

Procedimiento:

## AJUSTES DE CARGOS

Fecha	:	11-01-2021
Versión	:	001
Código	:	PRC-HOTELES-G-001
Elaborado por	:	Michelle de la Barra Q.
Aprobado por	:	Camilo Navas Hoyos
Vigencia	:	3 años a contar de la publicación

## 1. Control de Cambios

Versión	Punto	Cambio	Fecha	Responsable
001	Publicación	N/A	11-01-2021	Michelle de la Barra

## 2. Objetivo de la Procedimiento

El objetivo del procedimiento es proporcionar las normas que la División Hoteles del Grupo FG utilizará en su administración, estandarizar la metodología y minimizar riesgos asociados a la actividad. Controlar la generación de ajustes realizada por los recepcionistas/cajeros de los Hoteles. Los ajustes se refieren a la eliminación y/o rebaja de cualquier cargo ya realizado en el sistema.

## 3. Alcance / Tipo de Procedimiento

El alcance de este procedimiento es aplicable a la división Hoteles del holding que se encuentran activas y para todos los hoteles que se incorporen en el futuro. Las áreas que intervienen en el proceso por el lado de la División Hoteles son el Departamento de Operaciones, Administración y Gerencia General.

## 4. Gobernabilidad

El procedimiento será monitoreado, en su correcta ejecución por la División de Hoteles, así como también en su cumplimiento por el gerente de la división hoteles.

## 5. Realización de los ajustes

- i. Cualquier ajuste (se adjunta Anexo n°1 con la casuística), que se haga en sistema Opera (se adjunta detalle operación sistémica en Anexo 3), debe ser autorizado de acuerdo a la siguiente tabla de segregación:

FLUJO APROBACIONES DIVISIÓN HOTELES					
Tipo de Ajuste	Solicitante	Aprobador 1	Monto	Aprobador 2	Monto
Recepción	Recepcionista	Jefe de Recepción	1 >19.999	Gerente de Operaciones	> 20.000
<i>En caso de ausencia</i>	<i>Primer reporte</i>	<i>Gerente de Operaciones</i>		<i>Gerente División Hoteles</i>	
Alimentos y Bebidas	Recepcionista / Garzón /Maitre	Jefe de A&B	1 >19.999	Gerente de Operaciones	> 20.000
<i>En caso de ausencia</i>	<i>Primer reporte</i>	<i>Gerente de Operaciones</i>		<i>Gerente División Hoteles</i>	
Eventos	Garzón /Maitre	Jefe de Banquetes	1 >19.999	Gerente de Operaciones	> 20.000
<i>En caso de ausencia</i>	<i>Primer reporte</i>	<i>Gerente de Operaciones</i>		<i>Gerente División Hoteles</i>	

- ii. Los ajustes superiores a \$20.000 deben ser autorizados por el Gerente de Operaciones del Hotel
- iii. Para todos los ajustes se debe emitir formulario, el cual se adjunta en Anexo 2 para la realización de "Ajustes" ingresando la información detallada con el monto la razón del ajuste y los datos del cliente.
- iv. El formulario debe ser firmado por quien lo solicita, Jefe de departamento o quien lo reemplace y Gerente de Operaciones del Hotel dependiendo del monto según la tabla precedente.
- v. En el sistema para hacer ajustes solo se debe usar la opción de rebate (BS) y Adj. (BW) según la configuración de Opera, ubicada en la ruta que se adjunta en Anexo 3. Queda prohibido realizar cargos en negativo en los códigos de ingreso de Opera.
- vi. El formulario de ajustes junto con la impresión del ajuste que arroja el sistema, ver Anexo 4. Folio de Ajuste en Opera, debe ser enviado de forma física en el movimiento del día del recepcionista.

## 6. Control

---

- i. El Jefe administrativo revisará en sistema ERP que todos los ajustes realizados en el día vengan en base al procedimiento y en caso de encontrar anomalías enviará un correo al Gerente de Operaciones del Hotel
- ii. En caso de no encontrarse una justificación clara se informará al Gerente de la división de hoteles.
- iii. Todos los meses el departamento de Administración enviará un informe de los ajustes del mes de todos los Hoteles.
- iv. Los Gerentes de Operaciones deben tomar las medidas correctivas que se estimen necesarias.

## 7. Anexos



Anexo 1. Tipos de ajustes.docx



Anexo 2.

Formulario de Ajustes Opera.docx



Anexo 3. Proceso



Anexo 4. Folio de ajuste en Opera.doc