

Código
PL-DAF-TAG-04 R00

Fecha de emisión
15/08/2025

Fecha de actualización
No aplica

Política para Gestionar Reembolsos por Eventos Cancelados

ÍNDICE

	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. POLITICAS	3
VI. ANEXOS	4
VII. CONTROL DE CAMBIOS	4
VIII. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	5

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



 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	FIDEICOMISO GARANTE DE LA ORQUESTA SINFÓNICA DE YUCATÁN Dirección de Administración y Finanzas	
Código PL-DAF-TAG-04 R00	Fecha de emisión 15/08/2025	Fecha de actualización No aplica
Política para Gestionar Reembolsos por Eventos Cancelados		

I. OBJETIVO

Establecer las directrices para generar el reembolso por conciertos cancelados, con la finalidad de estandarizar y eficientar la operatividad y cumplimiento fiscal del FIGAROSY.

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; 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: Banco, número de cuenta y cuenta CLABE interbancaria reflejados en un estado de cuenta, en datos de cuenta bancaria o en la captura de aplicación bancaria.

FIGAROSY: Fideicomiso Garante de la Orquesta Sinfónica de Yucatán.

Identificación oficial: Documento con validez oficial que demuestre la identidad de una persona.

Reembolso: Operación económica por la cual el cliente recibe de vuelta el dinero invertido en la compra de localidades de conciertos de la OSY ya sea a través de efectivo, transferencia electrónica u otra forma de devolución.

Transferencia bancaria: Movimiento virtual para envío o traspaso de dinero entre cuentas bancarias.

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



 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	FIDEICOMISO GARANTE DE LA ORQUESTA SINFÓNICA DE YUCATÁN Dirección de Administración y Finanzas	
Código PL-DAF-TAG-04 R00	Fecha de emisión 15/08/2025	Fecha de actualización No aplica
Política para Gestionar Reembolsos por Eventos Cancelados		

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

XML: Es un lenguaje de marcado extensible que consiste en un formato simple basado en texto para representar la información de manera estructurada, misma que utiliza el Sistema de Administración Tributaria (SAT) para el CFDI.

V. POLÍTICAS

Políticas Generales:

1. Las presentes políticas son aprobadas por el Director(a) General del FIGAROSY.
2. La Dirección de Administración y Finanzas verifica el cumplimiento de los lineamientos establecidos en las presentes políticas.
3. Las situaciones no previstas en las presentes políticas serán resueltas por el Titular del FIGAROSY y en su ausencia por el Director(a) de Administración y Finanzas.
4. Las presentes políticas entran en vigor al día siguiente hábil de su aprobación y publicación y deja sin efecto cualquier disposición previa.
5. Todos los reembolsos se llevarán a cabo en las fechas y horarios autorizados por la Dirección de Administración y Finanzas.
6. Para el reembolso es indispensable la presentación de los boletos físicos o la orden de compra en línea para la validación de información.
7. Para la realización del reembolso por transferencia bancaria es indispensable que el cliente proporcione los datos bancarios de la cuenta en la que será depositado el reembolso.
8. Por cada reembolso realizado se generará un CFDI de egreso para posteriormente completar el F-PR-RRM-02 Oficio de ingresos comprobación de devolución.

Políticas Específicas:

1. Reembolso de evento cancelado vía transferencia bancaria.
 - 1.1. Solamente se aceptará solicitudes de reembolso en la modalidad transferencia bancaria en las fechas establecidas para dicho proceso.
 - 1.2. Los clientes(as) deberán enviar por correo electrónico la información de los datos bancarios requeridos para la generación del reembolso, los cuales deben encontrarse contenidos en un estado de cuenta, así como los datos de cuenta bancaria o captura de aplicación bancaria, según sea el caso, y la orden de compra que recibe en su correo electrónico como confirmación de la compra realizada.

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



Código
PL-DAF-TAG-04 R00

Fecha de emisión
15/08/2025

Fecha de actualización
No aplica

Política para Gestionar Reembolsos por Eventos Cancelados

- 1.3. El cliente(a) recibirá el reembolso a partir del séptimo día hábil posterior al que haya proporcionado toda la información que le fue requerida.
- 1.4. Los taquilleros deberán crear un expediente por cada cliente(a) que solicite su reembolso en esta modalidad.
- 1.5. Al recibirse una notificación de reembolso por esta modalidad, el Jefe(a) de Taquilla y Atención a Grupos solicitará al taquillero(a) la emisión del CFDI de egresos.
- 1.6. Cuando se realice algún reembolso por esta modalidad, el taquillero(a) completará el F-PR-RRM-02 Oficio de ingresos comprobación de devolución y adjuntará el corte de caja de taquilla y CFDI de egreso.
2. Reembolso de evento cancelado vía efectivo
 - 2.1. Solamente se aceptará solicitudes de reembolso en la modalidad de efectivo en las fechas establecidas para dicho proceso.
 - 2.2. El reembolso únicamente procederá con la presentación de los boletos físicos, cualquier excepción deberá ser autorizada por el Director(a) de Administración y Finanzas.
 - 2.3. Los clientes(as) en esta modalidad recibirán por parte del Jefe(a) de Taquilla y Atención a Grupos un correo electrónico, con las indicaciones y documentos necesarios para realizar el proceso.
 - 2.4. La solicitud del efectivo para reembolso al cliente(a) será realizada por el Jefe(a) de Taquilla y Atención a Grupos con un día de antelación a la fecha establecida para entrega, mediante oficio administrativo F-PR-RRE-01 Solicitud de efectivo para devolución.

VI. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
F-PR-RRE-01	Solicitud de efectivo para devolución.	DTAG	1 año	2 años	4 años	Eliminar
F-PR-RRM-02	Oficio de ingresos comprobación de devolución	DTAG	1 año	2 años	4 años	Eliminar

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

VII. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
15/08/2025	00	Generación de la Política para Gestionar Reembolsos por Eventos Cancelados.

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



Código
PL-DAF-TAG-04 R00

Fecha de emisión
15/08/2025

Fecha de actualización
No aplica

Política para Gestionar Reembolsos por Eventos Cancelados

VIII. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó


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

Solicitud de Efectivo para Devolución

OFICIO ADMINISTRATIVO



Oficio No.	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

☐	Solicitud de pago	☐	Reembolso de gasto	☐	Comprobación de pago
☐	Impuestos y retenciones	☐	Incidencias, alta y baja de personal	☒	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)----- 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(a) de Taquilla y Atención a Grupos (nombre(s), apellido paterno y apellido materno).
11.	Nombre completo del Director(a) de Administración y Finanzas (nombre(s), apellido paterno y apellido materno).
12.	Nombre completo del Director(a) General (nombre(s), apellido paterno y apellido materno).



OFICIO DE INGRESOS



RENACIMIENTO MAYA
YUCATÁN
GOBIERNO DEL ESTADO | 2024 - 2030

FIGAROSY

FIDEICOMISO GARANTE
DE LA ORQUESTA SINFÓNICA
DE YUCATÁN

Oficio No.	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:

☐	Ingresos en taquilla de teatro	☐	Subsidio ordinario (Cuenta por pagar)
☐	Ingresos en punto de venta alterno	☐	Ampliación presupuestal (Cuenta por pagar)
☐	Ingresos por venta en línea	☐	Reducción del presupuesto de ingresos
☐	Ingresos por espacios publicitarios	☐	Beneficios fiscales
☐	Aportación del Patronato de la OSY	☒	Otros: <u>Comprobación de devolución</u>

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(a) (nombre(s), apellido paterno y apellido materno).
9.	Nombre completo del Jefe(a) de Taquilla y Atención a Grupos (nombre(s), apellido paterno y apellido materno).
10.	Nombre completo del Director(a) de Administración y Finanzas (nombre(s), apellido paterno y apellido materno).

