

**Código**  
PR-DAF-TAG-08 R01

**Fecha de emisión**  
20/07/2022

**Fecha de actualización**  
13/07/2023

Procedimiento para Realizar Reembolsos en Efectivo por Eventos Cancelados

**ÍNDICE**

**Página**

<b>I. OBJETIVO</b>	<b>2</b>
<b>II. ALCANCE</b>	<b>2</b>
<b>III. FUNDAMENTO LEGAL</b>	<b>2</b>
<b>IV. DEFINICIONES</b>	<b>2</b>
<b>V. RESPONSABILIDADES</b>	<b>2</b>
<b>VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>3</b>
<b>VII. INDICADOR</b>	<b>5</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>5</b>
<b>IX. CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>6</b>
<b>X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>6</b>

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

**Código**  
PR-DAF-TAG-08 R01

**Fecha de emisión**  
20/07/2022

**Fecha de actualización**  
13/07/2023

Procedimiento para Realizar Reembolsos en Efectivo por Eventos Cancelados

## I. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para realizar reembolsos en efectivo por eventos cancelados, 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 2, Artículo 35; de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Artículo 20, Artículo 34, Artículo 35, Artículo 67; de la Ley General de Contabilidad Gubernamental  
Artículo 29 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

CFDI: Comprobante Fiscal Digital por Internet.

FIGAROSY: Fideicomiso Garante de la Orquesta Sinfónica de Yucatán.

Identificación oficial: Documento con validez oficial que demuestre el nombre de una persona.

Reembolso: Devolución en efectivo, transferencia o cualquier otra forma que represente el dinero invertido en compra de boletos.

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/](http://www.sinfonicadeyucatan.com/web/).

XML: Sistema para definir, validar y compartir formatos de documentos en la Web.

## V. RESPONSABILIDADES

1. Jefe de Taquilla y Atención a Grupos:

1.1 Brindar atención personalizada a los clientes sobre el trámite al realizar.

1.2 Validar con el sistema de ventas los totales a reembolsar por conciertos cancelados.

1.3 Supervisar el corte de taquilla y CFDI generados en el sistema de ventas en forma oportuna.

1.4 Verificar la emisión del o los CFDI del día por reembolsos emitidos.

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

**Código**  
PR-DAF-TAG-08 R01

**Fecha de emisión**  
20/07/2022

**Fecha de actualización**  
13/07/2023

Procedimiento para Realizar Reembolsos en Efectivo por Eventos Cancelados

- 1.5 Solicitar cheques por los importes a reembolsar.
- 2 Taquillero:
  - 2.1 Salvaguardar el efectivo recibido por las devoluciones.
  - 2.2 Generar el o los reembolsos y CFDI del día por cada devolución.
  - 2.3 Reportar diferencias detectadas entre el corte de taquilla y el reporte de reembolsos generados en forma oportuna.
  - 2.4 Timbrar el CFDI por reembolsos.

## 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 reembolsos.
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 reembolsos de boletos por concierto cancelado, haciendo mención de fecha, lugar y horario de atención así como los requisitos para realizar el trámite, con la finalidad de lograr un mayor alcance en la información que se proporcionará a los clientes (abonados, venta en línea o venta directamente en taquilla).  
Nota: El comunicado puede realizarse a través de redes sociales o medios impresos y/o mediante correo electrónico.
3. Da seguimiento de forma conjunta con los taquilleros, al correo electrónico de contacto mencionado en el comunicado, con el propósito de proporcionar atención personalizada acerca del trámite, en caso de dudas de los clientes.
4. Solicita el día previo programado para los reembolsos, mediante la F-PR-RRE-01 Solicitud de efectivo para devolución, los cheques según las cantidades de reembolso para entregar el efectivo.
5. Entrega el efectivo a los Taquilleros y recaba comprobante de recibo.

Taquillero

6. Recibe el efectivo y resguarda en la caja de seguridad.
7. Espera a la fecha de inicio para el proceso de reembolsos por efectivo en el lugar estipulado para la atención a clientes que solicitan su reembolso.  
Nota: La ubicación del lugar del reembolso se adapta según las necesidades y número de personas.
8. Solicita al cliente su identificación oficial y los boletos físicos originales.
9. Ingresa al sistema de ventas en el apartado panel de devoluciones, los datos del cliente.
10. ¿El cliente entrega los boletos físicos originales?
  - Sí: Continúa con la actividad 12.
  - No: Continúa con la actividad 11.
11. Consulta el caso específico con los niveles jerárquicos competentes y recaba la autorización, en su caso, para realizar el reembolso por efectivo. Regresa a la actividad 8.

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

**Código**  
PR-DAF-TAG-08 R01

**Fecha de emisión**  
20/07/2022

**Fecha de actualización**  
13/07/2023

Procedimiento para Realizar Reembolsos en Efectivo por Eventos Cancelados

12. Entrega al cliente el efectivo correspondiente al reembolso y solicita firma de recibido en el comprobante.
  13. Espera la finalización del horario de atención y genera los expedientes de reembolso, según sea el caso.
  14. Genera el corte de taquilla del sistema.
  15. Genera los CFDI'S de egresos y .xml por cliente atendido.
  16. Finaliza todos los CFDI y .xml y genera el F-PR-RRM-02 Oficio de ingresos comprobación de devolución anexando la siguiente documentación:
    - Corte de caja de taquilla
    - Hoja del sistema de efectivo con nombre y firma
    - Copia de identificación oficial
    - CFDI de egreso
    - XML de CFDI de egreso
    - Boletos originales y copia.
  17. Entrega a más tardar, al día siguiente el F-PR-RRM-02 Oficio de ingresos comprobación de devolución y sus anexos al Jefe de Taquilla y Atención a Grupos.
  18. Recibe el F-PR-RRM-02 Oficio de ingresos comprobación de devolución consecutivo de oficio y verifica:
    - Fecha de corte
    - Importe con número y letra
    - Documentos que se anexan
    - Firma del taquillero
  19. Coteja el corte de caja de taquilla con los CFDI'S de egresos, con el fin de comprobar cada uno de los folios generados en el día.
  20. ¿El F-PR-RRM-02 Oficio de ingresos comprobación de devolución y su anexo están completos y correctos?
    - Sí: Continúa con la actividad 22.
    - No: Continúa con la actividad 21.
  21. Devuelve al taquillero para su corrección. Regresa a la actividad 16.
  22. Firma de visto bueno el F-PR-RRM-02 Oficio de ingresos comprobación de devolución y entrega al taquillero al finalizar la verificación.
- Taquillero**
23. Recibe y fotocopia el F-PR-RRM-02 Oficio de ingresos comprobación de devolución y sus anexos en un tanto.
  24. Entrega al Auxiliar de Archivos el oficio de ingresos comprobación de devolución en original y una copia.
  25. Espera validación del Auxiliar de Archivos.
  26. Recibe F-PR-RRM-02 Oficio de ingresos comprobación de devolución con folio y sello de recepción y archiva acuse.
  27. Devuelve el efectivo no utilizado en reembolsos al Jefe de Taquilla y Atención a Grupos.

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

**Código**  
PR-DAF-TAG-08 R01

**Fecha de emisión**  
20/07/2022

**Fecha de actualización**  
13/07/2023

Procedimiento para Realizar Reembolsos en Efectivo por Eventos Cancelados

Jefe de Taquilla y Atención a Grupos

28. Recibe el efectivo no utilizado en reembolsos del Taquillero y entrega al Chofer/Diligenciero el saldo del efectivo no reembolsado a clientes de los cheques solicitados en la F-PR-RRE-01 Solicitud de efectivo para devolución, para ser depositados al banco.
29. Espera la entrega de las fichas de depósito por el saldo no reembolsado a clientes.
30. Recibe las fichas de depósito.
31. Pega en una hoja tamaño carta la ficha de depósito, fotocopia el documento, y genera el F-PR-RRE-02 Oficio administrativo fichas de depósito por devolución de efectivo.
32. Entrega al Auxiliar de Archivos el F-PR-RRE-02 Oficio administrativo fichas de depósito por devolución de efectivo en original y una copia.
33. Espera la validación del Auxiliar de Archivos.
34. Recibe F-PR-RRE-02 Oficio administrativo fichas de depósito por devolución de efectivo con folio y sello de recepción y archiva el acuse.

**Fin del procedimiento.**

#### VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
CFDI timbrados	(Número de CFDI de egresos timbrados por reembolsos en efectivo / Número de clientes reembolsados en efectivo) * 100	Porcentaje	Cuando sea requerido	100%

#### VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar Reembolsos en Efectivo por Eventos Cancelados	TAG	Indefinido	2 años	2 años	Archivo Histórico
F-PR-RRE-01	Solicitud de Efectivo para Devolución.	TAG	1 año	2 años	4 años	Eliminar
F-PR-RRE-02	Oficio Administrativo Fichas de Depósito por Devolución de Efectivo.	TAG	1 año	2 años	4 años	Eliminar

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



**Código**  
PR-DAF-TAG-08 R01

**Fecha de emisión**  
20/07/2022

**Fecha de actualización**  
13/07/2023

Procedimiento para Realizar Reembolsos en Efectivo por Eventos Cancelados

F-PR-RRM-02	Oficio de Ingresos Comprobación de Devolución	TAG	1 año	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
20/07/2022	00	Generación del Procedimiento para Realizar Reembolsos en Efectivo por Eventos Cancelados.
13/07/2023	01	Actualización del Procedimiento para Realizar Reembolsos en Efectivo por Eventos Cancelados (Apartado V. Responsabilidades y Apartado VI. Descripción del Procedimiento, Apartado VII. Indicador).

**X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO**

Autorizó

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

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT	AC	PTC	Observación
F-PR-RRM-01	Solicitud de Efectivo para Devolución	TAG	1 año	2 años	4 años	Eliminar
F-PR-RRM-02	Fichas de Depósito por Devolución de Efectivo	TAG	1 año	2 años	4 años	Eliminar
F-PR-RRM-03	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar Reembolsos en Efectivo por Eventos Cancelados	TAG	Indefinido	2 años	2 años	Archivo Histórico

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

**Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar Reembolsos en Efectivo por Eventos Cancelados**

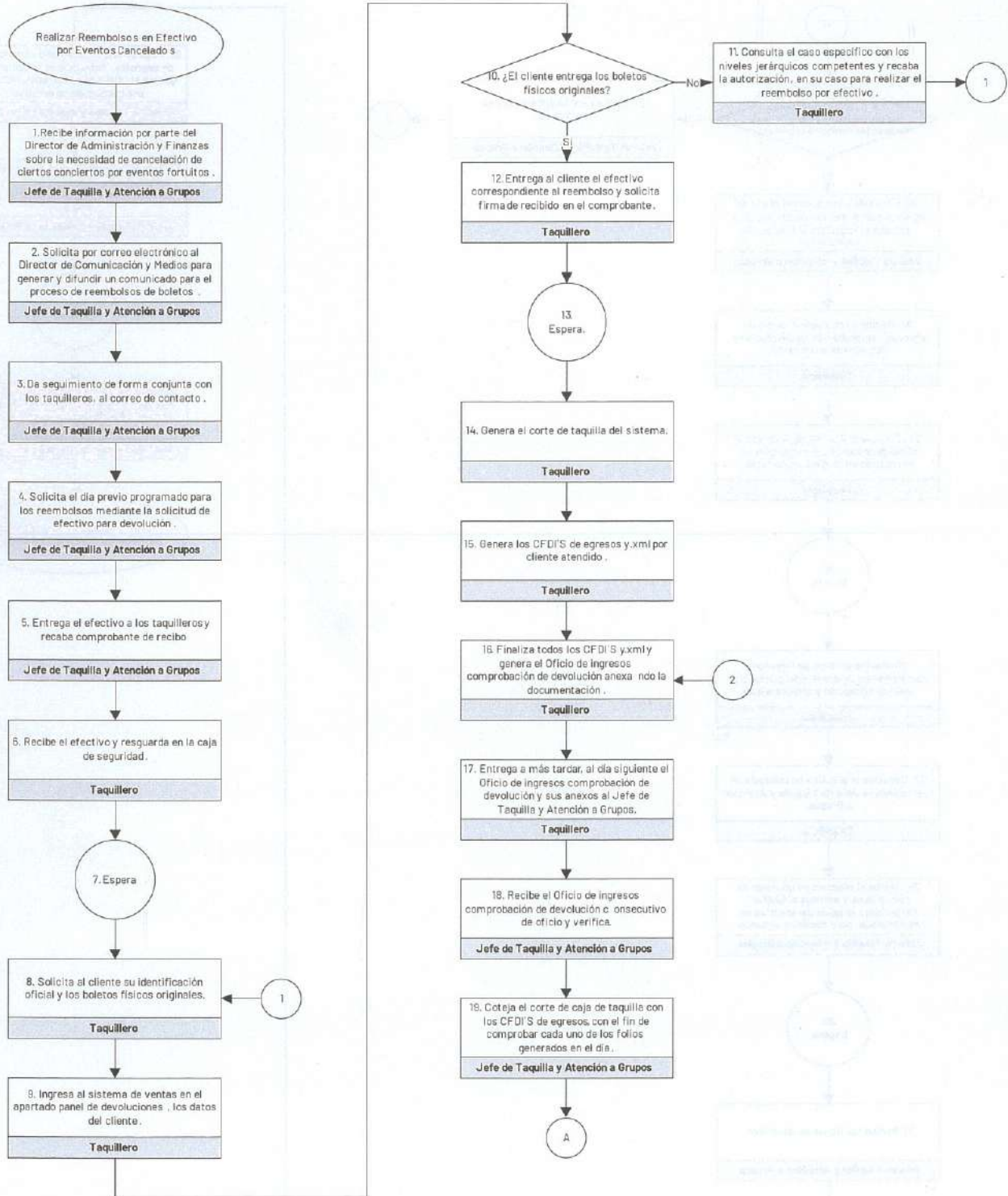
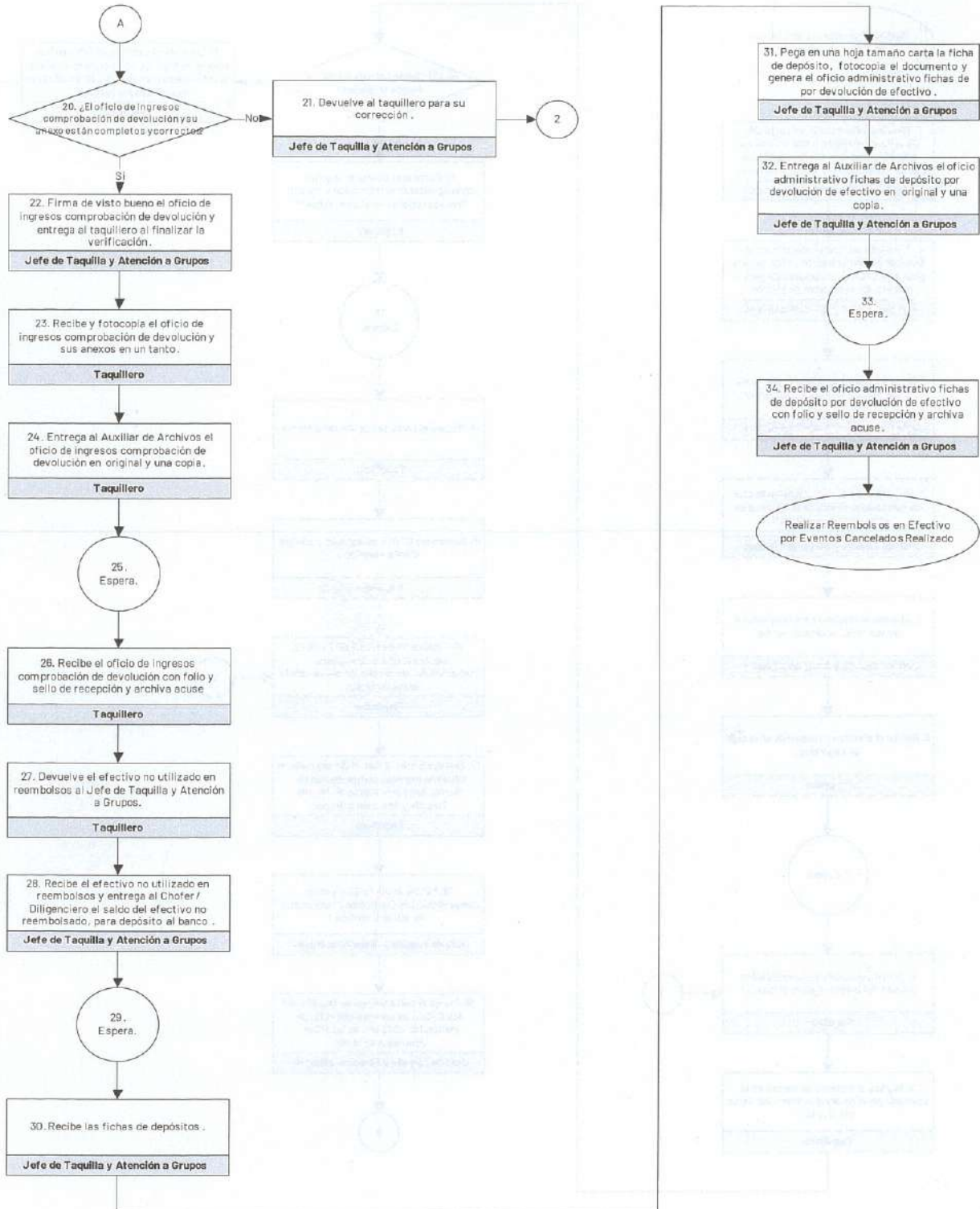


Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar Reembolsos en Efectivo por Eventos Cancelados








Solicitud de Efectivo para Devolución.

OFICIO ADMINISTRATIVO



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

Oficio No.	PE/FIGAROSY/DAF/DTAG/(1)/A/(2)
Asunto:	Solicitud de efectivo para devolución Mérida, Yucatán a (3) de (3) de (3)

Dirigido a: Dirección de Administración y Finanzas

<input type="checkbox"/>	Solicitud de pago	<input type="checkbox"/>	Reembolso de gasto	<input type="checkbox"/>	Comprobación de pago
<input type="checkbox"/>	Impuestos y retenciones	<input type="checkbox"/>	Incidencias, alta y baja de personal	<input checked="" type="checkbox"/>	Otros: Solicitud de efectivo para devolución

Forma de pago: Cheque  Transferencia bancaria  No aplica

Proveedor:  Número de CFDI:

JUSTIFICACIÓN	
Por este medio solicito la emisión de un cheque a nombre de ----(4)---- para el día -- de ----(5)---- del presente año, esto a fin de contar con el efectivo para el proceso de devolución de boletos de conciertos cancelados de la temporada --(6)----, por motivo de ----(7)----. Dichos boletos adquiridos mediante el esquema de (venta de abono, venta en línea -boletos entregados al cliente-, venta en línea -boletos no entregados al cliente).	
IMPORTE: \$ ----(8)-----	SON: ---(9)-----I pesos 00/100 M.N.
DOCUMENTOS QUE SE ANEXAN	

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
(10) Jefe de Taquilla y Atención a Grupos	(11) Director de Administración y Finanzas	(11) Director de Administración y Finanzas	(12) Director General



Solicitud de Efectivo para Devolución.

**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

No.	Descripción
1.	Número interno consecutivo del Departamento.
2.	Año en curso.
3.	Indicar la fecha de entrega del oficio (día, mes y año).
4.	Indicar el nombre completo de la persona a la que se emitirá el cheque.
5.	Indicar la fecha en la que solicita el cheque
6.	Indicar la temporada o programa que se está atravesando por proceso de reembolso.
7.	Indicar el motivo de cancelación para aplicar el reembolso.
8.	Indicar el importe del cheque en números.
9.	Indicar el importe del cheque en letras.
10.	Nombre completo del Jefe de Taquilla y Atención a Grupos (nombre(s), apellido paterno y apellido materno).
11.	Nombre completo del Director de Administración y Finanzas (nombre(s), apellido paterno y apellido materno).
12.	Nombre completo del Director General (nombre(s), apellido paterno y apellido materno).





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



Oficio Administrativo Fichas de Depósito por Devolución de Efectivo.

OFICIO ADMINISTRATIVO



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

Oficio No.	PE/FIGAROSY/DAF/DTAG/(1)/A/(2)
Asunto:	Fichas de depósito por devolución de efectivo
	Mérida, Yucatán a (3) de (3) de (3)

Dirigido a: Dirección de Administración y Finanzas

<input type="checkbox"/> Solicitud de pago	<input type="checkbox"/> Reembolso de gasto	<input type="checkbox"/> Comprobación de pago
<input type="checkbox"/> Impuestos y retenciones	<input type="checkbox"/> Incidencias, alta y baja de personal	<input checked="" type="checkbox"/> Otros: Fichas de depósito por Devolución de efectivo
Forma de pago: Cheque <input type="checkbox"/>	Transferencia bancaria <input type="checkbox"/>	No aplica <input checked="" type="checkbox"/>

Proveedor:  Número de CFDI:

JUSTIFICACIÓN

Por este medio envío la ficha de depósito por concepto de saldo no usado del cheque **(4)**, solicitado en el oficio administrativo **(5)** con fecha a **(6)** de **(6)** de **(6)**.

IMPORTE: \$ **(7)** SON: **(8)** pesos 00/100 M.N.

DOCUMENTOS QUE SE ANEXAN

Ficha de depósito original y copia.

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
<b>(9)</b> Jefe de Taquilla y Atención a Grupos	<b>(10)</b> Director de Administración y Finanzas	<b>(10)</b> Director de Administración y Finanzas	<b>(11)</b> Director General

Oficio Administrativo Fichas de Depósito por Devolución de Efectivo.

### INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	Descripción
1.	Número interno consecutivo del Departamento.
2.	Año en curso.
3.	Indicar la fecha de entrega del oficio (día, mes y año)
4.	Indicar el número del cheque que se referencia.
5.	Indicar el número de oficio en el cual se solicitó el cheque (día, mes y año).
6.	Indicar la fecha del oficio en el cuál se solicitó el cheque.
7.	Indicar el importe del cheque en números.
8.	Indicar el importe del cheque en letras.
9.	Nombre completo del Jefe de Taquilla y Atención a Grupos (nombre(s), apellido paterno y apellido materno).
10.	Nombre completo del Director de Administración y Finanzas (nombre(s), apellido paterno y apellido materno).
11.	Nombre completo del Director General (nombre(s), apellido paterno y apellido materno).



FIDEICOMISO GARANTE DE LA ORQUESTA SINFÓNICA DE YUCATÁN

Dirección de Administración y Finanzas



Oficio de Ingresos Comprobación de Devolución

OFICIO DE INGRESOS



FIGAROSY

FIDEICOMISO GARANTE DE LA ORQUESTA SINFÓNICA DE YUCATÁN

Oficio No.	PE/FIGAROSY/DAF/DTAG/(1)/(2)
Asunto:	Comprobación de devolución
Mérida, Yucatán a (3) de (3) del (3)	

Dirigido a: Dirección de Administración y Finanzas

Tipo de ingreso:

<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 checked="" type="checkbox"/>	Otros: Comprobación de devolución

MOTIVO DEL INGRESO

1. Por este medio, me permito hacer entrega de los comprobante de egresos por transferencia realizados el (4) de (4) de (4); concepto de devolución de los boletos correspondientes a los conciertos cancelados de la Temporada (5) adquiridos mediante el esquema de (venta de abono, venta en línea -boletos entregados al cliente-, venta en línea -boletos no entregados al cliente), reflejados en los oficios de Devolución que se registraron: Folio administrativo \_\_\_ con fecha de (6) de (6) de (6)

IMPORTE: \_\_\_\_\_ SON: \_\_\_\_\_

DOCUMENTOS QUE SE ANEXAN

1. Bitácora de Taquilla ,Cfdi de egresos(---), Xml(---).(7)

Realiza	Autoriza	V.º B.º
(8) Taquillero	(9) Jefe de taquilla y atención a grupos	(10) Director de Administración y Finanzas

Oficio de Ingresos Comprobación de Devolución

**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

No.	Descripción
1	Número interno consecutivo del Departamento.
2	Año en curso.
3	Indicar la fecha de entrega del oficio (día, mes y año).
4	Indicar la fecha en la que se realizó los comprobantes (día, mes y año).
5	Indicar temporada o programa que hace referencia el reembolso.
6	Indicar la fecha referenciada del oficio de egreso correspondiente a los comprobantes que se entregan (día, mes y año).
7	Indicar la cantidad de CFDIS y xml que se entregan en el oficio.
8	Nombre completo del Taquillero (nombre(s), apellido paterno y apellido materno).
9	Nombre completo del Jefe de Taquilla y Atención a Grupos (nombre(s), apellido paterno y apellido materno).
10	Nombre completo del Director de Administración y Finanzas (nombre(s), apellido paterno y apellido materno).