

# Preguntas Frecuentes de Soporte sHUB by Huertax

Versión 1.

## Contenido

|                                                                                    |          |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Líos de conexión a CloudBeds</b>                                             | <b>1</b> |
| 1.1. ¿Cómo verifico si hay conexión con CloudBeds?                                 | 1        |
| 1.2. ¿Cómo debo re-conectarme a CloudBeds si confirmo que no lo estoy?             | 2        |
| <b>2. ¿Por qué no me factura?</b>                                                  | <b>2</b> |
| 2.1. Recomendaciones generales                                                     | 2        |
| 2.2. Quiero que me facture automáticamente                                         | 4        |
| 2.3. Tengo inconvenientes en la generación de la factura                           | 4        |
| 2.4. ¿Cómo debe ir el IVA para huéspedes extranjeros o nacionales?                 | 4        |
| 2.5. ¿Cómo puedo reintentar la generación de una factura?                          | 5        |
| <b>3. Relacionado con Reportes de SIRE-TRA</b>                                     | <b>5</b> |
| 3.1. Recomendaciones generales                                                     | 5        |
| Tipo de Documento (Paso Crítico)                                                   | 6        |
| 3.2. ¿No entiendo cómo diligenciar correctamente las ciudades que formato uso?     | 7        |
| 3.3. Creo tener todo bien diligenciado, pero no me reporta a SIRE o a TRA.         | 8        |
| 3.4. ¿Cómo puedo reintentar el envío de reporte de SIRE o TRA?                     | 8        |
| <b>4. Documentación para referencias complementarias sobre el integrador sHUB.</b> | <b>9</b> |
| 4.1. Explicativos en Video                                                         | 9        |
| 4.2. Docs PDF:                                                                     | 9        |
| 4.3. ¿Desea colocar un TICKET?                                                     | 9        |

## 1. Líos de conexión a CloudBeds

### 1.1. ¿Cómo verifico si hay conexión con CloudBeds?

La forma fácil de revisar que tiene la integración con CloudBeds Activa, es validando que el panel de inicio de sHUB tenga la información de PORCENTAJE DE OCUPACIÓN,

CUARTOS OCUPADOS, LLEGADAS y SALIDAS sea la misma que indica Cloudbeds. (Ver imagen).



## 1.2. ¿Cómo debo re-conectarme a CloudBeds si confirmo que no lo estoy?

Comparto manual Desde la pagina 9 esta el proceso de desconexión y conexión, es importante que el proceso lo hagan con un usuario de CloudBeds con función Administrador.

Link del manual:

<https://drive.google.com/file/d/1YV1Zho3xQ5voC5iyndLII4NZhkLx6cl1/view?usp=sharing>

## 2. ¿Por qué no me factura?

### 2.1. Recomendaciones generales

-Si esta lenta la respuesta de sHUB verifique su velocidad de internet en <https://fast.com/es/> una velocidad de 100Mbps es baja pero aceptable. lo ideal serían de 300Mbps en adelante.

-Es recomendable tener limpio el historial y caché de su Navegador de Internet, busque la opción Configuración, Historial, Borrar historial.

-Recuerde que es indispensable que al menos los datos mínimos estén bien diligenciados SIN incluir CARACTERES ESPECIALES.

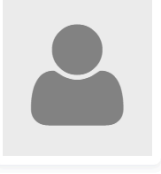
1. Nombre completo
2. correo electrónico
3. Tipo de documento
4. número de documento

HUÉSPEDES

Juan Ospina Booker

Datos del huésped

Notas del huésped (0)



TOMAR FOTO

SUBIR

Tamaño de la imagen:  
180px x 180px

EDITAR DETALLES

IMPRIMIR TARJETA DE REGISTRO

Asignar

601 - 11/08/2026

Nombre \*

Juan

Apellido \*

Ospina

Correo electrónico \*

890900290@factureinbox.co

Teléfono

3173653037

Celular

3173653037

Fecha de nacimiento

27/04/1976

Género

Masculino

Nacionalidad

Colombia

Número de identificación fiscal del huésped

DIRECCIÓN

Dirección

Kilometro 29 Autopista Medellín - Bogotá

Apartamento, suite, piso, etc.

País \*

Colombia

Estado o región

Antioquia

Ciudad

Medellin

Código postal

1

INFORMACIÓN ADICIONAL

MOTIVO DE VIAJE

TRABAJO

PAIS DE PROCEDENCIA

COL

PAIS DE DESTINO

COL

CIUDAD DESTINO (05001)

IVA HABITACION

SI

CIUDAD PROCEDENCIA (11001)

UNICO CLIENTE

no

DOCUMENTO DEL HUÉSPED

Tipo de documento

Documento nacional de identificación

Número del documento

71773728



Fecha de emisión del documento

País emisor del documento

Colombia

Fecha de caducidad del documento



Pero de acuerdo a sus necesidades operativos como a reportes SIRE y TRA o de políticas contables de su hotel también diligencie la información adicional requerida, por ejemplo:

-Antes de intentar facturar verifique que la ciudad indicada en la RESERVA esté previamente creada en SIIGO

-En el peor de los casos por la urgencia de generar una factura y persisten los errores, omita el diligenciamiento de la dirección en la reserva, dado que es un dato opcional y SIIGO o Dataico no la van a exigir para crear una factura.

## **2.2. Quiero que me facture automáticamente**

Asegúrese de tener diligenciado el campo de la reserva *Cliente Único*: **SI**

## **2.3. Tengo inconvenientes en la generación de la factura**

Verifique que esté conectado correctamente a CloudBeds como se indica en la primera parte de esta documentación.

Confirme que esté bien diligenciada la información como se indica en puntos anteriores.

## **2.4. ¿Cómo debe ir el IVA para huéspedes extranjeros o nacionales?**

Antes de facturar verifique que el IVA esté bien diligenciado, si es extranjero verifique que el campo IVA este en NO y para huéspedes nacionales con IVA, verifique que está en SI

## 2.5. ¿Cómo puedo reintentar la generación de una factura?

El proceso para reintentar facturar las se debe realizar desde sHUB:

<https://app.shgbooks.com/login>



**Paso 1-** Clic en **facturas**

**Paso 2-** pegar el número de la reserva en el campo **Reservación**

**Paso 3-** por último dar clic en **FACTURAR RESERVA**

## 3. Relacionado con Reportes de SIRE-TRA

### 3.1. Recomendaciones generales

Al recibir al huésped, solicita su documento físico e ingresa a su perfil en Cloudbeds. Debes asegurarte de rellenar de manera limpia y rigurosa los siguientes datos:

- Nombre
- Apellido
- Correo electrónico
- Fecha de nacimiento
- País
- Ciudad
- Tipo de documento (Ver regla crítica en la sección 3.2)
- Número de documento
- País emisor del documento
- PAÍS DE PROCEDENCIA
- PAÍS DE DESTINO
- CIUDAD PROCEDENCIA (Ver regla crítica en la sección 3.3)
- CIUDAD DESTINO (Ver regla crítica en la sección 3.3)
- MOTIVO DE VIAJE
- ÚNICO CLIENTE

## Tipo de Documento (**Paso Crítico**)

**LIMITACIÓN DE CLOUDBEDS:** El selector nativo de Cloudbeds está limitado y solo incluye las opciones: *Licencia de conducción*, *ID de estudiante*, *Documento nacional de identificación*, *Permiso de residencia* y *CPF*.

DOCUMENTO DEL HUÉSPED

|                                  |                                      |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| Tipo de documento                | Pasaporte                            |
| Número del documento             | -                                    |
| Fecha de emisión del documento   | Licencia de conducción               |
| País emisor del documento        | ID de estudiante                     |
| Fecha de caducidad del documento | Pasaporte                            |
|                                  | Documento nacional de identificación |
|                                  | Permiso de residencia                |
|                                  | CPF                                  |

Para solucionar esto, **contamos con el campo personalizado TIPO DE DOCUMENTO**. Si desean que los reportes y la facturación se generen con un tipo de documento específico que Cloudbeds no tiene en su selector nativo, por ejemplo, el *Permiso por Protección Temporal*, el recepcionista lo que debe hacer es ingresar su nomenclatura correspondiente en este caso (**PPT**) en dicho campo personalizado.

Para que el sistema procese todo sin errores debes seguir estrictamente esta lógica:

1. **En el selector nativo de Cloudbeds:** Debes seleccionar obligatoriamente **"Licencia de conducción"** o **"ID de estudiante"**.
2. **En el campo personalizado "TIPO DE DOCUMENTO":** Debes diligenciar de forma obligatoria la **Nomenclatura Estandarizada** correspondiente al documento real que presentó el huésped (ej. *PPT*, *CD*, *RC*).
3. **Procesamiento:** Al hacer esto, el sistema tomará automáticamente el valor que ingresaste en el campo personalizado para generar la facturación y los reportes correctos.

#### INFORMACIÓN ADICIONAL

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| PAIS DE PROCEDENCIA        | MEX   |
| TIPO DE DOCUMENTO          | PPT   |
| PAIS DE DESTINO            | COL   |
| CIUDAD PROCEDENCIA (11001) |       |
| CIUDAD DESTINO (05001)     | 05001 |
| MOTIVO DE VIAJE            | VIAJE |
| IVA HABITACION             |       |
| UNICO CLIENTE              | SI    |

EMPRESA

Nombre de la empresa

---

Número de identificación fiscal de la empresa

---

DOCUMENTO DEL HUÉSPED

|                      |                        |   |
|----------------------|------------------------|---|
| Tipo de documento    | Licencia de conducción | ▼ |
| Número del documento | *****                  | 👁 |

### 3.2. ¿No entiendo cómo diligenciar correctamente las ciudades que formato uso?

Formato estándar y nomenclatura esperada por sHUB

Para la generación correcta de los reportes exigidos por SIRE (Migración Colombia) y TRA (Tarjeta de Registro de Alojamiento - MinCIT), sHUB requiere la información bajo los siguientes estándares.

Países (PAÍS DE PROCEDENCIA / PAÍS DE DESTINO):

- Formato: Código ISO 3166-1 alfa-3 de 3 letras en mayúsculas.
- Ejemplos: COL (Colombia), MEX (México), USA (Estados Unidos), DEU (Alemania).

Ciudades / Municipios (CIUDAD PROCEDENCIA / CIUDAD DESTINO):

- Aplica únicamente cuando: El país correspondiente sea Colombia (COL).
- Formato: Código oficial DANE / DIVIPOLA de 5 dígitos numéricos.
- Ejemplos: 11001 (Bogotá D.C.), 13001 (Cartagena), 05001 (Medellín), 08296 (Galapa).

#### INFORMACIÓN ADICIONAL

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| PAIS DE PROCEDENCIA        | MEX   |
| TIPO DE DOCUMENTO          |       |
| PAIS DE DESTINO            | COL   |
| CIUDAD PROCEDENCIA (11001) |       |
| CIUDAD DESTINO (05001)     | 13001 |
| MOTIVO DE VIAJE            | VIAJE |
| IVA HABITACION             | SI    |
| UNICO CLIENTE              | SI    |

Link de listado de códigos DANE:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/15l-d6bHz0r0FGqXRWD5FbF\\_wM24j-GZO/edit?usp=sharing&oid=106414257766228403545&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/15l-d6bHz0r0FGqXRWD5FbF_wM24j-GZO/edit?usp=sharing&oid=106414257766228403545&rtpof=true&sd=true)

### 3.3. Creo tener todo bien diligenciado, pero no me reporta a SIRE o a TRA.

Verifique que cumple con las recomendaciones generales indicadas en el punto 3.1.

Puede que las plataformas del estado que reciben la información se encuentren con alto tráfico y temporalmente indisponible. Pruebe realizar los reintentos manuales. como se indica en el punto 3.4.

### 3.4. ¿Cómo puedo reintentar el envío de reporte de SIRE o TRA?

Antes de finalizar el día, como recomendación, por favor validen diariamente el estado de las pestañas Huéspedes SIRE y Huéspedes TRA, verificando que los huéspedes aparezcan correctamente y que sus respectivos reportes se encuentren registrados.





En caso de que algún huésped no aparezca, por favor ingresen a Mis Huéspedes, a la pestaña Huéspedes TRA, seleccionen la fecha de hoy y presionen el botón Sincronizar. Esto permitirá sincronizar nuevamente la información de las reservas y posteriormente podrían generar los reportes correspondientes, en caso de que estén pendientes.

## 4. Documentación para referencias complementarias sobre el integrador sHUB.

### 4.1. Explicativos en Video

[Aquí](#) sobre facturación o contabilización SIIGO

[Aquí](#) para reportes SIRE-TRA

### 4.2. Docs PDF:

[https://drive.google.com/drive/folders/1Tw4XUqxd0czrz\\_p9sSyc8JK20JRXM5AH?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1Tw4XUqxd0czrz_p9sSyc8JK20JRXM5AH?usp=sharing)

### 4.3. ¿Desea colocar un TICKET?

Envíe un email a [sopORTE@huertax.com](mailto:sopORTE@huertax.com) con los detalles, ejemplos y pantallazos. o diligencie el formulario: <https://shub.tawk.help/>