Huésped Manager PMS

Sistema de gestión de huéspedes para copropiedades

MANUAL DE USUARIO

Recepción

Perfil Funcionario Lobby y Operador de Garita

Guía del trabajo diario en recepción: panel de recepción, check-in, acompañantes, check-out, visitantes, empleados, paquetes y consultas.

Contenido

1. Bienvenida . . . 3
2. Ingreso y salida del sistema . . . 4
Iniciar sesión . . . 4
Cerrar sesión . . . 4
3. La pantalla principal . . . 5
Panel de recepción . . . 5
4. Check-in (ingreso de huéspedes) . . . 7
Datos del registro . . . 8
Datos del huésped titular . . . 8
5. Acompañantes (Adicionar) . . . 10
6. Check-out (salida) . . . 11
7. Visitantes . . . 12
Ingreso de un visitante . . . 12
Salida de un visitante . . . 12
8. Empleados y paquetes . . . 12
Empleados (personal de servicio) . . . 12
Paquetes y mensajería . . . 12
9. Reservas y consultas . . . 13
10. Mensajes frecuentes y qué hacer . . . 13
11. Glosario . . . 14

1. Bienvenida

Este manual explica el trabajo diario en recepción con Huésped Manager PMS: el ingreso de huéspedes (check-in), los acompañantes, la salida (check-out), los visitantes, los empleados y los paquetes. Está pensado para el perfil Funcionario Lobby; el perfil Operador de Garita encontrará lo suyo en las secciones de visitantes, empleados y paquetes.

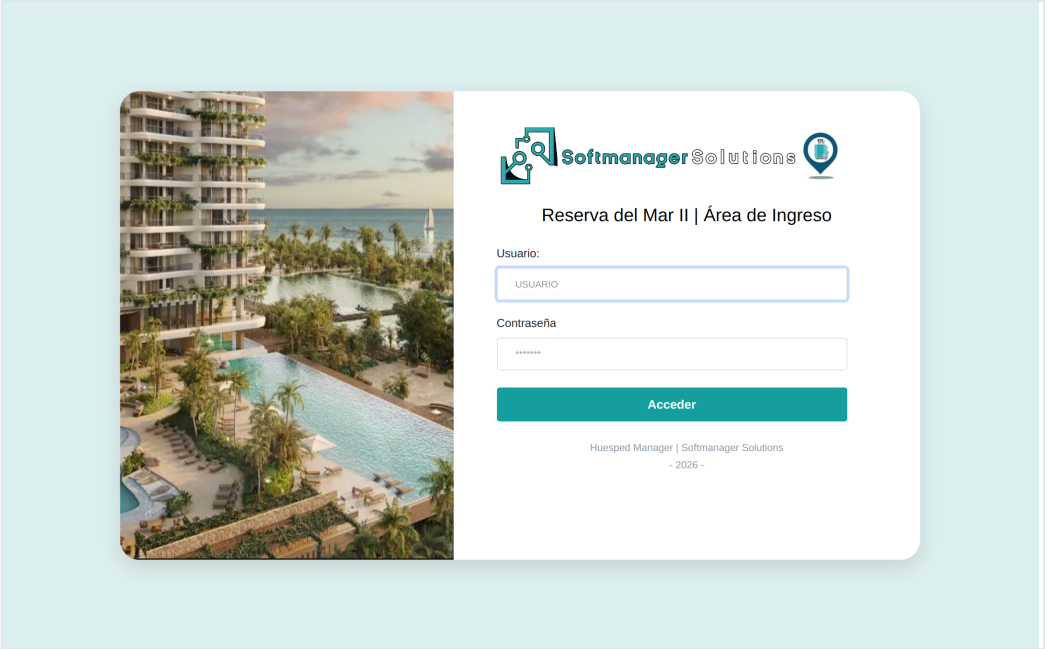
Las pantallas muestran los datos de su copropiedad. Los nombres, apartamentos y fechas de las imágenes son de ejemplo.

> Nota. Algunas opciones solo aparecen para el Administrador (por ejemplo anular un registro o trasladarlo de apartamento). Si no ve una opción que este manual menciona, es porque su perfil no la tiene habilitada.

2. Ingreso y salida del sistema

Iniciar sesión

1. Abra la dirección del sistema en el navegador (Chrome, Edge o Firefox actualizados).
2. Escriba su usuario y su contraseña y pulse Acceder.
3. El sistema abre el Panel de recepción.



Pantalla de ingreso.

Importante. Después de 5 intentos fallidos en 15 minutos el usuario queda bloqueado por 15 minutos, aunque luego escriba la clave correcta. Espere o pida ayuda al Administrador. Nunca comparta su contraseña: cada acción queda registrada con su usuario.

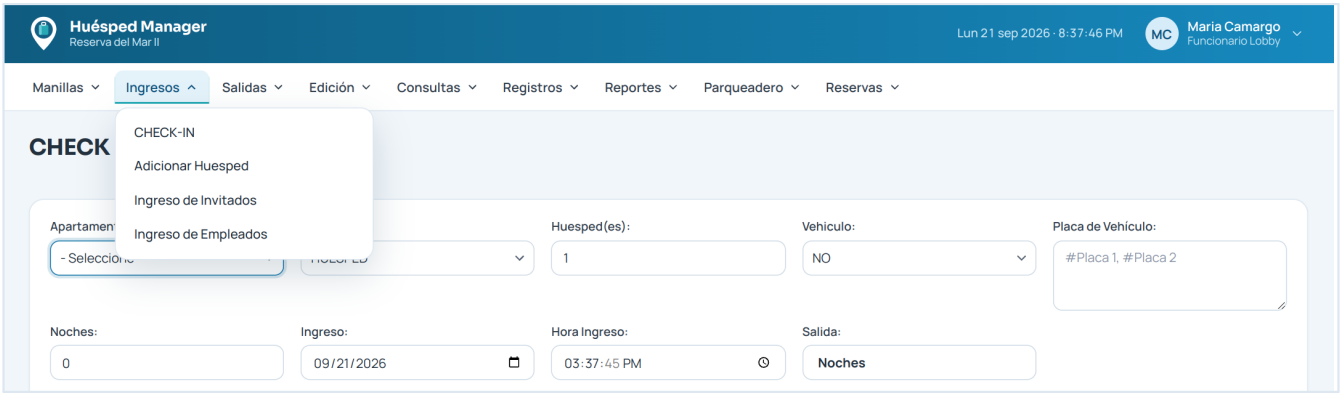
Cerrar sesión

Abra el menú de su nombre (arriba a la derecha) y elija Salir. Cierre siempre la sesión al terminar el turno o al dejar el equipo. Si deja la sesión abierta sin actividad por varias horas (4 horas por defecto), el sistema la cierra solo y le pedirá ingresar de nuevo.

3. La pantalla principal

Todas las páginas comparten la misma barra superior y el mismo menú horizontal:

- Barra superior: nombre de la copropiedad, fecha y hora, y el menú de su usuario (Mi perfil, Minuta digital, Manual, Salir).
- Menú horizontal: Manillas, Ingresos, Salidas, Edición, Consultas, Registros, Reportes, Parqueadero y Reservas. Cada opción despliega sus submenús al pasar el mouse o al hacer clic.

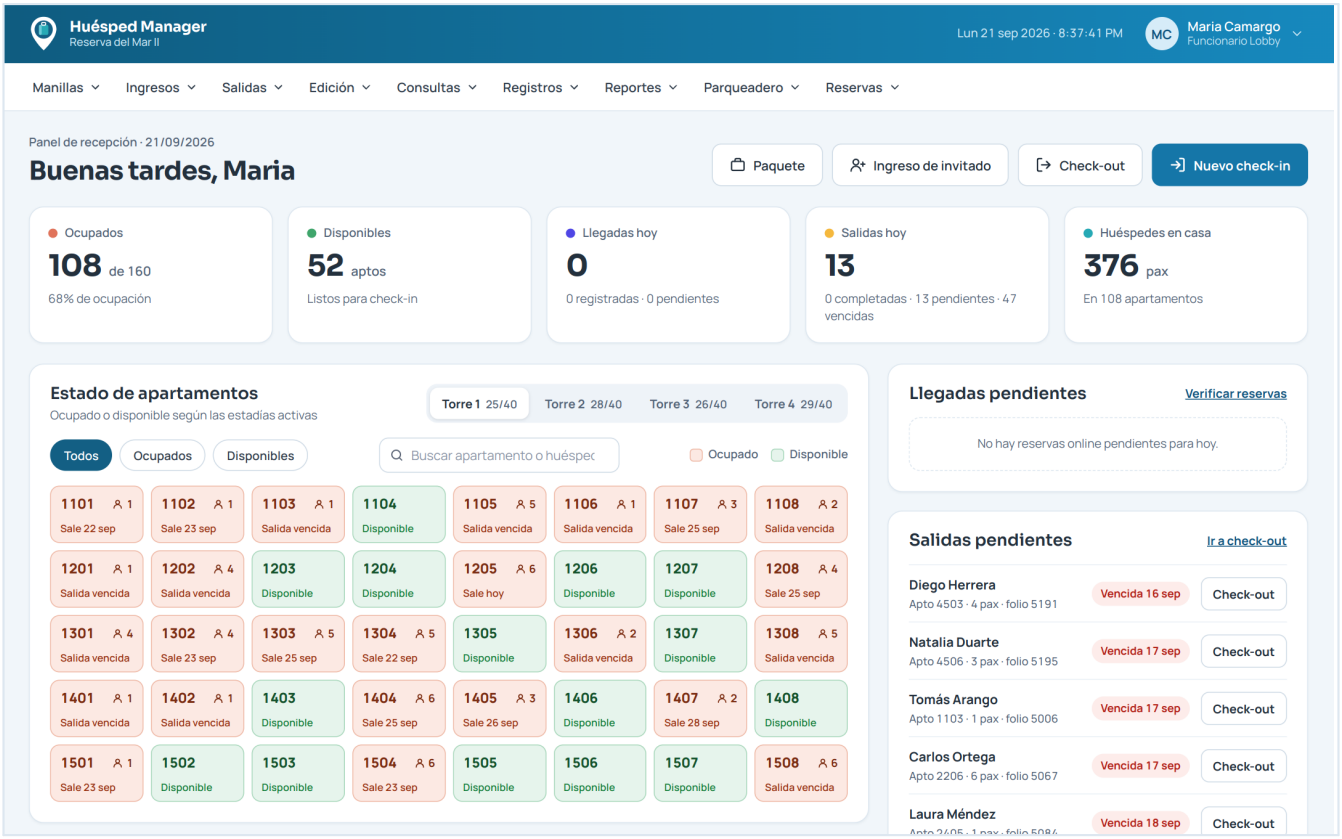


Menú Ingresos desplegado.

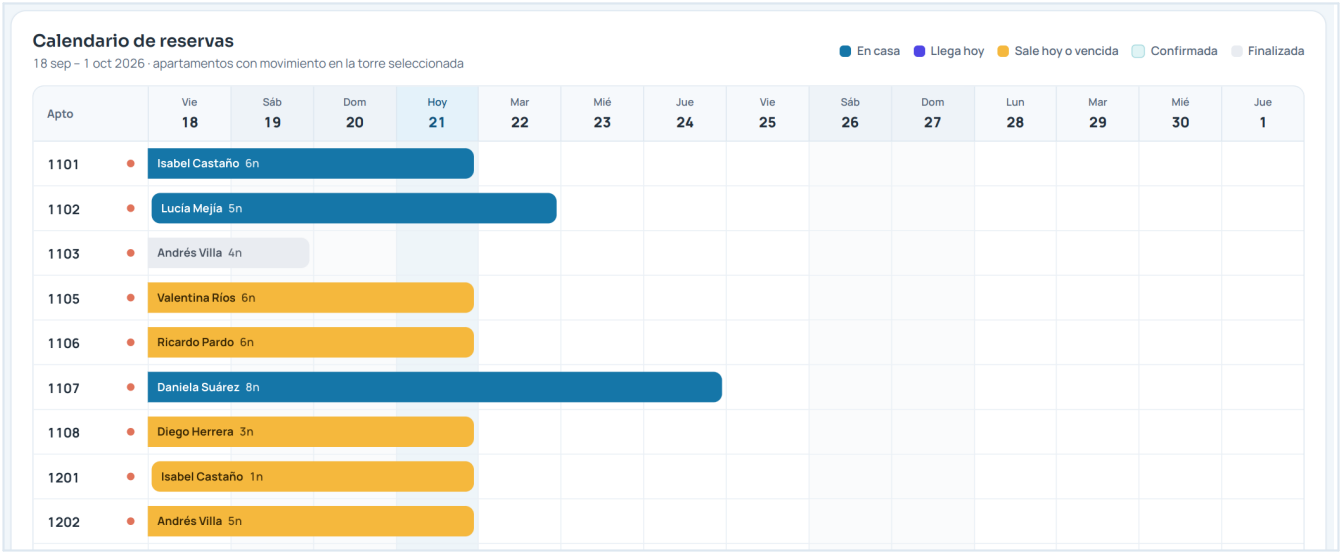
Panel de recepción

Es la página de inicio. Resume la operación del día:

- Indicadores: apartamentos ocupados y disponibles, llegadas y salidas de hoy, y huéspedes en casa.
- Estado de apartamentos: una tarjeta por apartamento, Ocupado (coral) o Disponible (verde), con el número de huéspedes y la fecha de salida. Elija la torre, filtre por estado o escriba en el buscador un apartamento o un nombre. Un clic en un apartamento ocupado abre su check-out; en uno disponible, el check-in.
- Llegadas pendientes: reservas en línea que llegan hoy. El enlace Verificar reservas lleva a la lista para hacer su check-in.
- Salidas pendientes: estadías que salen hoy o que ya vencieron (en rojo), con acceso directo al check-out.
- Calendario de reservas: dos semanas por apartamento: en casa, llega hoy, sale hoy o vencida, confirmada y finalizada.
- Accesos rápidos: Paquete, Ingreso de invitado, Check-out y Nuevo check-in.



Panel de recepción.



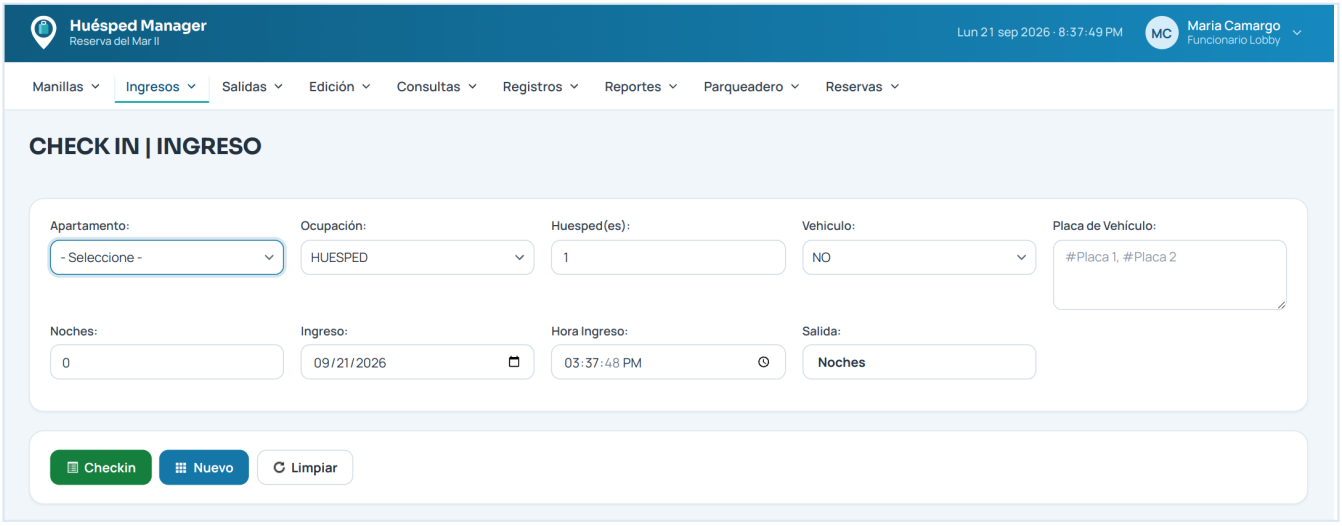
Calendario de reservas del panel.

4. Check-in (ingreso de huéspedes)

Menú Ingresos › CHECK-IN o el botón Nuevo check-in del panel.

Datos del registro

1. Elija el Apartamento. Si está ocupado, el sistema lo avisa.
2. Indique la Ocupación (Huésped, Propietario o Familiar) y la cantidad de Huésped(es).
3. Marque si llegan con Vehículo y escriba las placas separadas por coma.
4. Escriba las Noches: la fecha de Salida se calcula sola. Revise la fecha y la hora de ingreso.
5. Pulse Checkin. El sistema crea un número de registro (folio) único que identifica esta estadía en todo el sistema.



Formulario de check-in.

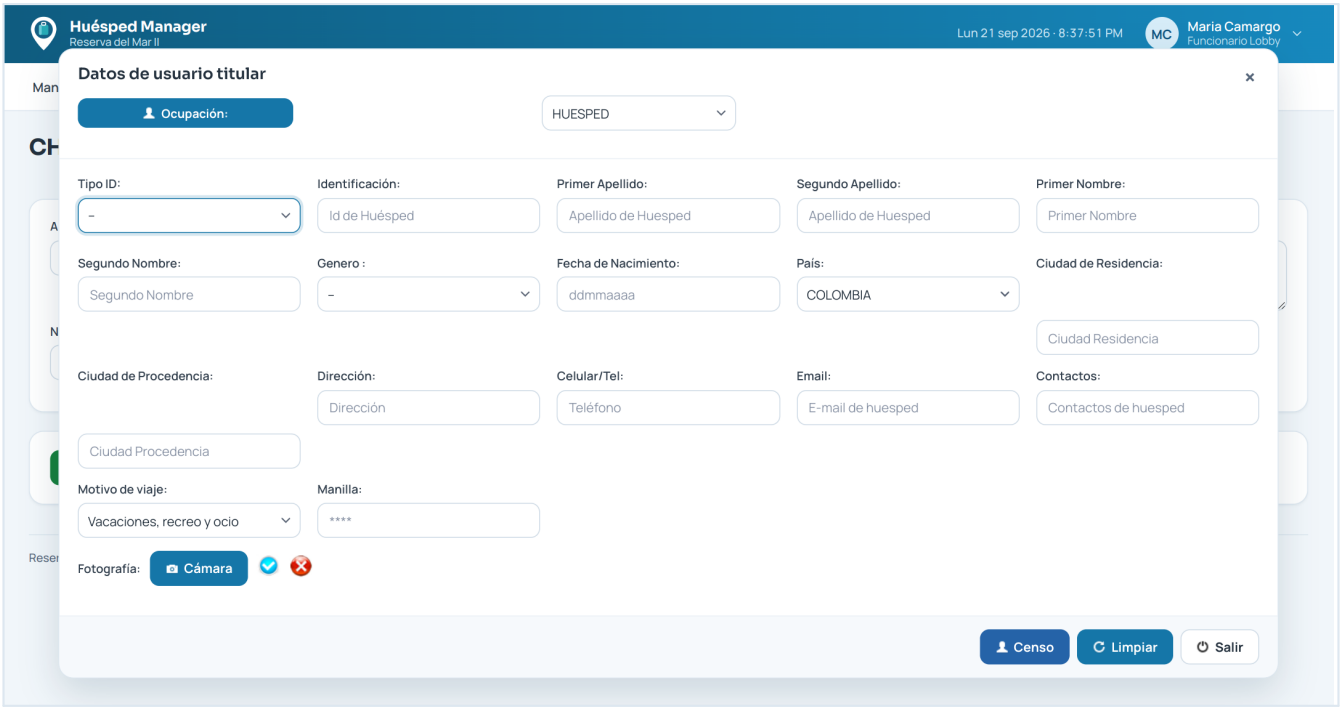
Nota. Para el tipo de ocupación Huésped existe un límite según la capacidad del apartamento. Para propietarios y familiares no aplica.

Datos del huésped titular

Al confirmar el registro se abre la ventana Datos de usuario titular. Al escribir la identificación, el sistema busca al huésped y completa sus datos si ya estuvo antes.

CAMPO	CÓMO DILIGENCIARLO
Tipo ID	CC (cédula), CC nuevo formato, CE (cédula de extranjería), PA (pasaporte), TI (tarjeta de identidad), CD (carné diplomático), DE (documento extranjero) o RC (registro civil).
Identificación	Número del documento, sin puntos ni espacios. Es único en el sistema.
Apellidos y nombres	Primer apellido y primer nombre son obligatorios.
Género	M (masculino) o F (femenino).

CAMPO	CÓMO DILIGENCIARLO
Fecha de nacimiento	Formato ddmmaaaa, sin puntos ni barras. Ejemplo: 28041989 = 28 de abril de 1989.
País y ciudades	País, ciudad de residencia y ciudad de procedencia (exigidos para migración).
Contacto	Dirección, celular, correo y contactos de emergencia.
Manilla (#M)	Número de la manilla entregada. Si la copropiedad no usa manillas, esta casilla no aparece.
Fotografía	Botón Cámara: tome la foto del huésped.



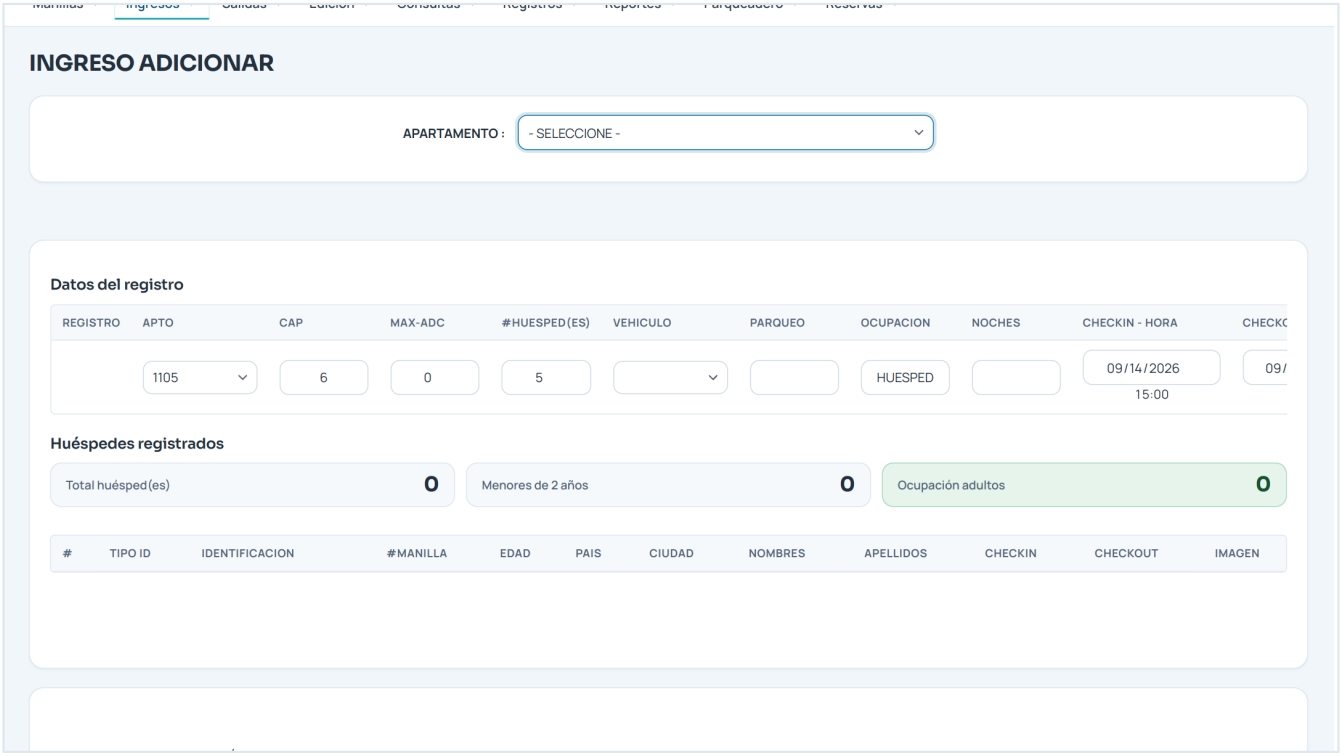
Ventana de datos del huésped titular.

Recomendación. Tome siempre la fotografía y verifique el documento físico. No solicite RH ni otros datos que el escáner de cédulas ya trae.

5. Acompañantes (Adicionar)

Menú Ingresos › Adicionar Huésped. Sirve para agregar huéspedes a un registro que ya existe.

1. Elija el Apartamento (registro) en la lista.
2. Revise Datos del registro y Huéspedes registrados, con el resumen de total de huéspedes, menores de 2 años y ocupación de adultos.
3. Pulse + Huésped para agregar una fila por cada acompañante y diligencie sus datos.
4. Pulse Guardar. Limpiar vacía los campos; Borrar campos quita las filas agregadas.



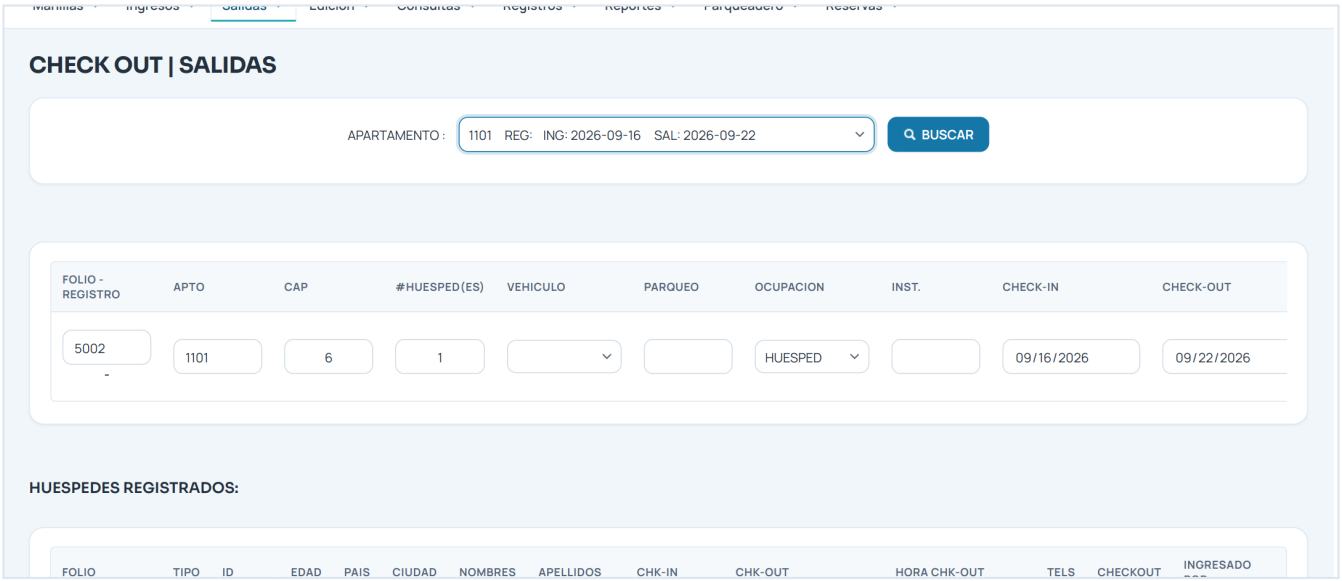
Adicionar acompañantes a un registro.

Importante. Tenga en cuenta la cantidad de huéspedes declarada en el check-in y la capacidad del apartamento.

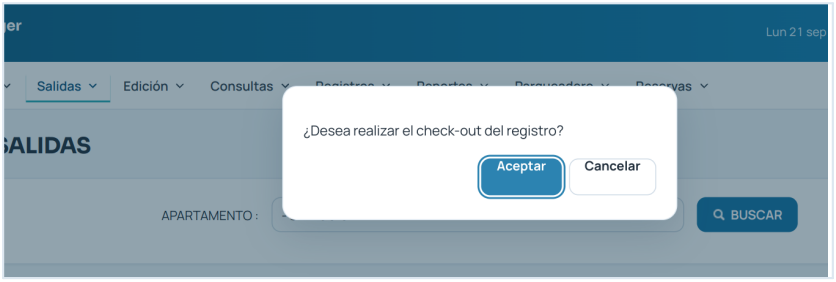
6. Check-out (salida)

Menú Salidas > CHECK-OUT, o desde el panel: Salidas pendientes > Check-out o un clic en un apartamento ocupado.

1. Elija el Apartamento (registro) y pulse Buscar.
2. Revise los datos del registro y la lista de huéspedes.
3. Use OBS para dejar observaciones de la salida.
4. Pulse CHECKOUT para la salida del registro completo, o el botón de salida de cada huésped si salen en momentos distintos.
5. Confirme en la ventana de aviso.



Check-out de un registro.



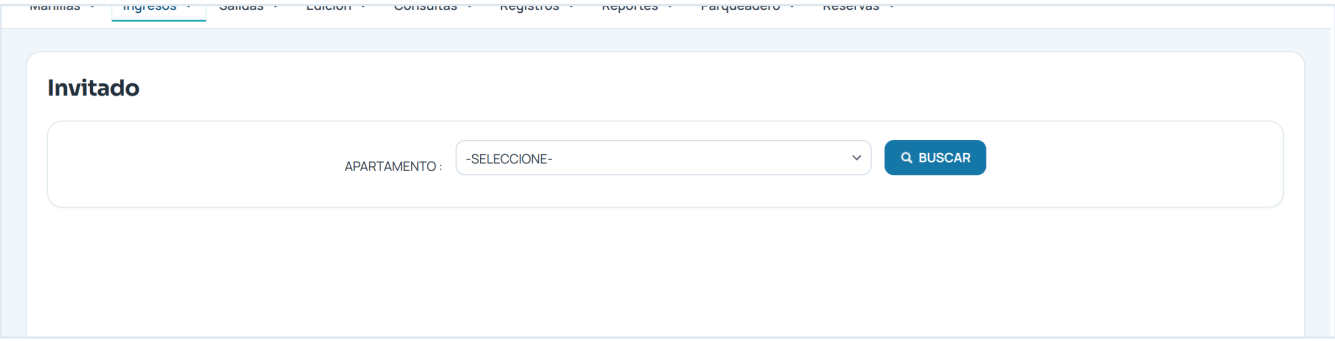
Confirmación antes de una acción importante.

Importante. Las salidas vencidas (fecha de salida anterior a hoy) aparecen en rojo en el panel: regístrelas cuanto antes para que el apartamento vuelva a estar disponible.

7. Visitantes

Ingreso de un visitante

1. Menú Ingresos > Ingreso de Invitados o el botón Ingreso de invitado del panel.
2. Elija el Apartamento y pulse Buscar. Verá los ocupantes del registro para confirmar la visita.
3. Diligencie los datos del visitante (y la manilla, si aplica) y pulse Ingresar visita.



Selección del apartamento para el ingreso de un visitante.

Salida de un visitante

Menú Salidas > Salida de visitantes. Ubique al visitante y use el primer botón de Acciones. Registre la salida a tiempo: el sistema lleva el control de quién está dentro de la copropiedad.

8. Empleados y paquetes

Empleados (personal de servicio)

Menú Ingresos > Ingreso de empleados: elija el apartamento, diligencie los datos, seleccione la actividad y pulse Ingresar. Para la salida: Salidas > Salida de empleados; el primer botón registra la salida y el segundo muestra o toma la fotografía.

Paquetes y mensajería

Botón Paquete del panel (o el menú de Ingresos de Garita): registre el paquete con su apartamento. Si el apartamento tiene correo registrado, el propietario recibe la notificación. Consulte los paquetes pendientes en Consultas > Consultar paquetes y registre la entrega.

9. Reservas y consultas

- Reservas > Verificar reserva: reservas hechas por los propietarios en el portal. Desde allí se realiza el check-in de quienes llegan.
- Consultas > General: listado de apartamentos, huéspedes, visitantes y otros datos, con buscador.
- Consultas > Reporte de ocupación y Ocupación actual por torres.
- Reportes > Huésped en casa: quién está alojado hoy.

Nota. Las tablas largas se pueden desplazar hacia los lados dentro de su recuadro. En pantallas pequeñas, deslice la tabla con el dedo o con la rueda del mouse + Shift.

10. Mensajes frecuentes y qué hacer

MENSAJE O SITUACIÓN	QUÉ SIGNIFICA Y QUÉ HACER
La página vuelve a la pantalla de ingreso	La sesión expiró por inactividad. Ingrese de nuevo.
"Recargue la página e intente de nuevo"	La página llevaba mucho tiempo abierta o se inició sesión en otra pestaña. Recargue (F5) y repita la acción.
"Acceso denegado"	Su perfil no tiene permiso para esa opción. Si la necesita, consulte al Administrador.
Demasiados intentos fallidos	Espere 15 minutos o pida al Administrador que revise su usuario.
El apartamento aparece ocupado	Ya tiene un registro activo. Verifique en el panel o en Check-out antes de crear otro.
Manilla 0000	Registro sin manilla: la copropiedad no usa manillas o es una excepción (por ejemplo, menores).
No aparece una opción del manual	Su perfil no la tiene habilitada.

11. Glosario

TÉRMINO	SIGNIFICADO
Registro / folio	Número único de cada estadía. Agrupa al titular y sus acompañantes.
Check-in	Ingreso del registro y de sus huéspedes.
Check-out	Salida del registro o de un huésped.
Titular	Primer huésped del registro.
Acompañante	Huésped agregado a un registro existente.
Ocupación	Huésped, propietario o familiar.
Manilla (#M)	Brazalete de identificación entregado al huésped o visitante.
Salida vencida	Estadía cuya fecha de salida ya pasó sin registrar el check-out.