

Política de Gastos y Servicios facturables y re-facturables en NHHG

VALIDACIÓN DE LA POLÍTICA

Versión	Aprobado por:	Fecha
1	SVP Operaciones	Febrero 2019
	SVP Administración	
	SVP Controlling & Strategic Planning	
	SVP Marketing Services	
	Chief Comercial	
	Chief RRHH	
	SVP IT	
	SVP Expansión	
	Director de Organización	

ALCANCE

La presente Política establece el catálogo general de servicios y honorarios susceptibles de ser contemplados en los **Contratos de Gestión y/o con contratos especiales** (con socios y/o negocios conjuntos). Además de establecer la metodología en la Gestión de Gastos y Servicios Facturables y Re-facturables que aplican en NHHG.

El contenido de esta política servirá de soporte para el departamento de Expansión en la negociación de nuevos contratos de gestión, así como de base para la ejecución de los procesos de facturación / re-facturación responsabilidad del área financiero/administrativo.

Los responsables de las áreas implicadas en esta política (tentativamente VP o SVP), serán los responsables de comunicar los cambios y actualizaciones de criterio de los diferentes servicios re-facturables indicados en esta política.

OBJETIVOS

1. Reflejar y detallar el **contenido y el alcance** de los diferentes **fees de gestión**.
2. Definir los **servicios y/o gastos susceptibles de ser re-facturados** a los hoteles (no incluidos en los fees generales de gestión indicados anteriormente)
3. Establecer claramente los **criterios de re-facturación**:
 - a. Evitando discrepancias posteriores en las facturas emitidas
 - b. Reduciendo el riesgo de impagos por parte de los propietarios de los hoteles
4. Servir de marco general para el **Contrato marco de Gestión** a firmar entre las partes.

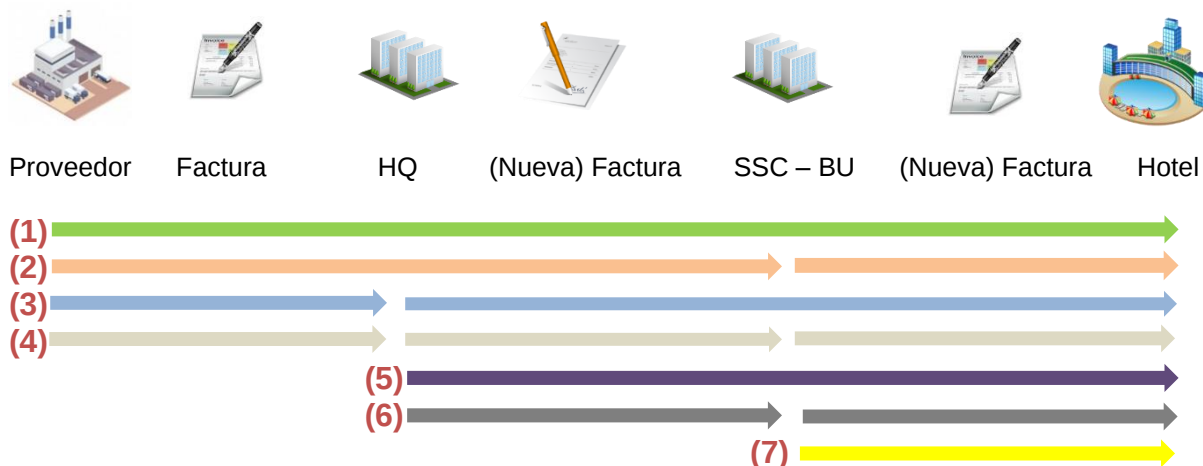
1. Definición de re-facturación
2. Conceptos a re-facturar según la naturaleza del gasto
 - 2.1 Servicios y materiales a re-facturar
 - 2.2 Costes de empleados a facturar (distribución del gasto)
 - 2.2.1 Costes de nómina de personal
 - 2.2.2 Otros costes de personal
 - 2.3 Tipos de honorarios de gestión hotelera
3. Tipos de servicios / gastos susceptibles de ser re-facturados
 - 3.1 Servicios y/o gastos estándar a re-facturar
 - 3.1.1 Gastos a re-facturar facturados previamente por un tercero
 - 3.1.2 Gastos / servicios a re-facturar prestados obligatoriamente desde los SSCC de la BU / HQ
 - 3.2 Servicios adicionales a re-facturar
 - 3.3 Servicios no facturables
4. Tipos de re-facturación en función del origen de la facturación.
5. Criterios de facturación de gastos y servicios facturables y re-facturables
 - 5.1 Gastos estándar re-facturables
 - 5.2 Servicios estándar facturables / re-facturables
 - 5.3 Servicios adicionales facturables / re-facturables
 - 5.4 Servicios no facturables
 - 5.5 Gastos de hoteles re-facturados a SSCC
6. Metodología de la re-facturación
7. Tratamiento contable de los gastos re-facturables
8. Documentos relacionados

1. DEFINICIÓN DE RE-FACTURACIÓN

Se entiende por “**re-facturación**” el proceso mediante el cual se emite una factura desde Servicios Centrales (HQ o BU) al Hotel (o a la BU, si la factura es emitida desde HQ), por concepto de un gasto o servicio prestado:

A) Por un proveedor (lo más habitual)

B) Directamente por los Servicios Centrales (por ejemplo, gastos de estructura de personal)



Ejemplos,

- 1.- No refacturación (facturación directa del proveedor)
- 2.- Refacturación: Transaction fees de GDS, web commissions, Licencias Microsoft
- 3.- Refacturación: Transaction fees de GDS, web commissions, Licencias Microsoft
- 4.- Refacturación: Servicios de IT (software, SAP, TMS, etc)
- 5.- No refacturación: Fees y/o distribución de gastos de estructura de HQ
- 6.- No refacturación: Fees y/o distribución de gastos de estructura de HQ
- 7.- No refacturación: Facturación por reparto de gastos de estructura de los SSCC de la BU

Resumen de re-facturaciones según el régimen de explotación hotelera

Tipo Hotel Concepto a facturar		Hoteles con contratos especiales / con socios ("joint ventures")	Hoteles en gestión
Tipos de honorarios	Base Fee	X	✓
	Marketing / Brand Royalty Fee	X	✓
	Loyalty Fee	X	✓
	Sales & Reservation Fee	X	✓
	Incentive Fee	✓	✓
(Re) Facturación Gastos y Servicios	Refacturación Gastos Estándar	✓	✓
	Facturación Servicios Estándar	✓	✓
	(Re) Facturación Servicios Adicionales	✓	✓
	Servicios No Facturables	X	X

✓	Facturación estándar
✓	Facturación adicional
X	No se emite facturación

2. CONCEPTOS A FACTURAR Y/O REFACTURAR SEGÚN LA NATURALEZA DEL GASTO

2.1. Servicios y materiales a re-facturar

Gastos incurridos por los hoteles que son facturados inicialmente a HQ o a los Servicios Centrales de la BU, por lo que deben ser refacturados a los primeros. Por ejemplo, transaction fees de GDS, Comisiones Web, Licencias Microsoft, telefonía, etc.

Las facturas pueden ser emitidas a cada hotel, según el coste correspondiente, o distribuidas por un porcentaje del total del gasto de todos los hoteles en base a un driver / criterio determinado. El origen de la facturación puede ser por:

- **Servicios prestados** por empresas o profesionales independientes
- **Materiales** adquiridos para los hoteles inicialmente facturados a HQ o BU (casos excepcionales)

2.2. Costes de Empleados a facturar (distribución del gasto):

2.2.1. Coste de nómina de personal

El coste de nómina para la empresa de un empleado (sueldos y salarios, bonos, seguridad social, indemnizaciones, etc.)

2.2.2. Otros costes de personal

Otros gastos de personal incurridos por los empleados (material de oficina, licencias de software, línea móvil de teléfono, manutención, gastos de viaje, gastos de formación, seguros, etc.).

La determinación del importe a facturar se hará en función de lo acordado entre las partes.

2.3 Tipos de honorarios de gestión hotelera.

- A) **Base Fee:** Honorarios por actividades de alta dirección.
Rango de fees: 2,00 y 3,50 % sobre el total de los ingresos
- B) **Marketing / Brand Royalty Fee:** Honorarios facturados independientemente del presupuesto de marketing (Opex) del hotel.
- I. Gestión, apoyo y desarrollo de las marcas de NH Hotel Group:
- Definición y posicionamiento de las marcas de NH Hotels Group y elaboración de guías de marca y estilo.
 - Registro y defensa de las marcas de NH Hotels en todos los territorios pertinentes
 - Supervisión, control y gestión de dominios de las marcas y servicios
 - Monitorización de la evolución de la marca, percepción y opiniones en redes.
 - Publicidad y Campañas ("on y off line") enfocadas en la parte alta del embudo de compra para reforzar el conocimiento de marca y la consideración.
 - Estrategia y contenidos Redes Sociales para las marcas
 - Desarrollo de creatividades para las campañas de las marcas y Programa de fidelización para los medios gestionados
 - Planificación, implantación y ejecución de promociones globales
- II. Gestión de las plataformas digitales:
- Supervisión, control y gestión de los perfiles oficiales de las marcas en redes sociales
 - Desarrollo y mantenimiento de las páginas web y de las aplicaciones móviles de NH
 - Coste de plataforma y conectividad (Hosting, CDN, Seguridad, Monitorización, etc.)
 - Creación, gestión de contenidos para la web incluyendo la localización de contenidos a los idiomas de referencia.
 - Desarrollo del plan de contactos, creatividades, envío de mails y seguimiento de a las bases de datos internas CRM.
 - Control e implementación de las medidas oportunas para cumplimiento con la normativa vigente en lo referente a la gestión y tratamiento de registros de las bases internas de datos.
 - Consultoría y estrategia de SEO para las marcas.
 - Auditoria, monitorización y seguimiento de agresiones a nuestras marcas en "Paid Search".

Gastos y Servicios facturables y re-facturables en NHHG Organization – Business Transformation

- Seguimiento de campañas, resultados, comprobantes y facturación a los medios y agencia.
- Analítica web y consultoría estratégica para la gestión digital.

III. Soporte a los hoteles para la preparación del material de promoción.

IV. Relaciones institucionales y con los medios: apoyo en el lanzamiento de campañas, aperturas, gestión de sponsors, de RRPP y comunicaciones.

V. Gestión y promoción de programas de fidelización.

No incluye: Gastos de promoción directa de un hotel individual. Rango de fees: 1,00 y 2,00 % sobre el total de los ingresos

C) **Loyalty Fee:** Honorarios de fidelización de NHR

No incluye el coste de generación de puntos ni el coste de los regalos para los afiliados al programa. Rango de fees: 0,50 y 2,00 % sobre el total de los ingresos de las reservas del programa

D) **Sales & Reservation Fee:** Honorarios facturados por:

- I. Disponer de acceso a la representación de ventas de toda la red y centros de NHHG, incluyendo la labor global de todos los equipos nacionales e internacionales de las "Global Sales Offices".
- II. Obtener acceso a los canales de distribución directos e indirectos de NHHG.
- III. Obtener acceso a los Acuerdos Globales y Estratégicos con los "Partnerships" de NHHG disfrutando de un posicionamiento preferente, y de condiciones, precios y acuerdos comerciales exclusivos:
 - OTA: Booking.com; Expedia, HRS, ...
 - Consortia: ABC, Radius; ...
 - TMC: AMEX GBT; CWT; HRG; BCD Travel ...
 - Mayoristas: Hotelbeds, DOW; GTA; ...
 - Touroperadores: TUI, Thomas Cook; ...
 - Especialistas en M&E: HelmsBriscoe
 - COR Accounts: Accenture, EY
 - Aerolíneas: Delta, Aeroméxico, American Airlines, Lufthansa
 - Portales de M&E: C-VENT, StarCite, Meetago, ...
 - High End Networks (si aplica): American Express The Hotel Collection, Virtuoso.
- IV. Obtener soporte en la contratación de los diferentes segmentos en todo el ciclo de ventas, especialmente en el sector de viajes corporativo a través del "Request For Proposal Sourcing Season"
- V. Si el hotel utiliza los sistemas de NHHG (SAP_TMS, etc), obtener acceso a la plataforma Digital B2B, facilitando las ventas directas para el sector de viajes corporativo (incluyendo el programa para pequeñas y medianas cuentas), agencias de viaje, herramienta de reservas inmediatas de M&E y web personalizada del sector de grupos.
- VI. Estar dentro del marco general y metodología en los procesos de "Pricing and Revenue", ofreciendo soporte y creando una clara ventaja competitiva.

No incluye: El servicio por el registro de reservas individuales y de grupos. Rango de fees: 0,50 y 1,50 % sobre el total de los ingresos de habitación y desayuno

E) **Incentive Fee:** Min el 6,00% y Max el 10,00% del **Adjusted GOP**. Opciones: a) *GOP – (Base / Brand / Reservation Fee)* b) *GOP – (Base / Brand / Reservation Fee – FF&E reserva)*. En base a negociación será: Fijo o Variable según niveles de GOP (tabla de escalones)

3. TIPOS DE SERVICIOS / GASTOS SUSEPTIBLES DE SER RE-FACTURADOS

3.1 Servicios y/o gastos estándar a re-facturar

Servicios que por estándares operativos y eficiencias administrativas se contratan y se facturan a través de un proveedor definido por NHHG o que se prestan a los hoteles desde HQ o desde la BU (son 100% asignables a los hoteles).

3.1.1 Gastos a re-facturar facturados previamente por un proveedor

Gastos por servicios prestados a hoteles facturados inicialmente a los SSCC de HQ o de la BU que deben ser posteriormente redistribuidos a los primeros. Pueden ser de dos tipos:

- A) Facturaciones desde HQ a las BUs de diversos servicios globales a nivel compañía (ej. Web Commissions).
- B) Contrataciones realizadas a través de HQ o las BUs, por razones de eficiencia en precios, etc (por ejemplo, las Licencias de Microsoft) y que son facturadas en su totalidad a éstas.

3.1.2 Gastos y/o servicios a re-facturar prestados desde los SSCC de la BU o HQ

Son servicios que por modelo de negocio y estándar de compañía se prestan y coordinan desde HQ o BUs:

- A) Servicios y actividades de mantenimiento, revenue management, estructura administrativa de los SSCC de la BU a distribuir a los hoteles, etc.
- B) Honorarios a facturar a hoteles de gestión (ver punto 2.3)

3.2 Servicios adicionales a re-facturar

Son servicios que la estructura de HQ o de la BU está en capacidad de proveer a uno o más hoteles interesados y que el propietario puede decidir si aprovechar o no, en base al precio contractual definido.

3.3 Servicios no facturables

Son servicios que generan un valor agregado de afiliación a la marca NHHG y están incluidos dentro de los honorarios de gestión y que no representan un mayor coste para el propietario.

4. TIPOS DE RE-FACTURACIÓN EN FUNCIÓN DEL ORIGEN DE LA FACTURACIÓN



HQ

Son costes de HQ referentes a gastos / servicios prestados a las diferentes Unidades de Negocio: NH Rewards, Fidelización con Aerolínea, Web Media, Transaction Fees (GDS), Rappels, Consortias (Service Fees)



SSCC

Demás Gastos / Servicios Facturables

5. CRITERIOS DE FACTURACIÓN DE GASTOS Y SERVICIOS FACTURABLES Y RE-FACTURABLES

5.1 Gastos Estándar Re-facturables (1)

(1) *Siempre y cuando dichos gastos y/o servicios no hayan sido facturados por el proveedor de forma individual al hotel o centro de coste*

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	CRITERIO DE FACTURACIÓN
IT - Licencia Antivirus	Protección contra virus informáticos (i.e telefónica)	En base a los equipos informáticos por Hotel
IT - Licencias Microsoft & Windows (Incluyen licencias: Office, Correo electrónico y Windows)	Usuarios nominales: BU CS, HQ, Directores y Jefes de Departamento de Hoteles	En base al número de usuarios de cada centro
	Usuarios nominales: BU CS, HQ, Directores y Jefes de Departamento de Hoteles	En base al número de equipos o estaciones de trabajo
IT - Soporte de servidores (hardware)	Renovaciones de garantía de los servidores <i>(facturación individual al hotel)</i>	Según modelo y antigüedad del servidor
IT - Soporte de servidores (software redhat)	Gestión de los servidores (i.e. Brújula). Sólo en Europa (en LATAM, dicho servicio lo gestiona el equipo de IT HQ)	Por número de servidores
IT- NH Talent	I.e Sucess Factors	Según número empleados con acceso a cada módulo
IT - Gestor de contenidos web	I.e Tridion	Una cuota fija por hotel
IT – Conexión VPN red hotelera	Incluye acceso a red corporativa y acceso wifi clientes I.e Telefónica Data <i>(facturación individual al hotel)</i>	En base al ancho de banda contratado por el hotel
IT – Licencias ERP	Mantenimiento de licencias SAP_TMS (i.e. Indra)	Según número de habitaciones
	Mantenimiento de licencias SAP_POS	Según número de terminales POS
IT - Servicio de soporte wifi y Business Center	I.e: Fractalia (España) y Hoist Group (Europa)	Soporte wifi: Según número de habitaciones / hotel. Soporte Business Center: Según número de equipos y modelos del hardware
IT - Soporte técnico software / hardware (i.e. Econocom Osiatis)	Nivel 1: <u>Soporte software</u> de los equipos <i>(facturación individual al hotel)</i>	En base al inventario de equipos informáticos del hotel
	Nivel 2: <u>Soporte hardware</u> <i>(facturación individual al hotel)</i>	En base al inventario de equipos informáticos del hotel (externalizado en Europa no en LATAM)
IT – burbuja PCI	Almacenamiento datos de tarjetas de crédito	En base a % de Revenue Hotel

Administración - Facturación Electrónica - Clientes	Software / hardware relativo a la facturación electrónica del hotel (i.e Voxel en Europa)	En base al número total de transacciones (facturas enviadas). Si no es posible utilizar el criterio anterior, en base al % de Revenue Hotel sobre total Revenue del país / BU
Administración – Servicio de gestión, reconciliación, y pago de comisiones	I.e Onyx	Según número de transacciones por hotel (reservas comisionables pagadas)
Marketing - Web Commissions	1.- Coste de web media (para generación de ventas directas a través de la web o medios digitales y cerradas en la web o por teléfono). 2.- Inversión en performance marketing (WEB MEDIA) para la ejecución de acciones en: - Buscadores Marca y Genéricas (i.e.Google, Yahoo, Bing y Yandex) - Meta-buscadores como Trivago, Tripadvisor, Kayak y Google Hotel Finder - Retargeting a través de Criteo - Redes de Afiliación - Cualquier otro nuevo concepto que pueda aparecer en la gestión del performance marketing	CPA (Coste por Adquisición) % = $\frac{\text{Web Media Cost}(*)}{\text{Producción total canales web} + \text{CRO web}}$ (*) Coste de las facturas de los diferentes proveedores (punto 2 descripción) El % CPA se determina anualmente. Por ejemplo, para 2019 será 8,85 %
Marketing - NH Rewards	Se adhiere a la mecánica del programa en vigor: Sociedad ficticia NH Rewards (anteriormente NH WORLD) [PAIS] que funciona como una cámara de puntos	- Generación: NH Rewards factura al Hotel por cada punto generado - Redención: NH Rewards paga al Hotel un porcentaje de los puntos redimidos en función de la ocupación del hotel (Ej. se paga el 100% de los puntos redimidos si la ocupación es > 95 %)
Marketing - Fidelización Aerolíneas y terceros	Generación de puntos de fidelización de algunas aerolíneas (o terceras compañías) gracias a estadías en hoteles NH	Según mecánica y criterio de cada programa en vigor
Commercial - Central Reservation Office	Servicios de registro de reservas individuales	Porcentaje sobre ingresos de habitación (actualmente es un importe fijo por reserva hecha por la CRO)
Commercial - Transaction Fees GDS y Channel Managers (rate tiger / siteminder)	Importe a pagar a los GDS (i.e, Amadeus, Sabre, Travelport) por transacción. Inicialmente se factura a HQ para todos los países y luego se re-factura a las BUs de acuerdo a las reservas por cada hotel (GDS / rate tiger)	Importe fijo por reserva según negociación con cada GDS Importe fijo por hotel / mes: Siteminder
Commercial - Consortia (Service Fee)	Fee trimestral en base a la producción y al total de room nights (según contrato firmado)	Coste calculado por cada BU/Hotel de acuerdo con sus acuerdos locales/preferenciales. El importe se calcula en base a % de las reservas recibidas por cada hotel y se calcula trimestralmente por HQ

Commercial - Rappels	Comisión por venta incremental. Vienen de TMC, OTA's y M&E	Se calcula de acuerdo al volumen de ventas de cada hotel con el canal correspondiente y se factura anualmente a HQ, re-facturando posteriormente a las BUs, y desde las BUs a los hoteles (importe fijo detallado desde HQ)
Commercial – Software de negociación de cuentas	Software de coordinación y negociación de cuentas globales (i.e Lanyon)	Se calcula y se factura anualmente a HQ, re-facturando posteriormente a las BUs, y desde las BUs a los hoteles (importe fijo detallado desde HQ)
Commercial – Software de contenido visual	I.e. Iceportal	Precio unitario / anual por hotel

5.2 Servicios estándar facturables / re-facturables.

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	CRITERIO DE FACTURACIÓN
Mantenimiento - Servicios Profesionales	Seguridad, Prevención y Control de Riesgos Laborales (SHIGMA), contratos de asistencia a hoteles, etc.	En base a % de Revenue Hotel sobre total Revenue del país / BU
Mantenimiento - (Empleados de otros hoteles)	Coste de los empleados de mantenimiento	En base al coste laboral y al tiempo dedicado de cada empleado cedido
Projects & Construction – Servicios de Asesoramiento general	I.e Asesoramiento en la implementación de los estándares de marca	Según presupuesto remitido por el Área de Projects % Construction
IT – Soporte general NHHG	Servicios de soporte general correspondiente a la estructura de IT corporativa y de la BU	En base a % de Revenue Hotel
Recursos Humanos – Servicio Global de RRHH	Servicios de Formación obligatoria y estratégica (i.e. NH University), selección de personal, consultoría general, publicaciones de vacantes en páginas web, TFY, MBO, servicios de clima laboral, de comunicación, de compensación, etc	En función del número de empleados del Hotel

5.3 Servicios / Gastos adicionales facturables / re-facturables

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	CRITERIO
IT – Licencias ERP	Mantenimiento de licencias SAP general (SAP_FI, SAP_MM, etc)	Según número de usuarios SAP
IT – Servicios de impresión y renting (i.e. RICOH)	Renting + software impresoras <i>(facturación individual al hotel)</i>	Por número de impresoras
	Mantenimiento impresoras <i>(facturación individual al hotel)</i>	Por número y tipo de impresoras (normal o multifunción)

	Servicios de impresión <i>(facturación individual al hotel)</i>	Según el número de impresiones realizadas
IT - Lectores de documentos	Mantenimiento de lectores de documentos <i>(facturación individual al hotel)</i>	Según el número de lectores de documentos del hotel
IT – Interfaces SAP_TMS con sistemas externos	I.e. Interfaces con centralitas, sistemas de climatización, wifi, etc	Según precio marcado por el Departamento de IT de NHHG (según tipo de interface)
Revenue Management - Licencia aplicación Rev. Management	Software de revenue management para estimar precios y demanda, y maximizar ocupación e ingresos (i.e. DUETTO) <i>(facturación individual al hotel)</i>	Importe fijo negociado por cada hotel
Commercial - Publicidad GDS	Publicidad hecha en los GDS (sólo cuando se gestiona a nivel BU / país)	En función de lo solicitado por cada hotel
Commercial - Consortias (hotel program)	Fee por participar en algunos programas (ejemplo HRG, Ultramar)	Según contrato con hotel (importe fijo anual)
Commercial – Rate Shopper	Monitoreador de tarifas públicas, por ejemplo, ota insight, STR, etc	Importe fijo negociado desde HQ para cada hotel
Commercial – Software de eventos	Software de planificación, administración y comercialización de Eventos	Importe fijo por Hotel afiliado a dicha plataforma
Commercial – Trade Events	Fee por participación en ferias (ej. ILTM, Le Miami, etc)	Importe fijo por hotel definido con la BU
Commercial - Revenue Management (Empleados)	Servicios de optimización de precios y tarifas (a facturar en casos especiales)	Importe fijo / habitación
Commercial - Group Sales Office	Servicios de registro de reservas de grupos / eventos (a facturar en casos especiales)	% sobre el total de ingresos por booking file confirmado
Administración – Empleados + Shared Services Center (SSC) (1)	Servicios de administración y contabilidad en general (AP, AR, GL, FA, Material Management, Kyriba, etc)	<u>Contratos de gestión / especiales:</u> Porcentaje sobre las ventas (1 %)
Administración - Facturación Electrónica – Proveedores	Portal de proveedores (i.e INDRA) Actualmente en: España, Alemania, Italia, Austria y Holanda)	En función del número de facturas recibidas por hotel. <i>Nota: Servicio obligatorio si se opta por SAP_MM</i>
Administración - Asesorías Fiscales (empleados + externos)	Asesorías fiscales provistas con personal interno y/o con firmas externas	Refacturación coste real (por horas de servicio prestado al Hotel)
Administración - Terminales TMSforPay	Renting y mantenimiento <i>(facturación individual al hotel)</i>	1.- Precio / fee por número de terminales (wifi o con cable): Según el número de terminales de cada hotel (en presupuesto de IT) 2.- Precio / fee por cada transacción realizada: (en presupuesto Administración)
Projects & Construction – Servicios de “Project Manager” en reformas	Servicios de Project Manager en caso de reformas de hoteles	Según presupuesto remitido por el Área de Projects & Construction

Control - Auditorías externas	- Auditorías de certificación de Ingresos - Certificación de consistencia de gastos y servicios refacturados	Valor puntual por Hotel (50% NH / 50% Propietario)
Legal - Asesorías externas	Según indicado en el contrato de gestión	Refacturación coste real (por horas de servicio prestado al Hotel)

- (1) Si el hotel de gestión **SI contrata la opción Administración NHHG – SSC**, obligatoriamente deberá tomar los servicios de: SAP_MM & Gestión de proveedores y materiales, SAP_FI y todos sus módulos (AP, AR, GL, FA, etc), facturación electrónica de clientes y proveedores y el módulo de gestión de pagos y tesorería (Kyriba)

Si el hotel de gestión **NO contrata la opción Administración NHHG – SSC**:

- SAP_MM: Servicio opcional. Si lo contrata, se deberá acoger obligatoriamente a la gestión de proveedores y materiales y a todos los procesos corporativos relacionados.
- SAP_FI: Servicio opcional (en sus diferentes módulos). No se incluye en ningún caso el módulo de gestión de pagos y tesorería (Kyriba)

- (2) Los Servicios de Administración (SSC) de todos los hoteles son facturados de forma global a Headquarters. Desde estos Servicios Centrales deben ser repercutidos y refacturados a las diferentes BUs, y éstas deberán repercutir el coste del servicio a los hoteles.

Los conceptos y servicios indicados en los puntos anteriores están sujetos a modificaciones (nuevos servicios, modificación de los mismos, etc), según se establezcan desde los departamentos corporativos correspondientes.

5.4 **Servicios no facturables**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Recursos Humanos - Formaciones realizadas por empleados internos	El coste de empleados no se refacturan Los costes operativos/logísticos si los asume el Hotel
Quality - Auditorías Externas	Auditorías externas de Calidad
Control - Auditorías Internas	Auditorías interna de control y cumplimiento
Legal - Asesorías internas	Asesorías internas legales
Procurement – Central de Compras (Coperama)	Contratos de homologación de proveedores y derecho de uso de éstos con precios negociados
Operaciones – Asesorías generales (habitaciones, A&B, etc)	Servicio de asesoría en servicios generales del hotel
Commercial – Re-direccionamiento llamadas CRO	En caso de que el Hotel tenga su propio servicio de reservas, las llamadas que llegan a la CRO de NH se re-direccionan a los Hoteles que los clientes están buscando
General - Consultorías realizadas por empleados internos a NH	Servicios de consultoría dedicados al Hotel (Upselling, etc.)

5.5 **Gastos de hoteles re-facturados a los SSCC.**

Refacturación no habitual. Cualquier refacturación emitida desde los hoteles a los SSCC de la BU y/o HQ debe cumplir con los criterios generales de comunicación y aprobación indicados en el proceso de *NHHG InterCompany Back Office invoicing*

6. METODOLOGÍA DE LA RE-FACTURACIÓN

6.1 Responsabilidad de la re-facturación

Los departamentos de Administración y Finanzas de las BU y HQ serán los responsables de determinar los importes a re-facturar a los hoteles u a las BUs respectivamente, según los criterios de facturación establecidos en esta política y según los importes contratados o especificados por los departamentos responsables.

Para más información sobre la emisión de la facturación InterCompañía de los gastos re-facturables y flujos de aprobación ver el proceso [NHHG InterCompany Back Office invoicing](#)

El Departamento de Administración deberá recibir de las áreas correspondientes la información soporte necesaria que justifique y soporte la re-facturación emitida (cuando así sea necesario)

6.2 Control de la re-facturación

Los Directores de Hoteles serán los responsables de verificar la re-facturación emitida a sus hoteles.

El Departamento de Administración y Finanzas de la BU será el responsable de verificar la re-facturación emitida desde HQ a su correspondiente BU.

Para más información sobre el control y reconciliación de la facturación InterCompañía sobre los gastos re-facturables ver el proceso NHHG InterCompañía – “Back Office invoicing”

6.3 Contratos de Gestión Hotelera

Los gastos y servicios facturables a incluir en un contrato de gestión hotelero serán determinados en cada negociación realizada.

- En cada nuevo contrato de gestión a firmar se deberá de anexar, como parte específica del contrato, un listado de Gastos y Servicios Facturables Estándar, Adicionales o No facturables, con el objetivo de evitar posibles rechazos e inconsistencias al momento de emitir y aprobar las facturas por estos conceptos.
- A la hora de elaborar un plan de negocio de un nuevo proyecto de inversión, se deberá incluir las estimaciones de los Gastos y Servicios Facturables en base a los criterios de cálculo establecidos en este documento, incluyendo los servicios opcionales para los hoteles en gestión (según lo acordado con cada propietario).

7. TRATAMIENTO CONTABLE DE LOS GASTOS RE-FACTURABLES

Para ver toda la información relativa a la contabilización de los gastos re-facturables ver el proceso [NHHG InterCompany Back Office invoicing](#)

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NHHG InterCompany Back Office invoicing