

BiGuard

Uso interno. Este manual es para el equipo de BiG Technology. No se entrega a las colonias.



Índice

1. [Rol y responsabilidades del súper-admin](#)
2. [Primer acceso y aceptación legal](#)
3. [Alta de una nueva colonia](#)
4. [Gestión de suscripciones](#)
5. [Métricas globales](#)
6. [Usuarios](#)
7. [Soporte a administradores](#)
8. [Auditoría de seguridad](#)
9. [Procedimiento ante incidentes](#)
10. [Operación mensual](#)
11. [Solución de problemas](#)
12. [Contacto](#)

Cómo usar este manual

Este manual explica cómo operar el servicio **BiGuard** desde el panel de Súper-Administrador. Está escrito en lenguaje sencillo. Solo describe lo que el sistema hace hoy.

Complementa al **Manual del Administrador de Residencial**, que es el que usan las colonias. Léelo también: así entiendes lo que ve y hace cada administrador.

Cuando algo todavía no está definido o depende de un dato de la empresa, verás un texto como **[COMPLETAR: ...]**. Complétalo antes de repartir el manual.

1. Rol y responsabilidades del súper-admin

1.1 Qué es un súper-admin

El **Súper-Administrador** es la persona de BiG Technology que opera el servicio para **todas las colonias**. No pertenece a ninguna colonia. Entra por su propio panel, en la dirección `/super`.

El sistema tiene cuatro roles:

Rol	Quién es	Dónde trabaja
Súper-Administrador	Equipo de BiG Technology	Panel web, sección Súper-Admin
Administrador de colonia	Persona que dirige una colonia	Panel web, sección Administración
Residente	Persona que vive en la colonia	App móvil
Guardia	Personal de la caseta	App de caseta

1.2 Qué haces como súper-admin

1. **Das de alta las colonias** y eliges su plan.
2. **Invitas al primer administrador** de cada colonia.
3. **Registras la tarjeta** para cobrar la suscripción mensual (PixelPay), o dejas la colonia sin cobro por ahora.
4. **Vigilas las suscripciones**: quién está al día, quién está morosa, quién vence pronto.
5. **Revisas las métricas** de uso de todas las colonias.
6. **Administras a los usuarios** de más alto nivel: administradores de colonia y otros súper-admins.
7. **Atiendes a los administradores** cuando tienen un problema.
8. **Auditas la seguridad y la aceptación legal**.
9. **Respondes a los incidentes** de seguridad.

1.3 Qué NO haces

- **No administras el día a día de una colonia.** No creas viviendas, no generas cargos, no publicas comunicados. Eso lo hace el administrador de la colonia.
- **No entras al panel de una colonia.** Si intentas abrir una dirección `/admin`, el sistema te devuelve a tu panel. No existe la opción de "ver como administrador de la colonia X" (sección 7.3).
- **No cobras a los residentes.** Solo cobras la suscripción de cada colonia a BiG Technology.

1.4 Quién es responsable de qué

En el **Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA)**, la **colonia es la responsable** de los datos de sus residentes y visitantes. **BiG Technology es la encargada:** presta la herramienta y trata los datos por encargo de la colonia. Por eso:

- BiG, como dueña y operadora de la plataforma, tiene **acceso permanente** a los datos con la cuenta de súper-admin, para **soporte, seguridad y mantenimiento**. Así está declarado en el Aviso de Privacidad, el DPA, la Política de Seguridad y el contrato.
- Ese acceso está sujeto a **confidencialidad**, al **DPA** y a la **Política de Seguridad**. Úsalo solo para lo que el trabajo exige; nunca por curiosidad ni para otros fines.
- Si BiG recibe una solicitud de un titular de datos (acceso, corrección, borrado), la **reenvía a la colonia en 5 días hábiles** y no responde directamente, salvo instrucción de la colonia o exigencia legal.

Regla de oro. Tienes poder amplio en el sistema. Úsalo solo para lo que el trabajo exige, y anota en el caso de soporte qué consultaste y por qué. El sistema no lleva un registro técnico de cada acceso del súper-admin; la constancia la dejas tú en el caso.

2. Primer acceso y aceptación legal

2.1 Cómo se crea una cuenta de súper-admin

Una cuenta de súper-admin **no se crea desde el panel** ni se puede obtener registrándose. Por seguridad, la crea el **equipo técnico** una sola vez, directamente en el Dashboard de Supabase. No existe un registro abierto en el sistema.

Si necesitas una cuenta de súper-admin para una persona nueva, pídelo al equipo técnico.
[COMPLETAR: responsable técnico que crea cuentas de súper-admin].

2.2 Iniciar sesión

1. Entra a <https://biguardhn.com>.
2. Escribe tu **correo** y tu **contraseña**.
3. Pulsa **Entrar**.
4. El sistema te lleva al **Panel global**.

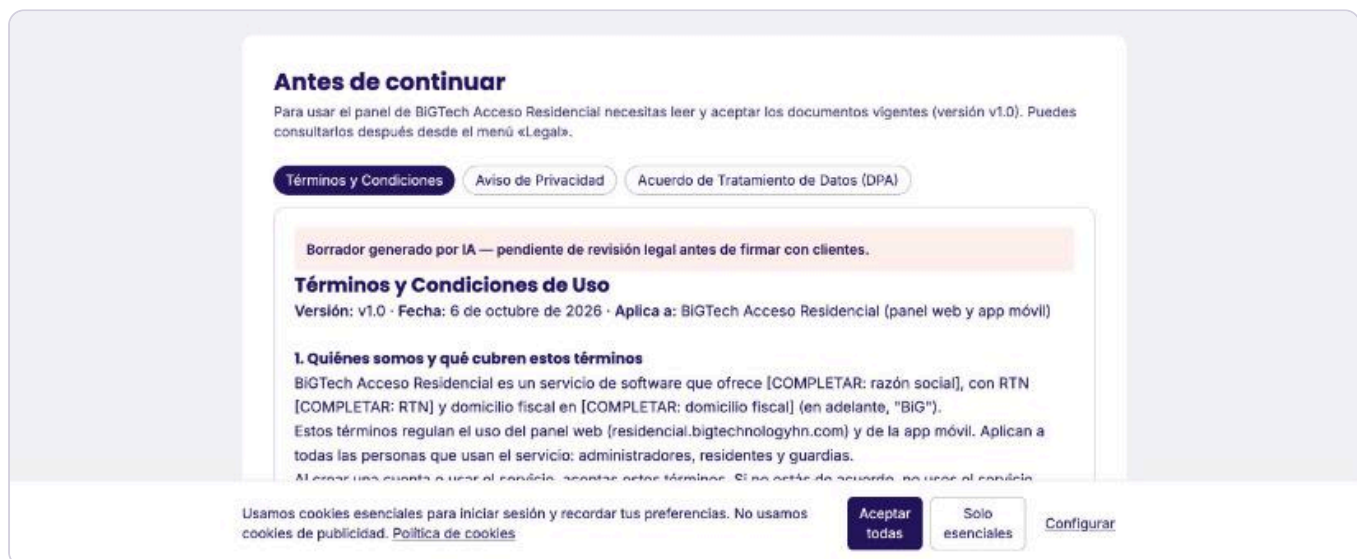


Si olvidaste la contraseña, pulsa **¿Olvidaste tu contraseña?**, escribe tu correo y sigue el enlace que llega. La contraseña nueva debe tener al menos 10 caracteres, con letras y números.

2.3 Aceptación legal obligatoria

Antes de usar el panel por primera vez, el sistema te pide aceptar los documentos legales vigentes. Esto aplica a los súper-admins y a los administradores de colonia.

1. Al entrar verás 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.
3. Marca la casilla "He leído y acepto los Términos y Condiciones, el Aviso de Privacidad y el Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA), versión v1.2".
4. Pulsa **Acepto**.
5. El sistema te lleva al **Panel global**.



El sistema guarda quién aceptó, qué versión, cuándo y desde qué dirección IP. Esa constancia se consulta en **Legal > Auditoría de aceptaciones** (capítulo 8).

Antes de dar de alta a la primera colonia real: confirma que el asesor legal ya revisó y completó los documentos. Hoy los documentos (v1.2, 20 de octubre de 2026) están marcados como "Borrador generado por IA, pendiente de revisión legal antes de firmar con clientes" y tienen campos por completar (razón social, RTN, domicilio, plazos, límites de cada plan). [COMPLETAR: fecha en que el asesor legal aprobó los documentos legales v1.2].

2.4 Conoce tu menú

El menú de la izquierda tiene estas opciones:

Opción	Para qué sirve
Panel global	Resumen de todas las colonias: colonias activas, ingresos mensuales, accesos y alertas.
Residenciales	Lista de colonias, alta de nuevas colonias y detalle de cada una.
Suscripciones	Estado de cobro de cada colonia y eventos de la pasarela de pago.
Métricas	Uso de los últimos 30 días por colonia.
Usuarios	Administradores de colonia y súper-admins.
Legal	Auditoría de aceptaciones y los documentos: Términos y Condiciones, Aviso de Privacidad, DPA y Política de Seguridad.
Cerrar sesión	Cierra tu sesión. Úsalo siempre en computadoras compartidas.

3. Alta de una nueva colonia

Dar de alta una colonia tiene **tres pasos**, en este orden: **crear la colonia, invitar a su administrador y registrar la tarjeta** (o dejarla sin cobro por ahora).

SÚPER-ADMIN

Panel global

Residenciales

Suscripciones

Métricas

Usuarios

Cerrar sesión

Nueva colonia

← Residenciales

Nueva colonia

Nombre

Dirección

Plan

Crear colonia

1. Crea la colonia con su plan.
2. En el detalle, invita al administrador de la colonia (recibe un correo para fijar su contraseña).
3. Registra la tarjeta para la suscripción (PixelPay) o déjala en prueba.

3.1 Antes de empezar

Ten a la mano:

- **Nombre de la colonia** (mínimo 3 caracteres) y su **dirección** (opcional).
- El **plan** contratado: Básico (US\$49/mes), Estándar (US\$99/mes) o Premium (US\$199/mes), sin ISV.
- El **nombre y el correo** de la persona que será el administrador. Debe ser un correo que esa persona revise, y que no esté ya registrado en el sistema.
- El **contrato de servicio firmado** por el **Administrador o Representante Legal** del patronato, junta de vecinos, condominio o asociación, con su Anexo A (plan elegido y precio). Junto con el contrato, la colonia entrega, según su tipo de organización: personería jurídica o escritura de constitución (o acta de asamblea si no tiene personalidad propia), acta de nombramiento o poder de quien firma, RTN, y acuerdo de asamblea o junta que autoriza el gasto recurrente si sus estatutos lo exigen. Archiva copias.
- Si vas a cobrar con tarjeta: la **tarjeta de la colonia** (número, mes y año de vencimiento, CVV y nombre del titular). La debe dar quien tenga autoridad sobre ella. El cobro es en dólares (US\$); en Honduras, el banco emisor lo liquida en lempiras al tipo de cambio que aplique.

Revisa que la colonia no exista ya. El sistema **no impide** crear dos colonias con el mismo nombre. Mira la lista de **Residenciales** antes de crear una nueva.

3.2 Paso 1: crear la colonia

1. En el menú, abre **Residenciales**.
2. En la tarjeta **Nueva colonia** (o desde la pantalla **Nueva colonia**), completa:
 - **Nombre**.
 - **Dirección** (opcional).
 - **Plan**: Básico, Estándar o Premium.

3. Pulsa **Crear colonia**.
4. El sistema abre el **detalle** de la colonia nueva.

Si falta algo, el sistema avisa: "Nombre de la colonia (mínimo 3 caracteres)" o "Plan inválido".

3.3 Paso 2: invitar al administrador

En el detalle de la colonia, busca la tarjeta **Acciones**.

1. En **Nombre del administrador**, escribe su nombre.
2. En **Correo del administrador**, escribe su correo.
3. Pulsa **Invitar administrador**. Si la colonia ya tiene uno, el botón dice **Invitar otro admin**.
4. Verás un mensaje verde: "Invitación enviada a (correo)."

Qué pasa después:

1. El administrador recibe un correo con un enlace.
2. Abre el enlace y llega a la página **Activa tu cuenta**.
3. Crea su contraseña (10 caracteres o más, con letras y números) y marca la casilla de aceptación legal (Términos, Aviso de Privacidad y DPA).
4. Entra a su **Panel de la colonia**.

En el detalle de la colonia, la lista **Administradores** muestra su nombre y correo. Mientras no active la cuenta, aparece como "(pendiente de aceptar)".

Si algo falla al invitar

Mensaje	Causa y qué hacer
Ese correo ya tiene cuenta en el sistema.	Ese correo ya está registrado. Usa otro o revisa Usuarios .
Tu colonia está inactiva. Contacta a BiG Technology.	La colonia está desactivada. Actívala con Activar colonia y reintentar.
No se pudo invitar: (detalle)	Falló el envío. Reintenta; si persiste, avisa al equipo técnico.

Si la persona ya tiene una invitación **pendiente** y vuelves a invitarla con el mismo correo, el sistema **reenvía** la invitación. Es la forma de reenviar una invitación que venció o se perdió.

También puedes invitar administradores desde **Usuarios** (capítulo 6).

3.4 Paso 3: registrar la tarjeta o dejar sin cobro

Opción A: registrar la tarjeta y activar la suscripción

1. En **Acciones**, elige el **Plan** que se va a cobrar.
2. Pulsa **Activar suscripción / pagar**.
3. Se abre la pantalla **Activar plan (plan)**, con el nombre de la colonia y el texto "cobro mensual con tarjeta (PixelPay, Honduras)".
4. Llena **Número de tarjeta, Mes, Año, CVV** y **Titular**.

5. Pulsa **Pagar y activar**. El botón pasa por "Verificando tarjeta..." y "Cobrando...".
6. Si todo sale bien, regresas al detalle de la colonia con el mensaje: "Pago registrado. La suscripción se activa al confirmarse el cobro (webhook)."

Qué hace el sistema por dentro, en palabras simples:

- La tarjeta se **verifica en tu navegador** con el servicio de PixelPay. **El número de la tarjeta nunca llega a los servidores de BiG.**
- BiG guarda solo un **código seguro (token)** que representa la tarjeta, en un lugar al que nadie puede acceder desde el panel.
- Se hace el **primer cobro** del mes actual.
- Cuando PixelPay confirma el cobro, la suscripción pasa a **Activa** y el plan de la colonia se actualiza al plan cobrado.

Si el cobro es rechazado, verás "Cobro rechazado: (razón)". No se activa nada y el código de la tarjeta se borra. Intenta de nuevo con otra tarjeta. Si el mensaje dice "No se pudo cobrar" o "Pago no disponible", avisa al equipo técnico.

Antes de cobrar la primera vez: confirma que la cuenta de BiG con PixelPay ya está activa en producción. [COMPLETAR: estado de la afiliación a PixelPay y fecha de activación en producción].

Opción B: dejar la colonia sin cobro por ahora

Si todavía no vas a cobrar (por ejemplo, la colonia está en una prueba acordada), **no registres tarjeta**. La colonia queda en la lista como "**Sin suscripción**", y aparece en la parte de abajo de **Suscripciones** dentro de "Sin suscripción: (colonia)".

Qué debes saber de esta opción:

- El panel **no tiene un botón para iniciar un período de prueba**. El estado **Prueba** existe en el sistema, pero hoy no se asigna desde este panel. [COMPLETAR: cómo se activa un período de prueba y cuántos días dura].
- La colonia **funciona normalmente** sin suscripción: el sistema no la bloquea.
- No se cobra nada hasta que registres una tarjeta.
- Anota en tu control interno la fecha en que acordaron cobrar, para no olvidarla.

3.5 Cierre del alta: lista de verificación

1. La colonia aparece en **Residenciales** como **Activa**.
2. El plan es el contratado.
3. El administrador activó su cuenta (en el detalle ya no dice "(pendiente de aceptar)").
4. El administrador aceptó los documentos legales (lo ves en **Legal > Auditoría de aceptaciones**).
5. La suscripción está **Activa**, o la colonia está anotada como "sin cobro por ahora".

6. Le enviaste al administrador el **Manual del Administrador de Residencial** y los datos de soporte.
7. Le recordaste que él debe invitar a sus guardias y residentes, y crear las viviendas.

3.6 El detalle de una colonia

Desde **Residenciales**, pulsa el nombre de una colonia para ver su detalle. Ahí encuentras:

- **Encabezado:** nombre, dirección, fecha de alta y plan.
- **Suscripción:** estado, pasarela, fecha de vencimiento y aviso si vence pronto.
- **Usuarios:** cuántos residentes, guardias y administradores tiene.
- **Estado:** Activa o Inactiva.
- **Acciones:** **Desactivar colonia** o **Activar colonia**, elegir el plan, **Activar suscripción / pagar**, e invitar administradores.
- **Administradores:** lista con nombre, correo y si están activos o inactivos.

3.7 Desactivar y reactivar una colonia

1. En el detalle, pulsa **Desactivar colonia**.
2. El sistema responde: "Colonia desactivada: sus usuarios dejan de ver datos (RLS) en el siguiente refresh de sesión."

Quiere decir que, cuando la sesión de cada usuario se renueve (hasta una hora), esa colonia deja de ver datos. Una colonia inactiva tampoco puede recibir invitaciones nuevas. Los datos **no se borran**. Para devolverle el servicio, pulsa **Activar colonia**.

Desactivar una colonia es una decisión seria. Hazla solo con una instrucción clara: falta de pago prolongada según el contrato, cierre solicitado por la colonia o un incidente de seguridad. Deja constancia por escrito del motivo y de quién lo autorizó.

3.8 La lista de Residenciales

SÚPER-ADMIN

Panel global

Residenciales

Suscripciones

Métricas

Usuarios

Cerrar sesión

Residenciales

2 colonias · 0 con suscripción activa

Nueva colonia

Nombre

Dirección

Plan

Básico

Crear colonia

COLONIA	PLAN	SUSCRIPCIÓN	VENCIMIENTO	ESTADO
Residencial Prueba A Tegucigalpa	Basico	Sin suscripción	—	Activa
Residencial Prueba B San Pedro Sula	Basico	Sin suscripción	—	Activa

La tabla muestra: **Colonia** (con su dirección), **Plan**, **Suscripción** (estado y pasarela, o "Sin suscripción"), **Vencimiento** (con una etiqueta de aviso si vence en 7 días o menos) y **Estado**. Las colonias activas salen primero. El resumen de arriba dice cuántas colonias hay y cuántas tienen suscripción activa.

4. Gestión de suscripciones

La pantalla **Suscripciones** muestra el estado de cobro de todas las colonias.

SÚPER-ADMIN

Panel global

Residenciales

Suscripciones

Métricas

Usuarios

Suscripciones

0 suscripciones · 2 colonias sin suscripción

ACTIVAS

0

EN PRUEBA

0

MOROSAS

0

MRR

—

COLONIA	ESTADO	PLAN	PASARELA	VENCE	CANCELACIÓN	AVISO
Sin suscripciones registradas.						

Sin suscripción: Residencial Prueba A, Residencial Prueba B.

Últimos eventos de pasarela

EVENTO	TIPO	ESTADO	PROCESADO	DETALLE
Aún no llegan eventos de pago.				

4.1 Los cinco estados

Estado	Significado	Cómo se llega
Prueba	La colonia está en período de prueba.	Hoy no se asigna desde el panel (ver sección 3.4).

BiG Technology · BiGuard · manual-super-administrador · Página 11 de 29

Estado	Significado	Cómo se llega
Activa	El servicio está al día.	La pasarela confirma un cobro aprobado.
Morosa	Un cobro fue rechazado o hay un pago atrasado.	La pasarela informa un cobro rechazado.
Pausada	La suscripción está en pausa.	Se registra desde la pasarela.
Cancelada	La suscripción terminó o está programada para terminar.	Se cancela la suscripción.

Una colonia tiene **una sola suscripción**.

4.2 Las tarjetas de arriba

- **Activas:** cuántas suscripciones están activas.
- **En prueba:** cuántas están en prueba.
- **Morosas:** cuántas están morosas. **Atiéndelas primero.**
- **MRR:** los ingresos mensuales recurrentes. Se explica abajo.

Cómo se calcula el MRR (ingreso mensual). Es la suma del precio mensual del plan de cada suscripción **Activa o en Prueba**, en dólares (US\$): Básico 49, Estándar 99, Premium 199. Las colonias en prueba **cuentan como ingreso esperado**, aunque todavía no paguen. Las morosas, pausadas y canceladas no suman.

Los precios de cada plan los configura el equipo técnico en el servidor (variables PRECIO_BASICO = 49, PRECIO_ESTANDAR = 99, PRECIO_PREMIUM = 199 y MONEDA = USD). Si no están configurados, el MRR aparece vacío (se ve solo un guion) y, en el Panel global, la nota "Configura PRECIO_* en el servidor". Avisa al equipo técnico.

4.3 La tabla de suscripciones

Columna	Qué muestra
Colonia	Nombre, con la marca "(inactiva)" si está desactivada.
Estado	Uno de los cinco estados.
Plan	El plan de la suscripción. Si el plan de la colonia es distinto, aparece una marca "≠ (plan)".
Pasarela	La empresa que procesa el cobro (hoy, PixelPay).
Vence	Fecha en que termina el período pagado.
Cancelación	Fecha de cancelación, si la hay.
Aviso	"Vence en N día(s)" o "Venció hace N día(s)" cuando faltan 7 días o menos.

Debajo aparece la lista **Sin suscripción** con las colonias que no tienen ninguna. Cada nombre es un enlace al detalle.

Marca "≠ plan": significa que el plan de la colonia no coincide con el plan de la suscripción. Pasa, por ejemplo, si la colonia contrató un plan distinto al que se está cobrando. Verifica con el administrador cuál es el plan correcto y consulta al equipo técnico cómo corregirlo sin cobrar dos veces. [COMPLETAR: procedimiento para cambiar de plan a una colonia que ya pagó el mes].

4.4 Cómo se cobra cada mes

El cobro es **automático** y funciona así:

1. Los períodos son **meses calendario**. El período pagado vence el **día 1 del mes siguiente**.
2. **Cada día a las 6:00 a. m. (hora de Tegucigalpa)**, el sistema revisa qué suscripciones de PixelPay están **activas o morosas**, tienen tarjeta guardada y ya vencieron. A cada una le cobra el mes siguiente.
3. PixelPay avisa el resultado al sistema:
 - **Cobro aprobado:** la suscripción queda **Activa** y su vencimiento se mueve al mes siguiente.
 - **Cobro rechazado:** la suscripción queda **Morosa**. El motivo queda anotado en el detalle del evento.
4. Una colonia **Morosa** con tarjeta guardada se **vuelve a intentar cada día**. Si el siguiente intento es aprobado, vuelve a **Activa** sola.

4.5 Conciliación cada hora

A veces el aviso de PixelPay se pierde en el camino. Para que ningún cobro quede sin registrar, **cada hora (en el minuto 30)** el sistema revisa los cobros que lleven más de 10 minutos sin confirmación. Le pregunta a PixelPay qué pasó y, si ya hay una decisión, la aplica por el mismo camino que el aviso normal. Resultado: **un cobro nunca se registra dos veces**, aunque lleguen el aviso y la conciliación.

Antes de contar con el cobro automático: el programador de cobros se activa con una configuración técnica de una sola vez. [COMPLETAR: confirmar con el equipo técnico que el cobro automático y la conciliación ya están programados en producción, y la fecha].

4.6 Qué NO se puede hacer desde el panel

- **No hay botón para cancelar una suscripción ni para cambiar solo la tarjeta guardada.** Si una colonia pide cancelar o cambiar de tarjeta, pídelo al equipo técnico.
- **Cuidado con el botón Activar suscripción / pagar.** Cada vez que lo usas, el sistema **hace un cobro** del mes actual. No lo uses solo "para probar" ni para cambiar de tarjeta en una colonia que ya pagó este mes: puedes cobrar dos veces. Úsalo en el alta, o cuando el mes actual está sin pagar (por ejemplo, una colonia morosa).
- **No hay botón para reembolsar.** Los reembolsos se rigen por la **Política de Cancelación y Reembolsos** y se gestionan con PixelPay. [COMPLETAR: procedimiento interno de reembolsos].

4.7 Eventos de la pasarela

Abajo, en **Últimos eventos de pasarela**, ves los últimos 20 avisos que llegaron del procesador de pagos.

Columna	Qué muestra
Evento	El código del cobro (por ejemplo, "pixelpay:" y un número).
Tipo	Qué ocurrió (cobro aprobado, cobro fallido, etc.).
Estado	ok (procesado, en verde), error (en rojo) u otro estado (en gris).
Procesado	Fecha del evento.
Detalle	Información adicional, como el motivo de un rechazo.

Cómo leerlos:

- Un evento **ok** es lo normal.
- Un evento en **error** quiere decir que el sistema no pudo aplicar el cambio. Se vuelve a intentar con la conciliación. Si el mismo error aparece varias veces o no se resuelve en un día, avisa al equipo técnico con el código del evento.
- Un evento **ignorado** o repetido es normal: el sistema detectó que ya había aplicado ese cobro y no lo duplicó.

Si aparece "Aún no llegan eventos de pago.", todavía no se ha cobrado nada.

Stripe. El sistema también puede trabajar con Stripe, pero hoy está **inactivo**. La pasarela en uso es PixelPay.

4.8 Qué hacer con una colonia morosa

1. Revisa el **Detalle** del evento de rechazo en **Suscripciones**, para ver el motivo.
2. Contacta al administrador de la colonia. Explícale que hubo un problema con el cobro y pídele una tarjeta nueva o que regularice.
3. Con la tarjeta nueva, pulsa **Activar suscripción / pagar** en el detalle de la colonia. Antes, confirma que el mes actual está sin pagar, para no cobrar dos veces.
4. Si pasa el tiempo sin solución, aplica el **Contrato de Servicio**: cláusula de mora, con aviso por escrito de al menos 5 días antes de suspender. [COMPLETAR: días de gracia antes de suspensión, según el contrato]. Recuerda que la colonia puede cancelar con 15 días calendario de preaviso (Contrato 13.2); si pide cancelar, sigue la Política de Cancelación.
5. La suspensión se aplica con **Desactivar colonia** (sección 3.7). El panel **no suspende solo** a una colonia morosa. La decisión es tuya.
6. Los datos se conservan durante la suspensión, según el contrato.

Las tarjetas **Morosas** y la tabla "Suscripciones que requieren atención" del Panel global te ayudan a no olvidar a nadie.

5. Métricas globales

5.1 Panel global

Es la pantalla de inicio. Te da un resumen de todo el servicio.



Cuatro tarjetas:

- **Colonias activas:** cuántas colonias están activas, y cuántas hay en total.
- **MRR:** ingreso mensual esperado, en dólares (US\$), con cuántas suscripciones son activas y cuántas están en prueba.
- **Residentes activos:** residentes con cuenta activa en todas las colonias.
- **Accesos hoy:** entradas del día, con cuántos rechazos hubo.

Gráfica "Accesos por día (14 días)". Cada barra es un día. La parte oscura son los **accesos** y la parte clara son los **rechazos**. Si pasas el cursor sobre una barra, ves el detalle del día. Úsala para detectar caídas de uso o picos de rechazos.

Tabla "Suscripciones que requieren atención". Lista las colonias **morosas** o con vencimiento en 7 días o menos, con su estado, plan, fecha y aviso. Si todo está al día, dice "Todas las suscripciones están al día."

5.2 Métricas



La pantalla **Métricas** muestra los **últimos 30 días** de todas las colonias.

Cinco tarjetas:

Tarjeta	Qué mide
Accesos (30 d)	Total de registros de la bitácora en 30 días, de todas las colonias.
Visitas (30 d)	Visitas registradas por los residentes en 30 días.
Pagos validados (30 d)	Cargos de residentes en estado Pagado que se actualizaron en los últimos 30 días.
Residentes / viviendas	Residentes activos sobre el total de viviendas, con el porcentaje de viviendas con residente.
Guardias activos	Guardias con cuenta activa.

Tabla por colonia: muestra **Colonia, Plan, Suscripción, Residentes, Guardias, Viviendas y Accesos 30 d**. Las colonias con más accesos salen primero.

5.3 Cómo interpretar las métricas

Qué ves	Qué puede significar	Qué hacer
Una colonia con 0 accesos en 30 días	No están usando el sistema, o no han dado de alta a sus residentes	Llama al administrador. Es riesgo de abandono.
Muchas viviendas y pocos residentes	La colonia no ha invitado a sus residentes	Ofrece apoyo para invitarlos.
Guardias = 0 en una colonia con accesos	Ya no hay guardias activos	Verifica con el administrador.
Una colonia con muchos rechazos en el Panel	QR vencidos, intentos de otra colonia o un guardia inactivo	Pide al administrador que revise su bitácora.

Qué ves	Qué puede significar	Qué hacer
Colonia con residentes pero 0 guardias	La caseta no usa la app	Capacita al administrador.
Pocos pagos validados	La colonia casi no usa el módulo de pagos	Muestra el módulo al administrador.

Estas métricas son **conteos**. No puedes ver nombres de residentes ni detalles de visitas. Es a propósito (sección 7.2).

6. Usuarios

La pantalla **Usuarios** reúne a las personas con los roles más altos del sistema.

6.1 Dos pestañas

Arriba, a la derecha, hay dos botones:

- **Admins de colonia:** los administradores de todas las colonias.
- **Súper-Admins:** el equipo de BiG con acceso total.

La tabla muestra **Nombre** (o "(pendiente de aceptar)" si no ha activado su cuenta), **Correo**, **Colonia** (con enlace a su detalle), **Alta**, **Estado** y un botón **Desactivar** o **Activar**.

6.2 Invitar a un administrador de colonia

1. En **Usuarios**, deja seleccionada la pestaña **Admins de colonia**.
2. En **Invitar administrador de colonia**, completa **Nombre**, **Correo** y **Colonia**. La lista solo muestra colonias **activas**.
3. Pulsa **Enviar invitación**.
4. Verás "Invitación enviada a (correo)."

Es lo mismo que invitar desde el detalle de la colonia (sección 3.3). Los mensajes de error son los mismos.

Un administrador, una sola colonia. Cada cuenta pertenece a una colonia. Si una persona administra dos colonias, necesita un correo distinto para cada una.

6.3 Súper-admins

Los súper-admins **no se crean ni se invitan desde el panel**. Se crean en el Dashboard de Supabase, por el equipo técnico (sección 2.1). Aquí solo se **listan** y se **activan o desactivan**.

Cuidado: no te desactives a ti mismo. Si desactivas tu propia cuenta, quedas fuera. Mantén siempre **al menos dos súper-admins activos**, para que uno pueda reactivar al otro.

6.4 Desactivar y reactivar

1. En la fila de la persona, pulsa **Desactivar**.
2. La persona queda **Inactiva** y no puede usar el sistema.
3. Para devolverle el acceso, pulsa **Activar**.

Desactiva a un administrador cuando la colonia lo pida, cuando deje su cargo o cuando sospeches que su cuenta fue comprometida.

Importante: el cambio no es inmediato en las sesiones ya abiertas. La sesión de la persona puede seguir abierta hasta que el sistema la renueve (hasta 1 hora). Si necesitas **cortar el acceso en el acto**, pide al equipo técnico que cierre las sesiones de esa cuenta.

Los datos y el historial de una cuenta desactivada no se borran.

7. Soporte a administradores

7.1 Tu rol en soporte

Los administradores de colonia te escriben cuando tienen problemas. Tú los atiendes con las herramientas del panel. Los residentes y los guardias deben dirigirse **primero a su administrador**.

7.2 Qué puedes ver y qué no

Lo que SÍ ves en tu panel:

- La lista de colonias: nombre, dirección, plan, estado activa/inactiva y fecha de alta.
- La suscripción de cada colonia y los eventos de la pasarela de pago.

- Conteos por colonia: residentes, guardias, viviendas, administradores y accesos de los últimos 30 días.
- Los administradores de cada colonia: nombre, correo y si están activos.
- La auditoría de aceptaciones legales.

Lo que NO ves en tu panel:

- Las fichas de los residentes, sus visitas ni sus fotos.
- Los cargos ni los comprobantes de pago de los residentes.
- La bitácora de accesos detallada de una colonia.
- Los comunicados de una colonia.

Tu panel no tiene pantallas para esos datos. Para el diagnóstico de un problema, trabaja con lo que el administrador te cuente y con lo que él vea en su panel.

7.3 No hay "ver como administrador" (impersonación)

El súper-admin **no puede entrar al panel de una colonia** ni hacerse pasar por su administrador. Si abres una dirección `/admin`, el sistema te regresa a `/super`. Esta función está **fuera de la versión actual** (se llama impersonación de colonia, pendiente F-01) y se evaluará para la versión 2.0, con claves temporales y auditoría de cada acción.

Esto es una **ventaja de seguridad**: nadie de BiG puede ver la información de una colonia "por curiosidad". Por eso:

- **Nunca pidas la contraseña de un administrador.** Si necesitas ver algo, pídele una captura o que lo lea en voz alta.
- **Nunca compartas tu propia contraseña.**

Acceso de operación. Aunque el panel no muestre datos detallados, el rol de súper-admin tiene **acceso permanente** a los datos de todas las colonias en la base de datos (por ejemplo, desde el Dashboard de Supabase). Ese acceso existe para operar la plataforma: soporte, seguridad y mantenimiento. Está sujeto a confidencialidad, al DPA y a la Política de Seguridad. Úsalo solo cuando un caso de soporte o un incidente lo requiera, consulta lo mínimo necesario y anota en el caso qué consultaste y por qué. El sistema no registra automáticamente cada consulta; la constancia la dejas tú.

7.4 Casos frecuentes y cómo resolverlos

El administrador dice	Qué haces
"No me llegó la invitación."	Confirma el correo con él. Vuelve a invitar con el mismo correo desde el detalle de la colonia o Usuarios : se reenvía. Pídele que revise spam.
"El enlace dice que venció."	Reenvía la invitación (igual que arriba). Si ya activó la cuenta, indícale ¿Olvidaste tu contraseña?

El administrador dice	Qué haces
"No puedo entrar."	Verifica en Usuarios que su estado sea Activo y que la colonia esté Activa . Si todo está bien, guíalo con ¿Olvidaste tu contraseña?
"Me sale 'Antes de continuar'."	Es la aceptación legal. Explícale que debe leer y pulsar Acepto (capítulo 2).
"Me dice que mi colonia está inactiva."	Revisa el detalle de la colonia. Si es un error, pulsa Activar colonia . Si es por mora, sigue la sección 4.8.
"Necesito otro administrador."	Invita al nuevo desde el detalle de la colonia o Usuarios , con su propio correo. Verifica antes que lo pide una persona autorizada.
"Quiero cambiar de plan."	Confirma el cambio por escrito con la colonia y coordina con el equipo técnico antes de cobrar, para no duplicar el cobro del mes. [COMPLETAR: procedimiento de cambio de plan].
"Me llegó un aviso de suscripción."	Revisa Suscripciones . Explícale el estado y la fecha de vencimiento.
"Un residente reporta un problema."	El residente debe hablar con su administrador. Tú atiendes solo al administrador.
"Sospecho que alguien usó mi cuenta."	Es un posible incidente. Sigue el capítulo 9.

7.5 Verifica quién te escribe

Antes de **desactivar a un administrador**, **invitar a otro** o **cambiar el plan**, confirma que la solicitud viene de una persona autorizada. Responde al correo registrado en el sistema o llama al número que BiG tiene en el contrato. Esto evita que alguien se haga pasar por el administrador.

8. Auditoría de seguridad

Este capítulo explica qué protege el sistema y cómo lo revisas.

8.1 Seguridad por colonia (RLS)

Cada dato del sistema pertenece a **una colonia**. Los ocho tipos de datos (colonias, perfiles, viviendas, visitas, pagos, comunicados, bitácora y suscripciones) tienen una **regla de seguridad a nivel de base de datos** (llamada RLS, "seguridad por filas"). La regla dice: **cada usuario solo ve y modifica lo de su propia colonia**.

Puntos clave:

- La colonia del usuario viaja en su **credencial de sesión**, que el sistema emite y firma.
- Si una credencial no trae colonia ni rol, **no ve nada**. El sistema falla hacia el lado seguro.
- Nadie puede cambiarse el rol ni la colonia por su cuenta. Un administrador solo puede cambiar a una persona entre **residente y guardia**.

- Los **guardias no tienen acceso a los pagos**.
- Las claves de más alto nivel viven solo en el servidor, nunca en el panel ni en la app.

La matriz completa de permisos está en el documento técnico **MATRIZ_RLS.md**. El equipo técnico la mantiene.

8.2 Bitácora de accesos

La **bitácora de accesos** no puede ser modificada por los usuarios de la colonia (administradores, guardias ni residentes). Si hay un error, se agrega un registro nuevo que lo corrige. BiG solo la modifica por un **incidente técnico documentado**: si alguna vez tienes que corregir la bitácora desde la base de datos, abre un caso, describe el incidente y la corrección, y guarda esa constancia. Es la evidencia ante cualquier reclamo.

8.3 QR firmado de 15 minutos

El QR que muestra el residente:

- Lo **firma el servidor**. La clave secreta nunca está en la app, así que nadie puede inventar un QR válido.
- **Vence a los 15 minutos**. La app lo renueva sola cada 14.
- Sirve **una sola vez**. Un segundo intento queda registrado como "QR reutilizado".
- Se **verifica contra la colonia del guardia**: un QR de otra colonia se rechaza y queda registrado.
- Si lo escanea un guardia inactivo, se rechaza **sin gastar** el QR del residente.

Todo intento, aceptado o rechazado, queda en la bitácora con su motivo.

8.4 Archivos privados

Los comprobantes de pago y las fotos de visitantes están en almacenamiento **privado**. Se abren con enlaces temporales de **5 minutos**. Cada archivo se guarda en una carpeta de su colonia, y las reglas de seguridad impiden que otra colonia lo vea.

8.5 Auditoría legal

La pantalla **Legal > Auditoría de aceptaciones** prueba que cada administrador aceptó los documentos.

SÚPER-ADMIN

Panel global

Residenciales

Suscripciones

Métricas

Usuarios

LEGAL

Auditoría de aceptaciones

Términos y Condiciones

Aviso de Privacidad

DPA (tratamiento de datos)

Política de Seguridad

Cerrar sesión

Legal

Versión vigente v1.0 · 1/2 administradores al día

VERSIÓN VIGENTE

v1.0

cambiarla exige re-aceptar

AL DÍA

1

admins y súper-admins

PENDIENTES

1

admin.s@test.bigtech.hn

Términos y Condiciones

Aviso de Privacidad

Política de Cookies

Política de Seguridad de la Información

Política de Cancelación y Reembolsos

Consentimiento para Visitantes

Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA)

Contrato de Servicio SaaS

CUÁNDO	QUIÉN	ROL	COLONIA	DOCUMENTO	VERSIÓN	IP
6 oct 2026, 12:49 p. m.	Super A - super.a@test.bigtech.hn	super_admin	BiG	Términos	v1.0	::1
6 oct 2026, 12:49 p. m.	Super A - super.a@test.bigtech.hn	super_admin	BiG	Privacidad	v1.0	::1
6 oct 2026, 12:49 p. m.	Super A - super.a@test.bigtech.hn	super_admin	BiG	DPA	v1.0	::1

Lo que muestra:

- **Encabezado:** "Versión vigente v1.2 · N/M administradores al día".
- **Versión vigente:** la versión actual de los documentos. Cambiarla obliga a todos a aceptar de nuevo.
- **Al día:** cuántos administradores y súper-admins aceptaron la versión vigente.
- **Pendientes:** cuántos no la han aceptado, con los correos de los primeros tres.
- **Botones con los documentos:** abren cada documento legal (Términos, Privacidad, Cookies, Seguridad, Cancelación, Visitantes, DPA y Contrato).
- **Tabla de aceptaciones** (las últimas 300): **Cuándo**, **Quién** (nombre y correo), **Rol**, **Colonia** ("BiG" si es un súper-admin), **Documento**, **Versión** y **IP**. La versión sale en verde si es la vigente y en ámbar si es anterior.

Cómo usarla:

1. Después de dar de alta una colonia, confirma que su administrador aparece con la versión vigente.
2. Si alguien está en **Pendientes** por varios días, contáctalo.
3. Guarda una captura de esta pantalla cuando haya una auditoría o un reclamo.

Cómo se publica una versión nueva de los documentos. El número de versión vive en el código del sistema. Para subirlo (por ejemplo, de v1.2 a v1.3), el equipo técnico lo cambia y publica los documentos nuevos con ese mismo número. Desde ese momento, cada administrador y súper-admin debe aceptar de nuevo al entrar. Avisa a las colonias antes de publicar. La Política de Seguridad dice que BiG revisa sus documentos **al menos una vez al año**.

8.6 Eventos de pago

En **Suscripciones > Últimos eventos de pasarela** se ve el rastro de cada cobro. Cada cobro se registra **una sola vez**, aunque el aviso llegue repetido. El aviso de PixelPay se acepta solo si trae una **firma válida**, que se calcula con una clave secreta compartida. Un aviso falso se rechaza.

8.7 Otras protecciones

- **No hay registro abierto.** Nadie puede crearse una cuenta por su cuenta. Solo se entra por invitación.
- **El rol de súper-admin** solo se asigna manualmente, una sola vez, por el equipo técnico.
- Las invitaciones de administradores abren la página **Activa tu cuenta**, que solo funciona con el enlace del correo.
- El número de la tarjeta de una colonia **nunca pasa por los servidores de BiG**.

8.8 Qué NO está en el panel

Hoy el panel no incluye una pantalla de **registro de acciones de los súper-admins** ni **reportes exportables**, y el sistema no registra automáticamente los accesos del súper-admin a los datos. La constancia de cada acceso de soporte se deja en el caso correspondiente (sección 7.3). La exportación y el registro automático se evaluarán para una versión futura.

9. Procedimiento ante incidentes

Un **incidente** es cualquier evento que pueda afectar la seguridad de los datos. Cualquier persona puede reportarlo a soporte@biguardhn.com.

Los siete pasos generales (de la Política de Seguridad):

1. **Detectar y reportar.**
2. **Evaluar:** clasificar la gravedad y asignar un responsable.
3. **Contener:** bloquear accesos, cambiar credenciales, detener el daño.
4. **Investigar:** causa, alcance y datos afectados.
5. **Notificar:** avisar a la colonia afectada.
6. **Corregir y recuperar.**
7. **Aprender:** documentar y mejorar.

Responsable de incidentes: [COMPLETAR: nombre y contacto del responsable de seguridad de BiG]. **Asesor legal:** [COMPLETAR: nombre y contacto del asesor legal].

9.1 Sospecha de acceso indebido

Cuándo aplica: un administrador dice que no reconoce un movimiento, hay accesos manuales raros en la bitácora, alguien vio un correo de inicio de sesión que no hizo, o un súper-admin sospecha que su cuenta fue usada.

Pasos:

1. **Anota todo:** quién reporta, qué vio, cuándo, de qué colonia. Abre un número de caso.
2. **Contén primero:** pulsa **Desactivar** en la cuenta sospechosa (**Usuarios**). Recuerda que una sesión ya abierta puede durar hasta 1 hora. Para cortarla **en el acto**, pide al equipo técnico cerrar las sesiones de esa cuenta.

3. **Pide cambiar la contraseña** de la persona con **¿Olvidaste tu contraseña?**, cuando su cuenta se reactive.
4. **Pide al administrador de la colonia que revise su bitácora** de accesos (filtrando por días) y sus listas de usuarios. Es él quien ve esos datos. Pídele que anote accesos manuales o rechazos extraños.
5. **Escala al responsable de incidentes** si hay señales de que se vio o se modificó información.
6. Si se confirma que **hubo una brecha** (datos personales vistos o sacados sin permiso), sigue la sección 9.4.
7. **Cierra el caso** documentando qué pasó, qué se hizo y qué se mejorará.

9.2 Pérdida de teléfono de un residente

Cuándo aplica: un residente pierde o le roban el teléfono donde usa la app. Quien da la instrucción es el administrador de la colonia. Tú guías.

Pasos que hace el administrador de la colonia:

1. Abre la **ficha del residente** y pulsa **Desactivar cuenta**. Una cuenta inactiva **no puede generar QR**.
2. Pide al residente que cambie su contraseña con **¿Olvidaste tu contraseña?**
3. Cuando el residente tenga teléfono nuevo, el administrador pulsa **Activar cuenta**. El residente inicia sesión en la app con su correo y contraseña.

Qué debes saber para tranquilizar al administrador:

- El **QR vigente** del teléfono perdido **vence en 15 minutos como máximo** y sirve **una sola vez**.
- Desactivar la cuenta impide que se genere un QR nuevo.
- La sesión abierta en el teléfono puede tardar hasta 1 hora en caducar. Si el riesgo es alto, pide al equipo técnico cerrar las sesiones de esa cuenta.
- El historial del residente **no se borra**.

9.3 Guardia que renuncia o es despedido

Pasos que hace el administrador de la colonia:

1. **El mismo día**, en **Guardias**, pulsa **Desactivar** en la fila del guardia. **Un guardia inactivo no puede escanear**.
2. **Cierra la sesión** de la tablet de caseta, o recoge la tablet.
3. **Revisa la bitácora** de los últimos días de ese guardia, en especial sus **accesos manuales**.
4. Si el guardia tenía fotos de visitantes en su teléfono personal, **pide su eliminación** (la Política de Seguridad prohíbe tomarlas fuera de la app).
5. **No borres su cuenta**. Su historial queda como evidencia y la bitácora no se puede alterar. Solo desactívalo.
6. Si va a entrar un guardia nuevo, **invítalo** con su propio correo. Nunca reutilices la cuenta del anterior.

Tu apoyo como súper-admin: si el administrador no puede entrar al panel, desactiva tú al guardia cuando el administrador te lo confirme por un medio verificado (sección 7.5).

9.4 Brecha de datos personales

Qué es: acceso, pérdida, alteración o divulgación **no autorizada** de datos personales.

El plazo clave: 72 horas. BiG debe **notificar a la colonia afectada sin demora indebida y a más tardar en 72 horas** desde que tenga **conocimiento razonable** de la brecha (DPA, cláusula 9.1). El reloj empieza cuando alguien de BiG sabe, no cuando se termina la investigación.

Pasos:

1. **Hora 0: registra el momento.** Anota la fecha y hora exactas en que BiG tuvo conocimiento. Ese es el inicio de las 72 horas.
2. **Avisa de inmediato** al responsable de incidentes y a la dirección de BiG. [COMPLETAR: contacto de la dirección para incidentes].
3. **Contén el daño:** bloquea accesos, desactiva cuentas, cambia credenciales con el equipo técnico.
4. **Preserva la evidencia.** No borres registros. Anota lo que se vea en pantalla, con fecha y hora.
5. **Evalúa el alcance** con el equipo técnico: qué colonias, qué tipo de datos (nombres, fotos, placas, registros de entrada, comprobantes) y cuántas personas podrían estar afectadas.
6. **Consulta al asesor legal** antes de enviar el aviso formal.
7. **Notifica a la colonia afectada.** Envía el aviso al **contacto designado por la colonia** (su administrador y la persona que firmó el contrato). El aviso debe incluir, en lo que se conozca:
 - Qué ocurrió y cuándo se detectó.
 - Qué tipos de datos y cuántas personas podrían estar afectadas.
 - Las consecuencias probables.
 - Las medidas tomadas y las que se recomiendan.
 - Un contacto de BiG para seguimiento.
8. **Si falta información** a las 72 horas, **entregala por etapas** (DPA, cláusula 9.3). No esperes a tenerlo todo para avisar.
9. **Colabora con la colonia. La colonia decide** si debe avisar a los titulares (residentes y visitantes) o a las autoridades, y cómo. BiG la ayuda con la información que necesite (cláusula 9.5).
10. **Cuidado con el lenguaje.** Un aviso de brecha **no significa que BiG acepte culpa** (cláusula 9.6). Describe los hechos, sin juicios ni promesas que no puedas cumplir. Revisa el texto con el asesor legal.
11. **Avisa a los proveedores involucrados** si el incidente los toca: Supabase (base de datos), Vercel (alojamiento), PixelPay (pagos), Firebase Cloud Messaging o Apple (notificaciones push).
12. **Corrige y recupera:** repara la causa y restablece el servicio.
13. **Documenta y aprende:** informe final, causas, qué cambió.

A quién avisar, resumen

A quién	Cuándo	Por qué medio
Responsable de incidentes de BiG	De inmediato	[COMPLETAR: medio interno]
Dirección de BiG	De inmediato	[COMPLETAR: medio interno]
Asesor legal	Antes de enviar el aviso formal	[COMPLETAR: medio]
Colonia afectada	A más tardar en 72 horas	Correo al contacto designado, con acuse de recibo
Proveedores (si aplica)	Lo antes posible	Canal de soporte de cada proveedor
Titulares y autoridades	Lo decide la colonia, con apoyo de BiG	Lo define la colonia

La colonia puede pedir una **auditoría** una vez al año, o después de una brecha, con aviso previo de 30 días (DPA, cláusula 12.2). Prepárate para entregar los registros que le correspondan.

Cuando tengas dudas, avisa. Es mejor avisar de un incidente que resulte menor, que callarlo.

10. Operación mensual

Una rutina simple evita sorpresas. Estas son las tareas, por frecuencia.

10.1 Cada día (5 a 10 minutos)

- ☐ Abre el **Panel global** y mira **Suscripciones que requieren atención**.
- ☐ Revisa la gráfica de **Accesos por día**: ¿hay una caída fuerte o un pico de rechazos?
- ☐ En **Suscripciones**, mira **Últimos eventos de pasarela**: ¿hay alguno en **error** (rojo)?
- ☐ Atiende los correos a soporte@biguardhn.com.

10.2 Cada semana

- ☐ En **Usuarios**, busca administradores que sigan en "**(pendiente de aceptar)**" después de 7 días. Reenvía la invitación.
- ☐ En **Legal > Auditoría de aceptaciones**, revisa los **Pendientes**.
- ☐ En **Residenciales** y **Suscripciones**, revisa si hay colonias "**Sin suscripción**" que ya deberían estar cobrando.
- ☐ Llama a las colonias **morosas** (sección 4.8).

10.3 Cada mes (primeros días, cuando corre el cobro)

El período vence el día 1, así que los primeros días del mes son los más importantes.

- ☐ **Día 1 al 3:** confirma que los cobros corrieron. En **Suscripciones**, las fechas de **Vence** de las colonias activas deben haberse movido al mes siguiente.
- ☐ Revisa cuántas colonias quedaron **Morosas** y el motivo de cada rechazo.
- ☐ Revisa los eventos en **error** y que ninguno quede sin resolver.
- ☐ Compara el **MRR** del mes con el esperado según los contratos.
- ☐ Revisa las marcas "**≠ plan**": ¿alguna colonia está pagando un plan distinto al contratado?
- ☐ Pide al equipo técnico confirmar que el **cobro automático y la conciliación** corrieron todos los días. [COMPLETAR: responsable técnico].
- ☐ Facturación: emite o confirma la factura de cada colonia con los requisitos fiscales vigentes en Honduras. [COMPLETAR: responsable de facturación].

10.4 Cada mes (revisión de uso)

- ☐ En **Métricas**, ordena el análisis por colonia: ¿alguna con **0 accesos en 30 días**? Contacta al administrador.
- ☐ Revisa la **ocupación** (residentes sobre viviendas) de las colonias nuevas.
- ☐ Revisa si alguna colonia tiene **0 guardias activos**.
- ☐ Anota las colonias en riesgo de baja y las que podrían subir de plan.

10.5 Cada mes (seguridad y accesos)

- ☐ En **Usuarios > Súper-Admins**, confirma que **solo están activas las personas que deben**. Desactiva a quien ya no trabaje en BiG, ese mismo día.
- ☐ En **Usuarios > Admins de colonia**, confirma que no quedan administradores que ya no pertenecen a su colonia.
- ☐ Revisa los **incidentes** del mes: ¿todos cerrados y documentados?
- ☐ Revisa los casos de soporte del mes en los que se consultaron datos de una colonia y confirma que cada uno tiene anotado qué se consultó y por qué (sección 7.3).

10.6 Cada año

- ☐ Revisa y actualiza los **documentos legales**, y publica una versión nueva si hay cambios. Avisa antes a las colonias.
- ☐ Confirma que el **contrato** y el **Anexo A** (planes y precios: Básico US\$49, Estándar US\$99, Premium US\$199) siguen vigentes y coinciden con las variables PRECIO_* del servidor.
- ☐ Haz una prueba del **procedimiento de incidentes** (capítulo 9).

11. Solución de problemas

Síntoma	Causa probable	Qué hacer
No puedo entrar al panel de súper-admin	Contraseña olvidada, cuenta inactiva o cuenta sin perfil	Usa ¿Olvidaste tu contraseña? Si persiste, pide a otro súper-admin que revise tu estado en Usuarios , o al equipo técnico.

Síntoma	Causa probable	Qué hacer
Al entrar aparece "Antes de continuar"	Hay una versión nueva de los documentos legales, o es tu primer acceso	Lee, marca la casilla y pulsa Acepto .
Al entrar me manda al login con el aviso "Tu cuenta aún no tiene colonia o rol asignado"	La cuenta no tiene perfil o rol	Avisa al equipo técnico.
Intento abrir una dirección de <code>/admin</code> y regreso a <code>/super</code>	Es normal: el súper-admin no entra a los paneles de colonia	Pide al administrador que te muestre lo que necesitas (sección 7.3).
El MRR aparece vacío (solo un guion)	Los precios de los planes no están configurados en el servidor	Avisa al equipo técnico (variables PRECIO_BASICO, PRECIO_ESTANDAR y PRECIO_PREMIUM).
Al invitar: "Ese correo ya tiene cuenta en el sistema"	El correo ya está registrado	Busca a la persona en Usuarios . Si es de otra colonia, usa otro correo.
Al invitar: "Tu colonia está inactiva"	La colonia está desactivada	Pulsa Activar colonia y reintenta.
El administrador no recibe la invitación	Spam, correo mal escrito o demora	Confirma el correo, revisa spam y reenvía la invitación.
El administrador sigue " (pendiente de aceptar)"	No abrió el enlace o venció	Reenvía la invitación (sección 3.3).
"No se pudo cobrar" al activar la suscripción	La tarjeta fue rechazada, o la pasarela no respondió	Revisa el mensaje. Prueba con otra tarjeta. Si el mensaje habla de la pasarela o de configuración, avisa al equipo técnico.
"PixelPay no está configurado en este panel"	Faltan las claves públicas de PixelPay en el panel	Avisa al equipo técnico.
"Pago no disponible"	El sistema de cobro no está listo en el servidor	Avisa al equipo técnico.
Pasé el cobro y la suscripción no cambió de estado	El aviso de PixelPay tarda o se perdió	Espera. La conciliación (cada hora) lo resuelve. Si pasan varias horas, avisa al equipo técnico con el código del evento.
Una colonia quedó Morosa	El cobro automático fue rechazado	Sección 4.7.
Veo eventos en error en la pasarela	El sistema no pudo aplicar un cobro	Anota el código del evento. Si no se resuelve en un día, avisa al equipo técnico.
Una colonia aparece con "≠ plan"	El plan de la colonia no coincide con el cobrado	Confirma con el administrador el plan correcto y consulta al equipo técnico antes de volver a cobrar (sección 4.3).

Síntoma	Causa probable	Qué hacer
Elegí otro Plan en Acciones y el plan de la colonia no cambió	Ese selector solo indica qué plan se cobra al pulsar Activar suscripción / pagar . El plan de la colonia cambia cuando se confirma ese cobro	No lo uses para cambiar un plan sin cobrar. Consulta al equipo técnico.
No me deja desactivar a un administrador	Falló el cambio o hay un problema de conexión	Recarga y reintenta. Si el error continúa, avisa al equipo técnico.
Desactivé una cuenta y la persona sigue dentro	Su sesión sigue abierta hasta renovarse (hasta 1 hora)	Pide al equipo técnico cerrar las sesiones de esa cuenta.
Desactivé la colonia y los usuarios aún ven datos	La sesión de cada usuario se renueva con el tiempo	Es normal: dejan de ver datos al renovarse la sesión.
No encuentro a un súper-admin nuevo en Usuarios	Los súper-admins se crean fuera del panel	Pide al equipo técnico crear la cuenta (sección 2.1).
La auditoría legal muestra un administrador como "Pendiente"	No ha aceptado la versión vigente	Contáctalo. Debe entrar al panel y aceptar.
Las métricas de una colonia están en 0	No usa el sistema o es una colonia nueva	Llama al administrador y ofrece apoyo.

Si el problema no está aquí, anota el mensaje exacto, la hora y la colonia, y avisa al equipo técnico.

12. Contacto

Soporte (administradores y súper-admins): soporte@biguardhn.com **Correo de privacidad e incidentes:** [COMPLETAR: privacidad@bigtechnologyhn.com u otro] **Teléfono de BiG Technology:** [COMPLETAR: teléfono] **Horario de atención:** [COMPLETAR: horario de atención] **Responsable técnico:** [COMPLETAR: nombre y contacto] **Responsable de seguridad e incidentes:** [COMPLETAR: nombre y contacto] **Asesor legal:** [COMPLETAR: nombre y contacto] **Empresa:** [COMPLETAR: razón social], RTN [COMPLETAR: RTN]

Documentos relacionados

- Manual del Administrador de Residencial.
- Términos y Condiciones, Aviso de Privacidad, DPA y Política de Seguridad (menú **Legal** del panel).
- Contrato de Servicio SaaS y Política de Cancelación y Reembolsos.
- Documento técnico MATRIZ_RLS.md (permisos por rol).

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