

**Código**  
PR-DAF-TAG-04 R01

**Fecha de emisión**  
30/08/2019

**Fecha de actualización**  
20/07/2022

Procedimiento para Administrar el Sistema de Abonados

## ÍNDICE

	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. RESPONSABILIDADES	2
VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
VII. INDICADOR	4
VIII. ANEXOS	5
IX. CONTROL DE CAMBIOS	5
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	5

**Código**  
PR-DAF-TAG-04 R01

**Fecha de emisión**  
30/08/2019

**Fecha de actualización**  
20/07/2022

Procedimiento para Administrar el Sistema de Abonados

## I. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para administrar el sistema de abonados, con la finalidad de unificar criterios y estandarizar su aplicación.

## II. ALCANCE

Aplica al personal adscrito al Departamento de Taquilla y Atención a Grupos de la Dirección de Administración y Finanzas del Fideicomiso Garante de la Orquesta Sinfónica de Yucatán.

## III. FUNDAMENTO LEGAL

### Ámbito Federal

No Aplica

### Ámbito Estatal

Artículo 3; Artículo 9; Artículo 15 fracción I; del Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Yucatán.

Artículo 15; Fracción III; de los Lineamientos para la Implementación del Sistema de Control Interno Institucional en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

Numeral 2 inciso 3, inciso 10; Numeral 3; del Código de Ética y Conducta del Fideicomiso Garante de la Orquesta Sinfónica de Yucatán.

## IV. DEFINICIONES

**Abonado:** Persona que adquiere en preventa una o más localidades para cada temporada de forma continua.

**Sistema de abonados:** Medio por el cual se lleva un registro de cada abonado, incluye el manejo electrónico y procesos para darle información.

**Sistema de ventas:** Programa informático diseñado a la medida para la venta de localidades de los conciertos que presenta la Orquesta Sinfónica de Yucatán.

**Temporada:** Período destinado a la realización de conciertos.

## V. RESPONSABILIDADES

1. Jefe de Taquilla y Atención a Grupos:

1.1 Brindar asesoría y atención personalizada a socios del sistema de abonados, así como realizar la captación de nuevos abonados.

2. Taquillero:

2.1 Llevar a cabo la afiliación de socios al sistema de abonados y brindar atención a los socios del sistema.

**Código**  
PR-DAF-TAG-04 R01

**Fecha de emisión**  
30/08/2019

**Fecha de actualización**  
20/07/2022

Procedimiento para Administrar el Sistema de Abonados

## VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### Taquillero

1. Recibe al cliente que se presenta directamente en la taquilla del teatro, solicitando información sobre pertenecer al sistema de abonados.
2. Proporciona información sobre el programa de abonados, a las personas que acuden a la taquilla previamente a la temporada correspondiente.
3. ¿El cliente decide pertenecer al sistema de abonados?
  - Sí: Continúa con la actividad 5.
  - No: Continúa con la actividad 4.
4. **Fin del procedimiento.**
5. Conduce al cliente con el Jefe de Taquilla y Atención a Grupos.

### Jefe de Taquilla y Atención a Grupos.

6. Recibe la solicitud de la persona interesada (puede ser directamente desde taquilla, por correo electrónico o vía telefónica) en formar parte del programa de abonados y asistir a eventos especiales.
7. Explica las políticas y beneficios de pertenecer al sistema de abonados.
8. ¿El cliente decide pertenecer al sistema de abonados?
  - Sí: Continúa con la actividad 10.
  - No: Continúa con la actividad 9.
9. **Fin del procedimiento.**
10. Solicita al cliente interesado completar el F-PR-ASA-01 Formato de Inscripción de Abonados.
11. Recopila e imprime los datos de las personas inscritas en el sistema de abonados.
12. Asigna el número de socio a todos los clientes de nueva afiliación y registra en el F-PR-ASA-02 Directorio General de Abonados.
13. Recibe del Director General el programa de la temporada siguiente, con 2 meses de anticipación mediante correo electrónico.
14. Solicita mediante correo electrónico, al Director de Comunicación y Medios la campaña para abonados.
15. Solicita mediante correo electrónico, al Director de Comunicación y Medios el F-PR-DCI-01 Brief (Campañas de Comunicación) para la campaña de abonados en donde se encuentra una notificación de bienvenida e inicio de temporada para venta de abonados.
16. Recibe del Director de Administraciones y Finanzas, mediante correo electrónico la lista de precios oficiales de localidades que contiene los precios, descuentos y cortesías correspondientes a cada temporada, autorizado previamente por el Comité Técnico del FIGAROSY.
17. Agrega los precios oficiales al sistema de ventas, que previamente fueron autorizados por el Comité Técnico del FIGAROSY.
18. Realiza las reservaciones aprobadas por el Comité Técnico del FIGAROSY asignadas a dependencias, medios de comunicación, entre otros, en el sistema de ventas de cada temporada y que corresponden a:
  - Empresas públicas con las que se tenga algún tipo de convenio.

**Código**  
PR-DAF-TAG-04 R01

**Fecha de emisión**  
30/08/2019

**Fecha de actualización**  
20/07/2022

Procedimiento para Administrar el Sistema de Abonados

- Secretaría de la Cultura y las Artes de Yucatán (con un número autorizado de boletos por concierto).
  - Director Artístico de la OSY (con un número autorizado de boletos por concierto).
  - Director General del FIGAROSY (con un número autorizado de boletos por concierto).
  - Solistas de los programas de la OSY (con un número autorizado de boletos por concierto).
  - Medios de comunicación (con un número autorizado de boletos por concierto).
19. Realiza las reservaciones de abonados con base al histórico del sistema e imprime.
  20. Elabora y rotula con etiquetas de identificación de abonados los sobres de envío de información a socios del sistema de abonados, nombre completo y dirección.
  21. Integra la carpeta de abonados que contiene:
    - La reservación para los socios del sistema de abonados.
    - Cuadernillo de la temporada F-PR-DCI-01 Brief (Campañas de Comunicación).
  22. Envía por medio de paquetería, los sobres elaborados a cada uno de los socios afiliados.
  23. Monitorea el avance de los envíos de paquetería y espera el reporte de la compañía de mensajería.
  24. Corroborar y corrige los datos que reporta la compañía de paquetería como no localizables para informar a la compañía y realizar nuevamente la entrega.
  25. Coordina el acondicionamiento del lugar o espacio designado por FIGAROSY para la atención personalizada de los abonados durante el tiempo establecido para preventa a socios.
  26. Espera las fechas establecidas para preventa a socios que pertenecen al sistema de abonados y que éstos realicen el trámite de compra de acuerdo al número de reservación asignado.
  27. Recibe a los socios del sistema de abonados que solicitan aclaración de dudas o cambios, durante la preventa.
  28. Espera que concluya la temporada de conciertos.
  29. Actualiza el directorio de los miembros del sistema de abonados de la temporada vigente.

**Fin del procedimiento.**

**VII. INDICADOR**

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Incremento porcentual del número de abonados de la OSY	(Número de abonados de la temporada actual / Número de abonados de la temporada anterior equivalente) *100	Porcentaje	Temporada	100%

**Código**  
PR-DAF-TAG-04 R01

**Fecha de emisión**  
30/08/2019

**Fecha de actualización**  
20/07/2022

Procedimiento para Administrar el Sistema de Abonados

**VIII. ANEXOS**

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición Final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Administrar el Sistema de Abonados	TAG	Indefinido	2 años	2 años	Archivo Histórico
F-PR-ASA-01	Inscripción de Abonados	TAG	2 años	2 años	4 años	Eliminar
F-PR-ASA-02	Directorio General de Abonados	TAG	2 años	2 años	4 años	Eliminar

\*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

**IX. CONTROL DE CAMBIOS**

Fecha	Número de revisión	Actividad
30/08/2019	00	Generación del Procedimiento para Administrar el Sistema de Abonados.
20/07/2022	01	Actualización del Procedimiento para Administrar el Sistema de Abonados (Apartado VI. Descripción del Procedimiento).

**X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO**

**Autorizó**



**C.P. Manuel Jesús González Cardeña**  
Director de Administración y Finanzas.

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Administrar el Sistema de Abonados

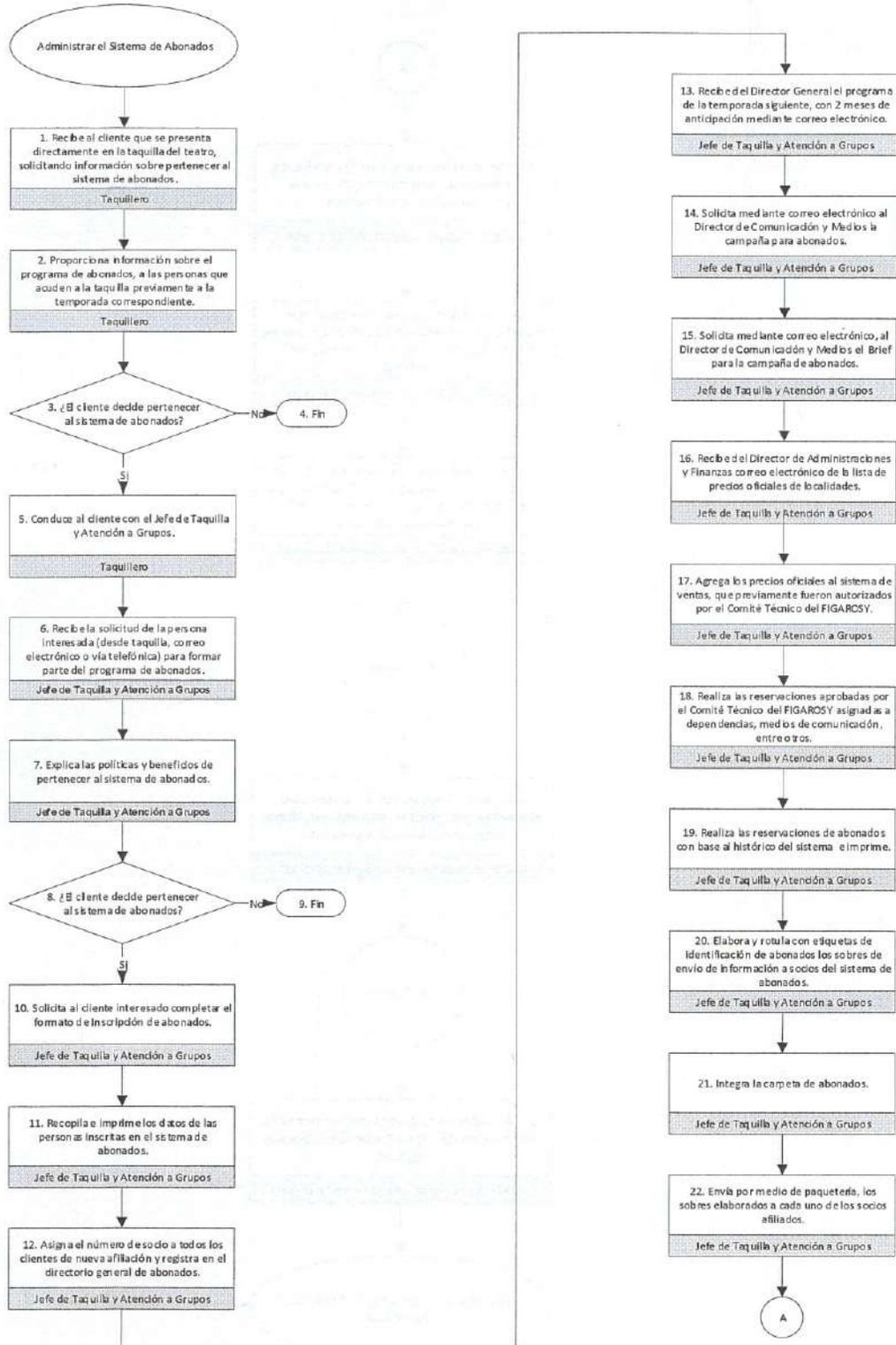
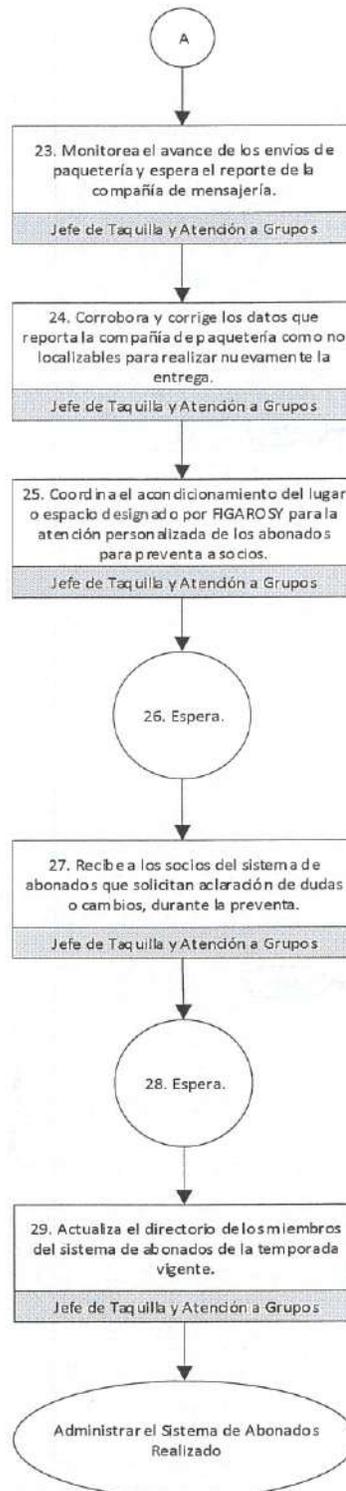


Diagrama de Flujo del Procedimiento para Administrar el Sistema de Abonados





Inscripción de Abonados



**Yucatan Symphony Orchestra**

¿Desea formar parte del Programa de Abonados y asistir a eventos especiales?  
*Would you like to be part of The Subscriber System and attend special events?*

Por favor llene el siguiente formulario  
*Please fill out the following form.*

Nombre / Name

Teléfono / Telephone number

Correo electrónico / E-mail

Dirección / Address

Los datos personales requeridos en este formato, serán objeto de tratamiento por parte del Fideicomiso Garante de la Orquesta Sinfónica de Yucatán con la finalidad de proveer el servicio que ha solicitado de venta de boletos en línea e informarle cambios en las condiciones del servicio en cuestión, y no podrán ser utilizados para otros fines. Asimismo, se le informa que el Aviso de Privacidad integral se encuentra disponible para consulta en el sitio <http://sinfonicadeyucatan.com.mx/>. Todo esto de acuerdo a lo establecido en los artículos 25, 26, 27, 28 y 29 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Yucatán.

F-PR-ASA-01 R00





Juntos transformemos  
**Yucatán**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**FIDEICOMISO GARANTE DE LA ORQUESTA SINFÓNICA  
DE YUCATÁN**

Dirección de Administración y Finanzas



Inscripción de Abonados

**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

No.	Descripción
1.	Nombre de la persona que desea pertenecer al programa de abonados.
2.	Teléfono en donde se puede contactar a la persona que desea pertenecer al programa de abonados.
3.	Correo electrónico de la persona que desea pertenecer al programa de abonados.
4.	Domicilio de la persona que desea pertenecer al programa de abonados.

Los datos personales requeridos en este formato, serán objeto de tratamiento por parte del Fideicomiso Garante de la Orquesta Sinfónica de Yucatán con la finalidad de proveer el servicio que ha solicitado de venta de boletos en línea e informarle cambios en las condiciones del servicio en cuestión, y no podrán ser utilizados para otros fines. Asimismo, se le informa que el Aviso de Privacidad integral se encuentra disponible para consulta en el sitio <http://sinfonicadeyucatan.com.mx/>. Todo esto de acuerdo a lo establecido en los artículos 25, 26, 27, 28 y 29 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Yucatán.

F-PR-ASA-01 R00



Juntos transformemos  
**Yucatán**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**FIDEICOMISO GARANTE DE LA ORQUESTA SINFÓNICA DE YUCATÁN**

Dirección de Administración y Finanzas



Directorio General de Abonados

**ORQUESTA SINFONICA DE YUCATAN  
DIRECTORIO GENERAL DE ABONADOS**

No. De Socio	NOMBRE COMPLETO	TELÉFONO	DIRECCION	CORREO ELECTRÓNICO
--------------	-----------------	----------	-----------	--------------------

1

2

3

4

5

Los datos personales requeridos en este formato, serán objeto de tratamiento por parte del Fideicomiso Garante de la Orquesta Sinfónica de Yucatán con la finalidad de proveer el servicio que ha solicitado de venta de boletos en línea e informarle cambios en las condiciones del servicio en cuestión, y no podrán ser utilizados para otros fines. Asimismo, se le informa que el Aviso de Privacidad integral se encuentra disponible para consulta en el sitio <http://sinfonicadeyucatan.com.mx/>. Todo esto de acuerdo a lo establecido en los artículos 25, 26, 27, 28 y 29 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Yucatán.

F-PR-ASA-02 R00



Juntos transformemos  
**Yucatán**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**FIDEICOMISO GARANTE DE LA ORQUESTA SINFÓNICA  
DE YUCATÁN**

Dirección de Administración y Finanzas



Directorio General de Abonados

**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

No.	Descripcion
1.	Asignar el número de socio afiliado al sistema de abonados
2.	Indicar el nombre completo del socio afiliado
3.	Indicar el número telefónico del socio afiliado
4.	Indicar la dirección del socio afiliado
5.	Indicar el correo electrónico del socio afiliado

Los datos personales requeridos en este formato, serán objeto de tratamiento por parte del Fideicomiso Garante de la Orquesta Sinfónica de Yucatán con la finalidad de proveer el servicio que ha solicitado de venta de boletos en línea e informarle cambios en las condiciones del servicio en cuestión, y no podrán ser utilizados para otros fines. Asimismo, se le informa que el Aviso de Privacidad integral se encuentra disponible para consulta en el sitio <http://sinfonicadeyucatan.com.mx/>. Todo esto de acuerdo a lo establecido en los artículos 25, 26, 27, 28 y 29 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Yucatán.

F-PR-ASA-02 R00