EDIFICIO SUNSET 47 · HUÉSPED MANAGER

Manual del portal de propietarios

Guía paso a paso para propietarios, operadores turísticos y administración: reservas, registro de huéspedes, Tarjeta de Registro de Alojamiento (TRA), archivo SIRE de Migración Colombia, reserva de zonas comunes y administración de usuarios.

Versión 2026.10.2 · Octubre de 2026 · También disponible el video instructivo en Ayuda · Novedades y video instructivo

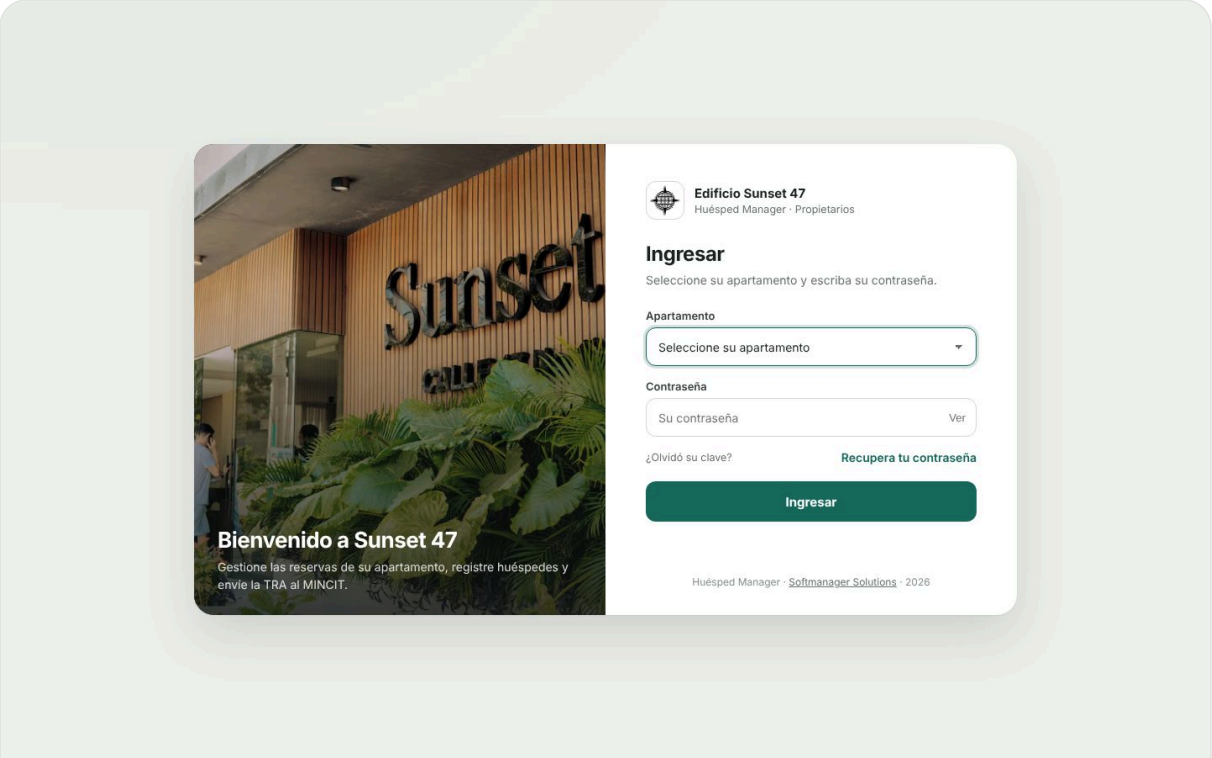
1 Qué cambió en esta versión

- **Nuevo · Zonas comunes**: reserve jacuzzi, gimnasio, terraza y demás espacios en cinco pasos y consulte o cancele sus reservas en **Reservas de zona común**.
- **Diseño nuevo** en todas las pantallas, con bordes suaves, tarjetas y adaptado al celular.
- **Validación en línea**: cada campo muestra un mensaje pequeño debajo cuando el dato no es válido. Los caracteres especiales se eliminan mientras escribe.
- **Documentos por tipo**: cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad y registro civil no aceptan letras; cédula de extranjería solo números; pasaporte letras y números.
- **Recupera tu contraseña** desde la pantalla de ingreso, con enlace seguro al correo.
- **Listado de reservas más rápido**, con filtros por estado y fechas y exportación a CSV.
- **TRA conectada al MINCIT**, con verificación previa y código de registro por huésped.
- **Migración en tres pasos**: periodo, revisión con correcciones y descarga del archivo.
- **Usuarios por rol**: cada propietario ve los usuarios de su apartamento y la administración gestiona todos, incluidas las contraseñas.

2 Ingreso y contraseña

Ingresar al portal

1. Seleccione su apartamento en la lista.
2. Escriba su contraseña. Con el botón **Ver** puede mostrarla para revisar lo que escribió.
3. Pulse **Ingresar**.

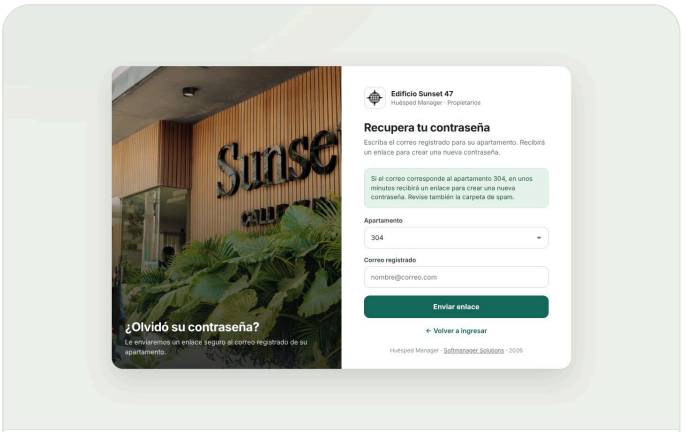


Pantalla de ingreso con el enlace “Recupera tu contraseña”.

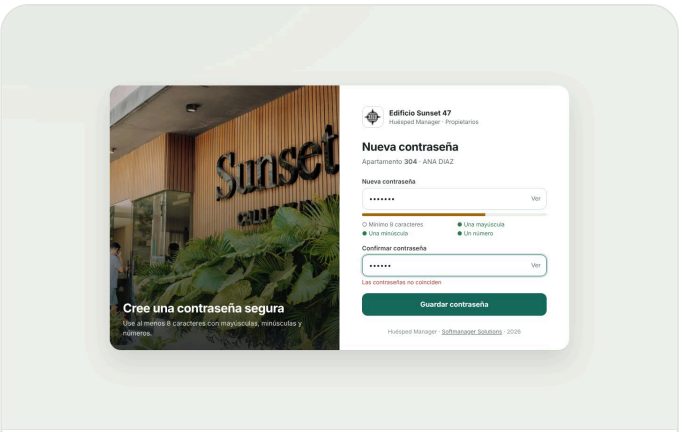
Después de 8 intentos fallidos el ingreso se bloquea 15 minutos para ese apartamento. Si no recuerda la clave, use “Recupera tu contraseña”.

Recupera tu contraseña

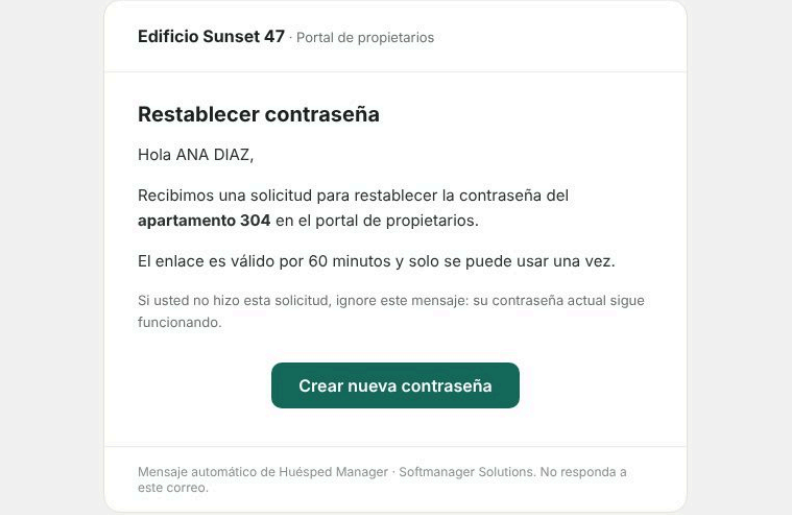
1. En la pantalla de ingreso pulse **Recupera tu contraseña**.
2. Seleccione el apartamento y escriba el correo registrado.
3. Pulse **Enviar enlace**. Revise su bandeja de entrada (y la carpeta de spam).
4. Abra el correo y pulse **Crear nueva contraseña**. El enlace dura 60 minutos y sirve una sola vez.
5. Escriba la nueva contraseña dos veces y pulse **Guardar contraseña**.



Solicitud del enlace.



Nueva contraseña con medidor de seguridad.



Correo que recibe el usuario.

Requisitos de la contraseña

Mínimo 8 caracteres, con al menos una mayúscula, una minúscula y un número, sin espacios. Puede usar símbolos como `* # $ . -` para hacerla más fuerte.

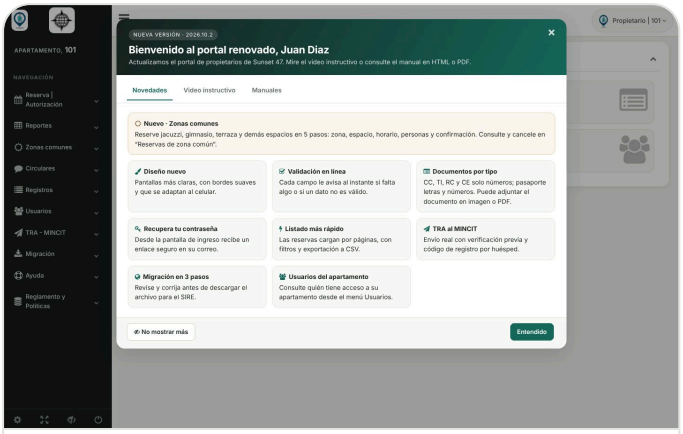
Contraseña temporal

Si la administración le asignó una contraseña temporal, al ingresar el portal lo lleva a **Mi perfil** para que la cambie antes de continuar.

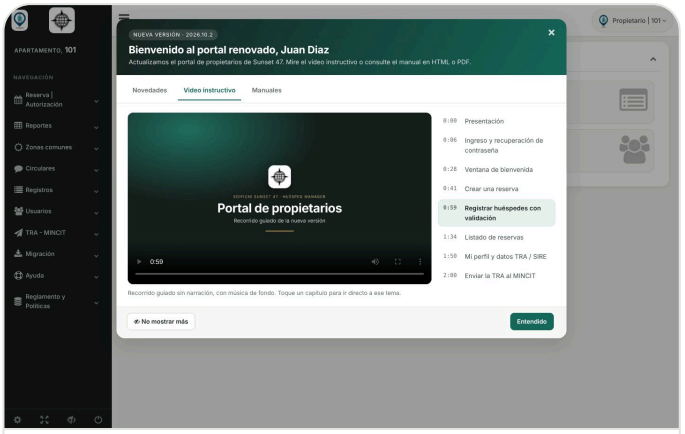
3 Ventana de bienvenida y ayuda

Al ingresar por primera vez después de la actualización aparece la ventana de bienvenida con tres pestañas: **Novedades**, **Video instructivo** y **Manuales**.

- **Entendido** cierra la ventana; volverá a aparecer en su próximo ingreso.
- **No mostrar más** la oculta de forma permanente para su usuario.
- Puede abrirla cuando quiera desde el menú **Ayuda → Novedades y video instructivo**.
- En el video (unos 4 minutos, sin narración y con música de fondo), toque un capítulo de la lista para ir directo a ese tema.



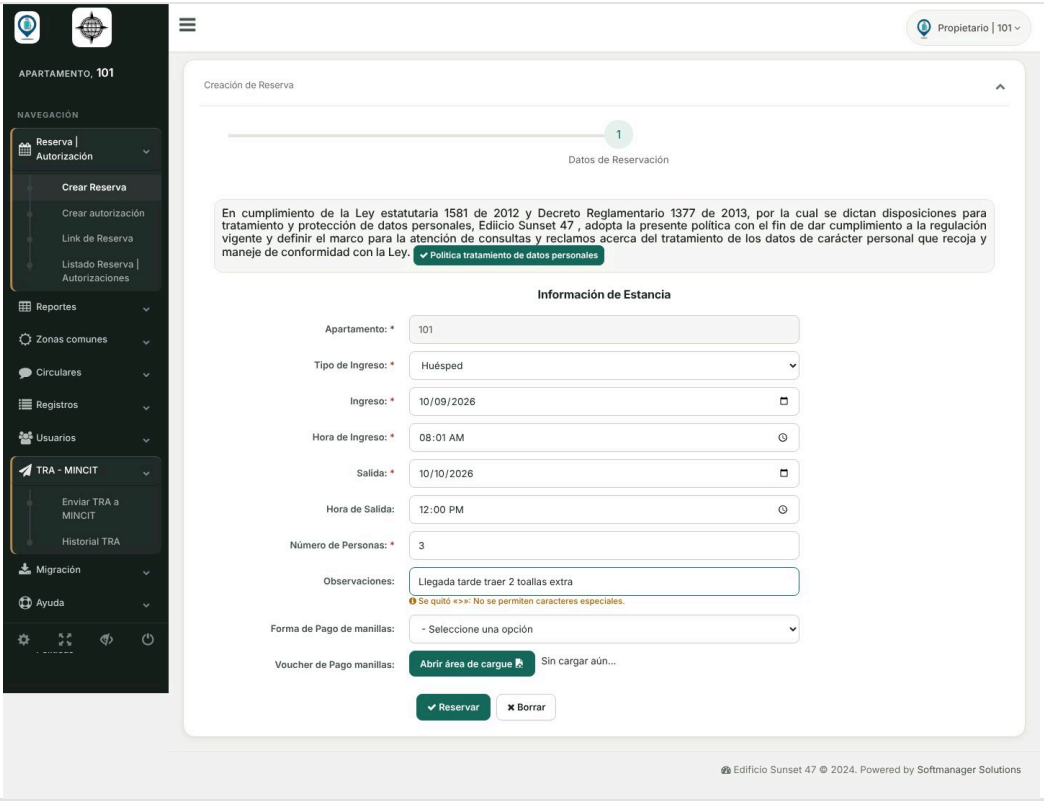
Pestaña Novedades.



Video instructivo con capítulos.

4 Crear una reserva

1. Menú **Reserva | Autorización → Crear Reserva**.
2. Elija fecha y hora de ingreso, fecha de salida y número de personas.
3. Escriba observaciones si las necesita (sin caracteres especiales).
4. Elija la forma de pago de manillas y, si corresponde, cargue el voucher.
5. Pulse **Reservar**. El sistema lo lleva al paso 2 para registrar a las personas.



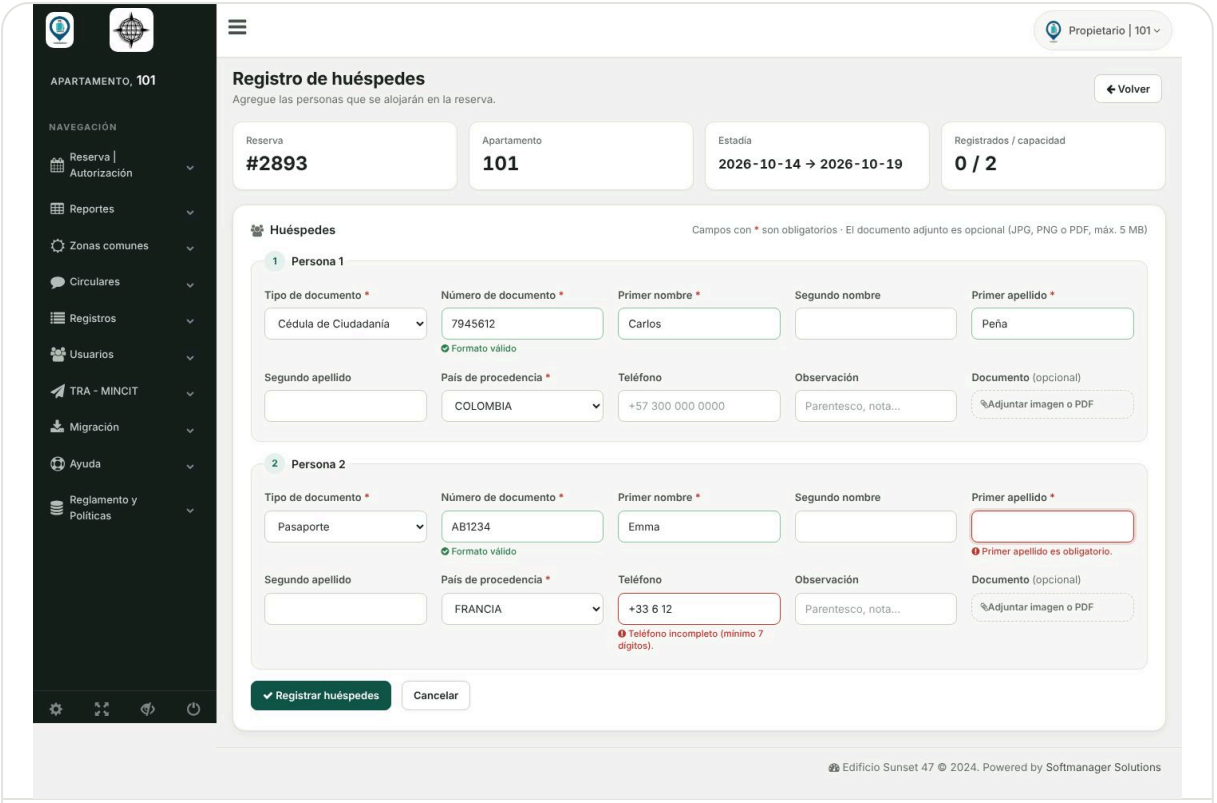
Formulario de reserva.

REGLA	QUÉ PASA
Fecha de ingreso anterior a hoy	No se permite.
Fecha de salida antes del ingreso	No se permite.
Más personas que la capacidad del apartamento (huéspedes)	No se permite y le indica la capacidad.
Ya existe una reserva de huéspedes que se cruza en fechas	No se crea un duplicado; le indica el número de la reserva existente para agregar allí a las personas.

Las **autorizaciones** (invitados, familiares, empleados, visitas) se crean en **Crear autorización** y siguen el mismo paso 2.

5 Registrar huéspedes y autorizados

Cada persona aparece en una tarjeta. Los campos con * son obligatorios: tipo de documento, número, primer nombre, primer apellido y país.



Validación en línea: el documento se ajusta al tipo y los campos obligatorios vacíos se marcan al enviar.

Reglas por tipo de documento

TIPO	ADMITE	LONGITUD
Cédula de ciudadanía (CC)	Solo números	4 a 10
Tarjeta de identidad (TI)	Solo números	10 a 11
Registro civil (RC)	Solo números	8 a 11
Cédula de extranjería (CE)	Solo números	3 a 10
Pasaporte (PA)	Letras y números	5 a 15
Otros (PEP, PPT...)	Letras y números	5 a 20

Escriba el documento sin puntos, guiones ni espacios. Si los escribe, el sistema los quita y le muestra un aviso pequeño bajo el campo.

Documento adjunto (opcional)

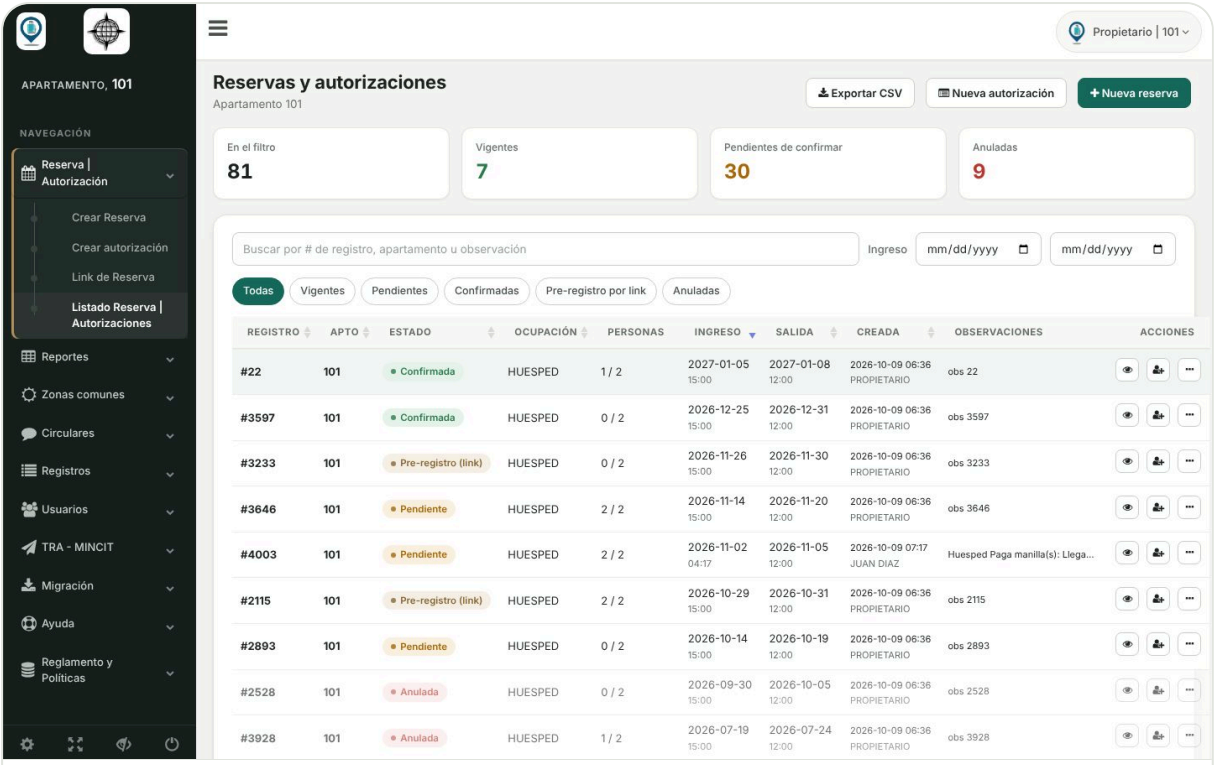
En cada persona puede pulsar **Adjuntar imagen o PDF** para cargar el documento de identidad. Formatos JPG, PNG, WEBP o PDF, máximo 5 MB.

Sin duplicados

- No puede repetir el mismo documento en dos tarjetas del formulario.
- Si la persona ya está registrada en esa reserva, el campo lo avisa al instante.
- En reservas de huéspedes se controla la capacidad del apartamento con las personas ya registradas.

6 Listado de reservas

Menú **Reserva | Autorización → Listado**. Las reservas cargan por páginas, así que la pantalla abre rápido aunque haya miles de registros.

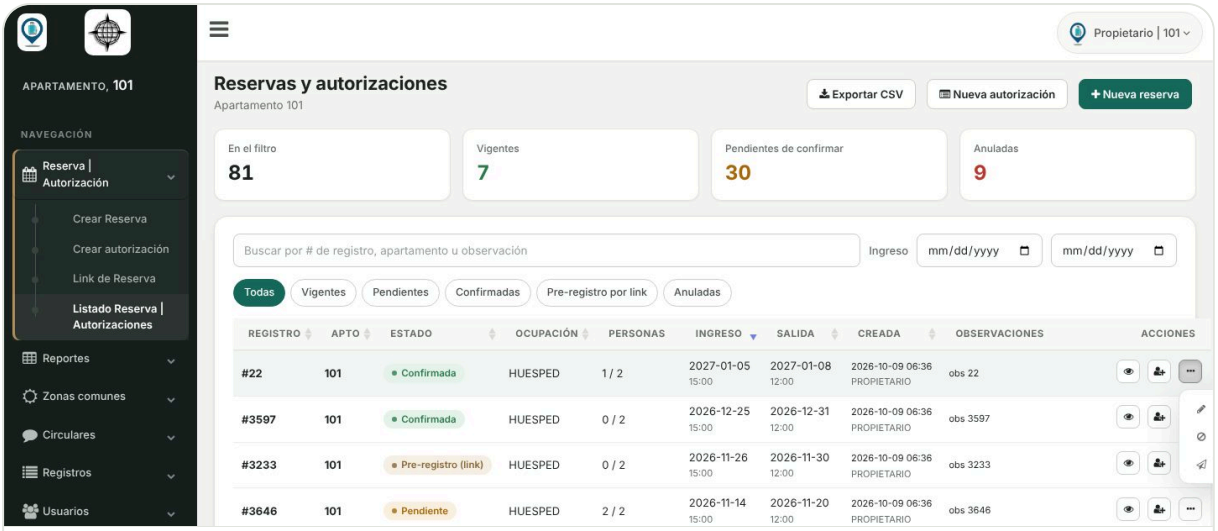


Totales del filtro, búsqueda, filtros y estados.

- **Buscar**: número de registro, apartamento u observación.
- **Ingreso desde / hasta**: filtra por fecha de ingreso.
- **Estados**: Todas, Vigentes, Pendientes, Confirmadas, Pre-registro por link y Anuladas.
- **Exportar CSV**: descarga lo que está filtrado para abrirlo en Excel.

Acciones

BOTÓN	PARA QUÉ SIRVE
Ojo	Ver las personas registradas.
Persona con +	Agregar huéspedes o autorizados a la reserva.
Menú "..."	Ajustar la fecha de salida, anular la reserva y enviar la tarjeta de registro.

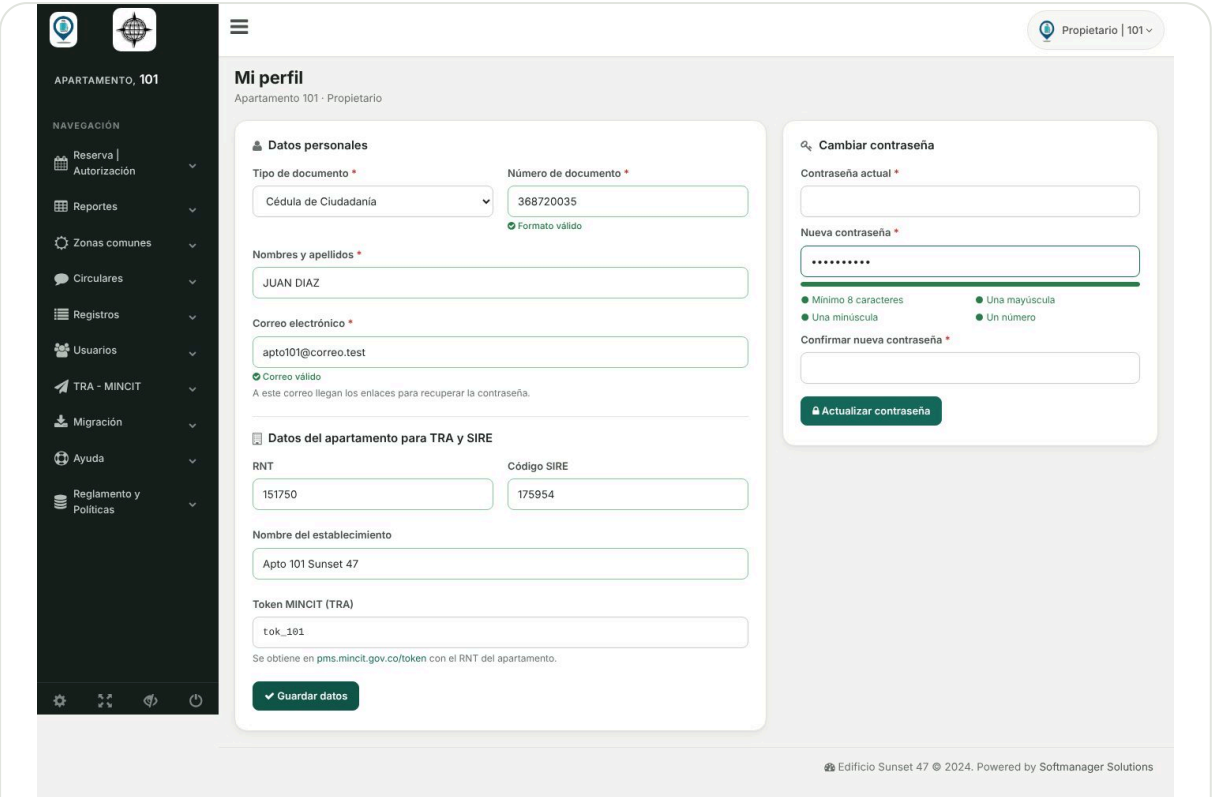


Menú de acciones de una reserva.

Las reservas confirmadas o anuladas no se pueden editar ni anular desde el perfil de propietario.

7 Mi perfil

Menú superior → su nombre → **Perfil**.



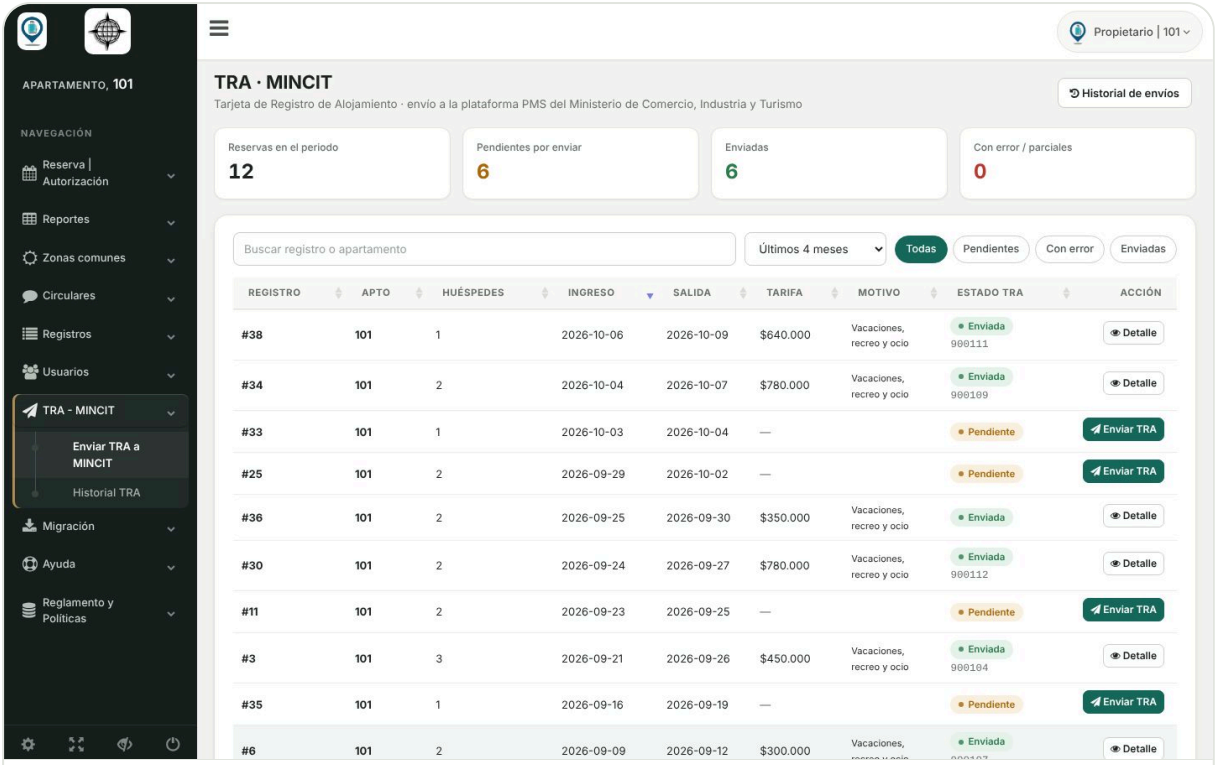
Datos personales, datos del apartamento y cambio de contraseña.

- **Datos personales**: documento, nombres y correo. El correo es el que recibe los enlaces de recuperación.
- **Datos del apartamento**: RNT, código SIRE, nombre del establecimiento y token MINCIT. Son necesarios para TRA y Migración.
- **Cambiar contraseña**: escriba la actual, la nueva y la confirmación.

El token MINCIT se solicita en `pms.mincit.gov.co/token` con el RNT del apartamento.

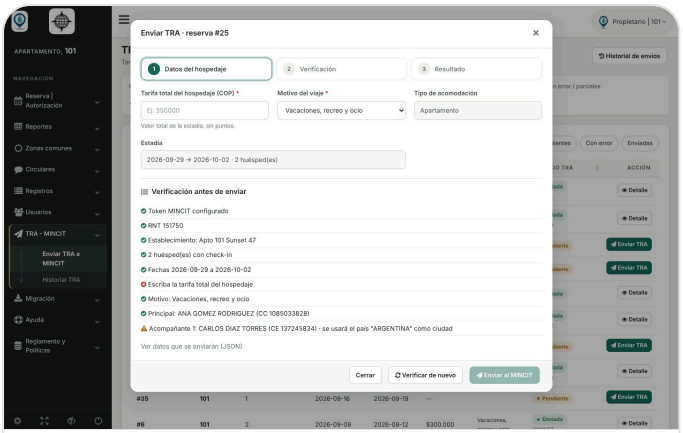
8 TRA · Tarjeta de Registro de Alojamiento

Menú **TRA - MINCIT → Enviar TRA a MINCIT**. Lista las reservas registradas en recepción con su estado de envío.

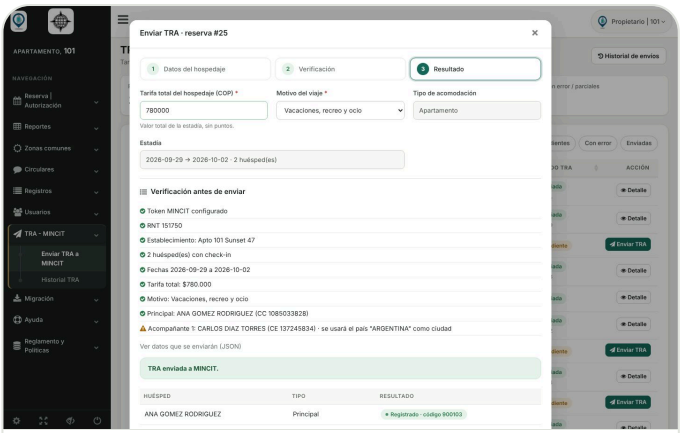


Reservas y estado TRA.

1. Pulse **Enviar TRA** en la reserva.
2. Escriba la **tarifa total** del hospedaje (sin puntos) y elija el **motivo del viaje**.
3. Revise la lista de verificación: todo debe quedar en verde. Los avisos amarillos no impiden el envío.
4. Pulse **Enviar al MINCIT**. Verá el resultado y el código de registro de cada persona.



Verificación antes de enviar.



Resultado con códigos del MINCIT.

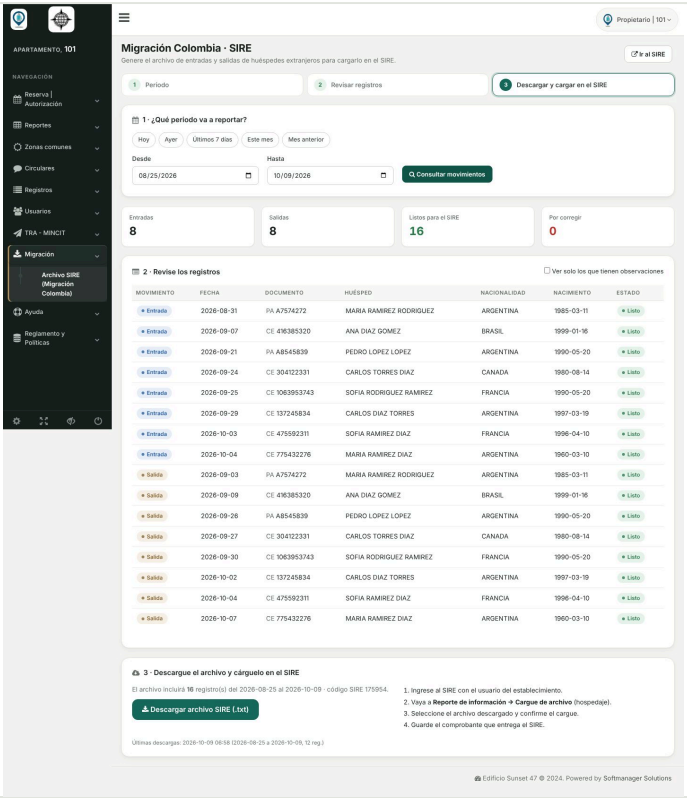
ESTADO	SIGNIFICADO
Pendiente	Aún no se ha enviado.
Enviada	El MINCIT registró al principal y a todos los acompañantes.
Parcial	El principal quedó registrado, pero algún acompañante falló. Use **Reintentar**: solo envía los pendientes.
Error	No se registró. Lea el mensaje, corrija y reintente.
Sin token	Falta el token MINCIT del apartamento en Mi perfil.

En **Historial TRA** queda cada envío por huésped con la fecha, el código y la respuesta del MINCIT.

9 Migración Colombia · archivo SIRE

Menú **Migración → Archivo SIRE**. Genera el archivo de entradas y salidas de huéspedes extranjeros.

1. **Periodo**: use un atajo (Hoy, Ayer, Últimos 7 días, Este mes, Mes anterior) o elija las fechas.
2. **Revisar**: cada registro aparece como Listo o Corregir con lo que falta. Si falta la fecha de nacimiento puede registrarla ahí mismo.
3. **Descargar**: pulse **Descargar archivo SIRE (.txt)**. Solo incluye los registros completos.
4. Ingrese al SIRE y cargue el archivo en el reporte de hospedaje.



Asistente de Migración en tres pasos.

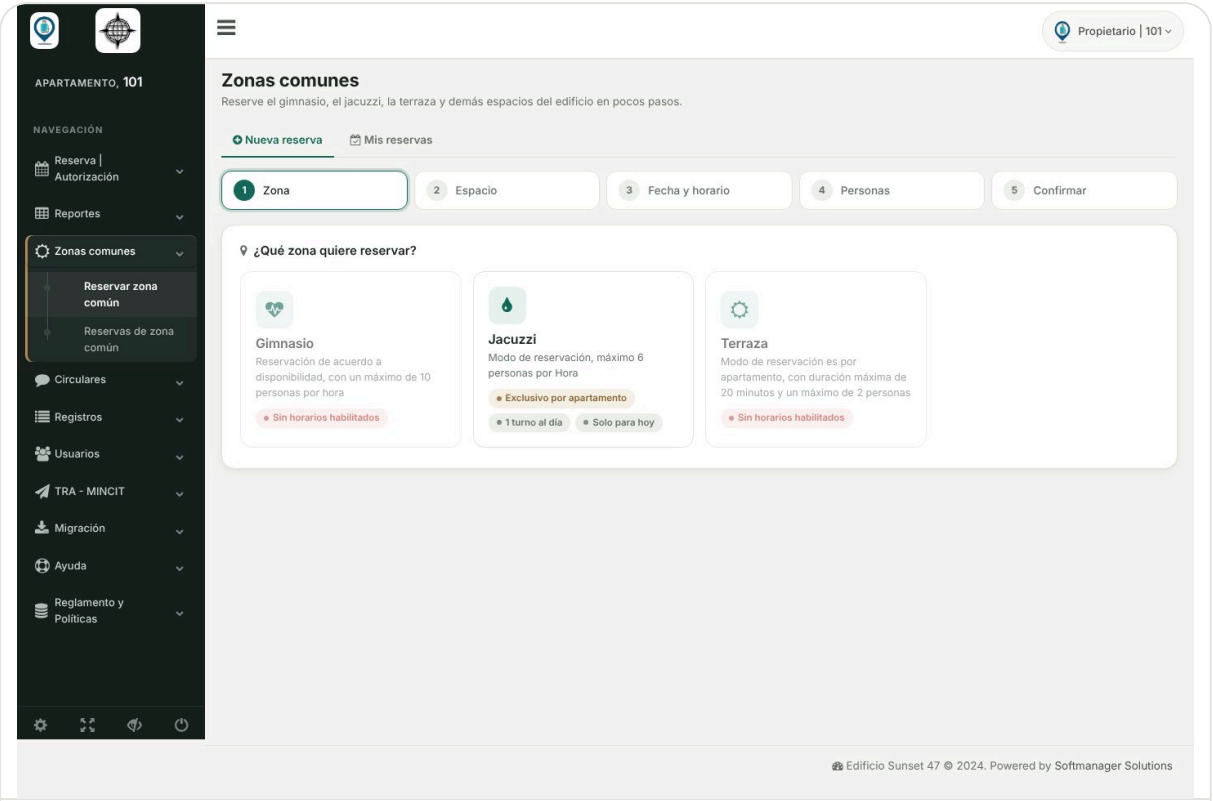
El apartamento necesita su código SIRE en Mi perfil para poder descargar el archivo.

10 Reservar zonas comunes

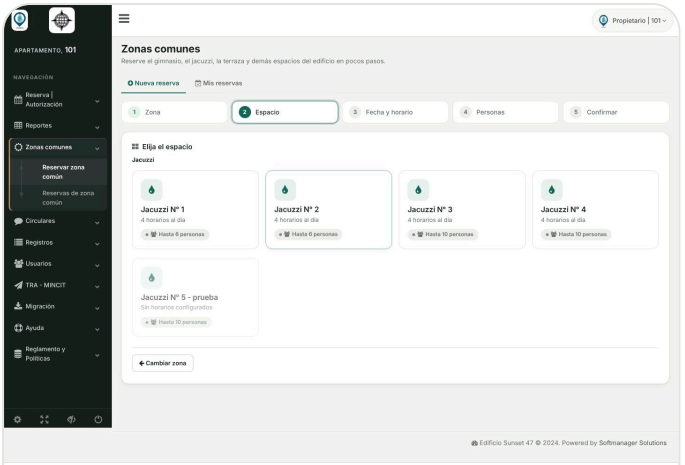
Menú **Zonas comunes → Reservar zona común**. Un asistente lo guía en cinco pasos; arriba siempre ve en qué paso va.

1. **Zona**: elija la zona (por ejemplo, Jacuzzi). Cada tarjeta indica si el horario es **exclusivo por apartamento** o **compartido por aforo**, cuántos turnos puede tomar al día y con cuántos días de anticipación se reserva.
2. **Espacio**: elija la subárea (Jacuzzi N° 1, N° 2…). Verá la capacidad y los horarios del día. Si la zona tiene un solo espacio, este paso se salta.
3. **Fecha y horario**: elija el día y un horario disponible. Pulse **Continuar**.
4. **Personas**: marque quiénes asistirán. Si alguien no aparece, use **Agregar familiar, invitado o visitante**.
5. **Confirmar**: revise el resumen y las reglas de la zona y pulse **Confirmar reserva**.

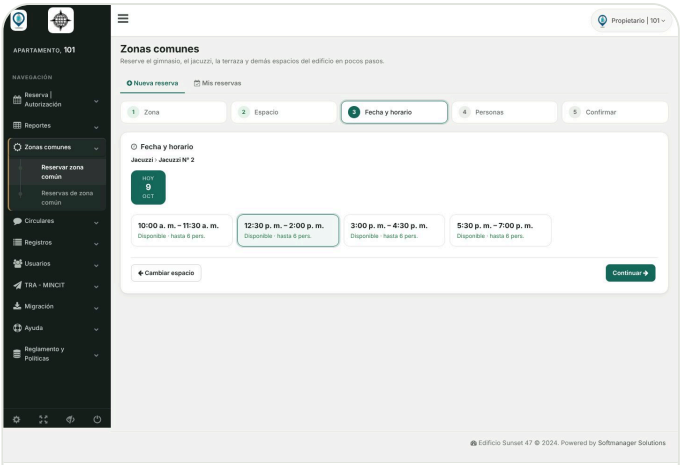
> La administración puede reservar a nombre de cualquier apartamento desde **Zonas comunes → Reservar a nombre de un apartamento**: primero elige el apartamento arriba a la derecha.



Paso 1: zonas activas. Las que aún no tienen horarios aparecen deshabilitadas.



Paso 2: espacio y capacidad.



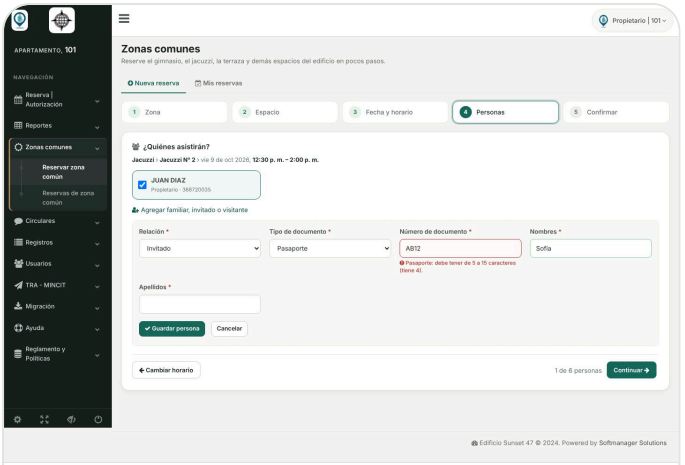
Paso 3: horarios con disponibilidad.

Qué significa cada horario

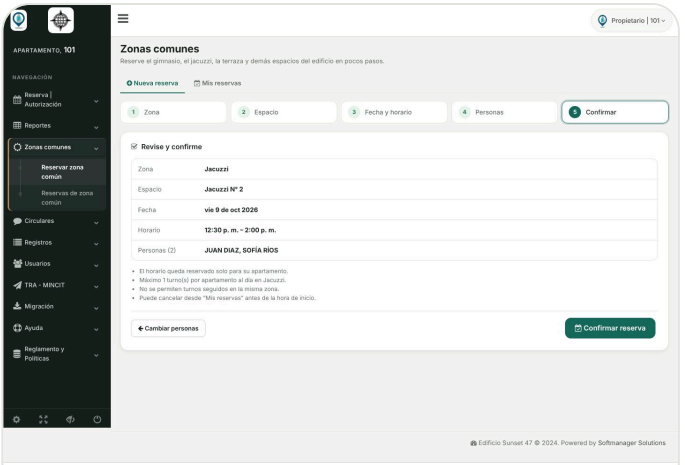
AVISO EN EL HORARIO	SIGNIFICADO
Disponible	Puede reservarlo. En zonas por aforo indica cuántos cupos quedan.
Reservado por usted	Su apartamento ya lo tiene; puede agregar más personas si hay cupo.
Reservado por otro apartamento	En zonas exclusivas el horario queda para un solo apartamento.
Sin cupos	En zonas por aforo, se llenó la capacidad.
Ya comenzó	No se puede reservar un horario que ya empezó.
Límite diario alcanzado	Su apartamento ya usó los turnos permitidos ese día en la zona.

Personas e invitados

La lista incluye a los usuarios del apartamento y a las personas que haya registrado antes. Para agregar a alguien elija la relación (familiar, invitado, visitante o huésped), el tipo de documento, el número, nombres y apellidos. El documento se valida igual que en el registro de huéspedes: CC, TI y RC sin letras, CE solo números, pasaporte letras y números.



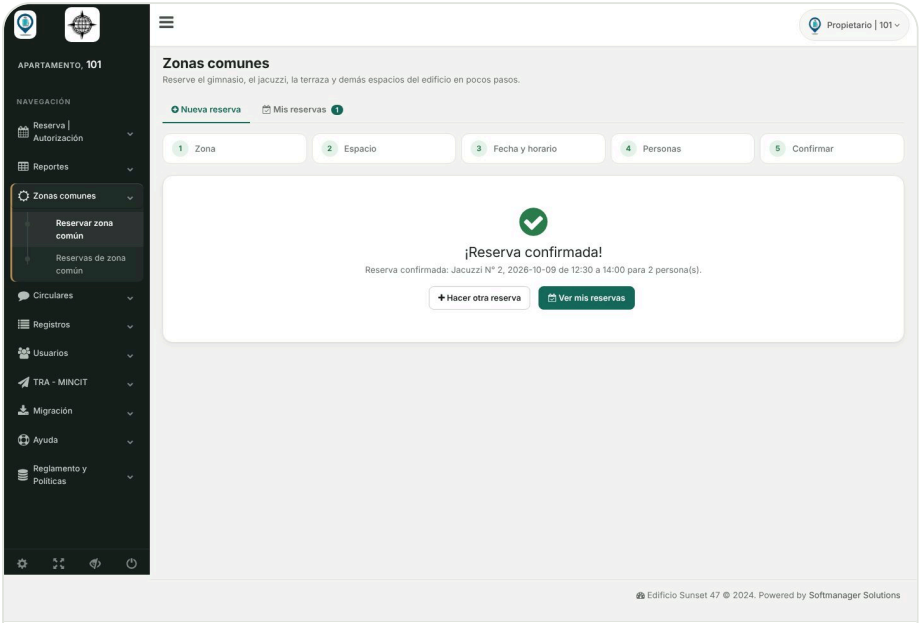
Paso 4: selección y registro de invitados con validación.



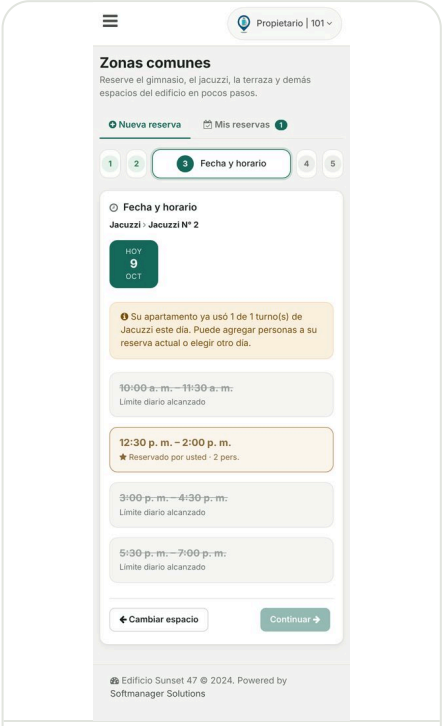
Paso 5: resumen y reglas antes de confirmar.

Reglas que aplica el sistema

- Solo puede incluir personas de su propio apartamento.
- La capacidad del espacio y el máximo de personas por apartamento.
- El número de turnos por apartamento al día en la zona y, si la zona lo indica, no tomar dos turnos seguidos.
- Una misma persona no puede quedar en dos reservas que se crucen en hora.
- Si dos apartamentos confirman el mismo horario al mismo tiempo, solo uno lo obtiene; el otro recibe el aviso y puede elegir otro horario.



Reserva confirmada.



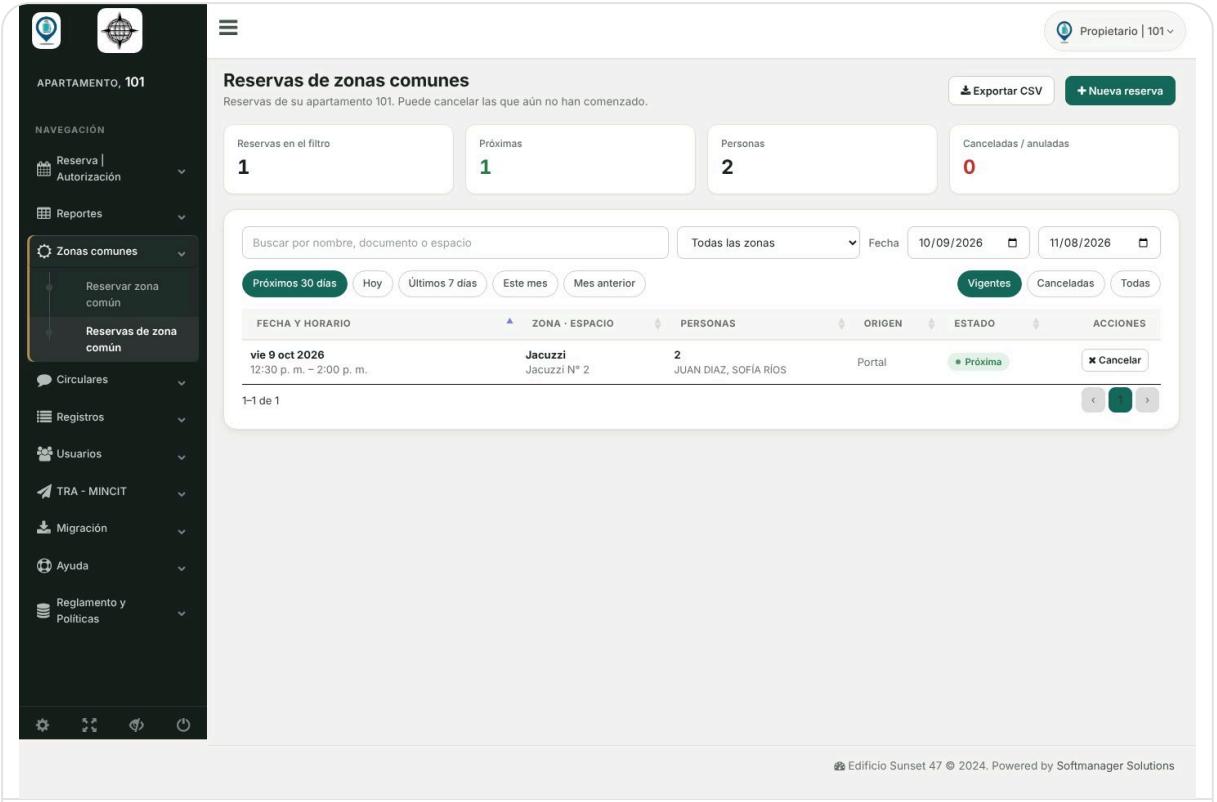
En el celular.

11 Reservas de zona común

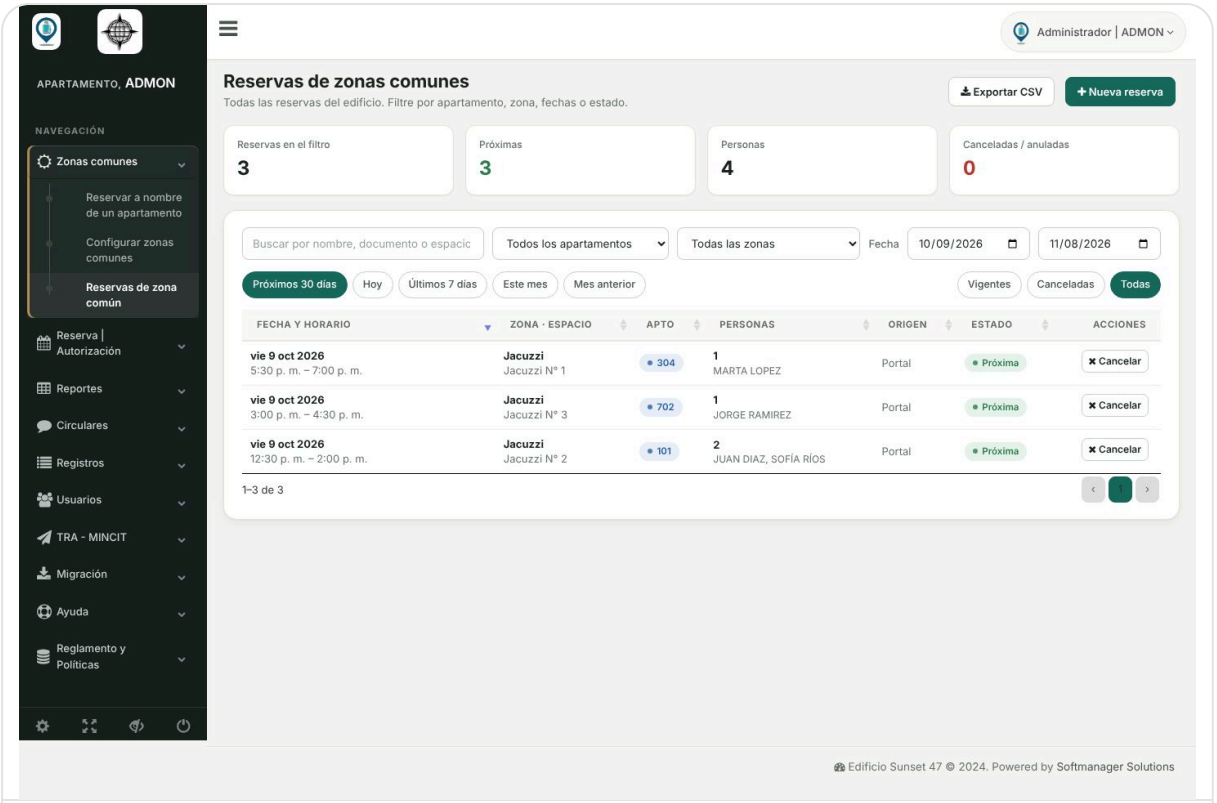
Menú **Zonas comunes → Reservas de zona común**. Muestra las reservas con fecha, horario, zona, espacio, personas, origen y estado.

ROL	QUÉ VE
Propietario / operador	Solo las reservas de su apartamento.
Administrador (admon)	Las reservas de todo el edificio, con filtro por apartamento.

- **Rango**: Próximos 30 días, Hoy, Últimos 7 días, Este mes, Mes anterior o las fechas que elija.
- **Estado**: Próxima, Finalizada, Cancelada o Anulada. Use Vigentes, Canceladas o Todas.
- **Buscar** por nombre, documento o espacio, y **Exportar CSV** con lo que está en pantalla.
- **Cancelar** está disponible mientras la reserva no haya comenzado; el horario queda libre para otros.

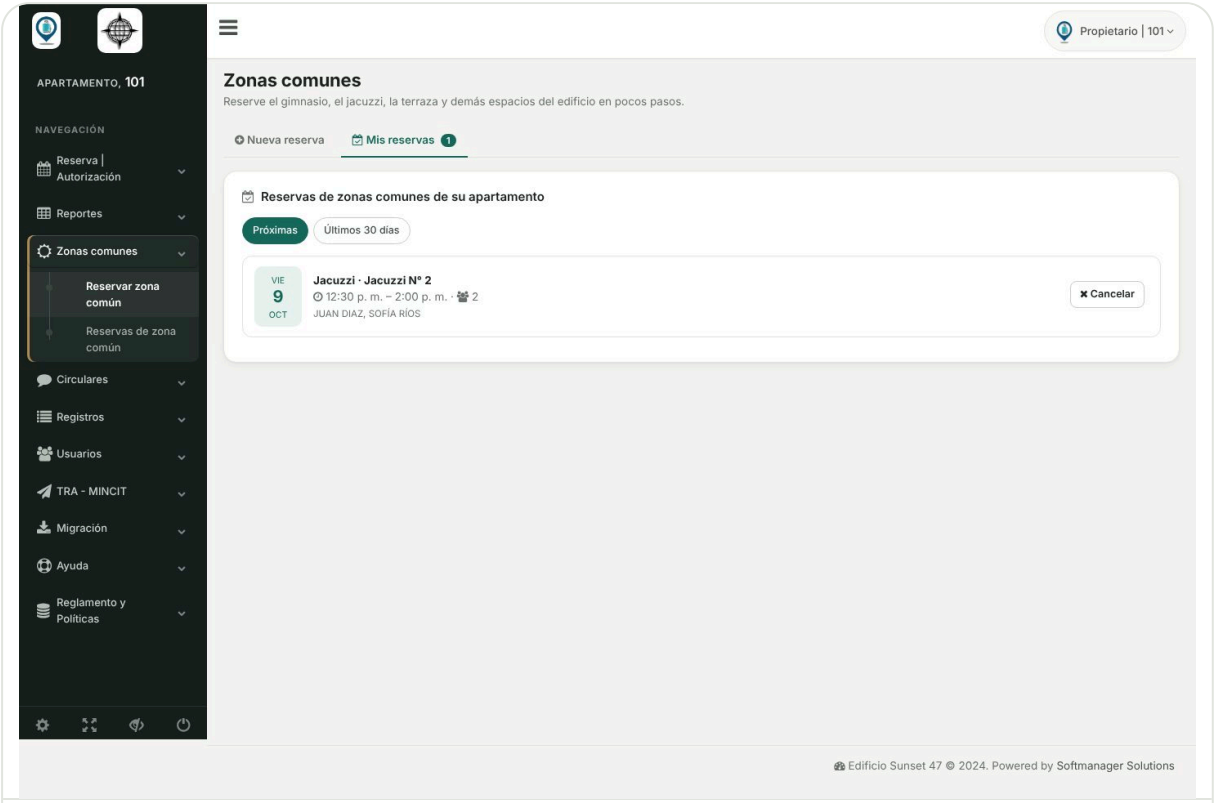


Vista del propietario: solo su apartamento.



Vista de la administración: todos los apartamentos.

En el asistente de reserva también encuentra la pestaña **Mis reservas** con las próximas reservas de su apartamento.

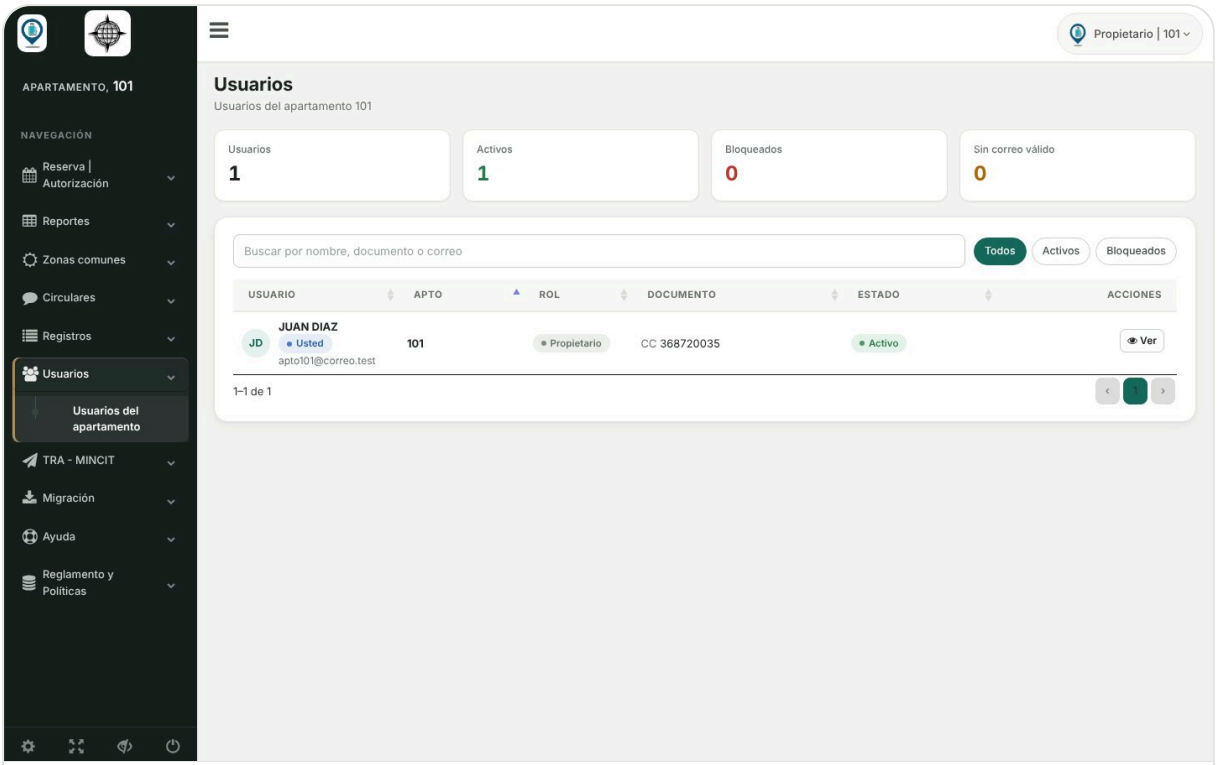


Pestaña Mis reservas.

12 Usuarios

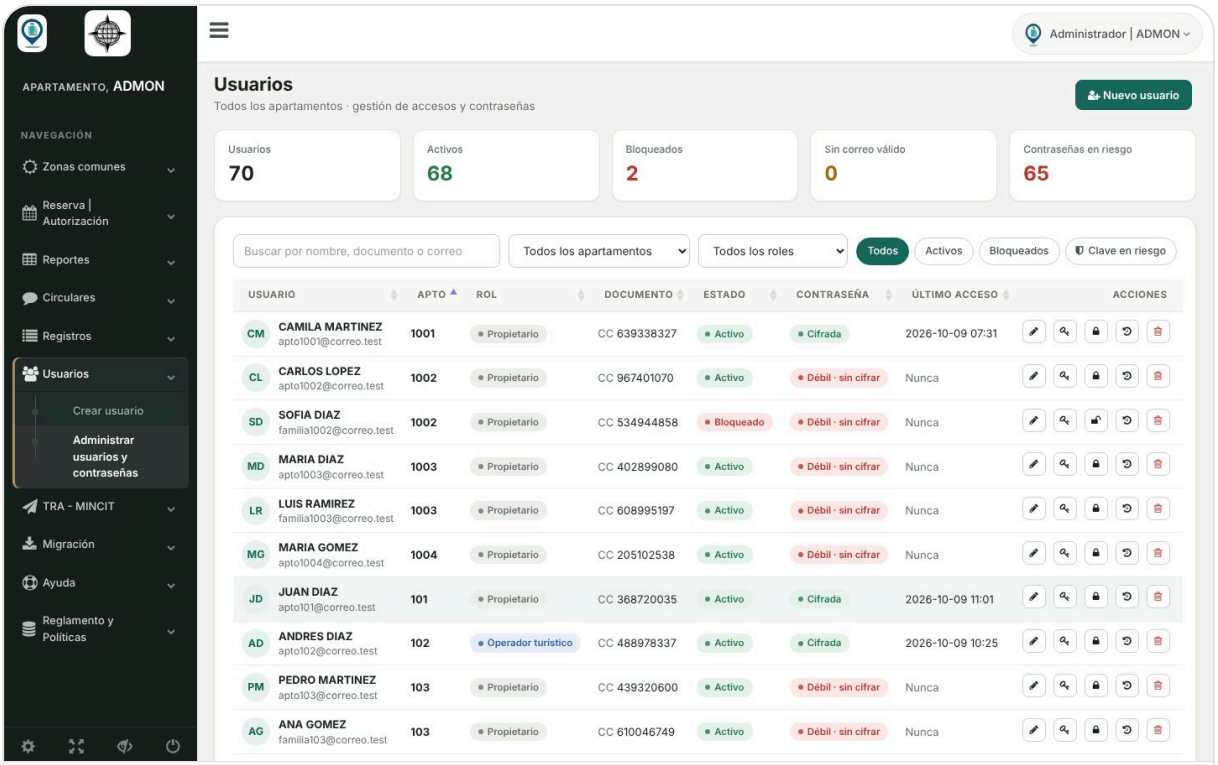
Menú **Usuarios**. Lo que se ve depende del rol:

ROL	QUÉ VE Y QUÉ PUEDE HACER
Propietario / operador	Solo los usuarios de su apartamento, en modo consulta.
Administrador (admon)	Todos los usuarios de todos los apartamentos: crear, editar, bloquear, eliminar, revisar contraseñas y enviar correos.



Vista del propietario.

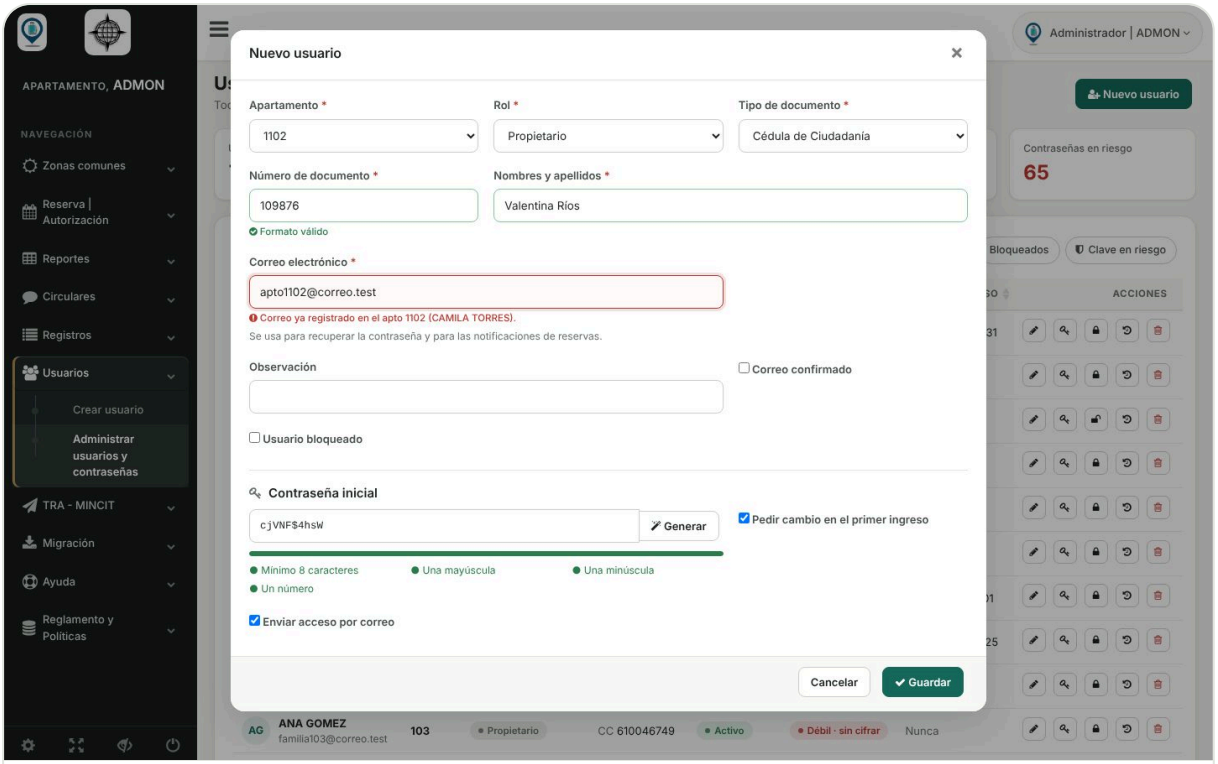
13 Administrador: usuarios, contraseñas y correos



Todos los usuarios con estado y contraseña.

Crear o editar un usuario

1. Pulse **Nuevo usuario** (o el lápiz para editar).
2. Elija apartamento, rol y tipo de documento; escriba documento, nombres y correo. El sistema avisa si el documento o el correo ya existen en el apartamento.
3. Escriba o genere la contraseña inicial. Deje marcado **Pedir cambio en el primer ingreso** y **Enviar acceso por correo**.
4. Pulse **Guardar**.



Validación del documento y del correo duplicado.

Validador de contraseñas

La columna **Contraseña** muestra el estado de cada clave:

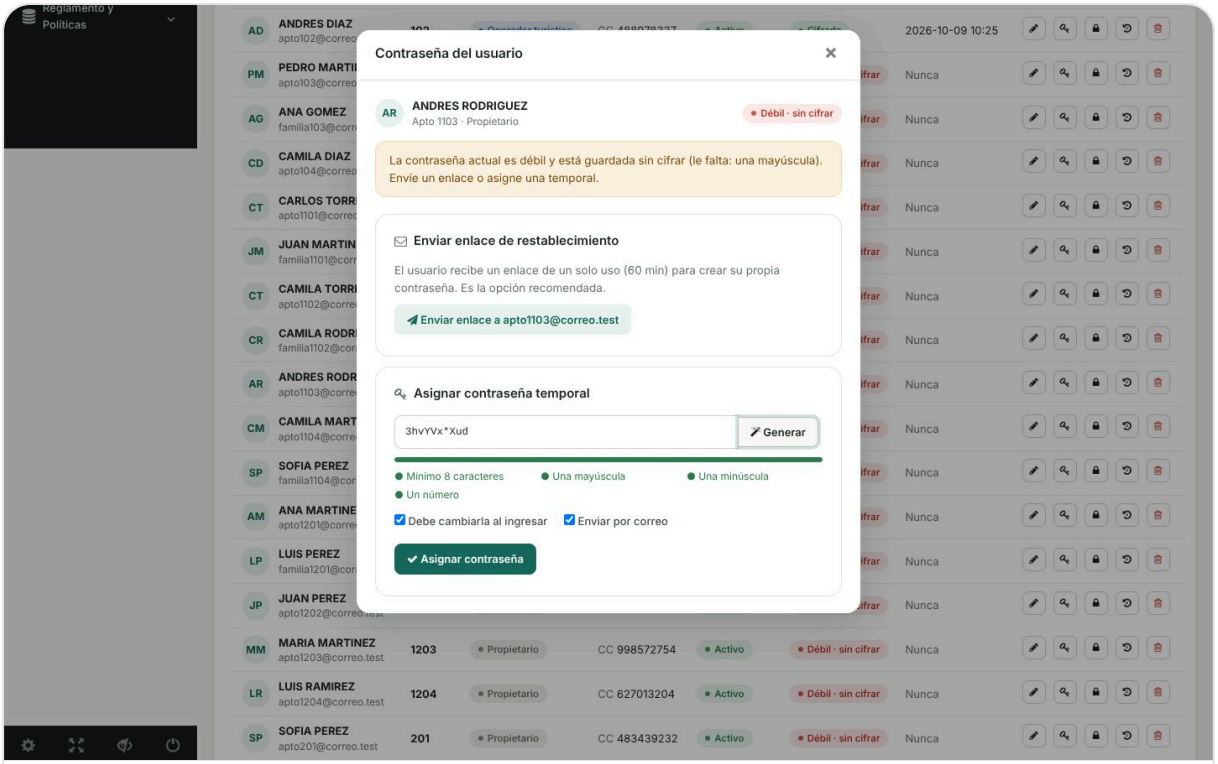
ESTADO	SIGNIFICADO
Cifrada	Guardada de forma segura.
Sin cifrar	Clave antigua; se cifrará cuando el usuario ingrese.
Débil · sin cifrar	Clave antigua que no cumple los requisitos. Conviene restablecerla.
Temporal	El usuario debe cambiarla al ingresar.

El filtro **Clave en riesgo** muestra solo los usuarios que necesitan atención.

Envío de correos de contraseña

Con el botón de la llave abre la ventana de contraseña del usuario:

- **Enviar enlace de restablecimiento** (recomendado): el usuario recibe un enlace para crear su propia clave.
- **Asignar contraseña temporal**: genere o escriba una clave; puede enviarla por correo o mostrarla en pantalla para entregarla personalmente.



Validador y envío de correos.

Los correos se envían con SendGrid. Cada acción queda en el **Historial** del usuario (reloj).

14 Mensajes frecuentes

MENSAJE	QUÉ HACER
“Cédula de ciudadanía: no debe llevar letras, solo números.”	Revise el tipo de documento elegido o borre las letras.
“Primer apellido es obligatorio.”	Complete el campo marcado en rojo.
“Esta persona ya está registrada en la reserva...”	No hace falta registrarla otra vez.
“Capacidad del apartamento excedida...”	Reduzca el número de personas o revise las ya registradas.
“El apartamento ya tiene la reserva #... en esas fechas.”	Agregue las personas a esa reserva desde el listado.
“Falta el token MINCIT del apartamento.”	Regístrelo en Mi perfil.
“Este horario ya fue reservado por otro apartamento.”	Elija otro horario o espacio; la lista se actualiza sola.
“Su apartamento ya tiene 1 reserva(s) en ... ese día.”	Llegó al máximo de turnos diarios de esa zona. Puede agregar personas a su reserva actual o elegir otro día.
“No se permiten turnos consecutivos en ...”	Deje al menos un horario libre entre sus reservas de esa zona.
“Solo se pueden cancelar reservas que aún no han comenzado.”	Las reservas en curso o pasadas no se cancelan.
“Su sesión venció.”	Ingrese de nuevo; los datos no guardados se pierden.
“Demasiados intentos fallidos.”	Espere 15 minutos o use Recupera tu contraseña.