

Manual del Administrador de Residencial

BiGuard

Panel web: <https://biguardhn.com> **Para:** administradores de colonia o residencial **Versión:** 1.2

Fecha: 20 de octubre de 2026 **Elaborado por:** BiG Technology



The image shows a login form titled "Iniciar sesión" (Log in). It contains two input fields: "Correo" (Email) with the value "admin.a@test.bigtech.hn" and "Contraseña" (Password) with masked characters. Below the password field is a dark blue button labeled "Entrar" (Enter). At the bottom of the form is a link that says "¿Olvidaste tu contraseña?" (Forgot your password?).

Índice

1. [Primer acceso](#)
2. [Conoce tu panel](#)
3. [Invitar residentes y guardias](#)
4. [Gestionar viviendas](#)
5. [Publicar comunicados](#)
6. [Pagos: generar cargos y validar comprobantes](#)
7. [Visitas](#)
8. [Bitácora de accesos](#)
9. [Consultas y reportes](#)
10. [Configuración de la colonia y suscripción](#)
11. [Legal](#)
12. [Buenas prácticas de seguridad](#)
13. [Solución de problemas](#)
14. [Soporte](#)

Cómo usar este manual

Este manual explica, paso a paso, cómo administrar tu colonia con **BiGuard**. Está escrito para personas que no son técnicas. Solo explica lo que el sistema hace hoy.

El sistema tiene tres partes que trabajan juntas:

- **Panel web (administrador):** es lo que usas tú. Se abre en el navegador de tu computadora.
- **App móvil del residente:** cada residente ve su QR, sus visitas, sus pagos y los comunicados.
- **App de caseta (guardia):** el guardia escanea el QR, registra visitas y accesos sin QR.

Lo que haces tú en el panel se refleja en las apps. Lo que hacen los residentes y los guardias en las apps lo ves tú en el panel.

Palabras que usamos

Palabra	Qué significa
Colonia o residencial	Tu comunidad. Es la cuenta que BiG Technology crea para ti.
Vivienda	Una casa o apartamento de la colonia. Se identifica con un número o nombre, por ejemplo "Casa 12".
Residente	Persona que vive en la colonia y usa la app móvil.
Guardia	Persona de la caseta que usa la app de caseta.
Cargo	Un cobro que tú generas a un residente, por ejemplo la cuota de mantenimiento.
Bitácora	El registro de todas las entradas y los intentos de entrada. Nadie de la colonia puede editarla ni borrarla.

Importante. Tu panel solo muestra los datos de **tu colonia**. Ninguna otra colonia puede ver tu información, y tú tampoco ves la de ellas.

1. Primer acceso

Cuando BiG Technology crea tu colonia, te envía una **invitación por correo electrónico**. Con ella activas tu cuenta. Solo se hace una vez.

1.1 Activar tu cuenta

1. Abre el correo de invitación. El asunto es parecido a "Te invitaron a BiGuard". Si no lo ves, revisa la carpeta de correo no deseado (spam).
2. Pulsa el botón del correo para activar tu cuenta. Se abre la página **Activa tu cuenta**.

3. Escribe tu **nueva contraseña**. Debe tener:
 - Al menos **10 caracteres**.
 - **Letras y números** combinados.
4. Escribe la misma contraseña en **Confirmar contraseña**.
5. Marca la casilla donde aceptas los **Términos y Condiciones**, el **Aviso de Privacidad** y el **Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA)**, versión v1.2. Cada nombre es un enlace: puedes leerlos antes de aceptar. Se abren en otra pestaña.
6. Pulsa **Guardar contraseña**.
7. El sistema te lleva al **Panel de la colonia**.

Si no marcas la casilla, el sistema no activa tu cuenta y te muestra este mensaje: "Debes aceptar los Términos, el Aviso de Privacidad y el DPA para activar tu cuenta."

El enlace del correo solo funciona con el correo al que se envió. Si el enlace ya venció o no abre, en el inicio de sesión verás: "El enlace es inválido o ya venció. Pide una nueva invitación o recuperación." En ese caso escribe a BiG Technology (capítulo 14) para que te reenvíen la invitación.

1.2 Iniciar sesión las siguientes veces

1. Entra a <https://biguardhn.com>.
2. Escribe tu **correo** y tu **contraseña**.
3. Pulsa **Entrar**.



La imagen muestra un formulario de inicio de sesión con el título "Iniciar sesión". Hay dos campos de entrada: "Correo" con el texto "admin.a@test.bigtech.hn" y "Contraseña" con caracteres ocultos por puntos. Debajo de los campos hay un botón azul que dice "Entrar". En la parte inferior del formulario hay un enlace que dice "¿Olvidaste tu contraseña?".

Si te equivocas, el sistema dice "Correo o contraseña incorrectos". No dice cuál de los dos falló. Es una medida de seguridad.

1.3 Si olvidaste tu contraseña

1. En la pantalla de inicio de sesión, pulsa **¿Olvidaste tu contraseña?**
2. Escribe tu correo y pulsa **Enviar enlace**.

3. Revisa tu correo. Pulsa el enlace que recibes.
4. Escribe una contraseña nueva (mismas reglas: 10 caracteres, letras y números) y confírmala.
5. Inicia sesión con la contraseña nueva.

El sistema siempre responde lo mismo, exista o no la cuenta: "Si existe una cuenta para ese correo, recibirás un enlace". Así nadie puede averiguar qué correos están registrados.

1.4 Aceptación legal en cambios de versión

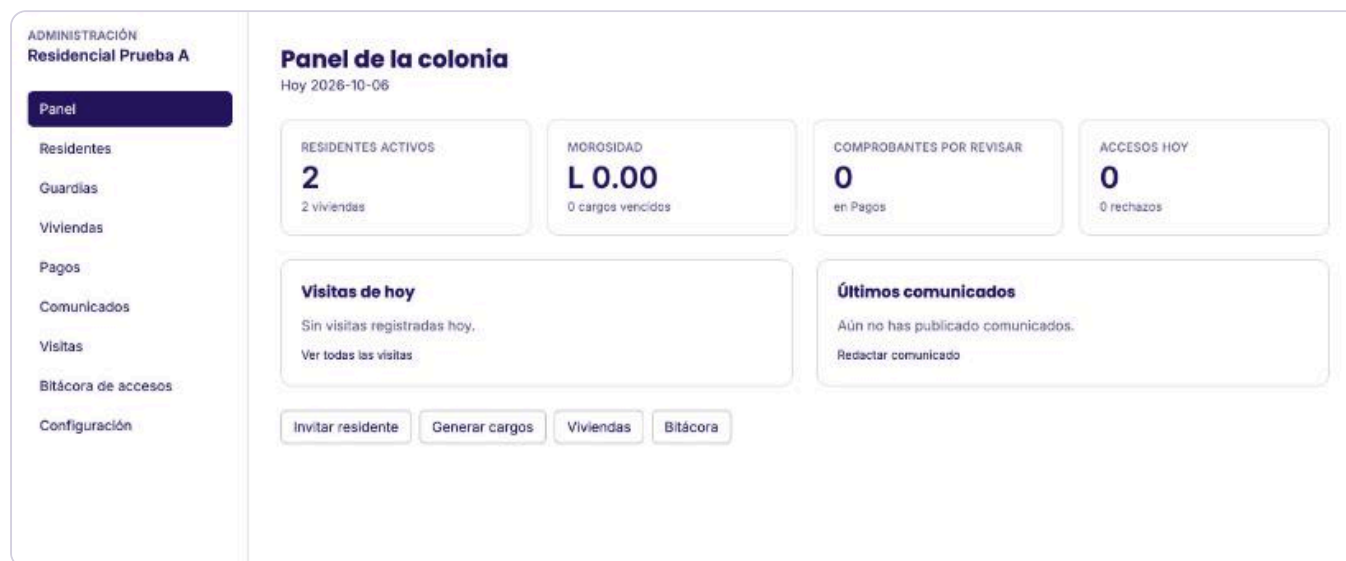
Cuando BiG Technology publique una nueva versión de los documentos legales, al entrar al panel verás la pantalla **Antes de continuar**. Tienes que leer y aceptar para seguir. Se explica en el capítulo 11.

1.5 Cerrar sesión

Al terminar, pulsa **Cerrar sesión**, abajo en el menú de la izquierda. Hazlo siempre si usas una computadora compartida.

2. Conoce tu panel

Al entrar ves el **Panel de la colonia**. A la izquierda está el menú. Arriba del menú aparece el nombre de tu colonia.



2.1 El menú de la izquierda

Opción del menú	Para qué sirve
Panel	Resumen del día: morosidad, comprobantes por revisar, accesos y visitas de hoy.
Residentes	Invitar residentes, ver la lista y entrar a la ficha de cada uno.
Guardias	Invitar guardias y activarlos o desactivarlos.

Opción del menú	Para qué sirve
Viviendas	Crear viviendas y asignarles propietario.
Pagos	Ver cargos, validar comprobantes y generar cargos nuevos.
Comunicados	Escribir, editar y borrar avisos para los residentes.
Visitas	Ver las visitas registradas, con filtros.
Bitácora de accesos	Ver cada entrada y cada intento de entrada. Solo lectura.
Configuración	Datos de tu colonia y estado de tu suscripción. Solo lectura.
Legal	Documentos legales: Términos y Condiciones, Aviso de Privacidad, DPA y Política de Seguridad.

2.2 Las cifras del Panel

En la parte de arriba hay cuatro tarjetas:

- **Residentes activos:** cuántos residentes tienen la cuenta activa. Debajo dice cuántas viviendas hay.
- **Morosidad:** la suma de los cargos vencidos, en lempiras (L), y cuántos cargos son.
- **Comprobantes por revisar:** cuántos residentes subieron un comprobante que espera tu decisión. Se resuelven en **Pagos**.
- **Accesos hoy:** entradas del día (con QR y manuales) y, debajo, cuántos rechazos hubo.

Más abajo:

- **Visitas de hoy:** hasta 8 visitas del día, con su estado. El enlace **Ver todas las visitas** te lleva a la pantalla de Visitas.
- **Últimos comunicados:** los 3 más recientes. El enlace **Redactar comunicado** te lleva a Comunicados.
- **Accesos rápidos:** botones para **Invitar residente**, **Generar cargos**, **Viviendas** y **Bitácora**.

2.3 Aviso de suscripción

Si tu suscripción vence en 7 días o menos, o ya venció, aparece una franja de aviso en el Panel con el enlace **Ver detalles**. Te lleva a **Configuración** (capítulo 10).

2.4 Se actualiza solo

Las pantallas **Panel**, **Visitas**, **Bitácora de accesos** y **Comunicados** se actualizan solas cuando hay cambios. No necesitas recargar la página para ver una visita nueva o un acceso nuevo.

2.5 Los residentes y los guardias no usan este panel

Si un residente o un guardia intenta entrar al panel web, el sistema lo rechaza con este aviso: "Tu cuenta es de residente o guardia: usa la app móvil BiGuard." Ellos trabajan solo en la app.

3. Invitar residentes y guardias

En este sistema nadie se registra solo. **Tú invitas** a cada residente y a cada guardia con su correo. Esto protege tu colonia: solo entra quien tú invitaste.

3.1 Invitar a un residente

1. En el menú, abre **Residentes**.
2. En la tarjeta **Invitar residente**, completa:
 - **Nombre:** el nombre completo del residente.
 - **Correo:** su correo electrónico. Debe ser uno que el residente revise.
 - **Vivienda (opcional):** elige la vivienda que le corresponde. La lista solo muestra viviendas libres. Si todavía no la tienes creada o no sabes cuál es, deja **Sin asignar**.
3. Pulsa **Enviar invitación**.
4. Verás un mensaje verde: "Invitación enviada a (correo)." Si elegiste vivienda, agrega "Vivienda asignada."

NOMBRE	CORREO	VIVIENDA	ESTADO
Cristofer (prueba invitación)	cristoferpadilla90@gmail.com	A-102	Activo
Residente A	residente.a@test.bigtech.hn	A-101	Activo

Qué recibe el residente: un correo con un enlace. Lo abre desde su teléfono y el enlace lo lleva a la app móvil para crear su contraseña. Después entra a la app con su correo y su contraseña.

Si el correo no llega:

- Pídele que revise la carpeta de correo no deseado.
- Confirma que escribiste bien el correo.
- Si la invitación sigue pendiente, vuelve a invitarlo con el mismo correo. El sistema reenvía la invitación.

Mensajes de error que puedes ver al invitar

Mensaje	Qué significa
Correo inválido	El correo no tiene el formato correcto.
Escribe el nombre del residente	Falta el nombre (mínimo 2 letras).
Ese correo ya tiene cuenta en el sistema.	Esa persona ya existe. No se duplica.
La vivienda no existe o no pertenece a tu colonia.	La vivienda elegida ya no está disponible. Recarga la página.
Tu colonia está inactiva. Contacta a BiG Technology.	Tu colonia está desactivada. Escribe a BiG.
No se pudo enviar la invitación. Intenta de nuevo.	Falló el envío del correo. Reintenta.

Si la vivienda no se pudo asignar pero la invitación sí salió, el sistema te lo dice. Puedes asignarla después desde la ficha del residente.

3.2 La lista de residentes

La tabla muestra **Nombre, Correo, Vivienda y Estado** (Activo o Inactivo). Arriba ves el total y cuántos están activos. Los activos salen primero y se ordenan por nombre.

Pulsa el nombre de un residente para abrir su **ficha**.

3.3 La ficha del residente

La ficha tiene cuatro partes:

- **Datos de contacto:** correo, teléfono y vivienda.
- **Estado de la cuenta:** botones para activar o desactivar.
- **Vivienda:** asignar o quitar la vivienda.
- **Últimos cargos y Últimas visitas:** los 10 más recientes de esa persona.

3.4 Desactivar y reactivar a un residente

Desactiva a un residente cuando se muda, vende la casa o ya no debe tener acceso.

1. Abre la ficha del residente.
2. En **Estado de la cuenta**, pulsa **Desactivar cuenta**.
3. El sistema responde "Cuenta desactivada."

Una cuenta inactiva **no puede generar QR ni entrar a la app**. Sus datos y su historial no se borran. Para devolverle el acceso, pulsa **Activar cuenta**.

3.5 Convertir un residente en guardia (y al revés)

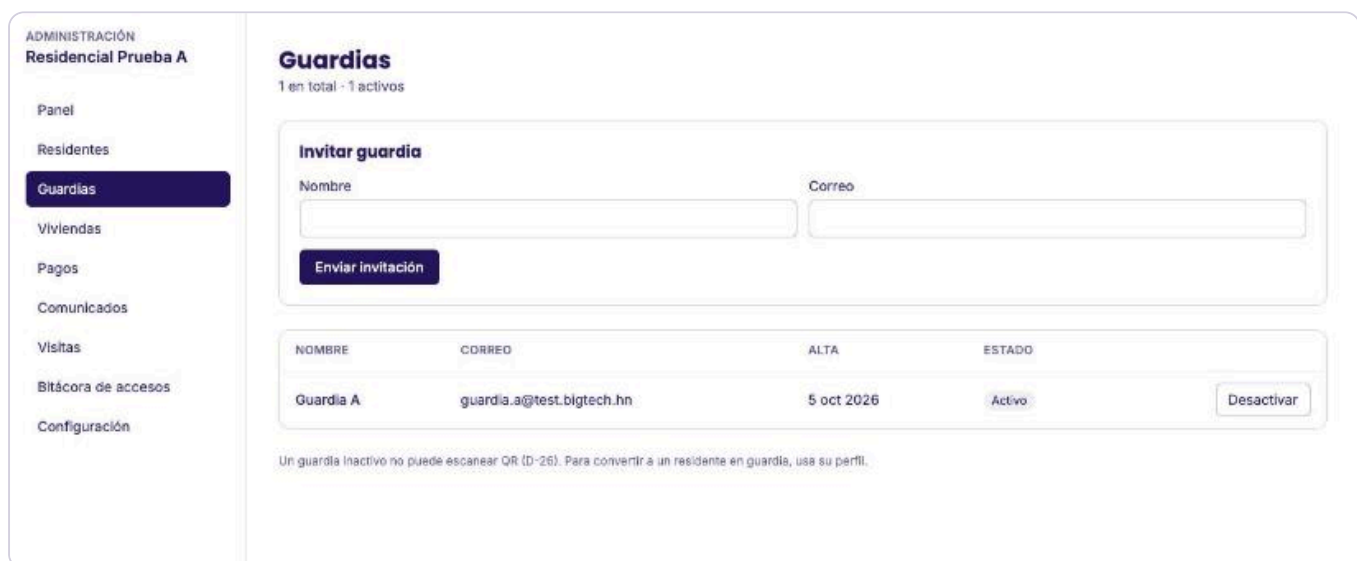
En la ficha hay otro botón: **Convertir en guardia**. Úsalo si una persona que ya tiene cuenta de residente va a trabajar en la caseta.

1. Pulsa **Convertir en guardia**.
2. El sistema pregunta: "¿Cambiar el rol de (nombre) a guardia? Perderá el acceso de residente."
3. Confirma.

En la ficha de un guardia el botón dice **Convertir en residente**. Tú solo puedes cambiar entre estos dos roles. No puedes crear otros administradores desde tu panel. Si necesitas otro administrador, pídelo a BiG Technology.

3.6 Invitar a un guardia

1. En el menú, abre **Guardias**.
2. En la tarjeta **Invitar guardia**, escribe **Nombre** y **Correo**.
3. Pulsa **Enviar invitación**.



NOMBRE	CORREO	ALTA	ESTADO
Guardia A	guardia.a@test.bigtech.hn	5 oct 2026	Activo

El guardia recibe el correo, abre el enlace en la tablet o teléfono de la caseta y crea su contraseña. La tabla de guardias muestra **Nombre**, **Correo**, **Alta** (fecha) y **Estado**.

3.7 Desactivar y reactivar a un guardia

Cada fila de la tabla tiene un botón **Desactivar** (o **Activar** si ya está inactivo).

Regla de seguridad: un guardia inactivo no puede escanear. Si un guardia inactivo intenta escanear un QR, el sistema lo rechaza y lo anota en la bitácora con el motivo "Guardia inactivo". El QR del residente **no se gasta** en ese intento.

Desactiva al guardia el mismo día que deja de trabajar, sin esperar. Su sesión en la tablet puede seguir abierta hasta que el sistema la renueve (hasta 1 hora), pero no podrá escanear. Cierra la sesión de esa tablet para estar más seguro.

Qué hace el guardia en su app. Ve un botón grande **ESCANEAR QR**, el número de accesos de hoy y las visitas esperadas. Desde la app también entra a **Registro manual** y a **Bitácora del día**. El guardia **no tiene acceso a los pagos** y **no toma fotos** de visitantes: solo verifica y registra

entradas y salidas. En la tablet, la app de caseta se usa en posición horizontal (apaisada); en un teléfono, en vertical.

4. Gestionar viviendas

Las viviendas son la base de tu colonia. Un residente se asocia a una vivienda, y los cargos y las visitas se muestran con ese número.

Abre **Viviendas** en el menú. Arriba ves el resumen: total de viviendas, cuántas tienen propietario y cuántas están libres.

VIVIENDA	PROPIETARIO	ACCIONES
A-101	Residente A Quitar	Eliminar
A-102	Cristofer (prueba invitación) Quitar	Eliminar

4.1 Crear una vivienda

1. En la tarjeta **Nueva vivienda**, escribe el **Número o identificador**. Ejemplos: "Casa 12" o "Apto 3B".
2. Pulsa **Crear**.
3. El sistema responde "Vivienda (nombre) creada."

Reglas:

- Máximo 30 caracteres.
- No puede repetirse. Si ya existe, el sistema dice: "Ya existe la vivienda (nombre)". No distingue mayúsculas de minúsculas.

4.2 Crear muchas viviendas a la vez (alta por rango)

Úsala cuando tu colonia tiene decenas de casas con numeración consecutiva.

1. En la tarjeta **Alta por rango**, llena:
 - **Prefijo:** el texto antes del número. Por defecto es "Casa " (con un espacio al final).
 - **Desde:** el primer número.
 - **Hasta:** el último número.
2. Pulsa **Crear rango**.

Ejemplo: Prefijo "Casa ", Desde 1, Hasta 10 crea Casa 1, Casa 2, hasta Casa 10.

Reglas:

- Máximo **500 viviendas por vez**. Si el rango es mayor, verás "Rango inválido (máximo 500 viviendas por vez)." Divide el trabajo en varios rangos.
- Si alguna ya existe, el sistema **la omite** y crea las demás. El mensaje dice, por ejemplo: "10 viviendas creadas (2 ya existían)."
- Si todas ya existían, dice: "Todas esas viviendas ya existen."

4.3 Cambiar el nombre de una vivienda

1. En la tabla, pulsa el número de la vivienda. Se convierte en un campo editable.
2. Escribe el nombre nuevo.
3. Pulsa **Guardar** (o **Cancelar** para dejarlo como estaba).

4.4 Asignar un propietario

La columna **Propietario** muestra quién vive en cada vivienda.

1. En la fila de la vivienda libre, pulsa **Asignar propietario**.
2. Elige al residente en la lista **Residente....**
3. Pulsa **Asignar**.

La lista solo incluye residentes **activos que todavía no tienen vivienda**. Si no hay ninguno, el botón aparece apagado. Primero invita al residente (capítulo 3).

Otra forma: abre la ficha del residente y, en **Vivienda**, elige una **Vivienda disponible** y pulsa **Asignar**.

4.5 Quitar un propietario

1. En la fila de la vivienda, junto al nombre del propietario, pulsa **Quitar**.
2. El sistema responde "Vivienda liberada."

También puedes hacerlo desde la ficha del residente con **Quitar vivienda**. Quitar al propietario **no borra** a la persona ni su historial. Solo libera la vivienda.

4.6 Eliminar una vivienda

1. Si la vivienda tiene propietario, primero pulsa **Quitar** (sección 4.5).
2. Pulsa **Eliminar** en la fila.

3. Confirma el mensaje "¿Eliminar la vivienda (nombre)?"

Por qué no se puede eliminar una vivienda con propietario: el botón **Eliminar** aparece apagado mientras haya un residente asignado. Si pasas el cursor, dice "Libera la vivienda antes de eliminarla". Es una protección para que no se borre por error la casa de una persona activa, que tiene cargos y visitas asociados. Primero se libera la vivienda y después, si de verdad sobra, se elimina.

Consejo. Si una casa cambió de dueño, no la elimines. Quita al propietario anterior y asigna al nuevo.

5. Publicar comunicados

Los comunicados son avisos para todos los residentes de tu colonia: cortes de agua, asambleas, reglas de convivencia, avisos de seguridad.

5.1 Publicar un comunicado

1. Abre **Comunicados** en el menú.
2. En **Redactar comunicado**, completa:
 - **Título:** entre 3 y 120 caracteres.
 - **Prioridad:** elige una (ver tabla abajo). Por defecto es **Normal**.
 - **Mensaje:** entre 10 y 5000 caracteres.
3. Pulsa **Publicar**.
4. Verás "Comunicado publicado."

ADMINISTRACIÓN

Residencial Prueba A

Panel

Residentes

Guardias

Viviendas

Pagos

Comunicados

Visitas

Bitácora de accesos

Configuración

Comunicados

1 publicados · los residentes los ven en la app por prioridad

Redactar comunicado

Título

Prioridad

Normal

Mensaje

Comunicado publicado.

Publicar

Prueba de recorrido guiado

Alta

6 oct 2028, 09:18 a. m.

Editar

Eliminar

Prioridades

Prioridad	Cuándo usarla
Baja	Información que puede esperar, por ejemplo un recordatorio general.
Normal	Avisos de rutina.
Alta	Avisos importantes, como una asamblea o un corte programado.
Urgente	Algo que los residentes deben ver ya, por ejemplo una emergencia.

5.2 Editar un comunicado

1. En la lista de abajo, pulsa **Editar** en el comunicado.
2. El formulario de arriba se llena con sus datos y cambia a **Editar comunicado**.
3. Haz los cambios y pulsa **Guardar cambios**. Si te arrepientes, pulsa **Cancelar edición**.
4. Verás "Comunicado actualizado."

5.3 Eliminar un comunicado

1. Pulsa **Eliminar** en el comunicado.
2. Confirma el mensaje "¿Eliminar (título)?"
3. Verás "Comunicado eliminado."

Un comunicado eliminado desaparece también de la app de los residentes. No se puede recuperar.

5.4 Cómo lo ven los residentes

- Los residentes abren la pestaña **Comunicados** de su app.
- La lista muestra primero los **Urgentes**, luego **Alta**, **Normal** y **Baja**. Dentro de cada prioridad, el más reciente va primero.
- Cada comunicado muestra el **título**, una **etiqueta con la prioridad**, un resumen de dos líneas y la **fecha y hora**. Al tocarlo, el residente lee el mensaje completo.

- La lista de la app se actualiza sola cuando publicas.

Redacta con cuidado. Los comunicados los ve toda la colonia. No escribas datos personales de nadie (nombres de morosos, por ejemplo) ni información privada.

6. Pagos: generar cargos y validar comprobantes

La pantalla **Pagos** te ayuda a llevar el control de las cuotas de tu colonia. Funciona así:

1. Tú **generas el cargo** (por ejemplo, la cuota de octubre), en lempiras.
2. El residente lo ve en su app y **paga por su cuenta** (por transferencia o depósito).
3. El residente **sube la foto del comprobante** en la app.
4. Tú **revisas el comprobante** y lo apruebas o lo rechazas.

Importante. Las cuotas son una relación entre tu colonia y cada residente; BiG Technology solo pone la herramienta y **no recibe el dinero**. Hay dos formas de pago:

- **Comprobante (vigente hoy):** el residente paga por transferencia o depósito a la cuenta de la colonia y sube el comprobante. El sistema lleva el registro y la validación. El dinero lo recibe tu colonia por sus medios habituales.
- **Tarjeta en la app (cuando PixelPay esté activo para tu colonia):** el residente paga la cuota con tarjeta dentro de la app y el cobro se procesa con PixelPay a favor de tu colonia. La tarjeta se tokeniza en el teléfono del residente; ni tu colonia ni BiG guardan sus datos. Para activarlo, escribe a BiG Technology (capítulo 14). Mientras no esté activo, los residentes solo ven la opción de comprobante.

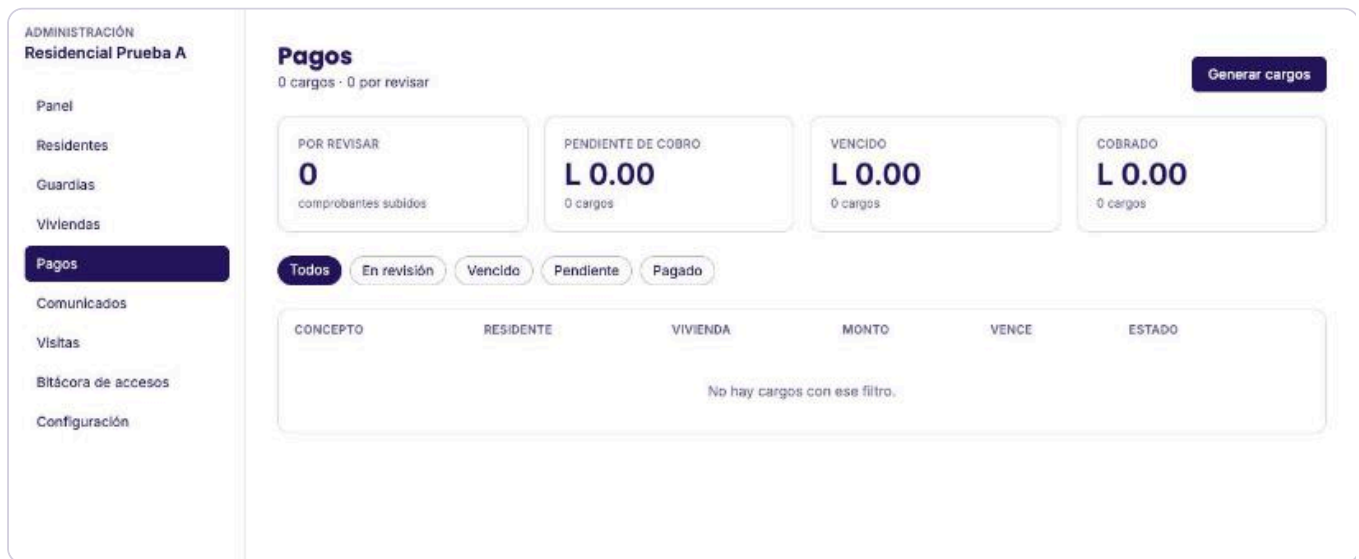
Las devoluciones de cuotas a los residentes las decide y las hace tu colonia, en los dos casos.

6.1 Los estados de un cargo

Estado	Qué significa	Quién lo cambia
Pendiente	El cargo existe y no se ha pagado.	Se crea así.
En revisión	El residente subió un comprobante y espera tu decisión.	El residente, al subir el comprobante.
Pagado	Validaste el pago.	Tú.
Vencido	Pasó la fecha límite sin pago.	Se muestra solo (ver abajo) o lo marcas tú.

Cómo funciona "Vencido": un cargo pendiente con fecha límite que ya pasó se **muestra como Vencido** automáticamente. Un cargo sin fecha límite nunca se muestra como vencido por sí solo.

6.2 Conoce la pantalla de Pagos



Arriba ves cuatro tarjetas:

- **Por revisar:** comprobantes subidos que esperan tu decisión.
- **Pendiente de cobro:** monto de los cargos pendientes y en revisión.
- **Vencido:** monto y cantidad de cargos vencidos.
- **Cobrado:** monto y cantidad de cargos pagados.

Debajo hay filtros: **Todos**, **En revisión**, **Vencido**, **Pendiente** y **Pagado**. La tabla muestra **Concepto**, **Residente** (con enlace a su ficha), **Vivienda**, **Monto**, **Vence** y **Estado**. Lo que necesita tu atención sale primero: primero los que están en revisión, luego los vencidos.

6.3 Validar un comprobante

1. Abre **Pagos** y pulsa el filtro **En revisión**.
2. En la fila del cargo, pulsa **Comprobante**. Se abre la imagen o el PDF en una pestaña nueva.
3. Revisa que el monto, la fecha y el banco coincidan con el cargo.
4. Decide:
 - **Aprobar:** el cargo pasa a **Pagado**.
 - **Rechazar:** el cargo vuelve a **Pendiente** y el residente puede subir otro comprobante.

El enlace del comprobante dura 5 minutos. Es una medida de seguridad para que los comprobantes no queden circulando. Si pasa el tiempo, vuelve a pulsar **Comprobante**. Si tu navegador bloquea la ventana nueva, permite las ventanas emergentes para este sitio.

Al rechazar, avisa al residente. El panel no tiene un campo para escribir el motivo del rechazo. Comunícate con la persona por el medio que usen en tu colonia.

6.4 Otras acciones sobre un cargo

Si el cargo está en	Botones disponibles
Pendiente	→ Pagado, → Vencido
En revisión	Aprobar, Rechazar
Vencido	→ Pagado, → Pendiente
Pagado	→ Pendiente

Úsalos, por ejemplo, para marcar como **Pagado** un cargo que el residente pagó en efectivo en la administración. También puedes devolver a **Pendiente** un cargo que marcaste pagado por error.

Cualquier cargo que **no esté pagado** tiene también el botón **Eliminar**. El sistema pregunta "¿Eliminar este cargo? Esta acción no se puede deshacer." Los cargos pagados no se pueden eliminar, para conservar el registro.

No se puede editar el monto de un cargo. Si te equivocaste en el monto o el concepto, elimina el cargo (si no está pagado) y genera uno nuevo.

6.5 Generar cargos

1. En **Pagos**, pulsa **Generar cargos** (arriba a la derecha). También puedes llegar desde el botón **Generar cargos** del Panel.
2. Completa:
 - **Concepto:** qué se cobra, por ejemplo "Cuota de mantenimiento octubre" (3 a 120 caracteres).
 - **Monto (L):** el valor en lempiras, por ejemplo 1500.00. Máximo dos decimales. Debe ser mayor que cero.
 - **Fecha límite:** el último día para pagar. Es opcional, pero sin ella el cargo nunca se mostrará como vencido.
3. Elige los **Destinatarios**:
 - **Todos con vivienda:** crea un cargo para cada residente activo que tenga vivienda asignada. El botón muestra cuántos son.
 - **Seleccionar:** aparece una lista con casillas. Marca a quién quieres cobrar. Esta lista incluye a residentes sin vivienda, marcados como "sin vivienda".
4. Pulsa **Generar (N) cargo(s)**.
5. Confirma el mensaje: "Se generarán N cargo(s) de (monto) por (concepto). ¿Continuar?"
6. Verás "N cargo(s) generados." Los cargos nacen en estado **Pendiente**.

ADMINISTRACIÓN
Residencial Prueba A

Panel
Residentes
Guardias
Viviendas
Pagos
Comunicados
Visitas
Bitácora de accesos
Configuración

Generar cargos

← Pagos

Concepto

Monto (L)

Fecha límite

Cuota de mantenimiento octubre

1500.00

dd/mm/aaaa

Destinatarios

Todos con vivienda (2)

Seleccionar (0)

Generar 2 cargo(s)

Los residentes verán el cargo en la app y podrán subir su comprobante; tú lo validas en Pagos.

Cuidado con los duplicados. El sistema **no avisa** si ya generaste el mismo concepto este mes. Si pulsas dos veces, los residentes tendrán dos cargos iguales. Antes de generar, revisa la lista de **Pagos**.

No hay cobros recurrentes automáticos. Cada mes debes generar los cargos nuevos.

6.6 Qué ve el residente

En la app, la pestaña **Pagos** muestra el **saldo pendiente** y la lista de cargos con su estado. Al tocar un cargo, el residente ve el detalle y los botones **Tomar foto** o **Galería** para subir su comprobante. Cuando lo sube, el cargo pasa a **En revisión** y puede reemplazarlo si se equivocó.

Un residente sin vivienda asignada no puede subir comprobantes. La app le dice: "Tu cuenta no tiene vivienda asignada. Pide a la administración que te la asigne para subir comprobantes." Asígnale su vivienda (capítulo 4).

7. Visitas

La pantalla **Visitas** muestra todas las visitas que registraron los residentes y cómo avanzaron en la caseta.

ADMINISTRACIÓN

Residencial Prueba A

Panel

Residentes

Guardias

Viviendas

Pagos

Comunicados

Visitas

Bitácora de accesos

Configuración

Visitas

1 resultado(s)

Estado

Todos

Día

dd/mm/aaaa

Buscar

Visitante, placa o residente

Filtrar

Limpiar

VISITANTE	RESIDENTE	VIVIENDA	REGISTRO	ENTRADA / SALIDA	ESTADO
Visita legítima	Residente A	—	5 oct 2026, 10:17 a. m.	—	Pendiente

Autorizar

Cancelar

7.1 Cómo nace una visita

La foto la aporta el residente, no la caseta. El residente es quien informa a su visitante y obtiene su acuerdo antes de adjuntar la foto (así lo exigen los Términos y Condiciones). En la caseta no se toman fotos: el guardia verifica con la identificación y registra la entrada y la salida. Tu colonia, como responsable de los datos, debe colocar en la caseta el aviso para visitantes (capítulo 11) y recordar a los residentes esta regla, por ejemplo con un comunicado. Con las fotos no se hace reconocimiento facial: las ve una persona.

Estado	Qué significa
Pendiente	La visita espera autorización.
Autorizada	La visita puede entrar.
En curso	El visitante entró y todavía no salió.
Completada	El visitante ya salió.
Cancelada	La visita se canceló.
Expirada	Estado reservado. Hoy el sistema no marca visitas como expiradas de forma automática.

Arriba de la tabla hay un formulario de filtros:

- **Día:** una fecha.
- **Buscar:** texto libre. Busca por nombre del visitante, placa o nombre del residente.

1. Elige los filtros que necesites.
2. Pulsa **Filtrar**.
3. Para empezar de nuevo, pulsa **Limpiar**.

La pantalla muestra hasta **200 resultados**, los más recientes primero. El título indica cuántos resultados hay.

7.4 Leer la tabla

Columna	Qué muestra
Visitante	Nombre, y debajo la placa y el motivo si los hay.
Residente	Quién registró la visita.
Vivienda	La vivienda del residente.
Registro	Fecha y hora en que se registró.
Entrada / salida	Cuándo entró y, si ya salió, cuándo salió.
Estado	El estado actual.

7.5 Autorizar, cancelar y marcar salida

En la última columna aparecen los botones que aplican a cada estado:

Estado actual	Botones
Pendiente	Autorizar, Cancelar
Autorizada	Cancelar
En curso	Marcar salida
Completada, Cancelada, Expirada	Ninguno

- **Autorizar:** la visita pasa a Autorizada.
- **Cancelar:** la visita pasa a Cancelada y ya no debería entrar.
- **Marcar salida:** la visita pasa a Completada y se guarda la hora de salida en ese momento. Úsalo si el guardia olvidó registrar la salida.

Si la visita tiene foto, aparece el botón **Foto**. Se abre en una pestaña nueva y el enlace dura 5 minutos, igual que los comprobantes. En esta versión la app de caseta no muestra la foto; solo la ves tú desde el panel. Si un visitante pide que se borre su foto, el residente puede cancelar la visita y registrarla sin foto, o tú puedes cancelarla.

7.6 Qué hace el guardia

El guardia entra a **Registro manual** en su app. Arriba ve **Visitas esperadas** (las autorizadas, en curso o pendientes):

1. Cuando llega el visitante, el guardia pulsa **Registrar entrada**. La visita pasa a **En curso** y queda anotada en la bitácora.
2. Cuando se va, el guardia pulsa **Registrar salida**. La visita pasa a **Completada**.

Así, tú ves en tu panel, en tiempo real, quién está dentro de la colonia.

8. Bitácora de accesos

La **Bitácora de accesos** es el registro oficial de quién entró y quién intentó entrar. Sirve para aclarar dudas y para dar seguridad a los residentes.

8.1 La bitácora no se puede alterar

Esta es la regla más importante: **la bitácora no puede ser modificada por los usuarios de la colonia**. Ni el administrador, ni los guardias, ni los residentes pueden editarla ni borrarla. Si se cometió un error, se agrega un registro nuevo que lo corrige. BiG Technology, que opera la plataforma, solo la modifica por un incidente técnico documentado. Esto la hace confiable ante cualquier reclamo.

8.2 Ver la bitácora de un día

Al abrirla, muestra **el día de hoy**.

1. En el campo **Día**, elige la fecha que quieres revisar.
2. Pulsa **Ver**.
3. Para ver los últimos 500 registros sin importar la fecha, pulsa **Últimos 500**.

8.3 Las cifras

- **Registros:** total del período.
- **Accesos con QR:** entradas válidas con el código QR.
- **Rechazos:** intentos que el sistema no dejó pasar.
- **Manuales:** entradas registradas por el guardia sin QR.

8.4 Leer la tabla

Columna	Qué muestra
Hora	Fecha y hora del registro.
Quién	El residente, o el nombre que escribió el guardia en un acceso manual.
Tipo	QR OK, QR rechazado o Manual.
Detalle	"Acceso con QR", el motivo del rechazo, o el motivo del acceso manual.
Guardia	Qué guardia atendió el registro.

8.5 Motivos de rechazo

Detalle en la bitácora	Qué significa
QR vencido	El QR pasó de 15 minutos. El residente debe generar uno nuevo.
QR reutilizado	Ese QR ya se usó. Cada QR sirve una sola vez.
QR de otra colonia	El QR no es de tu colonia.
Guardia inactivo	Un guardia desactivado intentó escanear.
Firma inválida, QR inválido, Formato inválido, QR desconocido	El código está alterado, es falso o no es un QR del sistema. Si se repite, avisa a BiG Technology (capítulo 14).

Si el QR no pudo identificarse, en **Quién** verás "Desconocido".

8.6 Accesos manuales

No todos entran con QR: proveedores, repartidores, técnicos, visitas que no estaban registradas. Para ellos el guardia usa **Registro manual → Acceso sin QR:**

1. El guardia escribe **¿Quién entra?** (nombre o empresa).
2. Opcionalmente escribe el **Motivo**.
3. Pulsa **Registrar acceso**.

En tu bitácora aparece como **Manual**, con el nombre y el motivo que el guardia escribió, y el nombre del guardia que lo registró. Cuando el guardia marca la **entrada de una visita autorizada**, también queda un registro Manual con el nombre "Visita: (nombre del visitante)".

Revisa los accesos manuales con frecuencia. Son los únicos que dependen de lo que el guardia escribe. Un acceso manual sin motivo, o con muchos registros seguidos, merece una

pregunta.

8.7 Qué QR usan los residentes

El residente muestra su **QR de acceso** desde la app. Ese QR:

- Se **renueva solo cada 14 minutos** y vence a los 15.
- Sirve **una sola vez**.
- Está firmado por el sistema, así que no se puede inventar.

Por eso un residente no puede mandar una captura de su QR a otra persona para que entre más tarde.

9. Consultas y reportes

Hoy el panel te permite **consultar** la información de tu colonia en pantalla. **No existe todavía una función para exportar reportes** (PDF o Excel). La exportación llegará en una versión futura.

9.1 Qué puedes consultar hoy y dónde

Quiero saber	Dónde lo veo
Cuántos residentes activos y viviendas hay	Panel (tarjeta Residentes activos) y Configuración
Cuánto dinero está vencido	Panel (tarjeta Morosidad) y Pagos (tarjeta Vencido)
Cuánto he cobrado	Pagos (tarjeta Cobrado)
Cuántos pagos están pendientes	Pagos (tarjeta Pendiente de cobro)
Qué comprobantes debo revisar	Panel y Pagos (filtro En revisión)
Quién debe, y cuánto	Pagos , con el filtro Vencido , o la ficha de cada residente
El historial de un residente	Su ficha : últimos 10 cargos y últimas 10 visitas
Qué visitas hubo en un día	Visitas , con el filtro Día
Quién entró o intentó entrar en un día	Bitácora de accesos , con el campo Día
Cuántos accesos hubo hoy y cuántos rechazos	Panel y Bitácora de accesos
Qué accesos manuales hubo	Bitácora de accesos (tarjeta Manuales y tipo Manual)
Qué visitas están dentro ahora	Visitas , con el filtro En curso
Cuántos guardias activos tengo	Guardías
Cuándo vence mi suscripción	Configuración y el aviso del Panel

9.2 Límites que debes conocer

- **Pagos:** muestra los últimos 500 cargos.
- **Visitas:** muestra hasta 200 resultados por búsqueda.
- **Bitácora:** muestra hasta 500 registros por consulta. Para días con mucho movimiento, consulta día por día.
- **Panel:** las cifras son del día de hoy y del estado actual de los cobros. No hay gráficas ni comparativos de meses anteriores.

9.3 Mientras llega la exportación

Si necesitas llevar información a una reunión de junta directiva, puedes tomar una captura de pantalla o usar la función de imprimir de tu navegador. El diseño de las pantallas no está pensado para impresión, así que puede verse distinto a un reporte formal. Cuida lo que compartes: los datos son personales (ver capítulo 12).

Si necesitas un reporte que hoy no existe, escribe a soporte (capítulo 14) para que BiG Technology lo tome en cuenta.

10. Configuración de la colonia y suscripción

La pantalla **Configuración** es de **solo lectura**. Ahí revisas los datos de tu colonia y el estado de tu servicio.

The screenshot displays the 'Configuración' (Configuration) page. On the left is a sidebar menu with options: Panel, Residentes, Guardias, Viviendas, Pagos, Comunicados, Visitas, Bitácora de accesos, and Configuración (highlighted). The main content area is titled 'Configuración' with the subtitle 'Datos de tu colonia y estado de la suscripción'. It contains two panels:

- Colonia:** A table showing details for 'Residencial Prueba A'.

Colonia	
Nombre	Residencial Prueba A
Dirección	Tegucigalpa
Plan	Basico
Estado	Activa
Alta	5 oct 2026
Residentes activos	2
Viviendas	2
- Suscripción:** A box indicating 'Sin suscripción registrada. Contacta a BiG Technology.'

10.1 Datos de la colonia

La tarjeta **Colonia** muestra: **Nombre**, **Dirección**, **Plan**, **Estado** (Activa o Inactiva), fecha de **Alta**, **Residentes activos** y número de **Viviendas**.

Planes: tu colonia está en uno de tres planes, con precio mensual en dólares (US\$), sin ISV:

Plan	Precio mensual
Básico	US\$49
Estándar	US\$99
Premium	US\$199

Los límites de viviendas, usuarios, guardias y almacenamiento, y las funciones de cada plan, están en el **Anexo A** del contrato de servicio. Si no los tienes a mano, pídelos a BiG Technology. No confundas este precio (lo que la colonia paga a BiG) con las cuotas que tú cobras a los residentes, que fijas tú en lempiras.

10.2 Tu suscripción

La tarjeta **Suscripción** muestra:

- **Estado:** Prueba, Activa, Morosa, Pausada o Cancelada.
- **Plan** que estás pagando.
- **Vence:** la fecha en que termina el período pagado.
- **Cancelación:** solo aparece si hay una cancelación programada.
- **Pasarela:** la empresa que procesa el cobro (por ejemplo, PixelPay).

Qué significa cada estado

Estado	Significado
Prueba	Estás probando el servicio.
Activa	El servicio está al día.
Morosa	Falló un cobro o hay un pago atrasado. Debes regularizarlo.
Pausada	El servicio está en pausa.
Cancelada	La suscripción terminó o terminará en la fecha indicada.

10.3 El aviso de renovación

Si tu suscripción vence en 7 días o menos, o ya venció, el sistema muestra un aviso, por ejemplo "Vence en 5 día(s)" o "Venció hace 2 día(s)", con la frase "renueva para no perder el acceso". El mismo aviso sale en el Panel.

La suscripción de la colonia se cobra mensualmente con tarjeta, por la pasarela de pagos (PixelPay), en dólares (US\$). En Honduras, el banco emisor de la tarjeta liquida el cobro en lempiras al tipo de cambio que aplique. Los detalles de mora, suspensión y el preaviso de cancelación (15 días calendario) están en el **Contrato de Servicio** y en la **Política de Cancelación y Reembolsos**.

10.4 Cambios de plan o de método de pago

Estos cambios **no se hacen desde tu panel**. Escribe a BiG Technology (capítulo 14). Si ves "Sin suscripción registrada. Contacta a BiG Technology.", también debes escribirnos.

11. Legal

BiGuard maneja datos personales: nombres, fotos de visitantes, placas y registros de entrada. Por eso tiene documentos legales que debes conocer.

11.1 El menú Legal

En el menú de la izquierda, abajo, hay una sección **Legal** con cuatro documentos. Puedes consultarlos cuando quieras:

Documento	Para qué sirve
Términos y Condiciones	Reglas de uso del servicio.
Aviso de Privacidad	Qué datos se recogen, para qué y cómo se protegen.
DPA (tratamiento de datos)	El acuerdo que dice cómo BiG trata los datos de tu colonia, por encargo de tu colonia.
Política de Seguridad	Cómo se protege la información y qué hace BiG ante incidentes.

Otros documentos públicos están en el pie de la página de inicio de sesión: **Política de Cookies**, **Política de Cancelación y Reembolsos** y **Consentimiento para Visitantes**.

Tu colonia es la responsable de los datos. BiG Technology presta la herramienta y trata los datos por encargo de tu colonia. Como operadora de la plataforma, BiG tiene acceso a los datos con su cuenta de súper administrador para soporte, seguridad y mantenimiento, bajo confidencialidad, el DPA y la Política de Seguridad. El documento **Consentimiento para Visitantes** trae un texto para mostrar a quienes visitan la colonia, un **texto corto que el residente puede enviar a su visitante** y una **versión corta para imprimir y colocar en la caseta**. Colócala a la vista y recuerda a los residentes que la foto del visitante la adjuntan ellos, con el acuerdo del visitante.

11.2 Re-aceptación cuando cambia la versión

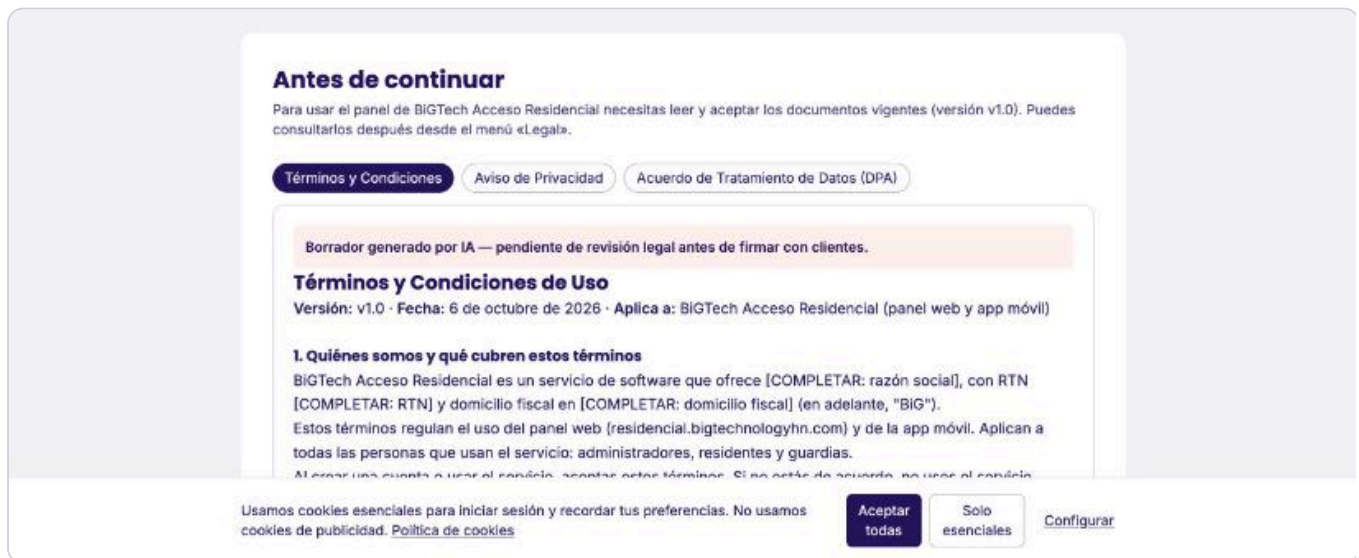
Los documentos tienen un número de versión. Hoy es **v1.2** (20 de octubre de 2026).

Cuando BiG Technology publica una versión nueva:

1. La próxima vez que entres al panel, el sistema te lleva a la pantalla **Antes de continuar**.
2. Verás tres pestañas: **Términos y Condiciones**, **Aviso de Privacidad** y **Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA)**. Lee cada una. Tienen barra de desplazamiento.
3. Marca la casilla "He leído y acepto..."

4. Pulsa **Acepto**.

5. El sistema registra tu aceptación (quién, qué versión, cuándo) y te lleva al panel.



Mientras no aceptes, no puedes usar el panel. La aceptación queda guardada como evidencia. Si más de un administrador usa el panel, **cada uno** debe aceptar con su propia cuenta.

11.3 Cookies

Al abrir el sitio por primera vez puede salir un aviso de cookies. El panel usa solo **cookies esenciales** (para mantener tu sesión). No usa cookies de publicidad. Puedes elegir **Aceptar todas**, **Solo esenciales** o **Configurar**.

11.4 Pide una copia de tu contrato

Tu **Contrato de Servicio** (con su Anexo A de planes y precios) es el documento que el Administrador o Representante Legal de tu patronato, junta de vecinos o condominio firmó con BiG Technology, presentando la personería jurídica o acta de nombramiento y el RTN según el tipo de organización. Si necesitas una copia, solicítala a soporte.

12. Buenas prácticas de seguridad

Tú tienes una de las llaves más importantes del sistema. Cuídala.

Tu cuenta

1. Usa una contraseña **única**, de más de 10 caracteres, con letras y números. No la uses en otros sitios.
2. **Nunca compartas tu cuenta**. Si otra persona de la administración necesita acceso, pide a BiG Technology que la invite con su propio correo.
3. Cierra sesión siempre que uses una computadora que no es tuya.

4. Desconfía de mensajes que te pidan tu contraseña o un código. BiG Technology **nunca** los pide por chat ni por llamada.
5. Si crees que alguien usó tu cuenta, cambia tu contraseña con **¿Olvidaste tu contraseña?** y avisa a soporte de inmediato.

Tu gente

6. **Desactiva el mismo día** a quien deja la colonia: guardia que renuncia, residente que se muda. No esperes al fin de mes.
7. Invita a cada persona con **su propio correo**. No uses un correo compartido para varios guardias.
8. Asigna cada vivienda al residente correcto. Un QR de un residente inactivo no se genera.

Tus datos

9. Revisa la **Bitácora de accesos** con regularidad, en especial los rechazos y los accesos manuales.
10. Recuerda a los guardias que **no deben tomar fotos de visitantes** (ni en la app ni con su teléfono) ni enviar datos por mensajería. La foto, si la hay, la adjunta el residente con el acuerdo del visitante.
11. Recuerda a los residentes que **no compartan su QR**. Vence a los 15 minutos y sirve una sola vez, pero compartirlo igual es un riesgo. Recuérdales también que pueden **cerrar sesión** desde Inicio si prestan o cambian de teléfono.
12. No publiques datos personales en los comunicados.
13. Si llevas información fuera del sistema (capturas, impresiones), guárdala bajo llave y elimínala cuando ya no la necesites.
14. Mantén actualizado el navegador de tu computadora y la app de los guardias.

Qué protege el sistema por ti

- Cada colonia ve **solo sus propios datos**.
- La bitácora **no la puede alterar nadie de la colonia**.
- Los QR están **firmados** y vencen.
- Los comprobantes y las fotos de visitantes **no son públicos**: se abren con enlaces temporales de 5 minutos.
- Quien administra el sistema en BiG Technology **no entra a tu panel** ni se hace pasar por ti. BiG tiene acceso a los datos con su cuenta de súper administrador, solo para soporte, seguridad y mantenimiento, bajo confidencialidad y el DPA.

13. Solución de problemas

Síntoma	Causa probable	Qué hacer
No me llega el correo de invitación	Está en spam, el correo está mal escrito o el servidor lo demoró	Revisa spam. Confirma el correo. Espera unos minutos y, si sigue sin llegar, escribe a soporte.

Síntoma	Causa probable	Qué hacer
Al abrir el enlace dice "El enlace es inválido o ya venció"	El enlace ya se usó o pasó su tiempo	Pide una nueva invitación a BiG Technology, o usa ¿Olvidaste tu contraseña? si ya activaste tu cuenta.
"Correo o contraseña incorrectos"	Error al escribir, o la contraseña cambió	Escríbelos de nuevo con calma. Si no recuerdas la contraseña, usa ¿Olvidaste tu contraseña?
Dice "Tu cuenta es de residente o guardia: usa la app móvil"	Entraste al panel con una cuenta de residente o guardia	Usa la app móvil. Para el panel, entra con tu cuenta de administrador.
Dice "Tu cuenta aún no tiene colonia o rol asignado"	Tu cuenta no quedó vinculada a tu colonia	Escribe a BiG Technology.
Al entrar aparece "Antes de continuar"	Hay una versión nueva de los documentos legales	Léelos, marca la casilla y pulsa Acepto (capítulo 11).
Al invitar: "Ese correo ya tiene cuenta en el sistema"	Esa persona ya está registrada	No la invites de nuevo. Búscala en Residentes o Guardias . Si pertenece a otra colonia, escribe a soporte.
Al invitar: "La vivienda no existe o no pertenece a tu colonia"	La vivienda se eliminó o ya no está disponible	Recarga la página y elige otra, o invita sin vivienda y asígnala después.
"Tu colonia está inactiva. Contacta a BiG Technology."	La colonia fue desactivada, por ejemplo por falta de pago	Escribe a BiG Technology.
No puedo eliminar una vivienda	Tiene un propietario asignado	Pulsa Quitar en el propietario y luego Eliminar (sección 4.6).
El botón Asignar propietario está apagado	No hay residentes activos sin vivienda	Invita al residente primero, o activa su cuenta, o quítale la vivienda que ya tiene.
"Ya existe la vivienda (nombre)"	Ese identificador ya está usado	Usa otro nombre o edita el que existe.
"Rango inválido (máximo 500 viviendas por vez)"	El rango es muy grande o "Hasta" es menor que "Desde"	Corrige los números y divide en varios rangos.
Un residente no aparece en "Todos con vivienda" al generar cargos	No tiene vivienda asignada o su cuenta está inactiva	Asígnale vivienda y actívalo, o usa Seleccionar para marcarlo a mano.
Un residente tiene el mismo cargo dos veces	Se generó el cargo dos veces	Elimina el sobrante en Pagos (si no está pagado).
Un residente dice que no puede subir su comprobante	No tiene vivienda asignada, o no tenía internet (la app le dice "No se pudo conectar... Reintentar")	Asígnale su vivienda (capítulo 4) o pídele que lo intente con conexión.

Síntoma	Causa probable	Qué hacer
Un residente pregunta cómo pagar con tarjeta en la app	El pago con tarjeta por PixelPay no está activo para tu colonia	Mientras no esté activo, paga con comprobante. Para activarlo, escribe a BiG Technology (capítulo 14).
Un residente no recibe el aviso "Acceso registrado" en su teléfono	Negó el permiso de notificaciones, o no tenía internet	Que active Notificaciones en los ajustes del teléfono, cierre sesión y vuelva a entrar. El acceso no se afecta.
Un residente cambió de teléfono o lo perdió	Su sesión sigue abierta en el teléfono anterior	Si lo tiene, que pulse Cerrar sesión en Inicio. Si lo perdió, desactiva su cuenta hasta que tenga teléfono nuevo (sección 3.4).
"No se pudo abrir el comprobante"	El enlace temporal venció o el navegador bloqueó la ventana	Pulsa Comprobante de nuevo y permite ventanas emergentes.
El guardia no puede escanear	Su cuenta está inactiva, o no ha dado permiso a la cámara	Revisa que esté Activo en Guardias . En la app, debe pulsar Permitir cámara .
La bitácora marca "QR vencido"	El residente mostró un QR de más de 15 minutos	Que genere uno nuevo con Generar nuevo QR en su app.
La bitácora marca "QR reutilizado"	El QR ya se usó o se compartió	Que genere uno nuevo. Si se repite, habla con el residente sobre no compartir su QR.
La bitácora aparece vacía	El filtro está en un día sin movimiento	Cambia el campo Día o pulsa Últimos 500 .
Un cargo no aparece como vencido	No tiene fecha límite, o esta no ha pasado	Revisa la fecha. Si quieres, márcalo manualmente con → Vencido .
Una cifra del Panel no cambia	La conexión se interrumpió	Recarga la página con la tecla F5.
El comunicado no se publica y sale un mensaje	El título tiene menos de 3 caracteres, o el mensaje menos de 10	Escribe más texto. Máximos: 120 en el título y 5000 en el mensaje.
Aparece un aviso de suscripción en el Panel	Tu suscripción vence pronto o ya venció	Revisa Configuración y escribe a BiG Technology (capítulo 10).

Si tu problema no está en la tabla, escribe a soporte con los datos del capítulo 14.

14. Soporte

Correo de soporte: soporte@biguardhn.com **Teléfono:** [COMPLETAR: teléfono de soporte] **Horario de atención:** [COMPLETAR: horario de atención] **Sitio del panel:** <https://biguardhn.com>

14.1 Qué incluir en tu mensaje

Para atenderte más rápido, escribe:

1. El **nombre de tu colonia**.
2. Tu **nombre** y el **correo con el que entras** al panel.
3. **Qué querías hacer** y **qué pasó**. Copia el mensaje de error tal como aparece.
4. **Cuándo** ocurrió (fecha y hora).
5. Una **captura de pantalla**, si puedes. Antes de enviarla, tapa datos personales que no sean necesarios.

No envíes nunca tu contraseña.

14.2 Qué pedir a soporte

- Reenviar una invitación que venció.
- Agregar otro administrador a tu colonia.
- Cambiar de plan o de método de pago.
- Activar el pago de cuotas con tarjeta (PixelPay) para tus residentes.
- Una copia de tu contrato o de los documentos legales.
- Reportar un posible acceso indebido o un incidente de seguridad. Hazlo de inmediato.
- Proponer una mejora o un reporte que necesites.

14.3 Incidentes de seguridad

Si sospechas que alguien accedió a tu cuenta o a datos de tu colonia sin permiso, escribe a soporte **de inmediato**, con el asunto "Incidente de seguridad". BiG Technology sigue un procedimiento definido y, si hay una brecha que afecte datos personales, te avisa **a más tardar en 72 horas** desde que la detecta, como indican el DPA y la Política de Seguridad.

Para temas de privacidad: [COMPLETAR: privacidad@bigtechnologyhn.com u otro].

BiG Technology · BiGuard · Manual del Administrador de Residencial · Versión 1.2 · 20 de octubre de 2026 · <https://biguardhn.com>