

Manual del Residente

BiGuard

App móvil: BiGuard (Android y iPhone) **Para:** residentes 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. Lo que todavía no existe se dice con claridad. Los datos que BiG Technology debe confirmar están marcados como [COMPLETAR: ...].

Índice

1. [Qué es la app y qué necesitas](#)
2. [Primer acceso](#)
3. [Pantalla de inicio](#)
4. [Mi QR](#)
5. [Registrar visitas](#)
6. [Estado de cuenta y pagos](#)
7. [Comunicados](#)
8. [Notificaciones](#)
9. [Áreas comunes](#)
10. [Privacidad y seguridad](#)
11. [Solución de problemas](#)
12. [Soporte](#)

Lo más importante en 6 puntos

1. Tu QR dura **15 minutos** y sirve **una sola vez**.
2. **Nunca** mandes tu QR por foto, captura ni mensaje.
3. Tus visitas **no usan QR**. Tú las registras en la app (con foto del visitante si él está de acuerdo) y el guardia las deja pasar.
4. Los cargos se pagan **a tu colonia**: hoy por transferencia o depósito, subiendo la foto del comprobante. Cuando tu colonia active el pago con tarjeta (PixelPay), podrás pagar con tarjeta desde la app.
5. Un comprobante "En revisión" lo valida la administración de tu colonia.
6. Si algo falla, mira la tabla de la sección 11 y luego escribe a soporte. Para salir de tu cuenta, usa **Cerrar sesión** en Inicio.

1. Qué es la app y qué necesitas

1.1 Qué es

BiGuard es la app de tu colonia. Con ella puedes:

- **Entrar** a la colonia mostrando un código QR en la caseta.
- **Avisar** a la caseta de las visitas que esperas.
- **Ver** tus cargos y subir el comprobante de tus pagos.
- **Leer** los comunicados de la administración.

La app es de BiG Technology. Tu colonia la contrata para ti. Por eso nadie se registra solo: **la administración te invita.**

En tu teléfono el ícono y la pantalla de entrada se llaman **BiGuard**. Si la instalaste antes del cambio de nombre, puede seguir mostrando el nombre anterior hasta que la actualices.

1.2 Qué necesitas

Necesitas	Para qué
Un teléfono Android o un iPhone	Instalar y usar la app.
La app instalada	Descárgala desde [COMPLETAR: enlace o tienda de descarga de la app].
Internet (datos o Wi-Fi)	Generar tu QR, ver tus cargos y subir fotos. Sin internet el QR no se genera y la app te muestra No se pudo conectar. Revisa tu internet e intenta de nuevo. con un botón Reintentar .
Un correo electrónico que revises	Ahí te llega la invitación . Es el correo que diste a la administración.
Permiso de cámara o galería	Solo si vas a subir una foto de visita o un comprobante de pago.
Permiso de notificaciones	La app lo pide al entrar, para avisarte cuando tu QR se escanea en caseta (sección 8). Puedes negarlo; entras igual.

1.3 Qué pasa en caseta

Cuando llegas a la caseta, el guardia escanea tu QR con su tablet. Si todo está bien, la pantalla del guardia muestra tu nombre y tu vivienda, y te deja pasar.

Qué verás en pantalla del guardia: la palabra **ACCESO**, tu nombre y tu vivienda.

1.4 Cuidado importante

La app es solo para **residentes y guardias**. Las cuentas de administración entran por el panel web, no por esta app.

2. Primer acceso

La primera vez que entras no necesitas inventar un usuario. La administración te manda una invitación por correo.

2.1 Antes de empezar

1. Ten la app **instalada** en tu teléfono.
2. Abre tu correo **desde ese mismo teléfono**.
3. Busca el mensaje de invitación. Si no lo ves, revisa la carpeta de correo no deseado o spam.

2.2 Crear tu contraseña

1. Abre el correo de invitación.
2. Pulsa el **enlace** del correo.
3. El teléfono abrirá la app **BiGuard**. Si pregunta qué app usar, elige esa.
4. Verás la pantalla **Bienvenido**.
5. En **Contraseña (mínimo 8 caracteres)**, escribe tu contraseña nueva.
6. En **Repite la contraseña**, escríbela otra vez igual.
7. Pulsa **Activar cuenta**.
8. La app te lleva sola a tu pantalla de inicio.

Qué verás en pantalla (Bienvenido):

- Título **Bienvenido**.
- Texto "Crea tu contraseña para activar tu cuenta."
- Dos campos de contraseña.
- Botón morado **Activar cuenta**.

[CAPTURA PENDIENTE: Bienvenido, crear contraseña]

Reglas de la contraseña

- Mínimo **8 caracteres**.
- Las dos contraseñas deben ser **iguales**.
- Usa una que no uses en otros sitios. No la compartas con nadie.

Si algo sale mal, la app te dice por qué:

Mensaje	Qué hacer
La contraseña debe tener al menos 8 caracteres.	Escribe una más larga.
Las contraseñas no coinciden.	Escríbelas otra vez, con cuidado.

Mensaje	Qué hacer
Este enlace de invitación no es válido o ya fue utilizado.	Pide a la administración que te reenvíe la invitación.
La invitación expiró. Pide a la administración que la reenvíe.	Pide una invitación nueva.

2.3 Entrar otras veces

1. Abre la app.
2. En **Correo**, escribe tu correo.
3. En **Contraseña**, escribe tu contraseña.
4. Pulsa **Entrar**.

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**.

[CAPTURA PENDIENTE: Iniciar sesión]

Si el correo o la contraseña están mal, verás: **Correo o contraseña incorrectos**. La app no dice cuál de los dos falló. Es a propósito, para cuidar tu seguridad.

2.4 Términos y Aviso de privacidad

En la pantalla de inicio de sesión y al final de **Inicio** hay dos enlaces: **Aviso de privacidad** y **Términos**. Al pulsarlos se abren en el navegador de tu teléfono:

- Términos y Condiciones: <https://biguardhn.com/legal/terminos>
- Aviso de Privacidad: <https://biguardhn.com/legal/privacidad>

Al usar la app aceptas esos Términos. En esta versión la app **no muestra una pantalla de aceptación** al entrar por primera vez; la aceptación dentro de la app está prevista para una versión futura. Te recomendamos leerlos: explican qué datos se guardan, por cuánto tiempo y cuáles son tus derechos.

2.5 Recuperar tu contraseña

Usa esto si olvidaste tu contraseña.

1. En la pantalla de inicio de sesión, pulsa **¿Olvidaste tu contraseña?**
2. Escribe el **correo con el que te invitaron**.

3. Pulsa **Enviar enlace**.
4. Verás: "Si el correo está registrado, recibirás un enlace para crear una nueva contraseña. Ábrelo desde este teléfono."
5. Abre tu correo **desde el mismo teléfono** y pulsa el enlace.
6. La app abre la pantalla **Nueva contraseña**.
7. Escribe la contraseña nueva dos veces.
8. Pulsa **Guardar contraseña**.

Qué verás en pantalla (Recuperar contraseña):

- Título **Recuperar contraseña**.
- Texto "Escribe el correo con el que te invitaron."
- Campo de correo, botón **Enviar enlace** y enlace **Cancelar**.

[CAPTURA PENDIENTE: Recuperar contraseña]

Notas

- Si pones un correo mal escrito, verás **Escribe un correo válido**.
- La app responde igual si el correo existe o no. Es normal.
- Si el enlace ya venció, la app dice: "El enlace expiró. Solicita uno nuevo desde "Olvidé mi contraseña"." En la app ese enlace se llama **¿Olvidaste tu contraseña?**. Pide uno nuevo.
- Si no llega el correo, espera unos minutos y revisa spam. Si sigue sin llegar, escribe a soporte (sección 12).

3. Pantalla de inicio

Al entrar, la app te lleva a **Inicio**. Es un resumen de lo que importa hoy.

3.1 La barra de abajo

La app tiene cinco botones abajo:

Botón	Qué hace
Inicio	El resumen.
Visitas	Tus visitas registradas.
Mi QR (círculo naranja grande al centro)	Tu código QR de entrada.
Pagos	Tus cargos y comprobantes.
Comunicados	Avisos de la administración.

3.2 Qué hay en Inicio

Qué verás en pantalla (Inicio):

- Saludo **Hola, (tu primer nombre)** y debajo tu vivienda, por ejemplo **Vivienda A-101**. Si aún no tienes vivienda, dice **Sin vivienda asignada**.
- Tarjeta **Entrar a la colonia** con el botón grande **Mostrar mi QR**.
- Tarjeta **Saldo pendiente** con un monto en lempiras.
- Tarjeta **Visitas activas** con tus visitas y el botón **Registrar visita**.
- Tarjeta **Último comunicado** con el aviso más importante.
- Al final, el botón **Cerrar sesión** y los enlaces **Aviso de privacidad** y **Términos**.

[CAPTURA PENDIENTE: Inicio del residente]

Tarjeta Entrar a la colonia Pulsa **Mostrar mi QR** para abrir tu QR. Es lo mismo que el botón central de la barra.

Tarjeta Saldo pendiente

- Muestra cuánto debes, en lempiras, por ejemplo **L 1,250.00**.
- Si no debes nada, dice **Estás al día**.
- Si debes, dice cuántos cargos tienes y cuántos están vencidos.
- Si hay cargos vencidos, el monto sale en **naranja**.
- El saldo **incluye los cargos "En revisión"** hasta que la administración los apruebe.
- Pulsa la tarjeta para ir a **Pagos**.

Tarjeta Visitas activas

- Muestra hasta 5 visitas que están **Pendiente, Autorizada o En curso**, con su estado.
- Si no hay ninguna, dice "No tienes visitas pendientes."
- El botón **Registrar visita** abre el formulario para registrar una nueva.

Tarjeta Último comunicado

- Muestra un aviso con su prioridad (Baja, Normal, Alta o Urgente).
- Es el **más importante** de los últimos cinco, no solo el más nuevo. Un aviso urgente sale primero.
- Pulsa la tarjeta para leerlo completo.

Botón Cerrar sesión

- Está al final de Inicio. Sirve para salir de tu cuenta en ese teléfono (sección 10.6).

3.3 Actualizar la pantalla

- **Jala la pantalla hacia abajo** para recargar.
- Las visitas y los comunicados se actualizan **solos** cuando hay cambios.
- Si tu saldo no cambia después de un pago, jala hacia abajo. La administración valida los pagos y puede tardar.

4. Mi QR

Tu QR es tu llave para entrar. Es **personal**.

4.1 Cómo generarlo

1. Pulsa el círculo naranja **Mi QR** en la barra de abajo. O pulsa **Mostrar mi QR** en Inicio.
2. Espera unos segundos. La app crea tu QR.
3. Verás el código en un recuadro blanco y, debajo, la palabra **Vigente** con una cuenta regresiva, por ejemplo **Vigente 14:32**.
4. Muestra la pantalla al guardia. Sube el brillo del teléfono para que se lea mejor.

Qué verás en pantalla (Mi QR):

- Título **Mi QR de acceso**.
- Texto "Muéstralo en caseta. Se renueva solo cada 14 minutos."
- Un recuadro con el código QR.
- La cuenta regresiva **Vigente mm:ss**.
- Botón morado **Generar nuevo QR**.

[CAPTURA PENDIENTE: Mi QR]

4.2 Las dos reglas del QR

Regla	Qué significa
Dura 15 minutos	Pasado ese tiempo, el QR ya no sirve.
Sirve una sola vez	Cuando el guardia lo escanea y te deja pasar, ese QR queda gastado.

Cada QR que generas es distinto. Está firmado por el sistema, por eso nadie puede inventar uno ni cambiarlo.

4.3 La app lo renueva sola

Mientras la pantalla **Mi QR** está abierta, la app crea un QR nuevo cada **14 minutos**. Así siempre tienes uno vigente.

Si dejaste la app cerrada o en segundo plano, genera uno nuevo antes de llegar a caseta. Es rápido.

4.4 Qué hacer si expira o ya se usó

1. Abre **Mi QR**.
2. Pulsa **Generar nuevo QR**.
3. Espera a que salga el código nuevo.

4. Muéstralo otra vez.

Esto es lo que verá el guardia si algo falla:

Pantalla del guardia	Qué hacer tú
QR vencido	Genera un QR nuevo y muéstralo.
Este QR ya fue utilizado	Genera un QR nuevo. Cada QR sirve una vez.
Este QR es de otra colonia	Revisa que sea tu app. Si crees que es un error, avisa a la administración.
QR no válido o alterado	No uses capturas ni fotos. Genera un QR nuevo desde tu app.

4.5 Nunca compartas tu QR

Regla de oro: tu QR no se comparte por foto, captura de pantalla, WhatsApp ni ningún otro medio.

Por qué:

- Quien tenga tu QR puede entrar **como si fueras tú**, mientras esté vigente.
- Una captura se queda en el chat y en la galería.
- Tus visitas **no necesitan tu QR**. Las registras en la app (sección 5).

Si crees que alguien tiene tu QR, genera uno nuevo y avisa a la administración.

4.6 Si no se genera

Si la app dice **No se pudo generar tu QR. Revisa tu conexión e intenta de nuevo.**, revisa tu internet y pulsa **Generar nuevo QR**. Otros mensajes posibles:

Mensaje	Qué significa
Tu sesión expiró. Vuelve a iniciar sesión.	Entra otra vez con tu correo y contraseña.
Solo los residentes pueden generar QR.	Tu cuenta no es de residente.
Tu cuenta está inactiva. Contacta a la administración.	La administración desactivó tu cuenta.
Tu cuenta no está asignada a una colonia.	Falta que la administración termine tu alta.

5. Registrar visitas

Si esperas a alguien, **regístralo en la app**. Así la caseta lo conoce y lo deja pasar. Tus visitas **no usan QR**: el guardia las busca en su lista.

5.1 Registrar una visita

1. Pulsa **Visitas** en la barra de abajo.
2. Pulsa **Registrar visita**. (También está en Inicio.)
3. Escribe los datos (ver tabla).
4. Pulsa **Registrar visita** al final.
5. La app vuelve a tu lista y ahí aparece la visita.

Campo	Obligatorio	Cómo llenarlo
Nombre del visitante	Sí	Entre 2 y 80 letras. Ejemplo: Juan Pérez.
Placa (opcional)	No	Entre 3 y 12 letras, números o guion. La app la pone en mayúsculas y quita los espacios. Ejemplo: HAB1234.
Motivo (opcional)	No	Hasta 200 letras. Ejemplo: entrega, familiar, servicio.
Foto o identificación (opcional)	No	Usa Cámara o Galería . Máximo 2 MB. Solo imágenes. Solo con el acuerdo de tu visitante (sección 5.2).

Qué verás en pantalla (Registrar visita):

- Texto "Caseta verá esta visita como autorizada y registrará su entrada."
- Campos **Nombre del visitante**, **Placa (opcional)** y **Motivo (opcional)**.
- Sección **Foto o identificación (opcional)** con botones **Cámara** y **Galería**.
- Botón **Registrar visita**.

[CAPTURA PENDIENTE: Registrar visita]

5.2 La foto (opcional)

1. Pulsa **Cámara** para tomar la foto, o **Galería** para elegir una que ya tienes.
2. Si el teléfono pide permiso, pulsa **Permitir**.
3. Recorta la imagen si quieres y confirma.
4. La foto aparece en el formulario.

Si dice **La foto pesa más de 2 MB**, usa una foto más liviana. Si dice **Solo se permiten imágenes**, el archivo no es una foto.

La foto la registras tú, no la caseta. En la caseta no se toman fotos: el guardia solo verifica que quien llega es la persona que anunciaste y registra su entrada y salida. Por eso, antes de adjuntar

una foto o una imagen de la identificación de tu visitante:

1. **Avísale** que lo registraste en el sistema de la colonia y que la caseta anotará su nombre y su hora de entrada y salida.
2. **Pregúntale** si está de acuerdo con que adjuntes su foto. Si no quiere, registra la visita sin foto. La foto es opcional.
3. Si es menor de edad, pide la conformidad de un adulto responsable.

Puedes enviarle este mensaje: "Te registré como visita en (nombre de la colonia). En la caseta te pedirán tu nombre e identificación. Adjunté tu foto para que te identifiquen; si prefieres que no, avísame y la quito." Nadie hace reconocimiento facial con la foto: la ve una persona para confirmar que eres tú quien la anunció.

Si el visitante cambia de idea y no quiere la foto, cancela la visita (sección 5.5) y regístrala de nuevo sin foto.

5.3 Mensajes del formulario

Mensaje	Qué hacer
Escribe el nombre del visitante.	Falta el nombre, o tiene menos de 2 letras.
Nombre demasiado largo.	Acorta el nombre a 80 letras o menos.
Placa inválida (solo letras y números).	Revisa la placa. No uses símbolos raros.
Motivo demasiado largo.	Acórtalo a 200 letras o menos.
Sin permiso para usar la cámara o la galería.	Activa el permiso (sección 8.4).
Tu cuenta no tiene colonia asignada.	Avisa a la administración.
No se pudo conectar. Revisa tu internet e intenta de nuevo.	No había internet al guardar. La visita no se registró . Revisa tu conexión y pulsa Registrar visita otra vez.

5.4 Tus visitas y sus estados

En **Visitas** ves todas tus visitas. Las más importantes salen primero. Cada una muestra el nombre, la placa y el motivo, cuándo la registraste y, si ya pasó, cuándo entró y salió.

Qué verás en pantalla (Visitas):

- Botón **Registrar visita** arriba.
- Una tarjeta por visita, con el nombre y una etiqueta de estado.
- Línea con placa y motivo, o "Sin placa ni motivo".
- Línea "Registrada (fecha y hora)", con "entró" y "salió" cuando corresponde.
- Botón **Cancelar visita** en las que aún se pueden cancelar.

Estado	Qué significa	¿Puedes cancelarla?
Pendiente	La visita está en espera.	Sí
Autorizada	Caseta ya sabe que la esperas. Las visitas que registras en la app empiezan así.	Sí
En curso	El guardia registró la entrada . La visita está dentro.	No
Completada	El guardia registró la salida . Ya terminó.	No
Cancelada	Tú la cancelaste. Caseta ya no la espera.	No
Expirada	La visita ya no está vigente. [COMPLETAR: regla de expiración de visitas]	No

Si no tienes visitas, la app dice: "Aún no has registrado visitas. Regístralas para que caseta las espere."

5.5 Cancelar una visita

Hazlo si la persona ya no viene.

1. Abre **Visitas**.
2. Busca la visita. Debe estar **Pendiente** o **Autorizada**.
3. Pulsa **Cancelar visita**.
4. La etiqueta cambia a **Cancelada**.

La app **no pide confirmación**. Al pulsar el botón, la visita se cancela en el momento. No puedes reactivarla: si cambias de idea, registra una visita nueva.

5.6 Cuando llega tu visita

1. Tu visita llega a caseta y dice su nombre.
2. El guardia la busca en su lista de visitas esperadas y le pide su identificación. En la caseta **no se toman fotos**.
3. Si coincide, el guardia registra la **entrada**. Tu visita pasa a **En curso**.
4. Cuando se va, el guardia registra la **salida**. Pasa a **Completada**.

Consejo: avisa a tu visita que lleve su identificación y que diga el nombre tal como lo escribiste.

6. Estado de cuenta y pagos

En **Pagos** ves lo que debes a tu colonia (cuotas y otros cargos) y subes tus comprobantes.

Importante. Las cuotas se las pagas **a tu colonia**, no a BiG Technology. Hay dos formas:

- **Comprobante (vigente hoy):** pagas **por transferencia o depósito**, por los medios de tu colonia, y subes la foto del comprobante para que la administración lo revise. Los datos para pagar los da tu administración. [COMPLETAR: cómo informa la administración los datos de pago de la colonia.]
- **Tarjeta en la app (cuando tu colonia lo active):** si tu colonia activa el cobro con tarjeta por PixelPay, verás en el detalle del cargo la opción de pagar con tarjeta. La tarjeta se procesa con PixelPay y **BiG Technology no guarda sus datos**. Si no ves esa opción, tu colonia todavía no la tiene activa y debes pagar con comprobante.

En las dos formas, el dinero lo recibe tu colonia. Si pagaste de más o por error, pídele la devolución a la administración de tu colonia.

6.1 La pantalla de Pagos

Qué verás en pantalla (Pagos):

- Arriba, **SALDO PENDIENTE** con el monto en lempiras y una nota: "Estás al día." o "(n) cargo(s)", y cuántos están vencidos.
- Una tarjeta por cargo, con su **concepto**, el **monto**, una etiqueta de estado y la fecha: "Vence (fecha)" o "Sin fecha límite".
- En los cargos por pagar, el texto "Toca para subir tu comprobante →".

[CAPTURA PENDIENTE: Estado de cuenta]

Los cargos salen en este orden: primero los **vencidos**, luego los **pendientes**, luego los **en revisión** y al final los **pagados**.

6.2 Los estados de un cargo

Estado	Qué significa
Pendiente	El cargo existe y no se ha pagado.
Vencido	Pasó la fecha límite y sigue sin pagarse. Un cargo pendiente con fecha pasada se muestra solo como vencido. Un cargo sin fecha límite no se vuelve vencido por sí solo.

Estado	Qué significa
En revisión	Ya subiste tu comprobante. La administración lo está revisando.
Pagado	La administración validó tu pago.

El monto del saldo cuenta los cargos pendientes, vencidos y **en revisión**.

6.3 Subir un comprobante

1. Paga tu cargo por transferencia o depósito. Guarda el comprobante.
2. En **Pagos**, pulsa el cargo.
3. Verás el detalle: concepto, monto y fechas.
4. En la tarjeta **Comprobante**, elige:
 - **Tomar foto**, para fotografiar el comprobante en ese momento, o
 - **Galería**, para elegir una foto que ya tienes.
5. Si el teléfono pide permiso, pulsa **Permitir**.
6. Elige o toma la foto.
7. Espera. El botón dirá **Subiendo...**
8. Cuando termine, el cargo pasa a **En revisión**.

Qué verás en pantalla (Detalle del cargo):

- Etiqueta de estado, concepto y monto grande.
- Línea "Emitido (fecha) · vence (fecha)".
- Tarjeta **Comprobante** con un texto según el estado.
- Botones **Tomar foto** y **Galería**. Si ya hay comprobante, también **Ver comprobante**.

[CAPTURA PENDIENTE: Detalle del cargo y comprobante]

Qué dice la tarjeta según el estado

Estado	Texto que verás	Botones de subir
Pendiente o Vencido	"Paga por transferencia o depósito y sube la foto del comprobante."	Sí
En revisión	"Tu comprobante está en revisión. Puedes reemplazarlo si te equivocaste."	Sí
Pagado	"Pago validado por la administración. ¡Gracias!"	No

Consejos para una buena foto

- Que se lea el **monto**, la **fecha** y el **número de referencia**.
- Con buena luz, sin reflejos y sin recortes.

- Una sola imagen clara es mejor que varias borrosas.
- Máximo **5 MB**.

6.4 Ver o reemplazar tu comprobante

- Pulsa **Ver comprobante** para ver la foto que subiste. Se abre por un enlace temporal y seguro. Nadie más puede abrirla con un enlace público.
- Si te equivocaste de foto y el cargo está **En revisión**, vuelve a subir otra con **Tomar foto o Galería**. La nueva reemplaza a la anterior.

6.5 Qué pasa después

1. Tu cargo queda **En revisión**.
2. La administración abre el comprobante y lo revisa.
3. Si está bien, **lo aprueba** y el cargo pasa a **Pagado**.
4. Si hay un problema, **lo rechaza** y el cargo **vuelve a Pendiente**. Puedes subir otro comprobante.

La app **no muestra el motivo del rechazo**. Si tu cargo vuelve a Pendiente y no entiendes por qué, habla con la administración de tu colonia.

La administración también puede marcar un cargo como **Pagado** si pagaste en efectivo directamente con ella.

6.6 Mensajes de la pantalla de pagos

Mensaje	Qué hacer
No tienes cargos registrados.	No hay cargos a tu nombre. Es normal si no tienes cuotas.
Este cargo no existe o no te pertenece.	Vuelve a Pagos y elige otro cargo.
No se pudo conectar. Revisa tu internet e intenta de nuevo. (con botón Reintentar)	No hay internet. Tu cargo sigue ahí; revisa la conexión y pulsa Reintentar . Si salió al subir un comprobante, el comprobante no se subió : inténtalo de nuevo.
Tu cuenta no tiene vivienda asignada. Pide a la administración que te la asigne para subir comprobantes.	Habla con la administración.
El archivo pesa más de 5 MB.	Usa una foto más liviana.
Solo imágenes o PDF.	El archivo no es válido. Usa una foto.
No se pudo subir (detalle)	Revisa tu internet y vuelve a intentar.
No se pudo abrir el comprobante.	Intenta de nuevo en un momento.
Sin permiso para usar la cámara o la galería.	Activa el permiso (sección 8.4).

7. Comunicados

Los comunicados son los avisos de la administración de tu colonia: cortes de agua, reuniones, mantenimiento, normas.

7.1 Ver los comunicados

1. Pulsa **Comunicados** en la barra de abajo.
2. Verás la lista.
3. Pulsa un comunicado para leerlo completo.

Qué verás en pantalla (Comunicados):

- Una tarjeta por comunicado, con el **título** y una etiqueta de **prioridad**.
- Un extracto de dos líneas del mensaje.
- La fecha y la hora de publicación.

[CAPTURA PENDIENTE: Lista de comunicados]

Qué verás en pantalla (detalle del comunicado):

- La etiqueta de prioridad.
- El título grande y la fecha.
- El mensaje completo. Puedes mantener pulsado el texto para copiarlo.

[CAPTURA PENDIENTE: Detalle de comunicado]

Si no hay comunicados, la app dice: "Tu colonia aún no ha publicado comunicados."

7.2 Las prioridades

Prioridad	Cómo se usa
Urgente	Algo que debes leer ya. Sale primero en la lista.
Alta	Importante. Sale después de los urgentes.
Normal	Información general.
Baja	Información de poca urgencia. Sale al final.

La lista se ordena así: primero **Urgente**, luego **Alta**, **Normal** y **Baja**. Dentro de cada prioridad, el más reciente va arriba. Las etiquetas **Alta** y **Urgente** salen en naranja para que las veas rápido.

7.3 Cosas que debes saber

- La lista se **actualiza sola** cuando la administración publica un comunicado nuevo.
- Si un comunicado ya no existe, la app dice: "Este comunicado ya no está disponible."
- Si no hay internet al abrir un comunicado, la app dice **No se pudo conectar. Revisa tu internet e intenta de nuevo.** y muestra **Reintentar**. El comunicado no se borró; vuelve a intentarlo con conexión.
- La app **no te manda una notificación** al teléfono cuando se publica un comunicado. Entra de vez en cuando a la pestaña **Comunicados**, o mira la tarjeta **Último comunicado** en Inicio.

8. Notificaciones

8.1 El aviso "Acceso registrado"

Cuando el guardia escanea tu QR y te deja pasar, el sistema te envía un aviso al teléfono:

- Título: **Acceso registrado**.
- Texto: "Tu QR fue escaneado en caseta a las (hora) UTC".

Sirve para que sepas que **tu QR se usó**. Si no fuiste tú, avisa de inmediato a la administración.

8.2 Cómo se activa

1. La primera vez que entras como residente, el teléfono te pregunta si permites que **BiGuard** te envíe notificaciones. Pulsa **Permitir**.
2. La app registra un identificador de tu teléfono (el "token" de notificaciones) en tu perfil. No es tu número ni tu ubicación: solo sirve para que el aviso llegue a ese teléfono.
3. Si cambias de teléfono, al entrar en el nuevo se registra el nuevo identificador. Al pulsar **Cerrar sesión**, la app borra el identificador de ese teléfono.

8.3 Cosas que debes saber

1. **La hora sale en UTC**. Honduras está 6 horas **atrás** de UTC. Si el aviso dice 18:30 UTC, en Honduras son las 12:30 del día.
2. **El aviso es informativo**. Si no llega (sin internet, permiso negado o una falla del envío), **el acceso no se afecta**: entras igual. Para saber quién entró con tu cuenta, pregunta a la administración, que tiene la bitácora.
3. **Solo hay este aviso**. La app no manda notificaciones por comunicados, por visitas ni por pagos.
4. **No se envían notificaciones en emuladores ni en Expo Go**. Solo en teléfonos reales con la app instalada.

8.4 Permisos del teléfono

La app usa permisos del teléfono solo cuando los necesita:

Permiso	Cuándo lo pide	Si lo niegas
Cámara	Al pulsar Cámara o Tomar foto .	No puedes tomar fotos. Verás "Sin permiso para usar la cámara o la galería."
Fotos o galería	Al pulsar Galería .	No puedes elegir fotos. Verás el mismo mensaje.
Notificaciones	Al entrar como residente.	No recibes el aviso "Acceso registrado". Todo lo demás funciona igual.

Cómo activar un permiso que negaste

1. Abre **Ajustes** del teléfono.
2. Busca **Aplicaciones** y elige **BiGuard**. En iPhone, baja hasta encontrar la app.
3. Entra a **Permisos** y activa **Cámara, Fotos** o **Notificaciones**.
4. Vuelve a la app, cierra sesión y vuelve a entrar si activaste **Notificaciones**, para que la app registre tu teléfono.

9. Áreas comunes

La **reserva de áreas comunes no está disponible todavía** en la app. Cuando se agregue, este manual se actualizará.

10. Privacidad y seguridad

10.1 Qué datos se guardan

El sistema guarda solo lo necesario para que la colonia funcione:

Dato	Para qué
Tu nombre, correo y teléfono	Crear tu cuenta y contactarte.
Tu vivienda	Asociar tus visitas, cargos y accesos.
Datos de tus visitas: nombre, placa, motivo y la foto o identificación del visitante si la subes	Que caseta sepa a quién esperas y confirme que es esa persona.
Bitácora de accesos: fecha y hora de cada entrada o intento	Seguridad y registro.
Tus cargos, tu saldo pendiente y si tienes cargos vencidos	Llevar tu estado de cuenta con la colonia.
Tus comprobantes de pago	Que la administración valide tus pagos.
Un identificador de tu teléfono para notificaciones	Enviarte el aviso "Acceso registrado". Se borra al cerrar sesión.

La app **no guarda datos de tarjeta**. Si tu colonia activa el pago con tarjeta, la tarjeta la procesa PixelPay y BiG Technology no la guarda. Con las fotos de visitantes **no se hace reconocimiento facial**: las ve una persona.

10.2 Quién ve qué

- **Tú** ves solo lo tuyo: tus visitas, tus cargos y tus comprobantes.
- **Los comunicados** los ven todos los residentes de tu colonia.
- **El guardia** ve tu nombre y tu vivienda cuando escanea tu QR, y los datos de las visitas esperadas.
- **La administración** ve la información de su colonia.
- **BiG Technology**, que opera la plataforma, tiene acceso a los datos con su cuenta de súper administrador para soporte, seguridad y mantenimiento, bajo confidencialidad y el acuerdo de tratamiento de datos firmado con tu colonia.
- **Otras colonias** no ven nada de tu colonia. El sistema separa los datos de cada colonia.
- Tus fotos de visitas y tus comprobantes son **privados**. Se abren solo con enlaces temporales.

10.3 La bitácora

Cada vez que alguien intenta entrar, el sistema deja un registro con la fecha y la hora, tanto si se dejó pasar como si se rechazó. Esa bitácora **no la puede editar ni borrar nadie de tu colonia**: ni la administración, ni los guardias, ni los residentes. BiG Technology solo la modifica por un incidente técnico documentado. Sirve para aclarar dudas y proteger a todos los vecinos.

10.4 Aviso de Privacidad

Para conocer con detalle qué datos se tratan, por cuánto tiempo y cuáles son tus derechos, lee el Aviso de Privacidad. Lo abres desde el enlace **Aviso de privacidad** en Inicio o en la pantalla de inicio de sesión:

<https://biguardhn.com/legal/privacidad>

Si quieres ejercer tus derechos sobre tus datos (consultar, corregir o pedir que se borren), habla con la administración de tu colonia o escribe a [COMPLETAR: privacidad@bigtechnologyhn.com u otro]. Tiempo de conservación de la bitácora: [COMPLETAR: plazo de conservación de bitácora].

10.5 Tus buenas prácticas

1. **No compartas tu QR.** Ni foto, ni captura, ni mensaje.
2. **No compartas tu contraseña.** Nadie de BiG Technology ni de tu colonia te la pedirá.
3. Usa una contraseña de más de 8 caracteres que no uses en otros sitios.
4. Bloquea tu teléfono con PIN, huella o rostro.
5. **No des el QR a tus visitas.** Regístralas en la app.
6. Registra solo datos de visitas que necesites. No escribas datos sensibles en el motivo.
7. Si pierdes tu teléfono, **avisa de inmediato a la administración** para que desactive tu cuenta.
8. Si ves un acceso que no fue tuyo, avisa de inmediato.
9. **Cierra sesión** si prestas, vendes o cambias de teléfono (sección 10.6).

10.6 Cerrar sesión

1. Ve a **Inicio** y baja hasta el final.
2. Pulsa **Cerrar sesión**.
3. La app pregunta: "**¿Quieres salir de tu cuenta en este teléfono?**" Pulsa **Cerrar sesión** para confirmar, o **Cancelar** si te arrepientes.
4. La app borra el identificador de notificaciones de ese teléfono y te lleva a la pantalla de inicio de sesión.

Para volver a entrar, escribe tu correo y tu contraseña. Tus visitas, cargos y comunicados siguen en tu cuenta; cerrar sesión no borra nada.

Si no puedes entrar a la app (por ejemplo, perdiste el teléfono), pide a la administración que **desactive tu cuenta** hasta que tengas un teléfono nuevo.

11. Solución de problemas

#	Qué pasa	Por qué puede ser	Qué hacer
1	Dice Correo o contraseña incorrectos.	Un dato mal escrito. La app no dice cuál.	Revisa el correo y las mayúsculas. Si no recuerdas la contraseña, usa ¿Olvidaste tu contraseña?
2	Dice Escribe un correo válido.	Al correo le falta algo, por ejemplo la @.	Escríbelo completo.
3	Dice Este enlace de invitación no es válido o ya fue utilizado.	El enlace ya se usó o se abrió mal.	Si ya creaste tu contraseña, entra con Entrar . Si no, pide una invitación nueva.
4	Dice La invitación expiró.	Pasó mucho tiempo desde que llegó.	Pide a la administración que la reenvíe.
5	Dice El enlace expiró. al recuperar la contraseña	El enlace de recuperación venció.	Pulsa ¿Olvidaste tu contraseña? y pide uno nuevo. Ábrelo pronto desde tu teléfono.
6	Al pulsar el enlace del correo no se abre la app	El correo se abrió en una computadora, o la app no está instalada.	Instala la app y abre el correo desde el teléfono.
7	Dice Tu cuenta aún no tiene colonia o rol asignado. Contacta a tu administrador.	Tu alta no está completa o tu cuenta fue desactivada.	Habla con la administración de tu colonia.
8	Dice Tu cuenta es de administración: entra desde el panel web.	Esa cuenta no es de residente.	Usa el panel web. La app es para residentes y guardias.
9	Dice No se pudo generar tu QR.	Falta internet o hay una falla temporal.	Revisa tu conexión y pulsa Generar nuevo QR .
10	Dice Tu sesión expiró. Vuelve a iniciar sesión.	Tu sesión se cerró.	Entra otra vez con tu correo y contraseña.
11	Dice Tu cuenta está inactiva.	La administración desactivó tu cuenta.	Habla con la administración.
12	Caseta dice QR vencido	Pasaron más de 15 minutos.	Genera un QR nuevo y muéstralo.
13	Caseta dice Este QR ya fue utilizado	Ese QR ya se usó una vez.	Genera un QR nuevo.
14	Dice Sin permiso para usar la cámara o la galería.	Negaste el permiso.	Actívalo en Ajustes (sección 8.4).
15	Dice La foto pesa más de 2 MB. o El archivo pesa más de 5 MB.	La imagen es muy grande.	Toma una foto de menor calidad o usa otra imagen.

#	Qué pasa	Por qué puede ser	Qué hacer
16	Dice Tu cuenta no tiene vivienda asignada. al subir un comprobante	No tienes vivienda en el sistema.	Pide a la administración que te la asigne.
17	Dice Placa inválida (solo letras y números).	La placa tiene símbolos o es muy corta.	Escríbela con 3 a 12 letras o números.
18	No puedo cancelar una visita	Solo se cancelan visitas Pendientes o Autorizadas .	Si ya está En curso o Completada, ya no se puede cancelar.
19	Mi cargo sigue En revisión	La administración aún no lo revisa.	Espera. Si pasan varios días, pregunta a la administración.
20	Mi cargo volvió a Pendiente	Probablemente la administración rechazó el comprobante.	Habla con la administración y sube un comprobante nuevo.
21	Las listas no se actualizan	Mala conexión.	Jala la pantalla hacia abajo para recargar.
22	Dice Sin vivienda asignada en Inicio	Aún no te asignan vivienda.	Pide a la administración que la asigne.
23	Dice No se pudo conectar. Revisa tu internet e intenta de nuevo.	No hay internet o la conexión es muy lenta.	Revisa Wi-Fi o datos y pulsa Reintentar (o repite la acción). Lo que intentabas guardar o subir no se guardó.
24	No me llega el aviso Acceso registrado	Negaste el permiso de notificaciones, no tenías internet o el envío falló.	Activa Notificaciones en Ajustes (sección 8.4), cierra sesión y vuelve a entrar. El acceso no se afecta.
25	Quiero salir de mi cuenta en este teléfono	—	En Inicio , pulsa Cerrar sesión y confirma (sección 10.6).

12. Soporte

A quién escribir primero

- **La administración de tu colonia:** invitaciones, vivienda, cuenta desactivada, cargos y comprobantes, y comunicados.
- **Soporte de BiG Technology:** la app no abre, errores que no aparecen en la tabla, fallos al generar el QR o al subir fotos.

Soporte de BiG Technology

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

Qué incluir en tu mensaje

1. El **nombre de tu colonia** y tu **vivienda**.
2. Tu **nombre** y el **correo con el que entras**.
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 los datos que no hagan falta.
6. El modelo de tu teléfono y si es Android o iPhone.

Nunca envíes tu contraseña. BiG Technology nunca te la pedirá. **Tampoco envíes la captura de tu QR.**

Si crees que alguien usó tu cuenta o tu QR, avisa de inmediato a tu administración y a soporte.

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