

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	FIDEICOMISO GARANTE DE LA ORQUESTA SINFÓNICA DE YUCATÁN Dirección de Administración y Finanzas	
Código PR-DAF-TAG-07 R00	Fecha de emisión 25/09/2025	Fecha de actualización No aplica
Procedimiento para Realizar Reembolsos Mediante Transferencia Bancaria por Eventos Cancelados		

ÍNDICE		Página
I.	OBJETIVO	2
II.	ALCANCE	2
III.	FUNDAMENTO LEGAL	2
IV.	DEFINICIONES	2
V.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
VI.	INDICADOR	5
VII.	ANEXOS	5
VIII.	CONTROL DE CAMBIOS	6
IX.	FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	6

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



Código
PR-DAF-TAG-07 R00

Fecha de emisión
25/09/2025

Fecha de actualización
No aplica

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

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

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 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.

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.

"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 PR-DAF-TAG-07 R00	Fecha de emisión 25/09/2025	Fecha de actualización No aplica
Procedimiento para Realizar Reembolsos Mediante Transferencia Bancaria por Eventos Cancelados		

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/.

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

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefa / Jefe de Taquilla y Atención a Grupos.

1. Solicita por correo electrónico al Director(a) de Comunicación y Medios con copia al Director(a) 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.

2. Da seguimiento en forma conjunta con los Taquilleros(as), 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.

3. Identifica a los clientes con devolución por transferencia bancaria, y 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 (confirmación de compra que recibe en su correo personal, o foto legible de los boletos originales) y correo electrónico.

Taquillera / Taquillero

4. Apoya al Jefe(a) de Taquilla y Atención a Grupos a monitorear el correo asignado para el envío del comunicado del proceso de devolución.
5. Espera a la fecha de inicio para el proceso de devolución 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.
7. Integra los expedientes individuales en el siguiente orden:
 - Hoja del sistema donde indica la cantidad a reembolsar en transferencia
 - Señala en la hoja del sistema con sello de tinta "NO APLICA" en la parte de firmas, pues es proceso a distancia.
 - Anexa los datos bancarios.
8. Espera a concluir el turno para entregar todos los expedientes al Jefe(a) 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-07 R00

Fecha de emisión
25/09/2025

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Realizar Reembolsos Mediante Transferencia Bancaria por Eventos Cancelados

Jefa / 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(a) 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(a) 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(a) por correo para realizar la emisión de los CFDI de egresos.

Taquillera / Taquillero

20. Realiza la emisión de CFDI de egresos e imprime junto con el archivo .xml.
21. Finaliza la emisión 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(a) de Taquilla y Atención a Grupos.

Jefa / 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:
 - Fecha de corte
 - Importe con número y letra
 - Documentos que se anexan
 - Firma de la Taquillero(a)

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

Código
PR-DAF-TAG-07 R00

Fecha de emisión
25/09/2025

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Realizar Reembolsos Mediante Transferencia Bancaria por Eventos Cancelados

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(a) 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(a) al finalizar la verificación.
- Taquillera / 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 F-PR-RRM-02 Oficio de ingresos comprobación de devolución con folio y sello de recepción y archiva acuse.
- Fin del procedimiento.**

VI. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
CFDI timbrados	$\frac{\text{(Número de CFDI de egreso timbrados)}}{\text{(Número de clientes reembolsados por transferencia bancaria)}} \times 100$	Porcentaje	Cuando sea requerido	100%

VII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar Reembolsos Mediante Transferencia Bancaria 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."

Código
PR-DAF-TAG-07 R00

Fecha de emisión
25/09/2025

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Realizar Reembolsos Mediante Transferencia Bancaria por Eventos Cancelados

F-PR-RRM-01	Oficio administrativo Devolución	TAG	1 año	2 años	4 años	Eliminar
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.

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
25/09/2025	00	Generación del Procedimiento para Realizar Reembolsos por Transferencia Bancaria por Eventos Cancelados.

IX. 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

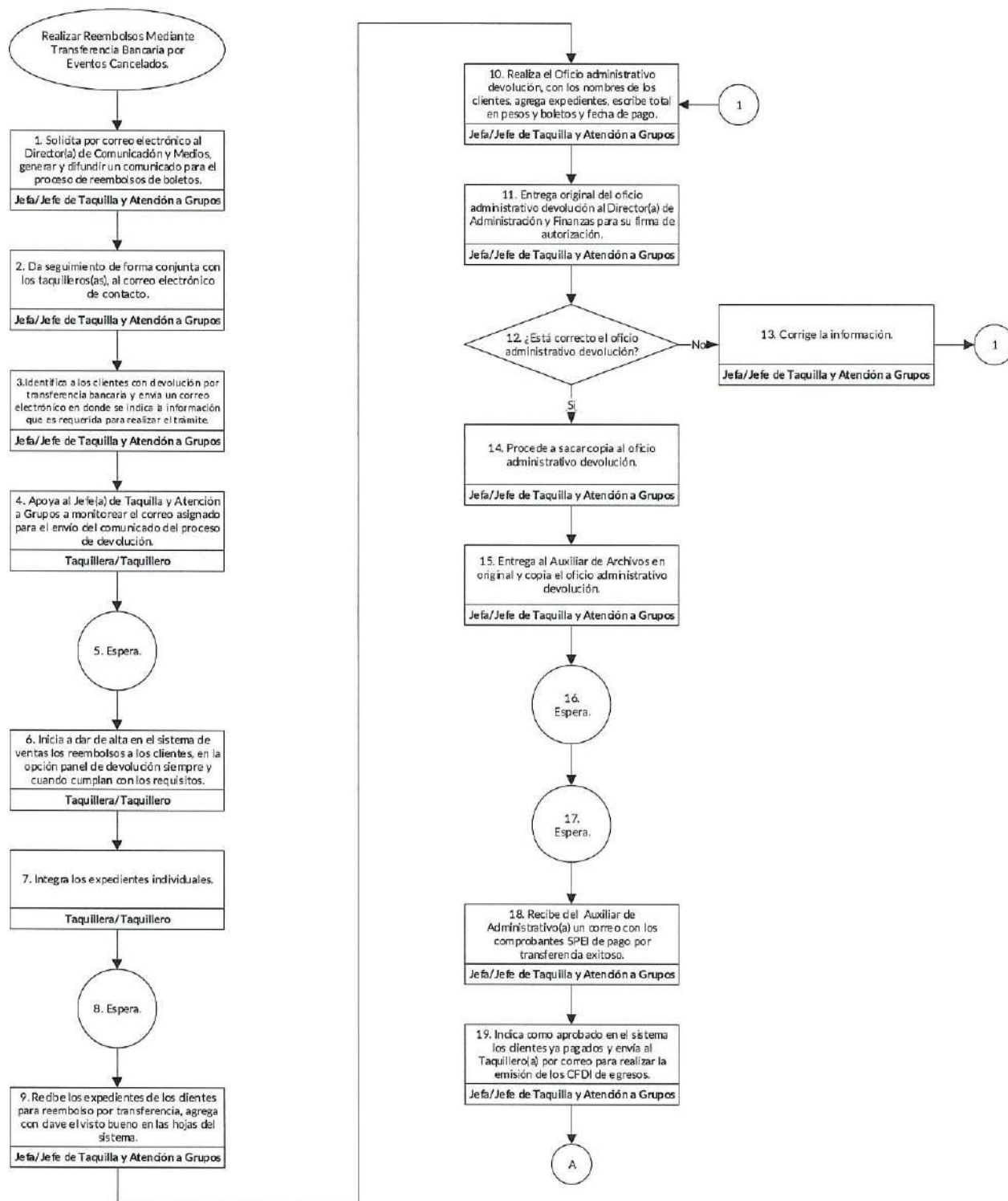
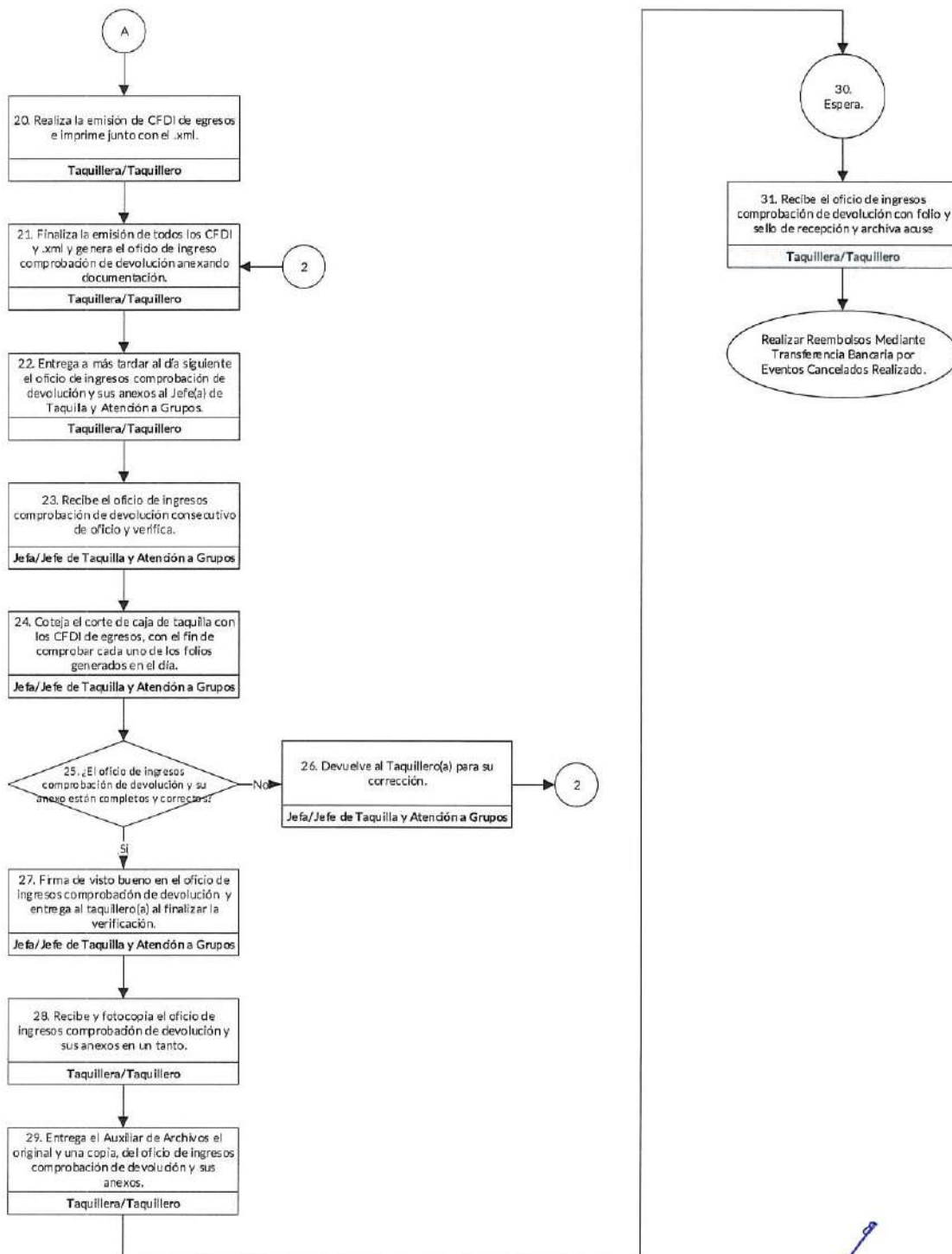


Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar Reembolsos Mediante Transferencia Bancaria por Eventos Cancelados



Oficio Administrativo Devolución

OFICIO ADMINISTRATIVO

Oficio No.	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 ____.

Equivalente a ____ 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, otros papeles de personal y de comprobación de pago, se indican "N/A", proveedor, número de CFDI y forma de pago.

Nota 2: En los casos en los que se realice un asiento débito a crédito de área, requerirá un visto del área involucrada. En los casos en los que el solicitante sea el director del área adonde se firmará el apartado de solicitante y en el V.º B.º se pondrá "N/A".

[Firma]

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(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).
11.	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: 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(a)	(9) Jefe(a) de taquilla y atención a grupos	(10) Director(a) 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).

