

MANUAL DE USUARIO

Sistema de Gestión Hotelera

Versión 20 · Guía completa de funcionamiento

Habitaciones y reservas • Huéspedes y estadías
Caja diaria y turnos • Usuarios y permisos
Correo automático • Facturas y tickets • Panel móvil

DOCUMENTACIÓN OPERATIVA PARA EL HOTEL

EDICIÓN V20 | OCTUBRE 2026

Manual para recepción, administración y personal autorizado

Windows 10/11 · Gestión local SQLite · Operaciones y caja

Cómo utilizar este manual

Esta guía documenta las opciones disponibles en **Gestión Hotelera V20**. Las pantallas visibles dependen del usuario que inicia sesión y de los permisos que le otorgue el administrador. Las funciones de correo y panel móvil requieren configuración adicional.

Dos perfiles de lectura

Recepción: capítulos de mapa, reservas, huéspedes, cobros, caja y turnos. **Dueño o administrador:** también usuarios, permisos, reportes, correo, compras y mantenimiento.

Tres aclaraciones esenciales

- **Ticket común:** comprobante interno en PDF sin validez fiscal.
- **Factura C:** se solicita desde HotelApp; el comprobante oficial se emite en ARCA mediante Comprobantes en línea y luego se registra su referencia en el sistema.
- **Correo automático:** hay que establecer destinatarios y el instalador debe cargar la credencial SMTP de forma privada en Windows.

Los ejemplos de nombres, importes, habitaciones y correos en estas páginas son ficticios. No reproducen información de huéspedes reales.

Índice de contenidos

Seleccioná un tema en el PDF para ir a su capítulo. Los procedimientos están organizados según el orden habitual de trabajo.

01. Conocer el sistema y sus accesos	5
02. Instalación, carpetas y primer inicio	6
03. Inicio de sesión y contraseñas	7
04. Usuarios y accesos: crear empleados	8
05. Matriz de permisos por empleado	9
06. Mapa del hotel y alertas	10
07. Agregar y configurar habitaciones	11
08. Consultar disponibilidad	12
09. Crear una nueva reserva	13
10. Registrar al titular y acompañantes	14
11. Importe total, señas y pagos	15
12. Consultar, editar y cancelar reservas	16
13. Cambiar una habitación por otra	17
14. Check-in: recibir al huésped	18
15. Check-out y revisión de limpieza	19
16. Huéspedes e historial	20
17. Caja diaria: apertura	21
18. Ingresos, egresos y cobros de huéspedes	22
19. Cierre de caja y cierres pendientes	23
20. Turnos: abrir, trabajar y cerrar	24
21. Informe de novedades por turno	25

22. Correo automático de cierres: destinatarios	26
23. Envíos automáticos y reintentos	27
24. Proveedores, compras y gastos	28
25. Cuentas pendientes y cierres históricos	29
26. Ticket común de hospedaje	30
27. Solicitudes de Factura C y ARCA	31
28. Panel privado para celular	32
29. Copias de seguridad, licencia y privacidad	33
30. Rutina recomendada para recepción	34
31. Preguntas frecuentes y solución de problemas	35
32. Glosario y referencia rápida	36

01 Conocer el sistema y sus accesos

HotelApp concentra la operación hotelera y los registros administrativos. La misma instalación puede usarse con distintas cuentas: lo que aparece en cada menú depende de sus permisos.

Áreas principales

- **Gestión hotelera:** mapa, habitaciones, reservas, disponibilidad, huéspedes, habitaciones pendientes de revisión e historial.
- **Administración:** caja, compras, proveedores, cuentas pendientes, cierres, turnos, correo, facturación, panel móvil y usuarios.
- **Información persistente:** el archivo SQLite almacena habitaciones, reservas, personas, operaciones y permisos.

Diferencia entre ADMIN y EMPLEADO

Administrador	Empleado
Acceso completo a las funciones y a la configuración.	Ve únicamente lo autorizado para su cuenta.
Puede gestionar usuarios y asignar permisos.	No administra usuarios ni contraseñas ajenas.
Puede revisar turnos e informes históricos.	No ve turnos anteriores por defecto; el dueño puede habilitarlo.

Pantallas distintas no implican fallas

Si una opción mencionada en el manual no aparece, pedile al administrador que revise los permisos de tu usuario.

02 Instalación, carpetas y primer inicio

En la distribución compilada, normalmente el proveedor entrega **Gestion Hoteleria.exe**. Al ejecutarlo por primera vez, el programa prepara las carpetas de trabajo junto al archivo ejecutable.

01 Colocá el EXE en una carpeta con permisos de escritura, por ejemplo **Documentos/Gestion Hoteleria**.

02 Ejecutalo desde esa carpeta. Evitá moverlo continuamente y no uses una carpeta del sistema protegida.

03 Al primer inicio, seguí el asistente para crear el usuario **ADMIN** y su contraseña (mínimo 10 caracteres).

04 Ingresá al programa, cargá los pisos y habitaciones reales y abrí la caja cuando comience la operación.

Qué archivos se crean

Ubicación	Para qué sirve
data/hotel.db	Reservas, huéspedes, caja, turnos, usuarios, permisos y demás registros.
backups/	Copias de seguridad de la base.
cierres/	Informes PDF de cierre de caja.
tickets/	Tickets internos de hospedaje en PDF.

No borres datos al actualizar

Para instalar otra versión, cerrá el programa, respaldá **data/hotel.db** y conservá las carpetas de informes. Reemplazar sólo el EXE suele ser suficiente; consultá al proveedor si hay una migración especial.

03 Inicio de sesión y contraseñas

Cada persona inicia sesión con su usuario individual. De ese modo el sistema puede asociar a su responsable los turnos y los movimientos registrados.

01 Abrí HotelApp.

02 Ingresá el **usuario** y su **contraseña**.

03 Seleccioná el acceso. Se mostrará el menú correspondiente a tus permisos.

04 Para cambiar tu propia contraseña usá **Cambiar contraseña** en la parte inferior del menú lateral.

Primer usuario y cuentas adicionales

- La primera cuenta configurada es de **administrador**.
- El administrador crea a cada empleado desde **Usuarios y accesos**; no compartas la misma cuenta entre turnos.
- Si un empleado olvida su clave, el administrador puede restablecerla.
- El administrador puede deshabilitar una cuenta que ya no deba operar el programa.

Protegé las credenciales

No pegues contraseñas en la computadora ni las compartas entre personas. La carpeta SQLite también debe quedar protegida con permisos de Windows.

04 Usuarios y accesos: crear empleados

Esta opción es exclusiva del administrador. Permite dar de alta recepcionistas, consultar cuentas, restablecer claves y decidir qué partes del programa pueden utilizar.

01 Ingresá como administrador y abrí **Usuarios y accesos**.

02 Presioná + **Crear empleado**.

03 Completá nombre, nombre de usuario y contraseña; la clave requiere al menos diez caracteres.

04 Elegí los permisos utilizando las casillas agrupadas por categoría.

05 Guardá la cuenta. El empleado podrá iniciar sesión con los accesos asignados.

Editar usuarios ya existentes

- Seleccioná el empleado en la tabla y elegí **Editar permisos del empleado**.
- Marcá o desmarcá acciones y confirmá. El cambio restringe operaciones inmediatamente.
- Para actualizar lo que aparece en el menú lateral, es recomendable cerrar la sesión y volver a entrar.
- Las cuentas inactivas no deben utilizarse para operar el hotel.

Consejo de administración

Creá un usuario por persona. Así los informes por turno permiten reconocer quién realizó cada operación.

05 Matriz de permisos por empleado

La V20 permite separar **consultar** de **modificar**. El administrador puede permitir una pantalla sin habilitar todas sus acciones.

Permisos de recepción y reservas

Grupo	Ejemplos de casillas
Habitaciones	Ver mapa; consultar o editar habitaciones; disponibilidad; huéspedes; revisión; historial.
Reservas	Ver, crear, editar, cancelar; cambiar habitación; check-in; check-out.
Dinero de reservas	Consultar saldos; registrar cobros; modificar tarifas; emitir ticket interno.

Permisos financieros y administrativos

Grupo	Ejemplos de casillas
Caja y turnos	Abrir caja; registrar movimientos; cerrar caja; histórico; turno propio; novedades; cerrar turno; reenvío por email.
Administración	Proveedores; compras; cuentas pendientes; facturación; destinatarios de correo; panel móvil; backup.

Regla importante

El rol ADMIN conserva todas las acciones. El acceso a **Usuarios y accesos** queda reservado al administrador. El acceso a cierres anteriores no se otorga automáticamente a un empleado.

06 Mapa del hotel y alertas

El mapa organiza las habitaciones por piso y resume la situación del alojamiento. Es el punto de partida recomendado para las tareas de recepción.

Qué indica la pantalla

- Total de habitaciones, disponibles hoy, ocupadas, llegadas del día, reservas próximas y pendientes de revisión.
- Colores y etiquetas en cada habitación según su estado operativo.
- Avisos de caja aún sin abrir y de cajas de días anteriores pendientes de cierre.
- Reservas futuras o próximas: pueden mostrarse en el detalle, aunque la habitación esté libre hoy.

01 Presioná **Mapa del hotel**.

02 Buscá el piso y hacé clic en una habitación.

03 Revisá el huésped actual, las fechas de reserva, los avisos y las operaciones disponibles.

04 Si está libre, podés iniciar una **nueva reserva** como atajo; igualmente se validarán las fechas.

Reserva futura no equivale a ocupación actual

Una habitación puede estar libre hoy y reservada dentro de una semana. El sistema controla la disponibilidad para **todo el período solicitado**, no sólo para el día actual.

07 Agregar y configurar habitaciones

La cantidad de habitaciones no está fijada en 21: el administrador puede organizar cualquier cantidad compatible con el hotel, asignando número, piso, tipo y capacidad.

01 Abrió **Agregar habitaciones** si tenés permiso para editar.

02 Seleccioná **Agregar habitación**.

03 Ingresá número, piso, tipo (por ejemplo, Monoambiente) y **capacidad de personas**.

04 Agregá observaciones si corresponde y presioná **Guardar habitación**.

05 Usá el filtro para buscar habitaciones por número, piso, tipo u observaciones.

Edición y desactivación

- La habitación ocupada no puede editarse, eliminarse ni ponerse fuera de servicio/revisión de forma que comprometa la estadía.
- Si hay reservas futuras, el programa también protege el registro frente a eliminaciones incompatibles.
- Si necesitás reubicar a una persona, utilizá **Cambiar habitación** desde su reserva.

Una habitación, un número único

Evitá duplicar identificadores como 101 o 203: esos números se utilizan en el mapa, la búsqueda y el historial.

08 Consultar disponibilidad

Esta consulta evita reservar una habitación que ya está comprometida. Permite buscar por calendario, con las fechas de entrada y salida y la cantidad de personas.

01 Abrí **Consultar disponibilidad**.

02 Seleccioná la fecha de **check-in** y la fecha de **check-out** desde los calendarios.

03 Indicá la cantidad de personas que se alojarán.

04 Presioná **Buscar disponibilidad**.

05 Se mostrarán las habitaciones disponibles como **botones o tarjetas**, con piso, tipo y capacidad.

Regla de fechas

Una estadía ocupa desde la fecha de entrada hasta antes de la fecha de salida. Por eso, puede realizarse un nuevo ingreso el mismo día en que sale otro huésped, siempre que la habitación esté revisada y habilitada.

Ejemplo

Si la habitación 101 está reservada del 10 al 15, no puede reservarse del 12 al 14. Sí puede asignarse para una estadía que comience el 15, sujeto al estado de revisión.

09 Crear una nueva reserva

Se pueden crear reservas desde **Reservas** o como acceso rápido desde una habitación del mapa. Al guardar, el sistema comprueba nuevamente que las fechas no se superpongan.

01 Abrió **Reservas** y elegí + **Nueva reserva**.

02 Completá los datos del titular: nombre, apellido, documento, celular y correo si lo tiene.

03 Seleccioná el check-in y check-out con el calendario.

04 Ingresá la cantidad total de huéspedes.

05 Buscá habitaciones disponibles y seleccioná su botón.

06 Completá importe total de estadía, eventual seña, observaciones y acompañantes.

07 Revisá todo y elegí **Guardar reserva**.

Qué pasa si la habitación no está disponible

Se rechazará la reserva si el período se superpone con otra estadía o con un bloqueo operativo incompatible. Cambiá las fechas o elegí otra habitación de las ofrecidas.

Señas y caja

Si el huésped deja seña al reservar, se necesita una caja abierta y los permisos correspondientes para registrar el cobro. No se puede introducir un ingreso de dinero por una vía no autorizada.

10 Registrar al titular y acompañantes

El titular es la persona principal de la reserva. Además se pueden cargar individualmente sus acompañantes, sin escribir nombres separados por signos especiales.

- 01** Dentro de **Nueva reserva**, abrí la opción para agregar un acompañante.
- 02** Completá sus datos en el formulario individual: nombre, apellido, documento y celular cuando se conozcan.
- 03** Guardá la persona y verificá que aparezca en la lista de acompañantes.
- 04** Si hay más personas, respondé **Sí** cuando pregunte si deseás agregar otro acompañante.
- 05** Antes de guardar la reserva, verificá que la cantidad de personas coincida con los huéspedes registrados.

Ejemplo de grupo

Reserva habitación 203: titular **Marina Gómez**, acompañantes **Lucas Gómez** y **Elena Díaz**, cantidad total: **3**. En la pantalla Huéspedes se agrupan por habitación y reserva, con el titular al comienzo.

Diferencia importante

La cantidad declarada sirve para verificar capacidad, pero registrar los datos de cada ocupante mejora el historial ante consultas posteriores.

11 Importe total, señas y pagos

El hotel puede cobrar una seña al reservar y el saldo al recibir al huésped. El programa guarda cada operación en la fecha real en la que se recibe o devuelve dinero.

Ejemplo

Concepto	Importe
Total de la estadía	\$ 120.000,00
Seña recibida al reservar	\$ 30.000,00
Saldo previsto para el check-in	\$ 90.000,00

- El importe total se carga en la reserva; las tarifas pueden variar por temporada o negociación.
- La seña se registra como **ingreso de caja** cuando se cobra.
- Al check-in se descuenta lo ya abonado: la seña **no se vuelve a sumar**.
- Se pueden combinar métodos de pago; el efectivo se controla por separado de las transferencias.

Importes admitidos

Usá números como 120000, 120000,50 o 120.000,50. No agregues letras ni signos monetarios dentro del campo.

12 Consultar, editar y cancelar reservas

La vista de Reservas lista titular, habitación, fechas, personas y estado. También permite buscar, incluir reservas cerradas y abrir una ficha completa con doble clic.

01 Entrá en **Reservas** y buscá por huésped, documento, celular o habitación.

02 Hacé **doble clic** en una fila para abrir el detalle.

03 Si necesitás actualizar fechas o habitación, elegí **Editar** y guardá: el programa volverá a verificar disponibilidad.

04 Para revisar pagos, seleccioná **Cobros y saldos** cuando tengas permiso.

05 Si se cancela una reserva, elegí **Cancelar reserva**; se conserva en el historial.

Si la reserva tenía una señal

La cancelación puede registrar señal retenida, devuelta total o parcialmente. La devolución efectiva genera un egreso en la caja correspondiente. Es importante revisar los importes antes de confirmar.

Historial completo

Cancelar no elimina al huésped ni borra la reserva: la información sigue disponible para usuarios con permiso de consulta de historial.

13 Cambiar una habitación por otra

La opción **Cambiar habitación** sirve para reubicar una reserva confirmada o una estadía con check-in. El cambio queda documentado sin perder el dato de la habitación anterior.

01 Entrá en Reservas y seleccioná la reserva activa.

02 Presioná **Cambiar habitación**.

03 Elegí la nueva habitación; el programa comprueba que sea compatible con las fechas y la cantidad de personas.

04 Ingresá el **motivo obligatorio** del traslado.

05 Confirmá. Si la persona ya estaba alojada, se te ofrecerá dejar la habitación anterior pendiente de revisión.

Ejemplo

Una persona alojada en la habitación 205 informa una falla de agua. La trasladás a la 207, consignando «Falla sanitaria». En adelante su reserva apunta a 207 y queda una referencia del cambio previo.

No uses la eliminación como traslado

Para preservar registros y estados correctos, no borres la habitación antigua ni crees una reserva duplicada.

14 Check-in: recibir al huésped

El check-in confirma el ingreso real. Puede realizarse desde la ficha de la reserva o desde el mapa cuando corresponda.

- 01 Verificá la identidad del titular y quiénes se alojarán.
- 02 Buscá la reserva y revisá habitación, fecha y capacidad.
- 03 Presioná **Check-in**.
- 04 El programa calcula lo abonado y el saldo pendiente; registrá el cobro o la excepción autorizada.
- 05 Confirmá el ingreso. La habitación aparece como **ocupada** en el mapa.

Medios de pago

- Efectivo, transferencia, tarjeta u otros medios disponibles.
- Para pago combinado, cargá importe y método de cada parte, comprobando que la suma coincida.
- Las operaciones de dinero requieren permisos y condiciones operativas de caja/turno.

Habitación pendiente de revisión

No se debe realizar el ingreso hasta que la habitación esté habilitada. Si además existe una llegada prevista para hoy, el mapa advierte la situación.

15 Check-out y revisión de limpieza

Al finalizar una estadía, el huésped pasa al historial. El programa puede dejar la habitación pendiente de revisión para limpieza o control antes del siguiente ingreso.

01 Buscá la habitación ocupada desde el mapa o la reserva activa.

02 Presioná **Check-out** y confirmá la salida.

03 Cuando se pregunte si deseás ponerla en **Pendiente de revisión**, respondé Sí si necesita limpieza o inspección.

04 Cuando el personal termine, abrí la habitación desde el mapa y elegí **Marcar como revisada / habilitar**.

Si hay otra reserva para el mismo día

La nueva reserva se conserva. Si la habitación continúa pendiente de revisión, no se debe registrar el nuevo check-in hasta habilitarla. Revisá los avisos del mapa y las llegadas del día.

El check-out no borra información

La estadía se finaliza, deja de figurar como alojamiento activo y se mantiene como registro histórico para consultas autorizadas.

16 Huéspedes e historial

La pantalla Huéspedes muestra personas actualmente alojadas o con reservas pendientes. El historial concentra estadías finalizadas, canceladas y no presentadas.

Pantalla Huéspedes

- Agrupa a los integrantes de la misma reserva y habitación: primero el titular, después los acompañantes.
- Muestra nombre, apellido, documento, celular, email, habitación y fecha de llegada o situación de alojamiento.
- Permite buscar rápidamente a una persona sin separar al grupo relacionado.

Pantalla Historial

- Es consultable según permisos y permite buscar por nombre, documento, contacto, habitación o fecha cuando la vista lo ofrece.
- Haciendo doble clic sobre una estadía se abre el detalle completo: total de personas, titular, acompañantes, fechas y observaciones.
- Los huéspedes con check-out desaparecen del listado activo, pero permanecen en la base histórica.

Protección de datos personales

El acceso a nombres, documentos, correos y teléfonos debe asignarse sólo al personal que necesita esa información para trabajar.

17 Caja diaria: apertura

La caja diaria registra el dinero del hotel y es independiente del turno de cada recepcionista. Un empleado puede abrir la caja si el administrador le asignó el permiso correspondiente.

01 Ingresá en **Caja diaria** o utilizá el aviso **Abrir caja de hoy** del mapa.

02 Seleccioná **Abrir caja**.

03 Ingresá el **fondo inicial en efectivo**; si no existe, escribí 0.

04 Confirmá. La caja quedará abierta para registrar cobros y gastos.

05 Después, cada recepcionista debe abrir su propio turno cuando corresponda.

Qué aparece en el resumen

- Fondo inicial, ingresos, egresos y efectivo esperado.
- Transferencias recibidas y transferencias enviadas como indicadores separados.
- Tabla de movimientos con horario, categoría, concepto, método e importe.

Fondo inicial no es ingreso

El dinero con el que comenzás la jornada se suma al efectivo esperado, pero no debe contabilizarse como venta o cobro del día.

18 Ingresos, egresos y cobros de huéspedes

La caja permite ingresos y egresos generales. Para los pagos relacionados con una habitación siempre conviene usar el módulo de reservas, de manera que el dinero quede vinculado a su huésped.

01 En **Caja diaria**, elegí + **Ingreso / Egreso** si tenés permiso.

02 Elegí el tipo de movimiento, categoría, descripción, importe y método de pago.

03 Revisá los datos y guardá.

04 Para cobrar alojamiento o señas, abrí la reserva y utilizá **Cobros y saldos** o el cobro del check-in.

Cómo interpretar medios de pago

Método	Efecto práctico
Efectivo	Modifica el efectivo que debe contarse al cierre.
Transferencia	Figura como ingreso/egreso bancario separado del efectivo.
Tarjeta / otro	Queda registrado por método para consultas y conciliación.

Permisos de cobro

Ver reservas no habilita automáticamente registrar dinero. Los permisos de **Cobros**, **Movimientos de caja** y **Modificar tarifas** se asignan por separado.

19 Cierre de caja y cierres pendientes

Al finalizar la jornada se compara el efectivo esperado con el efectivo realmente contado. El PDF de cierre es el resumen definitivo de la caja de esa fecha.

- 01** Asegurate de que los turnos de recepción de esa jornada ya estén cerrados.
- 02** Entrá en Caja diaria y elegí **Cerrar caja** si tenés permiso.
- 03** Revisá el **efectivo esperado** y cargá el **efectivo contado**.
- 04** Escribí una observación si hay diferencias o hechos importantes.
- 05** Confirmá el cierre; se genera el PDF y, si hay correo configurado, se intenta enviar.

Si se olvidaron de cerrarla

Al salir del programa puede aparecer un aviso para cerrar la caja o dejarla pendiente. En el siguiente inicio se detectan las cajas de días anteriores. Al cerrarlas después, el informe conserva los movimientos y la fecha **original**, indicando la fecha real en que se finalizó.

Cierre definitivo

Una caja cerrada no debe recibir nuevos movimientos. Si falta internet, el PDF queda guardado y el correo puede reintentarse por un usuario autorizado.

20 Turnos: abrir, trabajar y cerrar

Un turno pertenece a una caja diaria y se vincula a un responsable. Es distinto del cierre de caja: un hotel puede tener varios turnos dentro de la jornada.

01 Confirmá que la caja diaria esté abierta.

02 Entrá en **Turnos y novedades**.

03 Presioná **Abrir turno** y confirmá el responsable.

04 Durante la atención, registrá novedades y los movimientos que correspondan.

05 Al finalizar, elegí **Cerrar turno e informar**, escribí un resumen y confirmá.

06 Se genera el informe PDF y se intenta su envío por correo si está configurado.

Restricciones habituales

- No puede haber dos turnos abiertos al mismo tiempo en la misma instancia de caja.
- El empleado ve su turno activo, no los históricos, salvo autorización del administrador.
- El responsable debe cerrar su turno para que administración pueda realizar correctamente el cierre final de caja.

Turnos nocturnos

Un turno puede cruzar la medianoche. Su informe conserva la referencia a la caja a la que pertenece; no mezcles operaciones de días distintos.

21 Informe de novedades por turno

Además de los movimientos financieros, cada turno puede registrar hechos ocurridos durante la atención: situaciones con huéspedes, tareas de limpieza, mantenimiento y asuntos pendientes.

01 Abrió **Turnos y novedades** mientras tu turno esté activo.

02 Presioná **+ Registrar novedad**.

03 Seleccioná categoría: Recepción, Habitación, Mantenimiento, Limpieza, Caja u Otros.

04 Elegí habitación relacionada si corresponde y escribí una descripción clara.

05 Guardá la novedad. Cuando cierres el turno, podrás agregar un comentario general final.

Ejemplo de novedad útil

«Hab. 103: se informó ruido en el aire acondicionado; quedó en pendiente de revisión. Personal de mantenimiento avisado a las 19:30».

Escribí hechos, no suposiciones

Indicá qué ocurrió, qué habitación afectó y qué medida se tomó. Evitá incluir información personal innecesaria en informes enviados por correo.

22 Correo automático de cierres: destinatarios

En la V20 los datos públicos del servidor ya están precargados. La clienta solamente debe indicar a qué direcciones llegan los informes. La contraseña SMTP la instala el proveedor de software por separado.

01 Ingresá como administrador o usuario con permiso **Configurar destinatarios**.

02 Abrí **Correo de cierres**.

03 En **Destinatarios**, ingresá uno o más correos separados por comas.

04 Presioná **Guardar destinatarios**.

05 Elegí **Enviar correo de prueba**; comprobá que llegue el correo y revisá spam si es necesario.

Referencia de configuración ya incluida

Parámetro	Valor
Servidor	smtp-relay.brevo.com
Puerto	587
Remitente	soporte@programaideal.com
Conexión segura	STARTTLS

La clave de SMTP es privada

No se coloca en esta pantalla ni se entrega con el EXE. Si no está instalada para la misma cuenta de Windows que ejecuta HotelApp, el test indicará que falta la credencial. Contactá al instalador.

23 Envíos automáticos y reintentos

Al cerrar un turno o una caja, HotelApp genera el PDF y luego intenta enviarlo a los destinatarios guardados. El envío necesita internet, pero la generación y el cierre funcionan localmente.

Cómo se envía cada informe

- **Cierre de turno:** PDF con responsable, horario, ingresos, egresos y novedades.
- **Cierre de caja:** PDF con movimientos, métodos de pago, efectivo contado y diferencia.
- **Correo de prueba:** permite verificar SMTP sin realizar un cierre ficticio.

Si el correo no llega

- 01** Verificá que exista conexión a internet en la PC del hotel.
- 02** Confirmá que los destinatarios estén bien escritos y revisá la carpeta spam.
- 03** Hacé un envío de prueba desde **Correo de cierres**.
- 04** Si falló un informe ya cerrado, reintentá desde **Cierres e informes** o desde **Turnos y novedades**, según el informe y tus permisos.
- 05** Si aparece un error de credenciales SMTP, solicitá al instalador que revise la clave guardada en Windows.

No se pierde el cierre

Un error de email **no vuelve a abrir** la caja ni borra el PDF. Simplemente queda pendiente su reenvío. El sistema no ofrece una cola automática de reintentos.

24 Proveedores, compras y gastos

La sección de proveedores registra datos comerciales. Compras y gastos permite ingresar obligaciones pagadas o pendientes sin confundir una compra con un egreso ya realizado.

- 01** Entrá en **Proveedores** y utilizá el buscador por nombre, rubro, teléfono o email.
- 02** Para crear uno, elegí + **Agregar proveedor** y completá sus datos.
- 03** En **Compras y gastos**, cargá proveedor, concepto, total e importe abonado cuando corresponda.
- 04** Si quedó saldo pendiente, registrá futuros pagos desde la compra o **Cuentas pendientes**.

Compra no equivale a pago

Registrar una compra por \$80.000 con pago inicial de \$20.000 produce un gasto efectivamente pagado de \$20.000 y una cuenta por pagar de \$60.000. El resto sólo saldrá de caja cuando se abone.

Accesos diferenciados

El administrador puede permitir a un empleado **ver proveedores** sin dejarlo **agregar proveedores** o registrar compras.

25 Cuentas pendientes y cierres históricos

Las cuentas pendientes ayudan a revisar importes que aún deben cobrarse a huéspedes o pagarse a proveedores. Cierres e informes concentra el seguimiento financiero histórico.

Cuentas pendientes

- Consultar huéspedes con saldo sin cancelar, incluso cuando el check-out ya fue registrado, y cobrar según los permisos asignados.
- Consultar compras parcialmente pagadas y registrar abonos posteriores.
- Evitar confundir dinero pendiente con dinero realmente ingresado o egresado de caja.

Cierres e informes

- Consultar cajas cerradas y sus PDF por fecha.
- Reenviar un cierre por correo si se dispone del permiso de reenvío.
- Ver el resumen de movimientos mensuales y comparar ingresos y egresos.

Visibilidad controlada

Los empleados sólo consultan cierres anteriores si el administrador activó explícitamente el permiso **Consultar cajas y cierres históricos**.

26 Ticket común de hospedaje

Desde Reservas se puede generar un comprobante interno imprimible con la información de la estadía. Este ticket sirve como constancia operativa, no como factura electrónica.

01 Abrió **Reservas** y seleccioná la estadía.

02 Elegí **Ticket común (no fiscal)**, si tenés permiso.

03 El sistema genera un PDF con la fecha, habitación, titular, cantidad de huéspedes, importe total, pagos y saldo.

04 Abrió el PDF con tu lector habitual e imprimilo si lo solicita el huésped.

Dónde se guarda

Los tickets se guardan en la carpeta **tickets/AAAA-MM-DD/**, ubicada junto al ejecutable.

Advertencia fiscal

El documento indica «NO ES FACTURA / SIN VALIDEZ FISCAL». No reemplaza la Factura C autorizada por ARCA.

27 Solicitudes de Factura C y ARCA

El hotel indicó que es monotributista y actualmente factura desde **Comprobantes en línea**. La V20 permite preparar solicitudes y registrar la referencia del comprobante emitido, pero no solicita un CAE automáticamente.

- 01** En Reservas elegí **Solicitar factura C**, o abrí **Solicitar factura** desde el menú si tenés permiso.
- 02** Seleccioná la reserva y cargá los datos del receptor: nombre o razón social, CUIT/DNI, domicilio y email cuando corresponda.
- 03** Guardá la solicitud.
- 04** Ingresá a **Comprobantes en línea de ARCA** con las credenciales fiscales correspondientes y emití el comprobante oficial.
- 05** Volvé a HotelApp y usá **Registrar comprobante emitido en ARCA** para anotar su número.

No emite factura oficial desde HotelApp

El estado «solicitada» no significa «facturada». La referencia sólo debe registrarse después de haber emitido el comprobante fiscal real. Para integrar emisión automática con CAE haría falta otra implementación.

28 Panel privado para celular

El administrador puede consultar reservas y realizar determinados ajustes de cargos desde un navegador en el teléfono. Para uso remoto se requiere una red privada, como Tailscale.

01 En la PC, el administrador abre **Panel para celular**.

02 Define una contraseña del panel de al menos doce caracteres.

03 Configura la IP privada de Tailscale de la PC (o 127.0.0.1 para una prueba local) y el puerto mostrado.

04 Pulsa **Iniciar panel**.

05 En el celular, conectado a la misma red privada, abre la dirección que muestra el programa e ingresa con la contraseña.

06 Al finalizar, puede presionar **Detener panel**.

Qué permite administrar

- Consultar reservas y datos relevantes desde el navegador del teléfono.
- Modificar importes de reservas y agregar o quitar cargos adicionales cuando se cumplan las reglas del sistema.
- Actualizar la vista de escritorio para reflejar los cambios sin cerrar y volver a abrir HotelApp.

Nunca abrir puertos públicos

No habilite redirección de puertos del router ni publique este panel directamente en internet. La PC del hotel debe permanecer encendida y el programa abierto.

29 Copias de seguridad, licencia y privacidad

Las copias de seguridad permiten recuperar la base después de un problema. La licencia controla el período de prueba, pero no reemplaza la tarea de respaldar la información.

Copia de seguridad

- 01** Si tu usuario tiene permiso, presiona **Crear backup** en la barra lateral.
- 02** El programa genera una copia del archivo SQLite en **backups/**.
- 03** Guardá periódicamente otra copia fuera de la PC (disco externo o ubicación corporativa segura).
- 04** Conservá también las carpetas de cierres y tickets si necesitás los PDF históricos.

Prueba gratuita y licencia

- El sistema puede funcionar en **DEMO durante 5 días**. La pantalla indica el estado actual de la prueba.
- Luego requiere activación permanente mediante el procedimiento autorizado por el proveedor.
- El vencimiento de la DEMO no elimina las habitaciones ni los datos ya guardados.

Protegé los datos personales

SQLite no está cifrada por el programa. Restringí los permisos de Windows sobre data, los respaldos y la PC que contiene nombres, teléfonos, documentos y movimientos.

30 Rutina recomendada para recepción

El siguiente orden ayuda a operar sin olvidar reservas, turnos, cobros o el estado de limpieza de las habitaciones.

Al comenzar el trabajo

- 01** Iniciá sesión con tu propio usuario.
- 02** Revisá el mapa: llegadas, habitaciones pendientes de revisión y alertas de caja.
- 03** Si no se abrió la caja del día y tenés permiso, abrila con el fondo inicial.
- 04** Abrí tu turno antes de registrar movimientos.

Durante el turno

- Consultar disponibilidad antes de comprometer una habitación.
- Registrar reservas, titular, acompañantes, montos y señas.
- Al recibir huéspedes, confirmar check-in y registrar sólo el saldo efectivamente cobrado.
- Documentar novedades de habitaciones, mantenimiento y caja.
- Después del check-out, marcar pendiente de revisión si corresponde.

Al finalizar

- Cerrar turno y generar el PDF con movimientos y novedades.
- Verificar que el correo de cierre haya salido o registrar su reintento.
- Cuando finalice la jornada y todos los turnos estén cerrados, cerrar caja contando el efectivo real.
- Realizar backup siguiendo la política definida por la administración.

31 Preguntas frecuentes y solución de problemas

Ante una incidencia, revisá primero el mensaje mostrado por el programa. No borres la base ni cambies archivos para intentar «reiniciar» un error.

Situación	Qué revisar
No aparece una opción	El administrador debe revisar los permisos de esa cuenta.
No puedo registrar una señal o cobro	Caja abierta, turno correspondiente y permiso de cobros.
La habitación aparece ocupada o reservada	Comprabá las fechas de toda la estadía y el estado de revisión.
El botón de check-in está bloqueado	Verificá fecha de entrada, estado de la reserva y revisión de la habitación.
No encuentro a un huésped tras el check-out	Buscalo en Historial; ya no figura como alojado.
No llegó el correo de cierre	Verificá internet, destinatarios, correo de prueba y reenvío.
El SMTP informa falta de contraseña	El proveedor debe instalar la credencial en la cuenta Windows que usa HotelApp.
No puedo ver cierres viejos	Se necesita permiso de consulta histórica.
No abre el panel móvil	Verificá que HotelApp esté abierto, Tailscale conectado y panel iniciado.
No puedo emitir una factura C	HotelApp sólo registra solicitudes: emití el comprobante oficial en ARCA.

Antes de pedir soporte

Anotá qué usuario estaba activo, qué operación realizaba, qué mensaje apareció y la versión del programa. No envíes contraseñas ni bases con datos personales sin acordar un canal seguro.

32 Glosario y referencia rápida

Un resumen de los términos operativos más utilizados en el sistema.

Término	Significado
Reserva	Asignación futura o presente de una habitación para un intervalo.
Check-in	Confirmación del ingreso real de los huéspedes.
Check-out	Confirmación de salida y paso de la estadía al historial.
Seña	Pago recibido antes de la llegada, descontado del total.
Saldo pendiente	Parte del importe total que aún falta cobrar.
Pendiente de revisión	Habitación que necesita limpieza o control antes de habilitarse.
Caja diaria	Conjunto de movimientos del día y su cierre financiero.
Turno	Período operado por un responsable, dentro de una caja.
Novedad	Anotación de un hecho o situación ocurrido durante el turno.
Ticket común	Constancia interna sin validez fiscal.
Factura C	Comprobante fiscal emitido por un monotributista en ARCA.
Permiso	Autorización asignada por el administrador a una acción.

Soporte y actualizaciones: Programaldeal.com · soporte@programaideal.com