

**Código
PR-DAF-30 R00**

**Fecha de emisión
20/07/2022**

**Fecha de actualización
No aplica**

Procedimiento para Realizar el Pago del Reembolso a Clientes por Eventos Cancelados mediante Transferencia Bancaria

ÍNDICE

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



Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

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

Dirección de Administración y Finanzas



Código
PR-DAF-30 R00

Fecha de emisión
20/07/2022

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Realizar el Pago del Reembolso a Clientes por Eventos Cancelados mediante Transferencia Bancaria

I. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para realizar el reembolso a clientes por eventos cancelados mediante transferencia bancaria, con la finalidad de unificar criterios y estandarizar su aplicación.

II. ALCANCE

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

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

Artículo 92 Bis; Ley Federal de Protección al Consumidor.

Ámbito Estatal

Artículo 15, Fracción III; Artículo 26; Artículo 30 y Artículo 31; de los Lineamientos para la Implementación del Sistema de Control Interno Institucional en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

IV. DEFINICIONES

Transferencia electrónica: Movimiento bancario de fondos realizado en forma electrónica y utilizada para el envío o traspaso de efectivo a la cuenta de una persona.

V. RESPONSABILIDADES

1. Auxiliar Administrativo:

- 1.1 Realizar el reembolso de dinero a clientes por eventos cancelados de la Orquesta Sinfónica de Yucatán mediante transferencia bancaria.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Auxiliar Administrativo

1. Recibe del Auxiliar de Archivos los F-PR-SPP-01 Oficios administrativos de reembolso a clientes por eventos cancelados solicitados mediante transferencia electrónica.
2. Recaba firma autógrafa del Director de Administración y Finanzas y del Director General para autorización del pago.
3. Realiza el alta de los datos del cliente en el sistema bancario.
4. Actualiza el F-PR-RPR-01 Control de transferencias por devolución a clientes seccionados en clientes abonados, clientes de patronato y clientes por venta en línea.
5. Resguarda el F-PR-SPP-01 Oficio Administrativo de reembolso a clientes hasta la fecha programada de pago.
6. Espera la fecha de pago programada en el F-PR-SPP-01 oficio administrativo de reembolso a clientes.

Código
PR-DAF-30 R00

Fecha de emisión
20/07/2022

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Realizar el Pago del Reembolso a Clientes por Eventos Cancelados mediante Transferencia Bancaria

7. Realiza el pago correspondiente por medio de transferencia electrónica en el portal bancario, guarda el comprobante en formato PDF e imprime el comprobante de transferencia a cuenta de terceros emitido por el banco.
8. ¿Las transferencias a clientes se realizaron exitosamente?
 - Si: Continúa en la actividad 10.
 - No: Continúa en la actividad 9.
9. Verifica el F-PR-CTD-01 Control de transferencias por devolución a clientes. Regresa a la actividad 7.
10. Envía mediante correo electrónico al Jefe de Taquilla y Atención a Grupos con copia al Director de Administración y Finanzas, el F-PR-CTD-01 Control de transferencias por devolución a clientes y el comprobante de devolución a clientes en formato PDF para su verificación.
11. Espera respuesta por parte del Jefe de Taquilla y Atención a Grupos en caso de observaciones.
12. ¿Las transferencias a clientes se realizaron en su totalidad?
 - Si: Continúa en la actividad 14.
 - No: Continúa en la actividad 13.
13. Verifica el F-PR-CTD-01 Control de transferencias por devolución a clientes. Regresa a la actividad 7.
14. Entrega al Auxiliar Contable los comprobantes de los reembolsos realizados a través de transferencias electrónicas mediante el F-PR-RDA-01 Control de oficios administrativos con la siguiente documentación:
 - F-PR-SPP-01 Oficio administrativo e información adjunta.
 - Comprobante de pago de transferencia emitido por el banco.
15. Recaba firma y sello de recibido en el F-PR-RDA-01 Control de oficios administrativos de la documentación entregada en original.
16. Archiva el F-PR-RDA-01 Control de oficios administrativos.

Fin del procedimiento.

VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Devolución a clientes por eventos cancelados	$\left(\frac{\text{Total de devoluciones a clientes realizadas}}{\text{Total de devoluciones a clientes solicitadas}} \right) * 100$	Porcentaje	Cuando se requiera	100%

Código
PR-DAF-30 R00

Fecha de emisión
20/07/2022

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Realizar el Pago del Reembolso a Clientes por Eventos Cancelados mediante Transferencia Bancaria

VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar el Pago del Reembolso a Clientes por Eventos Cancelados mediante Transferencia Bancaria	DAF	Indefinido	2 años	2 años	Archivo Histórico
F-PR-SPP-01	Oficio Administrativo	DAF	1 año	9 años	10 años	Eliminar
F-PR-RDA-01	Control de Oficios Administrativos	DAF	2 años	2 años	4 años	Eliminar
F-PR-RPR-01	Control de Transferencias por Devoluciones a Clientes	DAF	3 años	3 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
20/07/2022	00	Generación del Procedimiento para Realizar el Pago del Reembolso a Clientes por Eventos Cancelados mediante Transferencia Bancaria.

X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó



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

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar el Pago del Reembolso a Clientes por Eventos Cancelados mediante Transferencia Bancaria

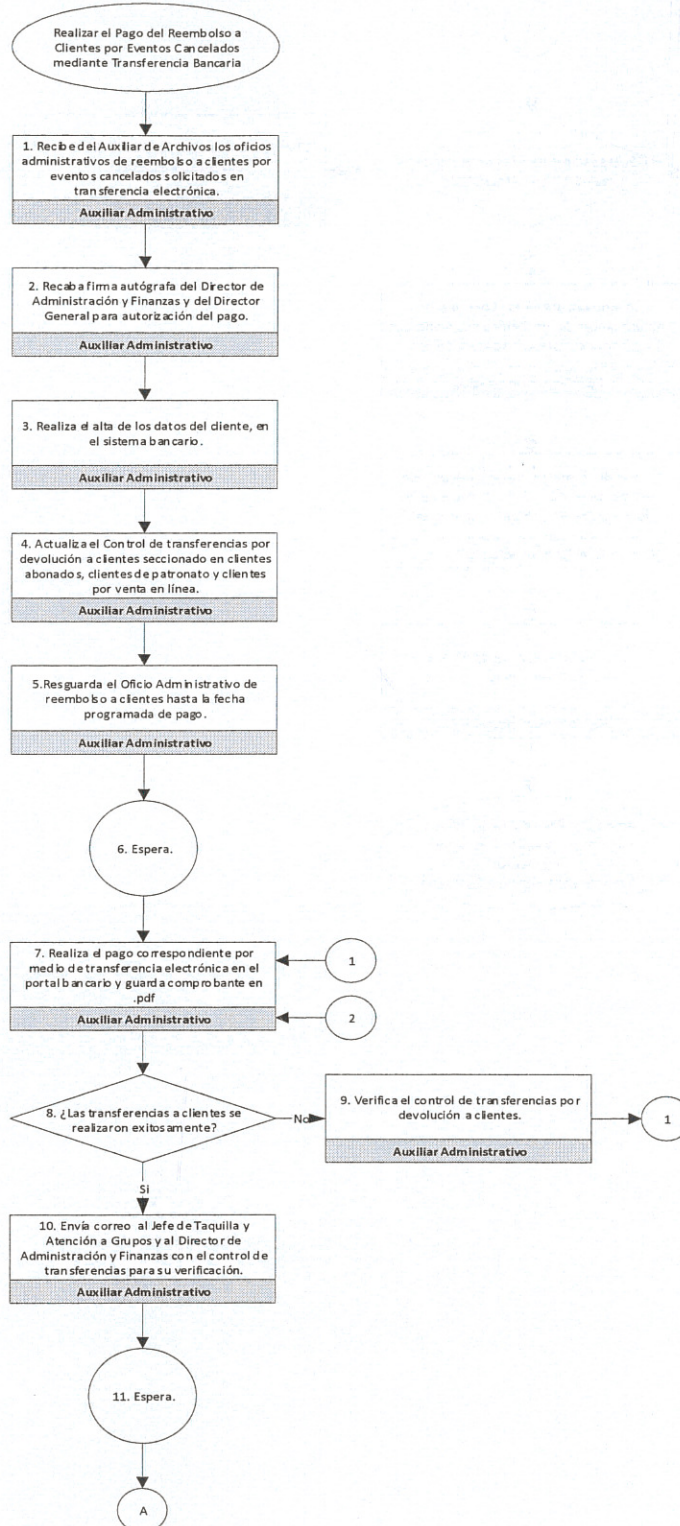
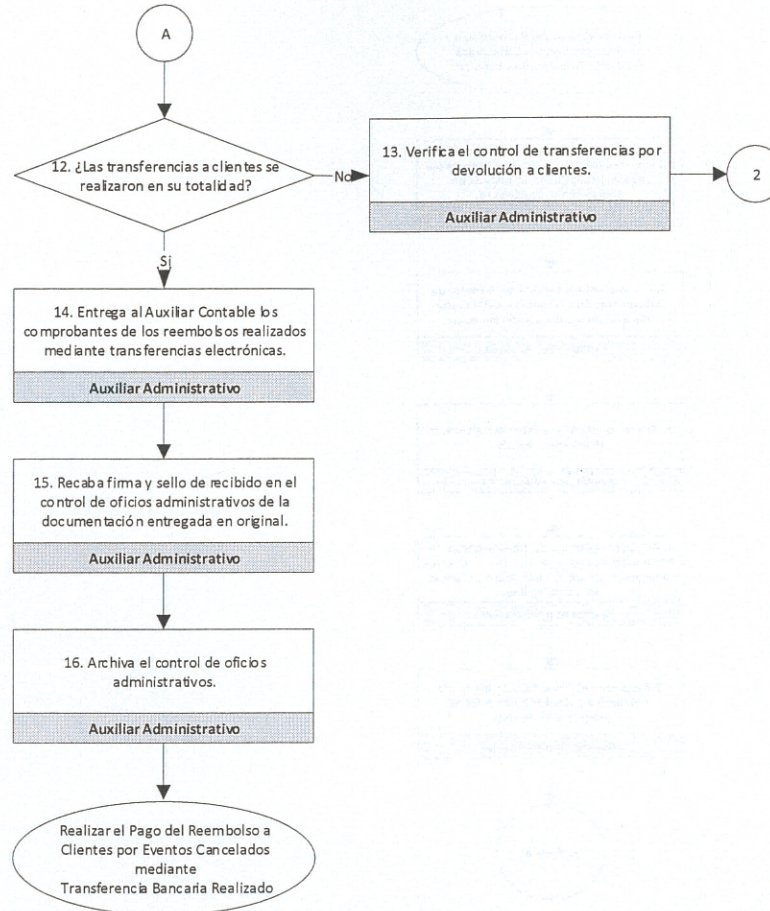


Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar el Pago del Reembolso a Clientes por Eventos Cancelados mediante Transferencia Bancaria





Oficio Administrativo

OFICIO ADMINISTRATIVO



FIGAROSY
FIDEICOMISO GARANTE
DE LA ORQUESTA SINFÓNICA
DE YUCATÁN

Oficio No.	PE/FIGAROSY/xxx(1)/xxx(2)/00x(3)/A/20xx(4)
Asunto:	(5)
Mérida, Yucatán a (dd)(6) de (mm) de (aa)	

Dirigido a: Dirección de Administración y Finanzas

(7)

- Solicitud de pago
 Reembolso de gasto
 Comprobación de pago
 Impuestos y retenciones
 Incidencias, alta y baja de personal
 Otros: _____

Forma de pago: (8) Cheque Transferencia bancaria No aplica

Proveedor: Número de CFDI:

JUSTIFICACIÓN

(11)

IMPORTE: \$000.00 (12) **SON: Pesos /100 M.N.** (12)

DOCUMENTOS QUE SE ANEXAN

Enunciar todos los comprobantes que se adjuntan (13)

Para uso exclusivo de la Dirección de Administración y Finanzas

DATOS DE TRANSFERENCIA BANCARIA

Número de operación bancaria: Fecha de operación:

Cuenta origen: Cuenta destino:

DATOS DE CHEQUE

Número de cheque: Número de cuenta: Fecha de cheque:

Para uso exclusivo de la Dirección de Administración y Finanzas

Solicitante	V.º B.º	Autoriza	V.º B.º
(14)	(15)	(16)	(17)

Nota 1: En caso de incidencias, altas y bajas de personal y de comprobaciones de gasto se indicará "N/A", proveedor, número de CFDI y forma de pago.

Nota 2: En los casos en los que la solicitud la realice un puesto distinto a director de área, requerirá de un visado del jefe inmediato. En los casos en el que el solicitante sea el director del área solamente se firmará el apartado de solicitante y en el V.o B.o se pondrá "N/A".

Nota 3: No se completará la secciones que se indican como uso exclusivo de la Dirección de Administración y Finanzas.

Oficio Administrativo

INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	Descripción
1.	Iniciales de la Dirección al cual está adscrita el Departamento que solicita
2.	Iniciales del Departamento que solicita
3.	Número interno consecutivo del Departamento que solicita.
4.	Año en curso.
5.	Asunto según la naturaleza del oficio, tomado del catálogo de búsqueda de documentos del Poder Ejecutivo
6.	Fecha de elaboración del oficio.
7.	Marca con una "X" la naturaleza del oficio o llenar el apartado otros.
8.	Marca con una "X" la forma de pago.
9.	Indicar el nombre fiscal completo, no el comercial.
10.	Indicar el número de la factura
11.	Breve explicación del pago solicitado indicando el nombre completo del proveedor, el método de pago y en su caso, relacionarlo con un periodo o programa y temporada.
12.	Monto total del pago a realizar con impuestos, en pesos y letras.
13.	El nombre de todos los documentos que amparen el pago a realizar.
14.	Nombre y puesto del responsable que solicita.
15.	Visado en el caso de que la solicitud la realice un puesto distinto a Director de área. En el caso que el solicitante sea el director del área solamente se firmará el apartado de solicitante y en el V.o B.o se pondrá "N/A".
16.	Nombre del Director de Administración y Finanzas.
17.	Nombre del Director General.



FIDEICOMISO GARANTE DE LA ORQUESTA SINFÓNICA DE YUCATÁN
Dirección de Administración y Finanzas



Control de Oficios Administrativos

Folio de Oficialía de Partes	No. de control interior	Fecha de Emisión	Fecha de Recepción en Oficialía de Partes	Emisor	Destinatario	Asunto	Monto	Fecha de pago	Folio Fiscal	Proveedor	Justificación	Complemento de pago	Clasificación del documento	Observación	Seguimiento del documento
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)



Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

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

Dirección de Administración y Finanzas



Control de Oficios Administrativos

INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	Descripción
1.	Indicar el número consecutivo asignado por la oficialía de partes.
2.	Señalar el número de control interno del emisor, en su caso.
3.	Colocar la fecha de creación del documento.
4.	Colocar la fecha del día de la recepción del documento en oficialía de partes.
5.	Nombre de la unidad administrativa, ente de Gobierno o particular que genera el documento.
6.	Nombre de la unidad administrativa a la cual está dirigido el documento.
7.	Indicar el tipo de asunto del documento recepcionado.
8.	Con número indicar en pesos y centavos el importe total, en su caso.
9.	Fecha en la cual se programa el pago, en su caso.
10.	Número de comprobante fiscal digital, en su caso.
11.	Nombre de la persona física o moral a la cual está dirigido el pago, en su caso.
12.	Descripción breve del contenido del documento.
13.	Indicar si el pago realizado si genera o no genera un complemento de pago, en su caso.
14.	Indicar si es un documento interno proveniente de alguna unidad administrativa del FIGAROSY o un documento externo.
15.	Hacer mención de las observaciones adicionales que se tengan indicando los comentarios importantes que aclaren la información que se señala.
16.	Indicar con base en el análisis de la información recepcionada, el avance en el procedimiento del documento admitido.



Control de Transferencias por Devoluciones a Clientes

FIDEICOMISO GARANTE DE LA ORQUESTA SINFÓNICA DE YUCATÁN
 CONTROL DE TRANSFERENCIAS POR REEMBOLSOS DE LA TEMPORADA ENERO-JUNIO 2020

ABONADOS

OFICIO (1)

NO. (2)	No. De ORDEN (3)	FECHA (4)	NOMBRE (5)	BANCO (6)	IMPORTE (7)	CORREO ELECTRÓNICO (9)
1						
2						
3						
4						
5				(14)	OTROS BANCOS	
6				(15)	BANORTE	
7				(16)	TOTAL	
8						
9				(17)	DIFERENCIA	
10						
11						



Control de Transferencias por Devoluciones a Clientes

FIDEICOMISO GARANTE DE LA ORQUESTA SINFÓNICA DE YUCATÁN
CONTROL DE TRANSFERENCIAS POR REEMBOLSOS DE LA TEMPORADA ENERO-JUNIO 2020

PATRONATO

OFICIO (1)

NO. (2)	No. De ORDEN (3)	FECHA (4)	NOMBRE (5)	BANCO (6)	IMPORTE (7)	CORREO ELECTRÓNICO (9)
1						
2						
3						
4				(14)	OTROS BANCOS	
5				(15)	BANORTE	
6				(16)	TOTAL	
7						
8				(17)	DIFERENCIA	
9						
10						
11						



FIDEICOMISO GARANTE DE LA ORQUESTA SINFÓNICA DE YUCATÁN
Dirección de Administración y Finanzas



Control de Transferencias por Devoluciones a Clientes

FIDEICOMISO GARANTE DE LA ORQUESTA SINFÓNICA DE YUCATÁN
CONTROL DE TRANSFERENCIAS POR REEMBOLSOS DE LA TEMPORADA ENERO-JUNIO 2020
VENTA EN LÍNEA

OFICIO (1)

NO. (2)	No. De ORDEN (3)	FECHA (4)	NOMBRE (5)	BANCO (6)	IMPORTE (7)	CORREO ELECTRÓNICO (9)
1						
2						
3						
4						
5				(14)	OTROS BANCOS	
6				(15)	BANORTE	
7				(16)	TOTAL	
8						
9				(17)	DIFERENCIA	
10						
11						



Juntos transformemos
Yucatán
GOBIERNO DEL ESTADO

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

Dirección de Administración y Finanzas



Control de Transferencias por Devoluciones a Clientes

FIDEICOMISO GARANTE DE LA ORQUESTA SINFONICA DE YUCATÁN
CONTROL DE TRANSFERENCIAS POR REEMBOLSOS DE LA TEMPORADA ENERO-JUNIO 2020
OFICIO (1)

NO. (2)	No. De ORDEN (3)	FECHA (4)	NOMBRE (5)	BANCO (6)	IMPORTE (7)	FECHA DE PAGO (8)	CORREO ELECTRÓNICO (9)
------------	---------------------	--------------	---------------	--------------	----------------	----------------------	---------------------------

(10)	ABONADOS
(11)	PATRONATO
(12)	EN LÍNEA
<u>(13)</u>	<u>TOTAL</u>

(14)	OTROS BANCOS
(15)	BANORTE
<u>(16)</u>	<u>TOTAL</u>
<u>(17)</u>	<u>DIFERENCIA</u>

Control de Transferencias por Devoluciones a Clientes

INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	Descripción
1.	Número de oficio asignado por Oficialía de partes.
2.	Número consecutivo de formatos de devoluciones.
3.	Número de orden señalado en el formato de devolución.
4.	Fecha de registro en el formato de devolución.
5.	Nombre del cliente.
6.	Nombre corto del Banco del cliente.
7.	importe de pago de la transferencia.
8.	Fecha de pago por transferencia.
9.	Correo electrónico del cliente o NA.
10.	Importe total de transferencias realizadas a abonados.
11.	Importe total de transferencias realizadas a Patronos.
12.	Importe total de transferencias realizadas por venta en línea.
13.	Suma de los importes totales de transferencias realizadas a abonados, patronos y por venta en
14.	Importe total de transferencias realizadas a otros bancos nacionales.
15.	Importe total de transferencias realizadas a cuenta de terceros Banorte.
16.	Suma de los importes totales de transferencias realizadas a otros bancos nacionales y a cuenta de terceros Banorte.
17.	Diferencia entre el total de Suma de los importes totales de transferencias realizadas a abonados, patronos y por venta en línea y la suma de los importes totales de transferencias realizadas a otros bancos nacionales y a cuenta de terceros Banorte.