Facturar y abonar

Manual de usuario · Recepción y administración

Cómo emitir una factura con los datos que pide Hacienda (SII y Verifactu), cómo abonarla eligiendo de qué forma de pago sale el dinero y cómo dejar un abono pendiente para que lo devuelva otro departamento.

Ubikos · Octubre 2026

Contenido

1. Dónde están
2. La pantalla de facturar
3. Facturar paso a paso
4. Así se envía a Hacienda
5. Errores de la cabecera y cómo arreglarlos
6. Otros avisos al crear la factura
7. La pantalla de abonar
8. ¿Cómo se devuelve el dinero?
9. Ejemplos de abonos
10. Abonos pendientes de devolver
11. Abono parcial y rappel
12. Preguntas frecuentes

1. Dónde están

Las dos pantallas se abren desde la **ficha de la reserva**:

- **Facturar**: abre la pantalla de factura con los cargos y depósitos pendientes de la reserva.
- **Abonar** es un menú con tres opciones:
  - **Abonar**: abona líneas de una factura ya emitida (apartados 7 a 9).
  - **Abono parcial**: abono libre de cargos en negativo (apartado 11).
  - **Abonar por cambio de nombre**: solo aparece en hoteles **sin** Verifactu ni TicketBAI.

> Si el hotel tiene activado el **control de caja de recepción**, antes de abrir cualquiera de las dos pantallas se pide el número de usuario (*Introduce número de usuario*). La factura o el abono quedan a nombre de ese usuario.

El manual se abre con el botón **?** de la barra superior de las dos pantallas.

2. La pantalla de facturar



Esquema con datos de ejemplo (no es una captura).

- **Barra superior**: serie de facturación (si el hotel trabaja con series, el botón permite cambiarla), el **número propuesto**, el manual (?), el menú (⋮) (solo en hoteles con migración de facturas) y **Crear factura**.
- **Franja roja**: todos los errores de la cabecera a la vez. Los campos con error se marcan en rojo.
- **Izquierda**: el destinatario, los cargos y los depósitos que entran en la factura.
- **Derecha** (se queda fija al bajar): lo que se enviará a Hacienda y el cobro.

Número propuesto. Es el número que tocará al crear la factura; todavía no se gasta. Si mientras tanto otro usuario factura en la misma serie, la factura se crea con el siguiente y sale el aviso *Se ha asignado el número X en lugar de Y*.

3. Facturar paso a paso

#	Paso	Qué hay que mirar
1	**A quién se factura**	Si la reserva tiene empresa o grupo, el selector **Empresa / Huésped / Cliente / Agencia** del título carga los datos de cada uno.
2	**Simplificada o completa**	La casilla **Factura simplificada** solo se puede marcar si el hotel tiene definido el límite en su ficha y el total no lo supera. La simplificada no lleva datos del cliente.
3	**Documento y residencia**	Tipo de documento, número y **país de residencia**. La residencia es lo que decide cómo va a Hacienda (apartado 4).
4	**Dirección**	Dirección, código postal y ciudad. Son obligatorios si el hotel tiene activado **Verificar cabecera de factura** (salvo con pasaporte).
5	**Cargos y depósitos**	Marca las líneas que entran en la factura. Los totales de la derecha se recalculan solos.
6	**Forma de pago**	Solo aparece si los depósitos no cubren los cargos: es la forma de pago de lo que queda pendiente. Debajo, **+ Nuevo depósito** cobra en el momento con esa forma de pago (se activa al elegirla) y propone el importe pendiente.
7	**Comprobar Hacienda**	El panel **Así se envía a Hacienda** tiene que estar en verde y la franja roja vacía.
8	**Crear factura**	Se vuelve a validar todo. Si el hotel tiene Verifactu o TicketBAI, la factura se envía sola al crearla y, si está configurado, se abre para imprimir.

> Los datos de dirección, documento y países que se cambian aquí se guardan también en la ficha del huésped.

La **fecha** de la factura solo aparece a los usuarios con permiso para cambiarla; si no aparece, se usa la fecha de producción del hotel.

4. Así se envía a Hacienda

El panel de la derecha simula, con los datos de la pantalla, la cabecera que irá al SII y a Verifactu. Se recalcula medio segundo después de cada cambio.

Tipo de factura

Tipo	Cuándo	Destinatario
F1	Factura completa	Sí: nombre y documento
F2	Factura simplificada	No lleva
R1	Abono (rectificativa) de una factura completa	Sí
R5	Abono de una factura simplificada	No lleva

Cómo va el documento

Lo decide el **país de residencia**, no la nacionalidad:

- **Reside en España** → el documento va en el campo **NIF**. Tiene que ser un **DNI o NIE válido** (se comprueba la letra).
- **Reside fuera de España** → va como **IDOtro**: país de residencia, tipo de documento y número.

Tipo de documento en Ubikos	Código que se envía (IDType)
DNI	02 · NIF-IVA
Pasaporte	03 · Pasaporte
NIE y tarjeta de residencia	05 · Certificado de residencia
Documento de identidad no español	04 · Documento oficial del país de residencia
Otros	06 · Otro documento probatorio

> **Caso típico de error:** cliente argentino que **vive en España** y da el pasaporte. Hacienda recibiría el pasaporte como NIF y lo rechazaría. Hay que pedirle el **NIE**, o corregir el país de residencia si en realidad no vive en España.

En empresas y agencias se usa el país de su ficha.

5. Errores de la cabecera y cómo arreglarlos

Salen todos juntos en la franja roja y no dejan crear la factura. En la factura simplificada no se comprueba nada de esto.

Mensaje	Qué pasa y qué hacer
El número de documento no es válido	Falta el documento. Con Verifactu, también si es un DNI con la letra mal.
El documento está enmascarado (***): escribe el número completo	El número tiene asteriscos. Se enviaría tal cual a Hacienda y se guardaría así en la ficha. Escribe el documento completo.
Reside en España: hace falta DNI o NIE válido (va a Hacienda como NIF)	Residencia España con pasaporte u otro documento, o DNI/NIE con la letra mal. Ver apartado 4.
El país de residencia es obligatorio	Sin residencia no se sabe si va como NIF o IDOtro.

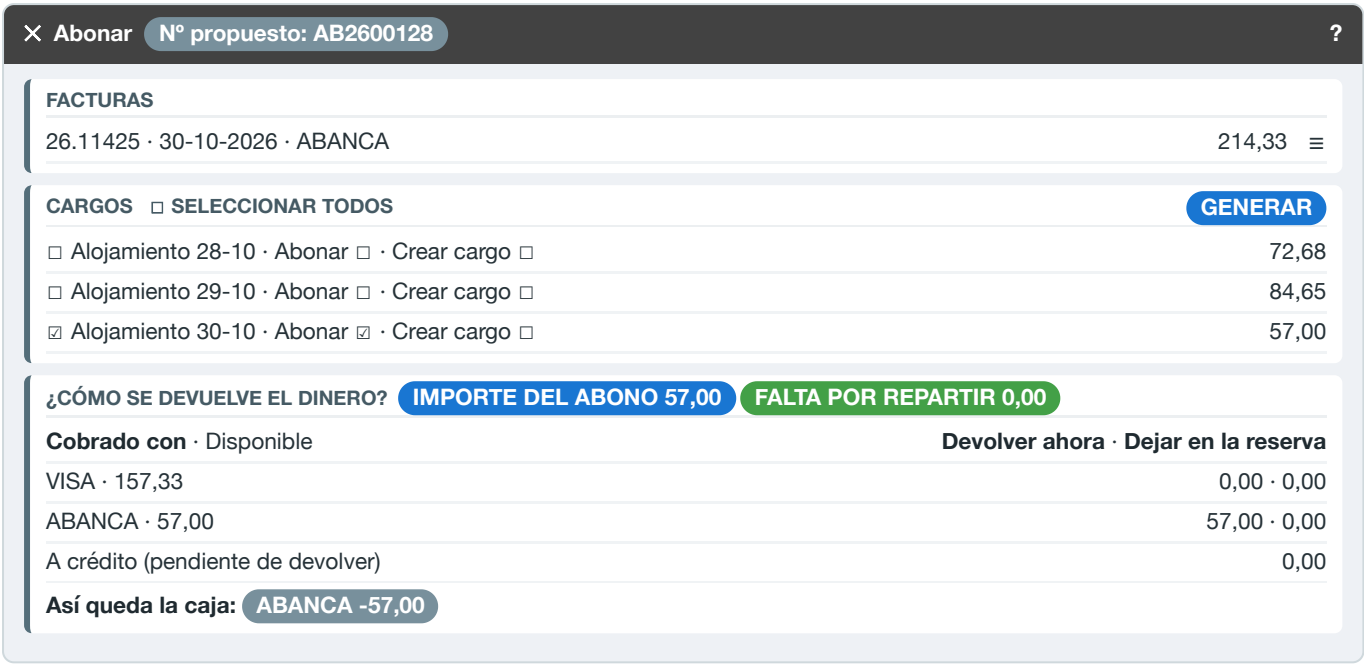
Con **Verificar cabecera de factura** activado en la ficha del hotel, además:

Mensaje	Qué pasa y qué hacer
La dirección no es válida	Vacía o de menos de 4 caracteres (no se pide con pasaporte).
El código postal no es válido	Vacío o de menos de 4 caracteres (no se pide con pasaporte).
La población no es válida	Ciudad vacía (no se pide con pasaporte).
El país no es válido	Falta la nacionalidad.
El tipo de documento no es válido	Sin tipo de documento, o permiso de conducir (no sirve para facturar).
La relación país con tipo de documento no es válida.	Nacionalidad España con un documento que no es DNI; o extranjero con DNI, o con NIE sin residencia en España.
Por favor, asegúrese de completar todos los campos.	Falta algún dato obligatorio (nombre, documento, dirección, CP, ciudad, país o país de residencia).

6. Otros avisos al crear la factura

Mensaje	Qué hacer
Debe de existir al menos una línea facturable y que no sea una propina	Marca algún cargo.
Es obligatorio seleccionar una forma de pago	Queda importe pendiente: elige la forma de pago o crea un depósito.
El total del depósito no puede superar los cargos a facturar	Desmarca depósitos o marca más cargos.
Es obligatorio que la factura que no es a crédito, quede totalmente saldada con depósitos.	El hotel obliga a cerrar la factura con depósitos: crea el depósito que falta.
No puedes generar una factura en negativo. Use un abono.	Los cargos marcados suman menos de 0.
No se puede pagar en efectivo (o cobrarse en efectivo) las operaciones cuyo importe sea igual o superior al límite establecido en la ficha del hotel	Límite legal de efectivo: usa otra forma de pago.
La factura supera el límite permitido para una factura simplificada	Haz factura completa.
El total de la factura es 0 ¿Está seguro de generar una factura con total 0?	Pregunta de confirmación.
No puede crear depósitos de esta forma de pago	Has pulsado «+ Nuevo depósito» con una forma de pago de pasarela (Paycomet, Comercia) o datáfono RedSys. Con RedSys no hace falta el botón: al elegir la forma de pago se lanza el cobro en el datáfono y el depósito se crea solo cuando el pago se aprueba.

7. La pantalla de abonar



Esquema con datos de ejemplo (no es una captura).

1. Despliega la factura con ≡.
2. Marca las líneas. En cada una:
   - **Abonar**: la línea entra en el abono.
   - **Crear cargo**: después del abono se vuelve a crear el cargo en la reserva, pendiente de facturar (para refacturar, por ejemplo, a otro nombre).
3. Si hay **depósitos en negativo** pendientes (devoluciones que ya se hicieron), salen marcados y se descuentan de lo que hay que devolver.
4. Reparte la devolución en **¿Cómo se devuelve el dinero?** (apartado 8).
5. Pulsa **Generar** y escribe el motivo (obligatorio, más de 4 caracteres).

El abono se envía a Verifactu o TicketBAI igual que una factura.

8. ¿Cómo se devuelve el dinero?

La tabla enseña **con qué formas de pago se cobró la factura** y cuánto queda **disponible** en cada una (lo cobrado menos lo que ya se ha abonado antes). Para cada forma de pago se reparte el importe del abono en:

Columna	Qué hace	En la caja (C90)
Devolver ahora	Se devuelve el dinero en el momento, con esa forma de pago.	Sale como pago en esa forma de pago.
Dejar en la reserva	No se devuelve: el dinero vuelve a quedar como depósito de la reserva para usarlo en otra factura.	No mueve la caja (sale y entra lo mismo).
A crédito (pendiente de devolver)	No se devuelve ahora: lo devolverá otro departamento. El abono queda en **Abonos pendientes de devolver** (apartado 10).	No sale en la caja de recepción.

Se rellena solo cuando no hay duda

- La factura se cobró con **una sola forma de pago** que cubre el importe → todo en **Devolver ahora** de esa forma de pago.
- La factura **no tiene cobros** (por ejemplo, era a crédito) → todo **A crédito**.
- En cualquier otro caso (dos o más cobros) lo reparte el usuario. Si cambias algo a mano, deja de rellenarse solo.

> ✓✓ Devolver todo copia en **Devolver ahora** lo cobrado con cada forma de pago, en orden, hasta cubrir el importe del abono. Si lo cobrado no llega, lo que falta queda **A crédito**. Después se puede retocar a mano.

Comprobaciones

Falta por repartir 0,00 tiene que estar a 0 (en verde). **Así queda la caja** enseña lo que saldrá de cada forma de pago antes de confirmar.

Mensaje	Qué hacer
Se devuelve más de lo cobrado con esta forma de pago	En esa forma de pago no hay tanto disponible: reparte entre las demás o a crédito.
El reparto no cuadra con el importe del abono	«Falta por repartir» no está a 0.
La factura no se cobró con esta forma de pago	Solo se puede devolver con las formas de pago de la tabla.
Los depósitos marcados superan el importe del abono	Desmarca depósitos negativos o abona más líneas.

> Diferencias de hasta 5 céntimos por redondeo se ajustan solas al crear el abono (en el crédito o en la forma de pago con más importe).

9. Ejemplos de abonos

Una factura con dos cobros: abonar solo la última noche

Factura de 214,33: dos noches pagadas con un depósito con **VISA** (157,33) y la última noche (57,00) cobrada en **ABANCA**. El cliente se va un día antes.

1. Marca solo la última noche → Importe del abono 57,00.
2. Pon 57,00 en **Devolver ahora** de ABANCA.
3. Así queda la caja: ABANCA -57,00. VISA no se toca.

> Lo que **no** hay que hacer: abonar las tres noches y volver a facturar dos. El abono de las dos noches pagadas con VISA saldría de ABANCA si se reparte mal; ahora la pantalla no deja devolver en ABANCA más de los 57,00 que se cobraron con ella.

Abonar todo y volver a facturar a otro nombre

1. Marca todas las líneas con **Abonar** y **Crear cargo**.
2. Pon todo en **Dejar en la reserva**: el dinero vuelve a quedar como depósito.
3. Así queda la caja: sin movimiento. Después, Facturar a nombre del nuevo cliente con esos depósitos.

La devolución la hace administración

1. Marca las líneas y pon el importe en **A crédito (pendiente de devolver)**.
2. La caja de recepción no se mueve. Administración ve el abono en **Abonos pendientes de devolver** y registra la devolución cuando la haga.

10. Abonos pendientes de devolver

Está en **Listados y conexiones**, pestaña **Abonos pendientes de devolver**. Solo salen los abonos que se dejaron **A crédito (pendiente de devolver)**; los abonos a crédito de empresas y agencias (que rebajan lo que deben) no salen aquí.

Columna	Qué es
Abono / Factura	Número del abono y de la factura que abona.
Titular, documento, reserva	Pulsando la reserva se abre su ficha.
Importe	Lo que se dejó pendiente al crear el abono.
Pendiente	Lo que falta por devolver.
Motivo	El motivo del abono.

Registrar una devolución

1. Pulsa el icono 💳 de la fila.
2. Elige la **forma de pago** con la que se devuelve (transferencia, tarjeta…), el **importe** (por defecto, todo lo pendiente) y unas observaciones.
3. **Devolución**. Se puede devolver en varias veces: el abono sale de la lista cuando el pendiente llega a 0.

La casilla **Solo pendientes** desmarcada enseña también los ya devueltos.

11. Abono parcial y rappel

Abonar → **Abono parcial** abre la pantalla de facturar con el título **Rectificativa**. Sirve para abonos libres: se pone un **cargo en negativo** en la reserva y se abona.

1. Marca los cargos en negativo (el total tiene que ser menor que 0; si no, sale *El abono no puede ser mayor o igual a 0*).
2. Al crear, se pide la **factura original** (*Introduce factura original*): se elige entre las facturas de la reserva.
3. Si la reserva no tiene facturas aparece la opción **Rappel**: el abono se emite **sin factura original**.
4. Se pide el motivo.

> La factura original tiene que existir y ser una factura (no otro abono); si no, el abono no se crea. El importe es libre.

12. Preguntas frecuentes

¿Por qué la factura ha salido con otro número?

El número de arriba es una propuesta. Si otro usuario factura en la misma serie antes de que pulses Crear, te toca el siguiente y sale el aviso *Se ha asignado el número X en lugar de Y*. No se pierde ningún número.

El documento sale con asteriscos

No se puede facturar así: el número con asteriscos iría a Hacienda y a la ficha del cliente. Pide el documento y escríbelo completo.

El cliente es extranjero pero vive en España

Para Hacienda cuenta la **residencia**: necesita DNI o NIE. Con pasaporte no se puede hacer factura completa; se puede hacer simplificada si el importe lo permite.

He dejado un abono a crédito y no sale en el C90

Es lo esperado: lo que queda a crédito no es dinero que salga de la caja de recepción. Sale en **Abonos pendientes de devolver** hasta que alguien registre la devolución.

Me he equivocado de forma de pago en un abono ya hecho

Avisa a soporte con el número del abono. Para evitarlo, revisa siempre **Así queda la caja** antes de pulsar Generar.