



Cierre del día

Publicado: Abril 2012

Última versión: Abril 2012

Código: 99-00-06-PR-S-13-00

Objetivo y alcance

Garantizar el correcto cierre de día en todos los puntos de venta del departamento de A&B y la realización de las posteriores comprobaciones y controles a realizar.

Durante el proceso diario de cierre de día, el responsable de A&B tendrá que revisar todas las transacciones, ajustes y gratuidades de todos y cada uno de los puntos de venta de A&B y de sus respectivos cierres de turno.

También revisará diariamente todos los cierres de cajas y los cambios de turno de todos los puntos de venta.

En el caso de las transacciones críticas a revisar durante el cierre, es importante recordar que todas las deducciones y gratuidades que se produzcan en A&B se registran directamente en BIRD. Para más detalle consultar los procedimientos *Gratuidades*, *Correcciones y deducciones* y *Descuentos*. Cuando los ajustes estén incluidos en la reserva, se realizarán directamente en el sistema NHS.

Debemos tener en cuenta que cuando los descuentos se realizan en BIRS, la información que aparecerá en NHS es la cantidad final sin más información. Por este motivo, debemos seguir los siguientes procedimientos estándar:

1. Si el método de pago es cargo a habitación, el descuento se aplicará en NHS durante el check out.
2. Para otras formas de cobro, el descuento se aplicará en el sistema BIRD.

Cada responsable de A&B deberá usar el sistema BIRD con su usuario personal y su contraseña.

Contenido

- 1 Operativa
 - 1.1 Revisión y archivo de la documentación de A&B
 - 1.2 Revisión y aprobación del Cierre del día
- 2 Procedimientos relacionados
- 3 Requisitos de archivo de la documentación
- 4 Validación del procedimiento

1 Operativa

Responsable: Responsable de A&B

1.1 Revisión y archivo de la documentación de A&B

El responsable de A&B verificará la corrección del archivo de la documentación generada durante el día anterior/ cierre de día anterior. Hay que tener en cuenta que existen estrictos

Organization Department – Cierre del día



Gestión
y control

requerimientos legales de archivo de toda la documentación relevante (tickets, boletas de las tarjetas de crédito e informes importantes *HC01 – Diario Tickets*) durante un cierto período de tiempo dependiendo de cada país. El Director de A&B es responsable de asegurar la disponibilidad de toda la documentación relevante en función de los requerimientos legales. Ver Anexo 1 para más información.

La caja se contará al final del día y se transferirá a la Recepción del hotel. El responsable de A&B verificará que los arqueos de caja están firmados por el responsable de turno de A&B y por recepción (en prueba de la entrega del dinero) y correctamente archivados. Comprobará, además, que no existen diferencias y realizará arqueos aleatorios.

1.2 Revisión y aprobación del Cierre de día

El responsable de A&B con toda la información y la documentación archivada durante el día anterior, revisará los ajustes aplicados (deducciones, correcciones, descuentos, modificaciones de precios y servicios gratuitos) y los autorizará formalmente. Para este propósito, se emplearán los siguientes informes:

- *Modificación precios de artículos (HT22)*: Las modificaciones de precios tanto al alza como a la baja deben estar explicadas por el camarero que realizó la modificación.
- *Cancelaciones, invitaciones y descuentos (HT23)*: Los tickets de invitación deben estar aprobados por el empleado que solicitó la gratuidad. Los descuentos deberán estar justificados.
- *HT25 – Descuentos e invitaciones por motivos*: también se podrá utilizar este informe.
- *Cancelación líneas ticket (HT24)*: Las anulaciones y modificaciones de la producción deben estar explicadas por el camarero que realizó el ajuste.

El Responsable de A&B comprobará:

- Diariamente todos los cargos deben ser transferidos a NHS. Están estrictamente prohibidos los tickets apartados de días anteriores, no se permiten más de 24 horas.
- Todos los de A&B tienen el código de servicio correcto, utilizando el informe *afparte – Parte de producción día*.
- Todos los cargos automáticos relativos a A&B del día anterior. Para ello se utilizarán los informes *ehlisuns – Producción por servicio*, el *ehstatu2 – Estatus de desayunos* y el *HC01 – Diario Tickets* en BIRD.
- Revisar las deducciones realizadas desde recepción relativas a servicios de A&B utilizando el informe *afdeduc – Deducciones*. Si las deducciones no son correctas, se verificarán con Recepción y, si aplica, con el cliente.

Si está implantado el Cuadro de Mandos de NHS en la BU, una vez hechas todas las revisiones, el responsable de A&B aprobará electrónicamente los informes disponible en el Cierre del Día – Cuadro de Mandos del sistema NHS. Si la aprobación se hace físicamente en papel, estos informes deberán archivarlos físicamente en el hotel (además de otros requerimientos que pueda decidir cada BU)

afparte	Parte de producción día
afparfec	Parte de producción mes
afdeduc	Deducciones
HC01	Diario de tickets
HT22	Modificación precios artículos
HT23	Cancelaciones, invitaciones y descuentos
HT24	Cancelación líneas ticket



Gestión
y control

2 Procedimientos relacionados

Cambio de turno
Gratuidades
Descuentos
Correcciones y deducciones

3 Requisitos de archivo de la documentación



NH-F&B documentation storage

Number of days of registration			
Country	Tickets	Production registers	Credit invoices
Germany	10 years	10 years	10 years
Austria	7 years	7 years	7 years
Switzerland	10 years	10 years	10 years
Hungary	8 years	8 years	8 years
Czech Republic	10 years	10 years	10 years
Romania	10 years	10 years	10 years
Slovakia			
Italy	10 years	10 years	10 years
Resorts	6 years	6 years	6 years
Spain	6 years	6 years	6 years
The Netherlands	7 years	7 years	7 years
Belgium	7 years	7 years	7 years
France	10 years	10 years	10 years
Luxembourg	10 years	10 years	10 years
United Kingdom	7 years	7 years	7 years
Mexico	10 years	10 years	10 years
Chile	6 years	6 years	6 years
Dominican Republic	5 years	5 years	5 years
Colombia	10 years	20 years	20 years
Argentina	10 years	10 years	10 years
Uruguay	10 years	10 years	10 years

USES DIFFERENT
SYSTEM (INSIST)

4 Validación del procedimiento

Versión	Area corporativa	Aprobado por		Fecha de aprobación
1	Operations (Process Owner)	F&B Operation Manager Operations Control Director Chief Operations Officer	Thomas Bartz Anja Loijens Ramón Aragonés	Marzo 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources SVP Purchasing		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition Chief Commercial Officer		
	Management Committee			Steering Minutes 16/04/2012

Organization Department – Cierre del día