

Código  
PR-DAF-TAG-01 R00

Fecha de emisión  
15/10/2025

Fecha de actualización  
No Aplica

Procedimiento para Dar Atención al Público en la Taquilla de la OSY

## ÍNDICE

	Página
I. OBJETIVO	2
II. ALCANCE	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	2
IV. DEFINICIONES	2
V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2
VI. INDICADOR	4
VII. ANEXOS	4
VIII. CONTROL DE CAMBIOS	5
IX. 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-01 R00

**Fecha de emisión**  
15/10/2025

**Fecha de actualización**  
No Aplica

Procedimiento para Dar Atención al Público en la Taquilla de la OSY

## I. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para dar atención al público en la taquilla de la OSY, con la finalidad de estandarizar y eficientar el servicio a los usuarios.

## 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 4 y 6, apartado A, fracción I; de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 17, fracción IX; de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

### Ámbito Estatal

Artículo 26, fracción IX; de la Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Yucatán.

Artículo 3; Artículo 9 y Artículo 15; del Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Yucatán.

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

Numeral 2 inciso 3 e inciso 10; Numeral 3; del Código de Ética y Conducta del Fideicomiso Garante de la Orquesta Sinfónica de Yucatán.

## IV. DEFINICIONES

**Croquis de disponibilidad:** Imagen del sistema de ventas para mostrar visualmente a los clientes las localidades con disponibilidad.

**FIGAROSY:** Fideicomiso Garante de la Orquesta Sinfónica de Yucatán.

**Guía de temporada:** Documento digital que contiene la información completa de la temporada.

**OSY:** Orquesta Sinfónica de Yucatán.

**Unifila:** Objeto metálico que se utiliza para delimitar la línea que seguirá el cliente para aproximarse a la taquilla.

## V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Taquillera / Taquillero

1. Ingresa al área de la taquilla, realiza la limpieza y ordena la misma, cada día de venta.

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

**Código**  
PR-DAF-TAG-01 R00

**Fecha de emisión**  
15/10/2025

**Fecha de actualización**  
No Aplica

Procedimiento para Dar Atención al Público en la Taquilla de la OSY

Nota: La taquilla se apertura de acuerdo a las necesidades de venta de localidades, por lo general durante la temporada, de miércoles a sábado. Los domingos se apertura solamente si hay concierto.

2. Enciende y mantiene en operación los equipos de cómputo, audiovisuales e informativos de la taquilla: Pantalla, CPU, impresora y monitor.
  3. Ingresa al sistema de ventas.
  4. Coloca las unifilas para delimitar el área de servicio.
  5. Espera que algún cliente se aproxime a solicitar información relativa a la OSY.
  6. Realiza la siguiente presentación: ¡Buenos (días, tardes o noches)! Mi nombre es \_\_\_\_\_  
¿En qué puedo ayudarle?
  7. ¿Desea el cliente adquirir localidades de la OSY?
    - Sí: Continúa en la actividad 9
    - No: Continúa en la actividad 8.
  8. Despide cordialmente al cliente. **Fin del procedimiento.**
  9. Informa el costo de las localidades al cliente, de acuerdo al programa de temporada que sea de su interés y muestra los lugares disponibles en el monitor del sistema de ventas o en el F-PR-DAP-01 Croquis del Teatro.
  10. Informa al cliente el monto total de su compra y pregunta la forma de pago.
  11. ¿Imprime el boleto adquirido por el cliente?
    - Sí: Continúa en la actividad 12.
    - No: Continúa en la actividad 15.
  12. Verifica los boletos impresos, y cancela en caso de:
    - Hayan presentado algún error en su impresión.
    - Exista una solicitud expresa del cliente de cambio de ubicación.
    - Error involuntario del Taquillero(a) al asignar el número de asiento que se adquiere.
    - Cancelación expresa por el cliente.

Nota: Los boletos solo podrán cancelarse el mismo día que fueron emitidos y deberá categorizar el motivo de la cancelación; "Cancelado por reimpresión" cuando el boleto presenta error en su impresión / "Cancelado" en el boleto físico, en los otros casos.
  13. Muestra los boletos de localidades adquiridas al cliente, señala y remarca con un plumón la siguiente información:
    - Número de programa y fecha del evento.
    - Lugares adquiridos.
    - Condiciones generales al reverso del boleto.
  14. Coloca y entrega el total de boletos adquiridos por el cliente en un sobre para boletos de localidades y agradece la compra. **Fin del procedimiento**
  15. Envía por correo electrónico la orden de compra y agradece al cliente.
- Jefa / Jefe de Taquilla y Atención a Grupos
16. Realiza de acuerdo al FR-PR-DAP-03 Plan anual de trabajo visitas a taquilla para verificar las metas de atención al público.

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

 <p>RENACIMIENTO MAYA <b>YUCATÁN</b> GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030</p>	<p><b>FIDEICOMISO GARANTE DE LA ORQUESTA SINFÓNICA DE YUCATÁN</b> Dirección de Administración y Finanzas</p>	
<p><b>Código</b> PR-DAF-TAG-01 R00</p>	<p><b>Fecha de emisión</b> 15/10/2025</p>	<p><b>Fecha de actualización</b> No Aplica</p>
<p>Procedimiento para Dar Atención al Público en la Taquilla de la OSY</p>		

17. Verifica al menos una vez a la semana de manera aleatoria que los Taquilleros(as) cumplan con los pasos indicados.
18. ¿Cumple con los pasos del procedimiento?
  - Si: **Fin del Procedimiento.**
  - No: Continúa en la actividad 19.
19. Procede a completar los puntos no cumplidos mediante el F-PR-DAP-02 Check list de atención en taquilla y da retroalimentación al Taquillero(a).  
**Fin del procedimiento.**

## VI. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Índice de satisfacción del cliente	Su valoración se sitúa entre 1 y 5; siendo 1 el aspecto peor valorado y 5 el mejor valorado.	Valoración en números absolutos	Mensual	5

## VII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición Final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Dar Atención al Público en la Taquilla de la OSY	TAG	Indefinido	2 años	2 años	Archivo Histórico
F-PR-DAP-01	Croquis del Teatro	TAG	2 años	4 años	6 años	Eliminar
F-PR-DAP-02	Check List de Atención en Taquilla	TAG	2 años	4 años	6 años	Eliminar
F-PR-DAP-03	Plan Anual de Trabajo	TAG	2 años	4 años	6 años	Eliminar

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

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

Código  
PR-DAF-TAG-01 R00

Fecha de emisión  
15/10/2025

Fecha de actualización  
No Aplica

Procedimiento para Dar Atención al Público en la Taquilla de la OSY

### VIII. CONTROL DE CAMBIOS

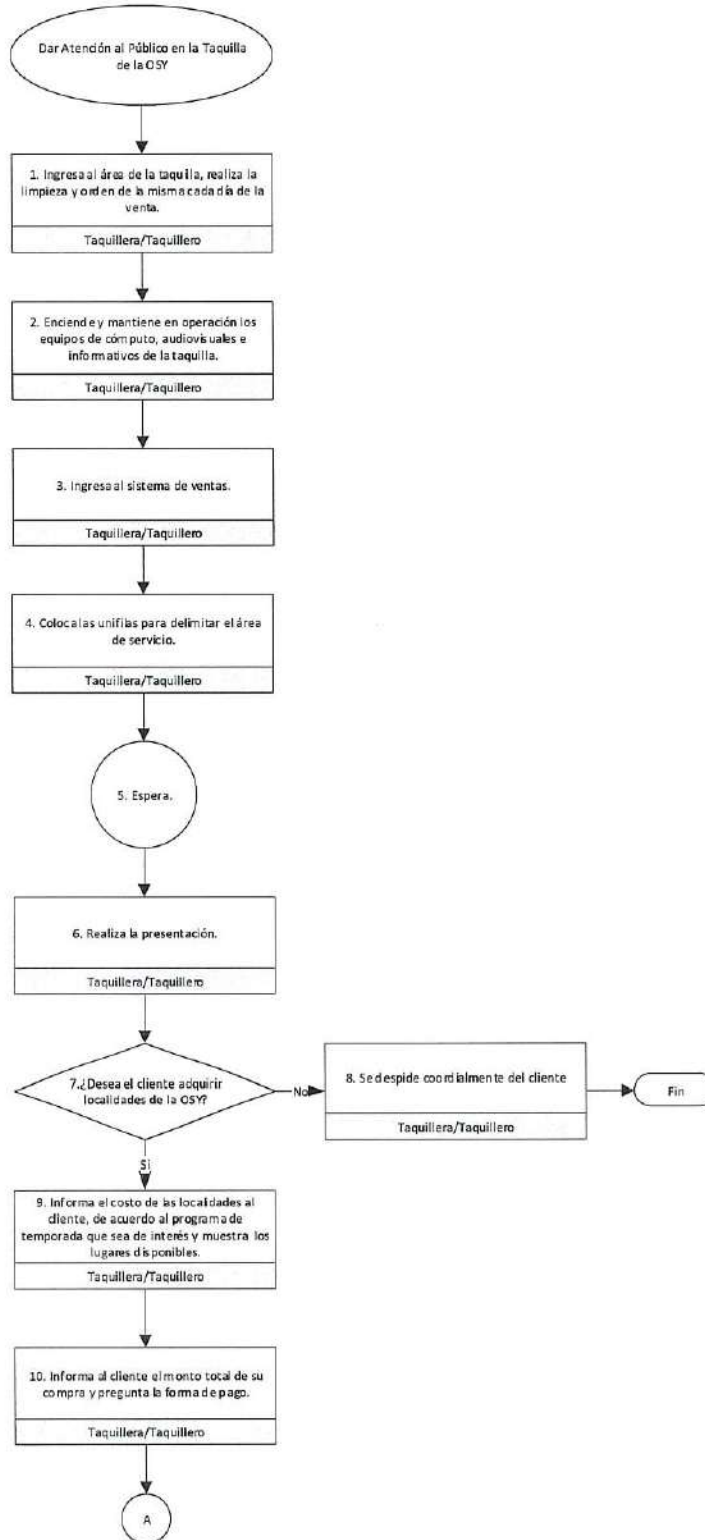
Fecha	Número de revisión	Actividad
15/10/2025	00	Generación del Procedimiento para Dar Atención al Público en la Taquilla de la OSY.

### IX. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó

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

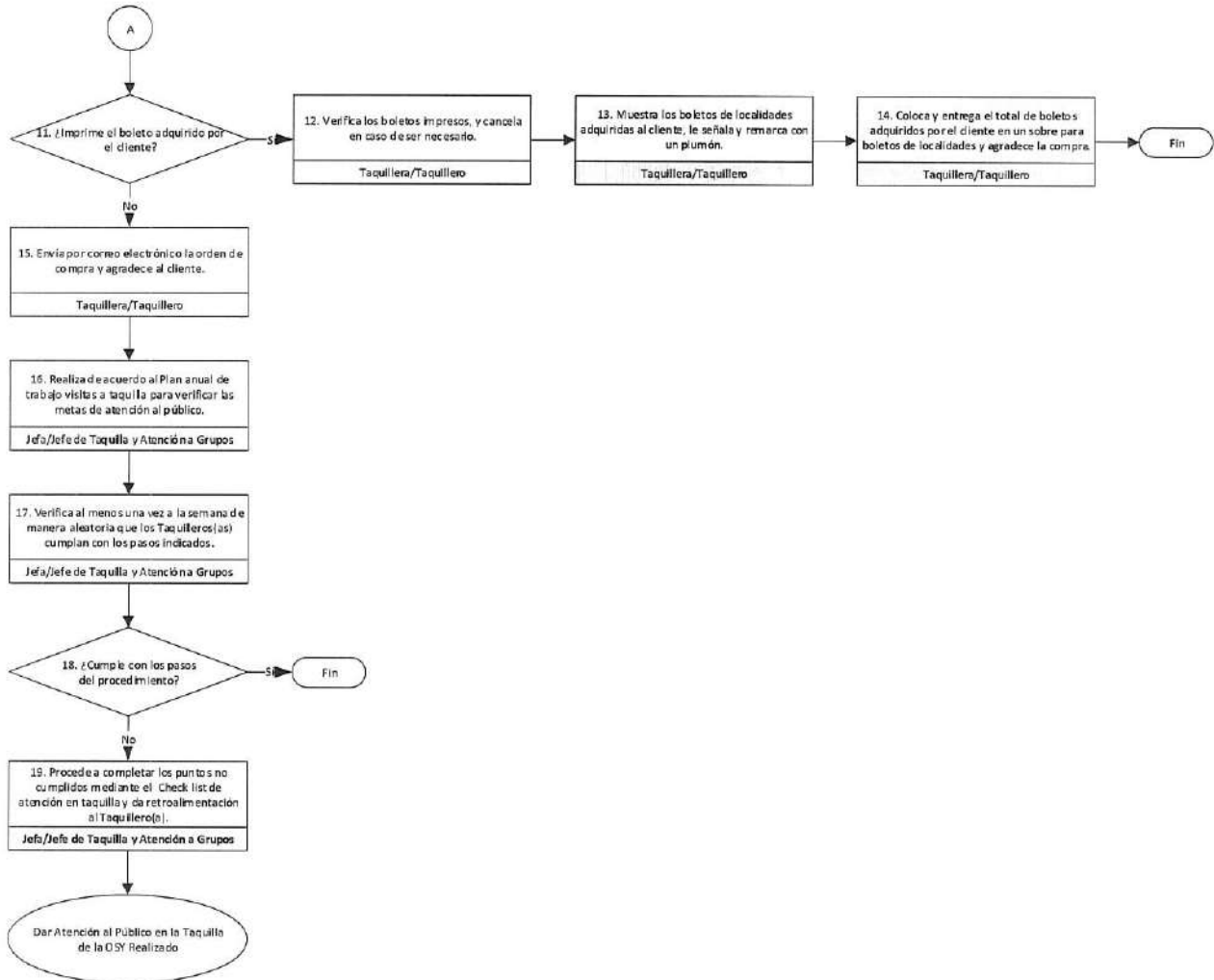
Diagrama de Flujo del Procedimiento para Dar Atención al Público en la Taquilla de la OSY



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



Diagrama de Flujo del Procedimiento para Dar Atención al Público en la Taquilla de la OSY

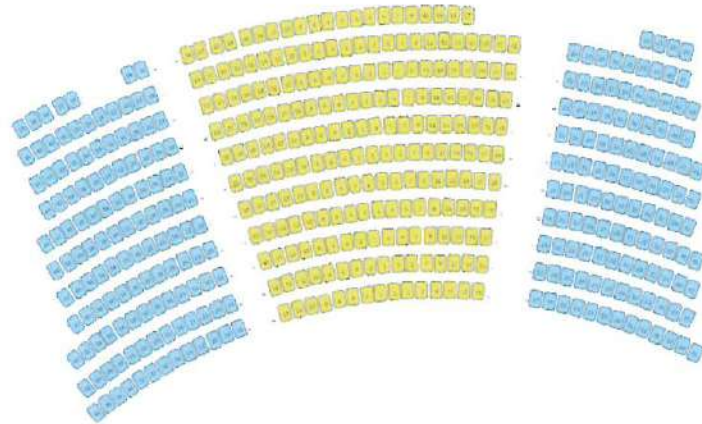


“La información contenida en el presente documento es responsabilidad de la Dependencia/Entidad que lo genera.”

Croquis del Teatro

Plantillas Distribución

Zona	Precio
<input checked="" type="radio"/> Zona Central	350
<input type="radio"/> Zona lateral	200



**\*Este croquis se revisa y modifica de acuerdo a cada temporada de conciertos.**

Check List de Atención en Taquilla

**CHECK LIST DE ATENCIÓN EN TAQUILLA**  
Control para verificar la calidad de atención al público

Fecha: **1**  
Taquillero(a) **2**

	Si	No
1. ¿Pone atención total al cliente?	<b>3</b>	
2. ¿Informa precios específicos de acuerdo a la solicitud del cliente?		
3. ¿informa de la zona elegida y sus restricciones?		
4. ¿ Informa el total a pagar y los metodos de pago aceptados en taquilla?		
5. ¿Hace entrega de los boletos fisicos,y o envío digital recalcando la informacion que continen?		

Observaciones: **4**

Check List de Atención en Taquilla

**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

No.	Descripción
1.	Indicar la fecha en que se realiza el check list.
2.	Indicar el nombre completo del taquillero al que se aplicará el check list.
3.	Indicar SI o NO de acuerdo al desarrollo del Taquillero(a).
4.	Indicar las observaciones en caso de tener NO, para la retroalimentación.

Plan Anual de Trabajo

Plan Anual de Trabajo 1 del Departamento de Taquilla y Atención a Grupos.

OBJETIVOS

1. Objetivo General.

2

2. Objetivos Específicos.

3

META

4

INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
<u>5</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>5</u>

ACTIVIDADES

6



Plan Anual de Trabajo

**CRONOGRAMA 7**

	Mes	Mes	Mes	Responsables

	Preventa e inicio de Temporada Enero-Junio	Preventa e inicio de Temporada Septiembre-Diciembre

Actividad	Fecha	Responsable

**EVALUACIÓN.**

----- 8 -----

Plan Anual de Trabajo

**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

No.	Descripción
1.	Indicar el año que corresponde el plan anual de trabajo.
2.	Indicar el objetivo general del plan anual de trabajo.
3.	Indicar los objetivos específicos del plan anual de trabajo.
4.	Indicar la meta del plan anual de trabajo.
5.	Describir los indicadores de medición del plan anual de trabajo.
6.	Indicar las actividades principales del Departamento de Taquilla y Atención a Grupos del plan anual de trabajo.
7.	Generar un cronograma de las actividades principales del Departamento de Taquilla y Atención a Grupos del plan anual de trabajo.
8.	Indicar los medios por los cuales el Jefe(a) inmediato del Departamento de Taquilla y Atención a Grupos, conoció los avances del plan anual de trabajo.