



# INSTRUCTIVO DE TRABAJO

## Check in Check out



**ORO VERDE**<sup>®</sup>  
HOTELS

Oro Verde Hotels  
Hurtado s/n y Avenida del Ejército Guayaquil

[www.ooverdehotels.com](http://www.ooverdehotels.com)

VERSION 0.0.2  
Mayo 2024

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: FRONT OFFICE

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
<b>CÓDIGO</b>	INS-REC-001	<b>FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN</b>	JULIO 2019
<b>FECHA EFECTIVA</b>	AGOSTO 2019	<b>FECHA DE NUEVA REVISIÓN</b>	MAYO 2024
<b>PERSONA RESPONSABLE</b>	GERENTE DEPARTAMENTAL	<b>FIRMA</b>	
<b>AUTOR</b>	ORO VERDE MANAGEMENT	<b>APROBADO</b>	ISMAR KOURROSKI



## OBJETIVO

Recibir al huésped con excelente atención y proporcionar la información que el huésped necesita para utilizar los servicios del hotel. Resolver las solicitudes del huésped cumpliendo los tiempos de respuesta establecidos.

## ALCANCE

- Recepcionista
- Supervisor de recepción
- Jefe de Recepción
- Gerente de Front Office
- Room Division Manager.

## Proceso operativo Check In

1. Bienvenida de huésped. **Aplicar EST-REC-001 Estándares de Servicio de Recepción.**
2. Buenas (días/tardes/noches), bienvenido(a) a [nombre de hotel], su gentil ayuda con su cédula/pasaporte, y tarjeta de crédito. ¿Es miembro de nuestro programa Oro Verde Rewards? Si no, le recomendamos descargar nuestra aplicación escaneando este código QR. Con cada estancia y consumo en nuestros bares y restaurantes, acumula cashback que puede usar en sus futuras visitas. Si ya es miembro, ¡genial! Recordemos que sus beneficios serán acreditados al final de su estancia."
3. Se solicita un documento de identidad por cada huésped que se registrará incluidos menores de edad. Con estos datos se llenará la información en el sistema para su registro o comprobar los datos en caso de que la información ya exista en el sistema.
4. Busca la reserva en el Property Management System (PMS) Opera / Opera Express (en Hotel del Parque). Front Desk, Arrivals, Inserto Apellido, Dates, Search. Hace doble clic

OPERA PMS [Version 5.0, Service Pack 5.0.03.02/11] OROPR - HOTEL DEL PARQUE SAMBORONDON 06-24-19

Ventana

PTIGRERO

Exit Reservations **Front Desk** Cashiering Rooms Management AR Commissions End Of Day Miscellaneous

Arrivals

OROPR - Arrivals - Confirmation No. 838606

Name (Levy) First Name Corp. No. CRS No/TA Rec Loc Search

Company Conf/Cat No. advanced

Group Arrival From 06-24-19 Arrival To 06-24-19 Clear

Source Agent

Postal Code

Property OROPR

All Properties

Property	* Name	Room	Room Type	Arrival	Departure	Rms	Prs	Status	Group/Compa
OROPR	VELEZ, RAUL	114	SIGKR	06-24-19	06-25-19	1	20	CC	
OROPR	PALAMARA,	207	DKR	06-24-19	06-25-19	1	20	NG	
OROPR	MITTAS, CHRISTIAN	211	DKR	06-24-19	06-27-19	1	10	3P	MEETING ECL
OROPR	CHEN, JOHN	213	DKR	06-24-19	06-27-19	1	10	3P	MEETING ECL
OROPR	KAVALEKAS, XIMENA	220	DKR	06-24-19	06-26-19	1	10	NG	
OROPR	Levy, Henry	221	SIGKR	06-24-19	06-25-19	1	20	CC	
OROPR	MEETING ECUADOR	9005	PM	06-24-19	06-24-19	1	00	3P	MEETING ECL

Traces Comments Fixed Charges Transport

Walk In

Check In

Cancel

Reg. Card

Profile

Options

Edit

Close



en la reserva del huésped.

- 4.1. En caso de T & T y que el huésped no cuente con reserva en el sistema OPERA, deberá presentar el voucher emitido por el canal donde realizó la compra para que se realice la debida verificación antes de su ingreso al hotel.
- 4.2. Si la habitación previamente asignada, se encuentra sucia, el mensaje se mostrará automáticamente.

OPROPR - Arrivals - Confirmation No. 836606  
OPROPR - Reservation 836606 DUE IN

Name: Levy Henry  
Phone: +1 604 612 7475  
Agent: BOOKING.COM BV

First Name: Henry  
Member Type: [dropdown]  
Company: [dropdown]  
Title: [dropdown]  
Country: CA  
Member No.: [dropdown]  
Group: [dropdown]  
Language: E  
VIP: [dropdown]  
Member Lvl.: [dropdown]  
Source: [dropdown]

More Fields

Arrival: 06-24-19 Mon OPERA  
Nights: 1  
Departure: 06-25-19 Tue  
Adults: 2 Child: 0  
No. of Rms.: 1  
Room Type: SIGKR  
Room: 221  
Rate Code: BAWEB  
Rate: 413.10  
ETA: 15:05

Room 221 is In Dirty Status.

Res. Type: GARANTIZAE  
Market: Pagina web  
Source: Otros Online  
Origin: ONLINE TRA  
Payment: VISA

Guest Balance: 0.00  
Disc. Amt.: %  
Reason: [dropdown]  
Voila: [dropdown]  
Features: [dropdown]  
Specials: DINC\_AM1  
Comments: RATE \$413.10\*\*  
TA Rec Loc: [dropdown]  
Item Inv.: [dropdown]  
Reserved By: BOOKING  
Phone No.: [dropdown]

Created By: \*TRUST\_XML\* On: 08-03-18 Updated By: MMORA On: 08-24-19

- 4.3. Si está limpia, la mascarilla de la reserva se mostrará sin novedades.

OPROPR - Arrivals - Confirmation No. 836606  
OPROPR - Reservation 836606 DUE IN

Name: Levy Henry  
Phone: +1 604 612 7475  
Agent: BOOKING.COM BV

First Name: Henry  
Member Type: [dropdown]  
Company: [dropdown]  
Title: [dropdown]  
Country: CA  
Member No.: [dropdown]  
Language: E  
VIP: [dropdown]  
Member Lvl.: [dropdown]  
Source: [dropdown]

More Fields

Arrival: 06-24-19 Monday  
Nights: 1  
Departure: 06-25-19 Tuesday  
Adults: 2 Child: 0  
No. of Rms.: 1  
Room Type: SIGKR  
Room: 221  
Rate Code: BAWEB  
Rate: 413.10  
ETA: 15:05

Res. Type: GARANTIZAE  
Market: Pagina web  
Source: Otros Online  
Origin: ONLINE TRA  
Payment: VISA

Guest Balance: 0.00  
Disc. Amt.: %  
Reason: [dropdown]  
Voila: [dropdown]  
Features: [dropdown]  
Specials: DINC\_AM1  
Comments: RATE \$413.10\*\*  
TA Rec Loc: [dropdown]  
Item Inv.: [dropdown]  
Reserved By: BOOKING  
Phone No.: [dropdown]

Created By: \*TRUST\_XML\* On: 08-03-18 Updated By: MMORA On: 08-24-19

Proceso de confirmación de Tarjeta de Registro Hotelero.

5. Señor(a) \_\_\_\_ le confirmamos su habitación de (1 cama/2camas) en el piso \_\_\_\_, se van a hospedar (ej. 2 adultos, 1 niño) desde el Fecha de ingreso – Fecha de Salida por \_\_\_\_ noches. Su tarifa por noche es de \_\_\_\_ incluido impuesto (Si es confidencial no se debe mostrar la tarifa en el registro). Menciona la cantidad de habitaciones que ha reservado y el tipo de habitación.

**\*\*Confirma la tarifa aplicada siempre y cuando no sea confidencial, señalando en la hoja de registro e indicando que dicho valor es más impuesto si aplica este importe.**

6. Le confirmamos dentro de su reserva (SI/ NO) está incluido el desayuno buffet a partir



de las 06h30 hasta las 10h30am.

7. a. Si el desayuno NO está incluido indicar que lo puede tomar en el restaurante por un valor adicional:
  - 7.1. Desayuno buffet LUNES A VIERNES es de \$\_\_ incluidos impuestos (\$\_\_++).
  - 7.2. Desayuno buffet (SÓLO SÁBADO Y DOMINGO) es de \$\_\_ incluidos impuestos (\$\_\_).

#### Cross-selling

8. Ofertar el desayuno por \$\_\_ incluidos impuestos en el momento del check in, cumpliendo la condición que sea por el total de noches y número de personas a hospedarse. Para niños menores de 12 años aplica \$\_\_ incluidos impuestos.
9. Su habitación fue confirmada para \_\_ personas, en el caso de ingresar una persona adicional a su habitación el valor es de \$\_\_ incluidos impuestos.
10. Nuestro hotel es un edificio libre de humo, tenemos una penalidad de \$250 dólares incluido impuestos por incumplimiento de esta norma. Puede fumar en los exteriores del hotel.
11. Le confirmamos (SI/NO) ha dejado un voucher en garantía preautorizado para realizar cargos a la habitación.
  - 11.1. En el caso que no dejen voucher en garantía: Le confirmamos que al no haber dejado un voucher preautorizado en garantía no podrá cargar sus consumos a la habitación, y deberá pagar todos los servicios que reciba en el momento de solicitarlos.
  - 11.2. Recordar al huésped que incluso en el área de la piscina deberá de pagar en el momento de realizar cualquier consumo de alimentos y bebidas.
12. Nos enorgullece ofrecer una variedad de restaurantes y bares en el hotel. *[explicar la oferta gastronómica de la propiedad]*.
13. Si el huésped va a compartir la habitación con más personas, se adiciona a las mismas mediante la opción *Options, Shares*.

OROPR - Arrivals - Confirmation No. 836606  
OROPR - Reservation 836606 DUE IN

Name Levy Henry  
First Name Henry  
Title  
Language E  
Phone +1 604 612 7475  
Member Type  
Company  
Agent BOOKING.COM BV  
Up  
ce

More Fields

Arrival 06-24-19  
Nights 1  
Departure 06-25-19  
Adults 2 Child 0  
No. of Rms. 1  
Room Type SIGKR  
Room 221  
Rate Code BAWEB  
Rate 413.10  
Packages  
Block Code

Comments Fixed Charges

Created By \*TRUST\_XML\* On 08-03-18 Updated By PTIGRERO On 06-24-19

Reservation Options

Accompanying	Add On	Agent/Company
Alerts	Cancel	Billing
Changes	Confirmation	Credit Cards
Delete	Deposit	Fixed Charges
History	Housekeeping	Messages
Package Option	Privileges	Queue
Rate Info.	Register Card	Room Move
Routing	Shares	Traces
Track It	Waitlist	

Save OK  
Options Close



13.1. El sistema preguntará si desea copiar los detalles del pago, click en **Yes**

The screenshot shows a reservation confirmation window for 'OROPR - Arrivals - Confirmation No. 836606'. A dialog box titled 'OPERA' is displayed in the center, asking 'Do you want to copy payment details?' with 'Yes' and 'No' buttons. The background window shows a table for 'Room Details' with columns: Room, Room Type, Occupied From, Occupied To. The first row contains: 221, SIGKR, 06-24-19, 06-25-19. Below this is a 'Nightly Rate Details' section with columns: Nightly Rate, Effective From, Effective To. The first row contains: OPERA, 19, 06-24-19. At the bottom, there is a 'Share Reservation Details' table with columns: Name, Arrival, Departure, Status, Adults, Children, Rate Code, Rate. The first row contains: Lewy, Henry, 06-24-19, 06-25-19, Cc, 2, 0, BAWEB, 413.10. On the right side, there are buttons: Check In, Entire, Split, Full, Combine, Break Shr., Resv., OK, Close.

13.2. Selecciona campo **Combine**. Ingresas datos del huésped adicional y en campo **Adults** ingreso el número 0, para evitar cargar la tarifa dos veces.

The screenshot shows the same reservation confirmation window as in 13.1. A dialog box titled 'Combine Share Reservations' is open. It has tabs for 'From Profile' and 'Reservation'. The 'From Profile' tab is selected. Fields include: Name (empty), First Name (empty), Adults (0), Children (0). Below these are 'Res. Type' (CC) and 'Payment' (VS). There is a 'No Post' checkbox. At the bottom are 'OK' and 'Close' buttons. On the right side of the main window, the 'Combine' button is circled in blue.

14. Si no se cuenta con el mismo tipo de habitación de la reserva disponible, se verifica la disponibilidad y consulta con el huésped para asignar alguna otra categoría, siempre debe ser una de mejor categoría como compensación por la falta de disponibilidad. En este caso, el Room Type (habitación asignada) y RTC (Room Type Confirmed), serán distintos, el último conservando el tipo de habitación originalmente reservada.

15. Si la reserva corresponde a un grupo, el campo **Block Code**, estará lleno.

16. El campo **ETA** (Estimated Time of Arrival) estará lleno si es que poseía información de transfer o se pidió previamente al tomar la reserva.

17. El campo **Res. Type** debe de tener garantía confirmada por tarjeta de crédito, carta de empresa o agencia.

17.1. Reconfirma el método de pago o cobertura de gastos en **Comments** (en rojo).



18. Los siguientes canales de distribución: Expedia, Despegar, Travelocity cuentan con forma de pago mediante tarjeta de crédito virtual por lo que se deberá cerrar cada cuenta con un Signature on file al Check in.

19. Establecer forma de pago y tratamiento de tarjetas de crédito

Registro de forma de pago.

**¿Cómo se hace?**

20. Si los consumos del huésped son a cargo de una empresa (Bill to) se debe informar: cuáles son los cargos que asumirá la empresa y cuáles son personales.

21. Si es pago directo (particular) se le solicita la forma de pago en tarjeta de crédito, débito o efectivo del 100% del total de su estadía. Adicionalmente el huésped debe dejar una garantía por consumos (voucher TC, depósito en efectivo). En caso de que el huésped informe que no va a tener consumos, se le informa al huésped y los ambientes que sus consumos serán pago directo.

22. Si los consumos del huésped son a cargo de una agencia de viajes, empresa o aerolínea (voucher) se debe explicar que los cargos que son cubiertos por dicho documento, y cuáles son personales y solicitar la respectiva garantía para consumos personales.

Tratamiento de tarjetas de crédito.

**¿Cómo se hace?**

23. La toma de pre autorizaciones con tarjetas de crédito permite tener un monto congelado que puede ser utilizado para cubrir consumos generados dentro del hotel que sean correspondientes a cada una de las habitaciones. Se debe solicitar al check in la tarjeta de crédito y notificar que se hará un bloqueo temporal por un monto aproximado que cubra los gastos indicados por el huésped.



- 23.1. **Banco del Austro:** mediante la máquina de POS + voucher manual rastrillado y con datos de la TC correspondiente. Ambos vouchers deben llevar la firma del dueño de la tarjeta. El voucher rastrillado debe tener los datos completos de la tarjeta y nombre de tarjeta habiente. Se anexa a la TRH, esta información debe quedar grabada en OPERA.
- 23.2. **MEDIANET:** mediante la máquina de POS, debe llevar la firma del dueño de la tarjeta y se anexa a la TRH, esta información debe quedar grabada en OPERA.

Proceso de ingreso de pre autorización en opera.

24. **Paso 1.** Ingresar los datos de la tarjeta de crédito en la mascarilla de la reserva en el área de **Payment** (Número de la TC + fecha de expiración)

More Fields

Arrival	29/09/22	Thursday	Res. Type	NG	NO GARANTI
Nights	1		Market	BARO	BAROFF WEE
Departure	30/09/22	Friday	Source	REC1	RECEPCION
Adults	1	Child 0	Origin	TEL	TELEFONO
No. of Rms.	1		Payment	MC	
Room Type	DKR	RTC. DKR	Credit Card No.	XXXXXXXXXXXX0634	
Room		DNM <input type="checkbox"/>	Exp. Date	08/24	

25. **Paso 2.** Ingresar a la sección de Options en la mascarilla y luego dar clic en la opción **Credit Cards**

OROGYE - Reservation 1537970 CHECKED IN

Name: LLUMILUISA R  
First Name: BRENDA VALE  
Title: SRTA  
Language: ES

More Fields

Arrival	27/09/22		
Nights	1		
Departure	28/09/22		
Adults	1	Child	0
No. of Rms.	1		
Room Type	DKR		
Room	219		
Rate Code	BAROFFWE		
Rate	100.00		
Packages			
Block Code			

Comments: No Post

Created By: BLLUMILUISA On: 27/09/22 23:53 Updated By: BLLUMILUISA On: 27/09/22 23:54

OROGYE - Reservation Options

Accompanying	Add On	Additional Info
Agent/Company	Alerts	Attachments
Billing	Call History	Changes
Confirmation	Credit Cards	Delete
Deposit	Fixed Charges	History
Housekeeping	Locator	Messages
Package Option	Party	Privileges
Rate Info.	Register Card	Room Move
Routing	Service Requests	Shares
Traces	Track It	Waitlist
Wake-up Call		

Close

Save OK  
Options Close

26. **Paso 3.** En la ventana emergente se selecciona la opción de Authorization y en la siguiente ventana la opción **Manual**



Name LLUMILUISA RONQUILLO Phone 0995270671  
First Name BRENDA VALERIA Member Type  
Title SRTA Country EC Member No.  
Language ES VIP Member Lvl.

More Fields

Arrival 27/09/22 Tuesday Res. Type CHEC Checked In  
Nights 1  
Departure 28/09/22 Wedne  
Adults 1 Child 0  
No. of Rms. 1  
Room Type DKR RTC  
Room 219 DNM Exp. Date 08/24

OROGYE - Credit Cards Menu

Authorization Credit Card History

Close

OROGYE - Authorization

Window	Payment Type	Credit Card	Exp. Date
1	MC	XXXXXXXXXXXX0634	08/24

Manual  
Additional  
Close

27. **Paso 4.** Finalmente se ingresa el valor monetario tomado en la pre autorización en la opción de **Amount Manually Approved** y en la opción de **Approval Code** se ingresa el número de autorización que refleja en el voucher, seguido del número de referencia.

OROGYE - Manual Authorization

Payment Type MC  
Credit Card XXXXXXXXXXXXXXX0634  
Expiry 08/24  
Currently Authorized Amount 0.00  
Current Guest Balance 0.00  
Amount Manually Approved 500.00  
Approval Code 074483 - REF 146

OK Close

28. Si la noche la cubre una compañía, se verificará la carta de empresa los servicios que cubre para abrir el post.





29. Si un huésped se presenta en el Hotel y aún no ha llegado la carta de “Compromiso de pago” de la compañía (voucher on file), se solicitará un Voucher en garantía con pre-autorización por concepto de valor de habitación y consumos del huésped, hasta que llegue la carta. Recuerde informar esto con mucha amabilidad para evitar descontento del huésped. Informar la novedad a los departamentos involucrados para el seguimiento de la gestión.
30. Ofrecer la opción de dejar un voucher en garantía para cargar a la habitación consumos adicionales. Si la respuesta es afirmativa o negativa debe ser marcada en la TRH.
31. Si el huésped no desea dejar un voucher en garantía se utiliza la opción de No Post dejando el visto colocado.

### 31.1. Options, Priviledges.

The screenshot shows the 'OROPR - Reservation Options' dialog box. The 'Privileges' button is circled in blue. The 'Options' button at the bottom right is also circled in blue. The dialog box contains various options for reservation management, including Accompanying, Alerts, Changes, Confirmation, Delete, Deposit, Fixed Charges, History, Housekeeping, Messages, Package Option, Register Card, Rate Info., Routing, Shares, Track It, and Waitlist.

### 31.2. Marca espacio **No Post** debe estar con el visto.

The screenshot shows the 'OROPR - Privileges' dialog box. The 'No Post' checkbox is checked and circled in blue. The dialog box contains various options for reservation management, including Accompanying, Alerts, Changes, Confirmation, Delete, Deposit, Fixed Charges, History, Housekeeping, Messages, Package Option, Register Card, Rate Info., Routing, Shares, Track It, and Waitlist.



### 31.3. Ingresar comentario a **Comments, Cashier:**

OROPR - Billing [Valdivieso, Isabel SRA - Room 203]  
Balance -350.26 Arrival 06-25-19 Company Booking.com Rate Code BBOOK Prs 2  
Status CHECKED IN Depart 06-26-19 Group Rate 287.10 Rm. Type SIGKR

(1) Valid OROPR - Reservation Comments

Reservation Comments - Add  
Date 06-25-19 14:39 Comment Type CASHIER  
Internal   
NO CREDITO  
OK Close

32. En caso de que el huésped deje un voucher de garantía, se tomará una pre autorización considerando el valor de consumos adicionales por día en un estimado de USD \$ 50,00 diarios. Este valor puede variar por propiedad.

33. Para apertura de post, se procede de la misma manera quitando el visto, esto permite abrir el crédito en los puntos de consumo.

#### 33.1. Marca espacio **No Post** y quita el check mark.

OROPR - Arrivals - Confirmation No. 836606  
OROPR - Reservation 836606 DUE IN

Name Levy Phone +1 604 612 7475 Agent BOOKING.COM BV  
First Name Henry Member Type  
Title Country CA Company  
Language E VIP Member No.  
Member Lvl. Source

More Fields

Arrival 06-24-19 Monday  
Nights 1  
Departure 06-25-19 Tuesday  
Adults 2 Child 0  
No. of Rms 1  
Room Type SIGKR RTC  
Room 221 DNM  
Rate Code BAWEB Five  
Rate 413.10  
Packages  
Block Code ETI

OROPR - Privileges  
 No Post  
 Post Stay Charging  
OK Close

Guest Balance 0.00  
Disc. Amt %  
Reason  
Volla ID  
Features  
Specials DINCAM1  
Comments RATE \$413.10+  
Conf Note  
TA Rec Loc  
Item Inv  
Reserved By BOOKING  
Phone No

Created By \*TRUST\_XML\* On 06-03-18 Updated By MMORA On 06-24-19  
Save OK  
Options Close

#### 33.2. Ingresar comentario a **Comments, Cashier: Si Credito**



34. Se confirma que la adición de una persona más a la estadía tendrá un valor adicional más impuestos por cada noche de pernoctación. Este valor varía en cada propiedad. Este valor cubre el servicio de desayuno.
35. La cama extra o sofá cama tendrá un valor adicional más impuestos por cada noche de pernoctación. Valor varía de acuerdo a la propiedad.
36. La tarifa y rango de horas de day use puede variar por propiedad.
37. Tarifa de recargo y horario por late check out puede variar por propiedad.
38. La tarifa por upselling pueden variar por propiedad.
39. Para largas estadías (11 noches en adelante) el monto máximo de las pre autorizaciones de vouchers en garantía será de USD \$ 1.000,00. En caso de que la estadía de algún huésped supere este monto, se deberá consultar al jefe o gerente del departamento para verificar cómo proceder y se deberá obligatoriamente notificar en las novedades de Recepción para la realización de cortes de cuenta respectivos.
40. Los cortes de cuenta se realizarán semanalmente. Se enviará carta de corte de cuenta al huésped que supere los \$500 a \$800 dependiendo de la propiedad adjuntando el estado de cuenta incluyendo la noche del corte.
41. Si el huésped garantiza o se compromete a pagar consumos adicionales de otro huésped con su tarjeta de crédito o efectivo, debe llenar el **Formato aceptación de cargo de otra habitación**. Este formato es un soporte del compromiso del huésped, no contiene información de tarjetas de crédito.
42. Si el huésped confirma que el pago de estadía será realizado por una tercera persona natural o jurídica, se solicita voucher de garantía con pre autorización con el monto estimado de los valores a consumir durante su estancia hasta recibir el prepago que puede ser mediante depósito bancario, efectivo, tarjeta de crédito mediante Signature on file o cheque certificado.
43. Todos los huéspedes con reserva mediante bono o gift card deberán entregar el soporte original al check-in. Se adjuntará una copia del bono a la TRH y se confirmará su validez con el departamento que emitió el bono o gift card. El bono original se marcará con el sello de "bono usado" y se archivará en una carpeta correspondiente al mes de uso.
44. Verifica todos los botones rojos mostrados en la parte inferior de la mascarilla de la reserva, aparte de **Comments, Fixed Charges, Transport**.



- 44.1. **Fixed Charges** incluye cargos extras como upsellings, camas extras, cargo por transportación, experiencias varias. Confirma con el huésped.

Tm. Code	Description	Qty	Amount	Frequency	Begin Date	End Date
1010	TRANSPORTACION	4	20.00	Once	06-24-19	06-24-19

- 44.2. **Transportation** incluye información de Pickup, lo cual habilita a preguntar cómo estuvo su servicio de transporte y si el campo de Dropoff estuviera vacío, es una oportunidad para ofrecer el servicio de transfer o taxi de salida. Solicita tipo de transporte, horario de salida, código vuelo.

<input type="checkbox"/> No Post	<input checked="" type="checkbox"/> Print Rate	Pickup Req'd: Yes	Dropoff Req'd: Yes
C/O Time: _____	Transport Type: VAN	Station Code: ATO	Transport Type: VAN
	Carrier Code: XL	Transport No: 1424	Station Code: HTL
	Arrival Date: 06-24-19	Departure Date: 06-25-19	Carrier Code: AV
	Pick up Time: 15:05	Drop off Time: 08:20	Transport No: 1632

45. Ofrece servicio de despertador y box breakfast si el huésped menciona que realizará check out temprano. Si el huésped no desea el box breakfast se puede ofrecer una bebida caliente de cortesía a la habitación junto a su llamada de despertar. **Aplicar Servicios de gran imparto – Despedida del huésped.**

46. Realiza Check In en el sistema. **Ok, Yes.**



47. Aplica **EST-REC-001 Estándares de servicio de recepción** para despedida y entrega de llave.

48. Actualiza datos en la mascarilla de la reserva, según tarjeta de registro.

### Importancia y manejo de la tarjeta de registro hotelero (TRH).

La hoja de Registro Hotelero es un **contrato** en el que el hotel se obliga a ofrecer un servicio de alojamiento y el suscrito se obliga a pagar por los servicios recibidos; así como por los daños consecuentes al uso negligente del bien (habitación e instalaciones del hotel), por lo tanto la TRH es **un documento legal** y aunque se maneja rutinariamente en los hoteles; el no gestionarlo con la atención que amerita puede acarrear **graves consecuencias** es por esto que todos los campos de la Ficha de Registro Hotelero deben llenarse por completo con los datos reales que esta demanda.

Desde el punto de vista legal.

- La información contenida en la hoja de Registro Hotelero es el único documento de soporte en caso que la policía de migración o de cualquier otra rama nos pida información certera de un huésped en particular.
- En el caso descrito, al no poseer información correcta del huésped en particular, el hotel quedaría en situación vulnerable ante las autoridades pertinentes.
- En consecuencia, a lo anterior y dado que el sistema registra el usuario de quien realizó el registro; esta persona podría ser vinculada a un proceso investigativo.

Desde el punto de vista comercial.

La información contenida en el registro queda grabada en el sistema y sirve para establecer:

- Principales orígenes de mercado.
- Motivaciones de viaje.



- Índices de pernoctación.
- El perfil de nuestros huéspedes en cuanto a edad, sexo y profesión.
- Tarifas, segmentos de venta, medios de pago y de reserva.

Todas estas variables son importantes tanto para medir la gestión de ingresos por segmento; así como para definir acertadas estrategias de venta y posicionamiento de producto.

Desde el punto de Vista Estadístico.

- El llenar adecuadamente las hojas de registros le permite al hotel tener una base de datos comprobable y correcta.
- Los históricos deben ser confiables y servir para interpretar el comportamiento del hotel en el tiempo.

Manejo de la tarjeta de registro hotelero.

- Revisar de manera constante de turno a turno la lectura de folios garantiza que las hojas de registro se encuentren adecuadamente depositadas dentro del rack.
- Se comprueba que tanto en el sistema como en soportes físicos estén correctamente registrados todos los usuarios de la habitación.
- Se toma constancia de que todos los huéspedes en casa cuentan con una garantía real por sus consumos.
- Se debe realizar en cada uno de los tres turnos básicos de la recepción (mañana, tarde y noche) por un miembro de cada uno de los turnos.
- Tomar la lectura de folios por miembros del mismo turno es un despropósito ya que no garantiza que el turno entrante haya recibido el rack completo y revisado.

Datos adicionales a considerar.

- La ocupación máxima de nuestras habitaciones es de 4 personas en una Full (dos camas)
- Se concede ingreso gratuito hasta a dos niños (edad tope 12 años) en la misma habitación con los padres.
- El ingreso de niños de 13 años en adelante tiene un recargo de 40 dólares cada uno.
- Bajo ninguna circunstancia podemos permitir el ingreso de menores de edad en nuestro hotel sin
- que estos estén acompañados de sus padres o tengan una autorización expresa escrita.
- Ningún huésped bajo ninguna circunstancia debe pernoctar en nuestro hotel sin haber sido registrado correctamente ya sea como huésped (firmando un documento de



registro) o en su defecto como acompañante una vez que el titular de la habitación haya firmado el acta de descargo, así como aceptado el cargo generado por este ingreso

### Control damas o caballeros de compañía.

- Cuando se sospeche/confirme de la presencia en el hotel de una dama de compañía se le debe anunciar con mucho respeto que debe ser **registrada en recepción**, para lo cual el mismo huésped debe presentarse al front desk a realizar el procedimiento respectivo.
- Se recibe un documento de identidad (cédula o pasaporte) para la fotocopia del visitante.
- Se informa el valor adicional por el acompañante \$\_\_ más impuestos.
- Se retiene la cédula del acompañante indicando que se entregará una vez que se retire del hotel, de esta manera nos aseguramos realizando una llamada de “confirmación” al huésped diciendo “Señor \_\_\_\_, queremos confirmar que su acompañante está realizando su salida” mediante esta llamada podemos analizar si todo se encuentra bien y se puede entregar el documento de identidad al acompañante para su salida.
- Se informa a seguridad la salida de la acompañante de la habitación \_\_ y Señor \_\_\_\_ para el registro.
- Aplicar **MN-SEG-001 Manual de seguridad y plan de emergencia**.

### Check In de Grupos

49. Confirma que todos los grupos previo a su llegada tengan cancelado en su totalidad o con una garantía válida, Convenio de prestación de servicios, confirmada su reserva.
50. En caso de que la agencia de viajes no cuente con convenio de prestación de servicios vigente en el hotel, la forma de pago debe realizarse con depósito o transferencia bancaria, se recibe el respaldo del pago 8 días antes de la fecha de llegada y se solicita verificación del área contable.
51. Grupos de cuenta Pax Paga, las reservas deben ser pre-pagadas antes del arribo de los huéspedes. En caso de que no fueran pre-pagadas deberán estar garantizadas mediante tarjeta de crédito con pre autorización válida.
52. Si el día de la llegada la reserva no ha sido pre-pagada, se debe solicitar el cobro al momento del check in.
53. Asigna a cada grupo una PM y la ata a un bloqueo.
54. Previo a la llegada de grupo, recibe del coordinador de grupos o reservas la información detallada de hora de llegada, gastos cubiertos del grupo, número de habitaciones, amenidades especiales, coordinación/reserva de restaurantes o salones, etc. Esta información se envía por correo electrónico a todas las áreas involucradas para la operación del grupo.



55. Se revisa los documentos de respaldo de la reserva: Carta o e-mail como garantía de la reserva, Contrato y Proforma, Group Rooming List e “Informativo del grupo”.
56. Solicita voucher en garantía a todos los huéspedes o a un responsable como garantía de consumos adicionales, si los huéspedes indican que no tendrán consumos adicionales se deberá cerrar el crédito a todo el grupo. Aplicando el mismo procedimiento de cierre de post.
57. Para las agencias de viajes el costo de la cama extra o sofá cama y persona adicional dependerá del valor negociado con base al contrato vigente anual más impuestos por cada noche de pernoctación (información que está detallada en el perfil de cada Agencia de viajes).
58. En caso de no tener la información en el sistema deberá solicitarla a la ejecutiva de ventas.
59. El valor de tarifa de day use o late check out dependerá del valor negociado en base al contrato vigente con la Agencia de viajes.
60. En caso de que el huésped no tenga negociada la tarifa del day use por medio de la agencia o compañía, se aplicará la tarifa day use del hotel.

## Proceso Check In – Walk In

61. Bienvenida de huésped. **Aplicar EST-REC-001 Estándares de Servicio de Recepción.**
62. Se receipta la solicitud de habitación para la estadía. Se verifica la disponibilidad del día de acuerdo a lo requerido.
63. Disponibilidad: Sistema Control **Availability (Ctrl+ F2).**

OPERA PMS [Version 5.0, Service Pack 5.0.03.02/11] OROPR - HOTEL DEL PARQUE SAMBORONDON 06-26-19

Ventana

OROPR - Detailed Availability as of 06-26-25

Start Date: 06-26-25

Property: OROPR

Availability  Include Non Deducted  
 Occupancy  Include Overbooking  
 Alternates  Include OOO

Date	Total	ND Total	DDR	DKR	JKS	SIGKR	PKS	SIGDR				
Thu 06-26-25	44	0	14	17	2	9	1	1				
Fri 06-27-25	44	0	14	17	2	9	1	1				
Sat 06-28-25	44	0	14	17	2	9	1	1				
Sun 06-29-25	44	0	14	17	2	9	1	1				
Mon 06-30-25	44	0	14	17	2	9	1	1				
Tue 07-01-25	44	0	14	17	2	9	1	1				
Wed 07-02-25	44	0	14	17	2	9	1	1				
Thu 07-03-25	44	0	14	17	2	9	1	1				
Fri 07-04-25	44	0	14	17	2	9	1	1				
Sat 07-05-25	44	0	14	17	2	9	1	1				
Sun 07-06-25	44	0	14	17	2	9	1	1				
Mon 07-07-25	44	0	14	17	2	9	1	1				
Tue 07-08-25	44	0	14	17	2	9	1	1				
Wed 07-09-25	44	0	14	17	2	9	1	1				

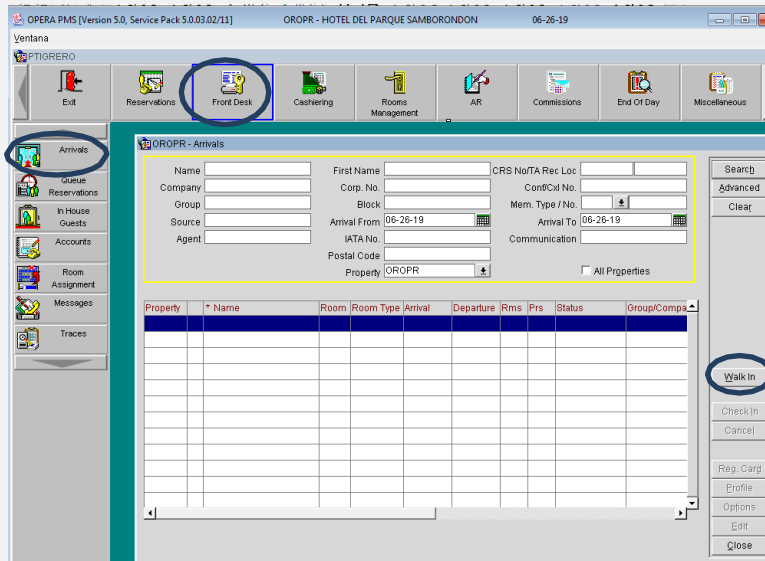
64. Se oferta el mejor tipo de habitación ya que tiene la tarifa más alta. Esto da oportunidad a negociar.





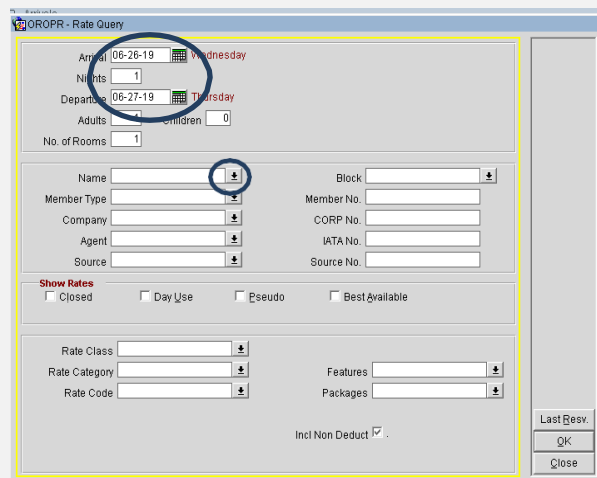
65. Procede a realizar la reserva:

65.1. **Front Desk, Arrivals** aparece la opción de **Walk In**.



65.2. Ingresas las fechas y número de personas, previa confirmación con el huésped.

65.3. Busca el perfil dando clic en el botón de búsqueda.





65.4. Elige el perfil correcto y en caso de que no exista se crea y da clic en el botón **Ok**.

Name	Address	City	Postal Code	Company	A/R No.	MP	Rate Code
DELGADO, MARIA ISABEL	GUAYAQUIL	GUAYAQUIL					
DELGADO, MARIA ISABEL							
DELGADO, MARIA ISABEL	GUAYAQUIL						
DELGADO, MARIA ISABEL							

66. Si es un Walk In corporativo, se deberá de pedir credencial de la compañía para validar la tarifa del convenio corporativo con el hotel o comunicarse con la compañía para pedir autorización de otorgamiento de tarifa corporativa.

67. Se elige perfil de compañía. La pantalla obliga a regresar al menú anterior y una vez confirmadas las fechas, número de personas y elegido el perfil da clic en Ok.

Property	Room	Room Type	Arrival	Departure	Rooms/Status	Group/Company	Tr

68. Aparecerán las opciones de tarifa y elige la tarifa publicada BAR, del tipo de habitación acordado.

69. De tratarse de un Walk In corporativo, se seleccionará la tarifa negociada con la empresa.



OROPR - Rate Query Details

Thursday, June 27, 2019, 1 Nights, 1 Rooms, 1 Adults, 0 Children

DELGADO, MARIA ISABEL

Room Types	DDR	DKR	JKS	SIGKR	PKS	SIGDR			
Include Overbooking	6	2	2	2	4	1	1		
Physical Inventory	6	2	2	4	1	1			
A&D	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00				
BARAL	450.00	450.00	600.00	470.00	1,500.00				
BARBA	350.00	350.00	500.00	370.00	1,500.00	370.00			
BARME	400.00	400.00	550.00	420.00	1,500.00				
BAWEB	379.00	379.00	469.00	459.00	1,600.00				
BBOOK	350.00	350.00	500.00	370.00	1,500.00				
BEXPE	350.00	350.00	500.00	370.00	1,500.00				
COMP	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00				
F&F	199.00	199.00							
HOUSE	0.00	0.00		0.00					
INTER	160.00	160.00		160.00					

350.00 << < > >>

Average Rate  Total Rates  First Night

Closed  Best Available

Negotiated

Day Use

Rate Code

Info BAR BAJA , DELUXE KING ROOM

Events

Overbook...  
Item Inv.  
Waitlist  
Rate Info  
Analyze  
Long Info  
Scope  
OK  
Close

70. En periodos de congresos o convenciones en la ciudad en ciertas fechas determinadas el hotel se reserva el derecho de no aplicar tarifa corporativa

71. Toda reserva de T&T debe ser solicitada directamente por la agencia. No se aplicará tarifa de T&T a aquellos huéspedes que vienen directamente al counter a solicitar tarifa de agencia.

72. Cuando el huésped por primera vez solicita tarifa corporativa se informa que se aplicará la tarifa BAR disponible y se pondrá en contacto con la ejecutiva de ventas para la negociación.

73. Si el huésped que desee aplicar tarifa de OTAs en el hotel, debe realizar la reservación por OTA donde visualizó la tarifa. Solo en caso de no perder la venta se puede hacer una excepción e igualar la tarifa de OTA para tarifa walkin.

74. Procede a verificar información ya proporcionada por el huésped (identificación), ingresar datos como comentarios.

75. Para Walk In individual, los campos se seleccionan: Market: **Offline WalkIn**, Source: **Walk In**, Origin: **Walk In**

76. Para Walk In corporativo, los campos se seleccionan: Market: **CORP**, Source: **CORP-N**, Origin: **Walk In**

OROPR - Reservation

Name DELGADO  
First Name MARIA ISABEL  
Title SRTA  
Country EC  
Language ES  
VIP VIP5

Phone 0968174186  
Agent  
Member Type  
Member No.  
Member Lvl.

More Fields

Arrival 06-27-19 Thursday  
Nights 1  
Departure 06-28-19 Friday  
Adults 1 Child 0  
No. of Rms  
Room Type DKR  
Room BARBA  
Rate Code BARBA  
Rate 350.00  
Packages  
Block Code  
RTC DKR  
DNM  
Fixed Rate  
ETA 09:39

Res. Type  
Market  
Source  
Origin  
Payment  
Credit Card No.  
Exp. Date  
CRS No.  
Approval Code  
Approval Armt.  
Suite With  
Confirmation

Source  
Find %  
Code Description  
CORP-I Corporativo Internacional  
CORP-N Corporativo Nacional  
AERO Aerolíneas  
WEB Pagina Web  
OTA Otas  
OO Otros Online  
WALKIN Walk-in  
EVENTOS Eventos

Find OK Cancel

Phone No

Profile Notes

Created By PTIGRERO On 06-27-19 Updated By PTIGRERO On 06-27-19

Save OK  
Options Close



## 76.1. Asigna una habitación "Inspected" y da Check In

77. Recpta el pago del total de alojamiento y se solicita un voucher de garantía consumos adicionales y se aplica el mismo proceso de crédito o no crédito.

Entrega de Duplicado de Llave

78. Se solicita identificación física si el huésped no es frecuente o reconocido por el personal. Si no posee identificación a la mano se puede solicitar el número de identificación de forma verbal para confirmar en el sistema que coincida la información.

78.1. Verifica en el sistema los datos. **Front Desk, In House Guests**, ingresa apellido, **Search**.

79. Se programa la nueva llave como copia y se entrega al huésped.

Proceso operativo de Check Out.

80. Saludar al huésped. **Aplicar EST-REC-001 Estándares de Servicio de Recepción.**



81. Se solicita el apellido del huésped para verificar el número de habitación, no está permitido solicitar el número de habitación por proceso de seguridad.

81.1. Ingresa a la mascarilla de la reserva: **Front Desk, In House Guests, Room No. o Apellido**, Enter.

Property	Name	Room	Room Type	Arrival	Departure	Rms	Prs	Status	Group/Compa
OROPR	VELASQUEZ, ESTEBAN	221	SIGKR	06-23-19	06-24-19	1/1/0		DUE OUT	

82. Se anuncia por la radio la salida de la habitación al camarero del piso y aguarda por la confirmación del camarero que todo está correcto en la habitación.

82.1. Comprueba cargos generados durante la estadía: **Options, Billing**.

Accompanying	Add On	Agent/Company
Alerts	<b>Billing</b>	Changes
Confirmation	Credit Cards	Delete
Deposit	Fixed Charges	History
Housekeeping	Messages	Package Option
Privileges	Rate Info.	Register Card
Room Move	Routing	Shares
Traces	Track It	Waitlist



83. Verifica comentarios e instrucciones de pago dando clic en Post (inclusiones, gratuidades, pagos por compañía o pago directo por el huésped).

83.1. Si es agencia u OTA (Online Travel Agency) y ya está cancelado, no se pide firma, ni se enseña detalle de cuenta. **Tarifa confidencial.**

83.2. Si es pago individual, por compañía o tiene cargos adicionales que no son cubiertos por ninguna de las anteriores, menciona el tipo de consumos que tiene, notifica que se entregará un detalle de su cuenta (precuenta) para revisión: *Folio, Folio Style, Detailed Folio (1), Ok.*

OROPR - Billing [DEGASPERIS, FREDY MR - Room 203]

Balance 278.39 Arrival 06-23-19 Company Rate Code T&T1 Prs  
Status CHECKED IN Depart 06-25-19 Group DeGasperis Family x 4 Rate 276.00 Rm. Type

(1) DEGASPERIS, FREDY MR

OROPR - Folio Style

Detailed Folio (Date) (1)  Summary by Check No. (Date) (14)  
 Transaction Code Summary per Day (Code) (2)  Group Folio Subtotal (Date) (15)  
 Transaction Code Summary per Stay (Code) (3)  Group Folio Subtotal per Guest (Date) (16)  
 Arrangement Summary per Day (Date) (4)  Group Folio Subtotal per Trm. Code (Date) (17)  
 Arrangement Summary per Stay (Date) (5)  Group Folio Subtotal per Room (Date) (18)  
 One Line per Day (Date) (6)  Group Summary Folio (Room) (19)  
 Daily Summary for Groups (Date) (7)  Group Summary Folio (Alpha) (20)  
 Person Summary for Groups (Date) (8)  
 Detailed Folio (Room) (9)  
 Summary by Stay and Check No. (Date) (10)  
 Resort Hotel Folio (Date) (11)  
 Arrangement Summary (Date) (13)

OK

HOTEL DEL PARQUE

ESTADO DE CUENTA / INFORMATION INVOICE

Hotel/guest Guest : FREDY DEGASPERIS  
Client/Client : DEGASPERIS FREDY  
RUC/ C/ PASS : GP202192 No de Conti/ Cont. No. : 987380  
Dirección/ Address : Habitación/ Room No. : 203  
Ciudad/ City : Pais/ Contry : Ecuador Llegada/ Arrival : 06-23-19  
Teléfono/ Phone : Salida/ Departure : 06-25-19  
Referencia/ Reference : DeGasperis Family x 4 Código/ Clientel No. : 276  
Group/ Group : 1906DEGASP Usuario/ User ID : FTIGRERO  
Número AR/ Credit No : Día de corte : Página/ Page No. : 1 of 1

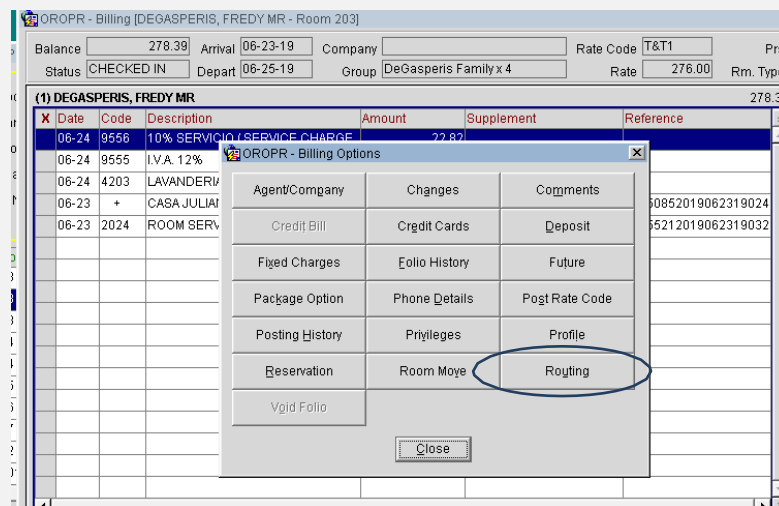
Fecha/ Date	Descripción/ Description		Cargos/ Charges
06-23-19	ROOM SERVICE CENA ALIMENTOS	Room# 203 : CHECK# 0025521	7.38
06-23-19	CASA JULIAN CENA ALIMENTOS	Room# 203 : CHECK# 0015085	32.58
06-23-19	CASA JULIAN CENA BEB SIN ALCOHOL	Room# 203 : CHECK# 0015085	6.15
06-23-19	CASA JULIAN CENA BEB ALCOHOLICAS	Room# 203 : CHECK# 0015085	36.08
06-24-19	LAVANDERIA		86.00
SUB-TOTAL (BASE 12%)			228.19
SUB-TOTAL (BASE 0%)			0.00
I.V.A. 12% ( 228.19 )			27.38
PROPINA / TIP 10% ( 228.19 )			22.82
TOTAL			278.39
SALDO			278.39

Firma Huésped / Guest Signature

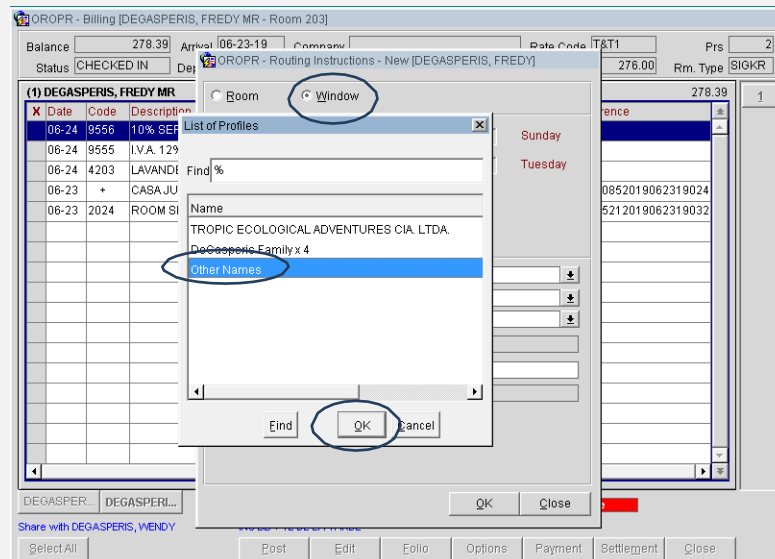
DOCUMENTO NO VALIDO COMO FACTURA  
HOTEL DEL PARQUE SAMBORONDON Via Samborondón Km 6.5 s/n Teléfonos: Fax:  
Email: reservas\_parque@oroverdehotels.com



- 83.3. Si la compañía cubre gastos, pide firma en el folio.
84. Para el auditor nocturno se debe adjunta folio firmado, tarjeta de registro, carta corporativa, checks de consumos.
85. Si el huésped salió del establecimiento sin pasar por recepción, el folio se envía sin la firma respectiva reportando lo sucedido.
86. Si la compañía no cubre bebidas alcohólicas o cubre un monto específico de alimentación, estos valores excedentes serán cargados de manera separada de los consumos que la compañía cubre.
87. Si el huésped tiene crédito para adicionales no cubiertos por la empresa, serán cargados a la cuenta de habitación de manera separada.
88. Si el huésped no tiene crédito para adicionales no cubiertos por la empresa, deberán ser cobrados al momento que se genera el consumo en el punto.
89. Si es huésped individual, pregunta por detalles de factura y pide forma de pago.
- 89.1. Si es pago propio, verificar en **Options, Profile**, que los datos estén correctos.
- 89.2. Si es pago personal, con datos diferentes, crea una ventana adicional e incluye datos en: **Options, Routing**.

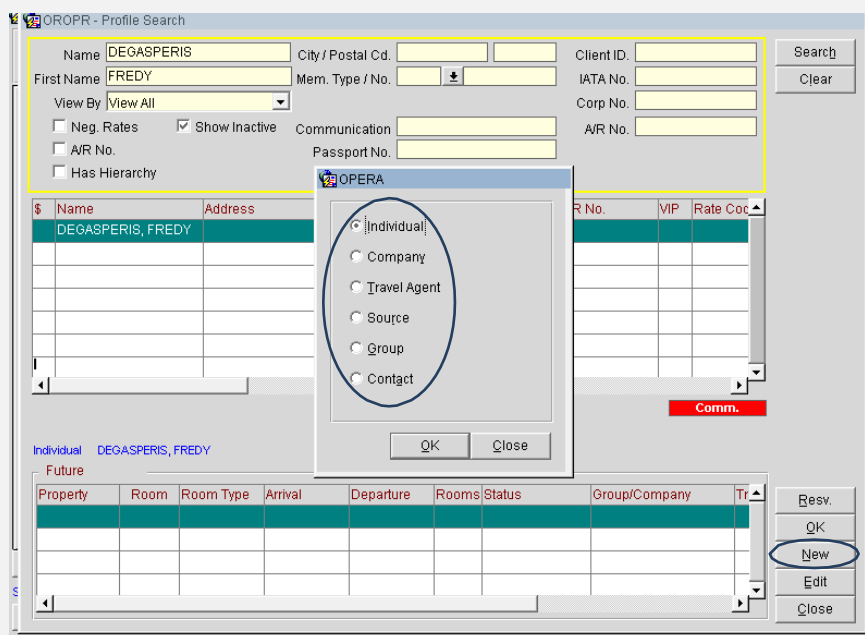


- 89.3. Marca **Window**, click en **Name, Other Names, Ok**.



89.4. Busca el perfil o lo crea (New).

89.5. Elige el tipo de perfil.



90. En el caso de separación de cargos, Opera posee la opción de generar hasta 8 ventanas separadas. Exceptuando la primera, se puede realizar un Routing a otros perfiles.

90.1. En la primera ventana, hace clic derecho y señala **New Window**.





OROPR - Billing [DEGASPERIS, FREDY MR - Room 203]

Balance 278.39 Arrival 06-23-19 Company Rate Code T&T1 Prs 2  
Status CHECKED IN Depart 06-25-19 Group DeGasperis Family x 4 Rate 276.00 Rm. Type SIGKR

(1) DEGASPERIS, FREDY MR				(2) DEGASPERIS, FREDY MR					
X	Date	Code	Description	Amount	X	Date	Code	Description	Amount
	06-24	9556	10% SERVICIO / SERVIC	22.82					
	06-24	9555	I.V.A. 12%	27.38					
	06-24	4203	LAVANDERIA	86.00					
	06-23	+	CASA JULIAN CEN						
	06-23	2024	ROOM SERVICE						

Context menu options: Transfer to Window, New Window, Delete Window, Screen View, View summarized transactions, Delete Transaction, Split Transaction, Adjust Transaction, Transfer Transaction, Research Transaction, Add Guest View, Remove Guest View, Next Guest, Previous Guest, POS check details.

90.2. Se posa encima del cargo que desea separar y lo arrastra hacia otra ventana. Otra opción, se posa encima del cargo, realiza clic derecho, Transfer to Window y señala el número de ventana.

OROPR - Billing [DEGASPERIS, FREDY MR - Room 203]

Balance 278.39 Arrival 06-23-19 Company Rate Code T&T1 Prs 2  
Status CHECKED IN Depart 06-25-19 Group DeGasperis Family x 4 Rate 276.00 Rm. Type SIGKR

(1) DEGASPERIS, FREDY MR				(2) DEGASPERIS, FREDY MR					
X	Date	Code	Description	Amount	X	Date	Code	Description	Amount
	06-24	9556	10% SERVICIO / SERVIC	22.82					
	06-24	9555	I.V.A. 12%	27.38					
	06-24	4203	LAVANDERIA	86.00					
	06-23	+	CASA JULIAN CEN						
	06-23	2024	ROOM SERVICE						

Context menu options: Transfer to Window, New Window, Delete Window, Screen View, View summarized transactions, Delete Transaction, Split Transaction, Adjust Transaction, Transfer Transaction, Research Transaction, Add Guest View, Remove Guest View, Next Guest, Previous Guest, POS check details.

Window selection list: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8



- 90.3. Las transacciones compuestas, por ejemplo, cena, incluye bebidas alcohólicas y bebidas no alcohólicas, y alimentos, van a contener un "+". Para verlos, de doble clic. En estos casos, se sugiere llevar el cargo a otra ventana.
- 90.4. Si desea ver el check en la pantalla de la computadora, se sitúa encima del cargo, clic derecho y señalar, POS Check Details.

OROPR - Billing [DEGASPERIS, FREDY MR - Room 203]

Balance 278.40 Arrival 06-23-19 Company Rate Code T&T1 Prs 2  
Status CHECKED IN Depart 06-25-19 Group DeGasperis Family x 4 Rate 276.00 Rm. Type SIGKR

(1) DEGASPERIS, FREDY MR 113.93				(2) DEGASPERIS, FREDY MR 164.47					
X	Date	Code	Description	Amount	X	Date	Code	Description	Amount
	06-24	9555	I.V.A. 12%	11.21		06-24	9556	10% SERVICIO / SERVIC	13.48
	06-24	9556	10% SERVICIO / SERVIC	9.34		06-24	9555	I.V.A. 12%	16.18
	06-24	4203	LAVANDERIA	86.00		06-23	+	CASA JULIAN	
	06-23	2024	ROOM SERVICE CENA	7.38					

Context menu options: Transfer to Window, New Window, Delete Window, Screen View, View summarized transactions, Delete Transaction, Split Transaction, Adjust Transaction, Transfer Transaction, Research Transaction, Add Guest View, Remove Guest View, Next Guest, Previous Guest, POS check details (highlighted).

- 90.5. Si dentro de un mismo cargo, el huésped desea separar cantidades, se sitúa encima del cargo, clic derecho, Split Transaction, se puede dividir por Amount (monto) o Percentage (porcentaje). Ambos calculan automáticamente los impuestos.

OROPR - Billing [DEGASPERIS, FREDY MR - Room 203]

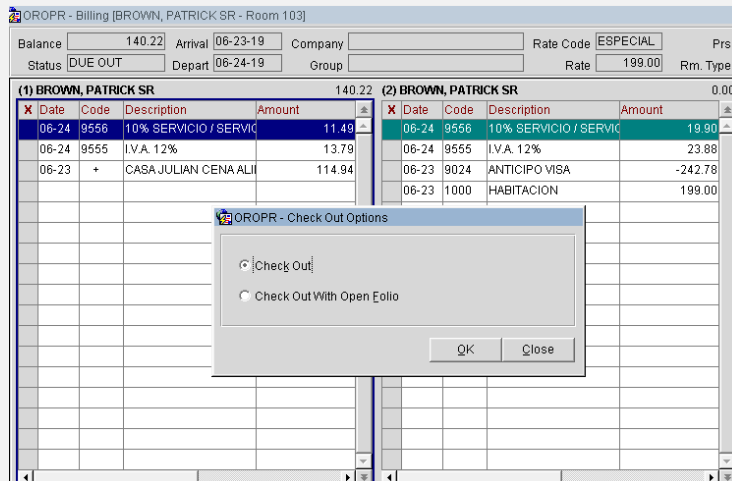
Balance 278.39 Arrival 06-23-19 Company Rate Code T&T1 Prs 2  
Status CHECKED IN Depart 06-25-19 Group DeGasperis Family x 4 Rate 276.00 Rm. Type SIGKR

(1) DEGASPERIS, FREDY MR 278.39				(2) DEGASPERIS, FREDY MR 0.00					
X	Date	Code	Description	Amount	X	Date	Code	Description	Amount
	06-24	9556	10% SERVICIO / SERVIC	22.82					
	06-24	9555	I.V.A. 12%	27.38					
	06-24	4203	LAVANDERIA	86.00					
	06-23	+	CASA JULIAN CENA ALI	134.81					
	06-23	2024	ROOM SERVICE CENA	7.38					

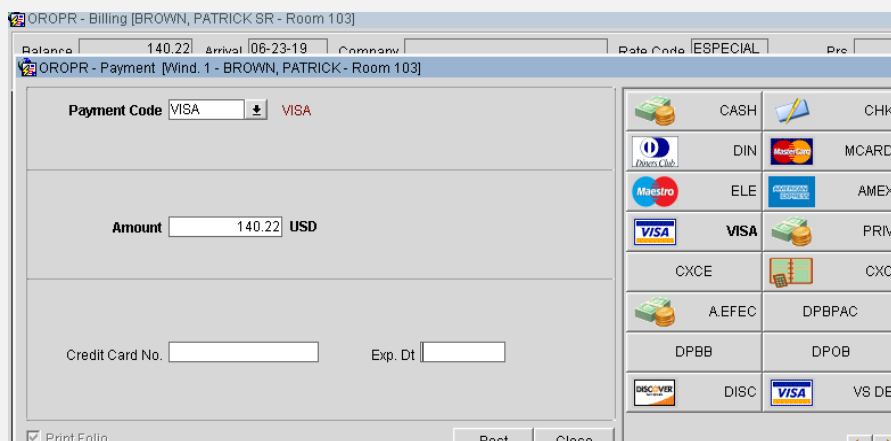
Dialog box: OROPR - Split Amount  
Amount to split: [input field]  
Options: Amount (selected), Percentage



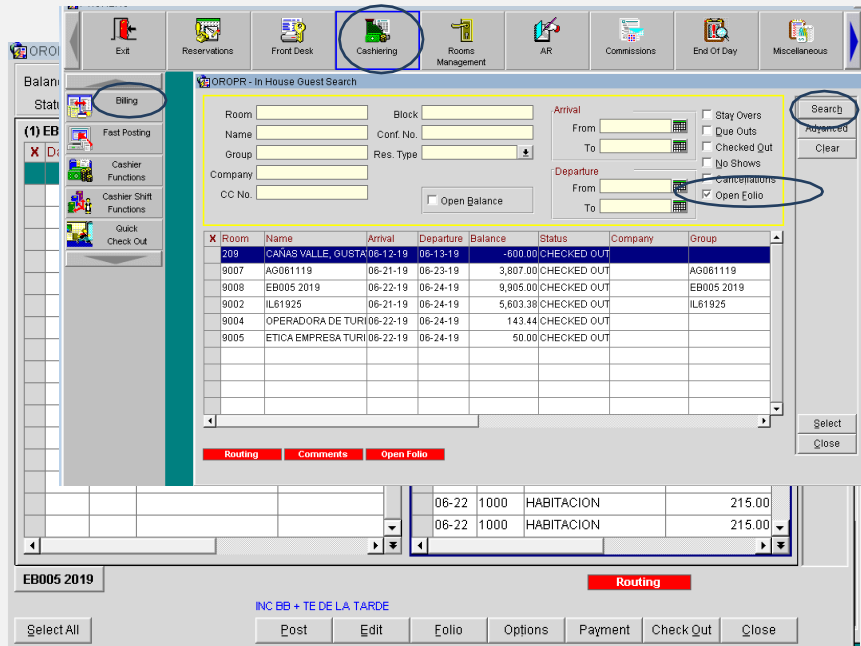
91. Si necesita realizar algún descuento o anulación, selecciona **Adjust Transaction**.
92. Sólo se harán descuentos o anulaciones a los huéspedes en los casos que se detecte que la habitación no estuvo de acuerdo a lo solicitado.
93. Si necesita transferir algún cargo a otra habitación o Pay Master, selecciona **Transfer Transaction**.
94. Realiza pago seleccionando botón Check Out.



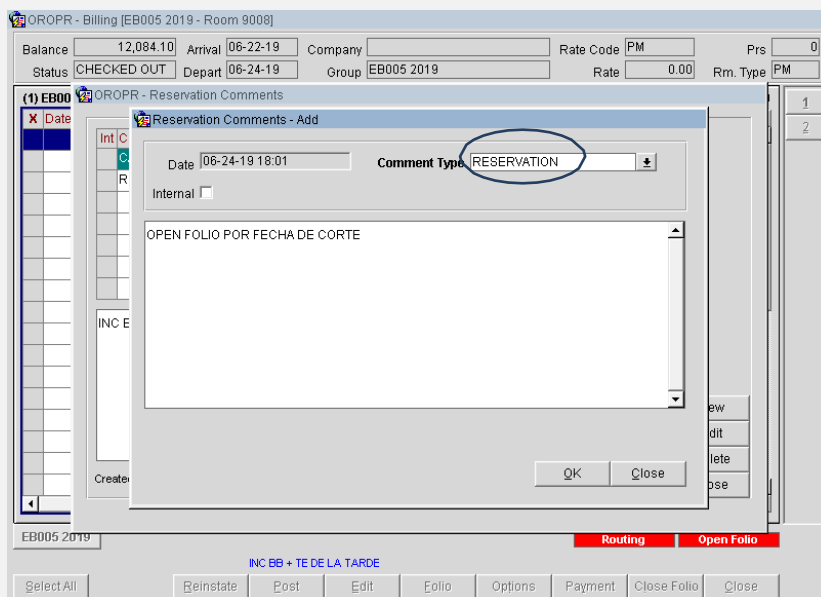
95. Señala entre Check Out pagando cuenta o Check Out With Open Folio y escoge forma de pago.



96. Check Out: En caso de pagos por partes, o doble método de pago, se repite proceso. Es necesario hacer check out a todas las ventanas que contengan cargos. No se aceptará como forma de pago, cheques que no estén certificados.
  - 96.1. Check Out With Open Folio: Ingresas el número del **PM** (*Pay Master o Cuenta Maestra*) previamente asignado.
  - 96.2. Reconfirma que se quiere dar check out a la habitación sin cerrar el PM.



96.3. Coloca comentario a **Reservation** con la razón por la que se deja la cuenta en **Open Folio**.



97. La copia de la factura, se dobla en tres partes y se entrega en un sobre al huésped.

98. Aplicar **EST-REC-001 Estándar de servicio de recepción** para despedida del huésped.

### Proceso operativo Check Out – Open Folio

99. Ingresar al PM asignado a la cuenta que desea cerrar. **Cashiering, Billing**, seleccionar **Open Folio, Search**.



100. Identifica en la cuenta que se desea cerrar con doble clic y aparecerá automáticamente la cuenta.

X	Date	Code	Description	Amount
	06-24	9556	10% SERVICIO / SERVIC	990.50
	06-24	9555	I.V.A. 12%	1,188.60
	06-23	1000	HABILACION	215.00
	06-22	2006	CASA JULIAN CENA ALI	2,025.00
	06-22	1000	HABILACION	215.00
	06-22	1000	HABILACION	215.00
	06-22	1000	HABILACION	215.00
	06-22	1000	HABILACION	215.00
	06-22	1000	HABILACION	215.00
	06-22	1000	HABILACION	215.00
	06-22	1000	HABILACION	215.00
	06-22	1000	HABILACION	215.00
	06-22	1000	HABILACION	215.00
	06-22	1000	HABILACION	215.00
	06-22	1000	HABILACION	215.00
	06-22	1000	HABILACION	215.00
	06-22	1000	HABILACION	215.00

101. Se verifica que los cargos estén correctos de acuerdo a fechas de corte y proformas.

102. En caso de que la compañía o agencia posea crédito con el hotel, el A/R No.deberá estar presente en Options, Profile.

Account: TAUCK

Address: 10 NORDEN PLACE

City: NORWALK

Internal Information:

- Owner: GARAUZ GISELLA ARAUZ
- A/R No.: 009144
- Type: Travel Agent
- RUC: 986523
- Ref. Currency: USD
- Dia Corte: Fpago

102.1. Da clic en Close Folio.





OROPR - Billing [EB005 2019 - Room 9008]

Balance 0.00 Arrival 06-22-19 Company Rate Code PM Prs  
 Status CHECKED OUT Depart 06-24-19 Group EB005 2019 Rate 0.00 Rm. Type P

(1) EB005 2019				(2) TAUCK					
X	Date	Code	Description	Amount	X	Date	Code	Description	Amount
						06-24	9018	DIRECT BILL	-12,084.10
						06-24	9556	10% SERVICIO / SERVIC	990.50
						06-24	9555	I.V.A. 12%	1,188.60
						06-23	1000	HABITACION	215.00
							2006	CASA JULIAN CENA ALI	2,025.00
							1000	HABITACION	215.00
							1000	HABITACION	215.00
							1000	HABITACION	215.00
							1000	HABITACION	215.00
						06-22	1000	HABITACION	215.00
						06-22	1000	HABITACION	215.00
						06-22	1000	HABITACION	215.00
						06-22	1000	HABITACION	215.00
						06-22	1000	HABITACION	215.00
						06-22	1000	HABITACION	215.00
						06-22	1000	HABITACION	215.00
						06-22	1000	HABITACION	215.00

OPERA

Should the folio now be closed?

EB005 2019

INC BB + TE DE LA TARDE

Routing Open Folio

Select All Reinststate Post Edit Folio Options Payment Close Folio Close

### Check Out – No Show

- 103. Toda reserva de habitación de huéspedes individuales, corporativos, canales de distribución genera No Show, siempre que cuente con garantía o forma de pago válida.
- 104. Toda reserva de habitación mediante grupos genera No Show, y se manejará de acuerdo al siguiente detalle:



**Referencia de tarifas (*House use*, complementarias, *F&F*, *Staff*, Interhoteles, Canjes, Bonos, A&D, Eventos y Canales de distribución)**

Tipos de reserva	Aplica a	Respaldo	Tarifa aplicable	Rate code	Tipo de habitación	Incluye	Genera no show	Garantía	Política de cancelación	Observación
<i>House use</i>	Ejecutivos Colaboradores Casos especiales aprobados por Gerencia General	<i>Email</i> de Gerencia General o de la Gerencia que solicite	Cero	HSE	Deluxe	Aplica desayuno buffet	No	N/A	N/A	
Complementarias	Reservas con negociaciones especiales autorizadas por Gerencia General	<i>Email</i> de Gerencia General o de la Gerencia que solicite	Cero	COMP	Deluxe	Desayuno buffet si la negociación lo estipula	No	N/A	N/A	
<i>Friends and family</i>	Amigos y familiares de los colaboradores del Hotel	<i>Email</i> de quien esté solicitando aprobado por RRHH y Gerencia General	Tarifa especial aplica a todos los hoteles de la cadena Oro Verde Hotels	F&F	Deluxe	Desayuno buffet	Si	Número de T/C, código de seguridad y nombre del tarjeta habiente	24 horas antes de la fecha de arribo sin penalidad alguna	
<i>Staff</i>	Colaboradores del Hotel	<i>Email</i> de quien esté solicitando aprobado por RRHH de ambos hoteles	Tarifa especial aplica a todos los hoteles de la cadena Oro Verde Hotels	STAFF	Deluxe	Desayuno buffet	Si	Número de T/C, código de seguridad y nombre del tarjeta habiente	24 horas antes de la fecha de arribo sin penalidad alguna	
Interhoteles	Colaboradores de los	<i>Email</i> de quien	Tarifa	OVH	Deluxe	Desayuno	Si	N/A	24	Solicitud de





	Hoteles de la cadena que pernocten en alguna propiedad con motivo de trabajo, y que cuente con el respaldo de pago del Hotel en donde está enrolado.	está solicitando con autorización de Gerencia General	especial aplica a todos los hoteles de la cadena Oro Verde Hotels	OVC		buffet			horas antes de la fecha de arribo sin penalidad alguna	reserva debe ser dirigida a Reservas del Hotel donde va a pernoctar para verificación de disponibilidad
Canjes	Compañías o empresas que cuenten con negociación especial en base a canje cero o facturado	<i>Email</i> de quien solicita la reserva (correo con dominio de la empresa)	Tarifa a aplicar depende del costo del canje (número de noches y servicios que cubre)	CAAU	Deluxe	Depende de la negociación	Si	N/A	24 horas antes de la fecha de arribo sin penalidad alguna	Solicitud de reserva debe ser dirigida a Reservas con previa aprobación de Coordinadora de Marketing, CC Asistente de Costos. Aplica cuando hay disponibilidad.
Bonos	Huéspedes que cuenten con Bono aprobado en base a contrato o negociación especial.	Bono original (al <i>check in</i> ) numerado con la respectiva firma de quien aprobó el Bono (Director de A&B, Director Comercial y de Mercadeo, Gerente General.	Tarifa cero, los Bonos cuentan con fecha de caducidad, se puede exonerar solo hasta una semana después de dicha fecha.	COMP Anotar en <i>comments</i> que se trata de un Bono	Deluxe Verificar lo que indique el Bono aprobado.	Desayuno buffet	No	N/A	No aplica	Solicitud de reserva debe ser dirigida a Reservas con copia / escaneo del Bono autorizado. Aplica solo en ocupación baja / temporada baja.
Accionistas y Directores	Accionistas y Directores de la cadena Oro Verde Hotels, en cualquier Hotel de la cadena	<i>Email</i> aprobado por Gerencia General	Tarifa especial	A&D	Deluxe	Desayuno buffet	No	N/A	No aplica	Solicitud de reserva debe dirigirse a Reservas para verificación de disponibilidad.
Eventos	Huéspedes que	<i>Email</i> de quien	Tarifa	EVEN	Deluxe	Desayuno	Si	Número	24	



	asistan a un evento / convención que se realice en el Hotel.	solicita	especial confirmada por Eventos y Banquetes			buffet		de T/C, código de segurida d y nombre del tarjeta habiente	horas antes de la fecha de arribo sin penalid ad alguna	
<i>Special</i>	Personas con autorización de Gerencia General	<i>Email de Gerencia General</i>	Tarifa especial	SPECIAL	Deluxe Salvo otra indicación de Gerencia General	Desayuno buffet	No	N/A	N/A	

