

TMS_Gestión de Retenciones de Clientes en Colombia

Validación del procedimiento

Versión	Área Corporativa	Aprobado por:	Fecha
1	Organization & IT	Director de Organización VP Organización & IT	Julio 2017
	Administración	Process Administration Manager HQ	
	Administración BU	Director de Administración y Finanzas BU	
	Operaciones BU	Director de Operaciones BU	

Objetivo y alcance

El objetivo de este procedimiento es establecer las pautas que se deben seguir para una correcta carga, parametrización y mantenimiento de las diferentes retenciones de los clientes con **razón social colombiana**, que asegure una correcta facturación en SAP_TMS y un eficaz cobro de las facturas emitidas.

Este procedimiento afecta a los siguientes departamentos y posiciones:

- Jefe de Alojamiento / Departamento de Recepción
- Departamento Fiscal de la BU
- Departamento AR de la BU
- Área de Support / IT

Contenido

1. Definición y tipos de retenciones en Colombia
2. Nuevos clientes o cambios en la calidad / condición fiscal de éstos (o sin campo informado)
 - 2.1 Creación de nuevos clientes (pago directo)
 - 2.2 Creación de nuevos clientes (crédito)
 - 2.3 Cambios en la calidad fiscal de clientes (pago directo)
 - 2.4 Cambios en la calidad fiscal de clientes (con crédito)
3. Cambios en la calidad fiscal de un hotel del Grupo NH, parametrización inicial de un nuevo hotel y cambios en los porcentajes de retención legalmente establecidos.
 - 3.1 Cambio en la calidad fiscal de un hotel del Grupo NH
 - 3.2 Parametrización de un nuevo hotel del Grupo NH
 - 3.3 Cambios en los porcentajes de retención legalmente establecidos

1 Definición y tipos de retenciones en Colombia

La retención en la fuente es un sistema de recaudo anticipado del impuesto sobre la renta, del impuesto a las ventas y del impuesto de industria y comercio; que consiste en restar de los pagos o en abonos en cuenta un porcentaje determinado por la ley, a cargo de los contribuyentes de dichos pagos o abonos en cuenta. Tipos de retención en la fuente:

- 1.1 **Retención de Renta:** Mecanismo que tiene por finalidad anticipar el pago del impuesto sobre la renta por parte de ciertos contribuyentes.
- 1.2 **Retención sobre el impuesto de ventas: Reteiva.** La finalidad de la retención en el impuesto sobre las ventas es la de acelerar el recaudo del IVA.

- 1.3 **Retención sobre el impuesto de industria y comercio: Reteica.** Retención que tiene como finalidad anticipar el pago del impuesto de industria y comercio, y que depende del lugar donde te encuentres en Colombia donde aplica diferentes tarifas y al número de actividad económica al que pertenezcas.

2 Nuevos clientes o cambios en la calidad / condición fiscal de éstos (o sin campo informado)

2.1 Creación de nuevos clientes (pago directo):

Requisito previo: Con el objetivo de agilizar el proceso descrito a continuación y facturar correctamente desde el inicio sin necesidad de emitir la factura provisional a nombre del cliente particular / persona física, **se recomienda que, en el momento del check-in, se le pregunte al cliente si la factura a emitir al final de su estancia será emitida a nombre de una razón social colombiana.** En caso de ser así, se deberá revisar si dicha empresa está creada en SAP_CRM, y en caso de estar dada de alta, se deberá revisar si tiene informado los campos de la información fiscal (ver campos completados de la “Calidad Fiscal” y “Tipo de Retención” en la transacción ZEY CO RET – Visualización Retención Clientes (CO))

COBO.BOGOT. Listado de retenciones

Soc.	Nombre de la empresa	Cliente	Nombre 1	Calidad Fi	Tp.retenc.	Denominación	% ret.	aut.ret.de	aut.ret.a
CO10	HOTEL PARQUE ROYAL S.A.S.	2200441252	EMBAJADA DE LA REPÚBLICA FEDER	RN	I		15,00-	01.01.2017	31.12.9999
				RN	Y		1,50-	01.01.2017	31.12.9999
				RN	Z		1,38-	01.01.2017	31.12.9999

En caso de que la empresa no esté creada en SAP_CRM, o la información fiscal no esté informada, y siempre que el cliente haya aportado la documentación requerida, el Departamento de Administración (AR) agilizará, en la medida de lo posible, la cumplimentación de la calidad fiscal del cliente para la correcta facturación al momento del check-out del cliente.

En caso de que en el momento del check-out el cliente solicite la emisión de la factura a nombre de una razón social colombiana, el proceso a seguir será el siguiente (también aplicaría para clientes –empresas / agencias- ya creados en SAP_CRM pero sin la calidad / condición fiscal informada):

- 2.1.1 Solicitar, desde Recepción, al cliente la información legal necesaria que justifique su condición fiscal (documentos R.U.T y Certificado de Existencia y Representación Legal) y todos los datos necesarios para la creación del cliente en SAP_CRM.
- 2.1.2 Si al momento del check-out no es posible emitir la factura a nombre de la razón social de la empresa (por no estar informada la calidad fiscal del cliente):
- Emitir la factura, provisionalmente, a nombre del cliente particular / persona física y proceder al cobro por el importe indicado en la misma (sin aplicar ningún tipo de retención).
 - Solicitarle el envío por correo postal o por e-mail de dicha documentación legal.
- 2.1.3 Una vez el hotel reciba la documentación necesaria que justifique su condición fiscal (documentos R.U.T y Certificado de Existencia y Representación Legal) y todos los datos necesarios para la creación del cliente en SAP_CRM, el hotel de forma inmediata:

- Enviará por e-mail al Departamento de Administración (AR) de la BU toda la documentación recibida por el cliente relacionada con su condición fiscal.
- Creará el cliente – empresa en SAP_CRM.

En ningún caso, el hotel deberá crear un cliente – empresa en SAP_CRM si no dispone de la documentación que justifique su condición fiscal correspondiente (documentos R.U.T y Certificado de Existencia y Representación Legal).

2.1.4 En un plazo máximo de 2 días hábiles, y en caso de que la documentación aportada sea correcta, el Responsable de AR de la BU

- Registrará, en la ficha del cliente ya creado, los campos correspondientes a la calidad fiscal del mismo (si es necesario, extenderá dicho cliente a todos los hoteles de la Compañía en Colombia añadiendo igualmente la información fiscal a cada uno de ellos).
- Comunicará al Departamento de CDM la creación de dicha empresa para que, en caso de ser necesario, le incluyan los datos comerciales y/o de fidelización necesarios.

2.1.5 El hotel procederá a emitir en el sistema nota de crédito de la factura original, emitirá una nueva factura con la retención aplicable y le enviará al cliente ambos documentos (nota de crédito y factura rectificadora con la retención).

2.1.6 Para no crear descuadres en las formas de cobro de recepción, la nota de crédito y la nueva factura emitida serán de idéntico importe y forma de cobro. Cualquier diferencia generada en la factura debido al cambio de calidad fiscal y de la retención correspondiente, deberá ser cerrada en SAP_TMS contra la forma de cobro “Transferencia”:

- En caso de que la diferencia de importes entre la nota de crédito y la nueva factura emitida sea a favor del cliente, se procederá a la devolución si así se solicitara por éste. Para más información sobre cómo gestionar una devolución a un cliente, revisar el documento [TMS_Devolución prepagos a un cliente](#). En caso de que el cliente no reclame dicha cantidad, y dicho importe sea inmaterial (menor a 10.000 COP), se procederá a realizar un ajuste contable desde el Departamento de Administración (AR).

- **¿Cómo se hará en SAP_TMS el cobro de esta nueva factura para no crear descuadres de caja?** Para ello, vamos a utilizar un ejemplo:

- Importe de la factura inicial: 100.000 COP cobrada con VISA
- Importe de la nota de crédito: 100.000 COP (cerrada automáticamente a VISA)
- Nueva factura de 95.000 COP (debido al cambio de retención): Para cobrar en el sistema esta nueva factura, habrá que indicar 100.000 COP en VISA en el movimiento de caja del cobro de la factura, se pulsará “enter” y se generará automáticamente una diferencia de -5.000 COP que deberá ser cerrada contra la forma de cobro “transferencia”.

- En caso de que la diferencia de importes entre la nota de crédito y la nueva factura emitida sea a favor del hotel, y dicho importe sea inmaterial (menor a 10.000 COP), se procederá a realizar un ajuste contable desde el Departamento de Administración (AR).

- **¿Cómo se hará en SAP_TMS el cobro de esta nueva factura para no crear descuadres de caja?** Para ello, vamos a utilizar un ejemplo:

- Importe de la factura inicial: 100.000 COP cobrada con VISA

- Importe de la nota de Crédito: 100.000 COP (cerrada automáticamente a VISA)
- Nueva factura de 103.000 COP (debido al cambio de retención): Para cobrar en el sistema esta nueva factura, habrá que realizar un "Split" del cobro, indicando uno de 100.000 COP en VISA y otro de 3.000 COP contra la forma de cobro "transferencia".

Nota: En caso de que un cliente de un punto de venta del hotel solicite una factura con retención:

- 1.- Crear una reserva del tipo "no alojado" en SAP_TMS y mover los cargos desde el POS a esta nueva reserva.
- 2.- Seguir los pasos indicados anteriormente desde el punto 2.1.1. Solicitar al cliente los datos fiscales de "persona física" para la factura inicial a emitir sin retención.
- 3.- Emitir la factura desde SAP_TMS y realizar el cobro a través de la caja de recepción para no crear descuadres de caja.

Creación de nuevos clientes (crédito): El Área Comercial solicitará al cliente la información legal necesaria que justifique su condición fiscal (documentos R.U.T y Certificado de Existencia y Representación Legal) y todos los datos necesarios para la creación del cliente en SAP_CRM. Una vez se disponga de toda la documentación requerida, se solicitará la creación del cliente al Departamento de CDM (plantilla [SAP CRM Party Creation or Update.xls](#)) y se enviará dicha documentación al Departamento de Administración (AR) para que sean cumplimentados los campos fiscales y administrativos requeridos en el sistema. Para más información sobre el proceso de concesión de crédito ver el proceso [AR01 - Credit Concession](#)

2.2 Cambios en la calidad fiscal de clientes (pago directo): Si en el momento del check-out, un cliente (agencia / empresa) con facturación al contado indica que su calidad / condición fiscal ha cambiado, el proceso a seguir será el siguiente:

- 2.2.1 Solicitar, desde Recepción, al cliente la información legal necesaria que justifique su nueva condición fiscal (documentos R.U.T y Certificado de Existencia y Representación Legal).
- 2.2.2 Emitir la factura y proceder al cobro por el importe indicado en la misma (con la retención inicial).
- 2.2.3 Indicar al cliente que, una vez verificada la documentación aportada, se le enviará la nota de crédito de la factura original, la nueva factura emitida con la retención aplicable y se le realizará la devolución correspondiente (si así aplicara).
- 2.2.4 Enviar por e-mail, desde Recepción, al Departamento de Administración (AR) de la BU la documentación aportada.
- 2.2.5 En un plazo máximo de 2 días hábiles, y en caso de que la documentación aportada sea correcta, el Responsable de AR registrará en el campo correspondiente la calidad fiscal del cliente, comunicando al hotel que el cambio en el sistema ya es efectivo.
- 2.2.6 Seguir punto 2.1.5 del apartado anterior.
- 2.2.7 Seguir punto 2.1.6 del apartado anterior.

2.3 Cambios en la calidad fiscal de clientes (con crédito):

- 2.3.1 Si en el momento del check-out, un cliente (agencia / empresa), con facturación a crédito, no tiene indicada su calidad / condición fiscal en la ficha de SAP_CRM, la factura no podrá ser emitida a crédito. En estos casos, el hotel deberá contactar de

forma inmediata con el Departamento de AR de la BU para que procedan a solicitar al cliente la información fiscal correspondiente y a completar dicho campo en la ficha del mismo. Hasta que dicha información no esté disponible, no se podrán facturar los cargos de la reserva (que deberán ser movidos temporalmente a una reserva virtual hasta que se proceda a realizar dicho cambio en el sistema).

2.3.2 Clientes con calidad fiscal informada en la ficha del cliente: Cuando un cliente contacta con el hotel, o con el Departamento de AR de la BU, por un cambio en su calidad fiscal que afecte a cualquiera de los tres tipos de retenciones aplicables en las facturas a emitir, el proceso a seguir será el siguiente:

- El cliente solicita el cambio en su calidad fiscal.
- El Hotel o el Área de AR de la BU solicitará al cliente la información legal necesaria que justifique su nueva condición fiscal (documentos R.U.T y Certificado de Existencia y Representación Legal).
- En un plazo máximo de 2 días hábiles, y en caso de que la documentación aportada sea correcta, el Responsable de AR registrará en el campo correspondiente la calidad fiscal del cliente.
- Si la solicitud del cambio de la condición fiscal del cliente fue recibida a través del hotel, el Departamento de AR de la BU comunicará a éste, en un plazo máximo de 2 días hábiles, que el cambio en el sistema ya es efectivo y que, en caso de ser necesario, puede confirmar al cliente tal circunstancia para pendientes o futuras facturaciones.

3 Cambios en la calidad fiscal de un hotel de la Compañía en Colombia, parametrización inicial de un nuevo hotel y cambios en los porcentajes de retención legalmente establecidos

3.1 Cambios en la calidad fiscal de un Hotel de la Compañía en Colombia:

- 3.1.1. El Departamento Fiscal de la BU emitirá una circular informativa para comunicar a los clientes el cambio de la calidad fiscal de la sociedad. Dicha carta será remitida al Departamento de AR de la BU para que, en un plazo máximo de 5 días hábiles, realice el envío a todos los clientes que tengan vigente un acuerdo comercial firmado con dicho hotel de la Compañía.
- 3.1.2. El Departamento Fiscal de la BU creará un JIRA (categoría SAP Business Suite / SAP TMS / Front Office / Master Data & Setup), añadiendo como participante al Departamento de AR de la BU, informando del cambio de la condición fiscal de un Hotel / Sociedad de la Compañía y de la fecha efectiva de entrada en vigor de dicho cambio. Adjuntar al JIRA plantilla creada a tal efecto *Tipos de Retención Colombia.xls*
- 3.1.3. Support, en un plazo máximo de 2 días hábiles, realizará la carga en el sistema del cambio de la calidad fiscal del Hotel / Sociedad de la Compañía y lo informará vía JIRA al Departamento Fiscal y de AR de la BU.

3.2. Parametrización de un nuevo hotel de la Compañía en Colombia:

- 3.2.1. Se seguirá el proceso establecido en el proceso de aperturas y parametrizaciones de nuevos hoteles de la Compañía.

3.3. Cambios en los porcentajes de retención legalmente establecidos en Colombia:

- 3.3.1. El Departamento Fiscal de la BU creará un JIRA (categoría SAP Business Suite / SAP TMS / Front Office / Master Data & Setup), añadiendo como participante al Departamento de AR de la BU, informando del cambio del tipo de cualquiera de las retenciones establecidas. Se indicará el tipo de retención afectada (Renta, IVA o ICA), el porcentaje anterior, el nuevo porcentaje a aplicar y la fecha de entrada en vigor del mismo. Adjuntar al JIRA plantilla creada a tal efecto [Tipos de Retención Colombia.xls](#)
- 3.3.2. Support, en un plazo máximo de 2 días hábiles, realizará la carga en el sistema del cambio del porcentaje del tipo de retención afectada y lo informará vía JIRA al Departamento Fiscal y de AR de la BU.

4 Documentos relacionados

[TMS Devolución prepagos a un cliente.](#)
[Tipos de retención Colombia.xls](#)
[AR01 - Credit Concession](#)
[SAP CRM Party Creation or Update](#)

**Para acceder P&P se debe utilizar el usuario "nh" y la contraseña "nh" (minúsculas en ambos casos).*