

Introducción

A partir de la experiencia en el aprendizaje de los usuarios, Informática3 ha elaborado esta Guía de primeros pasos para ayudar a iniciarte en el uso del programa. Te aconsejamos que imprimas la guía y la leas detenidamente. Este primer contacto te permitirá conocer y manejar con soltura las principales operaciones de la aplicación.

Para obtener más información sobre cualquier proceso del programa, te aconsejamos que te descargues el Manual del Usuario del programa que encontrarás en la web de Informática3, así como consultar los tutoriales, FAQ's y audiovisuales disponibles. En cualquier campo del programa puedes utilizar el sistema de **Ayuda** del programa pulsando la tecla [**F1**].

Puedes acceder a todas las ayudas disponibles en el canal clientes:

[Guías y Tutoriales en la Web](#)

Índice de la Guía de primeros pasos del programa Gesco3

Paso 1: Descargar e instalar el programa

Paso 2: Barra de menús

Paso 3: Crear una empresa

Paso 4: Configurar la empresa

Paso 5: Definir los servicios ordinarios

Paso 6: Crear las habitaciones

Paso 7: Crear el calendario de temporadas

Paso 8: Crear las tarifas

Paso 9: Alta de una empresa o agencia

Paso 10: Crear un canal de reserva

Paso 11: Alta de un cliente particular

Paso 12: Entrar una reserva

Paso 13: Ocupar una habitación (Check-in)

Paso 14: Rack - Estado actual de las habitaciones

Paso 15: Introducir cargos de servicios extraordinarios

Paso 16: Facturación (Check-out)

En el **canal clientes** de la web de Informatica3 dispones de otros **Pasos Específicos** según las características de tu empresa.

Paso 1. Descargar e instalar el programa

Seleccionamos la página web de [Informática3](#) y hacemos clic sobre el enlace de [Área Privada](#) en la parte superior derecha. Elegimos la opción de Cliente e introducimos el número de licencia del programa para identificarnos. Una vez identificados se nos mostrarán las últimas versiones de los programas y haciendo clic en el botón de [Descarga] del programa elegido se iniciará el proceso de descarga.

Programa	Descripción	Versión	Fecha	Mejoras	Incidencias	Archivo
CONTA3	Contabilidad General			+info	+info	Descarga
GESCO3	Gestión General			+info	+info	Descarga
TERVEN3	Venta de Mostrador (TPV)			+info	+info	Descarga
VENDIR3	Preventa y Autoventa			+info	+info	Descarga
NOMINA3	Nóminas y Seguridad Social			+info	+info	Descarga
FISCAL3	Impresos de Hacienda			+info	+info	Descarga
FINCA3	Administración de Fincas			+info	+info	Descarga
HOTEL3	Gestión de Hoteles			+info	+info	Descarga
RESTA3	Gestión de Restaurantes			+info		Descarga

Figura 1. Página web de descarga del programa

Instalar el programa

Al terminar la descarga se iniciará la instalación del programa, pulsamos el botón **Siguiente**, aceptamos las condiciones de uso y al terminar pulsamos el botón de **Finalizar** y el programa quedará instalado.

Una vez completada la instalación, el icono de acceso al programa aparecerá en el apartado de **Todos los programas** del menú de **Inicio de Windows y/o escritorio**.

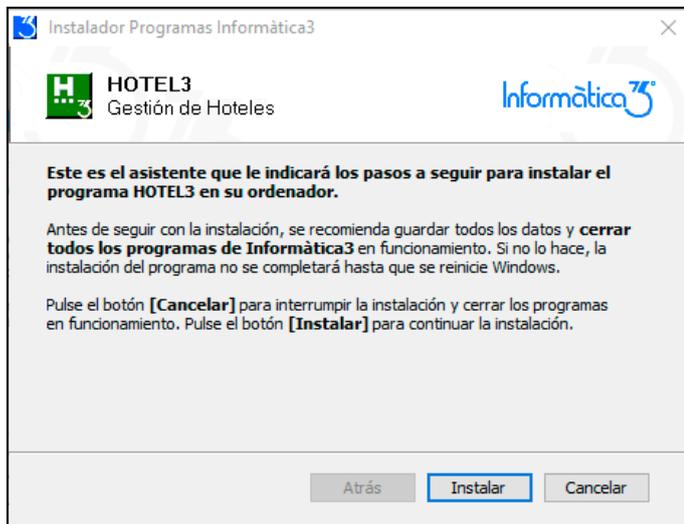


Figura 2. Proceso de instalación del programa

Para instalaciones en red consultaremos la siguiente ayuda de Formación y Tems generales de Tutoriales: [Instalación del Programa con Servicio de Suscripción](#)

Paso 2. Barra de Menús

Una vez puesto en marcha el programa, desde la ventana inicio aparecerá la pantalla principal del programa. Las operaciones incluidas en el programa se presentan reunidas en grupos de operaciones cuyos títulos aparecen en la barra de menús:

Configuración Ficheros Listas Procesos Informes Complementos Utilidades Accesorios Ventanas Ayudas

Figura 3. Barra de menú de Hotel3

Los grupos de operaciones del programa son los siguientes:

Configuración. Incluye las operaciones que permiten configurar el programa, los terminales de los usuarios y las empresas. Además, incluye las operaciones de cambio de fecha, manejo de la agenda y salida del programa.

Ficheros. Contiene las operaciones de mantenimiento (crear, consultar, rectificar y borrar) y edición global de los distintos ficheros del programa.

Listas. Confecciona los documentos correspondientes a los ficheros del grupo anterior.

Procesos. Incluye las operaciones relacionadas con las transacciones del programa.

Informes. Confecciona los documentos de las operaciones incluidas en el grupo anterior.

Complementos. Este grupo de operaciones se ha previsto para que el programa pueda ser completado con operaciones realizadas específicamente para un usuario determinado.

Utilidades. Contiene operaciones anexas al programa, que se utilizan para salvaguardar la integridad de los ficheros de datos, entre otras.

Accesorios. Contiene operaciones anexas al programa, que también se utilizan para salvaguardar la integridad de los ficheros de datos (copias de seguridad), para facilitar el funcionamiento de las operaciones del programa (macros y calculadora) y para la correspondencia (email).

Ventanas secundarias. Permite visualizar la lista de las ventanas abiertas, seleccionar una de ellas o cerrarlas todas a la vez.

Ayudas. Incluye las instrucciones del funcionamiento y operativa del programa, las cuales pueden ser visualizadas en la pantalla o impresas. También da acceso a servicios y herramientas para clientes con el servicio de mantenimiento PAD (contacto con soporte técnico a través de tickets, tutoriales, audiovisuales, preguntas frecuentes FAQ's y seminarios on-line).

El programa dispone de dos teclas de mucha utilidad:



Comando F1: [AYUDA]

Con un clic se visualiza la ayuda en pantalla correspondiente a la operación donde está situado el cursor, con un segundo clic se despliega la pantalla de ayuda al completo que amplía la información de la ventana donde estamos operando.



Comando F3: [BUSCAR]

El comando Búsqueda permite buscar una o más palabras dentro del texto que se está editando.

Paso 3. Crear una empresa

Cuando iniciamos por primera vez el programa **HOTEL3** aparece en la parte inferior de la pantalla, la operación **Crear/Borrar Empresa**. Esta ventana nos permitirá introducir un número entre 0 y 9999 que nos creará la empresa donde realizaremos las operaciones habituales.

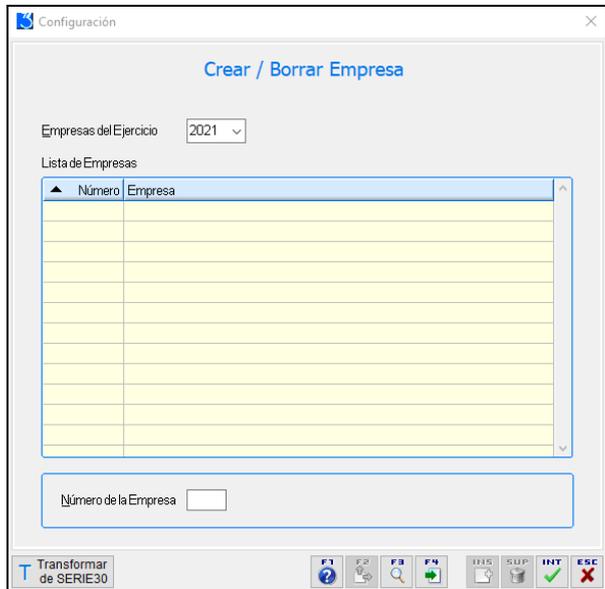


Figura 4. Ventana de creación de una nueva empresa

Una vez introducido el número elegido aparecerá la ventana de entrada de **Datos Iniciales**.

En esta ventana introducimos los datos identificativos de la empresa y los datos fundamentales para la comunicación con terceros:

- El código identificativo subministrado por los cuerpos policiales de Guardia Civil, Policía Nacional o Mossos d'Esquadra para la comunicación telemática del registro de viajeros.
- Y el código suministrado por el Instituto Nacional de Estadística (INE) para la comunicación de los formularios normalizados de estadística.

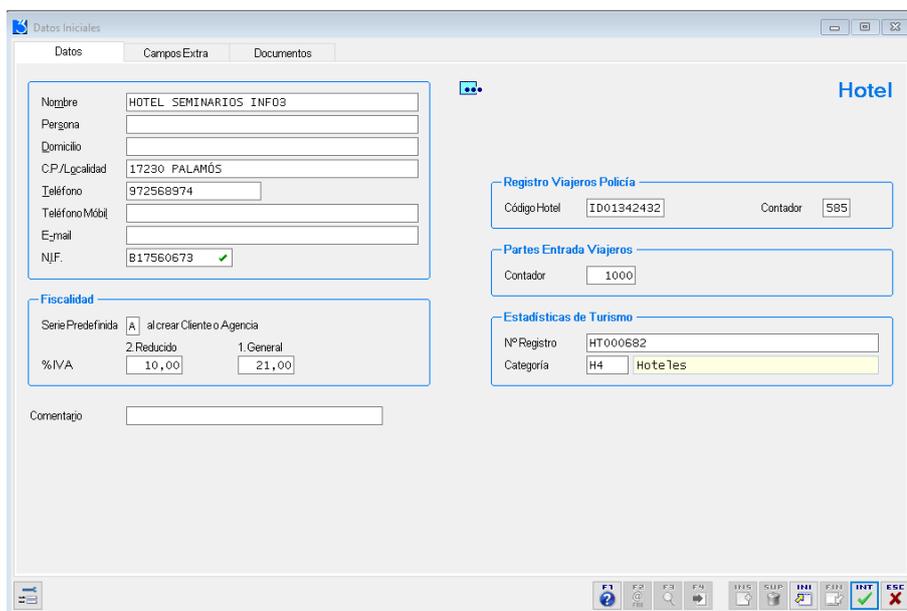


Figura 5. Datos Iniciales del hotel

Paso 4. Configurar la empresa

Desplegamos el menú de Configuración y elegimos la opción de Definir Operaciones y Opciones y Parámetros, donde podremos configurar:

- El número de Temporadas. Pueden definirse entre 1 y 9 temporadas. Esta opción tendrá efecto al definir los calendarios de temporada del hotel.
- El Precio de la Habitación. Aquí definimos como proceder en el cálculo del precio de la habitación. Si elegimos el precio por Persona, el programa calculará el precio de la habitación según los días de estancia y el número de personas que la ocupan. En caso contrario, si elegimos el precio por Total, el programa calculará el precio de la habitación según los días de estancia sin tener en cuenta el número de persona que la ocupan.
- El IVA Incluido en Precio Servicios Ordinarios. En caso de elegir esta opción de forma afirmativa, los precios definidos en la tarifa se aplicarán, con el IVA incluido, según el valor indicado para cada temporada.

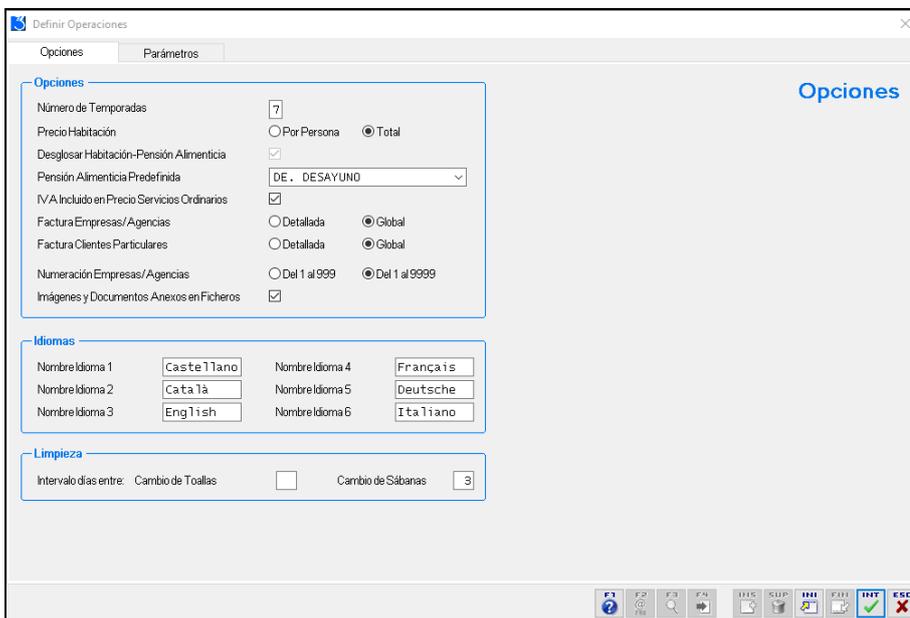


Figura 6. Definir operaciones

Paso 5. Definir los servicios ordinarios

Debemos acceder a la opción de **Definir Operaciones y Servicios y Tipos de Habitación y Paquetes** del menú **Configuración**.

Los Servicios Ordinarios contemplan dos apartados: la Pensión Alimenticia y los Tipos de Habitación.

En el caso de la Pensión Alimenticia, todos los servicios disponibles ya aparecen por defecto con su correspondiente descripción, o bien se traducen a los diferentes idiomas con los que trabajas.

Pero en el apartado de Tipos de Habitaciones, introducimos un código de dos caracteres para identificar el tipo, el número de personas que habitualmente ocuparán este tipo de habitación (Pax) y una descripción. Los tipos de habitación no están limitados y podremos crear tantos como sea necesario para la gestión del hotel.

The screenshot shows the 'Definir Operaciones' window with the 'Ordinarios' tab selected. The title is 'Servicios Ordinarios'. There are two main sections: 'Servicios Alimenticios' and 'Tipos Habitaciones'.

Servicios Alimenticios						
Cod	Descripción Castellano	Descripción Català	Descripción English	Descripción Français	Descripción Deutsche	Descripción Italiano
PC	PENSIÓN COMPLETA					
MP	MEDIA PENSIÓN					
MA	MEDIA PENS. ALMUERZO					
MC	MEDIA PENSIÓN CENA					
DE	ALDAM. Y DESAYUNO					
TI	TODDO INCLUIDO					
CS	COMIDA SUPLEMENTO					
CD	COMIDA DEDUCCIÓN					

Tipos Habitaciones							
Cod	Pax	Descripción Castellano	Descripción Català	Descripción English	Descripción Français	Descripción Deutsche	Descripción Italiano
DO	2	HAB. DOBLE					
DU	1	DOBLE/USO INDIVIDUAL					
TW	2	TWIN					
DC	2	HAB. DOBLE CONFORT					
T3	3	CAMAS					
TR	3	HAB. TRIPLE					
CU	4	HAB. CUADRUPLA					
SU	2	SUITE					
SA	1	SALAS					
DM	2	HAB. DOBLE MP					

Figura 7. Servicios ordinarios

En ficha **Extraordinarios** introducimos los **Servicios Extraordinarios** del hotel. Se entiende como **Servicios Extraordinarios** todos aquellos servicios que el establecimiento pone a disposición del cliente durante su estancia y que podrá usarse o consumirse según su conveniencia.

The screenshot shows the 'Definir Operaciones' window with the 'Extraordinarios' tab selected. The title is 'Servicios Extraordinarios'. The table below lists various services with their codes and descriptions in multiple languages.

Cod	Dep	Descripción Castellano	Descripción Català	Descripción English	Descripción Français	Descripción Deutsche	Descripción Italiano
1	4	CAFETERIA H					
13	4	CAFE DESAYUNO					
14	8	CUNA					
15	7	INTERNET					
16	7	INTERNET PLUS					
2	6	LAVANDERIA					
21	5	CAFETERIA					
23	4	CAFE Y TE					
29	5	RESTAURANT					
3	3	MINIBAR					
4	9	PARKING					
5	9	TELEFONO					
TTC	8	TTC					

Figura 8. Definición de los Servicios Extraordinarios

El concepto de Paquetes es una combinación de servicios ordinarios y extraordinarios según un precio prefijado. El precio del paquete se define en el momento de introducir los precios de las Tarifas.

Definir Operaciones

Ordinarios Extraordinarios Paquetes

Código Paquete: R1 Departamento: 0 VARIOS

Paquetes

Descripción Castellano	Descripción Catalá	Descripción English	Descripción Français	Descripción Deutsche	Descripción Italiano
CULTURA Y NATURALEZA	CULTURA I NATURA	CULTURE AND NATURE			

Servicio Ordinario del Paquete

Tipo Habitación: DS HAB. DOBLE SUPERIOR Pag: 2 Dias Estancia: 3

Servicio Alimento: MC MEDIA PENSIÓN CENA

Servicios Extraordinarios del Paquete

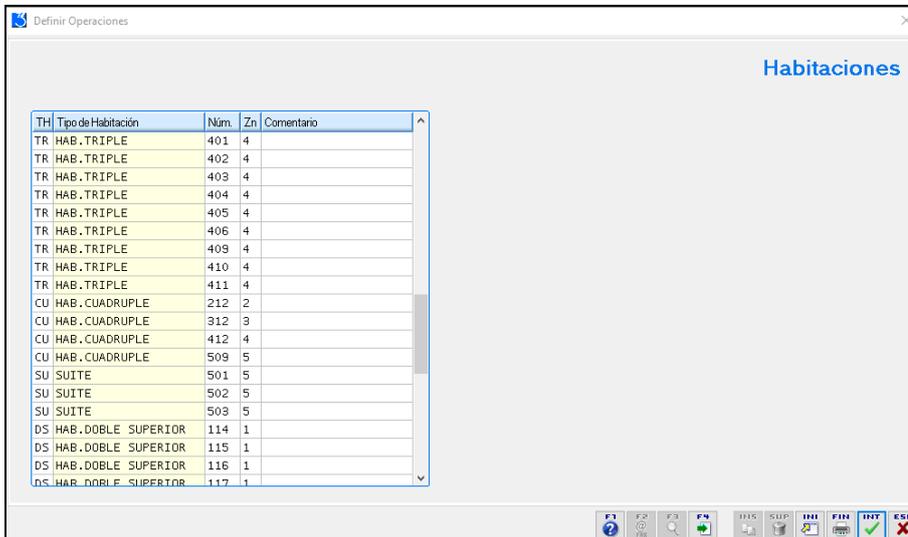
Cod	Descripción	Cant
16	INTERNET PLUS	1

F1 F2 F3 F4 INS SUP INT FIN TRF ESC

Figura 9. Paquetes

Paso 6. Crear las habitaciones

Debemos entrar en la operación de **Definir Operaciones y Habitaciones** del menú **Configuración**. Introducimos el tipo de habitación y en la columna **Núm.** introducimos el número que identifica a cada habitación. En la columna **Núm.** Podemos introducir letras y/o números.



The screenshot shows a window titled 'Definir Operaciones' with a sub-header 'Habitaciones'. It contains a table with the following data:

TH	Tipo de Habitación	Núm.	Zn	Comentario
TR	HAB. TRIPLE	401	4	
TR	HAB. TRIPLE	402	4	
TR	HAB. TRIPLE	403	4	
TR	HAB. TRIPLE	404	4	
TR	HAB. TRIPLE	405	4	
TR	HAB. TRIPLE	406	4	
TR	HAB. TRIPLE	409	4	
TR	HAB. TRIPLE	410	4	
TR	HAB. TRIPLE	411	4	
CU	HAB. CUADRUPLE	212	2	
CU	HAB. CUADRUPLE	312	3	
CU	HAB. CUADRUPLE	412	4	
CU	HAB. CUADRUPLE	509	5	
SU	SUITE	501	5	
SU	SUITE	502	5	
SU	SUITE	503	5	
DS	HAB. DOBLE SUPERIOR	114	1	
DS	HAB. DOBLE SUPERIOR	115	1	
DS	HAB. DOBLE SUPERIOR	116	1	
DS	HAB. DOBLE SUPERIOR	117	1	

Figura 10. Definición de las habitaciones

Paso 7. Crear el calendario de temporadas

Para marcar en el calendario las diferentes temporadas hacemos un clic sobre el nombre de la temporada que aparece en el cuadro situado a la derecha de la ventana (Temporada1, Temporada2, Temporada3). A continuación, hacemos clic sobre los días de los meses que comprenden dicha temporada. Para terminar, pulsamos la tecla **[FINAL]** de la barra de herramientas.

Opcionalmente podemos marcar los días en que el hotel permanece cerrado y así evitar que accidentalmente puedan realizarse reservas en ese periodo. Para ello no debemos tener ningún calendario seleccionado, con lo cual se activará el comando **[Días Cierre]** y seleccionamos los días de cierre de la misma manera que anteriormente hemos seleccionado los días de temporada.

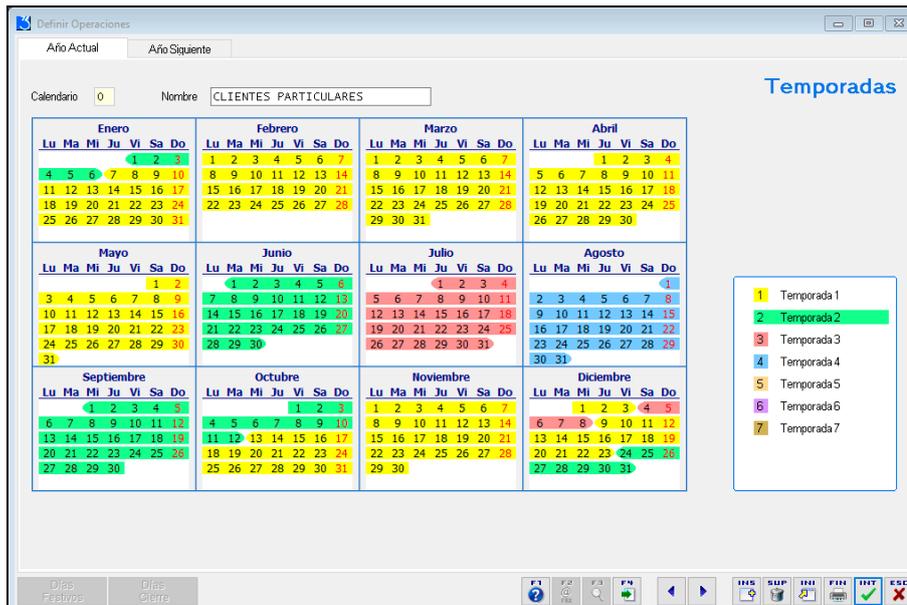


Figura 11. Temporadas

Paso 8. Crear las Tarifas

El tipo de precios es la forma en que se aplica el precio de la tarifa a los días de estancia del cliente en el hotel.

Existen dos posibilidades:

- **Diarios.** El precio de la tarifa se aplica por el número de días de la estancia. Si el cliente reserva una estancia entre el 01/08 y el 06/08, entonces con este tipo de precios se multiplicará por 5 el valor de la tarifa según la temporada.
- **Totales.** El precio de la tarifa se aplica según el valor introducido para cada temporada sin tener en cuenta el número de días de la estancia.

The screenshot shows the 'Fichero de Tarifas' window with the following configuration: Tarifa: 0, Nombre: PARTICULARES, Calendario: 0 CLIENTES PARTICULARES, Tipo Precios: D. Diarios. The table below lists various services and their rates across nine seasons.

Cod	Servicio	Temp.1	Temp.2	Temp.3	Temp.4	Temp.5	Temp.6	Temp.7	Temp.8	Temp.9
PC	PENSIÓN COMPLETA	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00		
MP	MEDIA PENSIÓN	18,00	18,00	18,00	18,00	18,00	18,00	18,00		
MA	MEDIA PENS. ALMUERZO									
MC	MEDIA PENSIÓN CENA									
DE	ALOJAM. Y DESAYUNO									
TI	TODO INCLUIDO									
CS	COMIDA SUPLEMENTO									
CD	COMIDA DEDUCCIÓN									
DD	HAB. DOBLE	40,00	40,00	40,00	40,00	33,64	40,00	40,00		
DU	DOBLE/USO INDIVIDUAL									
TW	DOBLE CON SALA									
DC	HAB. DOBLE CONFORT									
T3	3 CAMAS									
TR	HAB. TRIPLE	25,78		35,45	39,31					
CU	HAB. CUADRUPLE	23,63		32,50	36,04					
SU	SUITE									
SA	SALAS									
DM	HAB. DOBLE MP	35,51	50,31	48,75	53,08	53,82				

Figura 12. Tarifas Servicios ordinarios

En la Tarifa de Servicios Ordinarios podemos seleccionar los comandos **[Calendario Temporadas]** y **[Dto. Servicios Ordinarios]** en la barra de herramientas.

El **Calendario Temporadas** nos permite consultar los diversos calendarios definidos en la Definición de Operaciones de Temporadas y así poder elegir el más ajustado a la Tarifa.

Los **Dto. Servicios Ordinarios** nos permiten definir diversos descuentos según la persona que ocupa la habitación. Esta operación sólo tiene sentido si en la operación de Opciones de Configuración hemos elegido el **Tipo de Habitación Por Persona**.

The screenshot shows the 'Descuentos Serv. Ordinarios' window with the following table:

D	Concepto Descuento	%H	%A
1	PERSONA GRATIS	100	100
2	NIÑO <10 AÑOS	20	
3	NIÑO <3 AÑOS	50	
4	CUPON OFERTA	10	
5	OCTUBRE	10	10
6	NOVIEMBRE	20	20
7	FIN DE CURSO	5	5
8	COLEGIOS	5	5
9			

Figura 13. Descuentos Servicios ordinarios

Paso 9. Alta de una empresa o agencia

La empresa o agencia tiene como objetivo agrupar la facturación de uno o más huéspedes para confeccionar facturas para su posterior contabilización individualizada y presentación fiscal para la liquidación de impuestos.

Para dar de alta una nueva empresa o agencia seleccionamos el menú de **Ficheros** y hacemos clic en la operación de **Empresas/Agencias**. En la ventana de Mantenimiento pulsamos **[INTRO]** en el campo del Número y el programa nos asignará un número automáticamente.

En la ficha de la empresa o agencia introducimos los datos personales del nombre, el domicilio, el nombre de la localidad precedido del código postal y el NIF. Son datos imprescindibles en el proceso de elaboración de una factura. El resto de información es referente a las condiciones económicas, características opcionales de facturación y condiciones de cobro de los recibos.

Cabe destacar el campo denominado Código de Agencia, que, en el caso de ser asignado, el programa distinguirá que se trata de una agencia de viajes y no de una empresa. En el caso de definir una empresa, los servicios extraordinarios consumidos por el huésped corren a cargo de la empresa, pero si se trata de una agencia, estos mismos servicios extraordinarios corren a cargo del huésped.

Una vez introducidas las empresas/agencias, podemos acelerar su búsqueda utilizando el comando **[BUSCAR]** situado en la barra de herramientas y asociado a la tecla **[F3]**.

Figura 14. Alta de una empresa/agencia

Introducción de las condiciones económicas y de facturación

En el panel de las condiciones de la ficha de la empresa/agencia indicamos como se comportarán los documentos de venta para calcular el total de la operación. Veamos los más importantes:

- Tarifa** Indicamos la tarifa de precios de los servicios ordinarios.
- IVA** Tipo de IVA que se aplicará en los documentos de venta.
- % Dto. Habitación** Descuento en el servicio ordinario de habitación.
- % Dto. P. Alimenticia** Descuento en el servicio ordinario de pensión alimenticia.
- Serie** Letra utilizada para la numeración de las facturas.

Figura 15. Condiciones económicas

Cobros

En el cuadro de cobros introducimos la información relativa a los medios y condiciones de cobro. Los principales campos a rellenar son los siguientes:

Forma de cobro Forma de cobro asociado a una factura. Para una mejor cumplimentación utilizaremos el asistente pulsando la tecla **[F3]**

Días de cobro Indica los días del mes en los que se pueden cobrar los recibos

Banco remesa Número asociado a la cuenta bancaria de la empresa o agencia. La remesa se utilizará para realizar un cargo en la cuenta de la empresa o agencia de los recibos de todos los clientes que tengan el mismo número de remesa.

IBAN y BIC Identifica la cuenta bancaria de la empresa o agencia.

The screenshot shows a window titled 'Cobros' with the following fields:

- Forma:** 0103030, 30 DIAS FF, Días (two empty boxes)
- Remesa:** 1, Vacaciones F. Inicial 01/08/21, F. Final 31/08/21
- IBAN:** (empty field with a green checkmark)
- BIC:** (empty field)
- Entidad:** (two empty fields)

Figura 16. Detalle del cuadro de cobros de la ficha de la empresa o agencia

Paso 10. Crear un canal de reserva

Los canales de reserva son intermediarios, que a través de Internet y la tecnología, permiten una relación directa entre el cliente y el establecimiento hotelero. A través del canal podemos gestionar el origen de las reservas para luego analizar su rendimiento económico y confeccionar estadísticas.

Para crear un nuevo canal de reserva, seleccionamos el menú de **Ficheros** y hacemos clic en la operación de **Canales de Reserva**. En la ventana de Mantenimiento pulsamos **[INTRO]** en el campo del Número y el programa nos asignará un número automáticamente.

En la ficha del canal de reserva introducimos los datos personales del nombre, el domicilio, el nombre de la localidad precedido del código postal y el NIF.

Como datos específicos asociados a un canal de reserva indicamos el código INE, el número de la agencia predefinida, el tipo de comisión a liquidar y la serie de las facturas de venta.

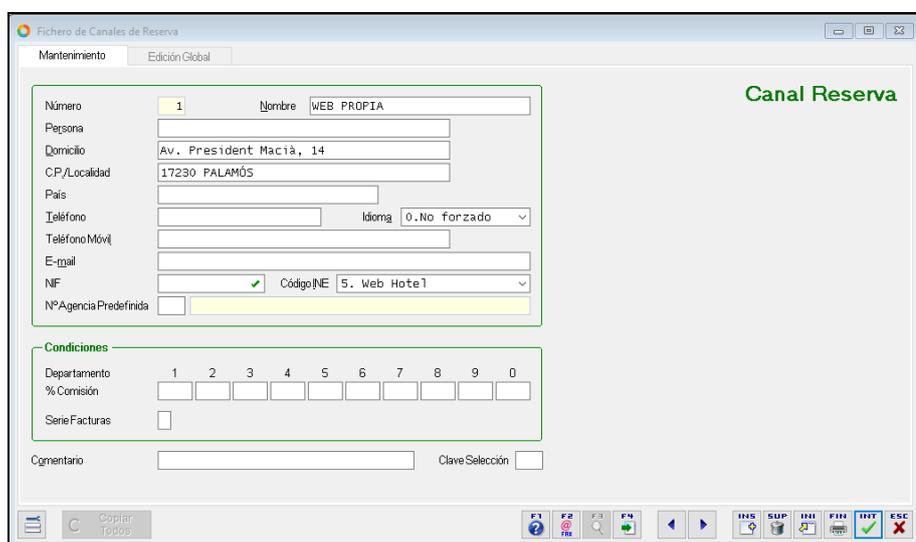


Figura 17. Canal de reserva

Paso 11. Alta de un cliente particular

Para rellenar los datos de la ficha de policía, cumplimentar los datos estadísticos y confeccionar la factura de los servicios hoteleros es imprescindible introducir los datos de los clientes particulares.

Para dar de alta un nuevo cliente seleccionamos el menú de **Ficheros** y hacemos clic en la operación de **Cientes Particulares**. En la ventana de Mantenimiento del Cliente pulsamos **[INTRO]** en el campo del Número de cliente y el programa nos asignará un número automáticamente.

En la ficha del cliente introducimos los datos personales del nombre, el domicilio, el nombre de la localidad precedido del código postal, el país y el tipo de documento junto con su identificador. Son datos imprescindibles en el proceso de elaboración de una factura.

En las condiciones económicas indicaremos la tarifa a aplicar por defecto al introducir una factura junto con el descuento por habitación y pensión alimenticia.

Para la información a terceros debemos rellenar correctamente los apartados del INE **[Datos INE]**

- **Residencia.** Se indicará el código de la residencia habitual del cliente. Para buscar el código utilizaremos el comando **[BUSCAR]**. Esta información ayudará a cumplimentar correctamente la estadística del INE.

y el de registro de viajeros **[Registro de Viajeros]**

- **Fecha de nacimiento**
- **Fecha de expedición del documento de identidad**
- **Sexo**
- **Nacionalidad**

Una vez introducidos los clientes, podemos acelerar su búsqueda utilizando el comando **[BUSCAR]** situado en la barra de herramientas y asociado a la tecla **[F3]**.

The screenshot shows the 'Fichero de Clientes Particulares' window with the 'Mantenimiento' tab selected. The client's name is 'CASULL, MICHEL'. The form is divided into several sections:

- Personal Data:** Número (47810), Apellidos, Nombre (CASULL, MICHEL), Domicilio (NEUF DA VILLE), C.P./Localidad (68720 HOCHSTATT), País (FRANCIA), Idioma (4.Français).
- Condiciones:** Tarifa (0), PARTICULARES, Serie Facturas (A), % Dto. Habitación, % Dto. P. Alimenticia, % Dto. General.
- Datos INE:** Residencia (FRA, FRANCIA).
- Registro de Viajeros:** Fch. Nacimiento (14/05/62), Fch. Expedición DNI/Pasap. (14/05/21), Sexo (H/M), Nacionalidad (FRANCIA).

At the bottom, there is a toolbar with icons for 'Tarifas', 'Buscar INE', and 'Imagen y Anexos', along with function keys F1 through F9 and other system keys.

Figura 18. Cliente particular

Paso 12. Entrar una reserva

Entrada de una reserva desde el Planning

Para entrar una reserva desde el planning pulsamos el botón de **[Nueva Reserva]**.

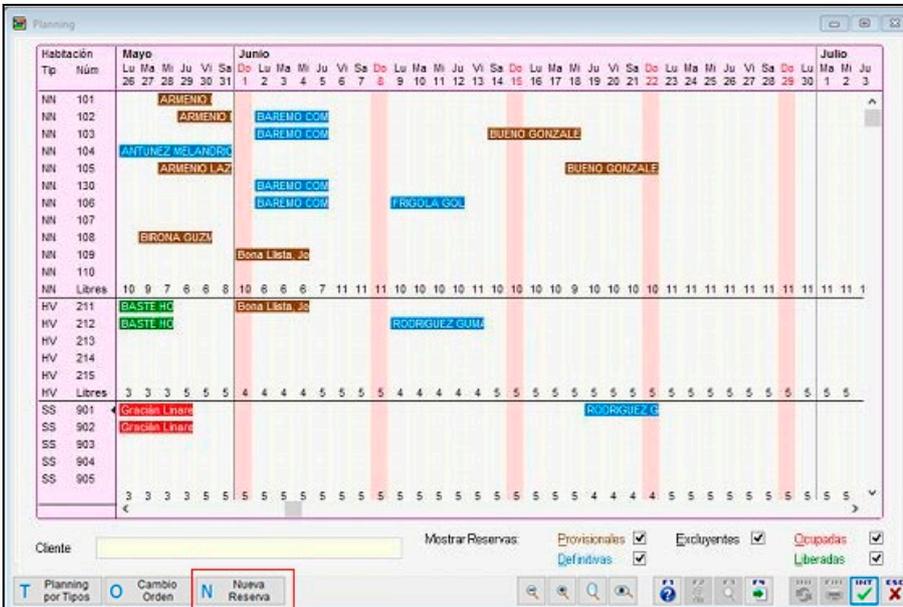


Figura 19. Detalle nueva reserva

Aparecerá una ventana que permite introducir el número de cliente que realiza la reserva. Si no hay ficha entrada seleccionamos el cliente número 0 (que corresponde a clientes varios). A continuación, hacemos un clic en la línea de la habitación y día que se desea reservar y arrastrando se dibujará el rectángulo hasta la fecha de salida. Podemos dibujar tantos rectángulos como habitaciones se quieran introducir en la misma reserva.

Cuando queramos finalizar la entrada de esta reserva pulsa el botón **[Finalizar Reserva]** y el programa mostrará la ventana de Reservas.

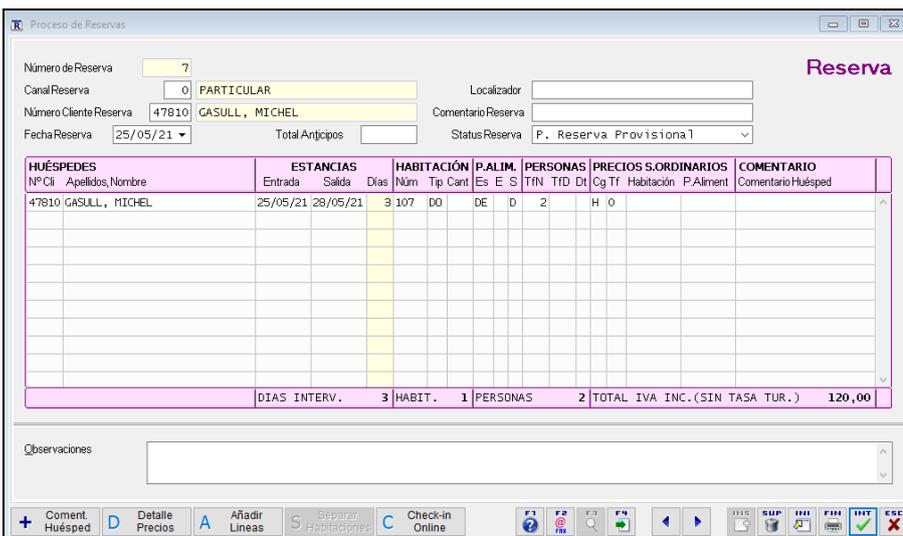


Figura 20. Detalle ventana Reservas

En esta ventana podemos añadir datos como el canal de reserva, anticipos, cambiar pensión alimenticia, la tarifa, añadir comentarios, etc. Para guardar las modificaciones pulsaremos el botón **[FIN]**.

Entrada de una reserva desde Procesos de Reservas

Desde la opción de **Reservas** del menú **Procesos**, pulsamos el comando **[INTRO]** para que el programa nos proporcione de forma automática el número de reserva. Se solicitará el canal de la reserva, el número de cliente que realiza la reserva, pulsando **[F3]** podemos localizar la empresa o agencia, o bien si volvemos a pulsar **[F3]** podremos buscar el número del cliente particular.

Si no deseamos especificar un número concreto introduciremos el número 0 para clientes sin ficha abierta.

Introducimos la fecha de la reserva.

En Anticipo indica el importe que se ha dado como entrega a cuenta por el cliente. Este importe se descontará del total de la factura en el momento de su confección.

Debemos cumplimentar los datos de la reserva: cliente huésped, fechas, habitación o tipo de habitación, etc. Ejemplo de la operación de Reservas:

Se trata de una reserva para un cliente particular, realizada por la web del hotel, donde coincide el cliente que realiza la reserva con el cliente huésped que ocupa la habitación. La estancia será de tres días comprendidos entre el 29 de julio el 1 de agosto, de una habitación doble con pensión alimenticia

completa. El número de personas que ocuparán la habitación son 2 con tarifa normal. La tarifa aplicada es la identificada con el 0 para clientes particulares y el mismo cliente huésped se hará cargo de la factura porque así queda indicado en la columna **[Cg]** con el código **H**.

Proceso de Reservas

Número de Reserva: 8
 Canal Reserva: 1 WEB PROPIA
 Localizador:
 Número Cliente Reserva:
 Comentario Reserva:
 Fecha Reserva: 26/05/21
 Total Anticipos:
 Status Reserva: P. Reserva Provisional

HUÉSPEDES		ESTANCIAS			HABITACIÓN		P.ALIM.		PERSONAS		PRECIOS S.ORDINARIOS		COMENTARIO	
Nº Cí	Apellidos, Nombre	Entrada	Salida	Días	Núm	Tip	Cant	Es	E	S	TfN	TfD	Dt	Cg Tf Habitación P. Aliment Comentario Huésped
	GASULL, ANNE MARIE	29/07/21	01/08/21	3	207	DO		DE		0	2			H 0
				DIAS INTERV.	3	HABIT.	1	PERSONAS	2	TOTAL IVA INC. (SIN TASA TUR.)	120,00			

Observaciones:
 + Coment. Huésped | D Detalle Precios | A Añadir Líneas | S Separar Habitaciones | C Check-in Online

Figura 21. Ejemplo de Introducción de una reserva

Check-in-Online

Para agilizar la ocupación de habitaciones puede utilizarse la operación **[Check-in-Online]** para comunicar con antelación a la llegada al hotel de los datos imprescindibles de cada uno de los huéspedes.

Esta utilidad está situada en la barra de herramientas de la ficha de la reserva y tiene como objetivo enviar un correo electrónico al cliente para que pueda rellenar los datos esenciales de cada huésped de la reserva y volverlo a reenviar. De esta forma a su llegada al hotel se habrán simplificado los trámites para la ocupación de la habitación.

Paso 13. Ocupar una habitación (Check-In)

Antes de realizar la entrada de los huéspedes (*check-in*), debemos introducir sus datos desde la ventana de **Cientes Particulares** del menú de **Ficheros**. En el caso de haberse entrado en la reserva el cliente 0 debemos sustituirlo por el número de cliente asignado por el programa en el proceso de alta.

Figura 22. Reserva con los datos del cliente cumplimentados para la ocupación de la habitación

Ocupación de la habitación (Check-In)

Desde la operación de **Ocupación** del menú de **Procesos**, podemos realizar el check-in (entrada) introduciendo el número de habitación y el número de reserva que podremos localizar, pulsando el botón de buscar **[F3]**.

Si se trata de reservas para grupo, es muy cómodo pulsar **[INTRO]** en el campo Número Habitación e introducir el número de reserva correspondiente para realizar el check-in de forma más rápida para cada habitación.

Figura 23. Detalle Ocupación

Con los datos de la habitación introducidos, terminamos la ocupación haciendo un clic en el comando **[Huéspedes]** para introducir los datos de los huéspedes que acompañan al cliente titular de la estancia.

Figura 24. Introducción de huéspedes

La introducción de huéspedes se utiliza para la correcta presentación del Registro de Viajeros.

Ocupación desde el Planning

Una vez la reserva está completa, accedemos al planning y hacemos un clic con el botón derecho sobre la habitación para seleccionar la opción de **Ocupación**.

Figura 25. Ocupación desde la ventana del Planning

Esta opción abrirá la ventana de ocupación para terminar de cumplimentar la información de los huéspedes como ocurría en el caso anterior.

Paso 14. Rack - Estado actual de las habitaciones

El informe del Rack permite visualizar el estado actual de las habitaciones del hotel. Para su acceso desplegamos el menú de **Informes** y elegimos la operación de **Rack**.

En la ventana del Rack podemos gestionar la limpieza de las habitaciones, controlar la ocupación y la previsión de entradas y salidas.



Figura 26. Rack y el estado actual de las habitaciones

Y si seleccionamos con un clic alguna de las habitaciones podemos visualizar comentarios introducidos en la reserva, insertar comentarios de la situación de la habitación e incluso, indicar si es necesario el cambio de sábanas o toallas.

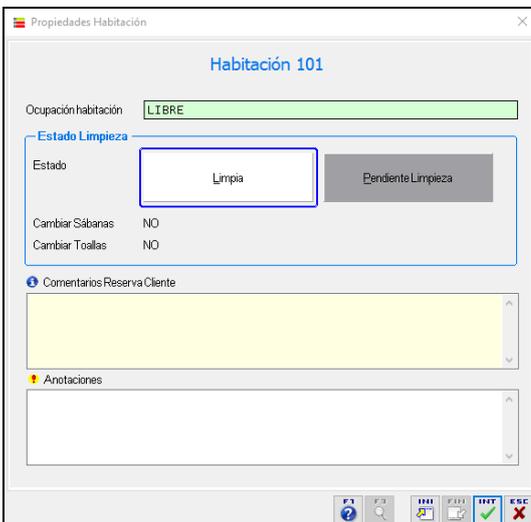


Figura 27. Situación actual de la habitación

Paso 15. Introducir cargos de servicios extraordinarios

Con la habitación ocupada, el programa nos permite introducir los servicios extraordinarios que vaya consumiendo el cliente durante su estancia.

Existen dos formas diferentes de introducir los servicios extraordinarios, y elegir una de ellas vendrá determinado por si deseamos o no una copia impresa.

- **Cargos.** No se podrá imprimir una copia impresa. Para introducir el servicio extraordinario desplegamos el menú de Procesos y seleccionamos la operación de **Cargos**.
- **TPV.** Se podrá imprimir una copia de los cargos. Para introducir el servicio extraordinario desplegamos el menú de Procesos y seleccionamos la operación de **TPV**.

Cargos

En la ventana de **Cargos** debemos introducir el número de la habitación y hacer un clic en el comando **[A Añadir Líneas]** para insertar cada uno de los cargos que vaya consumiendo el cliente durante su estancia.

El precio unitario se calculará como base imponible del IVA. Es importante tener en cuenta este comentario porque el precio unitario puede recalcularse en el proceso de introducción, porque al definir el servicio extraordinario se le indicó IVA incluido. En caso contrario, el importe añadido no se modificará. Todos los cargos introducidos aparecerán en la factura donde se volverá a calcular el IVA.

Fch.Entrada	Fch.Salida	Dias	Cod	Servicio	Dep.	Nº.Cli	IVA	Dto	Uds	Cantidad	Precio Unitario	Importe
31/07/21			13	CAFE DESAYUNO	4	70756	2	1	1	1	6,50	6,50
31/07/21			2	LAVANDERIA	6	70756	2	1	1	1	10,91	10,91
01/08/21			29	RESTAURANT	5	70756	2	1	1	1	65,00	65,00
SUMA												82,41

Figura 28. Cargos de servicios extraordinarios

TPV

En la ventana **TPV** introducimos el número de la habitación e inmediatamente introducimos los servicios extraordinarios de la misma forma que en la ventana de **Cargos**. La diferencia se encuentra en que puedes hacer clic en la operación **[Imprimir]** de la barra de herramientas para obtener una copia impresa. Esta misma operación nos permite también realizar ventas directas a los clientes a través de una factura simplificada.

Cód	Servicio	Dep	Comentario	IVA	Dto	Cantidad	Precio Unitario	Importe
21	CAFETERIA	5		2		1	12,60	12,60
23	CAFE Y TE	4		2		2	4,50	9,00
SUMAS								21,60
BASE IMPONIBLE								21,60

Figura 29. Introducción de servicios extraordinarios a través del TPV

Paso 16. Facturación (Check-out)

La operación de facturación permite de forma rápida confeccionar una factura al cliente o a la empresa o agencia tanto de los servicios ordinarios como de los extraordinarios.

Todo el proceso en la introducción correcta de los datos de la reserva y la ocupación, y el seguimiento en la introducción de cargos finaliza con la confección automática de la factura.

Desplegamos el menú de **Procesos** y seleccionamos la operación de **Facturación**. Introducimos el número de la habitación o pulsamos la tecla **[INTRO]** para introducir el número de la reserva, los dos casos nos mostrarán los cargos a facturar. A continuación, introducimos la serie de facturación y en el número de factura pulsamos **[INTRO]** para que el propio programa lo designe automáticamente.

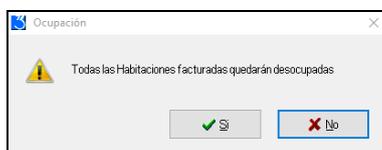
Se mostrarán todos los cargos de los servicios ordinarios de habitación, pensión alimenticia y servicios extraordinarios. En el caso de haber anticipado importes o ingresados depósitos se restarán del total de la factura. Dentro de la factura pulsamos la tecla **[FIN]** para aceptar los datos e introducir el importe cobrado. Volvemos a hacer clic en **[Imprimir]** para obtener una copia impresa de la factura.

NP Hab	Fch. Entrada	Fecha Salida	Días	Cod.	Servicio	Iva	Dto	Uds	Cantidad	Precio Unitario	Importe
	29/07/21	01/08/21	3	TTC	TTC	2	1		3	0,99	2,97
	29/07/21	01/08/21	3	TTC	TTC	2	1		3	0,99	2,97
207	29/07/21	01/08/21	3	DD	HAB. DOBLE	2	1		3	40,00	120,00
207	31/07/21		1	13	CAFE DESAYUND	2	1		1	7,15	7,15
207	31/07/21		1	2	LAVANDERIA	2	1		1	12,00	12,00
207	01/08/21		1	29	RESTAURANT	2	1		1	71,50	71,50
SUMAS											
	216,59				BASE IMPONIBLE	196,90				IVA	19,69
										TOTAL	216,59
										A CUENTA	
										SALDO	216,59

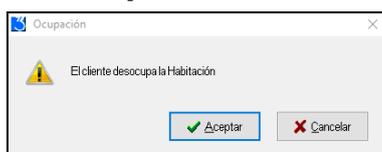
Figura 30. Factura

Con la factura ya confeccionada sólo falta liberar la habitación ocupada (check-out) para poder asignarla a otro cliente, este proceso es necesario para saber cuando el cliente ha abandonado la habitación. Para ello desplegamos el menú de **Procesos** y seleccionamos la operación de **Ocupación**.

Desde la ventana de Ocupación hacemos clic en el comando **[Liberar Habitación]** para liberar todas las habitaciones ya facturadas. Terminada la operación, todas las habitaciones liberadas podrán asignarse de nuevo a otros clientes.



Si deseamos liberar una sola habitación, en primer lugar, seleccionamos la habitación y luego hacemos clic en el comando **[Liberar Habitación]**.



Una vez has finalizado estos pasos, dispones de más ayudas y tutoriales para que profundices en el manejo de tu programa. Los encontrarás en el canal de clientes de nuestra web:

[Guías y Tutoriales en la Web](#)