

**AREA COMERCIAL  
CENTRAL DE RESERVACIONES  
PAPELETAS ELECTRONICAS.**

**OBJETIVO:**

- Ahorro en recursos económicos eliminando al máximo posible el uso de papelería impresa y envíos por fax; optimizar los tiempos de operación de la Central de Reservaciones.

**VERSIONES:**

- Español para: Calinda Beach Acapulco, Francia Aguascalientes, Racquet Cuernavaca, Geneve Mexico City, Veracruz Centro Histórico, Viva Villahermosa, Yes Inn, Loreto Bay Golf Resort & Spa.
- Inglés para: Ramada Gateway.

**RESGUARDO:**

- Se deberán crear carpetas por hotel en la herramienta de Outlook, para guardar los envíos de las papeletas electrónicas.
- Las papeletas electrónicas tendrán que ser guardadas bajo el siguiente **criterio**:
  - ✓ Indicar el hotel de destino con tres letras mayúsculas:  
Calinda: ACA / Francia: AGS / Racquet: CVJ / Geneve: GEN / Veracruz CH: VER / Viva Villahermosa: VSA / Yes Inn: YES / Loreto Bay: LTO / Ramada: RAM.
  - ✓ Indicar el tipo de transacción con una letra mayúscula:  
"R" para reservación, "M" para modificación, "X" para cancelación.
  - ✓ Indicar la clave alfanumérica generada por la central de reservaciones.

Ejemplo:

ACA\_R\_DR1602-1

ACA\_M\_DR1602-1

ACA\_X\_DR1602-1

**PROCEDIMIENTO:**

- El agente de reservaciones de Ostar genera la papeleta electrónica (formato en Excel, versión español o inglés), conteniendo todos los datos requeridos de la transacción.
- El agente de reservaciones de Ostar envía la papeleta electrónica al hotel de destino vía Outlook; solo en caso de existir alguna falla con el Outlook, las papeletas se enviarán vía fax.
- El agente de reservaciones de Ostar guarda la papeleta electrónica en la carpeta designada por hotel en la herramienta de Outlook.
- El agente de reservaciones de Ostar imprime en un tanto la papeleta electrónica y la integra al file de control general del área.
- Al final del día, las transacciones realizadas se concentrarán en el RECAP de reservaciones de Ostar, se enviará a los hoteles para su revisión y detectar en tiempo y forma discrepancias en los envíos y recepción de las papeletas electrónicas.

Elaborado por:

Amparo Sanguino, Gerente Corporativo de Reservaciones.

Actualizado:

Marzo 18, 2015.

## **CENTRAL DE RESERVACIONES. PROCESOS CON FINANZAS**

### **Pagos en efectivo:**

- Se recibe el pago en efectivo en la central de reservaciones y se deposita en sobre cerrado, sellado, y firmado por la gerencia de reservaciones en la tómbola del área de recepción del Hotel Geneve, en presencia de un elemento de seguridad y se anota en la bitácora de depósitos.
- Se notifica vía correo electrónico a Susana Villegas con copia al C.P. Sergio Chávez de dicho pago. A siguiente día el Sr. Víctor Villa, cajero general de Geneve, lo entrega a finanzas corporativo y es depositado en el banco a la cuenta del hotel que le corresponda.
- La Central de Reservaciones emite su reporte de pago, se adjunta copia de recibo de pago, y se entrega al C.P. Miguel Angel Salazar para que se aplique al hotel de destino.

### **Pagos con tarjeta de crédito**

- Se recibe el pago con tarjeta de crédito en la Central de Reservaciones.
- La Central de Reservaciones emite su reporte de pago, se adjunta copia de recibo de pago, copia del voucher de la tarjeta de crédito, tirilla de cierre de la terminal punto de venta (TPV) y se entrega al C.P. Miguel Angel Salazar para que se aplique al hotel de destino.

### **Reporte de pagos de cierre de mes:**

- La Central de Reservaciones emite el reporte mensual de pagos recibidos.
- Se entrega al C.P. Miguel Angel Salazar.

### **Reporte de transacciones mensual.**

- La Central de Reservaciones emite el reporte de las transacciones que se han realizado durante el mes para que finanzas aplique los montos de las rentas correspondientes para cada hotel.
- Se entrega vía correo electrónico al C.P. Miguel Angel Salazar.

### **Comisiones para OTAS**

- La Central de Reservaciones entrega los días martes los formatos de solicitud de pago de comisiones, estados de cuenta, y facturas autorizadas por los contralores de los hoteles a Susana Villegas.
- Los pagos de dichas comisiones los realiza finanzas el día jueves de la siguiente semana de entregada la documentación.
- Los pagos de estas comisiones son notificados a la Central de Reservaciones mediante comprobantes electrónicos, recibidos vía correo electrónico.

<p><b>AREA COMERCIAL</b> <b>CENTRAL DE RESERVACIONES</b> <b>CIERRES O APERTURAS DE FECHAS O INVENTARIOS DE HABITACIONES.</b></p>
--

**RESPONSABILIDADES**

**CENTRAL DE RESERVACIONES.**

- Será responsabilidad de la CENTRAL DE RESERVACIONES ejecutar los cierres o aperturas de fechas y/o inventario de habitaciones en los siguientes canales de distribución de reservaciones.

AEROMEXICO

GRUPO CARSO

CONDUMEX (Grupo Carso)

TELMEX (Grupo Carso)

AGODA

BESTDAY

BOOKING.COM

DESPEGAR.COM

EUROMUNDO.

EXPEDIA. COM

MEXICO HOTELES

ORBITZ.COM

PRICE TRAVEL (OTA y Motor de Reservaciones)

HOTELBEDS

SYBELIO (Condumex on line)

SYNXIS (GDS's)

TOURICO

Más las cuentas que se agreguen cuando se concreten nuevas negociaciones.

**HOTEL**

- Será responsabilidad de EL HOTEL notificar sus cierres o aperturas de fechas y/o inventario de habitaciones a otros canales de distribución de reservaciones diferentes a los mencionados en párrafo anterior (cuentas que hayan sido negociadas directamente por el hotel y que contemplen un allotment: agencias mayoristas, minoristas, compañías).

## PROCEDIMIENTO

- El HOTEL notificará sus cierres o aperturas de fechas y/o inventario de habitaciones a la CENTRAL DE RESERVACIONES vía correo electrónico, utilizando el formato corporativo establecido, dirigido a la Gerencia Corporativa de Reservaciones, agentes de reservaciones, Gerencia Corporativa de Ventas y a su asistente, Gerencia Corporativa de E-Commerce y a sus colaboradores, con copia a la Dirección Comercial.
- El HOTEL notificará sus cierres o aperturas de fechas y/o inventario de habitaciones dentro de los siguientes horarios: de lunes a viernes desde las 9:00 horas y hasta las 18:30 horas, los días sábados desde las 9:00 horas y hasta las 13:00 horas. De recibirse la notificación posterior a estos horarios, los cierres o aperturas se ejecutarán a primera hora del siguiente día laboral.
- El HOTEL recibirá acuse de recibo de la notificación de cierre o apertura de fechas y/o inventario de habitaciones por parte de la colaboradora de la CENTRAL DE RESERVACIONES que comience a ejecutar la acción, indicando que está atendiendo la solicitud.
- La CENTRAL DE RESERVACIONES ejecutará el cierre o apertura de fechas y/o inventario de habitaciones en un plazo no mayor a una hora posterior a la recepción de la notificación por parte del hotel.
- La agente de reservaciones designada como coordinadora revisará que la ejecución del cierre o apertura de fechas y/o inventario de habitaciones se haya realizado correctamente en las extranets de las OTAS.
- La agente de reservaciones designada como coordinadora notificará al HOTEL vía correo electrónico CONFIRMANDO que el cierre o apertura de fechas y/o inventario de habitaciones ha sido ejecutado exitosamente.
- Si el HOTEL no recibe notificación de CONFIRMACION en un plazo de una hora después de enviada su solicitud a la CENTRAL DE RESERVACIONES, deberá comunicarse directamente vía telefónica para asegurar que se está dando seguimiento a su solicitud.

Elaborado por: Amparo Sanguino, Gerente Corporativo de Reservaciones.  
Actualizado: Mayo 25, 2015.

---

## **CENTRAL DE RESERVACIONES. PROCESOS CON FINANZAS**

### **Pagos en efectivo:**

- Se recibe el pago en efectivo en la central de reservaciones y se deposita en sobre cerrado, sellado, y firmado por la gerencia de reservaciones en la tómbola del área de recepción del Hotel Geneve, en presencia de un elemento de seguridad y se anota en la bitácora de depósitos.
- Se notifica vía correo electrónico a Susana Villegas con copia al C.P. Sergio Chávez de dicho pago. A siguiente día el Sr. Víctor Villa, cajero general de Geneve, lo entrega a finanzas corporativo y es depositado en el banco a la cuenta del hotel que le corresponda.
- La Central de Reservaciones emite su reporte de pago, se adjunta copia de recibo de pago, y se entrega al C.P. Miguel Angel Salazar para que se aplique al hotel de destino.

### **Pagos con tarjeta de crédito**

- Se recibe el pago con tarjeta de crédito en la Central de Reservaciones.
- La Central de Reservaciones emite su reporte de pago, se adjunta copia de recibo de pago, copia del voucher de la tarjeta de crédito, tirilla de cierre de la terminal punto de venta (TPV) y se entrega al C.P. Miguel Angel Salazar para que se aplique al hotel de destino.

### **Reporte de pagos de cierre de mes:**

- La Central de Reservaciones emite el reporte mensual de pagos recibidos.
- Se entrega al C.P. Miguel Angel Salazar.

### **Reporte de transacciones mensual.**

- La Central de Reservaciones emite el reporte de las transacciones que se han realizado durante el mes para que finanzas aplique los montos de las rentas correspondientes para cada hotel.
- Se entrega vía correo electrónico al C.P. Miguel Angel Salazar.

### **Comisiones para OTAS**

- La Central de Reservaciones entrega los días martes los formatos de solicitud de pago de comisiones, estados de cuenta, y facturas autorizadas por los contralores de los hoteles a Susana Villegas.
- Los pagos de dichas comisiones los realiza finanzas el día jueves de la siguiente semana de entregada la documentación.
- Los pagos de estas comisiones son notificados a la Central de Reservaciones mediante comprobantes electrónicos, recibidos vía correo electrónico.

**AREA COMERCIAL  
CENTRAL DE RESERVACIONES  
PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION Y DISTRIBUCION DE PAGOS POR RESERVACIONES.**

**HORARIO DE RECEPCION DE PAGOS:**

- Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

**FORMAS DE PAGO ADMITIDAS:**

- Efectivo (Moneda Nacional).
- NO se acepta ningún tipo de divisa extranjera.
- NO se aceptan cheques.
- Tarjeta de crédito (Visa, Master Card, American Express).
- Tarjeta de débito (Visa, Master Card).

**PAGOS POR RESERVACIONES**

**EFFECTIVO.**

**RECEPCION, CANALIZACION, DEPÓSITO EN BANCO.**

- El agente de reservaciones de Ostar recibe el pago en efectivo por parte del cliente.
- El agente de reservaciones de Ostar entrega recibo de pago original al cliente.
- El dinero en efectivo se guarda en sobre blanco, junto con una copia del recibo de pago.
- El sobre conteniendo el dinero en efectivo deberá llevar anotado en el anverso:
  - ✓ Hotel de destino.
  - ✓ Número de recibo.
  - ✓ Monto del depósito en moneda nacional.
- El sobre conteniendo el dinero en efectivo deberá llevar anotado en el reverso:
  - ✓ Nombre y firma del Gerente de Reservaciones, en caso de ausencia, el nombre y firma de la persona designada como responsable de la recepción de pagos.
  - ✓ Fecha.
- El sobre conteniendo el dinero en efectivo debe ir perfectamente cerrado y sellado.
- El sobre conteniendo el dinero en efectivo debe ser depositado en la caja de seguridad que se encuentra detrás del área de recepción del Hotel Geneve Mexico City; se deberá anotar el detalle del depósito en la bitácora asignada; todo lo anterior en presencia de un guardia de seguridad del hotel.
- Al siguiente día de la recepción y notificación del pago en efectivo, el cajero general del Hotel Geneve México City retira el sobre de la caja de seguridad en presencia de un guardia del hotel.
- El área de Finanzas de Ostar retira de la Caja General del Hotel Geneve Mexico City el sobre correspondiente.
- El área de Finanzas de Ostar realiza el depósito en la sucursal bancaria del hotel de destino correspondiente.

#### **NOTIFICACION AL HOTEL DE DESTINO**

- El agente de reservaciones de Ostar notificará vía correo electrónico al hotel de destino de la recepción del pago en efectivo, mediante una papeleta electrónica de modificación, junto con el recibo de pago escaneado.

#### **NOTIFICACION AL AREA DE FINANZAS.**

A:

- ✓ Tesorería
- ✓ Contador General
- ✓ Asistente de Cuentas por Pagar del Hotel Geneve

*Con copia para:*

- ✓ Director de Finanzas
- ✓ Gerente de Reservaciones

- Al corte de las transacciones de pagos (18:00 horas), el agente de reservaciones de Ostar notificará vía correo electrónico al área de finanzas que ha recibido pago en efectivo; adjuntará reporte de pagos diario y recibo de pago escaneado.

#### **TARJETA DE CREDITO/DEBITO.**

#### **RECEPCION, CANALIZACION, DEPÓSITO EN BANCO.**

- El agente de reservaciones de Ostar procesará el pago con tarjeta física de crédito/débito, a través de la TPV bancaria.
- El agente de reservaciones de Ostar recabará la firma del cliente en el voucher emitido por la TPV.
- El agente de reservaciones de Ostar entregará el voucher original y recibo de pago original al cliente.
- Al final del día el agente de reservaciones de Ostar realiza el cierre de lote de la TPV (reporte de detalle y reporte de totales).
- El área de Finanzas de Ostar realiza el depósito en la sucursal bancaria del hotel correspondiente.

#### **NOTIFICACION AL HOTEL DE DESTINO**

- El agente de reservaciones de Ostar notificará vía correo electrónico al hotel de destino de la recepción del pago con tarjeta de crédito/débito, mediante una papeleta electrónica de modificación, junto con copia del recibo de pago y voucher firmado por el cliente (escaneados).

#### **NOTIFICACION AL AREA DE FINANZAS.**

A:

- ✓ Tesorería
- ✓ Contador General
- ✓ Asistente de Cuentas por Pagar del Hotel Geneve

Con copia para:

- ✓ Director de Finanzas
- ✓ Gerente de Reservaciones

- Al corte de las transacciones de pagos (18:00 horas), el agente de reservaciones de Ostar notificará vía correo electrónico al área de finanzas que ha recibido pago con tarjeta de crédito/débito; adjuntará reporte de pagos diario, copia de recibo de pago, copia del voucher firmado por el cliente, cierre de lote de la TPV (tirilla de detalles y de totales).

#### **REPORTES PARA FINANZAS.**

##### **DIARIO.**

- El agente de reservaciones de Ostar emite el Reporte de Pagos Diario con base al formato en Excel establecido.
- El agente de reservaciones de Ostar entregará impreso a Asistente de Cuentas por Pagar (Hotel Geneve), y obtendrá acuse de recibo:
  - ✓ Reporte de Pagos diario.
  - ✓ Copia del recibo de pago realizado en efectivo y/o con tarjeta de crédito/débito.
  - ✓ Copia del voucher firmado por el cliente.
  - ✓ Cierre de lote de la TPV (reporte de detalle y reporte de totales).
- El agente de reservaciones de Ostar resguardará el acuse de recibo de la documentación impresa en el file de control.

##### **MENSUAL.**

- El agente de reservaciones de Ostar emite el Reporte General de Pagos Mensual con base al formato en Excel establecido.
- El agente de reservaciones de Ostar envía vía correo electrónico al Contador General y a Asistente de Cuentas por Pagar (Hotel Geneve) con copia a Gerente de Reservaciones, el Reporte General de Pagos Mensual.
- El agente de reservaciones de Ostar entregará impreso el Reporte General de Pagos Mensual al Asistente de Cuentas por Pagar (Hotel Geneve) y obtendrá acuse de recibo.
- El agente de reservaciones de Ostar resguardará el acuse de recibo del Reporte General de Pagos Mensual en el file de control.

Elaborado por:

Amparo Sanguino / Gerente Corporativo de Reservaciones.

Actualizado:

Marzo 23, 2015.



**AREA COMERCIAL**  
**CENTRAL DE RESERVACIONES**  
**PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION Y DISTRIBUCION DE PAGOS POR RESERVACIONES.**

**HORARIO DE RECEPCION DE PAGOS:**

- Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

**FORMAS DE PAGO ADMITIDAS:**

- Efectivo (Moneda Nacional).
- NO se acepta ningún tipo de divisa extranjera.
- NO se aceptan cheques.
- Tarjeta de crédito (Visa, Master Card, American Express).
- Tarjeta de débito (Visa, Master Card).

**PAGOS POR RESERVACIONES**

**EFFECTIVO.**

**RECEPCION, CANALIZACION, DEPÓSITO EN BANCO.**

- El agente de reservaciones de Ostar recibe el pago en efectivo por parte del cliente.
- El agente de reservaciones de Ostar entrega recibo de pago original al cliente.
- El dinero en efectivo se guarda en sobre blanco, junto con una copia del recibo de pago.
- El sobre conteniendo el dinero en efectivo deberá llevar anotado en el anverso:
  - ✓ Hotel de destino.
  - ✓ Número de recibo.
  - ✓ Monto del depósito en moneda nacional.
- El sobre conteniendo el dinero en efectivo deberá llevar anotado en el reverso:
  - ✓ Nombre y firma del Gerente de Reservaciones, en caso de ausencia, el nombre y firma de la persona designada como responsable de la recepción de pagos.
  - ✓ Fecha.
- El sobre conteniendo el dinero en efectivo debe ir perfectamente cerrado y sellado.
- El sobre conteniendo el dinero en efectivo debe ser depositado en la caja de seguridad que se encuentra detrás del área de recepción del Hotel Geneve Mexico City; se deberá anotar el detalle del depósito en la bitácora asignada; todo lo anterior en presencia de un guardia de seguridad del hotel.
- Al siguiente día de la recepción y notificación del pago en efectivo, el cajero general del Hotel Geneve México City retira el sobre de la caja de seguridad en presencia de un guardia del hotel.
- El área de Finanzas de Ostar retira de la Caja General del Hotel Geneve Mexico City el sobre correspondiente.
- El área de Finanzas de Ostar realiza el depósito en la sucursal bancaria del hotel de destino correspondiente.

#### **NOTIFICACION AL HOTEL DE DESTINO**

- El agente de reservaciones de Ostar notificará vía correo electrónico al hotel de destino de la recepción del pago en efectivo, mediante una papeleta electrónica de modificación, junto con el recibo de pago escaneado.

#### **NOTIFICACION AL AREA DE FINANZAS.**

A:

- ✓ Tesorería
- ✓ Contador General
- ✓ Asistente de Cuentas por Pagar del Hotel Geneve

Con copia para:

- ✓ Director de Finanzas
- ✓ Gerente de Reservaciones

- Al corte de las transacciones de pagos (18:00 horas), el agente de reservaciones de Ostar notificará vía correo electrónico al área de finanzas que ha recibido pago en efectivo; adjuntará reporte de pagos diario y recibo de pago escaneado.

#### **TARJETA DE CREDITO/DEBITO.**

#### **RECEPCION, CANALIZACION, DEPÓSITO EN BANCO.**

- El agente de reservaciones de Ostar procesará el pago con tarjeta física de crédito/débito, a través de la TPV bancaria.
- El agente de reservaciones de Ostar recabará la firma del cliente en el voucher emitido por la TPV.
- El agente de reservaciones de Ostar entregará el voucher original y recibo de pago original al cliente.
- Al final del día el agente de reservaciones de Ostar realiza el cierre de lote de la TPV (reporte de detalle y reporte de totales).
- El área de Finanzas de Ostar realiza el depósito en la sucursal bancaria del hotel correspondiente.

#### **NOTIFICACION AL HOTEL DE DESTINO**

- El agente de reservaciones de Ostar notificará vía correo electrónico al hotel de destino de la recepción del pago con tarjeta de crédito/débito, mediante una papeleta electrónica de modificación, junto con copia del recibo de pago y voucher firmado por el cliente (escaneados).

**NOTIFICACION AL AREA DE FINANZAS.**

A:

- ✓ Tesorería
- ✓ Contador General
- ✓ Asistente de Cuentas por Pagar del Hotel Geneve

Con copia para:

- ✓ Director de Finanzas
- ✓ Gerente de Reservaciones

- Al corte de las transacciones de pagos (18:00 horas), el agente de reservaciones de Ostar notificará vía correo electrónico al área de finanzas que ha recibido pago con tarjeta de crédito/débito; adjuntará reporte de pagos diario, copia de recibo de pago, copia del voucher firmado por el cliente, cierre de lote de la TPV (tirilla de detalles y de totales).

**REPORTES PARA FINANZAS.****DIARIO.**

- El agente de reservaciones de Ostar emite el Reporte de Pagos Diario con base al formato en Excel establecido.
- El agente de reservaciones de Ostar entregará impreso a Asistente de Cuentas por Pagar (Hotel Geneve), y obtendrá acuse de recibo:
  - ✓ Reporte de Pagos diario.
  - ✓ Copia del recibo de pago realizado en efectivo y/o con tarjeta de crédito/débito.
  - ✓ Copia del voucher firmado por el cliente.
  - ✓ Cierre de lote de la TPV (reporte de detalle y reporte de totales).
- El agente de reservaciones de Ostar resguardará el acuse de recibo de la documentación impresa en el file de control.

**MENSUAL.**

- El agente de reservaciones de Ostar emite el Reporte General de Pagos Mensual con base al formato en Excel establecido.
- El agente de reservaciones de Ostar envía vía correo electrónico al Contador General y a Asistente de Cuentas por Pagar (Hotel Geneve) con copia a Gerente de Reservaciones, el Reporte General de Pagos Mensual.
- El agente de reservaciones de Ostar entregará impreso el Reporte General de Pagos Mensual al Asistente de Cuentas por Pagar (Hotel Geneve) y obtendrá acuse de recibo.
- El agente de reservaciones de Ostar resguardará el acuse de recibo del Reporte General de Pagos Mensual en el file de control.

Elaborado por:

Amparo Sanguino / Gerente Corporativo de Reservaciones.

Actualizado:

Marzo 23, 2015.

**AREA COMERCIAL  
CENTRAL DE RESERVACIONES  
CENTRALIZACION DE PAGO DE COMISIONES OTAS  
(ON LINE TRAVEL AGENCIES)**

**GENERALES:**

- Será responsabilidad de la Gerencia Corporativa de Reservaciones el envío de los contratos celebrados con las OTAS al área de Finanzas-Tesorería.
- Las comisiones que se deban pagar a las OTAS por concepto de estancias materializadas en los hoteles de Ostar serán gestionadas de manera centralizada, con el objetivo de que sean pagadas a tiempo, y evitar que los hoteles pierdan su posicionamiento o sean desconectados de los sitios, lo que nos llevaría a perder ventas a través de estos canales.
- Las siguientes OTAS son las que están actualmente bajo el esquema de pago de comisión:
  - ✓ Booking.com
  - ✓ Expedia Hotel Collect
  - ✓ Hotelbeds (Liberate)
  - ✓ Laterooms.com
  - ✓ Venere.com
  - ✓ Despegar.com
  - ✓ Bestday.com
  - ✓ Más las que se agreguen cuando se concreten nuevas negociaciones
- Los siguientes proveedores son los que están actualmente bajo el esquema de pago de cuotas mensuales por el derecho a utilizar sus plataformas tecnológicas de conectividad.
  - ✓ Sybelio (motor de reservaciones para Condumex)
  - ✓ Sabre-Synxis

**PROCEDIMIENTO**

- Al cierre de mes, la Gerencia Corporativa de Reservaciones notificará vía correo electrónico a los contralores de los hoteles los montos estimados de los pagos de comisiones y cuotas que se realizarán, para que el gasto pueda ser provisionado.
- Al cierre de mes, la Gerencia Corporativa de Reservaciones genera los listados de estancias materializadas en los hoteles, los envía a las áreas de reservaciones de los hoteles, y solicita los estados de cuenta correspondientes, con una fecha límite.
- Las áreas de reservaciones de los hoteles deberán enviar los estados de cuenta solicitados por la Gerencia Corporativa de Reservaciones en la fecha indicada.

- La Gerencia Corporativa de Reservaciones revisará los estados de cuenta enviados por los hoteles.
- Una vez revisados y avalados dichos estados de cuenta por la Gerencia Corporativa de Reservaciones, ésta los envía a los contralores de los hoteles, junto con las facturas de comisión emitidas por las OTAS.
- Los contralores de los hoteles deberán enviar las facturas de comisiones para las OTAS con su firma de visto bueno a la Gerencia Corporativa de Reservaciones.
- La Gerencia Corporativa de Reservaciones notificará vía correo electrónico a Director de Finanzas, Contador General, Tesorería y Asistente de Cuentas por Pagar (Hotel Geneve) y a los contralores de los hoteles, de los montos finales que se deberán pagar, mediante el formato de "solicitud de pago de comisiones" establecido.
- La Gerencia Corporativa de Reservaciones entregará los días martes a Asistente de Cuentas por Pagar (Hotel Geneve), obteniendo acuse de recibo:
  - ✓ Formato de solicitud de pago de comisiones.
  - ✓ Facturas con firma de autorización por los contralores de los hoteles.
  - ✓ Estados de cuenta revisados.
- Tesorería pagará las comisiones a las OTAS a través de transferencias electrónicas los días jueves de la siguiente semana.
- Una vez pagadas las comisiones, tesorería enviará los comprobantes de dichos pagos a la Gerencia Corporativa de Reservaciones.
- La Gerencia Corporativa de Reservaciones notificará a las OTAS que los pagos de comisiones han sido realizados, para que éstas los apliquen en sus sistemas.

### RECONCILIACIONES

- Es responsabilidad de las áreas de reservaciones de los hoteles notificar de inmediato a la Gerencia Corporativa de Reservaciones de las modificaciones que hubiera en las estancias de los clientes que hayan reservado su alojamiento vía OTAS:
  - ✓ Llegadas y/o salidas anticipadas.
  - ✓ No-shows.
  - ✓ Cancelaciones directas en el hotel por el cliente.
  - ✓ NO son sujetos a reconciliación los ingresos generados por tarifas distintas a las que el cliente reservó de origen. Al cliente siempre debe cobrarse la tarifa que reservó a través de la OTA.
- La Gerencia Corporativa de Reservaciones realizará las reconciliaciones correspondientes en las extranets de las OTAS, y evitar de esta manera el pago de comisiones que no procedieran.

---

Elaborado por:  
Actualizado:

Amparo Sanguino, Gerente Corporativo de Reservaciones.  
Marzo 26, 2015.