Huésped Manager PMS

Sistema de gestión de huéspedes para copropiedades

MANUAL DE USUARIO

Soporte

Perfil Soporte

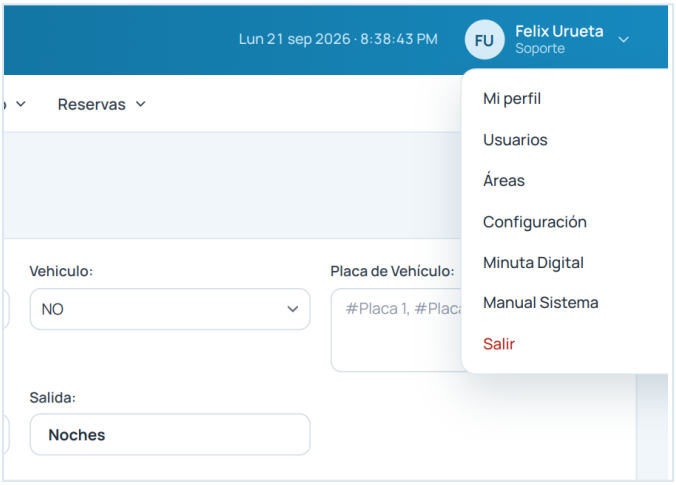
Configuración de la entidad, SIRE, correo y formularios; archivo de configuración; instalación de actualizaciones; seguridad y solución de problemas.

Contenido

1. El perfil Soporte . . . 3
Asignar el perfil Soporte . . . 3
2. Configuración . . . 4
Apariencia: paleta de colores . . . 4
Tres pestañas: Recepción, Propietarios y Huésped . . . 5
Edificio (copropiedad) . . . 5
Código y SIRE . . . 5
Formularios: casilla de manilla . . . 5
Correo (SendGrid) . . . 6
Base de datos . . . 6
3. Archivo de configuración . . . 6
4. Instalar actualizaciones . . . 8
Volver al diseño anterior . . . 8
5. Seguridad . . . 8
Registro de sesiones (audit trail) . . . 9
Registro de errores . . . 9
6. Solución de problemas . . . 10
Requisitos del servidor . . . 10
7. Revisión mensual . . . 11

1. El perfil Soporte

Soporte es el perfil técnico del sistema. Entra con todos los permisos del Administrador y además es el único que ve y usa Configuración (menú de su nombre > Configuración). Este manual cubre la configuración, la instalación de actualizaciones, la seguridad y la solución de problemas.



Menú de usuario del perfil Soporte, con la opción Configuración.

Asignar el perfil Soporte

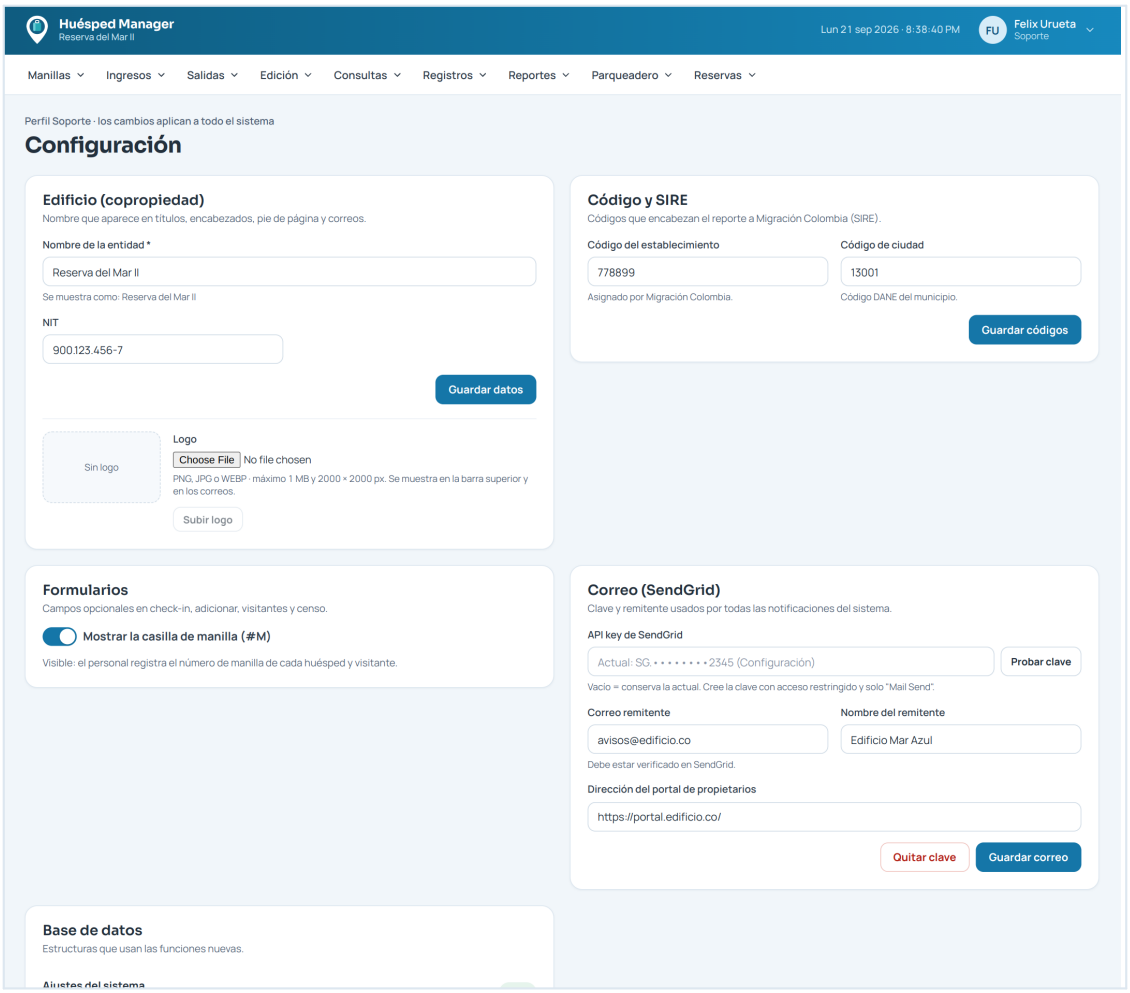
La primera vez se asigna desde la base de datos (phpMyAdmin), cambiando USUARIO_SOPORTE por el usuario de ingreso:

```
UPDATE usuario SET rol = 'Soporte' WHERE usuario = 'USUARIO_SOPORTE';
```

Después, el usuario debe cerrar sesión y volver a entrar. Desde ese momento, otros perfiles Soporte se pueden asignar en Usuarios (la opción solo aparece para Soporte).

Nota. Un Administrador no puede crear, editar ni eliminar usuarios Soporte, ni asignarse ese perfil: el sistema responde "Acceso denegado".

2. Configuración



Pantalla de Configuración.

Apariencia: paleta de colores

La sección Apariencia muestra las 10 paletas disponibles, cada una con una miniatura real de la interfaz: 4 basadas en el logo (Petróleo del pin, Ola, Turquesa claro y Blanco con ola) y 6 generales (Recepción, Gentelella clásico, Caribe, Cartagena, Bosque y Grafito nocturno, en modo oscuro).

1. Haga clic en una paleta: se aplica de inmediato a la pantalla de Configuración, solo para usted, como vista previa.
2. Navegue por la pantalla para revisar cómo se ve. La barra superior indica que es una vista previa.
3. Pulse Aplicar a todo el sistema para guardarla, o Descartar para volver a la actual.

Nota. La paleta en uso se marca con "En uso". El cambio llega a todos los usuarios en su siguiente página, sin recargar con Ctrl + F5. Los colores de Ocupado (coral) y Disponible (verde) se conservan en todas las paletas.

Tres pestañas: Recepción, Propietarios y Huésped

La configuración de todo el sistema está en un solo lugar. La pestaña Recepción reúne lo de este módulo; Propietarios, lo que antes se administraba dentro del portal (identidad, correos y PQRSF, textos de reserva, logos y políticas); y Huésped queda lista para cuando esa área tenga ajustes.

- Los datos del portal se guardan en la tabla configuracion_sistema, la misma que el portal ya lee: no hace falta tocar su código.
- El nombre de la copropiedad, la clave de SendGrid y el correo remitente se definen en Recepción y se copian solos al portal.
- Las imágenes y los PDF se guardan en la carpeta del portal; si no se detecta sola, se indica la ruta en la misma pestaña.

Edificio (copropiedad)

- Nombre de la entidad: aparece en los títulos de cada página, la barra superior, el pie de página, los textos legales, el ingreso y los correos. Es la única fuente del nombre en todo el sistema. Entre 3 y 80 caracteres, sin los símbolos < > " & ` \ { } $.
- NIT: opcional.
- Logo: PNG, JPG o WEBP de hasta 1 MB y 2000 × 2000 px. Se muestra en la barra superior y en los correos. No se admite SVG por seguridad.

Código y SIRE

Código del establecimiento (asignado por Migración Colombia) y código de ciudad (código DANE del municipio). Encabezan el archivo de migración (SIRE).

Formularios: casilla de manilla

El interruptor Mostrar la casilla de manilla (#M) aplica a check-in, adicionar, visitantes y censo. Al desactivarlo, la casilla desaparece de todos los formularios (también de las filas que se agregan) y los registros se guardan con manilla 0000, la excepción "sin manilla" que el sistema ya acepta en sus validaciones. El servidor también completa 0000 si llega vacía.

Correo (SendGrid)

1. En SendGrid: Settings > API Keys > Create API Key, con Restricted Access y solo Mail Send (agregue Suppressions: Read para que el probador consulte las listas de rebote).
2. Copie la clave completa (empieza por SG.) y péguela en API key de SendGrid.
3. Pulse Probar clave: indica si es válida y si tiene permiso de envío.
4. Revise el correo remitente (debe estar verificado en SendGrid, Settings > Sender Authentication), el nombre del remitente y la dirección del portal de propietarios.
5. Pulse Guardar correo. La clave solo se guarda si SendGrid la acepta y queda activa para todas las notificaciones del sistema.

Atención. Si una clave se expone (por ejemplo, en un correo o en un archivo compartido), revóquela de inmediato en SendGrid y cree otra.

Base de datos

Muestra el estado de las estructuras que usan las funciones nuevas y permite crear con un clic las columnas token_tra (token TRA) y bloqueo_zona (bloqueo de zonas comunes) del apartamento, si el usuario de la base tiene permiso ALTER. Si no lo tiene, ejecute los scripts sql/configuracion_soporte.sql y sql/bloqueo_zona.sql en phpMyAdmin.

3. Archivo de configuración

Los datos sensibles de conexión viven fuera de la carpeta pública del sitio, en /home/<usuario_hosting>/hm_config/entidad.php (permisos 600). Si el hosting no permite archivos fuera de public_html, se usa sistema/seguridad/config.php, que el servidor web bloquea.

Nota. El archivo se llamaba antes con el nombre de la copropiedad. Desde esta versión el nombre es genérico (entidad.php), para que el sistema sirva a cualquier copropiedad; el nombre anterior se sigue aceptando, así que no hace falta renombrarlo en las instalaciones existentes.

CLAVE	USO
db_host, db_user, db_pass, db_name	Conexión a la base de datos.
sendgrid_api_key	Clave de SendGrid de respaldo (la de Configuración tiene prioridad).
api_key	Clave para aplicaciones externas (cabecera X-Api-Key).
tema	'recepcion' (diseño actual) o 'clasico' (diseño anterior).

CLAVE	USO
skin	Paleta de respaldo si no se eligió en Configuración > Apariencia: recepcion, gentelella, caribe, cartagena, bosque, grafito, petroleo, ola, turquesa o blanco.
sesion_inactividad_min	Minutos sin actividad antes de cerrar la sesión (240 por defecto).
entidad_nombre	Nombre de respaldo si aún no se definió en Configuración.
clave_propietario_formato	Formato de clave del portal: 'md5', 'sha1', 'bcrypt' o 'texto'. Si no se indica, se detecta con las claves existentes.
roles_propietario / permisos_etiquetas	Nombres visibles de los roles y permisos del portal de propietarios.
sendgrid_host	Solo para cuentas SendGrid con residencia en la UE.

Importante. Nunca suba este archivo a un repositorio ni lo envíe por correo. Si el sistema muestra un código HM-CFG, revise la sección 6.

4. Instalar actualizaciones

1. Haga una copia de respaldo de la base de datos (phpMyAdmin > Exportar) y de la carpeta sistema/.
2. Si la actualización trae un script en sql/, ejecútelo en phpMyAdmin antes de subir los archivos.
3. Suba el contenido del paquete sobre sistema/ (el paquete respeta las rutas).
4. Si trae ELIMINAR_DEL_SERVIDOR.txt, borre esas rutas: subir archivos no elimina los antiguos.
5. Pruebe: ingreso, check-in, check-out y un envío con el probador de correo.

Nota. Los navegadores toman los estilos nuevos solos (el tema tiene número de versión). Si alguien aún ve el diseño anterior, pídale recargar con Ctrl + F5.

Volver al diseño anterior

Agregue 'tema' => 'clasico' en el archivo de configuración para el diseño anterior. La paleta de colores se cambia desde Configuración > Apariencia.

5. Seguridad

Resumen de las protecciones activas, útil para auditorías:

PROTECCIÓN	DETALLE
Acceso por perfil	Cada página y servicio verifica sesión y perfil en el servidor.
Contraseñas	Cifrado bcrypt; las antiguas en MD5 se actualizan solas al siguiente ingreso.
Intentos de ingreso	5 fallos en 15 minutos bloquean el usuario 15 minutos; 20 por dirección IP.
Sesión	Cookies HttpOnly, Secure y SameSite; nuevo identificador al ingresar; cierre por inactividad.
CSRF	Token por sesión en todos los envíos; se instala una sola vez por página.
Inyección SQL	Entradas escapadas en todo el sistema; los módulos nuevos usan consultas preparadas.
XSS	Salidas escapadas en los módulos nuevos y en los puntos de entrada del usuario.
Archivos	Imágenes validadas (tipo real y tamaño); las carpetas de subida no ejecutan scripts; Excel con protección XXE.
Errores	Los errores técnicos van a un registro fuera de la carpeta pública; el usuario ve un mensaje genérico.

PROTECCIÓN	DETALLE
Servidor web	.htaccess bloquea archivos sensibles y agrega cabeceras de seguridad.

Registro de sesiones (audit trail)

La tabla hm_sesiones guarda cada ingreso: usuario, perfil, IP, navegador, inicio, fin, duración y motivo de cierre (salida, inactividad o sin cierre). Los intentos fallidos quedan en login_intentos. Admon y Soporte lo consultan en «Registro de sesiones», con filtros y exportación a CSV.

- La tabla se crea sola; si el usuario de la base no tiene permiso CREATE, ejecute sql/auditoria_sesiones.sql.
- Retención: 365 días por defecto. Se cambia con auditoria_dias en el archivo de configuración (mínimo 30). La depuración corre una vez al día.
- Si necesita conservar más tiempo, exporte periódicamente el CSV o suba el plazo antes de que venza.

Registro de errores

El sistema escribe su registro en /home/‹usuario_hosting›/hm_logs/entidad_php.log (fuera de la carpeta pública). Revíselo ante cualquier falla: los mensajes de SendGrid, de base de datos y de configuración quedan allí con fecha y archivo.

6. Solución de problemas

SÍNTOMA	CAUSA PROBABLE Y SOLUCIÓN
Código HM-CFG-1 a HM-CFG-4 al entrar	No se encuentra o no se puede leer el archivo de configuración, o le faltan datos. Revise ruta, permisos (600) y claves db_*.
"SendGrid rechazó el envío (código 401)"	Clave inválida, revocada o mal copiada. Cree una nueva y cárguela en Configuración > Correo.
Error 403 al enviar correos	Remitente no verificado en SendGrid o clave sin permiso "Mail Send".
"Recargue la página e intente de nuevo"	El token de la página no coincide con la sesión (página abierta mucho tiempo o sesión renovada). Recargar lo resuelve.
Un usuario no puede ingresar	Revise si está bloqueado (Usuarios) o si superó los intentos (esperar 15 minutos).
Los propietarios no ingresan al portal	Revise el formato de clave detectado (pie del módulo de apartamentos) y, si hace falta, fije clave_propietario_formato.
Importar Excel falla con .xlsx	Faltan las extensiones PHP zip/xml: guarde el archivo como .csv o pida al hosting activarlas.
No se crea la columna token_tra o bloqueo_zona	El usuario de la base no tiene permiso ALTER: ejecute el script SQL en phpMyAdmin.
El portal de propietarios deja reservar a un apartamento bloqueado	El bloqueo se aplica en la reserva de zonas de sistema/. El portal externo debe consultar apartamento.bloqueo_zona antes de reservar.
Una página se ve con el diseño anterior	Recargar con Ctrl + F5; confirme que no esté activo tema = clasico.

Requisitos del servidor

PHP 7 o superior (el sistema se probó en PHP 8.3) con las extensiones mysqli, curl y mbstring (exigidas por SendGrid) y, para Excel, zip y xml.

7. Revisión mensual

- Revisar usuarios activos y perfiles; bloquear a quienes ya no trabajan.
- Probar el envío de correo con el probador (un correo propio).
- Revisar el registro de errores.
- Confirmar la vigencia de los tokens TRA (filtro "Sin token TRA").
- Verificar que existan copias de respaldo recientes de la base de datos.