÓMICAS, LA OBLIGACIÓN DEL PAGO DE DICHO IMPUESTO POR LOS ACTOS O ACTIVIDADES EFECTUADAS EN EL TERRITORIO NACIONAL, TALES COMO:

1. ENAJENACIÓN DE BIENES
2. OTORGUEN EL USO O GOCE TEMPORAL DE BIENES
3. PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN FORMA INDEPENDIENTE
4. IMPORTEN BIENES O SERVICIOS
5. SE DEBERÁ PRESENTAR LA DECLARACIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO A LA TESORERÍA DE LA FEDERACIÓN MENSUALMENTE Y LA DECLARACIÓN ANUAL AL FINAL DEL EJERCICIO.

EMPADRONAMIENTO

LOS CAUSANTES DE ESTE IMPUESTO ESTÁN OBLIGADOS A EMPADRONARSE EN LA OFICINA RECAUDADORA DE SU JURISDICCIÓN.

CUANDO EL MISMO CONTRIBUYENTE TENGA DIVERSOS GIROS, SUS CURSALES, BODEGAS O DEPENDENCIAS, DEBERÁN EMPADRONAR -

CADA UNA DE ELLAS POR SEPARADO.

UNA DE LAS CARACTERÍSTICAS FUNDAMENTALES DE ESTE IMPUESTO, ES LA OBLIGACIÓN DE QUE LAS FACTURAS, NOTAS DE VENTA Y EN GENERAL, LOS COMPROBANTES DE LAS OPERACIONES, - SE MARQUEN POR SEPARADO DE LA CONTRAPRESTACIÓN DE QUE - SE TRATE, EL MONTO DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO Y QUE ADEMÁS, DICHAS FACTURAS, NOTAS DE VENTA, ETC., REÚNAN - LOS REQUISITOS FISCALES QUE EXIGE LA LEY Y SU REGLAMEN- TO.

SE ESTÁ OBLIGADO LLEVAR LOS LIBROS Y REGISTROS DE CONTA BILIDAD DE LAS OPERACIONES REALIZADAS PARA EFECTOS DE - ESTE IMPUESTO.

3. IMPUESTO PREDIAL.

- A) LA PROPIEDAD DE PREDIOS URBANOS
- B) LA PROPIEDAD DE PREDIOS RÚSTICOS

DETERMINACIÓN DE LA BASE GRAVABLE.

- A) RENTA
- B) VALUACIÓN DE LA RENTA
- C) VALOR CATASTRAL
- D) FRACCIONAMIENTOS
- E) CATASTRO

4. INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

SE ESTABLECE LA OBLIGACIÓN QUE TIENEN LOS PATRONES Y - EMPLEADOS EN APORTAR LAS CUOTAS QUE SERVIRÁN DE BASE -

PARA QUE EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, CUMPLA CON EL OBJETIVO POR EL CUAL FUE CREADO.

A) RÉGIMEN OBLIGATORIO DEL SEGURO SOCIAL.

1. BASES DE COTIZACIÓN Y CUOTAS OBRERO-PATRONAL
2. SEGURO DE RIESGO DE TRABAJO
3. SEGURO DE ENFERMEDADES Y MATERNIDAD
4. SEGURO DE INVALIDEZ, VEJEZ, CESANTÍA EN EDAD AVANZADA Y MUERTE
5. SEGURO DE GUARDERÍAS PARA HIJOS DE ASEGURADAS
6. AVISO DE INSCRIPCIÓN PATRONAL Y DE TRABAJADORES EN GENERAL PARA SUS ASEGURADOS.

B) RÉGIMEN VOLUNTARIO DEL SEGURO SOCIAL.

SEGUROS FACULTATIVOS Y ADICIONALES

1. LAS CUOTAS SE REDUCIRÁN EN UN 50% PARA HIJOS DE ASEGURADOS EN EL RÉGIMEN OBLIGATORIO
2. MAYORES DE 16 Y MENORES DE 21 AÑOS, QUE NO REALICEN ESTUDIOS EN PLANTELES DEL SISTEMA EDUCATIVO NACIONAL
3. AUMENTOS DE LAS CUANTÍAS
4. DISMINUCIÓN DE EDAD MÍNIMA DISFRUTADA
5. MODIFICACIÓN DEL SALARIO PROMEDIO BASE CALCULADO.

C) SERVICIOS SOCIALES

1. PRESENTACIONES SOCIALES
2. SERVICIO DE SEGURIDAD SOCIAL

5. INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES

EN LA INDUSTRIA HOTELERA COMO EN OTRAS EMPRESAS CAUSANTES MAYORES, EXISTE UNA SERIE DE OBLIGACIONES FISCALES-QUE HAY QUE CUMPLIR, COMO LA APORTACION AL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES (INFONAVIT), - QUE ENTRÓ EN VIGOR EN EL MES DE MAYO DE 1973.

ES OBLIGACION DE LOS PATRONES CONTRIBUIR AL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA CON EL 5% DE LOS SUELDOS Y SALARIOS PAGADOS, CON EL OBJETO DE DOTAR DE HABITACIONES A LOS - TRABAJADORES.

CON ESTO LA EMPRESA ESTÁ OBLIGADA A:

1. INSCRIBIRSE E INSCRIBIR A LOS TRABAJADORES EN EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES, PARA LO CUAL SE TOMA EN CUENTA EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES DE AMBOS.
2. DAR AVISOS DE ALTAS Y BAJAS DE LOS TRABAJADORES - ANTE EL INSTITUTO, ASÍ COMO LAS CORRESPONDIENTES MODIFICACIONES A LOS SALARIOS.
3. EFECTUAR Y ENTERAR LOS DESCUENTOS A LOS TRABAJADORES, POR CONCEPTO DE ABONOS PARA CUBRIR LOS PRÉSTAMOS QUE LES HAYA OTORGADO EL INSTITUTO.
4. CÁLCULO DEL 5% BASE DEL SALARIO MÍNIMO ORDINARIO QUE PERCIBE EL TRABAJADOR EN EFECTIVO POR CUOTA - DIARIA, EXCLUYENDO TIEMPO EXTRA, GRATIFICACIONES ORDINARIAS O EXTRAORDINARIAS, PRIMAS DOMINICALES, VACACIONES, RETIROS, PARTICIPACIÓN EN LAS UTILIDADES.

5. PARA EFECTOS DEL CÁLCULO Y PAGO DEL 5% ES CONSIDERABLE COMO SALARIO MÁXIMO EL EQUIVALENTE A DIEZ VECES EL SALARIO MÍNIMO GENERAL VIGENTE.

6. IMPUESTOS SOBRE PRODUCTOS DE CAPITAL.

SERÁN SUJETOS DE ESTE IMPUESTO, LAS EMPRESAS HOTELERAS QUE PERCIBAN INGRESOS EN EFECTIVO O EN ESPECIE, COMO PRODUCTOS O RENDIMIENTOS DE CAPITAL.

1. DE LOS INGRESOS POR ARRENDAMIENTO Y EN GENERAL, - POR OTORGAR EL USO O GOCE TEMPORAL DE INMUEBLES.

2. DE LOS INGRESOS POR INTERESES.

3. DE LOS INGRESOS POR DIVIDENDOS O UTILIDADES PROVENIENTES DEL EXTRANJERO.

4. DE LOS INGRESOS POR DIVIDENDOS Y EN GENERAL, POR LAS GANANCIAS DISTRIBUIDAS POR SOCIEDADES MERCANTILES.

7. DE LOS INGRESOS POR SALARIOS Y EN GENERAL, POR LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO PERSONAL SUBORDINADO.

SE DEBERÁ APLICAR EL TÍTULO IV, CAPÍTULO II DE LA LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.

SE HARÁN ACREEDORES A ESTE IMPUESTO, LAS EMPRESAS HOTELERAS POR LOS PAGOS QUE EFECTÚEN POR CONCEPTO DE REMUNERACIONES AL TRABAJO PERSONAL SUBORDINARIO, ES DECIR, BAJO SU DIRECCIÓN O DEPENDENCIA.

SE ESTABLECE LA OBLIGACIÓN SOLIDARIA QUE TIENEN LOS PATRONES DE EFECTUAR LAS RETENCIONES, CALCULAR EL IMPUESTO, RETENERLO Y ENTERARLO EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS.

8. IMPUESTO SOBRE LAS EROGACIONES POR REMUNERACIÓN AL TRABAJO PERSONAL PRESTADO BAJO LA DIRECCIÓN Y LA DEPENDENCIA DE UN PATRÓN.

LAS ENTIDADES COMO LA INDUSTRIA HOTELERA, QUE EFECTÚEN PAGOS POR CONCEPTO DE REMUNERACIONES AL TRABAJO PERSONAL PRESTADO BAJO SU DIRECCIÓN Y DEPENDENCIA, SERÁ SUJETO DE ESTE IMPUESTO CON LA CUOTA DEL 1%, QUE TENDRÁ COMO BASE EL TOTAL DE PAGOS REALIZADOS, AÚN Y CUANDO NO EXCEDAN DEL SALARIO MÍNIMO.

9. CUOTAS SINDICALES

1. CUOTAS QUE SE RETIENEN A LOS TRABAJADORES
2. PAGAR POR CONCEPTO DE MÚSICA QUE SE USE EN EL ESTABLECIMIENTO
3. CUOTAS A LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE ACTORES.

LAS ENTIDADES ECONÓMICAS DEDICADAS A LA INDUSTRIA HOTELERA, HACEN USO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADECUADOS PARA PODER OBTENER LAS AUTORIZACIONES CORRESPONDIENTES A LICENCIAS, REGISTROS, PERMISOS, MANIFESTACIONES, AVISOS, AUTORIZACIONES, INSCRIPCIONES, PRESENTACIÓN DE LIBROS Y CONSTANCIAS QUE SON FUNDAMENTALES Y NECESARIAS.

1. LICENCIAS

- A) LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO
- B) LICENCIA SANITARIA
- C) LICENCIA DEL USO DEL SUELO, ALINEAMIENTO Y NÚMERO OFICIAL
- D) LICENCIA DE RÓTULOS, LETREROS Y MARQUESINAS
- E) LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN
- F) LICENCIA DE CALDERAS
- G) LICENCIA DE MAQUINARIA Y MOTORES
- H) LICENCIA DE CHOFERES (ESTACIONAMIENTO)

2. REGISTRO

- A) REGISTRO DE EMPADRONAMIENTO FEDERAL DE ALCOHOLES
- B) REGISTRO DE CÁMARA DE COMERCIO
- C) REGISTRO DE CÁMARA DE TURISMO
- D) REGISTRO DE TARIFAS DE PRECIOS AUTORIZADOS POR LA SECRETARÍA DE TURISMO
- E) REGISTRO DE LA SOCIEDAD DE AUTORES Y COMPOSITORES POR DERECHO DE AUTOR.
- F) REGISTRO DE HUÉSPEDES
- G) REGISTRO DE DESCARGA DE AGUA RESIDUAL
- H) REGISTRO DE HOTELES

3. LIBROS Y CÉDULAS

- A) LIBRO DE ACTAS DE LA COMISIÓN DE SEGURIDAD E HIGIENE
- B) LIBRO DE VISITAS DE REGLAMENTO Y ESPECTÁCULOS
- C) LIBRO DE REGISTROS DE MAQUINARIA Y MOTORES EN PREVISIÓN SOCIAL
- D) CÉDULA DE EMPADRONAMIENTO (NÚMERO DE CUENTAS DE -- I.V.A.)
- E) CÉDULA DE REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES

- F) CÉDULA TURÍSTICA
- G) CÉDULA DE EMPADRONAMIENTO DE ALCOHOLES

4. PERMISOS Y MANIFESTACIONES

- A) PERMISO DE OPERACIONES DE CALDERAS
- B) PERMISO PARA QUE FUNCIONE EL ESTABLECIMIENTO
- C) MANIFESTACIÓN A LA SECRETARÍA DE PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTO A LA DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA
- D) MANIFESTACIÓN DE USO DE TOMA DE AGUA
- E) MANIFESTACIÓN DE PESOS Y MEDIDAS.

EN LA SECRETARÍA DE TURISMO SE TIENE QUE REGISTRAR - LAS TARIFAS PARA LA AUTORIZACIÓN DE LOS MENÚS.

SE DEBERÁ RECABAR LAS TARJETAS DE SALUD DE LOS EMPLEADOS EN LA SECRETARÍA DE SALUD.

OBTENCIÓN DEL VISTO BUENO DEL DEPARTAMENTO DE BOMBEROS Y LA OBTENCIÓN DEL VISTO BUENO DE OBRAS PÚBLICAS.

ES NECESARIO INSCRIBIRSE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO, EN LA ADUANA TURÍSTICA, EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, ORGANISMOS QUE PROPORCIONEN REGISTRO Y TARJETA PATRONAL, LAS CUALES SE DEBEN TENER A LA VISTA.

SE DEBERÁN PAGAR LOS DERECHOS SOBRE APARATOS ELECTRÓNICOS A BASE DE MONEDAS EN LOS CASOS QUE LOS HUBIERA.

CONCLUSIONES

EL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN GENERAL DE UN HOTEL, ASÍ COMO SU ORGANIZACIÓN POR DEPARTAMENTOS, DEBEN SER DEBIDAMENTE COORDINADOS A FIN DE LOGRAR UN ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES Y LA DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO, PARA SER REALIZADO EN CONJUNTO Y OBTENER UN EQUILIBRIO ENTRE EL GRADO DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD, PARA CON ESTO EVITAR LA CENTRALIZACIÓN DEL TRABAJO EN UNA SOLA PERSONA.

LA DIRECCIÓN DEBE ESTAR PENDIENTE DE QUE LAS FUNCIONES - QUE REALIZA CADA MIEMBRO DE LA EMPRESA EN LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS, VAYAN DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS TRAZADAS Y QUE NO AFECTEN EN FORMA NEGATIVA SU DESARROLLO.

EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO NO PUEDE CUMPLIR SU OBJETIVO SI LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA NO ESTÁN EN MANOS DE PERSONAL CAPACITADO. LA SUPERVISIÓN CASI AUTOMÁTICA DE LOS DIVERSOS ASPECTOS DEL CONTROL INTERNO SE ADQUIEREN - MEDIANTE UNA BUENA PLANEACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y UN -- BUEN DISEÑO DE REGISTROS, FORMAS E INFORMES.

LA AUDITORÍA INTERNA ES EL VIGILANTE DEL CONTROL Y ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA, SUPERVISANDO REGULARMENTE LOS MOVIMIENTOS DE VALORES Y SERVICIOS, MEDIANTE PROGRAMAS DE AUDITORÍA A SEGUIR, SEGÚN LAS NECESIDADES DEL HOTEL.

EL TENER UN DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN DE UN HOTEL, ES DE GRAN IMPORTANCIA, -- PUESTO QUE CON SU AYUDA SE PUEDE LLEVAR A CABO UN BUEN - CONTROL INTERNO Y ASÍ TENER SU ADECUADA VIGILANCIA.

LA INFORMACIÓN QUE PROPORCIONA EL DEPARTAMENTO DE AUDITO

RÍA INTERNA, LLEGA A MANOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL, CON LA CUAL SE PUEDEN TOMAR DECISIONES, POR ESTA RAZÓN SE DEBERÁ TENER CUIDADO EN LA ELABORACIÓN DEL INFORME, -- PUESTO QUE UN INFORME MAL ESTRUCTURADO PONDRÁ EN DUDA LA CAPACIDAD DEL AUDITOR.

CON RELACIÓN A LAS FALLAS ENCONTRADAS, EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA TENDRÁ QUE INFORMARLAS Y PROPONER SU POSIBLE SOLUCIÓN. EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA ESTÁ EFECTUANDO AUDITORÍAS MÁS CREATIVAS PARA PODER AYUDAR EN EL MEJORAMIENTO DE LAS OPERACIONES DEL HOTEL.

LA REVISIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LOS INGRESOS, SE LLEVA A CABO MEDIANTE PROGRAMAS DE TRABAJO, QUE ESTARÁN PLANEADOS DE ACUERDO A LAS NECESIDADES QUE EL MISMO CONTROL REQUIERA.

EL NO LLEVAR A CABO UNA BUENA REVISIÓN, DÁ COMO CONSECUENCIA, EL NO DETECTAR LAS FALLAS DEL CONTROL INTERNO Y QUE SE PRESENTEN LOS MALOS MANEJOS.

EL AUDITOR VIGILARÁ QUE SE CUMPLA CON LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA DIRECCIÓN DEL HOTEL, ASÍ COMO LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER FISCAL QUE EMITEN LAS LEYES FEDERALES.

EL TURISMO EN MÉXICO SE HA INCREMENTADO LOS ÚLTIMOS AÑOS, A SU VEZ, ES UNA FUENTE QUE GENERA EMPLEOS Y OBTIENE DIVISAS POR MEDIO DEL TURISMO EXTRANJERO. COMO CONSECUENCIA DE ESA DEMANDA, LA SECRETARÍA DE TURISMO, HA OTORGADO ESTÍMULOS FISCALES Y APOYO ANTE OTRAS DEPENDENCIAS, A LAS EMPRESAS QUE INVIERTAN EN ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, REALICEN INVERSIONES NUEVAS EN EDIFICIOS O CONSTRUCCIONES FIJAS DESTINADAS A LA PRESTACIÓN-

DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE, ES POR LO TANTO, QUE LA INDUSTRIA HOTELERA ES UNA PIEZA IMPORTANTE EN EL DESARROLLO DEL PAÍS.

LA INDUSTRIA HOTELERA AL IGUAL QUE CUALQUIER ENTIDAD -- ECONOMICA, ESTÁ REGIDA POR LAS LEYES FEDERALES COMO LA LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA, LA LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, ETC., PERO ADEMÁS DEBERÁ CUMPLIR CON LO DISPUESTO EN LA LEY FEDERAL DE TURISMO Y SU REGLAMENTO, ASÍ COMO CON EL REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, CAMPAMENTOS Y CASAS RODANTES, EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DE TURISMO, EN LAS QUE ESTABLECE LAS OBLIGACIONES Y LOS DERECHOS CON QUE CUENTA EL HOTEL.

BIBLIOGRAFIALIBROS

- HORWARZ ERNEST B., CONTABILIDAD PARA HOTELES, MÉXICO, D.F., 1982, SEGUNDA EDICIÓN, EDITORIAL DIANA.
- INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS, NORMAS Y - PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA, MÉXICO, D.F., I.M.C.P. 1985, TERCERA REIMPRESIÓN.
- OSORIO SÁNCHEZ ISRAEL, AUDITORIA I, MÉXICO, D.F., EDICIONES CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS, S.A., 1978, -- PRIMERA REIMPRESIÓN.

TESIS

- GALLARDO LÓPEZ JORGE, EL INFORME DE AUDITOR INTERNO - COMO APOYO A LA DIRECCIÓN GENERAL, 1985, ESCUELA - BANCARIA Y COMERCIAL.
- LAGUNA PINEDA MA. ELENA, ORGANIZACIÓN CONTABLE DE UNA EMPRESA HOTELERA, 1982, ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN.
- MEJÍA SOLÍS MA. CECILIA, IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN CONTABLE DE LA INDUSTRIA - HOTELERA, 1986, ESCUELA BANCARIA Y COMERCIAL.
- TORIJANO VALENCIA ANA VICTORIA, IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA INTERNA EN LA INDUSTRIA HOTELERA, 1977, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE GUADALAJARA.
- VILLEGAS MALDONADO ANASTASIO, AUDITORIA INTERNA EN LA INDUSTRIA HOTELERA, 1977, ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN.

LEYES

LEY IMPUESTO SOBRE LA RENTA 1987.

LEY IMPUESTO AL VALOR AGREGADO 1987.

LEY FEDERAL DE TURISMO 1986.

DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION

7 DE FEBRERO DE 1979

15 DE ENERO DE 1980

20 DE AGOSTO DE 1984

11 DE DICIEMBRE DE 1985