

Código
PR-DAF-TAG-08 R00

Fecha de emisión
25/09/2025

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Realizar Reembolsos en Efectivo 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.”

 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-08 R00	Fecha de emisión 25/09/2025	Fecha de actualización No aplica
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 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.

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/.

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."

 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-08 R00	Fecha de emisión 25/09/2025	Fecha de actualización No aplica
Procedimiento para Realizar Reembolsos en Efectivo por Eventos Cancelados		

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 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 de 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 efectivo es para todos los clientes ya sea que cuenten con los boletos físicos o la orden de compra en línea, sin distinción del tipo de categoría; así como otras excepciones autorizadas por un superior.

3. 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.

4. Entrega el efectivo al Taquillero(a) y recaba comprobante de recibo.

Taquillera / Taquillero.

5. Recibe el efectivo y resguarda en la caja de seguridad.
6. 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: Teatro, sede que ocupe el FIGAROSY en ese momento u otro.

7. Solicita al cliente su identificación oficial y los boletos físicos originales.
8. Ingresa al sistema de ventas en el apartado panel de devoluciones, los datos del cliente.
9. ¿El cliente entrega los boletos físicos originales?

- Sí: Continúa con la actividad 11.
- No: Continúa con la actividad 10.

10. 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 7.
11. Entrega al cliente el efectivo correspondiente al reembolso y solicita firma de recibido en el comprobante.
12. Espera la finalización del horario de atención y genera los expedientes de reembolso.
13. Genera el corte de taquilla del sistema.
14. Genera los CFDI'S de egresos y .xml por cliente atendido.

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

Código
PR-DAF-TAG-08 R00

Fecha de emisión
25/09/2025

Fecha de actualización
No aplica

Procedimiento para Realizar Reembolsos en Efectivo por Eventos Cancelados

15. 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.
16. 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.
17. 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(a)
18. 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.
19. ¿El F-PR-RRM-02 Oficio de ingresos comprobación de devolución y su anexo están completos y correctos?
 - Sí: Continúa con la actividad 21.
 - No: Continúa con la actividad 20.
20. Devuelve al Taquillero(a) para su corrección. Regresa a la actividad 15.
21. Firma de visto bueno el F-PR-RRM-02 Oficio de ingresos comprobación de devolución y entrega al taquillero(a) al finalizar la verificación.
Taquillera / Taquillero
22. Recibe y fotocopia el F-PR-RRM-02 Oficio de ingresos comprobación de devolución y sus anexos en un tanto.
23. Entrega al Auxiliar de Archivos el F-PR-RRM-02 Oficio de ingresos comprobación de devolución en original y una copia.
24. Espera validación del Auxiliar de Archivos.
25. Recibe el F-PR-RRM-02 Oficio de ingresos comprobación de devolución con folio y sello de recepción y archiva acuse.
26. Devuelve el efectivo no utilizado en reembolso al Jefe(a) de Taquilla y Atención a Grupos.
Jefa / Jefe de Taquilla y Atención a Grupos
27. Recibe el efectivo no utilizado en reembolsos del Taquillero y entrega al Chofer/Diligenciero(a) 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.

"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-08 R00		Fecha de emisión 25/09/2025		Fecha de actualización No aplica
Procedimiento para Realizar Reembolsos en Efectivo por Eventos Cancelados				

28. Espera la entrega de las fichas de depósito por el saldo no reembolsado a clientes.
 29. Recibe las fichas de depósito.
 30. 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.
 31. Entrega al Auxiliar de Archivos el F-PR-RRE-02 Oficio administrativo fichas de depósito por devolución de efectivo en original y una copia.
 32. Espera validación del Auxiliar de Archivos.
 33. Recibe F-PR-RRE-02 Oficio administrativo fichas de depósito por devolución de efectivo con folio y sello de recepción y archiva acuse.
- Fin del procedimiento.**

VI. 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%

VII. 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 R00

Fecha de emisión
25/09/2025

Fecha de actualización
No aplica

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.

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
25/09/2025	00	Generación del Procedimiento para Realizar Reembolsos en Efectivo 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 en Efectivo por Eventos Cancelados

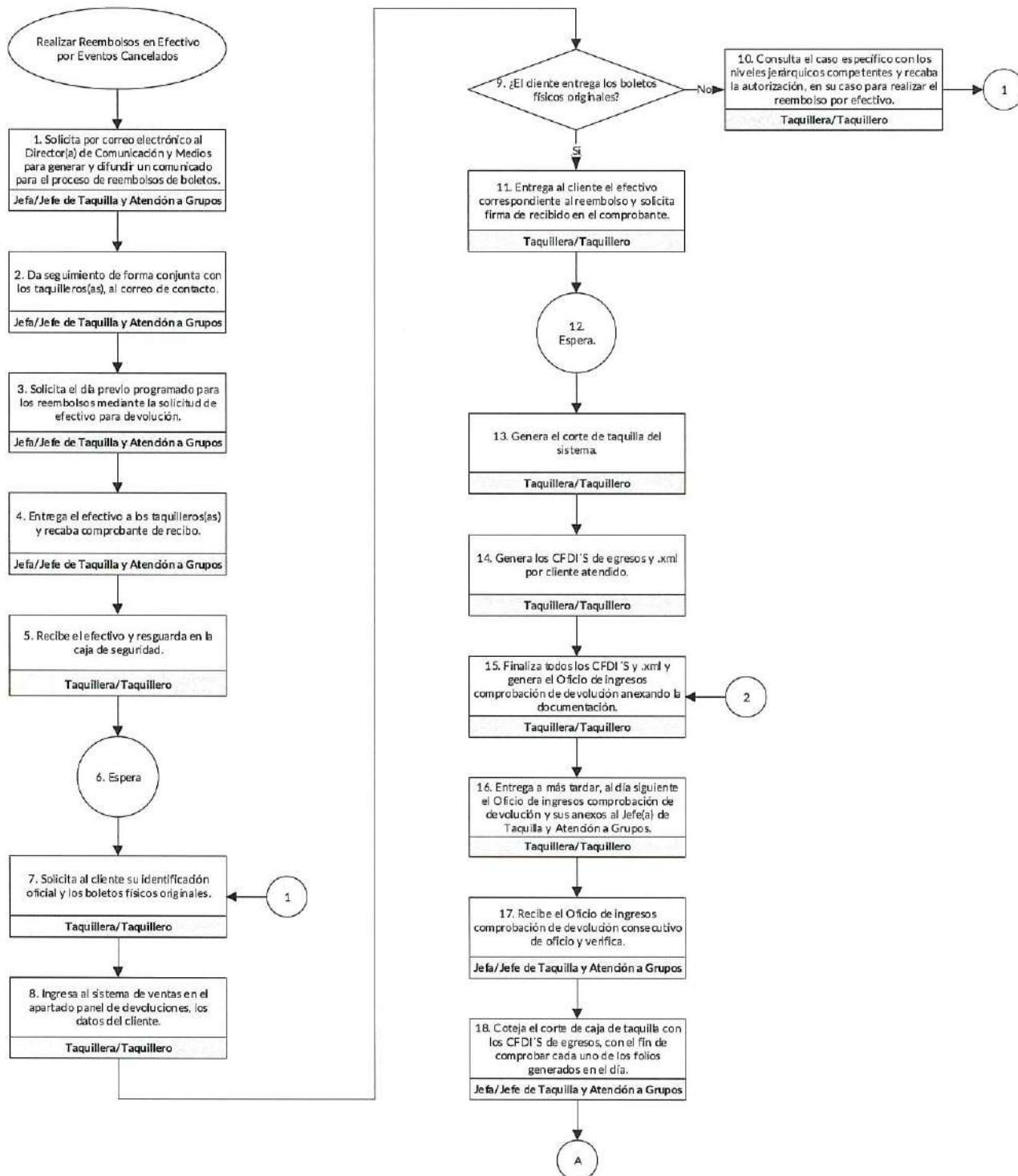
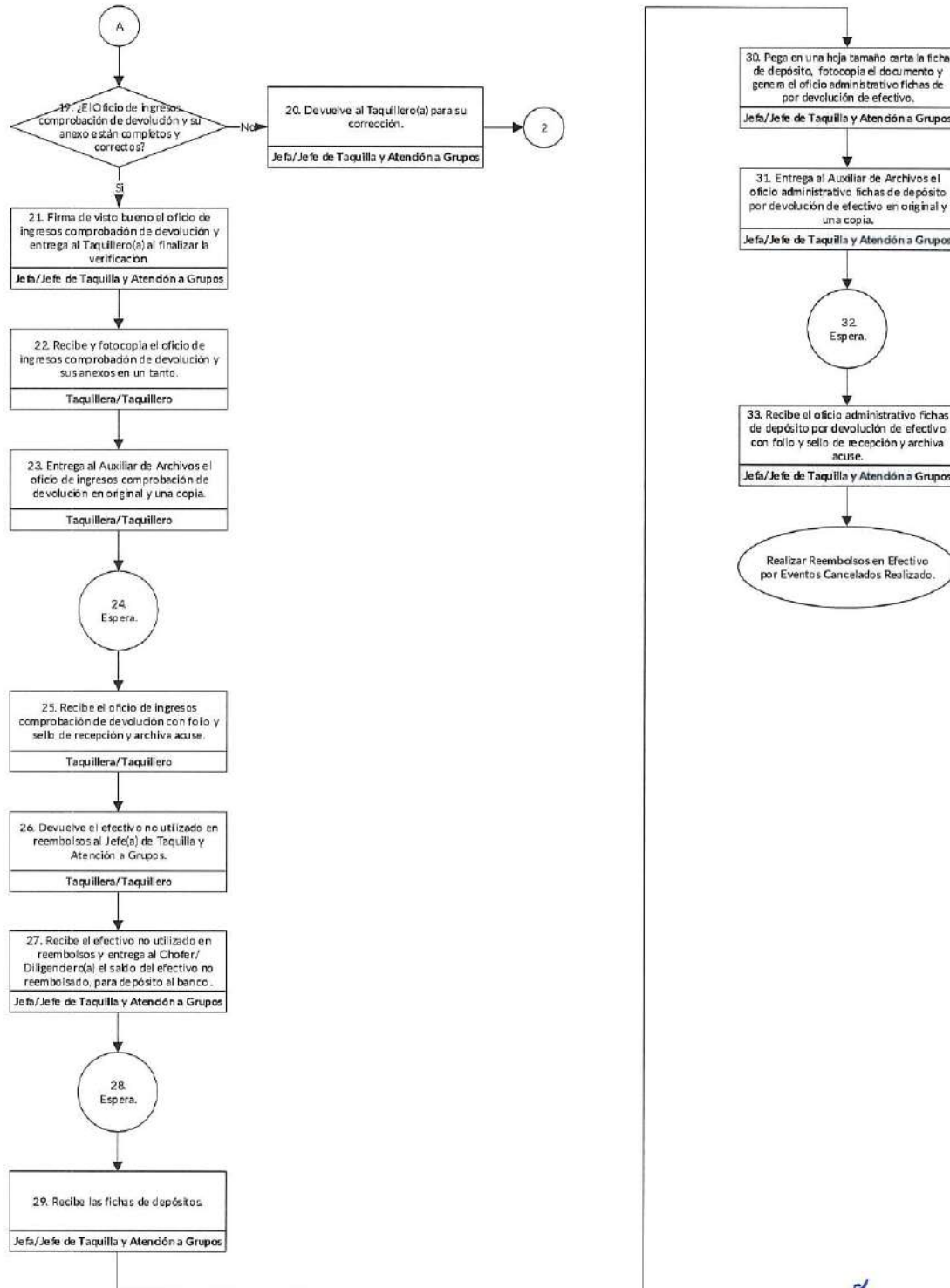


Diagrama de Flujo del Procedimiento para Realizar Reembolsos en Efectivo por Eventos Cancelados



Solicitud de Efectivo para Devolución

OFICIO ADMINISTRATIVO



FIGAROSY
SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

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(a) de Taquilla y Atención a Grupos	(11) Director(a) de Administración y Finanzas	(11) Director(a) de Administración y Finanzas	(12) Director(a) 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).

 RENACIMIENTO MAYA YUCATÁN GOBIERNO DEL ESTADO 2024 - 2030	FIDEICOMISO GARANTE DE LA ORQUESTA SINFÓNICA DE YUCATÁN Dirección de Administración y Finanzas	
Oficio Administrativo Fichas de Depósito por Devolución de Efectivo.		

OFICIO ADMINISTRATIVO



RENACIMIENTO MAYA
YUCATÁN
GOBIERNO DEL ESTADO | 2024 - 2030



FIGAROSY
FIDEICOMISO GARANTE DE LA ORQUESTA SINFÓNICA DE YUCATÁN

Oficio No.	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

☐ Solicitud de pago

☐ Reembolso de gasto

☐ Comprobación de pago

☐ Impuestos y retenciones

☐ Incidencias, alta y baja de personal

☒ Otros: Fichas de depósito por Devolución de efectivo

Forma de pago:

Cheque ☐

Transferencia bancaria ☐

No aplica ☒

Proveedor:

N/A

Número de CFDI: N/A

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
(9) Jefe(a) de Taquilla y Atención a Grupos	(10) Director(a) de Administración y Finanzas	(10) Director(a) de Administración y Finanzas	(11) Director(a) 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(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: <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(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).