

Código PR-DAF-TAG-09 R00	Fecha de emisión 13/07/2023	Fecha de actualización No Aplica
Procedimiento para Realizar el Canje de Boletos		

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

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Código
PR-DAF-TAG-09 R00

Fecha de emisión
13/07/2023

Fecha de actualización
No Aplica

Procedimiento para Realizar el Canje de Boletos

I. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para realizar el canje de boletos por eventos cancelados o por indicación de una autoridad 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

Artículo 67; de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.
Artículo 29, Fracción A; del Código Fiscal de la Federación.

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

Canje: Exhibición y entrega de boletos físicos o del comprobante de compra en línea por parte del cliente, con los cuales se avale la adquisición de boletos para conciertos de la OSY, sin embargo, al encontrarse actualmente cancelados los conciertos o indicados como aplicables a canje, le permiten al cliente un cambio para elegir conciertos actuales con los montos equivalentes a su compra inicial.

CFDI: Comprobante Fiscal Digital por Internet.

FIGAROSY: Fideicomiso Garante de la Orquesta Sinfónica de Yucatán.

Venta en línea: Venta de boletos para los conciertos de la Orquesta Sinfónica de Yucatán que se efectúan a través de la página electrónica www.sinfonicadeyucatan.com/web/.

V. RESPONSABILIDADES

1. Jefe de Taquilla y Atención a Grupos:
 - 1.1 Validar con el sistema de ventas los totales a canjear por conciertos cancelados.
 - 1.2 Supervisar el proceso de canje, reportes y anexos de los taquilleros generados en el sistema de ventas en forma oportuna.
2. Taquillero:
 - 2.1. Generar el o los nuevos boletos por los boletos canjeables de concierto cancelados por cada canje.
 - 2.2. Emitir el reporte, cierre de caja y demás anexos que conlleve el proceso de canje.

“La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera.”

Código
PR-DAF-TAG-09 R00

Fecha de emisión
13/07/2023

Fecha de actualización
No Aplica

Procedimiento para Realizar el Canje de Boletos

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe de Taquilla y Atención a Grupos

1. Recibe información por parte del Director de Administración y Finanzas sobre la necesidad de cancelación de conciertos por eventos fortuitos o extraordinarios y del inicio del proceso de canje de boletos.
2. Solicita por correo electrónico al Director de Comunicación y Medios con copia al Director de Administración y Finanzas, generar y difundir un comunicado para el proceso de canje de boletos por concierto cancelado, haciendo mención de fecha, lugar y horario de atención y en su caso, los requisitos para realizar el trámite.
3. Proporciona atención personalizada acerca del trámite, en caso de presentarse dudas por parte de los clientes.
4. Notifica a los Taquilleros del trámite de canje de boletos por evento cancelado, para que éstos faciliten información y brinden atención al cliente en los diferentes medios asignados.
5. Activa los programas cancelados aplicables a canje en el sistema de ventas.

Taquillero

6. Apoya al Jefe de Taquilla y Atención a Grupos a monitorear el correo electrónico y teléfono asignado para la atención de clientes, en caso de presentarse dudas en el proceso de canje de boletos.
7. Espera la fecha de inicio para el proceso de canje de boletos.
8. Da de alta en el sistema de ventas al cliente que cuente con boletos de conciertos cancelados para canje, en la opción panel de reservaciones, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos, y procede a seleccionar los nuevos asientos con los equivalentes de canje.
9. Imprime del sistema de ventas el comprobante de canje por los boletos de conciertos seleccionados y solicita la firma del cliente o de la persona que realiza el proceso de canje.
10. Imprime y entrega al cliente los boletos de los nuevos programas seleccionados.
11. Integra los expedientes individuales de clientes, los cuales se componen de los siguientes documentos:
 - Comprobante de canje de boletos.
 - Boletos originales de conciertos cancelados o confirmación de compra en línea.
 - Copia de los boletos originales de conciertos cancelados.
12. Espera la conclusión del horario de atención a clientes y genera los expedientes de canje, según sea el caso.
13. Genera el corte de taquilla del sistema.
14. Genera los CFDI'S de egresos e ingresos (.pdf y .xml) correspondiente a los canjes del día realizados por cliente atendido.
15. Elabora el F-PR-RCT-05 Oficio de ingresos por los canjes del día y anexa la siguiente documentación:
 - Oficio de ingreso
 - Corte de caja de taquilla de canjes
 - Bitácora de boletos emitidos.

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."



Código
PR-DAF-TAG-09 R00

Fecha de emisión
13/07/2023

Fecha de actualización
No Aplica

Procedimiento para Realizar el Canje de Boletos

- Factura al público en general por los canjes de taquilla
 - Factura individual a cliente, en su caso.
 - Expedientes de boletos canjeados
16. Entrega a más tardar al día siguiente, el F-PR-RCT-05 Oficio de ingresos y sus anexos al Jefe de Taquilla y Atención a Grupos para revisión.
- Jefe de Taquilla y Atención a Grupos
17. Recibe el F-PR-RCT-05 Oficio de ingresos y verifica:
- Consecutivo de oficio
 - Fecha de corte
 - Importe con número y letra
 - Documentos que se anexan
 - Firma del taquillero
18. Coteja los cortes de caja de taquilla con los CFDI, con el fin de comprobar cada uno de los folios de canje generados en día estén completos.
19. Revisa los expedientes de clientes con canje de boletos.
20. Revisa las firmas contenidas en el F-PR-RCT-05 Oficio de ingresos y reportes de ventas.
21. ¿Está completo y correcto el F-PR-RCT-05 Oficio de ingresos y sus anexos?
- Sí: Continúa con la actividad 23.
 - No: Continúa con la actividad 22.
22. Devuelve al Taquillero para su corrección. Regresa a la actividad 15.
23. Plasma su firma de autorización en el F-PR-RCT-05 Oficio de ingresos, firma de visto bueno o verificado en los anexos restantes y entrega al Taquillero al finalizar la revisión.
- Taquillero
24. Recibe y fotocopia el F-PR-RCT-05 Oficio de ingresos y sus anexos en un tanto.
25. Entrega al Auxiliar de Archivos el original y una copia del F-PR-RCT-05 Oficio de ingresos y sus anexos.
26. Espera validación del Auxiliar de Archivos.
27. Recibe el F-PR-RCT-05 Oficio de ingresos con folio y sello de recepción y archiva acuse.

Fin del procedimiento.

VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Boletos canjeados	(Número de boletos canjeados/Número de boletos recibidos como cancelados del sistema de ventas)*100	Porcentaje	Cuando ocurra el evento	100%

"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."

Código
PR-DAF-TAG-09 R00

Fecha de emisión
13/07/2023

Fecha de actualización
No Aplica

Procedimiento para Realizar el Canje de Boletos

VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar el Canje de Boletos	TAG	Indefinido	2 años	2 años	Archivo Histórico
F-PR-RCT-05	Oficio de ingresos	TAG	2 años	2 años	8 años	Eliminar
No aplica	Comprobante de canje de boletos	TAG	2 años	2 años	8 años	Eliminar

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

IX. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
13/07/2023	00	Generación del Procedimiento para Realizar el Canje de Boletos.

X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó



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

“La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera.”

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar el Canje de Boletos

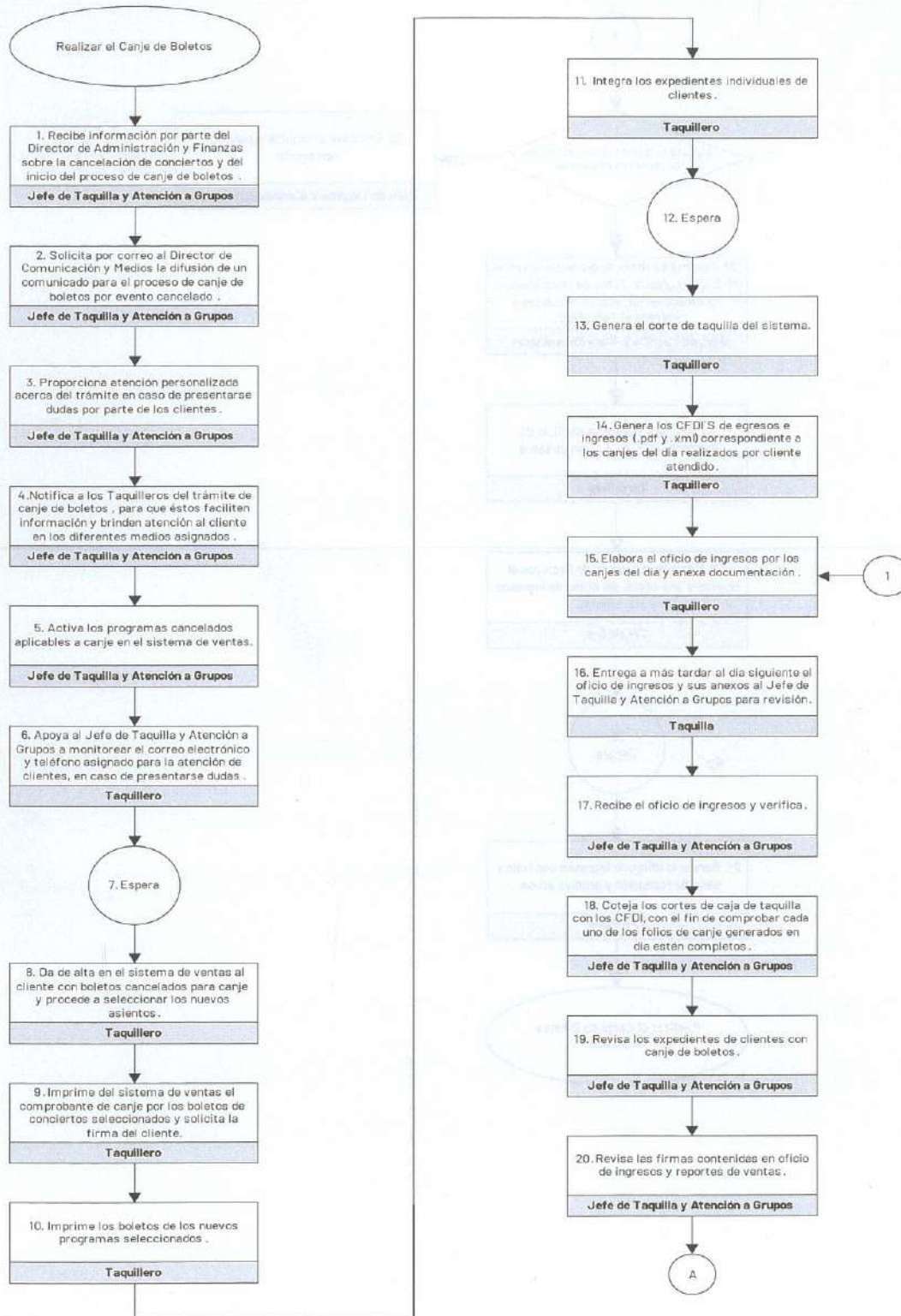
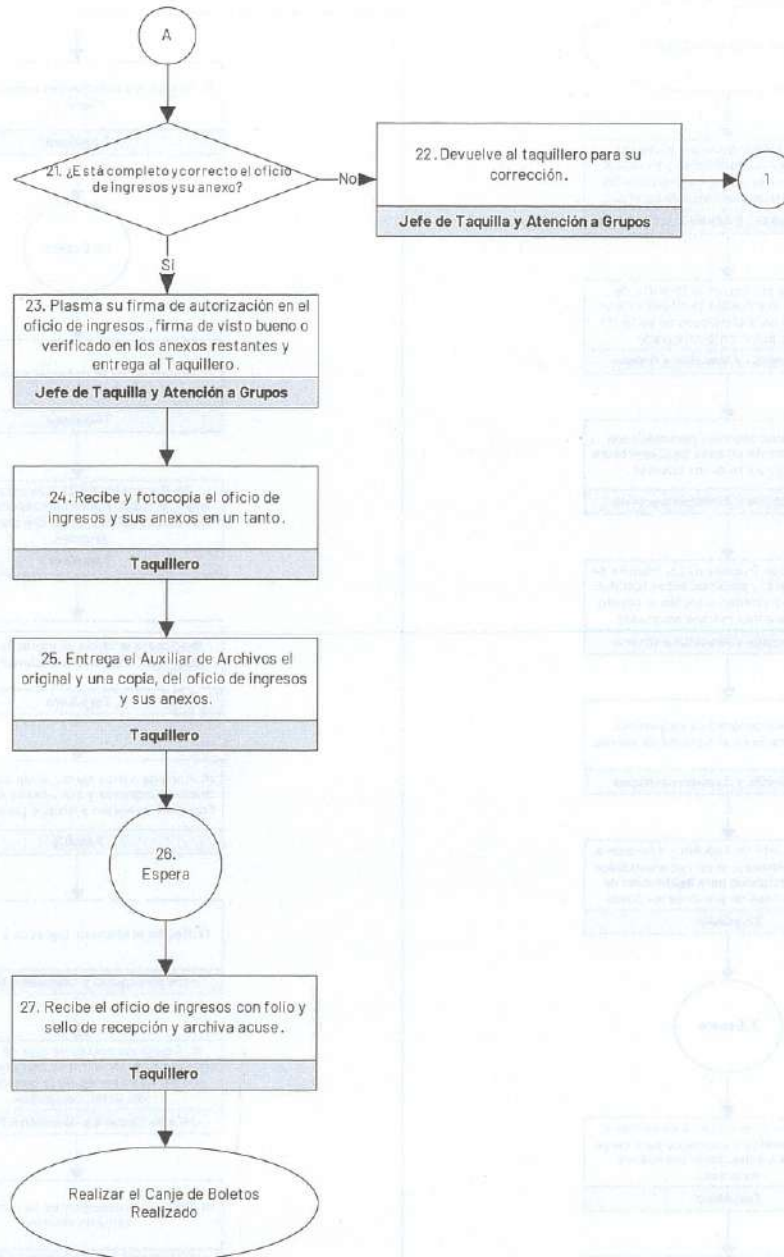


Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar el Canje de Boletos






Oficio de Ingresos

OFICIO DE INGRESOS

Oficio No.	PE/FIGAROSY/(1)/(2)/(3)/201X
Asunto:	(4)
Mérida, Yucatán a (5)	

Dirigido a: Dirección de Administración y Finanzas

Tipo de ingreso: (6)

<input type="checkbox"/>	Ingresos en taquilla de teatro	<input type="checkbox"/>	Subsidio ordinario (Cuenta por pagar)
<input type="checkbox"/>	Ingresos en punto de venta alternativo	<input type="checkbox"/>	Ampliación presupuestal (Cuenta por pagar)
<input type="checkbox"/>	Ingresos por venta en línea	<input type="checkbox"/>	Reducción del presupuesto de ingresos
<input type="checkbox"/>	Ingresos por espacios publicitarios	<input type="checkbox"/>	Beneficios fiscales
<input type="checkbox"/>	Aportación del Patronato de la OSY	<input type="checkbox"/>	Otros: _____

MOTIVO DEL INGRESO

(7)

IMPORTE: \$00.00 (8) SON: (8) PESOS 00/100 MN

DOCUMENTOS QUE SE ANEXAN

Enunciar todos los documentos que se adjuntan

(9)

Realiza	Autoriza	V.º B.º
Nombre Puesto (10)	Nombre Puesto (11)	Nombre (12) Director de Administración y Finanzas



Oficio de Ingresos

INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	Descripción
1.	Iniciales de la Dirección al cual está adscrita el departamento que solicita.
2.	Iniciales del Departamento que solicita (en su caso).
3.	Número interno consecutivo del departamento que solicita.
4.	Asunto según la naturaleza del oficio, tomado del catálogo de búsqueda de documentos del Poder Ejecutivo.
5.	Fecha de elaboración del oficio (día, mes y año).
6.	Marca con una "X" la naturaleza del oficio o llenar el apartado otros.
7.	Breve explicación del ingreso.
8.	Monto total del ingreso en pesos y letras.
9.	El nombre de todos los documentos que se adjuntan.
10.	Nombre y puesto del responsable que solicita.
11.	Nombre y puesto del quien autoriza.
12.	Nombre del Director de Administración y Finanzas.

