



**INSTRUCTIVO DE
FACTURACIÓN CITY LEDGER**

COD. : INT-004-
HOTELES- FACTURACIÓN
CITY LEDGER
Versión : 02
Fecha : 21-09-2021

AREA HOTELES

Hoja 1 de 7

INSTRUCTIVO DE FACTURACIÓN CITY LEDGER

Elaborado Por	Revisado Por	Aprobado Por
		
Michelle de la Barra Jefe Administración	Sebastian Garrido Auditor Contraloría	Camilo Navas H Gerente General



INSTRUCTIVO DE FACTURACIÓN CITY LEDGER

COD. : INT-004-
HOTELES- FACTURACIÓN
CITY LEDGER
Versión : 02
Fecha : 21-09-2021

AREA HOTELES

Hoja 2 de 7

1. OBJETIVO

El instructivo tiene por objetivo establecer y uniformar el criterio de facturación de clientes a crédito para evitar rechazos y retrasos en la recaudación de fondos.

2. ALCANCE

Este instructivo de control se aplica en el área Recepción de Hoteles y Administración.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No Aplica

4. DEFINICIONES

4.1 City Ledger: forma de pago a crédito de empresas autorizadas en Opera a 30 días.

4.2 Full Credit: la empresa que realiza la reserva se hace cargo del 100% de los gastos por la estadía del huésped (hay empresas que tienen excepciones, como por ejemplo: bebidas alcohólicas)

5. GOBERNABILIDAD

El procedimiento será controlado y actualizado por Jefe de Administración de Hoteles.

	INSTRUCTIVO DE FACTURACIÓN CITY LEDGER	COD. : INT-004- HOTELES- FACTURACIÓN CITY LEDGER Versión : 02 Fecha : 21-09-2021
	AREA HOTELES	Hoja 4 de 7

6. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO

Este instructivo describe cómo se realizará la facturación a las empresas con forma de pago City Ledger (crédito) y qué documentos se deben adjuntar al momento de la emisión del documento fiscal.

6.1. Antes del check in de las Cuentas City Ledger

Todas las reservas con forma de pago City Ledger (Crédito), en Opera aparece como CL (**Ver anexo n°1 Reserva Opera**) o garantizadas por la empresa, deben tener el email respaldando esta información y qué incluye antes de la llegada del huésped, además de los requerimientos especiales de la empresa, como por ejemplo: OC, HES, fechas de estadía, etc. Por ejemplo: El email debe contener la confirmación de la reserva con la tarifa, fechas de check in y check out, forma de pago, qué paga la empresa (sólo estadía, A&B, lavandería, si tiene montos diarios establecidos, etc.)

En el caso que esta información no esté en el compartido entre ventas y recepción, debe ser solicitada a la persona que realizó la reserva (esto puede ser chequeado en el inferior de la reserva en Opera)

Cuando la empresa sólo cubre el concepto de habitación, se debe solicitar al huésped que deje garantía por los posibles extras que se generen. Esto puede ser con tarjeta de crédito, efectivo o incluso ir pagando de inmediato cuando se preste el servicio (room service, lavandería, traslados, consumo en Marriot, etc.)

6.2. Durante la estadía de las Cuentas City Ledger

Cuando las cuentas son full credit, se carga todo en una misma ventana de la cuenta y se deja el respaldo del consumo en la carpeta del huésped. **Ver anexo n°2 Cuenta del huésped en Opera.**

Mientras que en el caso que la empresa sólo pague la habitación y los extras son por cuenta del pasajero, se deben abrir dos ventanas en la cuenta y se diferenciarán los cargos de habitación en la primera y en la segunda ventana se ingresarán los consumos que tenga el huésped que deba pagar directamente. **Ver anexo n°3 Cuenta del huésped en Opera con dos ventanas para diferenciar cobro.** Siempre se dejan los respaldos de los consumos en la carpeta del huésped para respaldar el cobro al final de su estadía.

Antes del check out del huésped debo revisar la carpeta del huésped y confirmar que tengamos todos los respaldos necesarios para gestionar el cobro. Por ejemplo: confirmación de la empresa con tarifa y detalle de consumo que cubre de la estadía del huésped. Se debe revisar si la empresa solicita OC u otro antecedente extra al momento de la emisión de la factura, porque si es así debo enviar la cuenta previamente a la empresa para que emita el requerimiento adicional (OC, HES, CECO, etc).

	INSTRUCTIVO DE FACTURACIÓN CITY LEDGER	COD. : INT-004- HOTELES- FACTURACIÓN CITY LEDGER Versión : 02 Fecha : 21-09-2021
	AREA HOTELES	Hoja 4 de 7

6.3. Check out de la estadía City Ledger

Al momento del check out del huésped debe firmar en la recepción del hotel, el folio de consumos para respaldo de la empresa, se emite la factura de acuerdo al requerimiento de la empresa (OC-HES-CECO, etc.) y se adjuntan todos los documentos necesarios:

- Solicitud de reserva con confirmación de tarifa por noche y fechas de estadía, informando qué se debe facturar a la empresa y rut de esta (muchas veces las empresas tienen diferentes rut y no todos tienen crédito aprobado por Finanzas de servicios centrales).
- Respaldos de consumos (comandas/folios de room service, lavandería, traslados, Ferrat Market, Room service Marriot etc.)
- Folio firmado por el huésped de su estadía y consumos si es necesario
- OC/HES/CECO que debe enviar la empresa antes del check out del huésped. Si tiene consumos extra se debe enviar el detalle a la empresa para que emita a la brevedad la OC.

Ver anexo n°4 Ejemplo de facturación City Ledger.

6.4 Control facturación City Ledger

El departamento de recepción al momento de la auditoría debe garantizar que se encuentren todas las facturas City Ledger con sus debidos respaldos al cierre del día.

Al día siguiente el departamento de administración deberá revisar que las facturas se encuentren bien emitidas y que no estén rechazadas en el portal GD Express.- Si falta información de respaldo se deberá solicitar a la recepción a la brevedad posible para corregir durante el día.

Los Cajeros/Recepcionistas deberán enviar escaneado las facturas y los respaldos a los mail de administración rzalazar@hotelesferrat.cl y mdlbarra@hotelesferrat.cl para guardar respaldo digital en carpeta de Teams: https://teams.microsoft.com/_#/files/General?threadId=19%3Ae9eba079c9444d1a9729a9b3dfe71e49%40thread.tacv2&ctx=channel&context=Facturas%2520City%2520Ledger%25202021&rootfolder=%252Fsites%252FAdministracin%252FDocumentos%2520compartidos%252FGeneral%252FFacturas%2520City%2520Ledger%25202021

Además de los documentos físicos para gestión de cobro de facturas al mes siguiente en Santiago y archivarlos en Temuco.

	INSTRUCTIVO DE FACTURACIÓN CITY LEDGER	COD. : INT-004- HOTELES- FACTURACIÓN CITY LEDGER Versión : 02 Fecha : 21-09-2021
	AREA HOTELES	Hoja 5 de 7

Cabe destacar que el uso de este documento debe hacerse de manera responsable y el mal uso de éste está penado por la Ley 20.393 de Prevención del Delito.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

No Aplica

8. REGISTROS

No Aplica

9. ANEXOS

9.1. Reserva en Opera:

BDLVS - Reservation 229528 CHECKED IN

Name COMERCIAL ECCOSA S A		Phone	Agent
First Name		Member Type	Company
Title	Country CL	Member No.	Group
Language E		Member Lvl.	

More Fields

Arrival 29-03-21 Monday Nights 94 Departure 01-07-21 Thursday Adults 6 Child 0 No. of Rms. 1 Room Type PRES RTC. PRES Room 3601 DNM <input type="checkbox"/> Rate Code CORP1 Fixed Rate <input checked="" type="checkbox"/> Rate 202.70 Curr. USD Packages Block Code ETA 15:00	Res. Type CHECK Checked In Market CLOE Corp Local E Source VEN Ventas Origin MAIL Email Reser Payment CL Credit Card No. Exp. Date CRS No. Approval Code Approval Amt. Suite With Confirmation <input type="checkbox"/>	Guest Balance 4,799,936 Specials Comments Diseñadoras est
--	--	--

Traces Comments

Created By: DNAYAR On: 19-03-21 14:53 Updated By: MVILLENA On: 15-04-21 18:02

Save OK
Options Close

	INSTRUCTIVO DE FACTURACIÓN CITY LEDGER	COD. : INT-004- HOTELES- FACTURACIÓN CITY LEDGER Versión : 02 Fecha : 21-09-2021
	AREA HOTELES	Hoja 5 de 7

9.3. Cuenta del huésped en Opera con dos ventanas para diferenciar cobro.

BDLVS - Billing [CELLUS DIAGNOSTIX SPA - Room 3501]

Balance 1,322,709 Arrival 06-04-21 Company CELLUS DIAGNOSTIX SPA Rate Code TTA2 CLP Prs 3
 Status CHECKED IN Depart 06-07-21 Group Rate 39,215 Rm. Type PCSU

(1) CELLUS DIAGNOS				(2) CELLUS DIAGNOSTIX SPA					
X	Date	Code	Description	Amount	X	Date	Code	Description	Amount
	04-05	7000	IVA 19%	211,189					
	03-05	1000	Accommodation	39,215					
	02-05	1000	Accommodation	39,215					
	01-05	1000	Accommodation	39,215					
	30-04	1000	Accommodation	39,215					
	29-04	1000	Accommodation	39,215					
	28-04	1000	Accommodation	39,215					
	27-04	1000	Accommodation	39,215					
	26-04	1000	Accommodation	39,215					
	25-04	1000	Accommodation	39,215					
	24-04	1000	Accommodation	39,215					
	23-04	1000	Accommodation	39,215					
	22-04	1000	Accommodation	39,215					
	21-04	1000	Accommodation	39,215					
	20-04	1000	Accommodation	39,215					
	20-04	2001	Room Service	13,500					
	19-04	1000	Accommodation	39,215					

CELLUS DIA

Aseo martes y jueves dejar jabon y toallas esta incluido en tarifa Traces

Select All Post Edit Folio Options Payment Settlement Close

9.4. Ejemplo de facturación City Ledger.



9100.pdf