



Código
PR-DAF-TAG-01 R01

Fecha de emisión
30/08/2019

Fecha de actualización
20/07/2022

Procedimiento para Dar Atención al Público en la Taquilla de la OSY

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	4
IX. CONTROL DE CAMBIOS	5
X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	5



Código
PR-DAF-TAG-01 R01

Fecha de emisión
30/08/2019

Fecha de actualización
20/07/2022

Procedimiento para Dar Atención al Público en la Taquilla de la OSY

I. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para dar atención al público en la taquilla de la OSY, con la finalidad de estandarizar y eficientar el servicio a los usuarios.

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 y Artículo 15; 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 e inciso 10; Numeral 3; del Código de Ética y Conducta del Fideicomiso Garante de la Orquesta Sinfónica de Yucatán.

IV. DEFINICIONES

Croquis de poca o nula visibilidad: Acrílico para mostrar visualmente a los clientes las localidades con poca o nula visibilidad al escenario.

FIGAROSY: Fideicomiso Garante de la Orquesta Sinfónica de Yucatán.

Guía de temporada: Documento que contiene la información completa de la temporada.

OSY: Orquesta Sinfónica de Yucatán.

Unifila: Objeto metálico que se utiliza para delimitar la línea que seguirá el cliente para aproximarse a la taquilla.

V. RESPONSABILIDADES

1. Jefe de Taquilla y Atención a Grupos:
 - 1.1 Supervisar el procedimiento de los taquilleros.
 - 1.2 Monitorear el cumplimiento del plan anual de trabajo y cumplimiento de metas establecidas.
2. Taquillero:
 - 2.1 Brindar el servicio de información.
 - 2.2 Vender localidades al público en general.

Código
PR-DAF-TAG-01 R01

Fecha de emisión
30/08/2019

Fecha de actualización
20/07/2022

Procedimiento para Dar Atención al Público en la Taquilla de la OSY

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Taquillero

1. Ingresa al área de la taquilla, realiza la limpieza y ordena la misma, cada día de venta.
Nota: La taquilla se apertura de acuerdo a las necesidades de venta de localidades, por lo general durante la temporada, de martes a sábado. Los domingos se apertura solamente si hay concierto.
2. Enciende y mantiene en operación los equipos de cómputo, audiovisuales e informativos de la taquilla: Pantalla, CPU, impresora y monitor.
3. Ingresa al sistema de ventas.
4. Coloca las unifilas para delimitar el área de servicio.
5. Espera que algún cliente se aproxime a solicitar información relativa a la OSY.
6. Realiza la siguiente presentación: ¡Buenos (días, tardes o noches)! Mi nombre es _____
¿En qué puedo ayudarle?
7. ¿Desea el cliente adquirir localidades de la OSY?
 - Sí: Continúa con la actividad 9
 - No: Continúa con la actividad 8.
8. Se despide cordialmente del cliente.
Fin del procedimiento.
9. Informa el costo de las localidades al cliente, de acuerdo al programa de temporada que sea de su interés y muestra los lugares disponibles en el monitor del sistema de ventas o en el F-PR-DAP-01 Croquis del Teatro.
10. Hace hincapié al cliente de la poca visibilidad de los lugares seleccionados enseñándole el F-PR-DAP-02 Croquis Poca o Nula Visibilidad antes de finalizar la venta.
11. Informa al cliente el monto total de su compra y pregunta la forma de pago.
12. Imprime y retira del boleto la parte comprobatoria de la compra que entrega al cliente.
13. ¿Existe algún error en la impresión de los boletos?
 - Sí: Continúa en la actividad 14.
 - No: Continúa en la actividad 16.
14. Cancela los boletos emitidos en el sistema de ventas, en los siguientes casos:
 - Hayan presentado algún error en su impresión.
 - Existe una solicitud expresa del cliente de cambio de ubicación.
 - Por tratarse de un error involuntario del taquillero al asignar el número de asiento que se adquiere.
 - Cancelación expresa por el cliente.Nota: En todos los casos los boletos solo podrán cancelarse el mismo día que fueron emitidos.
Regresa a la actividad 12.
15. Coloca físicamente en el boleto el sello de cancelado de acuerdo a lo siguiente:
 - "Cancelado por reimpresión" cuando el boleto presenta error en su impresión.
 - "Cancelado" en el boleto físico, en los otros casos.
16. Muestra los boletos de localidades adquiridas al cliente, señala y remarca con un plumón la siguiente información.

Código
PR-DAF-TAG-01 R01

Fecha de emisión
30/08/2019

Fecha de actualización
20/07/2022

Procedimiento para Dar Atención al Público en la Taquilla de la OSY

- Número de programa y fecha del evento.
 - Lugares adquiridos.
 - Condiciones generales al reverso del boleto.
17. Coloca y entrega el total de boletos adquiridos por el cliente en un sobre para boletos de localidades y agradece la compra.
- Jefe de Taquilla y Atención a Grupos
18. Realiza de acuerdo al FR-PR-DAP-04 Plan anual de trabajo visitas a taquilla para verificar las metas de atención al público.
19. Verifica al menos una vez a la semana de manera aleatoria que los Taquilleros cumplan con los pasos indicados.
20. ¿Cumplen con los pasos del procedimiento?
- Si: continúa en la actividad 21.
 - No: Continúa con la actividad 22.
21. **Fin del Procedimiento.**
22. Procede a completar los puntos no cumplidos mediante el F-PR-DAP-03 Check list de atención en taquilla y da retroalimentación al Taquillero.

Fin del procedimiento.

VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Porcentaje de la calidad del servicio al cliente	(Número de encuestas reprobadas / Número total de encuestas)*100	Porcentaje	Mensual	Tiende a 0%

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Índice de satisfacción del cliente	Su valoración se sitúa entre 1 y 5; siendo 1 el aspecto peor valorado y 5 el mejor valorado.	Valoración en números absolutos	Mensual	Tiende a 5

VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición Final
No aplica	Diagrama de Flujo del	TAG	Indefinido	2 años	2 años	Archivo Histórico



Código
PR-DAF-TAG-01 R01

Fecha de emisión
30/08/2019

Fecha de actualización
20/07/2022

Procedimiento para Dar Atención al Público en la Taquilla de la OSY

	Procedimiento para Dar Atención al Público en la Taquilla de la OSY					
F-PR-DAP-01	Croquis del Teatro	TAG	2 años	4 años	6 años	Eliminar
F-PR-DAP-02	Croquis de Poca o Nula Visibilidad	TAG	2 años	4 años	6 años	Eliminar
F-PR-DAP-03	Check List de Atención en Taquilla	TAG	2 años	4 años	6 años	Eliminar
F-PR-DAP-04	Plan Anual de Trabajo	TAG	2 años	4 años	6 años	Eliminar

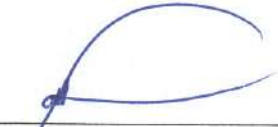
*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

IX. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
30/08/2019	00	Generación del Procedimiento para Dar Atención al Público en la Taquilla de la OSY.
20/07/2022	01	Actualización del Procedimiento para Dar Atención al Público en la Taquilla de la OSY (Apartado VI. Descripción del Procedimiento y Apartado VIII. Anexos, creación de F-PR-DAP-04).

X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó



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

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Dar Atención al Público en la Taquilla de la OSY

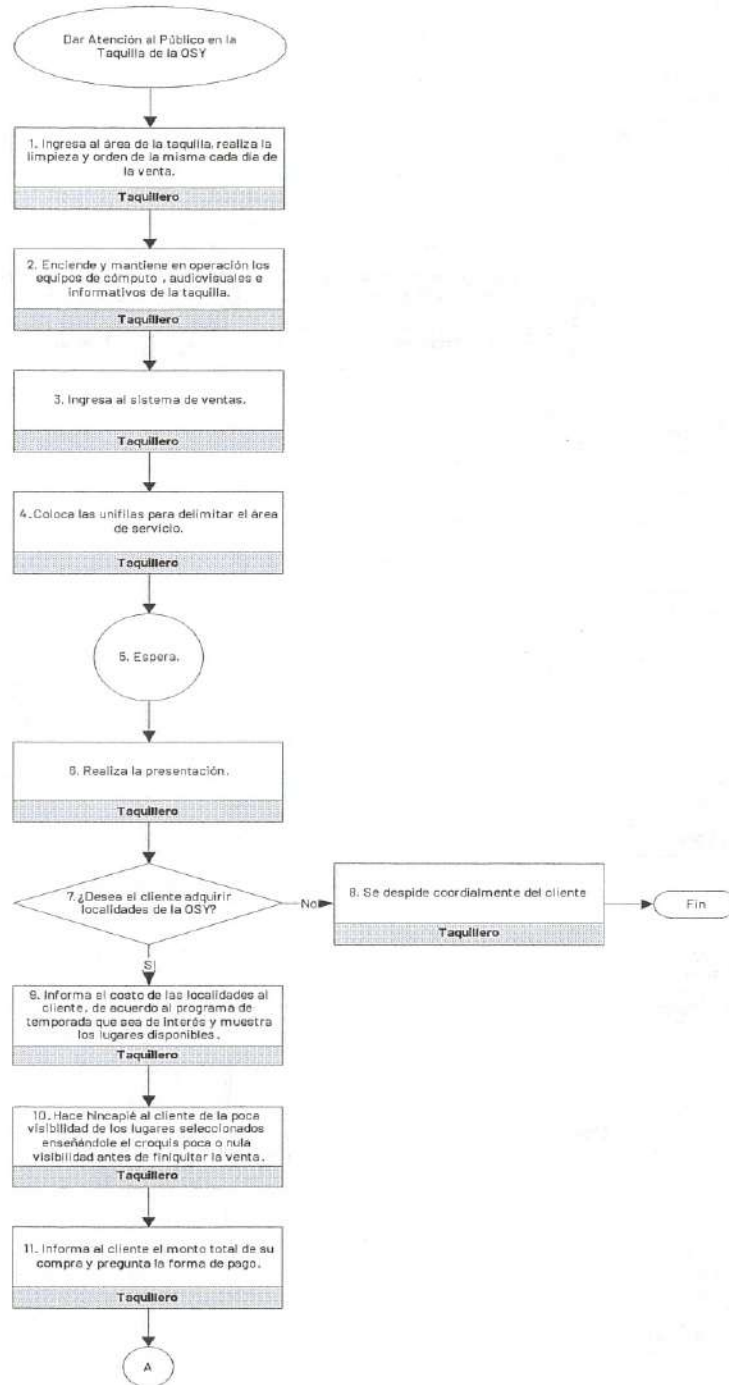
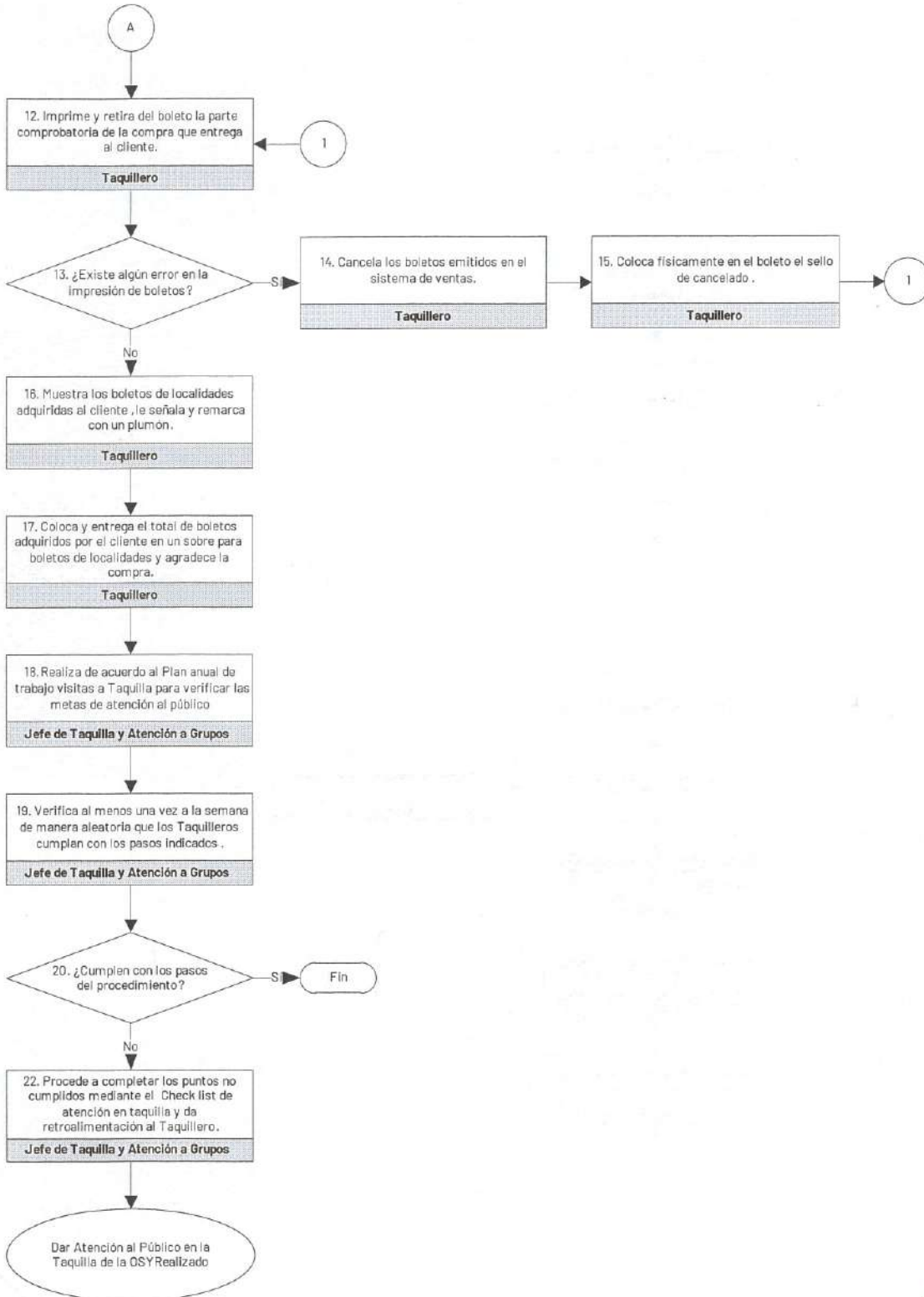
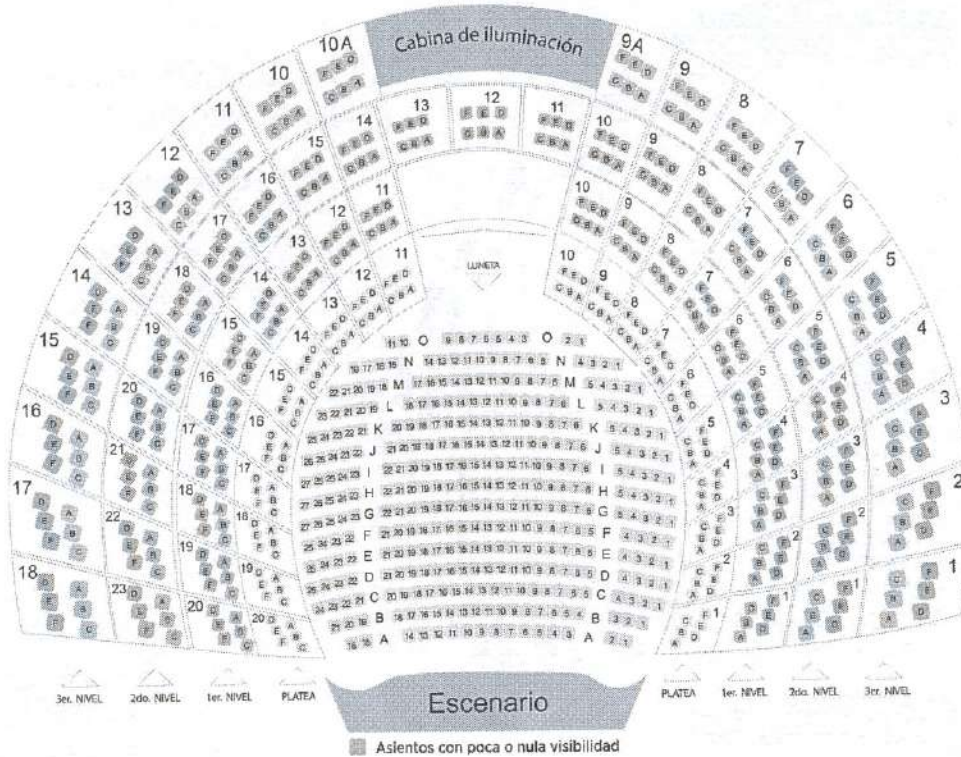




Diagrama de Flujo del Procedimiento para Dar Atención al Público en la Taquilla de la OSY



Croquis del Teatro

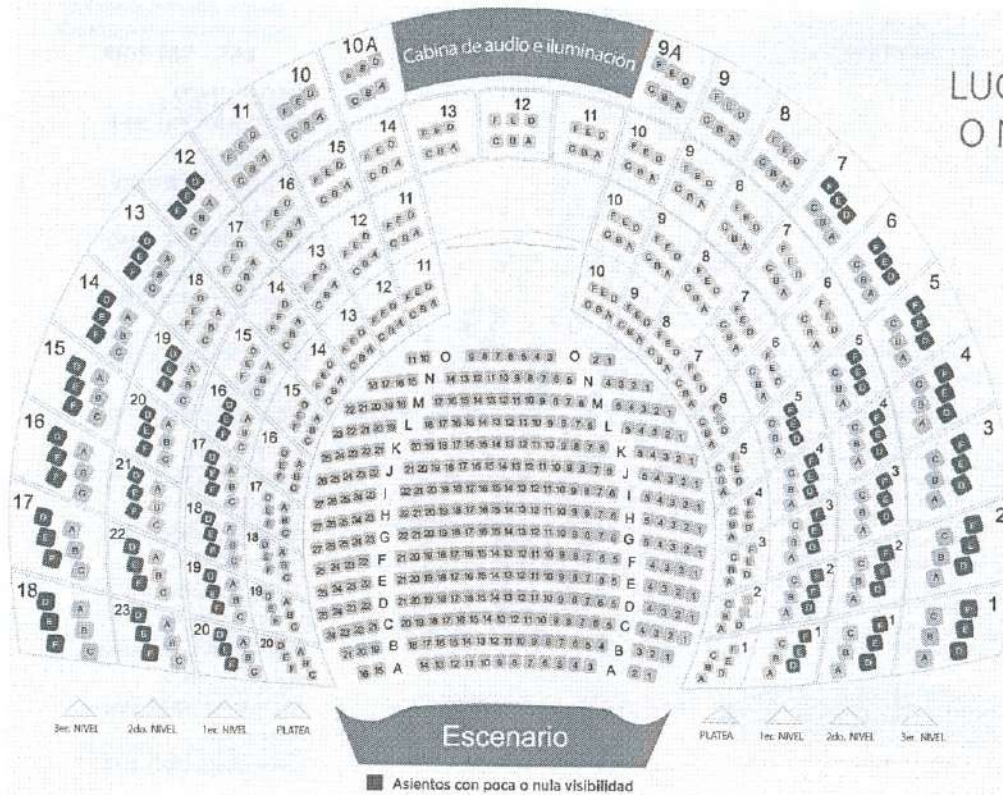


Precios vigentes para los programas de la temporada **ENE - JUN 2019**

PROGRAMA 1 / ENERO VIER 18 - SAB 19 - DOM 20	\$150	\$250	\$300	\$350
PROGRAMA 2 / ENERO VIER 25 - DOM 27	\$80	\$150	\$200	\$250
PROGRAMA 3 / FEBRERO VIER 1 - DOM 3	\$100	\$200	\$250	\$300
PROGRAMA 4 / FEBRERO VIER 15 - DOM 17	\$80	\$150	\$200	\$250
PROGRAMA 5 / FEBRERO VIER 22 - DOM 24	\$150	\$250	\$300	\$350
PROGRAMA 6 / MARZO VIER 15 - DOM 17	\$80	\$150	\$200	\$250
PROGRAMA 7 / MARZO VIER 22 - DOM 24	\$100	\$200	\$250	\$300
PROGRAMA 8 / MARZO VIER 29 - DOM 31	\$80	\$150	\$200	\$250
PROGRAMA 9 / ABRIL VIER 5 - DOM 7	\$150	\$250	\$300	\$350
PROGRAMA 11 / MAYO VIER 17 - DOM 19	\$100	\$200	\$250	\$300
PROGRAMA 12 / MAYO VIER 24 - DOM 26	\$100	\$200	\$250	\$300
ÓPERA / JUNIO VIER 14 - DOM 16 - MAR 18 - JUE 20 - SAB 22	\$250	\$500	\$600	\$750

***Este croquis se revisa y modifica de acuerdo a cada temporada de conciertos.**

Croquis de Poca o Nula Visibilidad



LUGARES CON POCA
O NULA VISIBILIDAD

Teatro Peón Contreras
Calle 60 con 57, Centro

Precios vigentes para los
conciertos de la temporada
SEPT - DIC 2018

*Este croquis se revisa y modifica de acuerdo a cada temporada de conciertos.



Check List de Atención en Taquilla

CHECK LIST DE ATENCIÓN EN TAQUILLA
Control para verificar la calidad de atención al público

Fecha: 1

Taquillero: 2

	Si	No
1. ¿Pone atención total al cliente?	3	
2. ¿Informa precios específicos de acuerdo a la solicitud del cliente?		
3. ¿informa de la zona elegida y sus restricciones?		
4. ¿ Informa el total a pagar y los metodos de pago aceptados en taquilla?		
5. ¿Hace entrega de los boletos fisicos, recalcando la informacion que continen?		

Observaciones: 4



Check List de Atención en Taquilla

INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	Descripción
1.	Indicar la fecha en que se realiza el check list
2.	Indicar el nombre completo del taquillero al que se aplicará el check list
3.	Indicar SI o NO de acuerdo al desarrollo del taquillero
4.	Indicar las observaciones en caso de tener NO, para la retroalimentación.



Plan Anual de Trabajo

Plan Anual de Trabajo ___ 1 ___ del Departamento de Taquilla y Atención a Grupos.

OBJETIVOS

1. Objetivo General.

_____ 2 _____

2. Objetivos Específicos.

_____ 3 _____

META

_____ 4 _____

INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
5	5	5	5	5

ACTIVIDADES

_____ 6 _____



Plan Anual de Trabajo

CRONOGRAMA 7

	Mes	Mes	Mes	Responsables

	Preventa e inicio de Temporada Enero-Junio	Preventa e inicio de Temporada Septiembre-Diciembre

Actividad	Fecha	Responsable

EVALUACIÓN.

----- 8 -----

Plan Anual de Trabajo

INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	Descripción
1.	Indicar el año que corresponde el plan anual de trabajo
2.	Indicar el objetivo general del plan anual de trabajo
3.	Indicar los objetivos específicos del plan anual de trabajo
4.	Indicar la meta del plan anual de trabajo
5.	Describir los indicadores de medición del plan anual de trabajo
6.	Indicar las actividades principales del Departamento de Taquilla y Atención a Grupos del plan anual de trabajo.
7.	Generar un cronograma de las actividades principales del Departamento de Taquilla y Atención a Grupos del plan anual de trabajo.
8.	Indicar los medios por los cuales el jefe inmediato del Departamento de Taquilla y Atención a Grupos, conoció los avances del plan anual de trabajo.