

Manual del Guardia de Caseta

BiGuard

App móvil: BiGuard, sección Caseta (tablet fija en la entrada) **Para:** guardias de colonias y residenciales **Versión:** 1.2 **Fecha:** 20 de octubre de 2026 **Elaborado por:** BiG Technology

Este manual describe lo que hace la app en esta versión. Los datos que BiG Technology o tu colonia deben confirmar están marcados como [COMPLETAR: ...].

Índice

1. [Tu rol y la tablet de caseta](#)
2. [Iniciar sesión](#)
3. [Pantalla de caseta](#)
4. [Escanear QR](#)
5. [Visitas esperadas: registrar entrada y salida](#)
6. [Registro manual de proveedores y visitas sin QR](#)
7. [Bitácora del día](#)
8. [Protocolo de rechazo](#)
9. [Buenas prácticas](#)
10. [Solución de problemas](#)
11. [Soporte](#)

Lo más importante en 6 puntos

1. Escanea el **QR del residente**. Si sale **ACCESO**, deja pasar. Si sale **RECHAZADO**, no dejes pasar.
2. **No discutas** con nadie. Sigue el protocolo de la sección 8.
3. Las visitas se buscan en **Registro manual**, en la lista de visitas esperadas.
4. Proveedores y personas sin QR se anotan en **Acceso sin QR**, solo si el residente lo autoriza.
5. La **bitácora no la puede borrar ni editar nadie de la colonia**. Anota con cuidado.
6. **Cierra sesión** al terminar tu turno. Tu cuenta es solo tuya.
7. En la caseta **no se toman fotos** de visitantes ni de documentos. La foto, si la hay, la registra el residente desde su app.

1. Tu rol y la tablet de caseta

1.1 Qué haces

Eres la persona que cuida la entrada. Con la app de caseta puedes:

- **Escanear** el QR de los residentes.
- **Registrar la entrada y la salida** de las visitas que los residentes avisaron.
- **Anotar** a proveedores y personas que llegan sin QR.
- **Consultar** la bitácora de lo que pasó hoy.

1.2 La tablet

La app de caseta está pensada para una **tablet fija** en la entrada. Tiene botones grandes y letra grande. Es la misma app que usan los residentes, pero al entrar con tu cuenta de guardia **solo ves la sección Caseta**.

Recomendaciones para la tablet:

1. **Orientación.** En la **tablet**, la app de caseta funciona en posición **horizontal (apaisada)**: colócala así en su soporte, con la cámara trasera libre para apuntar al QR. Si usas la app en un **teléfono**, trabaja en posición **vertical**.
2. Mantén la cámara **limpia**.
3. Ten **internet** siempre: Wi-Fi o datos. Sin internet no se puede verificar un QR, y al registrar una entrada o un acceso sin QR verás **No se pudo conectar. Revisa tu internet e intenta de nuevo**.
4. Mantén la tablet **cargada** y con la **fecha y la hora correctas**. La bitácora del día usa la fecha de la tablet.
5. Ponle **PIN** (sección 9).

1.3 Qué no haces en esta app

- No creas cuentas ni invitas a nadie. Eso lo hace la administración.
- No cobras nada y no ves pagos de los residentes.
- No editas ni borras la bitácora.
- No cambias nada del residente.
- No tomas fotos de visitantes ni de identificaciones. La app de caseta no tiene cámara para eso: la cámara solo sirve para escanear QR.

2. Iniciar sesión

2.1 Tu cuenta de guardia

Cada guardia tiene **su propia cuenta**. La administración te invita con tu correo. No uses la cuenta de otra persona.

2.2 Primera vez: activar tu cuenta

1. Abre el correo de invitación **desde la tablet o el teléfono donde está la app**.
2. Pulsa el **enlace** del correo.
3. Se abre la app, en la pantalla **Bienvenido**.
4. En **Contraseña (mínimo 8 caracteres)**, escribe tu contraseña.
5. En **Repite la contraseña**, escríbela otra vez.
6. Pulsa **Activar cuenta**.
7. La app te lleva a la pantalla **Caseta**.

Si dice "Este enlace de invitación no es válido o ya fue utilizado" o "La invitación expiró", pide a la administración que te reenvíe la invitación.

2.3 Entrar cada turno

1. Abre la app.
2. En **Correo**, escribe tu correo.
3. En **Contraseña**, escribe tu contraseña.
4. Pulsa **Entrar**.
5. La app te lleva a **Caseta**.

Qué verás en pantalla (Iniciar sesión):

- Título **BiGuard** y texto **Inicia sesión**.
- Campos **Correo** y **Contraseña**.
- Botón **Entrar**.
- Enlace **¿Olvidaste tu contraseña?**
- Al pie, los enlaces **Aviso de privacidad** y **Términos**, que abren los documentos en el navegador (<https://biguardhn.com/legal/privacidad> y [/legal/terminos](https://biguardhn.com/legal/terminos)).

[CAPTURA PENDIENTE: Iniciar sesión]

Si te equivocas, la app dice **Correo o contraseña incorrectos**. Si olvidaste la contraseña, pulsa **¿Olvidaste tu contraseña?**, escribe tu correo y pulsa **Enviar enlace**. Abre el correo desde el mismo dispositivo, crea tu nueva contraseña y pulsa **Guardar contraseña**.

2.4 Si te desactivan, no podrás escanear

La administración puede **desactivar** tu cuenta, por ejemplo cuando termina tu contrato. Cuando eso pasa:

- Al entrar, la app dice **Tu cuenta aún no tiene colonia o rol asignado. Contacta a tu administrador.**
- Si ya estabas dentro y escaneas un QR, la pantalla muestra **RECHAZADO** y el mensaje **Tu cuenta de guardia está inactiva.**

Con la cuenta inactiva **no se puede escanear**. Habla con tu administración. Si no te desactivaron a propósito, pídeles que revisen tu cuenta.

Una buena noticia: cuando un guardia inactivo escanea un QR, el sistema **no gasta el QR del residente**. El residente puede usarlo con otro guardia.

2.5 Si entras con una cuenta de administración

La app no es para administradores. Si lo intentas, verás **Tu cuenta es de administración: entra desde el panel web**. Usa el panel web.

3. Pantalla de caseta

Al entrar ves la pantalla **Caseta**. Es tu pantalla principal.

Qué verás en pantalla (Caseta):

- Arriba, dos cifras grandes: **(n) accesos hoy** y **(n) visitas esperadas**.
- Un botón enorme: **ESCANEAR QR**.
- Dos botones lado a lado: **Registro manual** y **Bitácora del día**.
- Abajo, el botón **Cerrar sesión**.

[CAPTURA PENDIENTE: Pantalla de caseta]

3.1 Las dos cifras

Cifra	Qué cuenta
Accesos hoy	Todas las entradas exitosas de hoy: con QR, visitas y accesos manuales. No cuenta los rechazos.
Visitas esperadas	Visitas de residentes que están Autorizadas o En curso .

La cifra de visitas se actualiza sola cuando un residente registra una visita nueva. Si dudas de una cifra, revisa la **Bitácora del día**.

3.2 Los botones

Botón	Para qué sirve
ESCANEAR QR	Escanear el QR de un residente. Es el que más usarás.
Registro manual	Registrar entrada y salida de visitas esperadas, y anotar accesos sin QR.
Bitácora del día	Ver todo lo que pasó hoy.
Cerrar sesión	Salir de tu cuenta al terminar tu turno.

Cuando entras a otra pantalla, la flecha de arriba a la izquierda te regresa a **Caseta**.

4. Escanear QR

4.1 Cómo escanear

1. En **Caseta**, pulsa **ESCANEAR QR**.
2. La primera vez, la app pide permiso de la cámara. Pulsa **Permitir cámara**.
3. Se abre la cámara con un recuadro blanco y el texto **Apunta al QR del residente**.
4. Pide al residente que muestre su QR en el teléfono, con el brillo alto.
5. Apunta la tablet para que el QR quede **dentro del recuadro**.
6. La app lee el QR sola. Verás **Verificando...** unos segundos.
7. Aparece el resultado a pantalla completa. Léelo.
8. Pulsa **Escanear siguiente** para volver a la cámara.

Qué verás en pantalla (Escanear):

- La cámara a pantalla completa.
- Un recuadro blanco en el centro.
- El texto **Apunta al QR del residente**, o **Verificando...** mientras revisa.

[CAPTURA PENDIENTE: Escanear QR, cámara]

La app revisa **un QR a la vez**. Mientras verifica, no lee otro. Así se evita que un mismo QR se registre dos veces.

4.2 Resultado bueno: ACCESO

Si el QR es válido, la pantalla muestra:

- La palabra **ACCESO**.
- El **nombre** del residente, grande.
- Su vivienda, por ejemplo **Vivienda A-101**. Si no tiene, dice **Sin vivienda asignada**.
- El botón **Escanear siguiente**.

Qué verás en pantalla (Acceso):

- Fondo morado, con **ACCESO** en letras grandes.
- El nombre del residente y su vivienda.
- Botón blanco **Escanear siguiente**.

[CAPTURA PENDIENTE: Resultado ACCESO]

Importante. En esta versión, el acceso se muestra con **fondo morado**, el color de BiG Technology, y el rechazo con **fondo naranja**. **No te guíes solo por el color. Lee siempre la palabra grande de arriba: ACCESO, RECHAZADO o SIN VERIFICAR.**

Al dar ACCESO, el sistema:

- 1. **Gasta** ese QR. Nadie podrá usarlo otra vez.
- 2. **Anota** el acceso en la bitácora.
- 3. Intenta **avisar** al residente que su QR se usó. Si el aviso falla, tú no lo notarás y el acceso sigue válido.

Antes de abrir, mira que quien está frente a ti sea el residente de ese nombre. [COMPLETAR: protocolo de la colonia para verificar la identidad del residente en caseta, si existe.]

4.3 Resultado malo: RECHAZADO

Si el QR no pasa, la pantalla muestra **RECHAZADO** con **fondo naranja** y el motivo.

Qué verás en pantalla (Rechazado):

- Fondo naranja, con **RECHAZADO** en letras grandes.
- El motivo en una línea.
- Botón blanco **Escanear siguiente**.

[CAPTURA PENDIENTE: Resultado RECHAZADO]

Lo que dice la pantalla	Qué pasó	Qué decirle al residente
QR vencido (pide al residente que genere uno nuevo)	Pasaron más de 15 minutos desde que se creó.	"Su QR venció. Abra la app, entre a Mi QR y pulse Generar nuevo QR."
Este QR ya fue utilizado	Ese QR ya se escaneó una vez. Cada QR sirve una sola vez.	"Ese QR ya se usó. Genere uno nuevo en la app." Si el residente asegura que no entró, sigue el protocolo (sección 8) y avisa a la administración.
Este QR es de otra colonia	El QR pertenece a otra residencial.	"Este QR no es de esta colonia. Verifique que esté en la app de su colonia."
Tu cuenta de guardia está inactiva	Tu cuenta está desactivada. No es culpa del residente.	Pide al residente que espere. Avisa a la administración. No gastaste su QR.
QR no válido o alterado	El QR no tiene la firma correcta. Puede ser una captura o un código falso.	"Ese QR no es válido. Genere uno nuevo directamente en su app." No aceptes fotos ni capturas.
QR no válido	El contenido del QR está dañado.	Igual: que genere uno nuevo.

Lo que dice la pantalla	Qué pasó	Qué decirle al residente
El código no es un QR de acceso	El código es de otra cosa (un QR de una tienda, un enlace, etc.).	"Ese no es el QR de acceso. Abra Mi QR en la app."
QR desconocido	El sistema no reconoce ese QR.	Que genere uno nuevo. Si se repite, avisa a la administración.

Residente inactivo. La app **no tiene** un mensaje de rechazo con ese nombre. Un residente inactivo **no puede generar QR nuevos** ni entrar a su app. Si alguien dice ser residente y no puede generar su QR, sigue el protocolo de rechazo (sección 8).

Todos los rechazos **también quedan en la bitácora**, para que la administración los revise.

4.4 Resultado SIN VERIFICAR

Si la app no pudo revisar el QR, la pantalla muestra **SIN VERIFICAR**. Tiene fondo morado, pero **no significa que el QR sea bueno**.

Mensaje	Qué hacer
No se pudo verificar el QR. Revisa la conexión.	Revisa el internet de la tablet. Pulsa Reintentar y escanea de nuevo.
Sesión expirada. Vuelve a iniciar sesión en la tablet.	Cierra sesión y entra de nuevo con tu cuenta.
Esta cuenta no es de guardia.	Estás con una cuenta que no es de guardia. Avisa a la administración.

Mientras diga SIN VERIFICAR, **no dejes pasar solo por esa pantalla**. Reintenta y, si no se resuelve, sigue el protocolo de rechazo.

4.5 Consejos para que el QR se lea bien

1. Pide al residente que suba el **brillo** de su teléfono al máximo.
2. Pídele que **no tenga la pantalla con reflejos** ni con un protector sucio.
3. Mantén la tablet **quieta** a unos 20 o 30 cm.
4. Si no lee, pídele que pulse **Generar nuevo QR** y vuelva a mostrarlo.

5. Visitas esperadas: registrar entrada y salida

Los residentes avisan a caseta de las visitas que esperan, usando la app. Esas visitas **no tienen QR**. Tú las buscas en una lista y registras su entrada y su salida.

5.1 Dónde está la lista

1. En **Caseta**, pulsa **Registro manual**.
2. Arriba está la sección **Visitas esperadas**, con el texto "Autorizadas por los residentes".

Qué verás en pantalla (Visitas esperadas):

- Título **Visitas esperadas** y debajo "Autorizadas por los residentes".
- Una tarjeta por visita, con el **nombre** y una etiqueta de estado (**Autorizada**, **En curso** o **Pendiente**).
- Una línea con la placa, el motivo y la fecha en que se registró.
- Un botón por visita: **Registrar entrada** o **Registrar salida**.

[CAPTURA PENDIENTE: Visitas esperadas]

Si no hay visitas, la app dice: "No hay visitas esperadas ahora." Salen primero las **En curso**, luego las **Autorizadas** y luego las **Pendientes**. Dentro de cada estado, las más recientes van arriba. La lista muestra hasta 50 visitas.

Esta lista no se actualiza sola. Para ver visitas nuevas, regresa a **Caseta** con la flecha de arriba y entra otra vez a **Registro manual**.

5.2 Registrar la entrada

Cuando llega la visita:

1. Pregunta su **nombre** y pide su **identificación**.
2. Busca el nombre en la lista. Compara también la **placa** y el **motivo**, si los hay.
3. Si coincide, pulsa **Registrar entrada** en esa tarjeta.
4. Aparece un mensaje en verde: **Entrada registrada: (nombre)**.
5. La etiqueta de la visita cambia a **En curso**.

Sobre la foto del visitante. El residente puede adjuntar, desde su app y antes de que llegue la visita, una foto o una imagen de la identificación del visitante. Esa foto la ve la administración en su panel; la app de caseta de esta versión **no la muestra**. Tú verificas con la identificación que te muestra la persona y con los datos de la lista. **En la caseta no se toman fotos**, ni con la app ni con tu teléfono.

Si no hay internet al pulsar **Registrar entrada**, verás **No se pudo conectar. Revisa tu internet e intenta de nuevo**. La entrada **no quedó registrada**: revisa la conexión y vuelve a pulsar.

Qué hace el sistema al registrar la entrada:

- Cambia la visita a **En curso** y guarda la hora.
- Anota el acceso en la bitácora como **Visita: (nombre)**, a nombre del residente que la esperaba.

Si ves **Entrada marcada, pero no se registró en bitácora**, la visita quedó En curso pero el registro falló. Avisa a la administración y anota la hora aparte.

5.3 Registrar la salida

Cuando la visita se va:

1. Busca su tarjeta. Tendrá la etiqueta **En curso**.
2. Pulsa **Registrar salida**.
3. Aparece **Salida registrada: (nombre)**.
4. La visita pasa a **Completada** y sale de la lista.

Registrar la salida es importante. Así el residente y la administración saben que la visita ya se fue.

5.4 Qué hacer si la visita no está en la lista

- Puede que el residente **no la haya registrado**. No dejes pasar solo porque la persona lo dice.
- Pide a la persona que **avise al residente**. [COMPLETAR: medio oficial para contactar al residente desde la caseta, por ejemplo teléfono o intercomunicador.]
- Si el residente la registra, regresa a **Caseta** y entra otra vez a **Registro manual** para ver la lista al día.
- Si no se puede confirmar, sigue el protocolo de rechazo (sección 8).

La lista **no muestra la vivienda ni el nombre del residente** de cada visita. Por eso conviene confirmar con el residente cuando haya dudas.

6. Registro manual de proveedores y visitas sin QR

Algunas personas llegan sin QR y sin visita registrada: un proveedor, un técnico, un repartidor. Para ellas está **Acceso sin QR**.

Regla. Registra un acceso manual **solo si el residente lo autoriza** (sección 8). El registro manual no revisa ni pregunta nada: solo **deja constancia** de que tú dejaste entrar a esa persona.

6.1 Dónde está

1. En **Caseta**, pulsa **Registro manual**.
2. Baja hasta la sección **Acceso sin QR**, con el texto "Proveedores, servicios, visitas no registradas".

Qué verás en pantalla (Acceso sin QR):

- Título **Acceso sin QR**.
- Campo **¿Quién entra?** con el texto de ayuda "Nombre o empresa".
- Campo **Motivo (opcional)**.
- Botón **Registrar acceso**.

[CAPTURA PENDIENTE: Registro manual, acceso sin QR]

6.2 Cómo registrar

1. Escribe en **¿Quién entra?** el nombre de la persona o de la empresa. Es **obligatorio**: entre 2 y 80 letras.
2. En **Motivo (opcional)**, escribe el motivo. Hasta 200 letras. Es opcional, pero **te recomendamos llenarlo**.
3. Pulsa **Registrar acceso**.
4. Verás en verde **Acceso registrado: (nombre)**.
5. Los campos quedan vacíos, listos para el siguiente.

Qué conviene escribir en el motivo

El formulario no tiene un campo para la vivienda. Por eso, escribe en el motivo **a qué casa va y qué hace**. Ejemplos:

- "Entrega de paquete, casa 12"
- "Reparación de aire acondicionado, casa 7, autoriza el residente"
- "Fumigación, visita a casa 3"

No escribas datos personales que no hagan falta, como números de identidad o de tarjeta.

6.3 Mensajes del formulario

Mensaje	Qué hacer
Escribe quién entra (nombre o empresa).	Falta el nombre, o tiene menos de 2 letras.
Nombre demasiado largo.	Usa 80 letras o menos.
Motivo demasiado largo.	Usa 200 letras o menos.
Sesión no válida.	Cierra sesión y vuelve a entrar.
No se pudo conectar. Revisa tu internet e intenta de nuevo.	No hay internet. El acceso no quedó en la bitácora . Revisa la conexión y pulsa Registrar acceso otra vez.

6.4 Cómo queda en la bitácora

Cada acceso manual queda en la bitácora con la etiqueta **Manual**, tu usuario como guardia, la fecha y la hora, y el nombre y el motivo que escribiste. Cuenta como un acceso del día.

Una vez registrado, no se puede corregir ni borrar. Revisa el nombre antes de pulsar **Registrar acceso**.

Este registro no marca la **salida** del proveedor. Si necesitas controlar cuándo se va, anótalo según lo que pida tu colonia. [COMPLETAR: procedimiento de la colonia para controlar la salida de proveedores.]

7. Bitácora del día

La **bitácora** es el registro oficial de lo que pasó en la caseta.

7.1 Cómo consultarla

1. En **Caseta**, pulsa **Bitácora del día**.
2. Verás la lista de hoy. Lo más reciente va arriba.
3. Para actualizarla, **jala la pantalla hacia abajo**.

Qué verás en pantalla (Bitácora del día):

- Arriba, un resumen: "(n) accesos · (n) rechazos hoy".
- Una tarjeta por movimiento, con el **nombre**, una etiqueta y el detalle con la fecha y la hora.
- Si no hubo nada, el texto "Sin movimientos hoy."

[CAPTURA PENDIENTE: Bitácora del día]

7.2 Cómo leer cada tarjeta

Etiqueta	Qué significa	Qué dice el detalle
OK	Un residente entró con su QR.	"Acceso con QR" y la hora.
Rechazado	Un QR no pasó.	El motivo del rechazo y la hora.
Manual	Entró una visita esperada o una persona anotada por ti u otro guardia.	El motivo que se escribió, o "Acceso manual". El nombre empieza con "Visita:" si fue una visita esperada.

- Un rechazo de un QR ilegible o de otra colonia puede aparecer con el nombre **Desconocido**.
- La bitácora muestra los movimientos **desde las 00:00 de hoy**, hasta 300. Para ver otros días, pide a la administración, que tiene la bitácora completa en su panel.

7.3 La bitácora no se puede cambiar

La bitácora no la puede modificar nadie de la colonia: ni tú, ni otros guardias, ni el administrador, ni los residentes. BiG Technology, que opera el sistema, solo la modifica por un incidente técnico documentado. Esto protege a todos, también a ti.

Qué significa para ti:

1. Lo que registras **queda**. Escribe con cuidado.

2. Si te equivocas, **no hay botón para corregir**. Avisa a la administración y anota qué pasó.
3. No hay forma de "borrar" un rechazo ni un acceso.

8. Protocolo de rechazo

Sigue estos pasos cada vez que **no** debas dejar pasar a alguien: QR rechazado, visita que no está en la lista, o persona sin QR que no logra confirmarse.

8.1 Pasos

1. **Mantén la calma y sé amable.** Tu trabajo es cuidar la entrada, no ganar una discusión.
2. **No discutas** ni levantes la voz. No acuses a nadie.
3. **Lee el motivo** en pantalla y dilo con palabras sencillas. Por ejemplo: "Su QR venció. Por favor genere uno nuevo en su app."
4. **Ofrece la solución** que corresponda:
 - QR vencido o ya usado: que genere un QR nuevo.
 - Visita que no está en la lista: que el residente la registre en su app.
5. **No dejes pasar** mientras no se resuelva. Ni por confianza, ni por prisa, ni por presión.
6. Si la persona **no tiene QR** o no puede usar su app, ofrece el **registro manual solo si el residente lo autoriza**:
 - Contacta al residente por **teléfono o por portería**. [COMPLETAR: medio oficial de contacto con el residente, por ejemplo teléfono de la administración o intercomunicador.]
 - Confirma con él **quién es la persona** y a **qué casa** va.
 - Si el residente **dice que sí**, usa **Acceso sin QR** (sección 6). Escribe en el motivo quién autorizó y a qué casa va.
 - Si el residente **dice que no, o no contesta, no dejes pasar**.
7. **Anota lo ocurrido.** Los rechazos ya quedan en la bitácora. Si pasó algo fuera de lo normal, anótalo también en [COMPLETAR: libro de novedades o medio que use la colonia].
8. **Avisa a la administración** si:
 - la persona insiste o se pone agresiva,
 - un residente dice que no entró y su QR figura como usado,
 - ves un QR que parece falso o alterado,
 - se repite el mismo rechazo muchas veces.

8.2 Qué no hacer

- No pidas ni aceptes que te muestren una **foto o captura** del QR.
- No dejes pasar a alguien porque "ya lo conoces".
- No uses el registro manual **para saltarte** un rechazo sin autorización del residente.
- No des información de los residentes a quien pregunta, como su vivienda o su teléfono.
- No tomes fotos de personas ni de documentos con tu teléfono personal.

8.3 Si hay una emergencia

Si hay peligro para alguien, **sigue el protocolo de seguridad de tu colonia** y contacta a las autoridades. [COMPLETAR: números de emergencia y de la administración.]

9. Buenas prácticas

9.1 Tu cuenta

1. **No compartas tu cuenta.** Tu correo y tu contraseña son solo tuyos. Cada registro de la bitácora lleva tu usuario: si otro usa tu cuenta, **tú** respondes por lo que haga.
2. **Cierra sesión al terminar tu turno.** En **Caseta**, pulsa **Cerrar sesión**. Así el siguiente guardia entra con su propia cuenta.
3. Si estás en otra pantalla, regresa a **Caseta** con la flecha de arriba y luego pulsa **Cerrar sesión**.
4. Usa una contraseña de más de 8 caracteres que no uses en otros sitios.
5. Nunca escribas tu contraseña en papel pegado a la tablet.
6. Si crees que alguien conoce tu contraseña, cámbiala con **¿Olvidaste tu contraseña?** y avisa a la administración.

9.2 La tablet

1. **La tablet debe tener PIN o clave de bloqueo.** Que no pueda usarla cualquiera que pase.
2. Configura que la pantalla **se bloquee sola** después de unos minutos sin uso.
3. Mantén la tablet **fija y a la vista del guardia**, no al alcance de visitantes.
4. Instala solo las **actualizaciones** que indique BiG Technology o tu administración.
5. No instales otras aplicaciones en la tablet de caseta.
6. Si la tablet se pierde o la roban, **avisa de inmediato** a la administración.

9.3 Tu trabajo en caseta

1. Escanea a **todos los residentes**, aunque los conozcas. Así cada acceso queda en la bitácora.
2. Lee la **palabra** del resultado, no solo el color.
3. Revisa que quien entra sea **la persona del nombre** que sale en pantalla.
4. Registra la **salida** de las visitas.
5. Sé amable. Una frase corta y tranquila resuelve la mayoría de los problemas.
6. **Nunca compartas por WhatsApp** capturas de la bitácora, del QR ni de los datos de los residentes.
7. Trata los datos de los residentes y de las visitas como **confidenciales**. Solo se usan para la seguridad de la colonia.
8. Si ves algo raro, **avisa**.

9.4 Privacidad de los visitantes

Así funciona el registro de una visita:

1. **El residente** la anuncia desde su app, antes de que llegue, con nombre, placa y motivo. Si quiere, adjunta una foto o identificación del visitante; es el residente quien le avisa y le pide su acuerdo.

2. **La colonia** coloca en la caseta un aviso impreso que explica qué se registra. [COMPLETAR: texto de aviso de la colonia para la caseta, según el Aviso y Consentimiento para Visitantes de BiG Technology.]
3. **Tú** solo verificas que la persona es la anunciada y registras la entrada y la salida. **No tomas fotos** ni pides que te manden fotos.

Si una visita pregunta por qué se anotan sus datos, puedes decir: "Por seguridad, anotamos su nombre, la placa y la hora de entrada y salida. Si el residente que lo invitó adjuntó su foto, solo la usamos para confirmar que es usted. Aquí en la caseta no tomamos fotos." Si pide más información o quiere que borren sus datos, dévala a la administración. El Aviso de Privacidad está en <https://biguardhn.com/legal/privacidad>.

10. Solución de problemas

#	Qué pasa	Por qué puede ser	Qué hacer
1	Dice La caseta necesita acceso a la cámara para escanear.	La cámara no tiene permiso.	Pulsa Permitir cámara . Si no aparece, ve a Ajustes de la tablet, Aplicaciones, BiGuard, Permisos, y activa Cámara .
2	La cámara está en negro o no se ve	Otra app usa la cámara, o hay un problema de la tablet.	Cierra otras apps. Sal de Escanear QR y vuelve a entrar. Reinicia la tablet si sigue igual.
3	El QR no se lee	Poco brillo, reflejos, QR muy cerca o muy lejos, o cámara sucia.	Pide subir el brillo, aleja o acerca la tablet unos 20 o 30 cm y limpia la cámara. Si no, que genere un QR nuevo.
4	Dice SIN VERIFICAR , "No se pudo verificar el QR. Revisa la conexión."	No hay internet o es muy lento.	Revisa el Wi-Fi o los datos. Pulsa Reintentar . Mientras no haya internet, no se puede verificar un QR: sigue el protocolo (sección 8).
5	Dice Sesión expirada. Vuelve a iniciar sesión en la tablet.	Tu sesión se cerró.	Entra otra vez con tu correo y contraseña.
6	La app me regresa a la pantalla de inicio de sesión	Tu sesión se cerró o tu cuenta cambió.	Entra de nuevo. Si dice "Tu cuenta aún no tiene colonia o rol asignado", habla con la administración.
7	Dice RECHAZADO: Tu cuenta de guardia está inactiva	Tu cuenta fue desactivada.	Avisa a la administración. No puedes escanear hasta que te activen.
8	Dice RECHAZADO: Este QR ya fue utilizado y el residente dice que no entró	El QR se gastó antes, o hubo un doble escaneo.	Revisa la Bitácora del día . Si no lo ves, sigue el protocolo y avisa a la administración.
9	Dice RECHAZADO: Este QR es de otra colonia	El QR no es de esta colonia, o es una captura de otro lugar.	Pide al residente que abra su propia app. Si insiste, avisa a la administración.
10	La lista de visitas esperadas está vacía	Ningún residente ha registrado visitas, o la lista no se ha recargado.	Regresa a Caseta y entra otra vez a Registro manual . Si sigue vacía, es normal: nadie ha registrado visitas.
11	No aparece la visita que llegó	El residente no la registró, la registró hace un momento y la lista no se recargó, o ya fue cancelada o completada.	Recarga la lista (sección 5.4). Si no aparece, que el residente la registre en su app.
12	Dice Entrada marcada, pero no se registró en bitácora	La visita quedó En curso pero la bitácora falló.	Avisa a la administración y anota la hora.
13	Dice Sesión no válida. al registrar	Tu sesión se cerró.	Cierra sesión y entra de nuevo.

#	Qué pasa	Por qué puede ser	Qué hacer
14	Las cifras de Caseta no coinciden	La pantalla no se actualizó.	Revisa la Bitácora del día y jala hacia abajo para actualizar.
15	La bitácora sale vacía o con fecha rara	La fecha y la hora de la tablet están mal.	Corrige la fecha y la hora en Ajustes de la tablet.
16	Me equivoqué al anotar un acceso manual	La bitácora no se edita.	No hay corrección. Avisa a la administración y anota qué pasó.
17	No me llega el correo de recuperación	Correo mal escrito, spam o demora.	Revisa spam, espera unos minutos y pide a la administración que revise tu correo.
18	Dice No se pudo conectar. Revisa tu internet e intenta de nuevo. al registrar una entrada o un acceso sin QR	No hay internet.	Nada quedó registrado. Revisa el Wi-Fi o los datos y vuelve a pulsar el botón. Si no vuelve la conexión, anota en el libro de la colonia y sigue el protocolo (sección 8).
19	La app se ve cortada o pequeña en la tablet	La tablet está en vertical.	Gira la tablet a posición horizontal (apaisada) y déjala así en su soporte (sección 1.2).

11. Soporte

A quién escribir primero

- **La administración de tu colonia:** tu cuenta (activar, desactivar, invitación), dudas del protocolo y novedades de seguridad.
- **Soporte de BiG Technology:** la app no abre, la cámara no funciona después de revisar permisos, errores que no están en la tabla.

Soporte de BiG Technology

- **Correo:** soporte@biguardhn.com
- **Teléfono:** [COMPLETAR: teléfono de soporte]
- **Horario de atención:** [COMPLETAR: horario de atención]

Administración de tu colonia: [COMPLETAR: teléfono o medio de contacto de la administración de la colonia].

Qué incluir en tu mensaje

1. El **nombre de la colonia** y que escribes desde la **caseta**.
2. Tu **nombre** y el **correo con el que entras**.
3. **Qué querías hacer** y **qué pasó**. Copia el mensaje de pantalla tal como aparece.
4. **Cuándo** ocurrió (fecha y hora).
5. Una **captura de pantalla**, si puedes. Antes de enviarla, tapa nombres de residentes y datos que no hagan falta.

Nunca envíes tu contraseña. BiG Technology nunca te la pedirá.

Si hay un posible acceso indebido o un incidente de seguridad, avisa de inmediato a la administración y a soporte.

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