



**Código**  
PR-DAF-TAG-07 R01

**Fecha de emisión**  
20/07/2022

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

Procedimiento para Realizar Reembolsos Mediante Transferencia Bancaria 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>3</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-07 R01

**Fecha de emisión**  
20/07/2022

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

Procedimiento para Realizar Reembolsos Mediante Transferencia Bancaria por Eventos Cancelados

## I. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para realizar reembolsos mediante transferencia bancaria 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.

Datos bancarios: Número de cuenta y CLABE interbancaria reflejados en un estado de cuenta, datos de cuenta bancaria o captura de aplicación bancaria.

FIGAROSY: Fideicomiso Garante de la Orquesta Sinfónica de Yucatán.

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

Orden de compra: Confirmación de compra que recibe en su correo personal el cliente por adquirir boletos en la modalidad en línea.

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

Transferencia bancaria: Movimiento bancario para enviar dinero a la cuenta de un cliente.

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.

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

**Código**  
PR-DAF-TAG-07 R01

**Fecha de emisión**  
20/07/2022

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

Procedimiento para Realizar Reembolsos Mediante Transferencia Bancaria por Eventos Cancelados

## 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.
  - 1.5 Solicitar devoluciones por transferencia bancaria.
2. Taquillero:
  - 2.1 Generar el o los reembolsos y CFDI del día por cada devolución.
  - 2.2 Reportar diferencias detectadas entre el corte de taquilla y el reporte de reembolsos generados en forma oportuna.
  - 2.3 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.

Nota: La devolución por transferencia bancaria se otorga a los clientes que adquirieron boletos a través de la venta en línea, en taquilla o por abono, las cuales por circunstancias diversas no puedan presentarse en la fecha, lugar y horario de atención establecido para el proceso de reembolso por efectivo PR-DAF-TAG-08 así como las excepciones autorizadas.

4. Envía un correo electrónico en donde indica la información que es requerida para el trámite: Datos bancarios reflejados en un estado de cuenta, datos de la cuenta bancaria o captura de aplicación bancaria, orden de compra y correo electrónico.

Taquillero

5. Espera la fecha de inicio para el proceso de reembolsos por transferencia bancaria.
6. Inicia a dar de alta en el sistema de ventas los reembolsos a los clientes por transferencia bancaria, en la opción panel de devolución siempre y cuando cumplan con los requisitos.

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

**Código**  
**PR-DAF-TAG-07 R01**

**Fecha de emisión**  
**20/07/2022**

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

Procedimiento para Realizar Reembolsos Mediante Transferencia Bancaria por Eventos Cancelados

7. Integra los expedientes individuales en el siguiente orden:

- Hoja del sistema donde indica la cantidad a reembolsar en transferencia bancaria.
- Señala en la hoja del sistema con sello de tinta "NO APLICA" en la parte de firmas, ya que el proceso es a distancia.
- Anexa los datos bancarios.

8. Espera a concluir el turno para entregar todos los expedientes al Jefe de Taquilla y Atención a Grupos.

Jefe de Taquilla y Atención a Grupos.

9. Recibe los expedientes de los clientes para reembolso por transferencia bancaria, agrega con clave el visto bueno en las hojas del sistema donde aparece la cantidad a reembolsar.

10. Realiza el F-PR-RRM-01 Oficio administrativo devolución, donde enlista todos los nombres de los clientes, agrega los expedientes de los clientes, escribe el total en pesos y boletos que se generó por el día y agrega la fecha de pago.

Nota: El reembolso se realizará en 7 días hábiles.

11. Entrega original del F-PR-RRM-01 Oficio administrativo devolución al Director de Administración y Finanzas para su firma de autorización.

12. ¿Está correcto el F-PR-RRM-01 Oficio administrativo devolución?

- Si: Continúa con la actividad 14.
- No: Continúa con la actividad 13.

13. Corrige la información. Regresa a la actividad 10.

14. Procede a sacar copia al F-PR-RRM-01 Oficio administrativo devolución.

15. Entrega al Auxiliar de Archivos en original y copia el F-PR-RRM-01 Oficio administrativo devolución.

16. Espera copia de acuse sellada por parte del Auxiliar de Archivos.

17. Espera a la fecha de pago correspondiente al F-PR-RRM-01 Oficio administrativo devolución.

18. Recibe del Auxiliar Administrativo un correo con los comprobantes SPEI de pago por transferencia exitoso.

19. Indica como aprobado en el sistema los clientes ya pagados, y envía al Taquillero por correo para realizar la emisión de los CFDI de egresos.

Taquillero

20. Realiza la emisión de CFDI de egresos e imprime junto con el archivo .xml.

21. Finaliza la emisión de todos los CFDI y .xml y genera el F-PR-RRM-02 Oficio de ingreso comprobación de devolución, anexando la siguiente documentación:

- Corte de caja de taquilla
- CFDI de egreso
- .xml de CFDI de egreso

22. 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.

Jefe de Taquilla y Atención a Grupos

23. Recibe el F-PR-RRM-02 Oficio de ingresos comprobación de devolución consecutivo de oficio y verifica:

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



**Código**  
PR-DAF-TAG-07 R01

**Fecha de emisión**  
20/07/2022

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

Procedimiento para Realizar Reembolsos Mediante Transferencia Bancaria por Eventos Cancelados

- Fecha de corte
  - Importe con número y letra
  - Documentos que se anexan
  - Firma del Taquillero
24. Coteja el corte de caja de taquilla con los CFDI de egresos, con el fin de comprobar cada uno de los folios generados en el día.
25. ¿El F-PR-RRM-02 oficio de ingresos comprobación de devolución y su anexo están completos y correctos?
- Sí: Continúa con la actividad 27.
  - No: Continúa con la actividad 26.
26. Devuelve al Taquillero para su corrección. Regresa a la actividad 21.
27. Firma de visto bueno en el F-PR-RRM-02 Oficio de ingresos comprobación de devolución y entrega al taquillero al finalizar la verificación.

**Taquillero**

28. Recibe y fotocopia el F-PR-RRM-02 Oficio de ingresos comprobación de devolución y sus anexos en un tanto.
29. Entrega al Auxiliar de Archivos el original y una copia, del F-PR-RRM-02 Oficio de ingresos comprobación de devolución y sus anexos.
30. Espera validación del Auxiliar de Archivos.
31. Recibe el F-PR-RRM-02 Oficio de ingresos comprobación de devolución con folio y sello de recepción y archiva acuse.

**Fin del procedimiento.**

**VII. INDICADOR**

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
CFDI timbrados	$\frac{\text{(Número de CFDI de egreso timbrados)}}{\text{(Número de clientes reembolsados por transferencia bancaria)}} * 100$	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	TAG	Indefinido	2 años	2 años	Archivo Histórico

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





**Código**  
PR-DAF-TAG-07 R01

**Fecha de emisión**  
20/07/2022

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

Procedimiento para Realizar Reembolsos Mediante Transferencia Bancaria por Eventos Cancelados

	Mediante Transferencia Bancaria por Eventos Cancelados.					
F-PR-RRM-01	Oficio Administrativo Devolución	TAG	1 año	2 años	4 años	Eliminar
F-PR-RMM-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 Mediante Transferencia Bancaria por Eventos Cancelados.
13/07/2023	01	Actualización del Procedimiento para Realizar Reembolsos Mediante Transferencia Bancaria por Eventos Cancelados (Apartado V. Responsabilidades, Apartado VI. Descripción del Procedimiento).

**X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO**

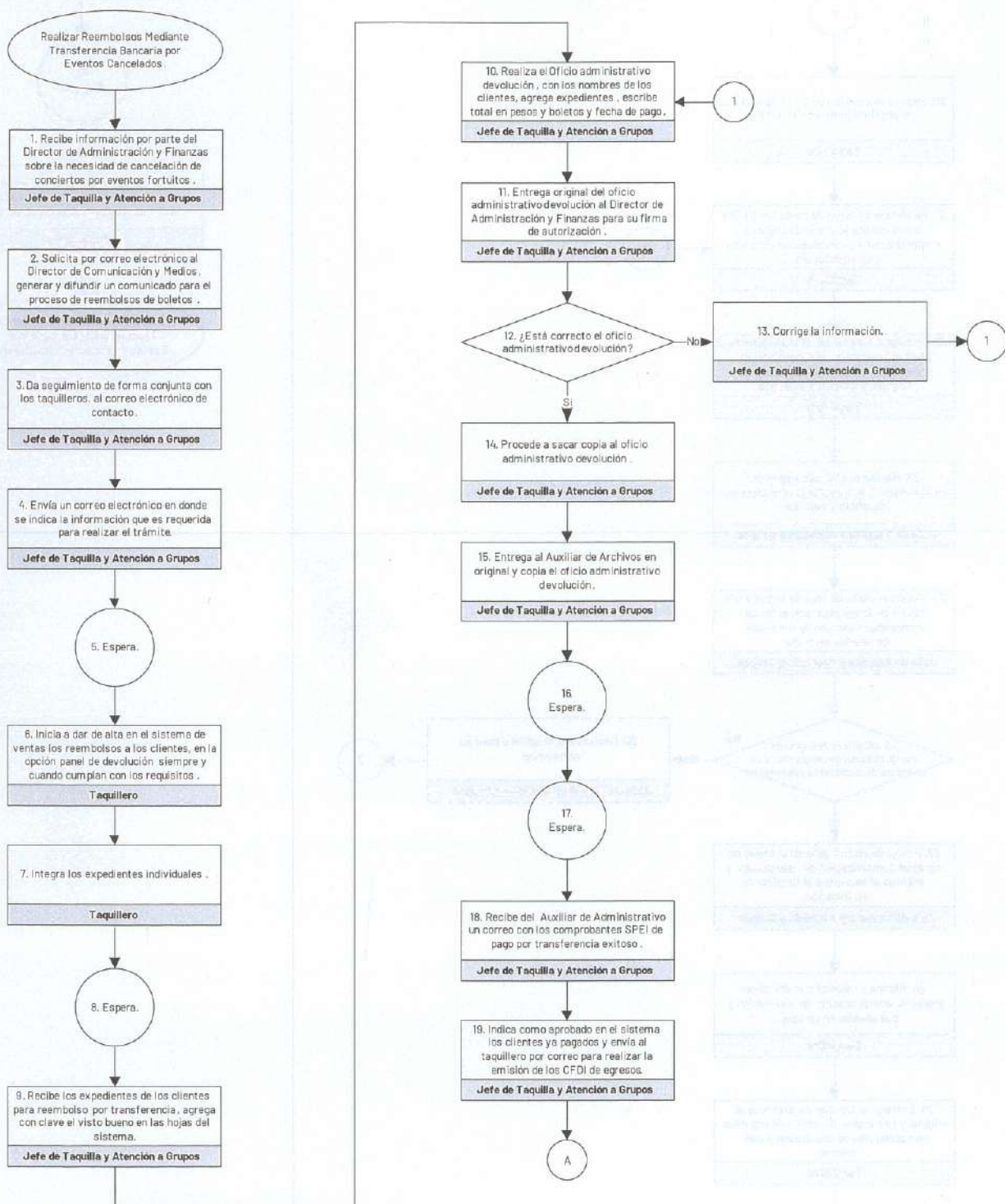
**Autorizó**

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

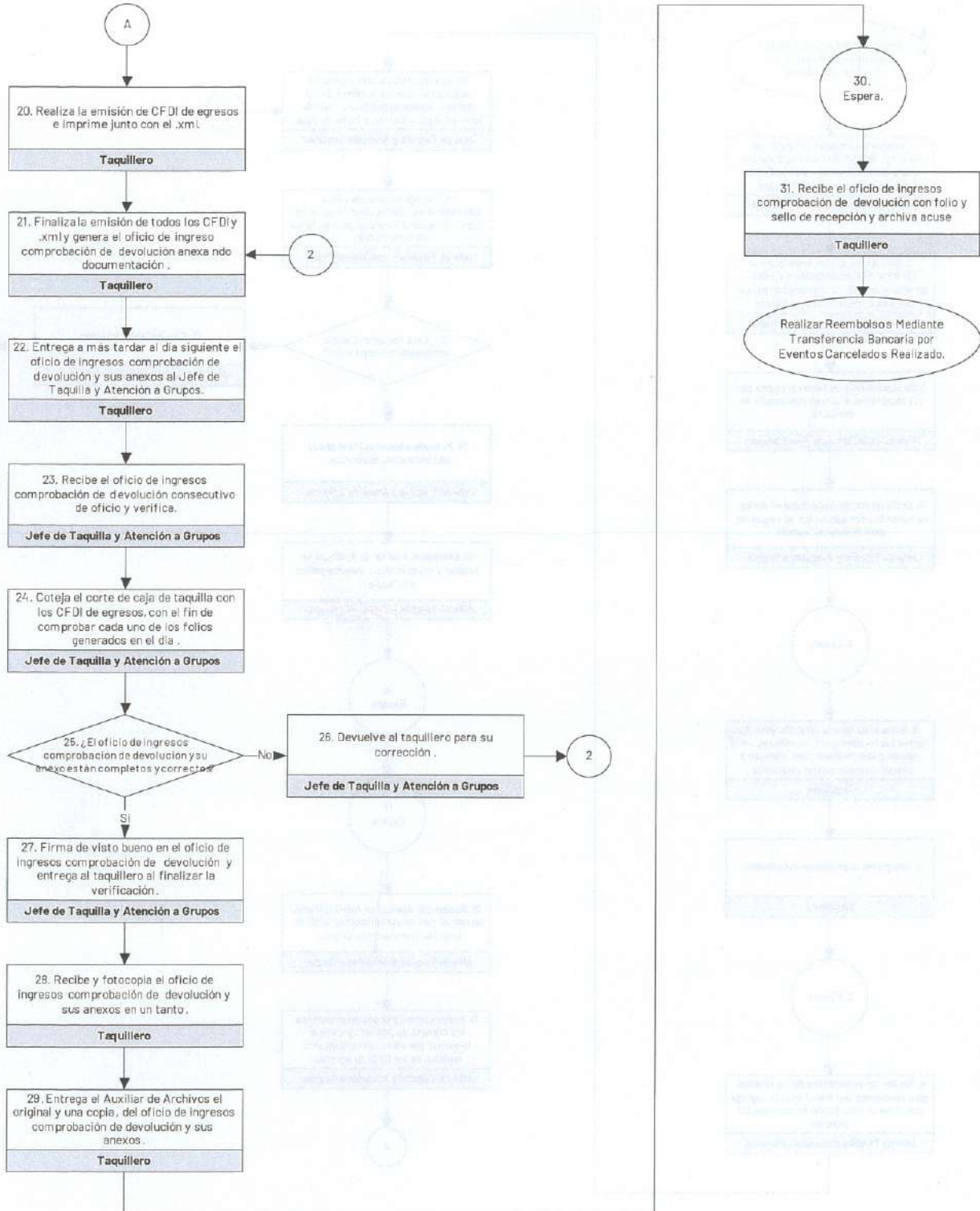
"La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera."



**Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar Reembolsos Mediante Transferencia Bancaria por Eventos Cancelados**



**Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar Reembolsos Mediante Transferencia Bancaria por Eventos Cancelados**







Oficio Administrativo Devolución

**OFICIO ADMINISTRATIVO**



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

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

Dirigido a: Dirección de Administración y Finanzas

Solicitud de pago     
  Reembolso de gasto     
  Comprobación de pago  
 Impuestos y retenciones     
  Incidencias, alta y baja de personal     
  Otros: Reembolso por conciertos cancelados

Forma de pago:     
  Cheque     
  Transferencia bancaria     
  No aplica     

Proveedor: N/A      Número de CFDI: N/A

**JUSTIFICACIÓN**

Por este medio solicito la realización de una transferencia bancaria para el (4) de (4) de (4) a favor de:

51	Alejandro V (5)
384	José Alfredo N. (5)
391	Roberto Edgardo de J. (5)

por concepto de devolución del importe de los boletos correspondientes a los conciertos cancelados de la Temporada (6) adquiridos mediante el esquema de (6) boletos emitidos.

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

**DOCUMENTOS QUE SE ANEXAN**

**Abonado (A):** Comprobante del sistema de ventas de boletos a reembolsar, copia de identificación oficial, copia u original de estado de cuenta, boletos originales de conciertos cancelados y copia.  
**Patronos (P):** Comprobante del sistema de ventas de boletos a reembolsar, copia u original de estado de cuenta, boletos originales de conciertos cancelados y copia.

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

Nota 1: En caso de incidencias, alta y baja de personal y de comprobantes de gasto, se indicará "N/A", proveedor, número de CFDI y forma de pago.  
 Nota 2: En los casos en los que se solicite la emisión de pasaporte al director de área, requerirá en un cuadro del fideicomiso. En los casos en los que el solicitante sea el director del área solicitante se llevará el apartado de solicitante y en el V.º B.º se pondrá "N/A".  
 Nota 3: No se completarán las acciones que se indican como uso exclusivo de la Dirección de Administración y Finanzas.



Oficio Administrativo 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 solicita se realice la transferencia (día, mes y año).
5.	Indicar el nombre completo del o las personas que recibirán la transferencia.
6.	Indicar la temporada o programa que hace referencia el reembolso, la forma de adquisición del boleto y número de boletos.
7.	Indicar el importe en números.
8.	Indicar el importe 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 alterno	<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).