

CUENTA PÚBLICA 2024

AEROLÍNEA DEL ESTADO MEXICANO, S. A. DE C.V.
INFORME SOBRE PASIVOS CONTINGENTES
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

TIPO DE JUICIO	CANTIDAD	NUMERO DE JUICIOS		IMPORTE	
		SIN MONTO ESTIMADO APROXIMADO O DETERMINADO	MONTO ESTIMADO, APROXIMADO O DETERMINADO	MONEDA NACIONAL	MONEDA EXTRANJERA
ADMINISTRATIVOS					
FISCALES					
CIVILES					
MERCANTILES					
LABORALES	2		2	\$1,896,610.40	
AGRARIOS					
OTROS (QUEJAS PROFECO)	11		11	\$50,481.08	
TOTAL	13		13	\$1,947,091.48	

► **Administrativos:**

Sin información que revelar.

► **Fiscales:**

Sin información que revelar.

► **Mercantiles:**

Sin información que revelar.

► **Laborales:**

❖ Demanda por despido injustificado.

- **Descripción del pasivo contingente:** Se tiene una demanda en la que alegan el despido injustificado, reclamando el pago de indemnización constitucional y demás prestaciones.
- **Monto estimado:** El monto estimado del pago de prestaciones es de \$1,012,002.70 pesos

- **Probabilidad de ocurrencia:** La probabilidad de que la entidad pierda la demanda y tenga que pagar la indemnización y prestaciones reclamadas se estima en un 40%, basado en la evaluación legal de los hechos y la jurisprudencia existente.
 - **Plazo de resolución estimado:** No es posible determinar el plazo, ya que, hasta la fecha se encuentran pendientes de que sean notificadas otras partes demandadas. Por lo tanto, resulta imposible determinar la duración del proceso hasta que se dicte sentencia.
 - **Base legal:** Se encuentra en la Ley Federal 'de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria al apartado B) del Artículo 123 Constitucional, aplicándose supletoriamente la Ley Federal del Trabajo.
 - **Impacto financiero:** Si se pierde la demanda, el impacto financiero esperado sería de \$1,012,002.70 pesos, por lo que podría afectar el presupuesto del año fiscal en curso y futuras asignaciones de recursos.
 - **Medidas de mitigación:** Para mitigar los riesgos asociados a este pasivo contingente, se ha procurado el cumplimiento de las obligaciones obrero-patronales en tiempo y forma, establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley Federal de los Trabajadores al Servicios del Estado.
 - **Actualización y seguimiento:** La revisión del juicio es semanal, actualizándose el estado procesal del mismo, con la finalidad de realizar las acciones legales necesarias tendientes a evitar que la probabilidad de ocurrencia sea mayor.
- ❖ Demanda por despido injustificado.
- **Descripción del pasivo contingente:** En esta demanda se alega el despido injustificado, reclamando el pago de indemnización constitucional y demás prestaciones.
 - **Monto estimado:** El monto estimado de la posible indemnización es de \$884,607.70 pesos.
 - **Probabilidad de ocurrencia:** La probabilidad de que la entidad pierda la demanda y tenga que pagar la indemnización y prestaciones reclamadas por la parte actora se estima en un 70%, basado en la evaluación legal de los hechos y la jurisprudencia existente.
 - **Plazo de resolución estimado:** No es posible determinar el plazo, ya que el proceso legal se encuentra en curso. La duración del juicio dependerá de la estrategia legal de la A.E.M. y la carga de trabajo del tribunal, haciendo imposible prever su conclusión hasta que se dicte una sentencia firme.
 - **Base legal:** Se encuentra en la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria al apartado B) del Artículo 123 Constitucional, aplicándose supletoriamente la Ley Federal del Trabajo.
 - **Impacto financiero:** Si se pierde la demanda, el impacto financiero esperado sería de \$884,607.70 pesos, por lo que podría afectar el presupuesto del año fiscal en curso y futuras asignaciones de recursos.
 - **Medidas de mitigación:** Para mitigar los riesgos asociados a este pasivo contingente, se ha procurado el cumplimiento de las obligaciones obrero-patronales en tiempo y forma, establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley Federal de los Trabajadores al Servicios del Estado.
 - **Actualización y seguimiento:** La revisión del juicio es semanal, actualizándose el estado procesal del mismo, con la finalidad de

realizar las acciones legales necesarias tendientes a evitar que la probabilidad de ocurrencia sea mayor.

▶ **Agrarios:**

Sin información que revelar.

▶ **Otros: Quejas y Reclamaciones ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).**

❖ Queja por doble compra.

- **Descripción del pasivo contingente:** El 14 Oct. 2024, se notificó una reclamación de reembolso a través de la plataforma Concilianet, reclamando el reembolso, derivado de una doble compra por error de la página de venta de boletos.
- **Monto estimado:** El monto reclamado es de \$4,239.00 pesos.
- **Probabilidad de ocurrencia:** La probabilidad de que la entidad reembolse la cantidad reclamada es del 100%, debido al informe proporcionado por el área comercial de esta empresa.
- **Plazo de resolución estimado:** Concluido. El 10 Dic. 2024 se realizó el reembolso de la cantidad reclamada.
- **Base legal:** Se encuentra en la Ley de Aviación Civil y Ley Federal de Protección al Consumidor.
- **Impacto financiero:** El reembolso genera un impacto financiero negativo que va más allá de la devolución del dinero, afecta a los ingresos, aumenta los gastos, daña la reputación, puede generar pérdidas de clientes futuros y dificulta la estabilidad financiera de esta A.E.M.
- **Medidas de mitigación:** Para mitigar eficazmente los riesgos asociados a este pasivo contingente, esta AEM ha corregido los errores generados en la página para la compra de boletos.
- **Actualización y seguimiento:** El seguimiento de este pasivo contingente se realiza de manera continua, a través de las diversas áreas involucradas de esta entidad para verificar que se cumpla correctamente la prestación del servicio.

❖ Queja por cambio de itinerario.

- **Descripción del pasivo contingente:** El 21 Oct. 2024, se notificó una reclamación de reembolso a través de la plataforma Concilianet, reclamando el reembolso por un cambio de itinerario atribuible a esta entidad.
- **Monto estimado:** El monto reclamado es de \$3,058.00 pesos.
- **Probabilidad de ocurrencia:** La probabilidad de que la entidad reembolse la cantidad reclamada es del 100%, debido al informe proporcionado por el área comercial de esta empresa, en el que se demuestra cierto lo manifestado por el consumidor.
- **Plazo de resolución estimado:** Resuelto, el 13 Ene. 2025 se realizó el reembolso respectivo.
- **Base legal:** Se encuentra en la Ley de Aviación Civil y Ley Federal de Protección al Consumidor.

- **Impacto financiero:** El reembolso genera un impacto financiero negativo que va más allá de la devolución del dinero, afecta a los ingresos, aumenta los gastos, daña la reputación, puede generar pérdidas de clientes futuros y dificulta la estabilidad financiera de esta A.E.M.
 - **Medidas de mitigación:** Para mitigar eficazmente los riesgos asociados a este pasivo contingente, esta AEM ha disminuido los cambios operacionales.
 - **Actualización y seguimiento:** El seguimiento de este pasivo contingente se realiza de manera continua, a través de las diversas áreas involucradas de esta entidad para verificar que se cumpla correctamente la prestación del servicio.
- ❖ Queja por cancelación de vuelo.
- **Descripción del pasivo contingente:** El 7 Nov. 2024, se notificó una reclamación a través del mecanismo Concilia exprés, reclamando el reembolso por la cancelación del vuelo adquirido, atribuible a esta A.E.M.
 - **Monto estimado:** El monto reclamado es de \$2,058.00 pesos.
 - **Probabilidad de ocurrencia:** La probabilidad de que la entidad reembolse la cantidad reclamada es del 100%, debido al informe proporcionado por el área comercial de esta empresa, en el que se demuestra cierto lo manifestado por el consumidor.
 - **Plazo de resolución estimado:** No es posible determinar el plazo exacto, debido a que por el tiempo transcurrido, se le solicitó a la parte actora los datos bancarios a los que se le realizará el reembolso, sin embargo, no han sido proporcionados.
 - **Base legal:** Se encuentra en la Ley de Aviación Civil y Ley Federal de Protección al Consumidor.
 - **Impacto financiero:** El reembolso genera un impacto financiero negativo que va más allá de la devolución del dinero, afecta a los ingresos, aumenta los gastos, daña la reputación, puede generar pérdidas de clientes futuros y dificulta la estabilidad financiera de esta A.E.M.
 - **Medidas de mitigación:** Para mitigar eficazmente los riesgos asociados a este pasivo contingente, esta AEM ha disminuido los cambios operacionales.
 - **Actualización y seguimiento:** El seguimiento de este pasivo contingente se realiza de manera continua, a través de las diversas áreas involucradas de esta entidad para verificar que se cumpla correctamente la prestación del servicio.
- ❖ Queja por solicitud de reembolso.
- **Descripción del pasivo contingente:** El 12 Nov. 2024, se notificó una queja, reclamando el reembolso de un boleto por cancelación atribuible al consumidor, refiriendo que esta entidad tarda demasiado tiempo en realizar el reembolso.
 - o **Monto estimado:** El reclamado es de \$1,699.00 pesos.
 - **Probabilidad de ocurrencia:** La probabilidad de que la entidad reembolse la cantidad reclamada es del 100%, debido a que la parte consumidora solicitó el reembolso dentro del plazo establecido en el artículo 47 Bis., fracción VIII de la Ley de Aviación Civil.

- **Plazo de resolución estimado:** Resuelto, el 14 Ene. 2025 se realizó el reembolso respectivo.
 - **Base legal:** Se encuentra en la Ley de Aviación Civil y Ley Federal de Protección al Consumidor.
 - **Impacto financiero:** El reembolso genera un impacto financiero negativo que va más allá de la devolución del dinero, afecta a los ingresos, aumenta los gastos, daña la reputación, puede generar pérdidas de clientes futuros y dificulta la estabilidad financiera de esta A.E.M.
 - **Medidas de mitigación:** Para mitigar eficazmente los riesgos asociados a este pasivo contingente, esta AEM ha procurado el cumplimiento de las obligaciones en tiempo y forma, realizando el reembolso respectivo.
 - **Actualización y seguimiento:** El seguimiento de este pasivo contingente se realiza de manera continua, a través de las diversas áreas involucradas de esta entidad para verificar que se cumpla correctamente la prestación del servicio.
- ❖ Queja por doble compra.
- **Descripción del pasivo contingente:** El 12 Nov. 2024, se notificó una queja, solicitando el reembolso, originado de una doble compra por error de la página de venta de boletos.
 - **Monto estimado:** El monto reclamado es de \$3,086.94 pesos.
 - **Probabilidad de ocurrencia:** La probabilidad de que la entidad reembolse la cantidad reclamada es del 100%, debido al informe proporcionado por el área comercial de esta empresa, refiriendo cierto el dicho de la parte consumidora.
 - **Plazo de resolución estimado:** Concluido. El 17 Feb. 2024 se realizó el reembolso de la cantidad reclamada.
 - **Base legal:** Se encuentra en la Ley de Aviación Civil y Ley Federal de Protección al Consumidor.
 - **Impacto financiero:** El reembolso genera un impacto financiero negativo que va más allá de la devolución del dinero, afecta a los ingresos, aumenta los gastos, daña la reputación, puede generar pérdidas de clientes futuros y dificulta la estabilidad financiera de esta A.E.M.
 - **Medidas de mitigación:** Para mitigar eficazmente los riesgos asociados a este pasivo contingente, esta AEM ha corregido los errores generados en la página para la compra de boletos.
 - **Actualización y seguimiento:** El seguimiento de este pasivo contingente se realiza de manera continua, a través de las diversas áreas involucradas de esta entidad para verificar que se cumpla correctamente la prestación del servicio.
- ❖ Queja por solicitud de reembolso.
- **Descripción del pasivo contingente:** El 2 Dic. 2024, se notificó una reclamación a través de la plataforma ConciliaNet, reclamando el reembolso de la cantidad total del boleto pagado, refiriendo que esta entidad canceló el boleto unilateralmente.
 - **Monto estimado:** El monto reclamado es de \$1,322.60 pesos.

- **Probabilidad de ocurrencia:** La probabilidad de que la entidad reembolse la cantidad reclamada es del 10%, debido al informe proporcionado por el área comercial de esta empresa, en el que se demuestra que los hechos que originaron la queja fueron atribuibles a la parte consumidora.
 - **Plazo de resolución estimado:** Concluido. El 16 Ene 2025 se realizó el reembolso de la cantidad reclamada.
 - **Base legal:** Se encuentra en la Ley de Aviación Civil y Ley Federal de Protección al Consumidor.
 - **Impacto financiero:** La materialización del pasivo contingente implica únicamente el reembolso del TUA y revisión de equipaje.
 - **Medidas de mitigación:** Toda vez de que las causas son atribuibles a la parte consumidora, no puede aplicar medida de mitigación alguna.
 - **Actualización y seguimiento:** Se da seguimiento en coordinación con las áreas correspondientes, aplicando los Términos y Condiciones del servicio prestado por esta entidad.
- ❖ Queja por doble compra.
- **Descripción del pasivo contingente:** El 3 Dic. 2024, se notificó una queja, solicitando el reembolso, originado de una doble compra por error de la página de venta de boletos.
 - **Monto estimado:** El monto reclamado es de \$6,212.54 pesos.
 - **Probabilidad de ocurrencia:** La probabilidad de que la entidad reembolse la cantidad reclamada es del 100%, debido al informe proporcionado por el área comercial de esta empresa, refiriendo cierto el dicho de la parte consumidora.
 - **Plazo de resolución estimado:** Resuelto, el 10 Feb. 2025 se realizó el reembolso por el monto reclamado.
 - **Base legal:** Se encuentra en la Ley de Aviación Civil y Ley Federal de Protección al Consumidor.
 - **Impacto financiero:** El reembolso genera un impacto financiero negativo que va más allá de la devolución del dinero, afecta a los ingresos, aumenta los gastos, daña la reputación, puede generar pérdidas de clientes futuros y dificulta la estabilidad financiera de esta A.E.M.
 - **Medidas de mitigación:** Para mitigar eficazmente los riesgos asociados a este pasivo contingente, esta AEM ha corregido los errores generados en la página para la compra de boletos.
 - **Actualización y seguimiento:** El seguimiento de este pasivo contingente se realiza de manera continua, a través de las diversas áreas involucradas de esta entidad para verificar que se cumpla correctamente la prestación del servicio.
- ❖ Queja por demora de reembolso.
- **Descripción del pasivo contingente:** El 3 Dic. 2024, se notificó una queja, reclamando que la A.E.M. no realizó el reembolso en tiempo.

- **"Monto estimado:** El monto reclamado es de \$2,398.00 pesos.
 - **Probabilidad de ocurrencia:** La probabilidad de que la entidad reembolse la cantidad reclamada es del 0%, debido al informe proporcionado por el área comercial de esta empresa, refiriendo que la consumidora realizó la compra mediante redes sociales y no directamente con esta entidad.
 - **Plazo de resolución estimado:** Resuelto, se declaró improcedente la queja, toda vez de que no se demostró relación contractual.
 - **Base legal:** Se encuentra en la Ley de Aviación Civil y Ley Federal de Protección al Consumidor.
 - **Impacto financiero:** Únicamente genera un impacto económico sobre las gestiones que se realizan para la atención de la queja.
 - **Medidas de mitigación:** Toda vez de que las causas son atribuibles a la parte consumidora, esta AEM ha procurado proporcionar comunicados y mayor información, a través de su página web, a fin de que el consumidor sepa dónde y cómo adquirir sus boletos de avión, evitando con ello que se comentan fraudes por diversas personas o empresas ajenas a esta A.E.M.
 - **Actualización y seguimiento:** El seguimiento de este pasivo contingente se realizará en coordinación con las diversas áreas de esta A.E.M., asesorando al público en general sobre los medios oficiales para la adquisición del servicio que presta esta entidad.
- ❖ Queja por cancelación de vuelo.
- **Descripción del pasivo contingente:** El 4 Dic. 2024, se notificó una queja a través del mecanismo Conciliaexpres, reclamando el reembolso por la cancelación del vuelo, atribuible a esta A.E.M.
 - **Monto estimado:** El monto reclamado es de \$1,058.00 pesos.
 - **Probabilidad de ocurrencia:** La probabilidad de que la entidad reembolse la cantidad reclamada es del 100%, debido al informe proporcionado por el área comercial de esta empresa, en el que se demuestra cierto lo manifestado por el consumidor.
 - **Plazo de resolución estimado:** Resuelto. El 10 Feb. 2025 se realizó el reembolso del monto reclamado.
 - **Base legal:** Se encuentra en la Ley de Aviación Civil y Ley Federal de Protección al Consumidor.
 - **Impacto financiero:** El reembolso genera un impacto financiero negativo que va más allá de la devolución del dinero, afecta a los ingresos, aumenta los gastos, daña la reputación, puede generar pérdidas de clientes futuros y dificulta la estabilidad financiera de esta A.E.M.
 - **Medidas de mitigación:** Para mitigar eficazmente los riesgos asociados a este pasivo contingente, esta AEM ha disminuido los cambios operacionales.
 - **Actualización y seguimiento:** El seguimiento de este pasivo contingente se realiza de manera continua, a través de las diversas áreas involucradas de esta entidad para verificar que se cumpla correctamente la prestación del servicio.

❖ Queja por incumplimiento.

- **Descripción del pasivo contingente:** El 11 Dic. 2024, se notificó una queja, reclamando el reembolso de la compra de un boleto cuya reservación no fue proporcionada a tiempo, por lo que la parte consumidora no utilizó el servicio, debido al error de la entidad.
- **Monto estimado:** El monto reclamado es de \$25,028.00 pesos.
- **Probabilidad de ocurrencia:** La probabilidad de que la entidad reembolse la cantidad reclamada es del 10%, debido al informe proporcionado por el área comercial de esta empresa, en el que se demuestra que esta A.E.M. si realizó la notificación de la reserva en tiempo y forma, contrario a lo que refiere la parte consumidora.
- **Plazo de resolución estimado:** El 29 Abr. 2025 se llevará a cabo la audiencia de conciliación en la que se determinará la procedencia de la solicitud realizada por la parte consumidora.
- **Base legal:** Se encuentra en la Ley de Aviación Civil y Ley Federal de Protección al Consumidor.
- **Impacto financiero:** El reembolso genera un impacto financiero negativo que va más allá de la devolución del dinero, afecta a los ingresos, aumenta los gastos, daña la reputación, puede generar pérdidas de clientes futuros y dificulta la estabilidad financiera de esta A.E.M.
- **Medidas de mitigación:** Para mitigar eficazmente los riesgos asociados a este pasivo contingente, esta AEM ha corregido los errores generados en la página para la compra de boletos.
- **Actualización y seguimiento:** El seguimiento de este pasivo contingente se realiza de manera continua, a través de las diversas áreas involucradas de esta entidad para verificar que se cumpla correctamente la prestación del servicio.

❖ Queja solicitando reembolso de impuestos.

- **Descripción del pasivo contingente:** El 18 Dic. 2024, se notificó una queja a través de la plataforma Concilianet, reclamando únicamente el reembolso de impuestos, debido a que la parte consumidora no utilizó su boleto.
- **Monto estimado:** El monto reclamado es de \$321.00 pesos.
- **Probabilidad de ocurrencia:** La probabilidad de que la entidad reembolse la cantidad reclamada es del 100%, debido al informe proporcionado por el área de reembolsos de esta empresa, en el cual se determina procedente la solicitud.
- **Plazo de resolución estimado:** En proceso, no se ha realizado el reembolso debido a que la parte consumidora no ha proporcionado los datos bancarios a los que le será realizado el reembolso.
- **Base legal:** Se encuentra en la Ley de Aviación Civil y Ley Federal de Protección al Consumidor.
- **Impacto financiero:** Únicamente genera un impacto económico sobre las gestiones que se realizan para la atención de la queja y sobre la devolución de impuestos.
- **Medidas de mitigación:** Ninguna, toda vez de que las causas son atribuibles a la parte consumidora.

- **Actualización y seguimiento:** A través del área de negocios, se mantendrá comunicación con la parte consumidora a fin de concluir con el presente asunto.

Autorizó: Ivonne Lydia Zarate Rodríguez

Cargo: Encargada de la Dirección Jurídica de la AEM.

Elaboró: Gustavo Enrique Hernández Briones

Cargo: Enlace Ejecutivo