HUÉSPED MANAGER · BELLO HORIZONTE I · VERSIÓN 2026.10

Manual del sistema

Operación y administración en un solo documento: recepción, garita y administrador.

CONTENIDO

I · CONCEPTOS GENERALES

1. Cómo usar este manual
2. Roles y permisos
3. Ingreso, sesión y perfil
4. Tablero
5. Mapa del menú

II · OPERACIÓN DIARIA

6. Check-in
7. Adicionar huésped
8. Cámara, fotos y galería
9. Check-out y salidas
10. Invitados
11. Empleados
12. Paquetes y mensajería
13. Parqueadero
14. Pre-registros y autorizados
15. Zonas húmedas
16. Manillas en la operación
17. Tarjeta de registro y facturación electrónica
18. Consultas, reportes y migración
19. Minuta digital

III · ADMINISTRACIÓN

20. Configuración
21. Parámetros de facturación
22. Usuarios
23. Manillas: inventario y tipos
24. Edición, anulación y traslado
25. Apartamentos y propietarios
26. Parqueaderos
27. Fotos y documentos
28. Mantenimiento y actualización
29. Seguridad y buenas prácticas

ANEXOS

30. Tipos de documento
31. Solución de problemas

PARTE I

Conceptos generales

1 Cómo usar este manual

Este manual reúne en un solo documento la operación diaria (recepción y garita) y las tareas del administrador. Reemplaza al manual de usuario anterior.

Cada sección indica quién la usa:

Todos Recepción Garita Administrador

- **Parte I**: lo que todos deben saber (roles, ingreso, tablero y menú).
- **Parte II**: la operación diaria, en el orden en que ocurre: llegada, estadía y salida.
- **Parte III**: configuración, usuarios, inventarios, edición de registros y mantenimiento.

El manual está en el menú del usuario › **Manual del sistema**, en línea y en PDF. El video del recorrido muestra las funciones nuevas sin narración, con textos en pantalla:

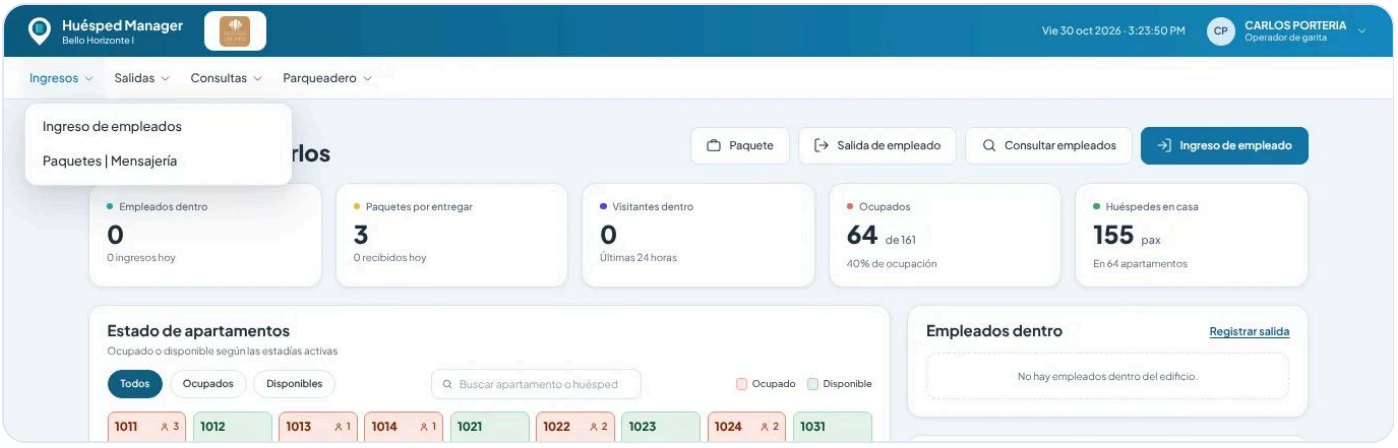
> El video está en el sistema: menú del usuario › **Novedades y video**.

2 Roles y permisos

Cada usuario tiene un rol. El rol decide qué opciones aparecen en el menú.

ROL	PARA QUIÉN	QUÉ PUEDE HACER
Administrador Admon	Administración del edificio	Todo lo de recepción, más configuración, usuarios, inventario de manillas, tipos de ocupación, edición y anulación de registros, traslados, apartamentos, parqueaderos y mantenimiento.
Recepción Funcionario Lobby	Recepcionistas del lobby	Check-in, adicionar, check-out, invitados, empleados, paquetes, pre-registros, liberación de manillas, consultas, reportes, tarjeta de registro y minuta.
Garita Op.Garita	Portería y acceso vehicular	Ingreso y salida de empleados, paquetes, parqueadero y consultas de empleados y paquetes. Su tablero muestra empleados dentro y paquetes por entregar.

Existe también el rol **Operador de zona común** (Op.zc), que se asigna a un área (piscina, gimnasio…).



Tablero y menú del operador de garita: solo Ingresos, Salidas, Consultas y Parqueadero.

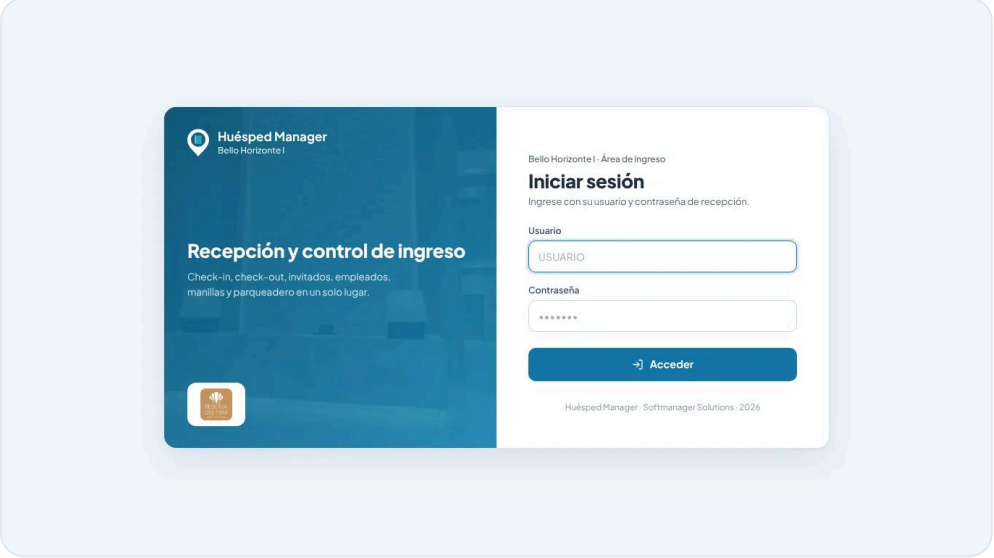
3 Ingreso, sesión y perfil

Todos

Iniciar sesión

Escriba su usuario y contraseña y pulse **Acceder**.

- Ambos se escriben automáticamente en mayúsculas, así que no importa cómo los digite.
- No se aceptan espacios ni símbolos.
- Un usuario **bloqueado** no puede ingresar.

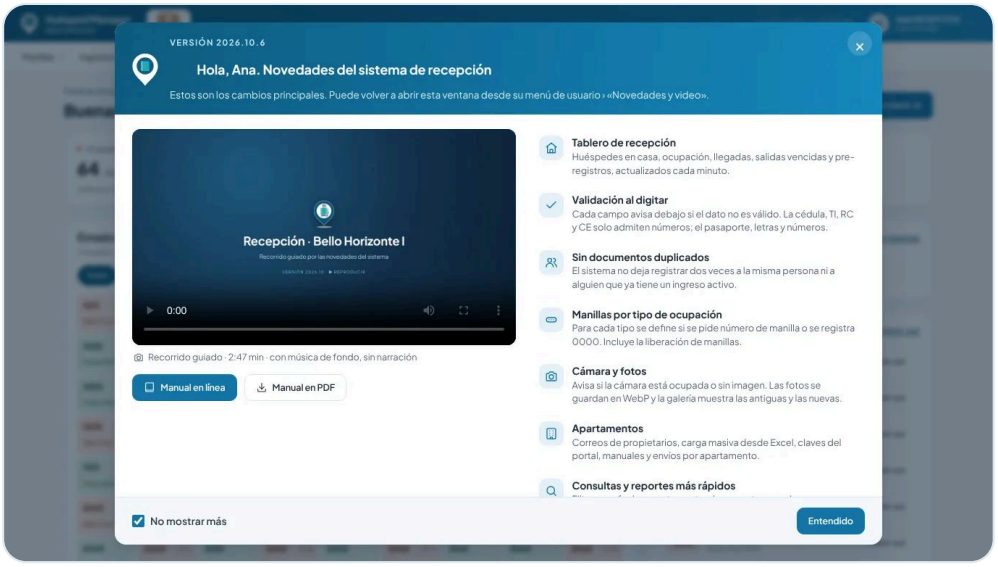


Pantalla de ingreso.

Ventana de novedades

Después de cada actualización aparece una ventana con las novedades, el video y este manual.

- Marque **«No mostrar más»** para ocultarla hasta la próxima versión.
- Para verla otra vez: menú del usuario › **Novedades y video**.

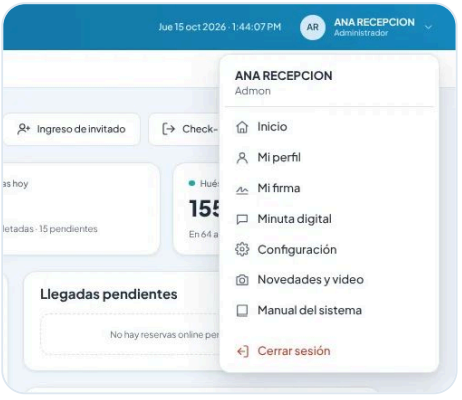


Ventana de novedades.

Menú del usuario

Pulse su nombre, arriba a la derecha. Desde ahí se abre:

- **Inicio**: vuelve al tablero.
- **Mi perfil**: sus datos. Con «Editar» › «NUEVA CLAVE: SI» puede cambiar su contraseña.
- **Mi firma**: «Captura de Firma» abre un recuadro para firmar con el mouse o el dedo. La firma sale en la tarjeta de registro.
- **Minuta digital**: bitácora del turno (ver Minuta digital).
- **Configuración**, **Novedades y video** y **Manual del sistema**.
- **Cerrar sesión**: pide confirmar. Cierre siempre la sesión al terminar su turno.



Menú del usuario.

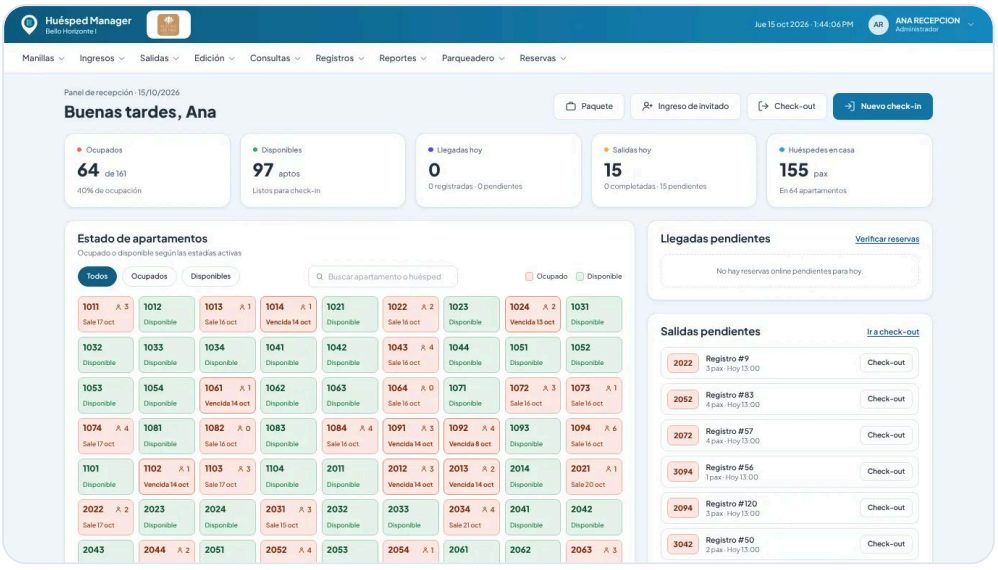
> La sesión se mantiene abierta mientras el sistema esté abierto en el navegador.

4 Tablero

Todos

Es la página de inicio. Se actualiza sola cada 60 segundos.

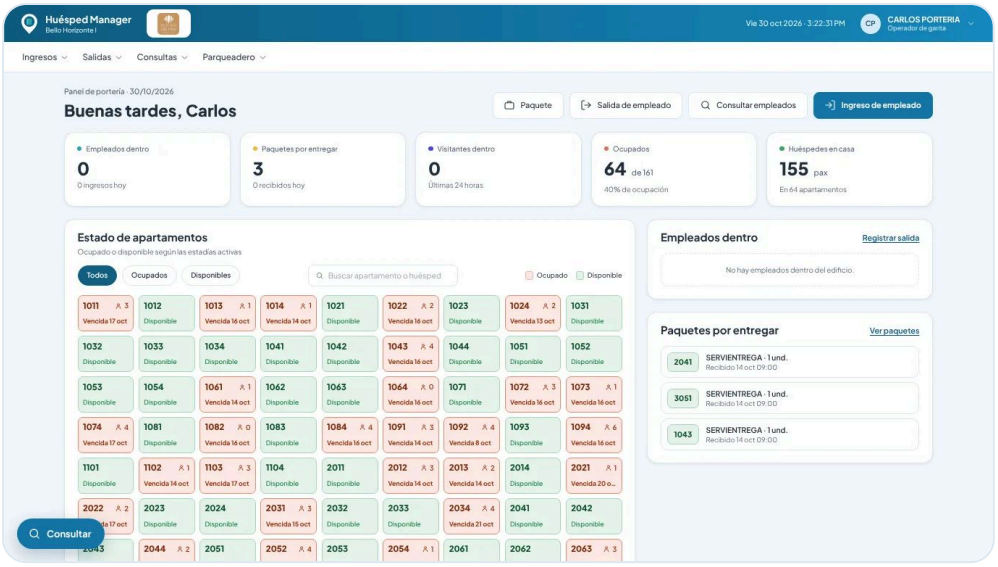
- **Indicadores**: ocupados, disponibles, llegadas de hoy, salidas de hoy y huéspedes en casa.
- **Acciones rápidas**: Paquete, Ingreso de invitado, Check-out y Nuevo check-in.
- **Estado de apartamentos**:
  - Rojo: ocupado, con el número de personas y la fecha de salida. «Vencida» significa que ya pasó la fecha de salida.
  - Verde: disponible.
  - Puede filtrar por Todos, Ocupados o Disponibles, o buscar por apartamento o huésped.
- **Llegadas pendientes** (pre-registros del día) y **Salidas pendientes**, con botón directo a Check-out.



Tablero de recepción.

El tablero de **garita** muestra:

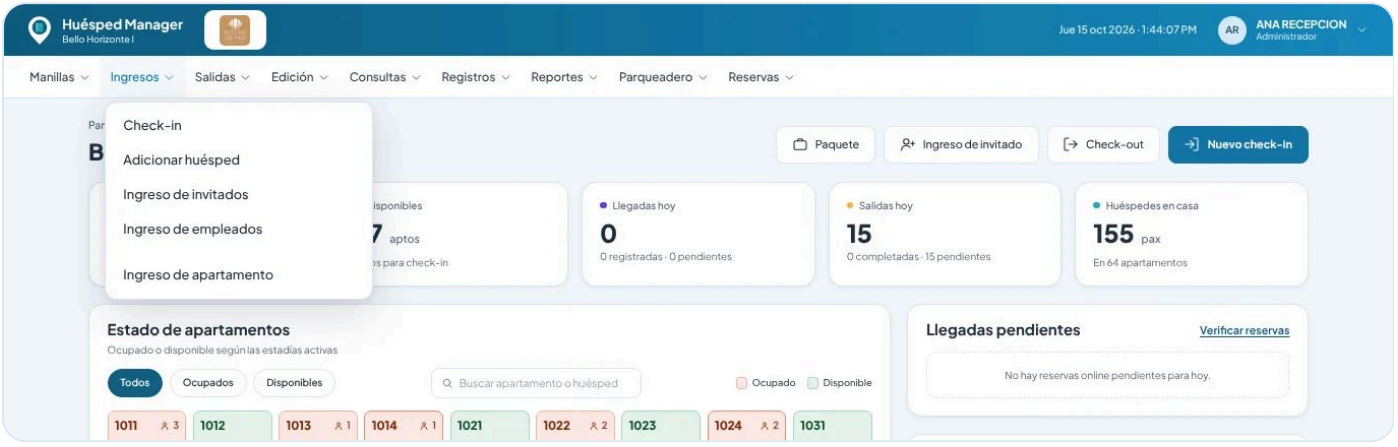
- Empleados dentro, paquetes por entregar, visitantes dentro, ocupación y huéspedes en casa.
- Las listas «Empleados dentro» (con «Registrar salida») y «Paquetes por entregar».



Tablero del operador de garita.

5 Mapa del menú

Opciones del menú superior y quién las ve. Al pasar el cursor (o tocar, en tableta) se abre cada grupo.



Grupo «Ingresos» desplegado.

GRUPO	OPCIONES	ROLES
Manillas	• Ingreso de manillas (crear rangos) **Adm.** • Manillas por color (asociar) • Liberación de manillas • Consulta huéspedes · Azules • Consulta blancas, goma, moradas, naranjas • Manilla por apartamento • Interfaz contable	Recepción, Adm.

Ingresos	• Check-in, Adicionar huésped, Ingreso de invitados • Ingreso de empleados Garita • Paquetes | Mensajería Garita • Ingreso de apartamento Adm.	Todos (según opción)
Salidas	• Check-out, Salidas de hoy, Salida de visitantes • Salida de empleados Garita	Todos (según opción)
Edición	• Check-in Adm. • Huéspedes, visitantes y empleados • Apartamentos y correos Adm. • Parqueadero Adm.	Recepción, Adm.
Consultas	• Consulta general, consulta rápida y galería • Migración (descargar) • Empleados, visitantes antiguos y paquetes • Reportes de ocupación • Caja, reporte de registros y reporte por apartamento • Reporte de alertas Adm. • Zonas húmedas	Recepción, Adm. Garita: solo Empleados, General y Paquetes.
Registros	• Facturar · Buscar tarjeta de registro • Factura por conceptos (propietarios) • Facturas electrónicas emitidas y factura de concepto abierto • Errores y parámetros de facturación Adm.	Recepción, Adm.
Reportes	Huéspedes en casa, reporte por edificio, reporte por apartamento, estadístico de reservas.	Recepción, Adm.
Parqueadero	• Ver planilla • Parqueadero (puestos) Adm. Garita	Todos (según opción)

Reservas	Pre-registros online · Verificar reserva, Visitantes autorizados, Empleados autorizados.	Recepción, Adm.

Algunas ventanas se abren solas para recepción:

- **Salidas de hoy**: a las 10:00, 11:00, 12:01 y 13:00.
- **Migración**: a las 23:45 el sistema pregunta si desea descargar el archivo.

PARTE II

Operación diaria

6 Check-in

Recepción · Administrador

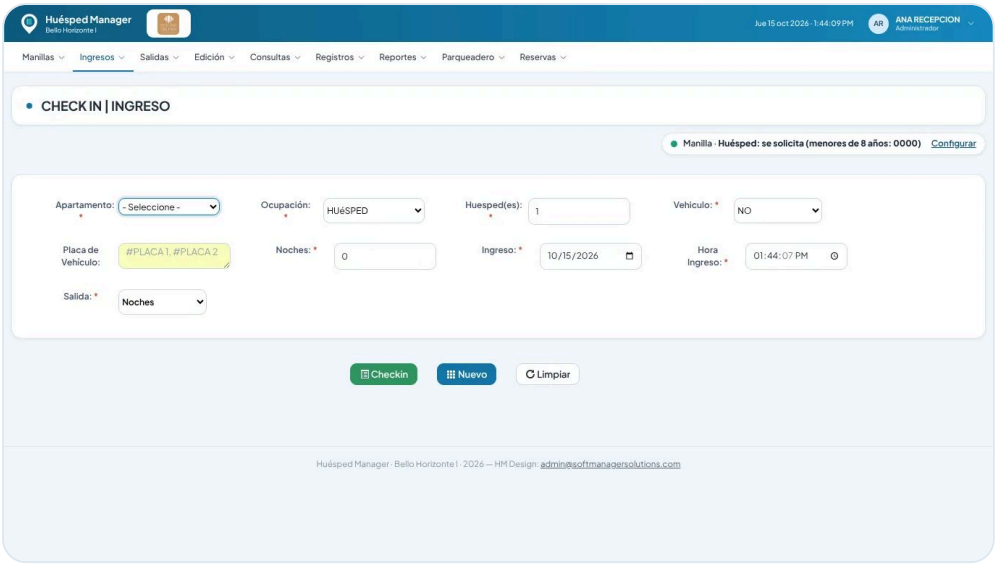
Ingresos › Check-in. El ingreso se hace en tres pasos: el registro, el titular y los acompañantes. Al final se imprime la tarjeta de registro.

Paso 1 · Datos del registro

Apartamento	Elíjalo en la lista (se puede escribir para buscar). El sistema muestra su estado: • Azul: «Disponible», con parqueadero y RNT. • Rojo: «Bloqueado» con el motivo, o «Ocupado por Registro N°». En ese caso, el botón «Verificar» abre el check-out de ese registro.
Ocupación	Huésped, Huésped invitado, Propietario u otros tipos configurados. De la ocupación depende la regla de manilla.
Huésped(es)	Total de personas. Si supera la capacidad más los adicionales permitidos, aparece «Capacidad de Apto Excedida».
Vehículo / Placa	SI/NO y las placas, separadas por coma.
Noches	Con las noches, el sistema calcula la fecha de **Salida**.
Ingreso / Hora	Fecha y hora actuales.

Pulse **Checkin**.

- Si el apartamento está bloqueado, ocupado o con el RNT vencido, aparece «Apartamento Ocupado» y no se crea el registro.
- Si todo está bien, se asigna el **número de registro** («APARTAMENTO: X REGISTRO #. N») y se abre la ventana del titular.



Formulario principal de check-in. Arriba a la derecha está la regla de manilla de la ocupación elegida.

Paso 2 · Titular

La ventana «DATOS DE USUARIO TITULAR» pide:

- Tipo de documento, identificación, apellidos, nombres y género.
- Fecha de nacimiento (ddmmaaaa, por ejemplo 28041989).
- País, ciudades de residencia y procedencia, dirección, teléfono, correo, contactos y motivo de viaje.
- Manilla y fotografía.

Al digitar la identificación, el sistema **autocompleta** los datos de un huésped que ya estuvo antes.

- **Obligatorios**: tipo de documento, identificación, primer apellido, primer nombre, género, fecha de nacimiento, motivo de viaje y manilla (si la ocupación la pide).
- **Documento y país deben coincidir**: CC, TI y RC exigen Colombia; CE, PA y DE no admiten Colombia.
- El **titular debe ser mayor de 18 años**.

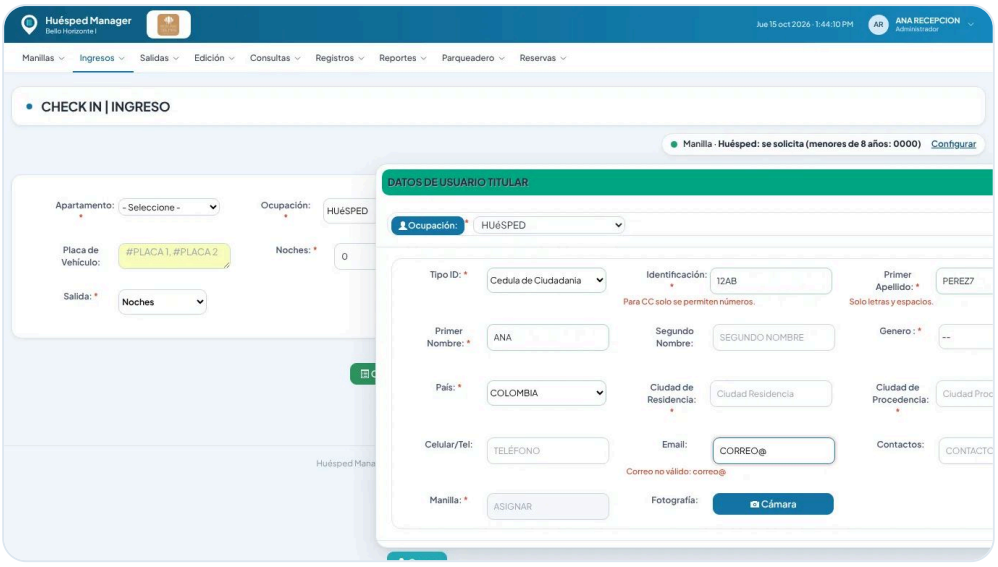
Pulse **Guardar**. Con «Censo» se ven las personas registradas en el apartamento.

Validaciones mientras escribe

CAMPO	REGLA
CC, TI, RC, CE	Solo números.
Pasaporte (PA)	Letras y números.
Nombres y apellidos	Solo letras y espacios.
Teléfono	Mínimo 7 dígitos.

Fecha de nacimiento	Válida y no futura.
Correo	Formato nombre@dominio.com.
Todos	Sin caracteres especiales. El servidor vuelve a validar todo.

El aviso aparece en letra pequeña **debajo del campo**, solo cuando el campo tiene contenido. Mientras haya errores no se puede guardar.



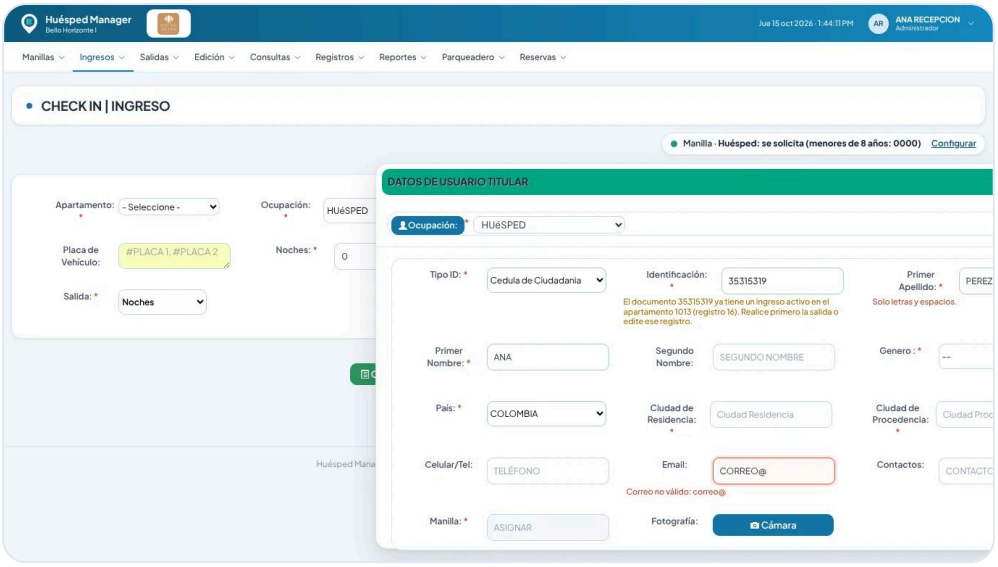
Avisos de validación debajo de cada campo.

Sin duplicados

El sistema no deja registrar:

- La misma persona dos veces en el mismo formulario.
- Alguien que ya tiene un ingreso activo en otro apartamento. El aviso naranja indica el apartamento y el registro.
- Una persona **bloqueada**: aparece el motivo del bloqueo.

Para registrar a alguien con un ingreso activo, primero haga su salida o edite ese registro.



Documento con ingreso activo en otro apartamento.

Manilla

El campo de manilla empieza en blanco. Pulse sobre él para abrir el **Sistema de asignación de manillas**:

1. Digite o escanee el número. El sistema dice si está disponible, si no existe o si ya fue asignada.
2. Pulse «Ingresar Manilla».
3. Si una manilla está dañada o no existe, repórtela en «Área de Reporte de manilla».

Según el tipo de ocupación y la edad, el sistema puede no pedir manilla y registrar **0000**. Por defecto, los menores de 8 años no llevan manilla (ver Tipos de ocupación). Si cambia la ocupación, la manilla asignada vuelve al inventario.

Paso 3 · Acompañantes y tarjeta

Si el registro tiene más de un huésped, al guardar el titular se abre «DATOS DE HUESPEDES COMPLEMENTARIOS»:

- Hay una fila por persona, con los mismos datos, la manilla y la cámara.
- «Huesped» agrega una fila y el botón rojo con el número la elimina.
- Los menores de 2 años no cuentan para la capacidad.

Al guardar aparece «Huéspedes Registrados» y se abre la lista del registro. Pulse **Imprimir Registro** para la tarjeta de registro (con su firma) o «Salir». El botón «Registrados» vuelve a abrir esa lista.

7 Adicionar huésped

Recepción Administrador

Ingresos › Adicionar huésped. Sirve para agregar personas a un registro abierto.

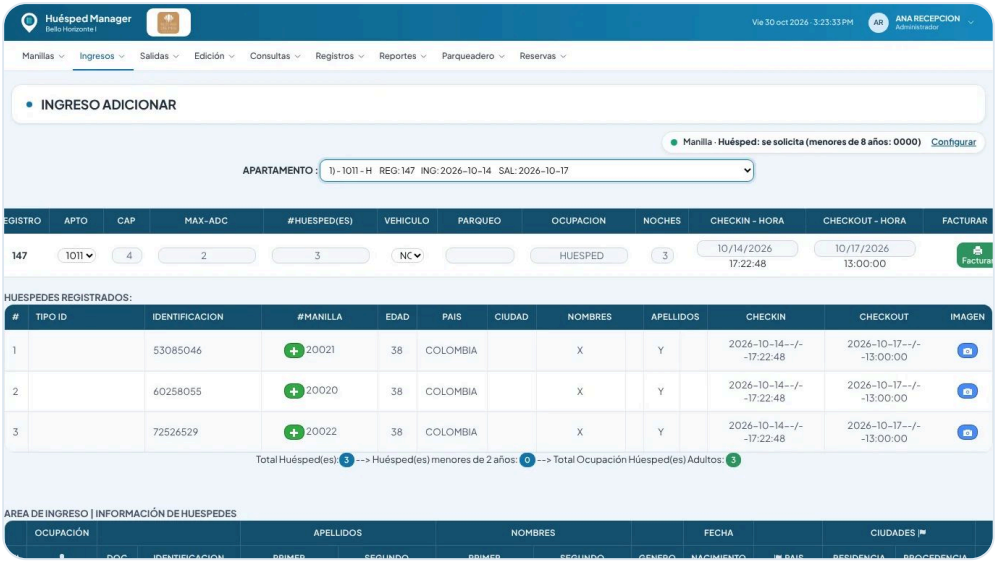
1. Elija el registro. La lista muestra apartamento, ocupación, número de registro y fechas.

2. Revise el resumen (capacidad y máximo de adicionales) y los huéspedes ya registrados.
3. En «AREA DE INGRESO» llene una fila por persona. «Huésped» agrega filas.
4. Pulse **Guardar** y confirme: «¿Registrar Acompañante(s)?», o «¿Registrar N Adicional(es)?» si se supera la capacidad básica.

Mensajes posibles:

- «Exedió la Capacidad del Apartamento».
- «Saldo Insuficiente para Registrar Adc».
- «Huésped Duplicado».

Las ocupaciones Propietario y Familiar no tienen límite de capacidad. En la lista de huéspedes, «Reponer Manilla» registra una reposición.



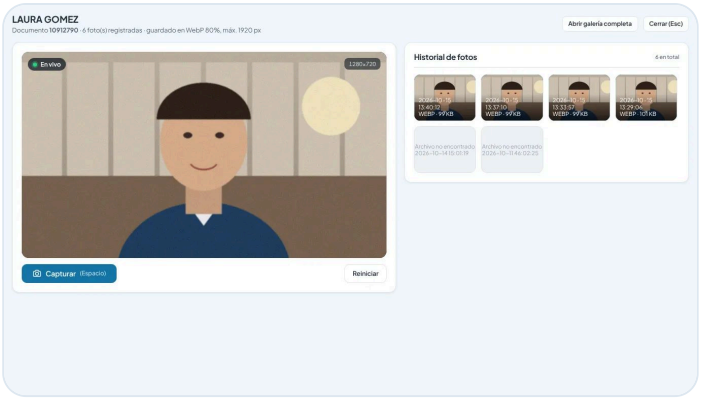
Adicionar huésped a un registro abierto.

8 Cámara, fotos y galería

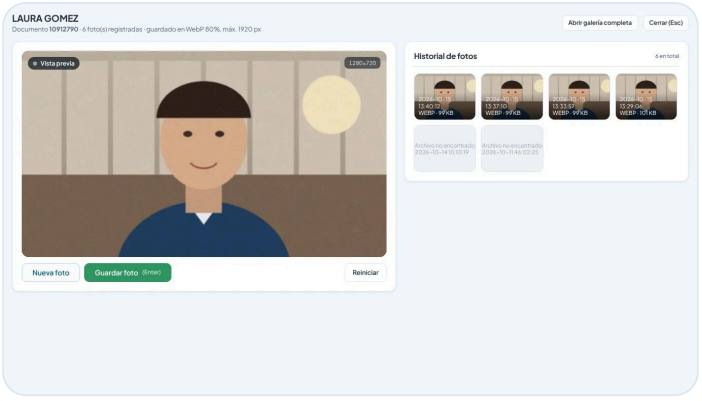
Todos

El botón «Cámara» de cada persona abre la ventana de captura. Antes, digite la identificación.

1. Espere el estado En vivo.
2. Pulse **Capturar** (Espacio).
3. Revise la vista previa. Pulse **Guardar foto** (Enter) o **Nueva foto** para repetirla.
4. Cierre con Esc.



Cámara en vivo.



Vista previa antes de guardar.

El sistema avisa si la cámara:

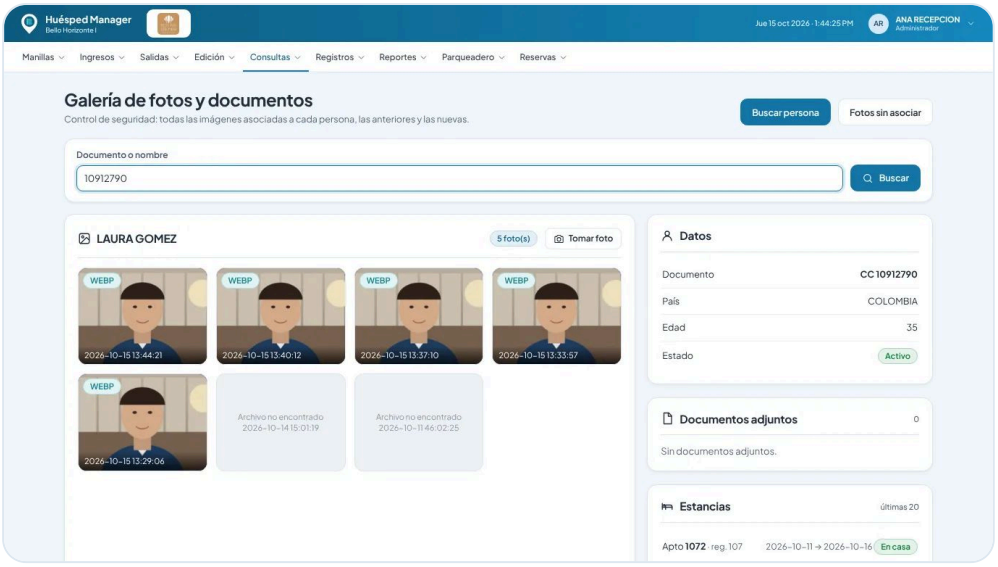
- Está **ocupada** por otro programa (Zoom, Teams, WhatsApp…).
- Está abierta en **otra ventana** del sistema. Desde aquí puede «Tomar el control».
- No tiene permiso o se desconectó.
- Entrega imagen negra o congelada.

Las fotos se guardan en WebP, calidad 80, máximo 1920 px.

Galería de fotos y documentos

Consultas › Galería. Busque por documento o nombre. Para cada persona muestra:

- Todas sus fotos, antiguas y nuevas. Pulse una para ampliarla y use las flechas para pasar a la siguiente.
- Sus documentos adjuntos, sus datos (incluido si está bloqueada) y sus últimas estancias y visitas.
- El botón «Tomar foto».



Galería de una persona.

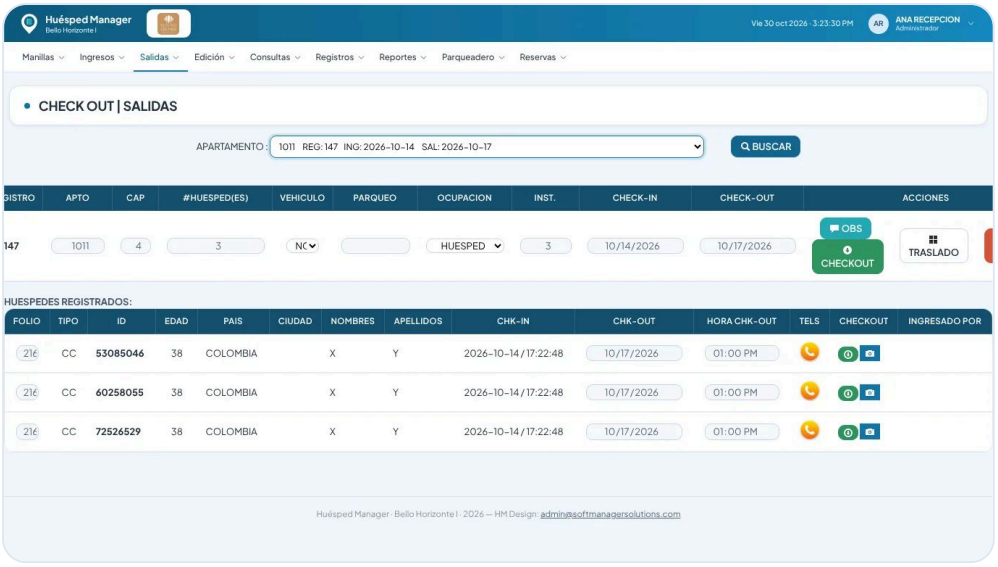
> La cámara solo funciona si el sistema se abre con **https://**.

9 Check-out y salidas

Recepción · Administrador

Salidas › Check-out. Elija el registro (apartamento, registro, ingreso y salida) y pulse **BUSCAR**.

- **OBS**: escriba observaciones. Se guardan al hacer el check-out.
- **CHECKOUT**: pide «¿Desea Realizar Checkout?» y cierra todo el registro. Además:
  - Libera las manillas.
  - Registra alertas de salida anticipada o tardía.
  - Si había vehículo, avisa al parqueadero.
- En «HUESPEDES REGISTRADOS», el botón verde de cada fila hace la salida de **una sola persona**. No pide confirmación. Los que ya salieron aparecen en rojo.
- **TRASLADO** y **ANULAR** son solo para el administrador (ver Edición, anulación y traslado).



Check-out de un registro.

Salidas de hoy

Salidas › Salidas de hoy abre la lista de registros que salen hoy y aún no han hecho check-out. El botón «Checkout» de cada fila abre ese registro en otra pestaña. La lista también se abre sola a las 10:00, 11:00, 12:01 y 13:00.

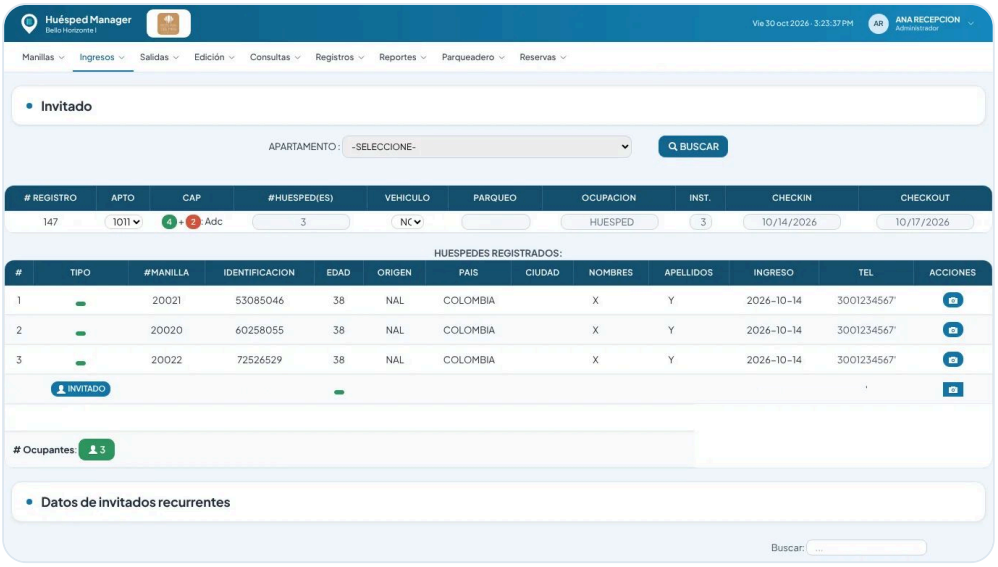
10 Invitados (visitantes)

Recepción Administrador

Ingreso

1. Ingresos › Ingreso de invitados: elija el apartamento y pulse **BUSCAR**. Verá el registro vigente, sus huéspedes y el número de ocupantes.
2. Si el invitado vino antes, búsquelo en «Datos de invitados recurrentes» y cargue sus datos con el botón de usuario.
3. Llene los datos. Son obligatorios la identificación, el primer apellido, el primer nombre, el género, la fecha de nacimiento y la manilla. Tome la foto.
4. Pulse **Ingresar Invitado**. Se envía un aviso por correo al propietario.

> Cada apartamento admite como máximo **8 invitados por mes**. Al llegar al límite, el formulario no aparece. La salida del invitado queda programada para las 21:59 del mismo día.



Ingreso de invitados.

Salida

Salidas › Salida de visitantes lista los invitados que aún no han salido. El botón verde registra la salida con la hora actual: «salida exitosa en sistema».

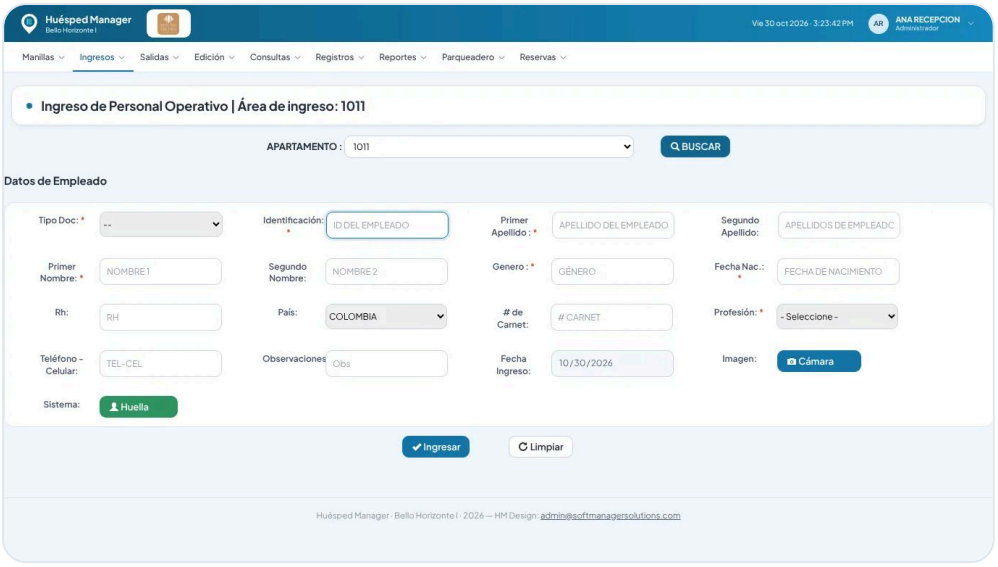
> Registre la salida de cada invitado a tiempo. De lo contrario figura como ingreso activo y no podrá entrar de nuevo.

11 Empleados (personal operativo)

Recepción · Garita · Administrador

1. Ingresos › Ingreso de empleados: elija el apartamento o el área y pulse **BUSCAR**.
2. Llene los datos del empleado. Son obligatorios el tipo de documento, la identificación, el primer apellido, el primer nombre, el género y la profesión. También se pueden registrar el número de carné, el teléfono, las observaciones y la foto.
3. Pulse **Ingresar**: «Registro exitoso».

Si el documento ya tiene un ingreso abierto, el sistema lo rechaza hasta que se registre su salida.



Ingreso de personal operativo.

Salida

Salidas › Salida de empleados lista los ingresos de **hoy** sin salida. El botón verde registra la salida con la hora y el usuario que la hace. En garita también se hace desde el tablero, con «Registrar salida».

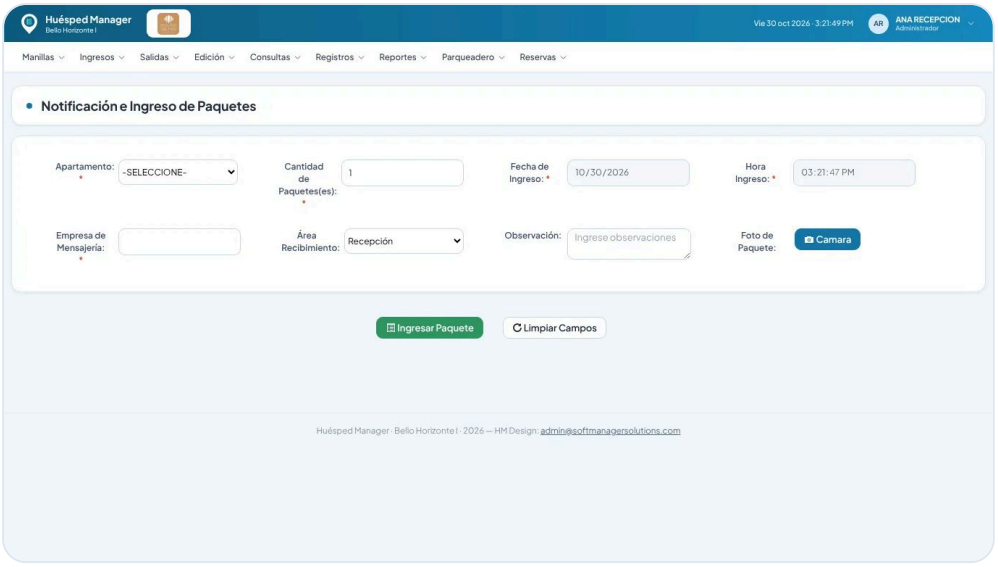
12 Paquetes y mensajería

Recepción · Garita · Administrador

Recibir un paquete

1. Ingresos › Paquetes | Mensajería, o el botón «Paquete» del tablero.
2. Llene apartamento, cantidad, **empresa de mensajería** (obligatoria), área de recibimiento (Recepción o Garita), observación y foto del paquete.
3. Pulse **Ingresar Paquete**. El propietario recibe un correo de aviso.

«Limpiar Campos» borra el formulario sin registrar nada.



Ingreso de paquetes.

Entregar un paquete

1. Consultas › Paquetes. Las pestañas son Todos, Pendientes por entregar y Entregados.
2. Pulse **Entregar** y elija «Entregado a» (Propietario o Autorizado).
3. Escriba el **nombre de quien recibe** (obligatorio) y, si aplica, observaciones y la foto de la entrega.
4. Pulse «Entregar Paquete». Se envía un correo de confirmación.

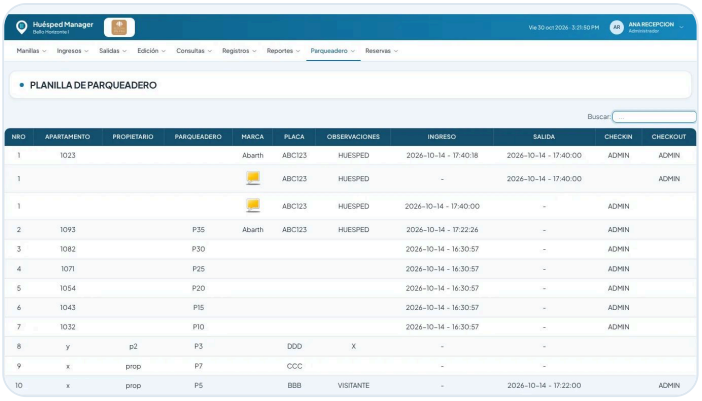
13 Parqueadero

Recepción (planilla) Garita Administrador

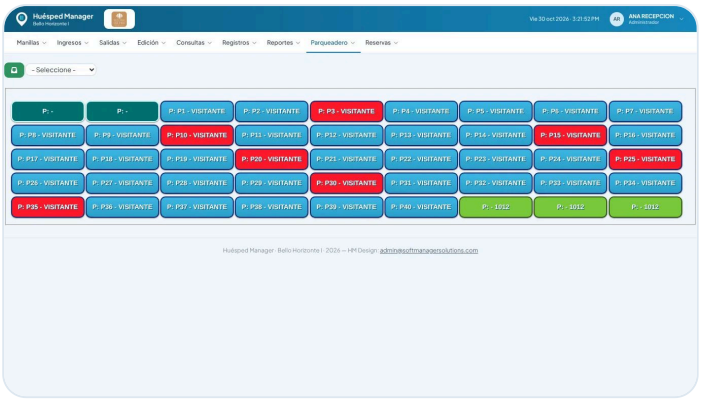
Parqueadero › Ver planilla es el historial de ingresos y salidas de vehículos. Muestra apartamento, propietario, puesto, marca, placa, observaciones, ingreso y salida. Se puede buscar.

Parqueadero › Parqueadero (garita y administrador) muestra cada puesto como un botón «P: n - apto». Los rojos están ocupados.

- **Puesto libre**: «INGRESO DE VEHICULO».
  - Elija el conductor del censo, o «INGRESE OTRO CONDUCTOR».
  - Elija la característica: huésped, invitado, propietario, visitante o empleado.
  - Registre marca, placa, foto y observación, y pulse «INGRESAR».
- **Puesto ocupado**: «SALIDA TEMPORAL», «SALIDA DEFINITIVA» o «EDITAR». Si el vehículo está en salida temporal, use «INGRESO TEMPORAL» cuando regrese.
- El botón con contador muestra las **alertas** de reservas con vehículo que llegan o salen.



Planilla de parqueadero.



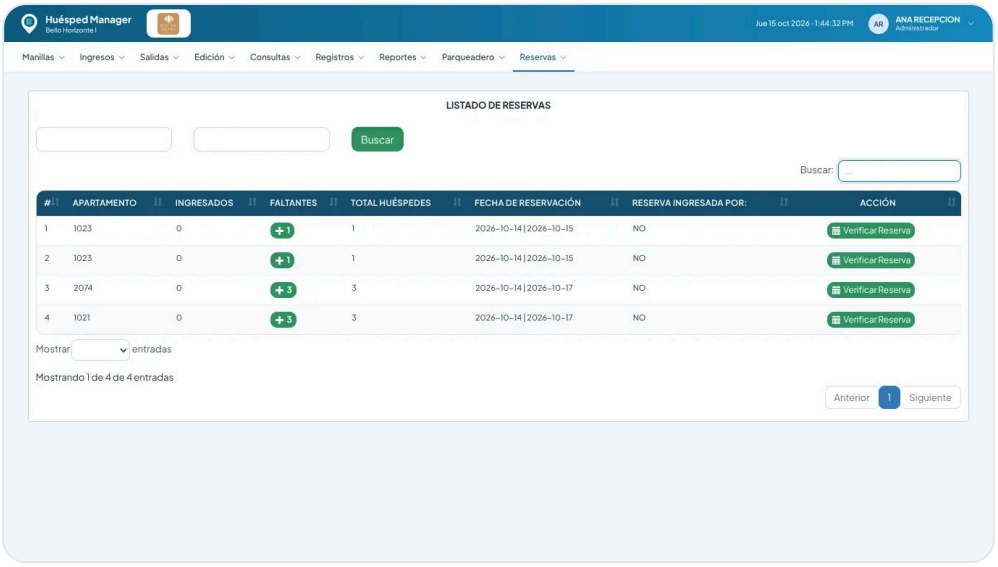
Puestos de parqueadero.

14 Pre-registros online y autorizados

Recepción Administrador

Reservas › Pre-registros online · Verificar reserva lista las reservas que los propietarios cargan en el portal, con filtro por fechas. Pulse **Verificar Reserva**, revise los datos y haga el ingreso:

- El país viene preseleccionado.
- Solo se ingresan los acompañantes que marque.
- Una reserva no se puede procesar dos veces.



Pre-registros online.

Visitantes autorizados y **Empleados autorizados** listan las autorizaciones vigentes que cargó el propietario. Pulse «Registrar» para hacer el ingreso con los datos ya cargados.

15 Zonas húmedas

Recepción Administrador

Consultas › Reserva zonas húmedas:

1. Elija el registro y marque los huéspedes que asistirán.
2. Elija la fecha (de hoy a 3 días), la zona y el turno.
3. Pulse «Confirmar Reserva».

El sistema no deja:

- Superar el cupo de la zona.
- Reservar dos veces el mismo turno.
- Reservar dos zonas a la misma hora, o turnos consecutivos.

Consulta zonas húmedas lista las reservas por fecha, área, horario y apartamento.

16 Manillas en la operación

Recepción Administrador

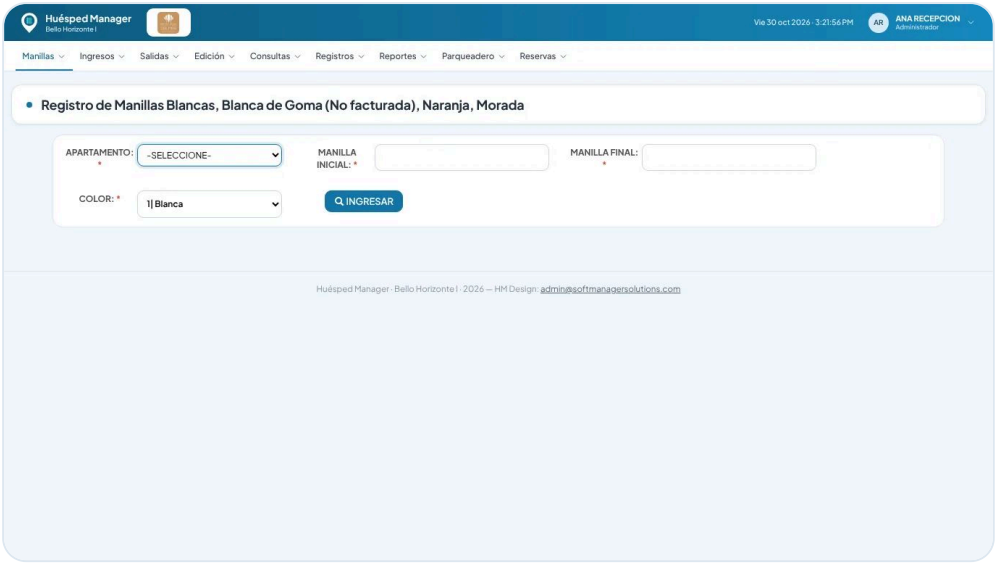
Asociar manillas por color

Manillas › Manillas por color (asociar) registra manillas blancas, blancas de goma (propietario, sin costo), naranjas y moradas:

1. Elija el apartamento, la manilla inicial, la manilla final y el color.

2. Pulse «INGRESAR». Se crea una fila por manilla.
3. En cada fila complete nombre, apellidos y categoría (propietario, arrendatario, visitante, reposición, manilla averiada…).
4. Pulse «Registrar manillas».

Solo se pueden asociar manillas que ya están en el inventario.



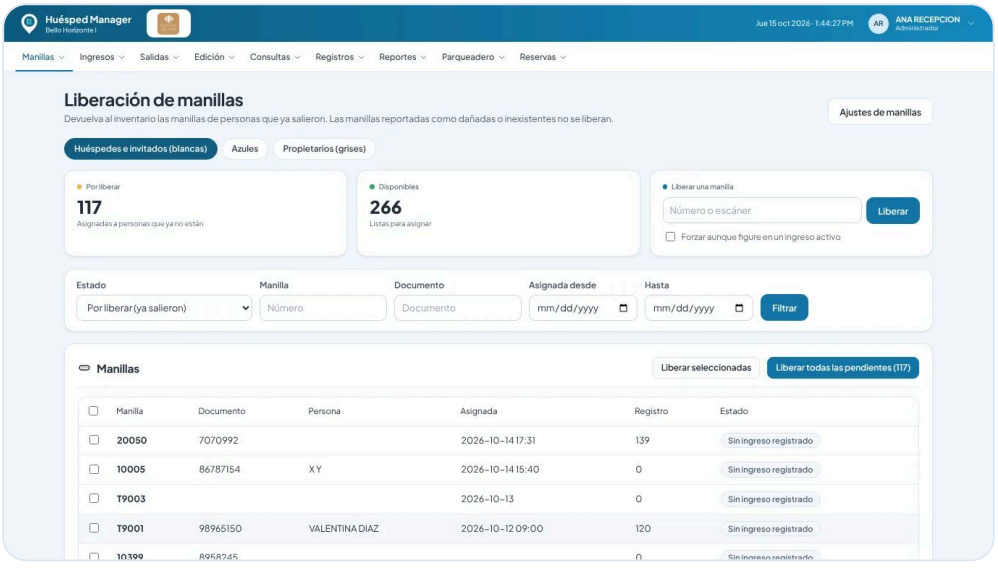
Asociar manillas por color.

Liberación de manillas

Manillas › Liberación de manillas devuelve al inventario las manillas de personas que ya salieron:

- **Una**: escriba o escanee el número y pulse «Liberar».
- **Por selección**: marque las filas y pulse «Liberar seleccionadas».
- **Todas las pendientes**: «Liberar todas las pendientes».

El check-out también libera las manillas solo (se puede desactivar en Configuración). Las manillas reportadas como dañadas o inexistentes no se liberan.



Liberación de manillas.

Consultas de manillas

- **Consulta huéspedes · Azules**: manillas asignadas por fechas, con filtros de reportadas y reposiciones, y totales.
- **Consulta blancas, goma, moradas, naranjas**: manillas por color.
- **Manilla por apartamento**: cantidad de manillas de huéspedes, invitados y propietarios por apartamento en un rango de fechas.

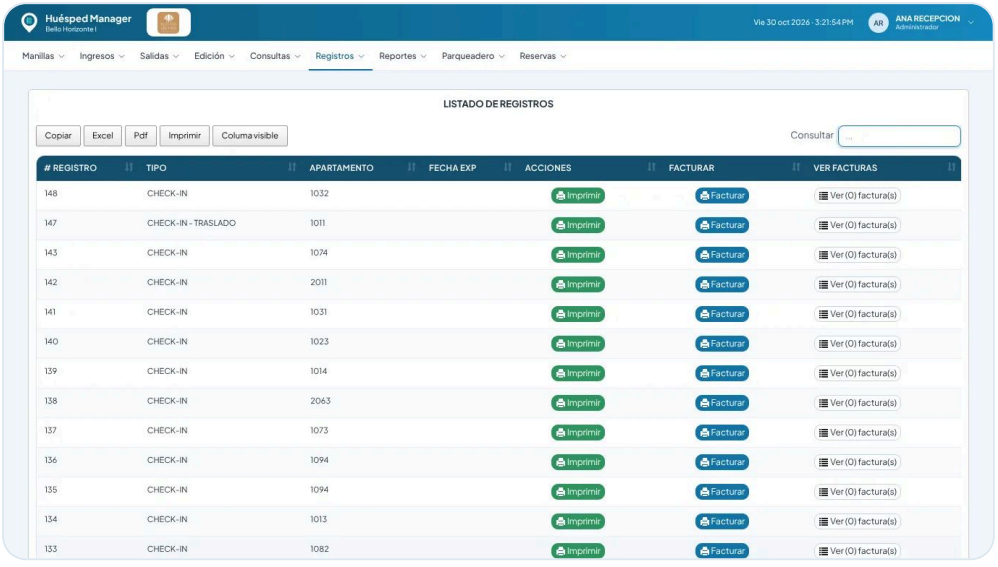
17 Tarjeta de registro y facturación electrónica

Recepción Administrador

Las facturas se validan con la DIAN a través de Afacturar desde el mismo sistema, con el logo de Bello Horizonte I. En la parte superior siempre se indica el entorno: PRUEBAS o PRODUCCIÓN.

Registros › Facturar · Buscar tarjeta de registro lista todos los registros: check-in, adicional, visitante, parqueo y traslado. Búsquelos con «Consultar». En cada fila:

- **Imprimir**: abre la tarjeta de registro.
- **Facturar**: abre la factura electrónica de las manillas del registro.
- **Ver (n) factura(s)**: las facturas ya emitidas para ese registro. El botón queda en verde si hay alguna.

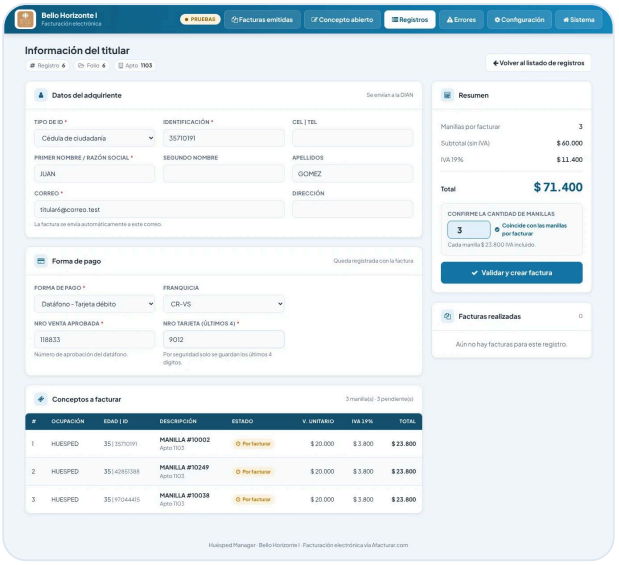


Listado de registros para imprimir o facturar.

Facturar las manillas de un registro

1. Revise los **datos del adquiriente**. Vienen del titular del registro; corrija o complete el correo, porque la factura se envía a ese correo. Para facturar a una empresa elija «NIT» y escriba la razón social.
2. Elija la **forma de pago**. Con datáfono son obligatorios el número de venta aprobada y los **últimos 4 dígitos** de la tarjeta (nunca se guarda el número completo).

3. Revise los **conceptos**: una línea por manilla pendiente. Las ya facturadas aparecen con su número de factura. Debajo se indica quién no se incluye: menores de la edad mínima, ocupaciones que no se facturan (por ejemplo, propietarios) y personas sin manilla (0000).
4. En el resumen, **confirme la cantidad de manillas** escribiendo el número que se muestra. Solo así se habilita el botón.
5. Pulse **Validar y crear factura** y espere sin cerrar la página.

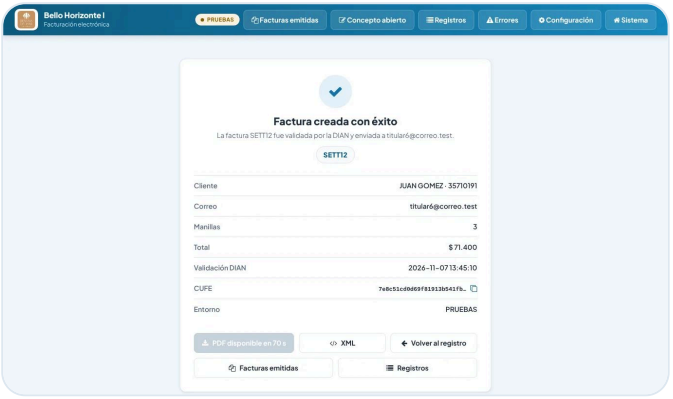


Factura de las manillas de un registro.

Al terminar aparece el resultado con el número de factura, el CUFE y los botones **Descargar PDF** (se habilita en unos segundos, mientras Afacturar genera el documento) y **XML**. El cliente recibe la factura por correo.

El sistema evita las facturas duplicadas:

- Un doble clic, recargar la página o dos recepcionistas al mismo tiempo no generan dos facturas.
- Las manillas ya facturadas no se vuelven a cobrar.



Factura validada por la DIAN.

> En el entorno de **pruebas** las manillas no quedan marcadas como facturadas, para que se puedan facturar de verdad al pasar a producción. Solo se facturan por manillas los registros de check-in y

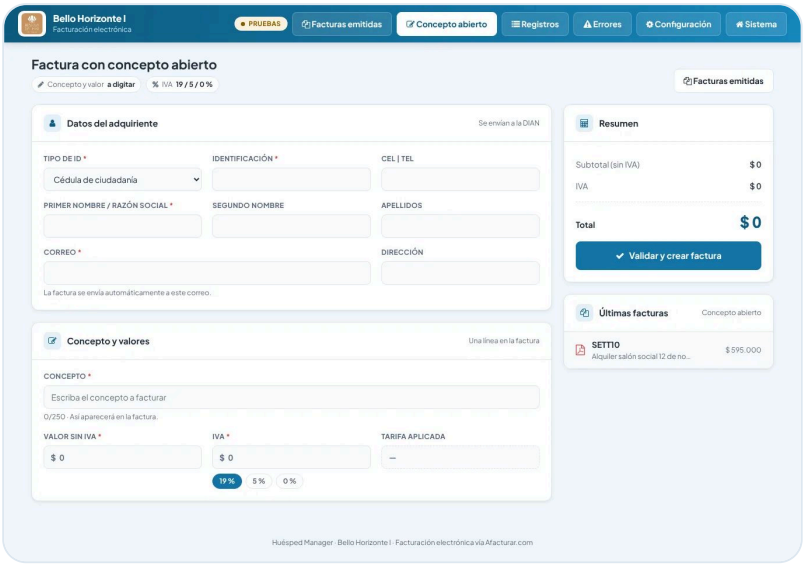
adicional; los demás (parqueo, salón, visitas) se facturan con concepto abierto.

«Sin respuesta de Afacturar»: la factura pudo haberse creado aunque no llegó la confirmación. No insista de inmediato: cuando lo intente de nuevo, el sistema reenvía **el mismo número**, así que no se duplica. El administrador puede verificarla en el portal de Afacturar.

Factura de concepto abierto

Para cobros que no son manillas (alquiler del salón, servicios, propietarios): **Registros › Factura de concepto abierto**, o desde **Factura por conceptos (propietarios)**, que precarga el producto, el apartamento y el rango.

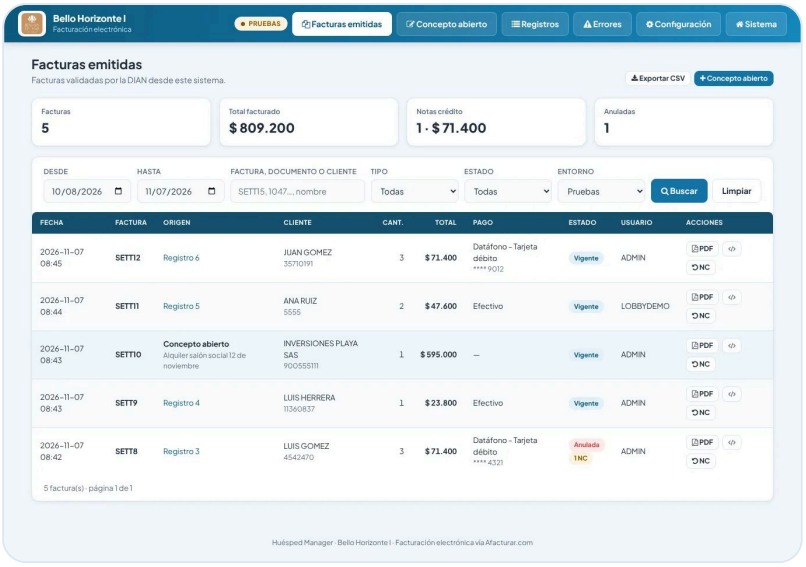
- Escriba el cliente, el concepto, el valor sin IVA y el IVA.
- El IVA debe corresponder a una tarifa permitida: 19 %, 5 % o 0 %. Los botones de tarifa lo calculan.
- Si en los últimos 15 minutos se emitió la misma factura (mismo cliente, concepto y total), el sistema pide confirmar antes de enviarla.



Factura de concepto abierto.

Facturas emitidas y notas crédito

Registros › Facturas electrónicas emitidas muestra los totales del período y la lista de facturas, con filtros por fecha, número, documento o cliente, tipo (manillas o concepto abierto) y estado. Cada factura tiene PDF, XML y **NC** (nota crédito). La lista se exporta a CSV.

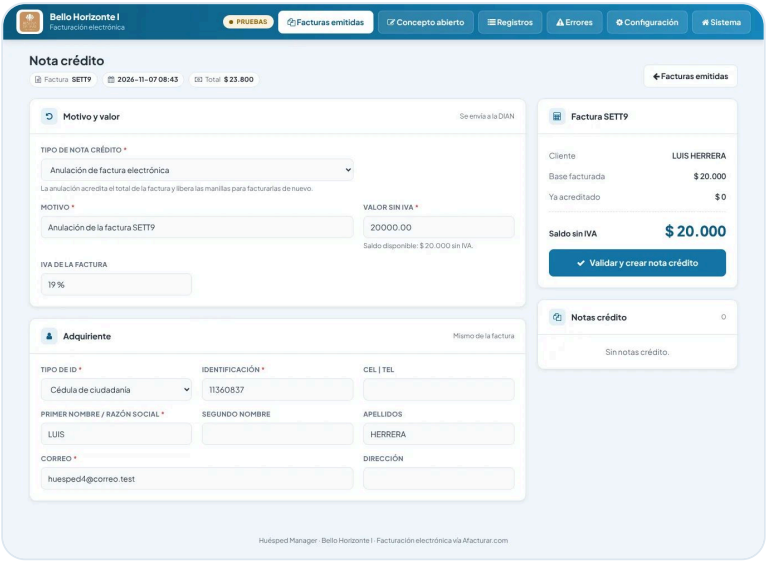


Facturas emitidas.

Con **NC** se abre la nota crédito de esa factura:

- **Anulación**: acredita el total. La factura queda «Anulada» y sus manillas vuelven a quedar por facturar.
- Devolución, rebaja, ajuste o descuento: se digita el valor, que no puede superar el saldo de la factura.

La nota toma el número de la factura con el prefijo NC (NCSETT15; una segunda nota parcial, NC2SETT15). El sistema pide confirmar antes de enviarla.



Nota crédito sobre una factura.

18 Consultas, reportes y migración

Recepción Administrador

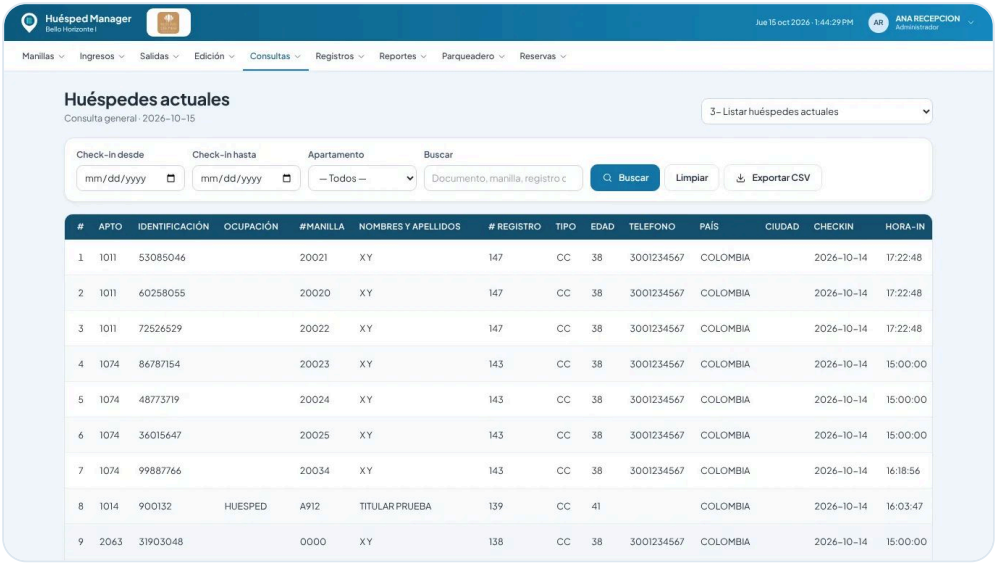
Todas las consultas nuevas tienen:

- Filtros por **fecha, apartamento y documento o nombre**.

- Paginación.
- **Exportar CSV**.

Sin fechas elegidas, se muestran los últimos 30 días.

OPCIÓN	PARA QUÉ SIRVE
Consulta general	Elija qué listar: apartamentos, reservas, check-in actual, check-in de todos los tiempos, huéspedes, visitantes, extranjeros, nacionales, empleados o salidas de hoy.
Consulta rápida	Huéspedes actuales, migración y paquetes, con búsqueda.
Huéspedes en casa	Check-ins de un rango de fechas, por apartamento o documento. La columna DOWN indica si ya salieron. Exporta a CSV.
Reporte por edificio	Huéspedes y noches de un rango de fechas, con totales y «Descargar Registros».
Reporte por apartamento	Lo mismo para un apartamento, con edad, ocupación, manilla y quién hizo la salida.
Ocupación actual y por mes	Porcentaje de ocupación por torres.
Caja	Elija el **folio** inicial y final (no fechas). Muestra valores de administración y adicionales, adicionados de folios anteriores, anulados, propietarios, visitas y el gran total.
Empleados y visitantes antiguos	Historial por apartamento.



Consulta de huéspedes actuales con filtros y exportación.

Archivo de migración (SIRE)

Consultas › Migración (descargar): elija la fecha y pulse «DESCARGAR». El archivo .txt sale en el formato que pide Migración Colombia e incluye a los huéspedes extranjeros:

- Líneas E: ingresos de ese día.
- Líneas S: salidas de ese día.

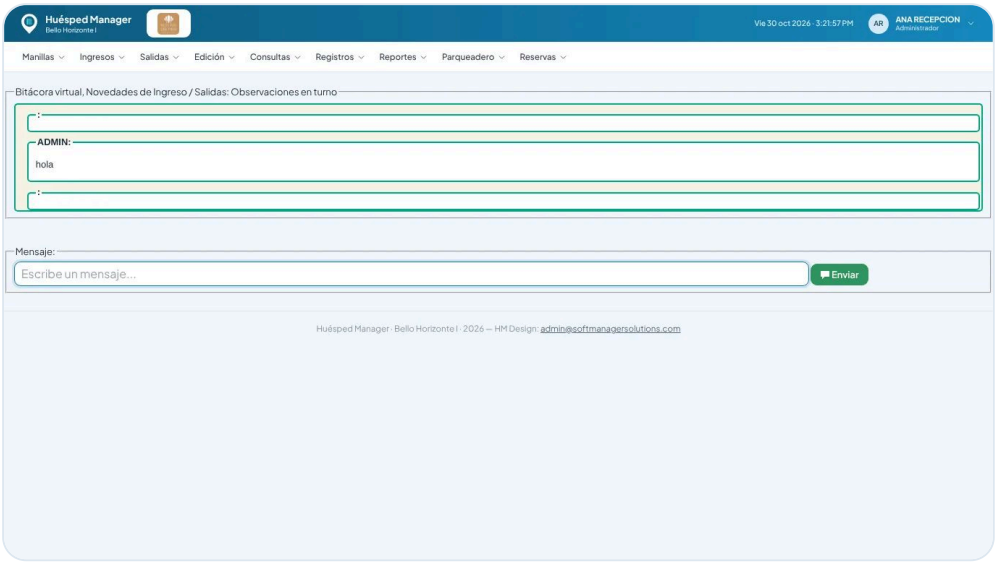
A las 23:45 el sistema recuerda descargarlo.

19 Minuta digital

Recepción · Garita · Administrador

Menú del usuario › Minuta digital es la bitácora del turno, compartida en tiempo real entre recepción, garita y administración.

- Escriba la novedad y pulse «Enviar» o `Enter`. El mensaje queda firmado con su rol y nombre.
- Lo más reciente aparece arriba.
- No use comillas ni barras invertidas.



Minuta digital.

PARTE III

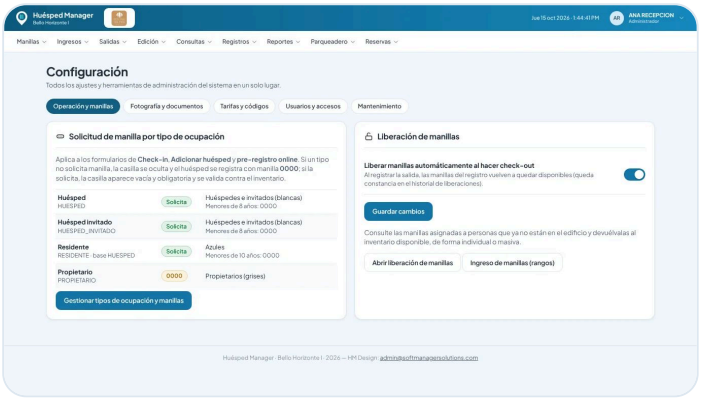
Administración

20 Configuración

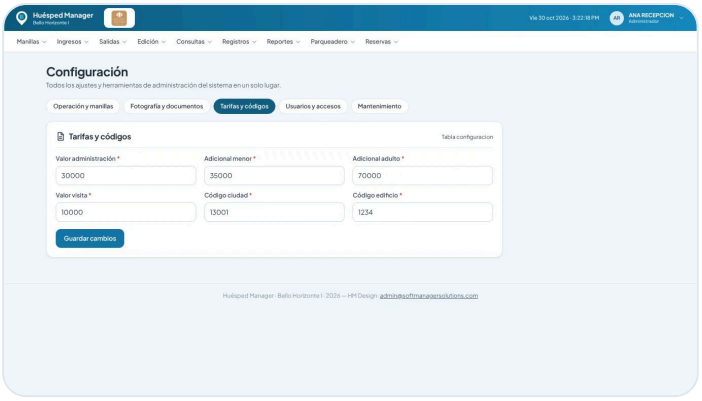
Administrador

Menú del usuario › Configuración. Los demás roles solo ven «Mi cuenta y accesos» y la operación en modo lectura.

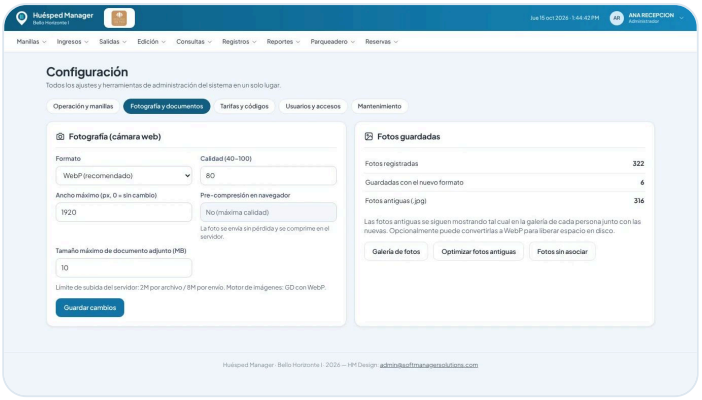
PESTAÑA	CONTENIDO
Operación y manillas	Resumen de la regla de manilla por tipo de ocupación, con el botón «Gestionar tipos de ocupación y manillas». Interruptor **«Liberar manillas automáticamente al hacer check-out»**.
Fotografía y documentos	Formato (WebP recomendado o JPEG), calidad (40–100), ancho máximo (px, 0 = sin cambio) y tamaño máximo de adjuntos (MB). Conteo de fotos y accesos a Galería, Optimizar fotos antiguas y Fotos sin asociar.
Tarifas y códigos	Valor administración, adicional menor, adicional adulto, valor visita, código ciudad y código edificio. Los valores van en números enteros, sin puntos ni signos. Los códigos se usan en el archivo de migración.
Facturación electrónica	Todos los parámetros del módulo de facturación (ver Parámetros de facturación electrónica).
Usuarios y accesos	Accesos directos a Usuarios, Áreas, Apartamentos y correos, Carga masiva, Plantilla, Ingreso de apartamento, Ingreso de manillas, Parqueaderos, Mi perfil, Mi firma, Minuta y Manual.
Mantenimiento	Instalar o verificar la actualización, y revisar duplicados en check-in (ver Mantenimiento).



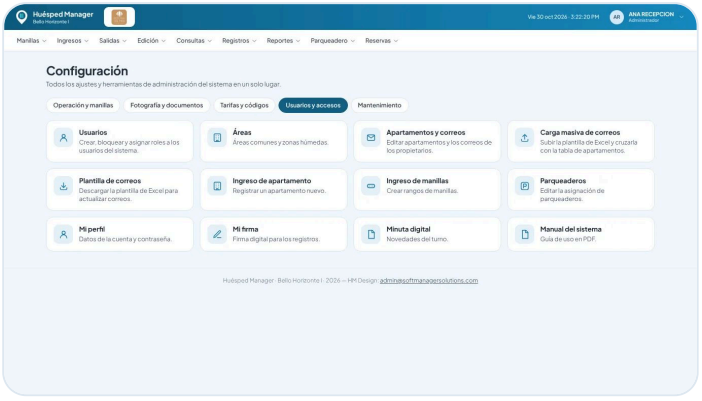
Operación y manillas.



Tarifas y códigos.



Fotografía y documentos.

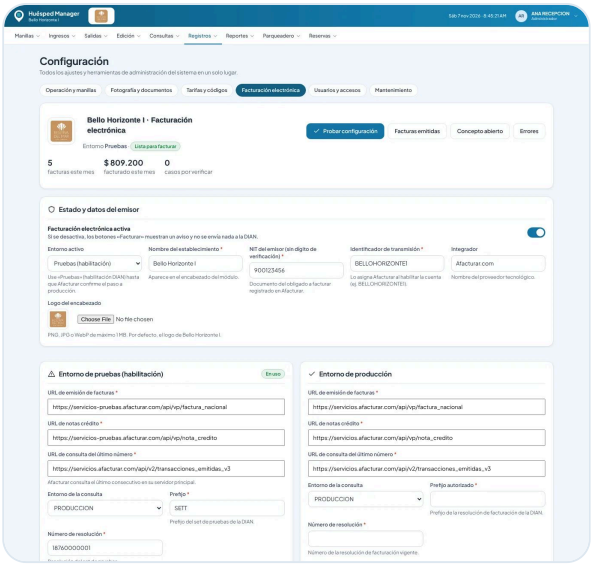


Usuarios y accesos.

21 Parámetros de facturación electrónica

Administrador

Configuración › **Facturación electrónica**. Todos los parámetros del módulo están en esta pestaña; no hay archivos que editar en el servidor.



Estado del módulo, prueba de configuración y datos del emisor.

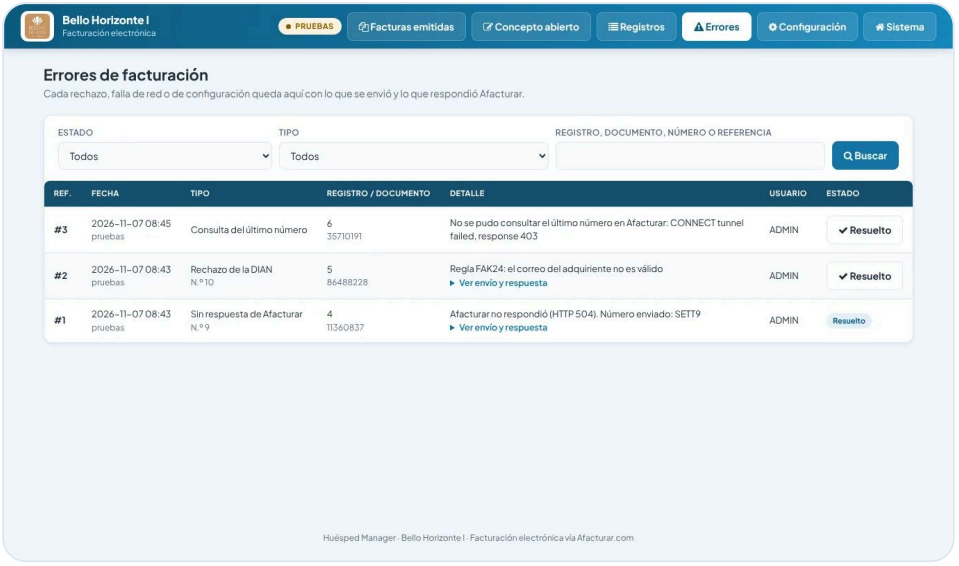
GRUPO	QUÉ SE CONFIGURA
Estado y emisor	Activar o desactivar la facturación, entorno activo (Pruebas o Producción), nombre del establecimiento, NIT del emisor, identificador de transmisión que asigna Afacturar, integrador y logo del encabezado (por defecto, el de Bello Horizonte I).
Entorno de pruebas / producción	URL de facturas, notas crédito y consulta del último número, prefijo, número de resolución y **token** de cada entorno. Los tokens nunca se muestran: se ve solo el final; déjelos vacíos para conservarlos.
Valores de la factura de manillas	Concepto, **valor unitario sin IVA** (mientras sea 0 no se facturan manillas), IVA, unidad DIAN, edad mínima facturable, máximo de manillas por factura, ocupaciones que no se facturan y si se excluyen las manillas 0000.
Encabezado DIAN y adquiriente	Moneda, tipo de factura, método y medio de pago, sufijo del identificador de pago, régimen, país, departamento, ciudad y responsabilidades fiscales por defecto.
Correo	Asunto, correo con copia de cada factura y espera antes de habilitar el PDF.
Formas de pago	Lista «código: nombre», formas que exigen datos de datáfono y franquicias.
Concepto abierto y notas crédito	Tarifas de IVA permitidas, valor máximo, ventana anti-duplicado y prefijo de las notas crédito.
Conexión	Tiempos máximos de conexión y respuesta, reintentos y días de búsqueda del último número.

Puesta en marcha

1. Complete NIT, identificador de transmisión, token de pruebas y el **valor unitario** de la manilla. El encabezado muestra «Lista para facturar» cuando no falta nada.
2. Pulse **Probar configuración**. Revisa extensiones y tablas, y consulta a Afacturar el último número sin emitir nada; indica cuál será la próxima factura.
3. Emita facturas de prueba en el entorno **Pruebas** hasta que Afacturar y la DIAN habiliten la cuenta.
4. Complete el entorno de producción (prefijo, resolución y token) y cambie el entorno activo a **Producción**. Las facturas de pruebas y de producción se listan por separado.

Errores de facturación

Registros › Errores de facturación lista cada rechazo de la DIAN, falla de red o de configuración, con lo que se envió y lo que respondió Afacturar (sin el token). Los casos **«Sin respuesta»** y **«Base de datos»** se destacan arriba: verifique la factura en el portal de Afacturar y pulse **Resuelto**. Mientras sigan pendientes, el número queda reservado y ese registro no se puede facturar con otro número. La pantalla de resultado muestra al recepcionista la «Referencia de error #N» que corresponde a esta lista.



Errores de facturación.

22 Usuarios

Administrador

Configuración › Usuarios y accesos › Usuarios.

Crear un usuario

Pulse **Nuevo Usuario** y llene:

- **Obligatorios**: tipo de ID, identificación, rol, nombres, apellidos, usuario, contraseña y bloqueado (SI/NO).
- **Opcionales**: dirección y correo.

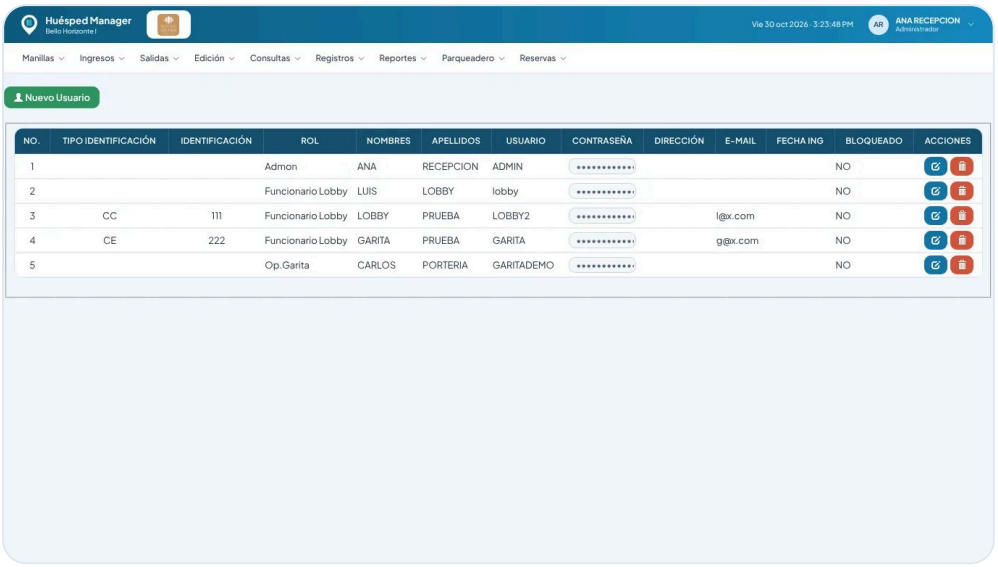
Pulse «Crear Usuario».

- Roles: Administrador(a), Funcionario(a) Lobby, Operador(a) Garita u Operador(a) Zona común.
- La contraseña se guarda en mayúsculas. Use letras y números, sin espacios ni símbolos (el ingreso no los acepta).

Editar, bloquear o eliminar

- El lápiz abre «ACTUALIZAR DATOS DE USUARIO». Para cambiar la contraseña, elija «NUEVA CLAVE: SI».
- «BLOQUEADO: SI» impide el ingreso sin borrar el historial. Es la forma recomendada de retirar a un usuario.
- La papelera **elimina definitivamente** al usuario después de confirmar.

> Al editar, asegúrese de que el rol tenga un valor. La opción vacía «Operador(a) Zona Común» de la lista de edición deja al usuario sin rol.



Usuarios del sistema.

23 Manillas: inventario y tipos de ocupación

Administrador

Ingreso de manillas (crear rangos)

Manillas › Ingreso de manillas. Digite el rango **INICIAL** y **FINAL**, elija el color y pulse «INGRESAR». El sistema crea una manilla por número.

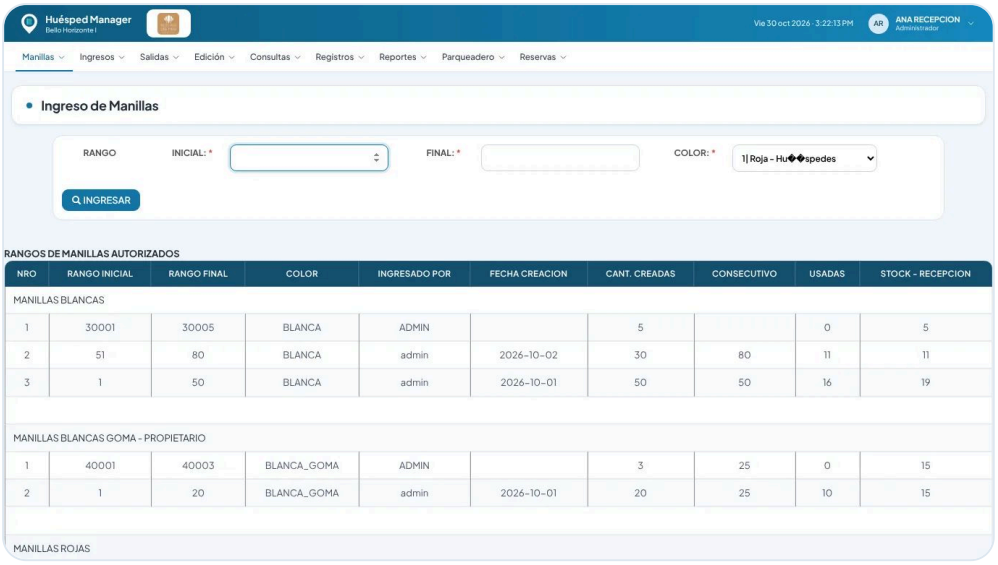
Colores:

- 1 · Huéspedes: inventario de huéspedes e invitados.
- 2 · Blanca.

- 3 · Blanca goma propietario.
- 4 · Naranja.
- 5 · Morada.

La tabla inferior muestra los rangos autorizados: quién los ingresó, cantidad, consecutivo, usadas y stock en recepción.

> El final debe ser mayor que el inicial. El sistema solo revisa que el primer y el último número no existan. Antes de ingresar, verifique en la tabla que el rango no se cruce con uno anterior.



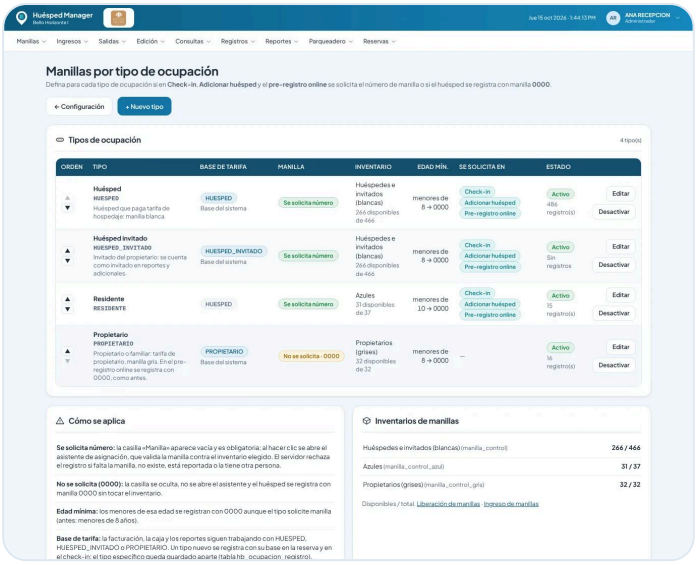
Ingreso de rangos de manillas.

Tipos de ocupación

Configuración › Operación y manillas › **Gestionar tipos de ocupación y manillas**. Con «+ Nuevo tipo» o «Editar» se define:

Código	2 a 30 letras, números o guion bajo. No se puede cambiar después.
Nombre visible	Como aparece en los formularios.
Base de tarifa	Huésped, Huésped invitado o Propietario. Es la que se usa para facturar. Un tipo con registros no puede cambiar su base.
Solicitud de manilla	«Solicitar número de manilla» o «No solicitar (0000)».
Inventario	De qué inventario salen las manillas: huéspedes e invitados, azules o propietarios.
Edad mínima	Los menores de esta edad se registran con 0000. Por defecto, 8 años; 0 significa que todos llevan manilla.
Se solicita en	Check-in, Adicionar huésped y/o Pre-registro online.
Orden y estado	▲▼ para ordenar y Activar/Desactivar. Un tipo desactivado deja de aparecer en los formularios.

Solo se pueden **eliminar** los tipos creados por usted y sin registros. Los tipos base solo se desactivan, y debe quedar al menos un tipo activo. El servidor aplica la regla en check-in, adicionar y pre-registro: rechaza manillas inexistentes, reportadas o de otra persona.



Manillas por tipo de ocupación.

24 Edición, anulación y traslado

Administrador

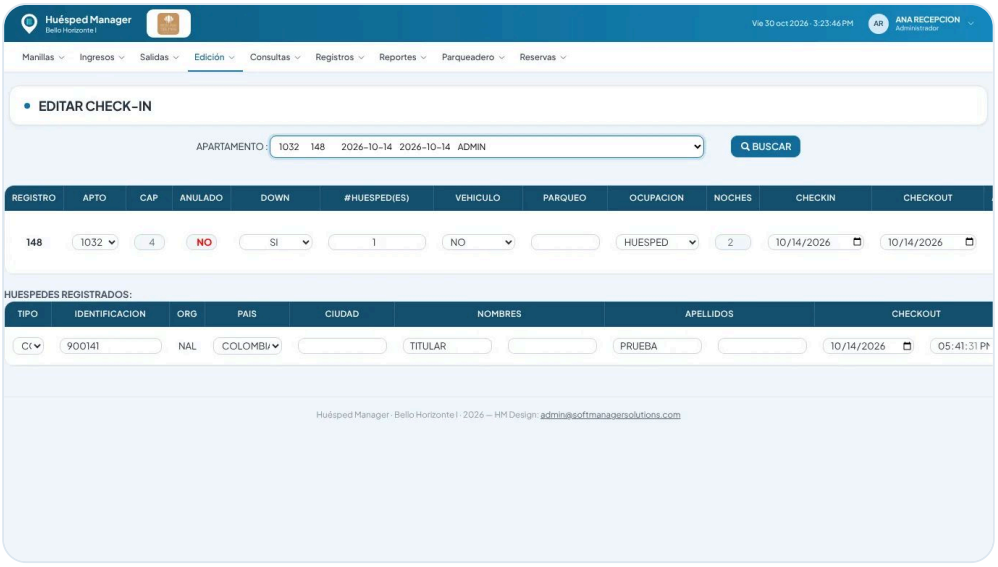
Editar un check-in

Edición › Check-in: elija el registro (apartamento, registro, fechas y funcionario) y pulse **BUSCAR**.

- **Registro**: se pueden cambiar el apartamento, DOWN (SI = salió), el número de huéspedes, el vehículo, el parqueo, la ocupación y las fechas de check-in y check-out. Las noches se recalculan y la hora de salida queda en 13:00. Guarde con el lápiz.
- **Huéspedes registrados**: se pueden corregir tipo de documento, identificación, país, ciudad, nombres, apellidos y fecha y hora de salida de cada persona.

Cada cambio queda en el historial de ediciones.

> Cambiar el apartamento aquí **corrige** el registro existente, con el mismo número. Para mover a los huéspedes a otro apartamento use **Traslado**.



Edición de un registro.

Anular o habilitar un registro

Desde Edición › Check-in: el botón de anular pregunta «¿Desea Anular Registro?». Si el registro ya está anulado, el mismo botón pregunta «¿Desea Habilitar Registro?».

Desde Check-out también existe **ANULAR**: pide un «COMENTARIO DE ANULADO» y anula el folio **sin pedir confirmación**, así que revise antes de pulsarlo.

Traslado de apartamento

Salidas › Check-out › elija el registro › **TRASLADO**:

1. Elija el «APTO TRASLADO» y la nueva fecha de salida.
2. Marque SI o NO para cada huésped que se traslada.
3. Pulse «TRASLADO».

Qué hace el traslado:

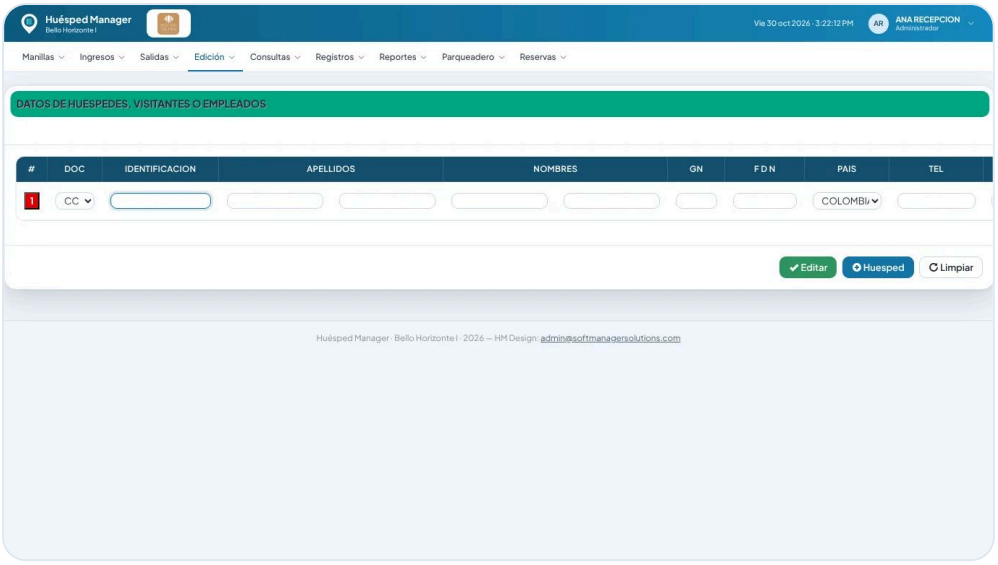
- Cierra el registro original con salida hoy, para **todos** sus huéspedes, incluidos los marcados con NO.
- Crea un **registro nuevo, con número nuevo**, en el otro apartamento, con los huéspedes marcados con SI y sus manillas.

Editar personas

Edición › Huéspedes, visitantes y empleados:

- Digite la identificación y se cargan los datos.
- Puede corregir nombres, género, fecha de nacimiento, país y teléfono.
- Con **BLOQUEO: SI** y una observación, la persona queda bloqueada: no podrá ingresar y el sistema mostrará el motivo.

Esta pantalla solo modifica personas que ya existen.



Edición de huéspedes, visitantes y empleados.

25 Apartamentos y propietarios

Administrador

Crear un apartamento

Ingresos › Ingreso de apartamento. Llene:

- Número. Al salir del campo, el sistema avisa si ya existe. La torre se toma del último dígito.
- Vista, parqueaderos, capacidad, alcobas y estado de cuenta.
- Propietario y correos (separados por ;).
- Tipo de administración y administrador.
- Número y vigencia del RNT, bloqueado y observaciones.

Pulse «Guardar Apto». Un apartamento con el **RNT vencido** o **bloqueado** no admite check-in.

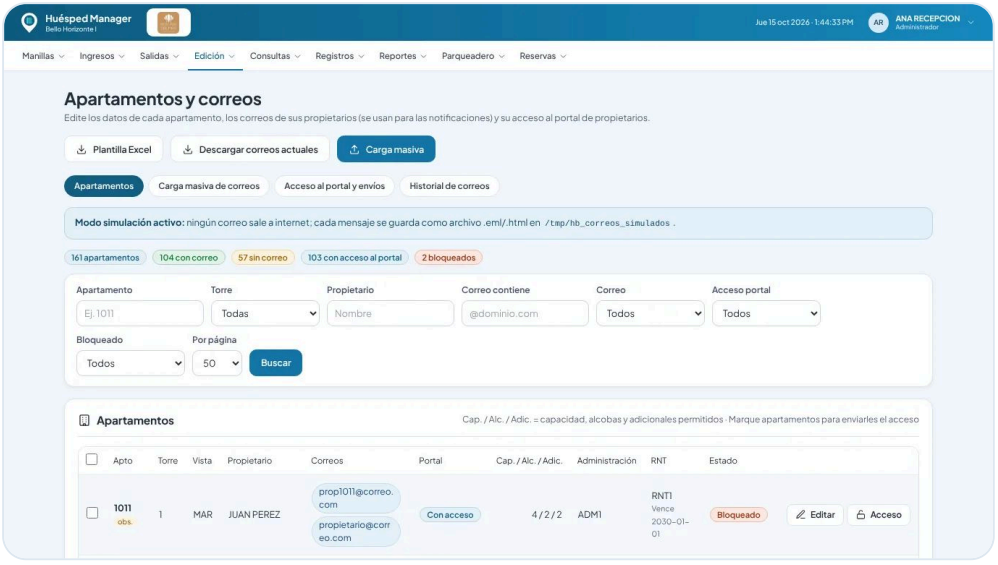
Apartamentos y correos

Edición › Apartamentos y correos. La pestaña **Apartamentos** filtra por apartamento, torre, propietario, correo, acceso al portal y bloqueo. Arriba se ven los totales: con o sin correo, con acceso y bloqueados.

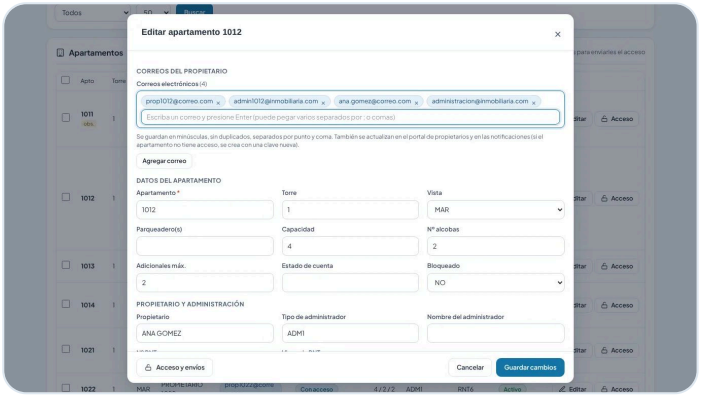
- **Editar**: los correos se muestran como etiquetas.
  - Escriba un correo y pulse `Enter`, o pegue varios separados por ; o ,.
  - Puede cambiar los datos del apartamento, incluidos los adicionales máximos y el RNT.
  - Pulse «Guardar cambios».

- **Acceso**: los usuarios del portal de ese apartamento. Un apartamento puede tener varios usuarios, cada uno con su propia clave.
    - **+ Nuevo usuario**: elija el **tipo de usuario** (Propietario, Operador turístico o Administrador), nombre, documento, correo y observación. La clave se genera sola o puede escribir una personalizada.
    - Al guardar, el sistema crea también los **permisos** del usuario en el portal según su tipo. Si después cambia el tipo, los permisos se ajustan.
    - En cada usuario: ver o copiar la clave, «Clave nueva», «Personalizar», editar, enviar el acceso solo a él o eliminarlo (se borran también sus permisos).
    - «Enviar acceso» envía a cada usuario activo su propia clave. «Enviar solo manuales» va a los correos del apartamento.
- **Con selección**: marque varios apartamentos para enviar acceso o manuales, o para crear acceso a los que no lo tienen.

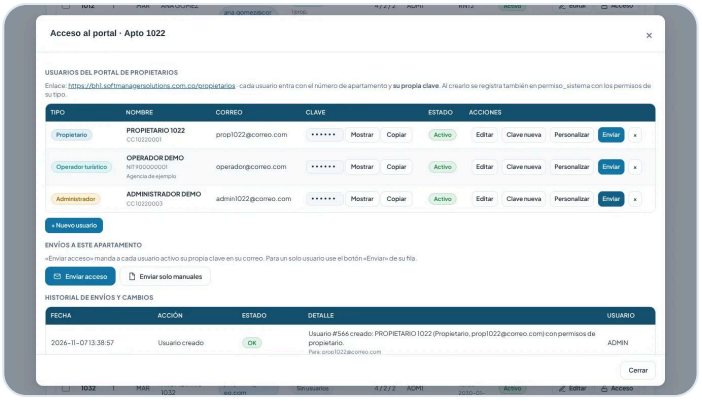
Tipos de usuario del portal: **Propietario** (rol 1), **Operador turístico** (rol 2) y **Administrador** (rol 3). Si algún usuario quedó sin permisos (por ejemplo, creado a mano en la base de datos), aparece un aviso rojo con el botón «Crear permisos faltantes». Guardar los correos del apartamento o la carga masiva no cambian el correo ni la clave de los usuarios que ya existen.



Apartamentos y correos.



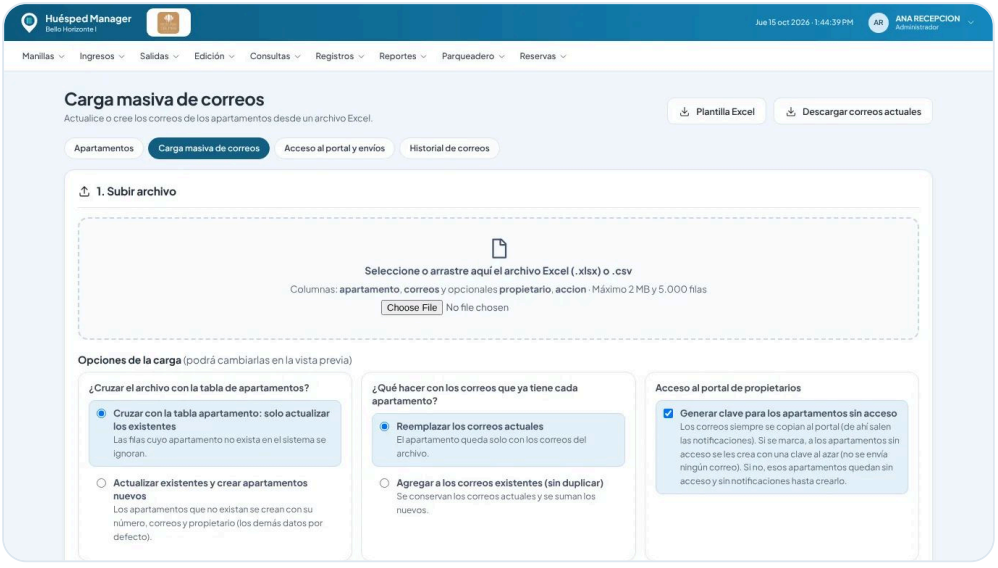
Editar apartamento.



Acceso al portal de un apartamento.

Carga masiva desde Excel

1. Descargue la **Plantilla Excel**. Columnas: apartamento, correos y, opcionales, propietario y acción.
2. Súbala (.xlsx o .csv) y elija las opciones:
    - Solo actualizar los apartamentos existentes, o también crear los nuevos.
    - Reemplazar los correos o agregar a los actuales.
    - Crear el acceso de los apartamentos sin usuarios: un Propietario por cada correo, con sus permisos.
3. Revise la vista previa y pulse «Confirmar y aplicar». No se guarda nada antes de confirmar.



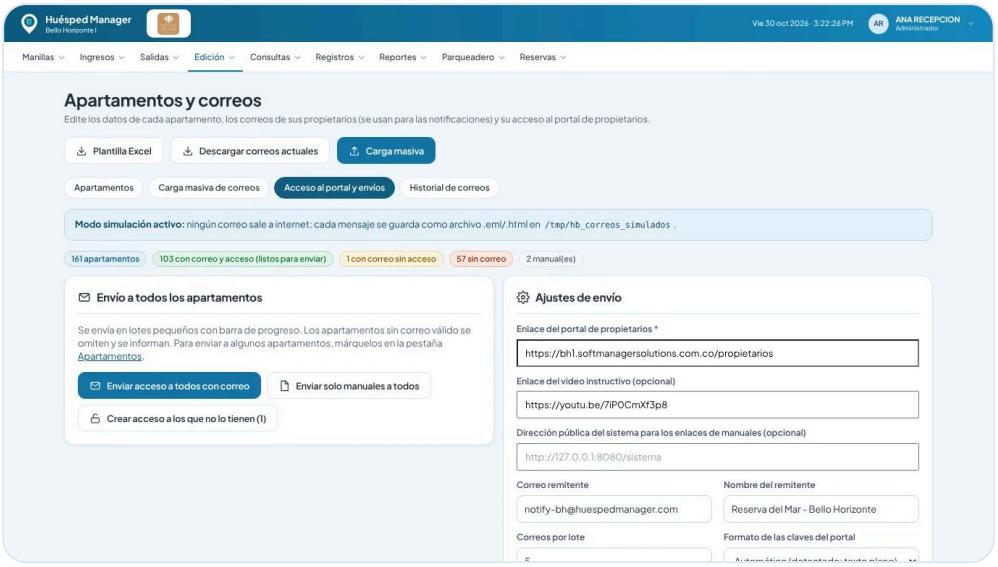
Carga masiva de correos.

Acceso al portal y envíos

- **Envío a todos**: «Enviar acceso a todos con correo», «Enviar solo manuales a todos» y «Crear acceso a los que no lo tienen». Antes de enviar se revisan los destinatarios y se confirma. Los correos salen en lotes.

- **Ajustes de envío**: enlace del portal, video instructivo, dirección pública, correo y nombre del remitente, correos por lote y formato de las claves.
    - **Modo prueba**: todo va a un correo de prueba y no se crean claves.
    - **Simular envíos**: guarda los mensajes en el servidor sin enviarlos.
    - **Clave de API de SendGrid**: déjela vacía para no cambiarla.
- **Manuales para propietarios**: suba el PDF y elija si va como enlace, como adjunto o no se incluye. Cada manual se puede abrir, copiar su enlace, «Renovar enlace» (el anterior deja de funcionar) o eliminar.
- **Bitácora** de accesos y envíos. Las claves nunca se registran.

La pestaña **Historial de correos** muestra cada cambio, hecho a mano o por carga masiva.



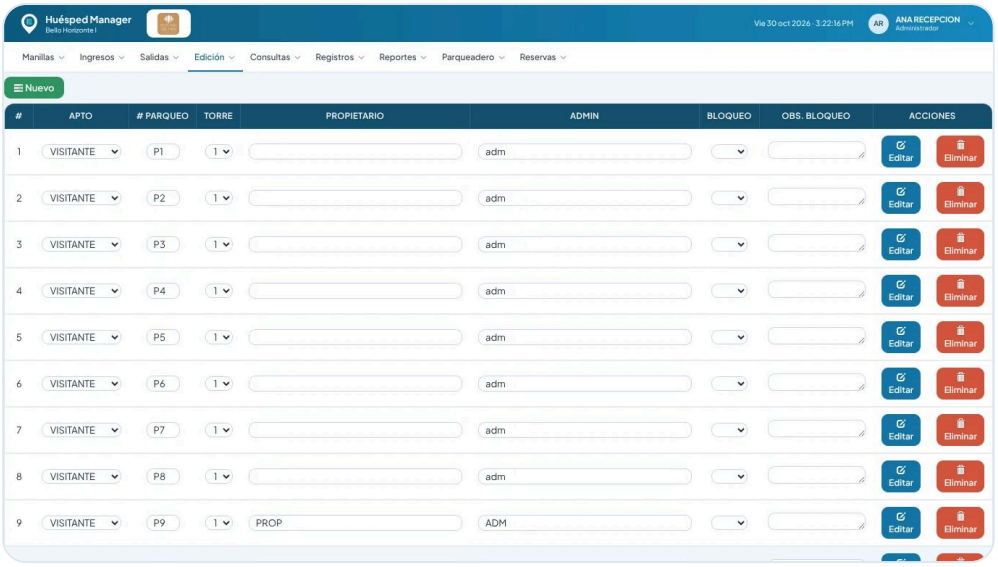
Acceso al portal y envíos.

26 Parqueaderos

Administrador

Edición › Parqueadero lista los puestos con su apartamento (o VISITANTE), número, torre, propietario, administrador y bloqueo.

- **Editar** guarda los cambios de una fila.
- **Eliminar** borra el puesto definitivamente, después de confirmar.
- **Nuevo** crea un puesto. El sistema no revisa números repetidos.

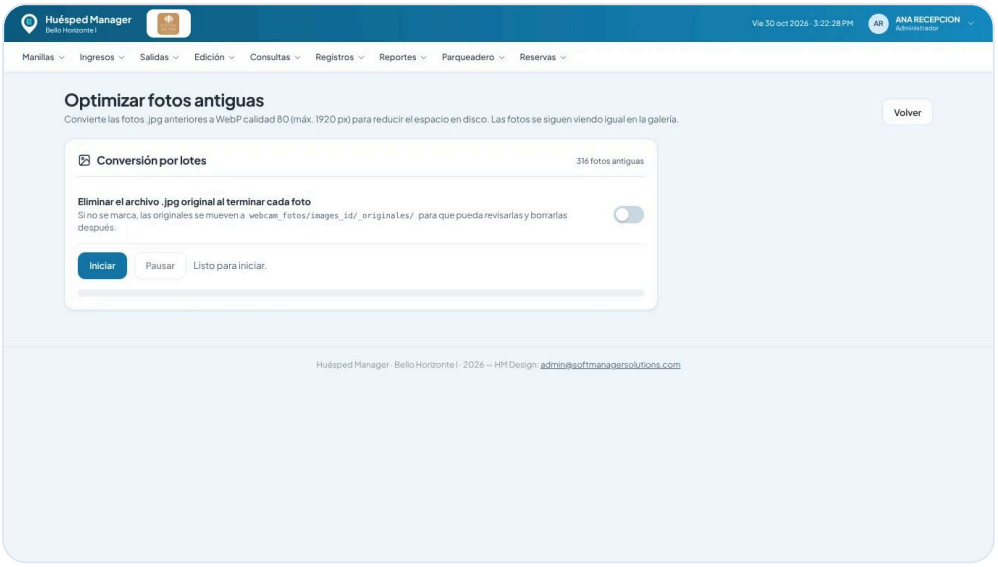


Edición de parqueaderos.

27 Fotos y documentos

Administrador

- **Optimizar fotos antiguas** convierte los .jpg antiguos a WebP por lotes, con «Iniciar», «Pausar» y «Reanudar».
  - Muestra el espacio antes y después.
  - Los originales se mueven a `webcam_fotos/images_id/_originales/`, salvo que active «Eliminar el archivo .jpg original».
- **Fotos sin asociar** (Galería) lista las imágenes en disco que no tienen registro. Para recuperar una, digite el documento de la persona y pulse «Asociar».



Optimizar fotos antiguas.

28 Mantenimiento y actualización

Administrador

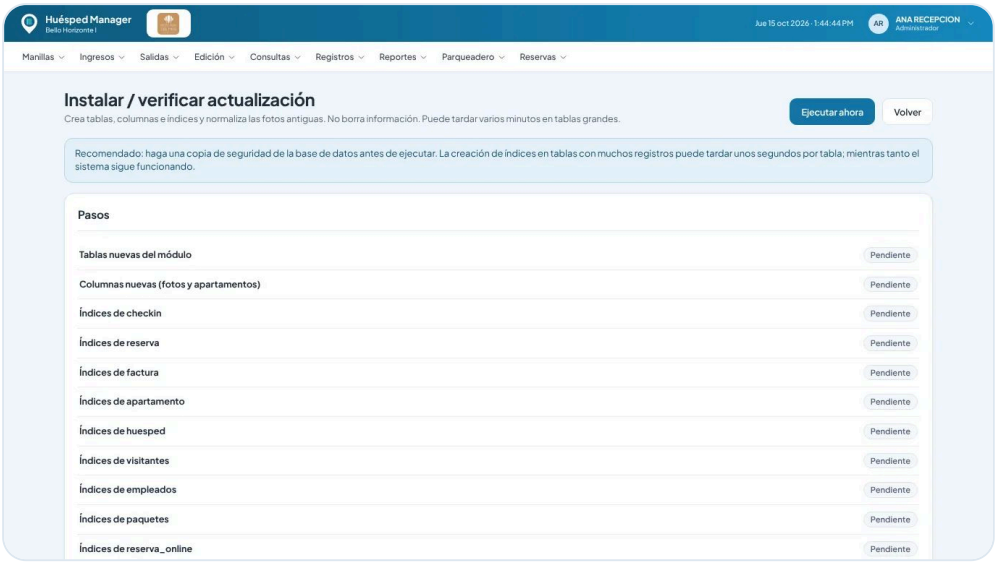
Instalar o verificar la actualización

Configuración › Mantenimiento › **Instalar / verificar actualización** › «Ejecutar ahora». Cada paso pasa a Listo, Con avisos o Con errores:

- Crea las tablas, columnas e índices que falten.
- Normaliza los documentos de las fotos antiguas.
- Agrega los valores por defecto de la configuración.
- Revisa los tipos y cotejamientos de las columnas que se usan para cruzar tablas.

No borra información y se puede repetir. Hágalo después de cada actualización.

La sección **Unificar tipos y cotejamientos** es opcional y acelera las consultas. Cada «Aplicar» reconstruye una tabla: hágalo con copia de seguridad y en horario de poco movimiento.



Instalación de la actualización paso a paso.

Duplicados en check-in

En la misma pestaña aparecen las personas registradas más de una vez en un mismo registro.

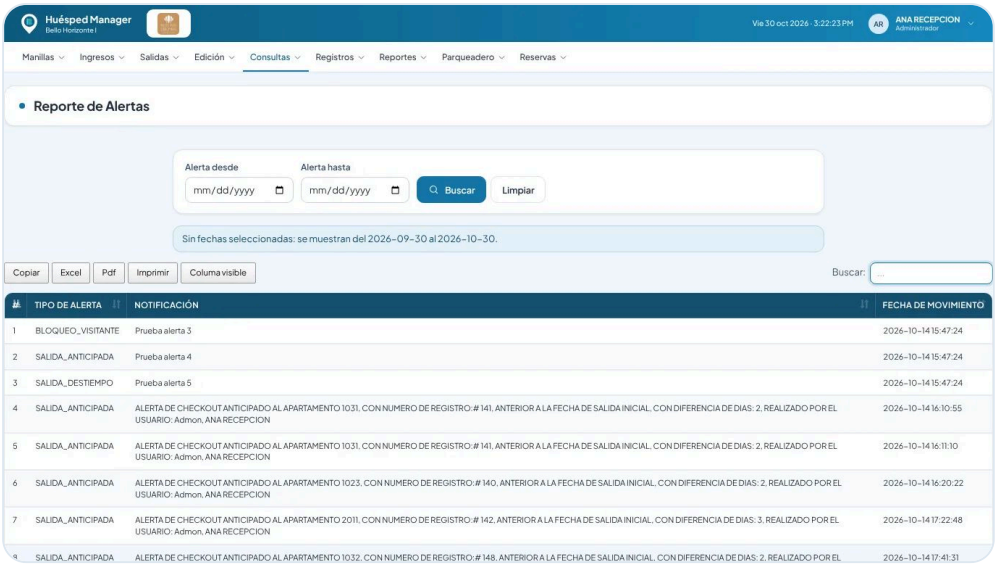
- Marque los grupos y pulse «Eliminar repetidos seleccionados».
- Se conserva el primer registro de cada grupo y queda copia de lo eliminado.

Reporte de alertas

Consultas › Reporte de alertas lista, por fecha:

- Bloqueos de visitantes.
- Salidas anticipadas. Aquí también figuran los traslados.
- Salidas a destiempo.

Se exporta a Excel, PDF o impresión.



Reporte de alertas.

Ventana de novedades

Al publicar una versión nueva, cambie `HB_BIENVENIDA_VERSION` en `inc/hb_bienvenida.php`. La ventana de novedades volverá a aparecer para todos los usuarios.

29 Seguridad y buenas prácticas

Administrador

- **Copias de seguridad** de la base de datos y de la carpeta `sistema/`, antes de cada actualización y periódicamente.
- Use siempre **https://**. Sin https no funciona la cámara.
- En el `php.ini` / MultiPHP INI del hosting: `upload_max_filesize = 8M` y `post_max_size = 10M`.
- **Usuarios**:
  - Un usuario por persona; nunca compartir.
  - Bloquee de inmediato a quien se retire.
  - Cambie las contraseñas periódicamente.
  - Dé el rol Administrador solo a quien lo necesite.
- **Clave de SendGrid**: cámbiela si se expuso, en Apartamentos y correos › Acceso al portal y envíos › Ajustes de envío.
- Use el **modo prueba** o la simulación antes de un envío masivo a propietarios.
- Revise cada semana:
  - El reporte de alertas.
  - Los duplicados en check-in.
  - Las manillas pendientes por liberar.

ANEXOS

Referencia rápida

A Tipos de documento

CÓDIGO	DOCUMENTO	FORMATO	PAÍS
CC	Cédula de ciudadanía	Solo números	Colombia
CCNF	Cédula de ciudadanía, nuevo formato	Solo números	Colombia
TI	Tarjeta de identidad	Solo números	Colombia
RC	Registro civil	Solo números	Colombia
CE	Cédula de extranjería	Solo números	Distinto de Colombia
PA	Pasaporte	Letras y números	Distinto de Colombia
DE	Documento extranjero	Letras y números	Distinto de Colombia
CD	Carné diplomático	Letras y números	—

La fecha de nacimiento se digita sin separadores: **ddmmaaaa** (28041989 = 28 de abril de 1989).

B Solución de problemas

SITUACIÓN	QUÉ HACER
«Apartamento Ocupado» al hacer check-in	El apartamento tiene un registro sin check-out, está bloqueado o tiene el RNT vencido. Use «Verificar» para ver el registro, o revise el apartamento en Edición.
«Ya tiene un ingreso activo…»	La persona está registrada en otro apartamento. Haga primero su salida o edite ese registro.
«Este Huésped se encuentra Bloqueado»	La persona fue bloqueada. El administrador puede revisarla en Edición › Huéspedes, visitantes y empleados.
«Documento X no corresponde al país»	Revise el tipo de documento: CC, TI y RC exigen Colombia; CE, PA y DE no.
El botón Guardar no hace nada	Revise los avisos rojos debajo de los campos.

«Capacidad de Apto Excedida»	Hay más personas que la capacidad más los adicionales. Revise el número o los datos del apartamento.
No aparece el formulario de invitado	El apartamento llegó al máximo de 8 invitados del mes.
«Manilla no existe en sistema» o «ya fue asignada»	Use otra manilla. Si está dañada, repórtela. Si es nueva, el administrador debe ingresar el rango.
Se pide manilla a quien no corresponde	Revise el tipo de ocupación en Configuración › Manillas por tipo de ocupación.
«La cámara está ocupada»	Cierre Zoom, Teams, WhatsApp u otra pestaña con cámara y pulse «Reintentar».
La cámara no abre	Verifique que la dirección empiece por https:// y el permiso de cámara (candado junto a la dirección).
La foto supera el límite del servidor	Suba `upload_max_filesize` a 8M y `post_max_size` a 10M.
Un propietario no recibe correos	Revise sus correos en Apartamentos y correos, y que el modo prueba y la simulación estén desactivados.
No puedo ingresar al sistema	Verifique que su contraseña no tenga espacios ni símbolos y que su usuario no esté bloqueado.
«Configuración pendiente» al facturar	Falta algún parámetro de facturación o el módulo está desactivado. El administrador lo completa en Configuración › Facturación electrónica.
«Sin respuesta de Afacturar»	No repita de inmediato. Al reintentar se reenvía el mismo número (no se duplica). El administrador verifica la factura en el portal de Afacturar.
La DIAN rechaza la factura	Lea el motivo en el resultado (por ejemplo, correo o documento inválido), corrija con «Volver y corregir» y envíe de nuevo.
Un huésped no aparece en la factura	Es menor de la edad mínima, su ocupación no se factura o no tiene manilla (0000). Se indica debajo de la tabla de conceptos.
La ventana de novedades no aparece	Se ocultó con «No mostrar más». Ábrala desde el menú del usuario › Novedades y video.