Cubo360 · Central de Monitoreo

Manual del operador Monitoreo Lite

Antes «Vault Lite». Cómo atender visitas, consultas, portones y residentes desde una sola pantalla.

Visitas y consultas | Autorizaciones | Agenda con alarma | Personas y WhatsApp | Portones y cámaras | Pánico

Versión de noviembre 2026 · Uso interno del equipo de monitoreo · Documento para revisión

Todas las pantallas usan datos de ejemplo con nombres ficticios.

Contenido

1. Qué es Monitoreo Lite y qué cambió de Vault Lite
2. Entrar, salir y Mi configuración
3. La pantalla principal
4. Visitas del día
5. Registrar una visita nueva
6. Consultas de ingreso al residente
7. Autorizaciones
8. Agenda operativa y alarmas
9. Personas: directorio y WhatsApp
10. Crear una persona nueva
11. Portones
12. Cámaras en vivo
13. Cédulas y placas de las cámaras
14. Croquis y planos
15. Aperturas, Historial y Actividad
16. Botón de pánico
17. Usarlo en el celular
18. Rutina del turno
19. Problemas frecuentes

Cómo leer este manual

Los nombres de los botones van **así**. Los estados de una visita o consulta van con su color, por ejemplo **Pendiente** o **Aprobada**. Las horas que muestra el sistema son siempre hora de Costa Rica.

1 Qué es Monitoreo Lite

Monitoreo Lite es la Central de Monitoreo dentro de Cubo360. Reemplaza a **Vault Lite** (controldevisitas.net/lite): ahí se atienden las visitas, las consultas al residente, las autorizaciones, los portones y el soporte a los residentes de **todos los condominios** que usted tiene asignados, sin cambiar de sistema.

- Se entra en **cubo360.app** con su usuario de rol **Monitoreo**. Al entrar, el sistema lo lleva directo a la Central: es su única pantalla de trabajo.
- Ve los condominios que le asignaron. Si le falta uno, pídalo a su supervisor: se agrega a su usuario y aparece en el selector de condominio.
- Todo lo que hace queda registrado a su nombre (quién registró la visita, quién abrió el portón, quién envió el WhatsApp).

De Vault Lite a Monitoreo Lite

En Vault Lite	En Monitoreo Lite
Lista de visitas del día	Pestaña **Visitas** con el recuadro «Por ingresar» y botones de Entrada / Salida.
Registrar visita	Pestaña **Nueva visita**: se puede dejar pendiente o registrar con entrada de una vez.
Llamar / escribir al residente para que autorice	**Consultar ingreso**: el residente recibe un WhatsApp con un enlace y toca «Autorizar» o «No autorizar».
Intentos 1.º, 2.º y 3.º	Botones **1er** **2do** **3er** en Personas: mandan el WhatsApp de cada intento.
Autorizados permanentes	Pestañas **Autorizaciones** y **Nueva autorización**, con fecha de vencimiento opcional.
Recordatorios	**Agenda**: suena una alarma cuando vence un recordatorio.
Familiares y visitas fijas	Dentro de la ficha de cada residente (**Personas** → **Ver/editar**).
Abrir portones	Pestaña **Portones**, con confirmación antes de abrir.
Croquis	Pestaña **Croquis** (los de Vault ya se pasaron).

> **Lo que ya está pasado de Vault**
> Las autorizaciones vigentes, visitas fijas, familiares, recordatorios, croquis y cámaras se copiaron desde Vault. Si algún dato de un residente no aparece, revise su ficha en Personas y complételo ahí.

2 Entrar, salir y Mi configuración

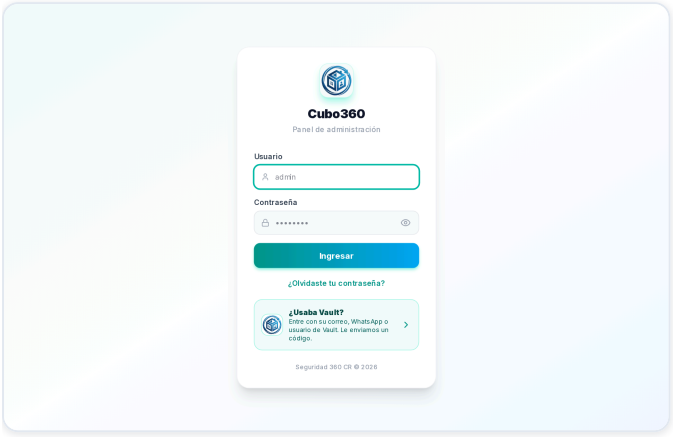
1. Abra **cubo360.app** en el navegador (Chrome recomendado) y escriba su usuario o correo y su contraseña.
2. Toque **Entrar**. Se abre la Central de Monitoreo.
3. Al terminar el turno, toque **Salir** arriba a la derecha. No deje la sesión abierta en una computadora compartida.

Mi configuración

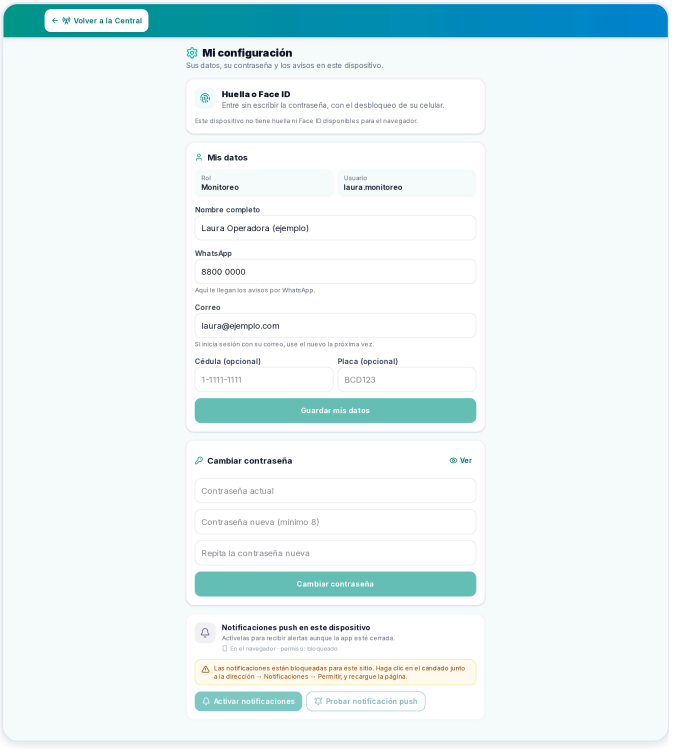
El botón **Mi configuración** de la cabecera abre sus datos. Ahí puede:

- Corregir su nombre, su WhatsApp (ahí le llegan avisos) y su correo, y tocar **Guardar mis datos**.
- **Cambiar su contraseña** (mínimo 8 caracteres).
- Activar la entrada con **huella o Face ID** si usa un celular o laptop que lo permita.
- Activar las **notificaciones** de este dispositivo y probarlas.

Para volver, toque **Volver a la Central**.

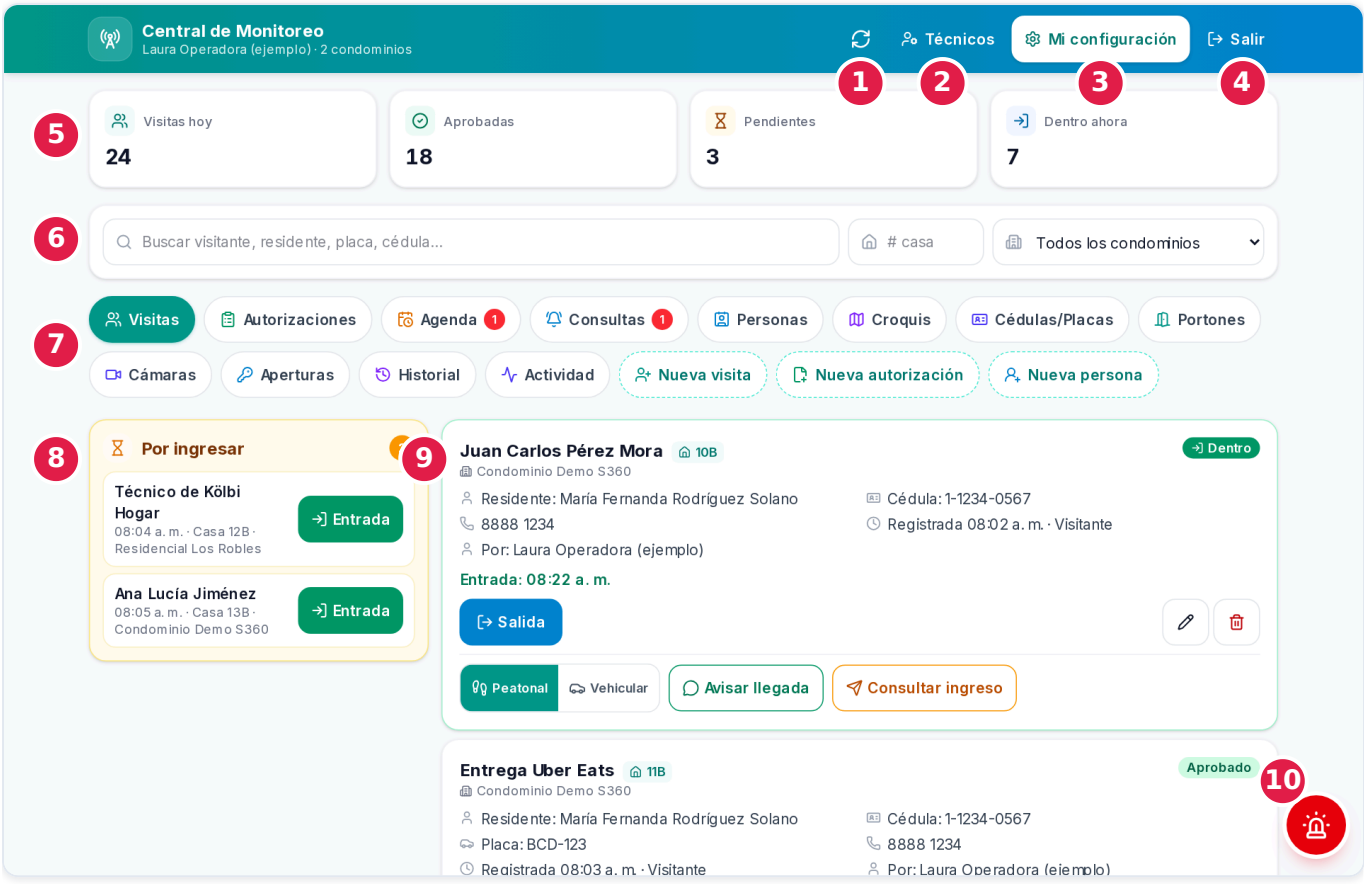


Pantalla de ingreso de Cubo360.



Mi configuración del operador.

3 La pantalla principal



La Central al abrirla (pestaña Visitas).

#	Parte	Para qué sirve
1	Actualizar	Recarga los contadores. Igual se actualizan solos cada 15 segundos.
2	Técnicos	Muestra lo que hicieron los técnicos y supervisores en los condominios (visitas técnicas, cambios).
3	Mi configuración	Sus datos, contraseña, huella y notificaciones (capítulo 2).
4	Salir	Cierra la sesión.
5	Contadores del día	**Visitas hoy**, **Aprobadas**, **Pendientes** (esperando entrar) y **Dentro ahora** (entraron y no han salido).
6	Buscador y filtros	Busque por visitante, residente, placa o cédula; filtre por **# casa** y por **condominio**. Los filtros se aplican a todas las pestañas. Con «Todos los condominios» ve todo lo suyo junto.
7	Pestañas	Cada sección de trabajo. El número rojo en **Agenda** son recordatorios vencidos y en **Consultas** son consultas esperando respuesta. Las pestañas con borde punteado (**Nueva visita**, **Nueva autorización**, **Nueva persona**) son para crear.
8	Por ingresar	Visitas pendientes de entrada. Con **Entrada** las deja pasar en un toque.
9	Lista de visitas	Todas las visitas del día con sus datos y acciones (capítulo 4).
10	Botón de pánico	Envía una alerta de pánico a su nombre (capítulo 16).

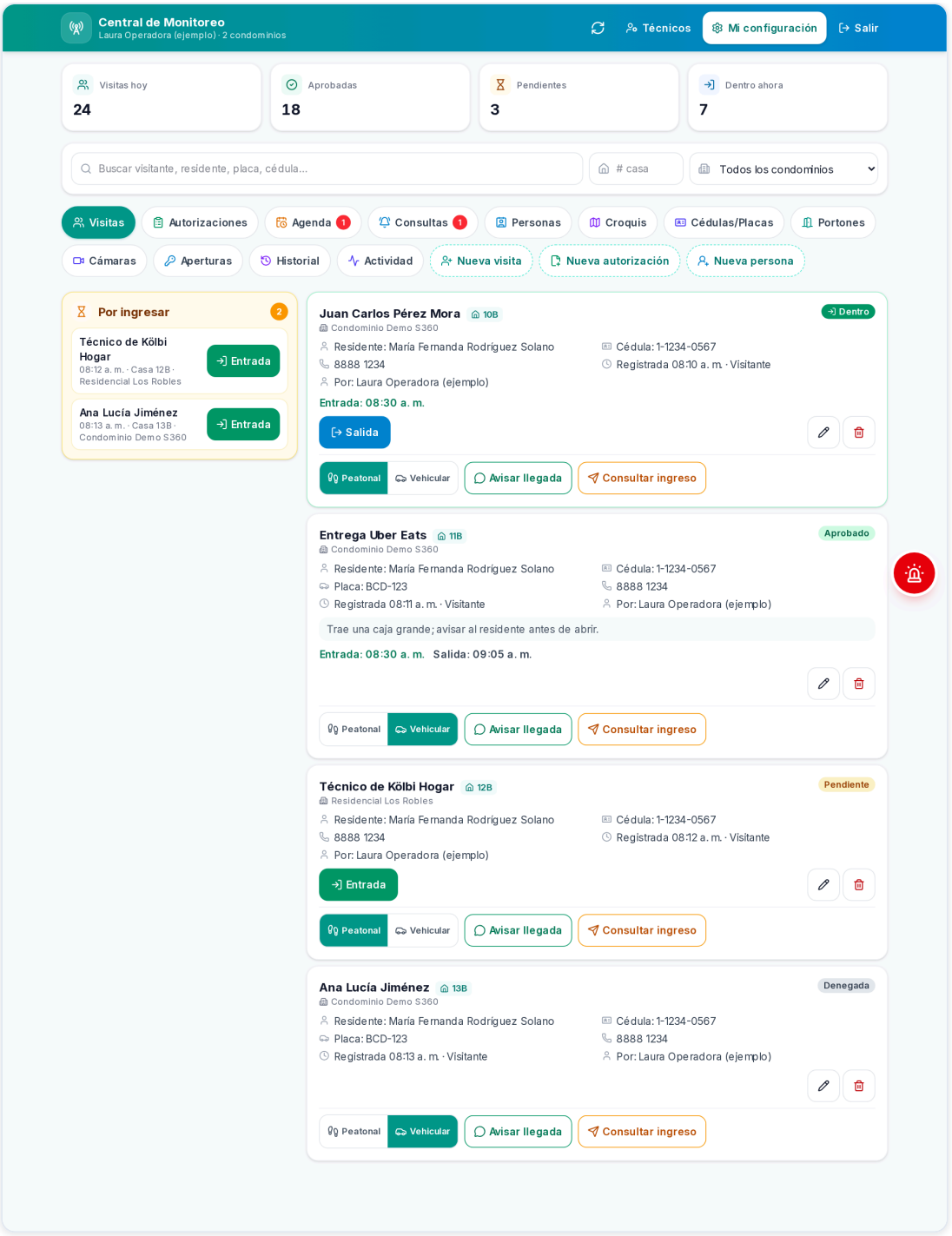
Truco
La Central recuerda la última pestaña y el último condominio que usó, aunque cierre el navegador.

4 Visitas del día

La pestaña **Visitas** muestra cada visita registrada hoy, de la más reciente a la más vieja. Cada tarjeta trae: nombre del visitante, casa, condominio, residente, cédula, placa, teléfono, hora de registro, tipo, quién la registró y las observaciones.

Estados de una visita

Estado	Qué significa	Qué puede hacer
Pendiente	Registrada pero todavía no entró.	**Entrada**, consultar al residente.
Dentro	Entró y no ha salido.	**Salida** cuando se va.
Aprobado	Aprobada; si ya tiene salida, la visita terminó.	Solo consultar o corregir.
Denegada / **Cancelada**	No se dejó pasar.	Queda en el historial.



Visitas: «Por ingresar» a la izquierda y la lista del día a la derecha.

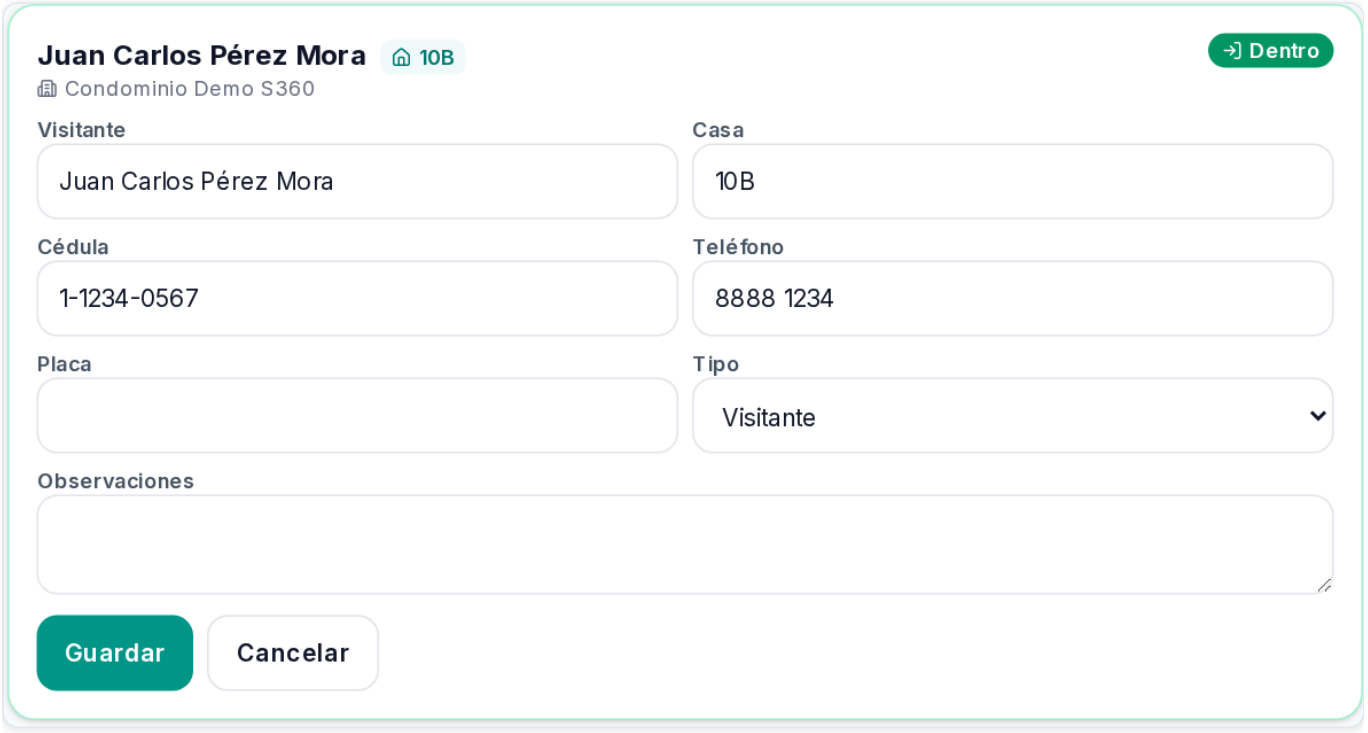
Botones de cada visita

- **Entrada**: marca la hora de entrada. La visita pasa a «Dentro». **Ojo:** no abre el portón; para abrirlo use la pestaña Portones.
- **Salida**: marca la hora de salida.
- ✏️ **Editar**: corrige visitante, cédula, teléfono, placa, tipo u observaciones y toque **Guardar**.
- 🗑️ **Borrar**: pide confirmación («¿Seguro que quiere borrar esta visita?»). Úselo solo para registros hechos por error.

Avisar o consultar al residente

Si la visita tiene residente, abajo aparecen tres controles:

1. Elija el acceso: **Peatonal** o **Vehicular**.
2. **Avisar llegada**: le manda al residente un WhatsApp informativo («…se encuentra en el acceso peatonal de…»). No pide respuesta.
3. **Consultar ingreso**: le manda un WhatsApp con un enlace para que **autorice o rechace**. La respuesta llega a la pestaña **Consultas** (capítulo 6).

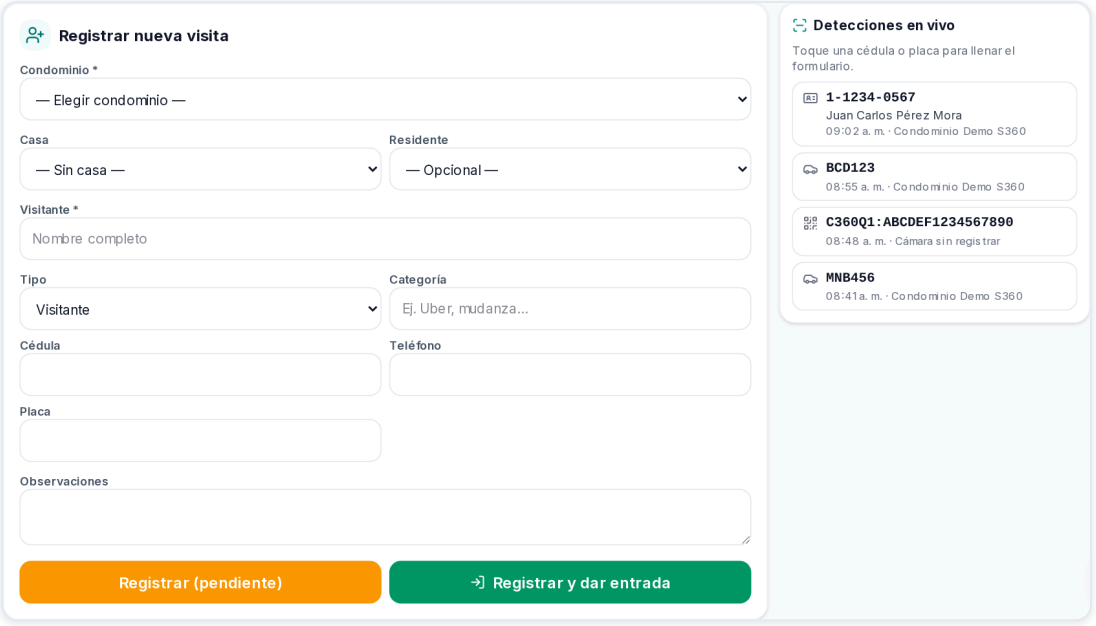


Una visita abierta para editar.

5 Registrar una visita nueva

1. Toque la pestaña **Nueva visita**.
2. Elija el **Condominio** (obligatorio). Luego la **Casa** de la lista; si no está, elija «Otra (escribir)» y escríbala.
3. Elija el **Residente** (opcional, pero necesario para poder avisarle o consultarle).
4. Escriba el **Visitante** (obligatorio) y, si los tiene, tipo, categoría (Uber, mudanza…), cédula, teléfono, placa y observaciones.
5. Termine con uno de los dos botones:
   - **Registrar (pendiente)**: queda esperando, por ejemplo mientras consulta al residente.
   - **Registrar y dar entrada**: queda registrada y ya «Dentro».

> **Detecciones en vivo**
> A la par del formulario aparecen las cédulas y placas que acaban de leer las cámaras de ese condominio. Toque una y se llena el formulario solo.



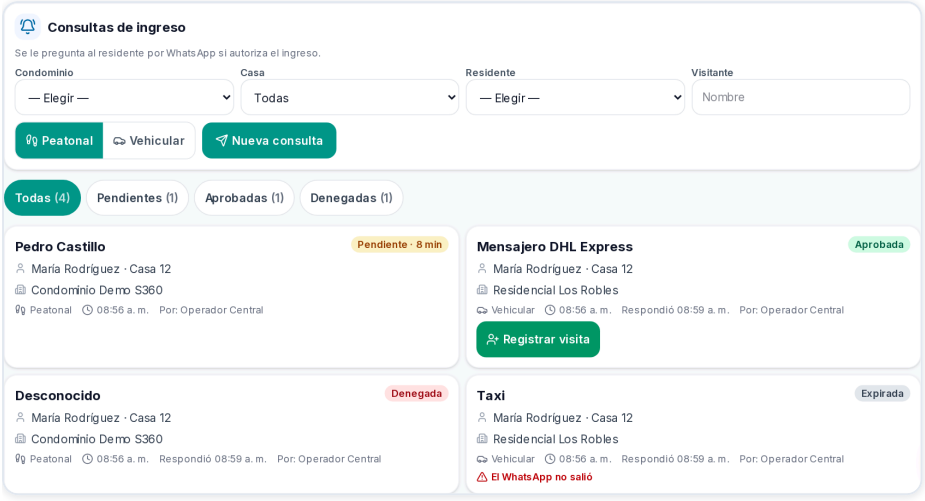
Formulario de nueva visita con las detecciones de cámaras.

6 Consultas de ingreso

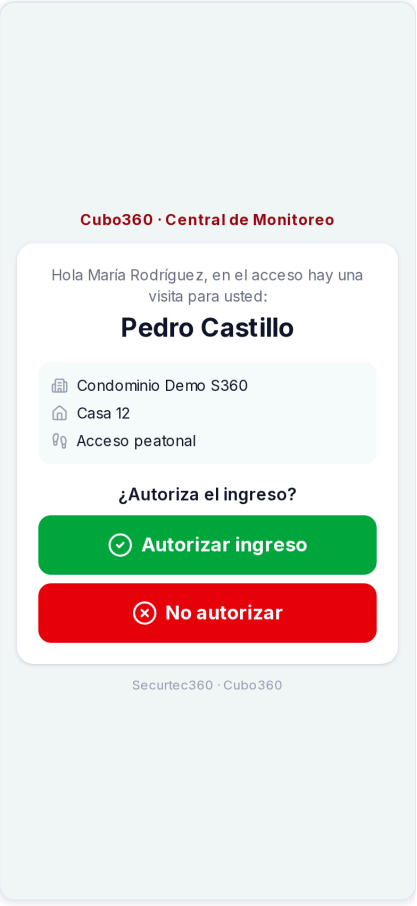
Una **consulta** le pregunta al residente por WhatsApp si deja entrar a una visita. El residente responde con un toque, sin entrar a la app. El enlace sirve **30 minutos**.

Cómo enviar una consulta

1. En **Consultas**, elija condominio, casa y **residente**, y escriba el nombre del **visitante**. (También puede hacerlo desde la tarjeta de la visita con **Consultar ingreso**.)
2. Elija **Peatonal** o **Vehicular** y toque **Nueva consulta**.
3. Espere la respuesta: la tarjeta muestra **Pendiente · 8 min** con los minutos que lleva esperando.
4. Si el residente autoriza, la tarjeta pasa a **Aprobada**: toque **Registrar visita** para registrarla con entrada y abra el portón.
5. Si la rechaza, queda **Denegada**: no deje pasar a la visita.



Pestaña Consultas: formulario arriba y respuestas abajo.



Lo que ve el residente al abrir el enlace.

Estado	Qué significa
Pendiente · N min	El residente todavía no responde.
Aprobada	Autorizó. Falta registrar la visita.
Aprobada · ingresó	Autorizó y la visita ya se registró con entrada.
Denegada	No autorizó.
Expirada	Pasaron los 30 minutos sin respuesta.

«El WhatsApp no salió»

Si la tarjeta muestra ese aviso en rojo, el residente no recibió nada (número malo o WhatsApp caído). Llámelo con el 📱 de su ficha en Personas, o use los intentos 1er/2do/3er. Si el residente no tiene WhatsApp registrado, el sistema no deja enviar la consulta: complete el teléfono en su ficha.

Si no responde

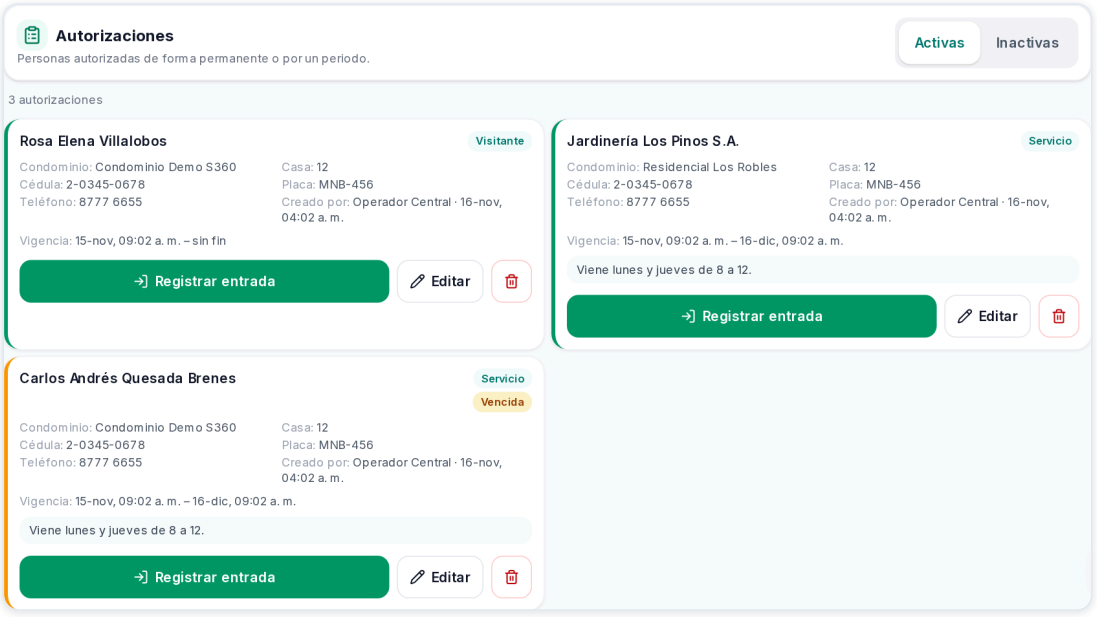
Una consulta expirada no deja pasar a nadie. Siga el protocolo del condominio: intentos por WhatsApp (capítulo 9), llamada, o consulta nueva.

7 Autorizaciones

Una **autorización** es una persona que puede entrar sin consultar cada vez: la empleada doméstica, el jardinero, un familiar o un proveedor. Puede ser **permanente** o **por un periodo**.

Consultar y usar una autorización

- En **Autorizaciones** use **Activas** o **Inactivas**. Con el buscador de arriba la encuentra por nombre, cédula o placa.
- Cada tarjeta trae condominio, casa, cédula, placa, teléfono, notas, quién la creó y la **vigencia**. Si está fuera de fecha, dice **Vencida** o **Aún no vigente**.
- **Registrar entrada** crea la visita con entrada a partir de la autorización. Si no está vigente, el sistema pregunta «¿Registrar la entrada de todas formas?»: hágalo solo si el residente lo confirma.
- ✏️ corrige los datos o las fechas. 🗑️ la elimina (pasa a Inactivas, de donde se puede **reactivar**).

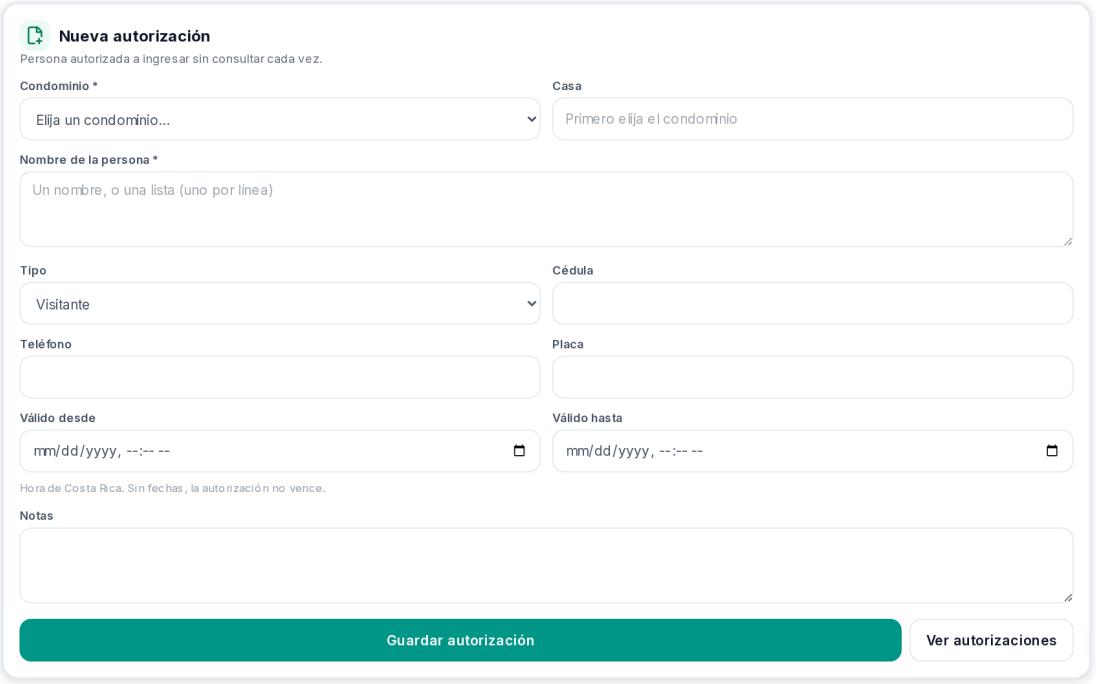


Autorizaciones activas.

Crear una autorización

1. Pestaña **Nueva autorización**.
2. Elija **Condominio** y **Casa**.
3. Escriba el **Nombre de la persona**. Para autorizar a varias de una vez (por ejemplo, una cuadrilla), escriba **un nombre por línea**.
4. Complete tipo, cédula, teléfono y placa si los tiene.
5. **Válido desde / hasta**: déjelos vacíos para que no venza, o ponga las fechas del periodo (hora de Costa Rica).
6. Agregue **Notas** útiles («viene lunes y jueves de 8 a 12») y toque **Guardar autorización**.

> **Buena práctica**
> Cree autorizaciones solo cuando el residente las pide. En las notas, anote quién la pidió y por qué medio.

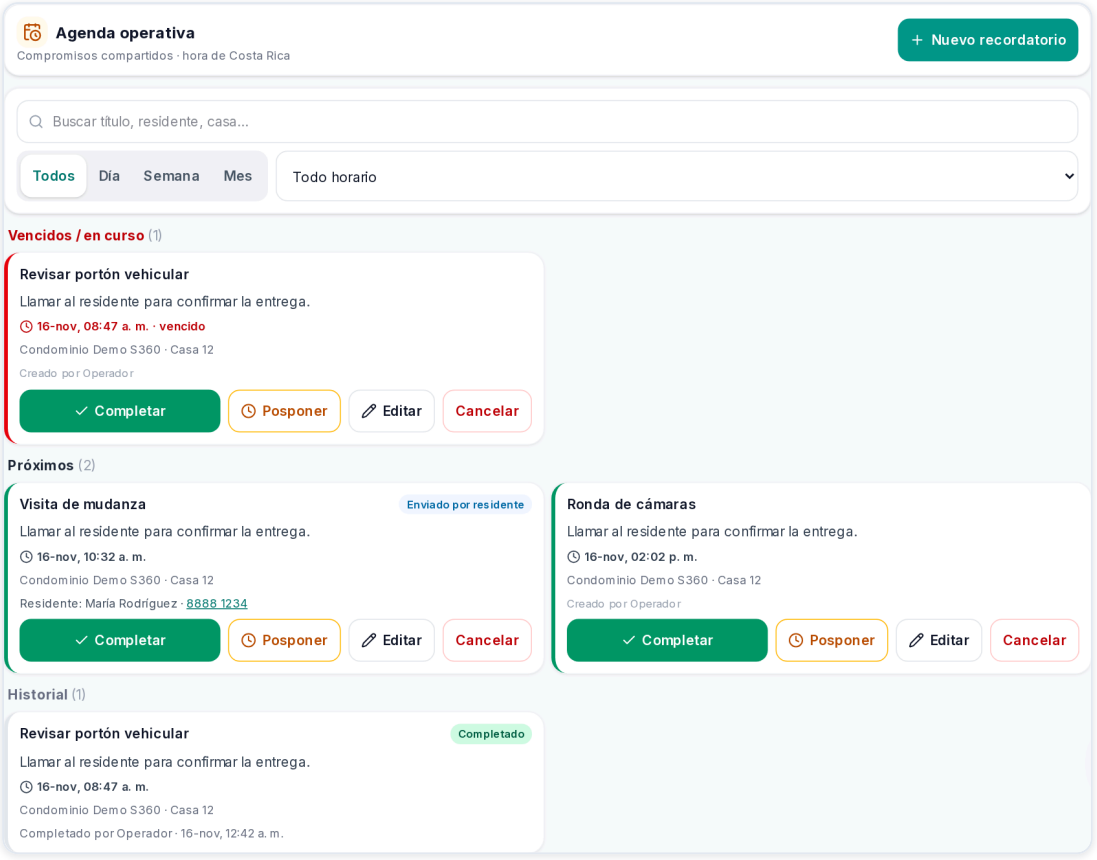


Formulario de nueva autorización.

8 Agenda operativa y alarmas

La **Agenda** guarda los compromisos del equipo: «revisar el portón a las 10», «mudanza en la casa 14 a las 2 p. m.». La comparten todos los operadores, así que lo que anota un turno lo ve el siguiente.

- **Nuevo recordatorio**: título, descripción, fecha y hora, tipo (Recordatorio, Visita o Anuncio), condominio (o «General») y casa.
- Las tarjetas se ordenan en **Vencidos / en curso** (borde rojo), **Próximos** e **Historial**.
- Filtre por **Día, Semana o Mes** y por franja (mañana, tarde, noche), o busque por título, residente o casa.
- Las tarjetas con **Enviado por residente** las creó un residente desde su app. Traen su nombre y teléfono para llamarlo.
- Botones: **Completar**, **Posponer**, **Editar** y **Cancelar**.



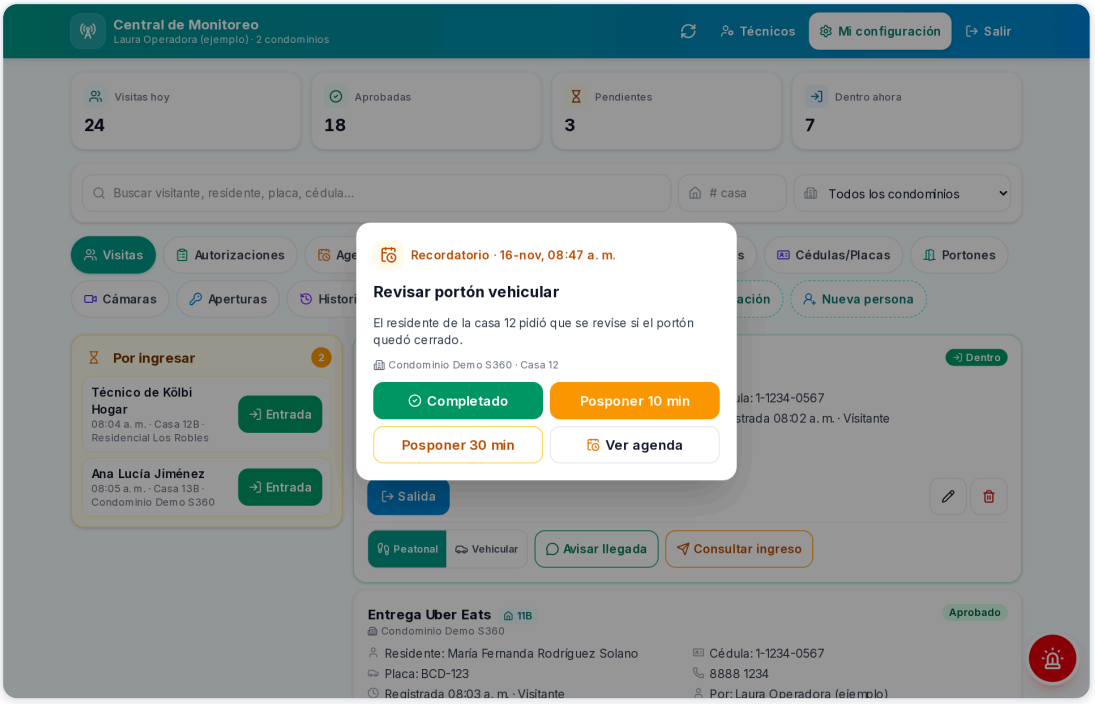
Agenda operativa.

La alarma

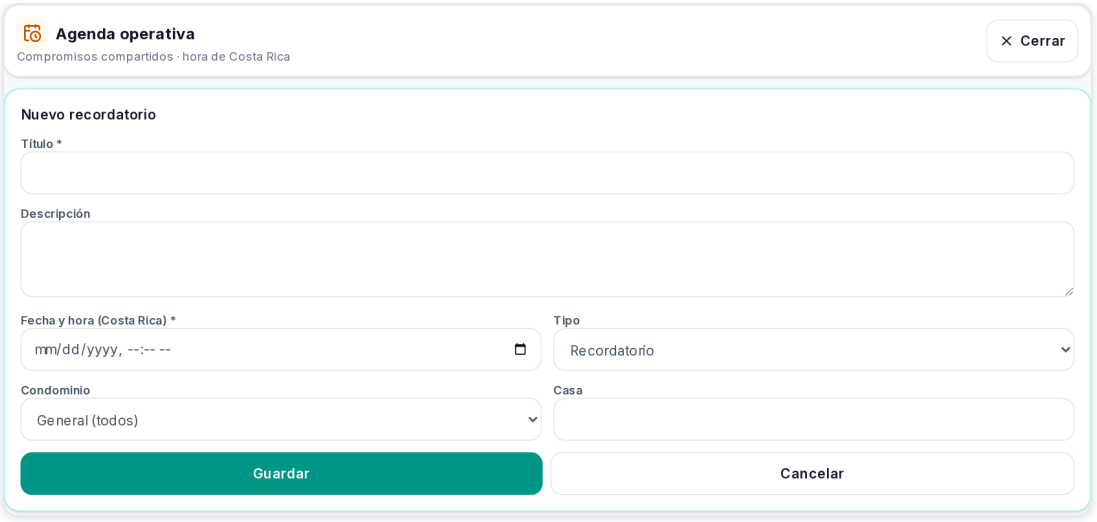
Cuando un recordatorio vence, la Central **suena tres pitidos** y muestra una ventana encima de todo, en cualquier pestaña. Hay que decidir:

Botón	Qué hace
Completado	Se hizo; pasa al historial a su nombre.
Posponer 10 min / **Posponer 30 min**	Vuelve a sonar después de ese tiempo.
Ver agenda	Cierra la ventana y abre la Agenda.

> **Para que suene**
> El navegador debe tener el sonido permitido. Mantenga la pestaña de la Central abierta (puede estar detrás de otras) y el volumen de la computadora encendido.



Alarma de un recordatorio vencido.



Formulario de nuevo recordatorio.

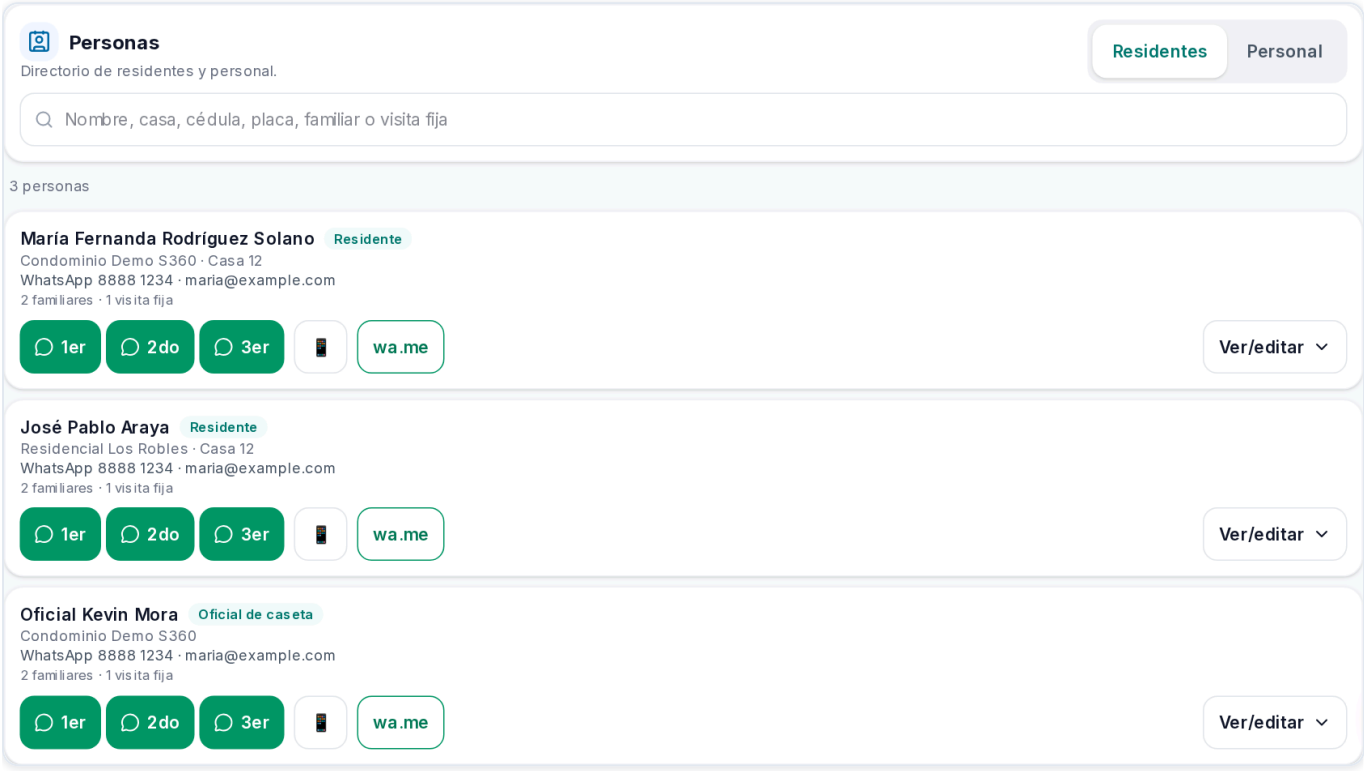
9 Personas: directorio y WhatsApp

La pestaña **Personas** es el directorio de **Residentes** y del **Personal** de los condominios (oficiales, administración). Busque por nombre, casa, cédula, placa, familiar o visita fija.

Contactar a una persona

Botón	Qué hace
1er	WhatsApp del primer intento: «…le saluda la Central de Monitoreo… Intentamos comunicarnos con usted. Por favor respóndanos…».
2do	Segundo intento: «…Necesitamos confirmar una gestión con usted…».
3er	Tercer y último intento: «…Si no recibimos respuesta, no podremos completar la gestión pendiente».
📱	Llama al teléfono (desde un celular o una PC con telefonía).
wa.me	Abre el chat de WhatsApp con esa persona para escribirle a mano.
Ver/editar	Abre la ficha completa.

Cada intento queda anotado en la ficha («Intentos de contacto recientes»): si salió o si falló.

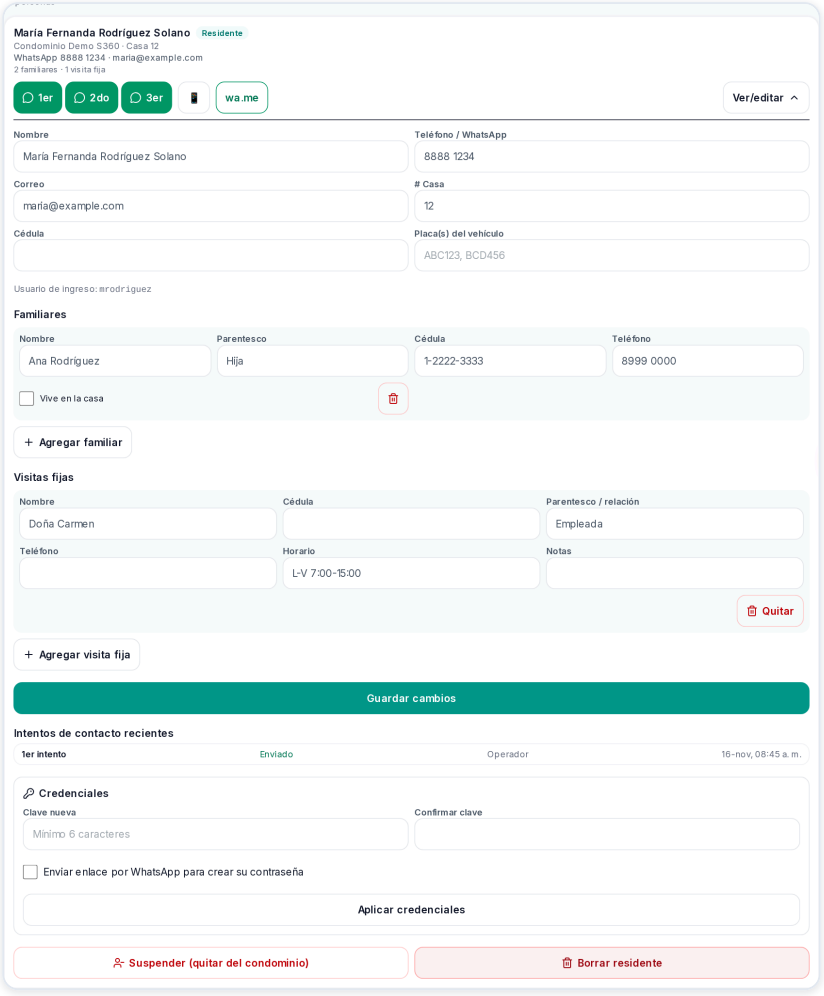


Directorio de personas.

La ficha de la persona (Ver/editar)

- **Datos**: nombre, teléfono/WhatsApp, correo, # casa, cédula y placa(s) del vehículo (varias separadas por coma). Debajo aparece su **usuario de ingreso**, para ayudarle si no recuerda cómo entrar.
- **Familiares**: nombre, parentesco, cédula, teléfono y si **vive en la casa**.
- **Visitas fijas**: personas que llegan seguido (empleada, niñera) con su horario («L-V 8:00–16:00») y notas.
- **Intentos de contacto recientes**.
- **Credenciales**: si el residente no puede entrar a su app, escriba una **clave nueva** (mínimo 6) y marque enviarla por WhatsApp, o deje la clave vacía y marque **«Enviar enlace por WhatsApp para crear su contraseña»**. Luego toque **Aplicar credenciales**.

Después de cambiar datos, familiares o visitas fijas, toque **Guardar cambios**.



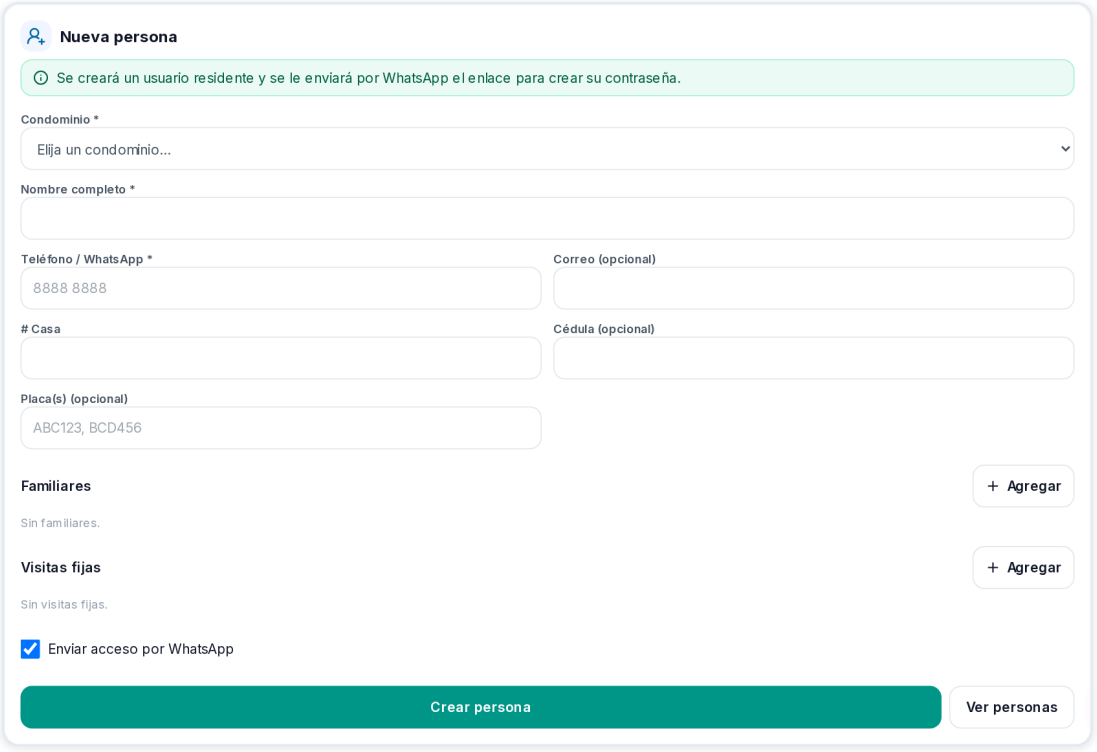
Ficha de un residente abierta.

Suspender o borrar un residente
Suspender (quitar del condominio) le quita el acceso, pero se puede volver a activar. **Borrar residente** no se puede deshacer: se borran su usuario, familiares y visitas fijas. Haga cualquiera de los dos solo por pedido de la administración del condominio y anótelo en la agenda o la bitácora.

10 Crear una persona nueva

1. Pestaña **Nueva persona**.
2. Elija el **Condominio** y escriba **Nombre completo** y **Teléfono/WhatsApp** (obligatorios).
3. Complete correo, # casa, cédula y placa(s) si los tiene.
4. Agregue **Familiares** y **Visitas fijas** con **+ Agregar**.
5. Deje marcado **Enviar acceso por WhatsApp** para que le llegue el enlace para crear su contraseña.
6. Toque **Crear persona**.

> **Antes de crear**
> Busque primero en Personas por nombre, cédula o teléfono, para no duplicar a alguien que ya existe.



Formulario de nueva persona.

11 Portones

La pestaña **Portones** muestra cada condominio con sus portones (peatonal, vehicular de visitantes, vehicular de residentes, salida…). Busque el condominio arriba.

1. Toque el portón que quiere abrir.
2. Revise el mensaje «¿Abrir *Peatonal* de *Condominio…*?»: confirme que es el condominio y el portón correctos.
3. Toque **Confirmar**. Si salió bien, aparece «*Peatonal*: orden de apertura enviada». Si no, aparece el motivo.



Confirmación antes de abrir un portón.

Mensaje de error	Qué hacer
Espere unos segundos antes de volver a abrir	Se acaba de abrir; espere y reintente.
No se pudo contactar el controlador del portón	El equipo del portón no tiene internet. Avise al oficial de caseta o al técnico.
Se alcanzó el límite diario de la escena	Avise al supervisor para que lo revise.
Este condominio no tiene configurado ese portón	Ese portón no está conectado a la Central. Use la caseta o el procedimiento manual.
Portón en gris con aviso «sin conexión»	El equipo está fuera de línea; no va a abrir hasta que vuelva.

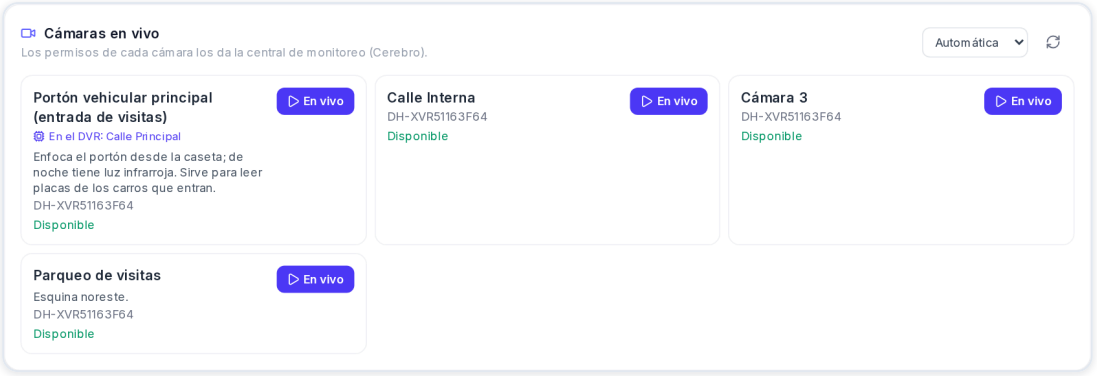
Importante

Abrir el portón no registra la visita. Registre primero la visita (o su entrada) y después abra. Toda apertura queda en **Aperturas** a su nombre.

12 Cámaras en vivo

En **Cámaras** ve el video en vivo de las cámaras que la administración de cada condominio le asignó (cámaras Dahua conectadas a Cerebro). Toque una cámara para verla. Con el selector de arriba cambia la calidad (Automática, baja, media o alta): use baja si la conexión está lenta.

Si sale «No tiene cámaras asignadas en estos condominios», el condominio todavía no le dio permiso a esas cámaras. Pídalo al supervisor.



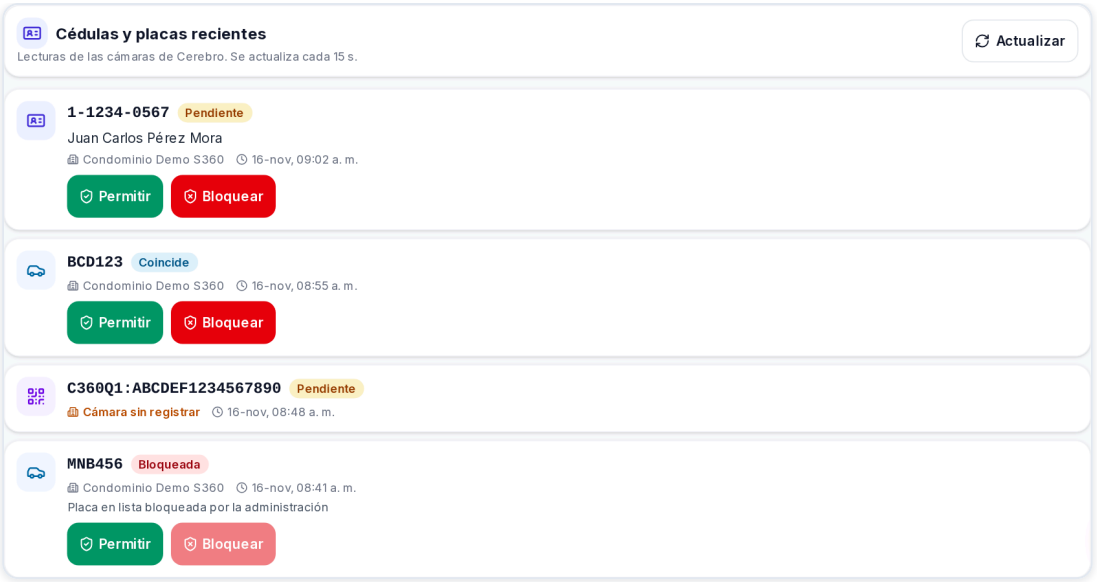
Cámaras en vivo asignadas al operador.

13 Cédulas y placas de las cámaras

La pestaña **Cédulas/Placas** muestra lo que leyeron las cámaras con lector (cédulas, placas y códigos QR). Se actualiza sola cada 15 segundos.

Estado	Qué significa
Pendiente	No está en ninguna lista; decida usted.
Coincide	Coincide con alguien ya registrado en el condominio.
Permitida	Está en la lista permitida del condominio.
Bloqueada	Está en la lista bloqueada. Se muestra el motivo.

Permitir agrega esa cédula o placa a la lista permitida del condominio y **Bloquear** la agrega a la lista bloqueada. Si una lectura dice «Cámara sin registrar», esa cámara no está ligada a ningún condominio: avise al supervisor.

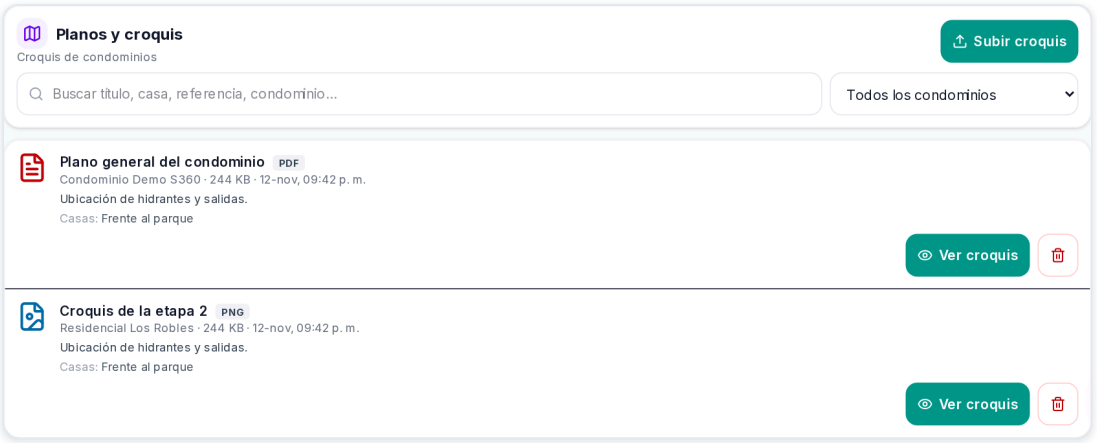


Lecturas recientes de cédulas y placas.

14 Croquis y planos

En **Croquis** están los planos de cada condominio (los que había en Vault ya se pasaron). Sirven para guiar a la policía, a los bomberos o a un repartidor hasta una casa.

- Busque por título, casa, referencia o condominio y toque **Ver croquis**.
- **Subir croquis**: elija el condominio, ponga título, descripción y **referencias de casas** (qué casas cubre), y adjunte una imagen o un PDF de hasta 15 MB.
- 🗑️ borra un croquis: hágalo solo si se reemplaza por uno nuevo.

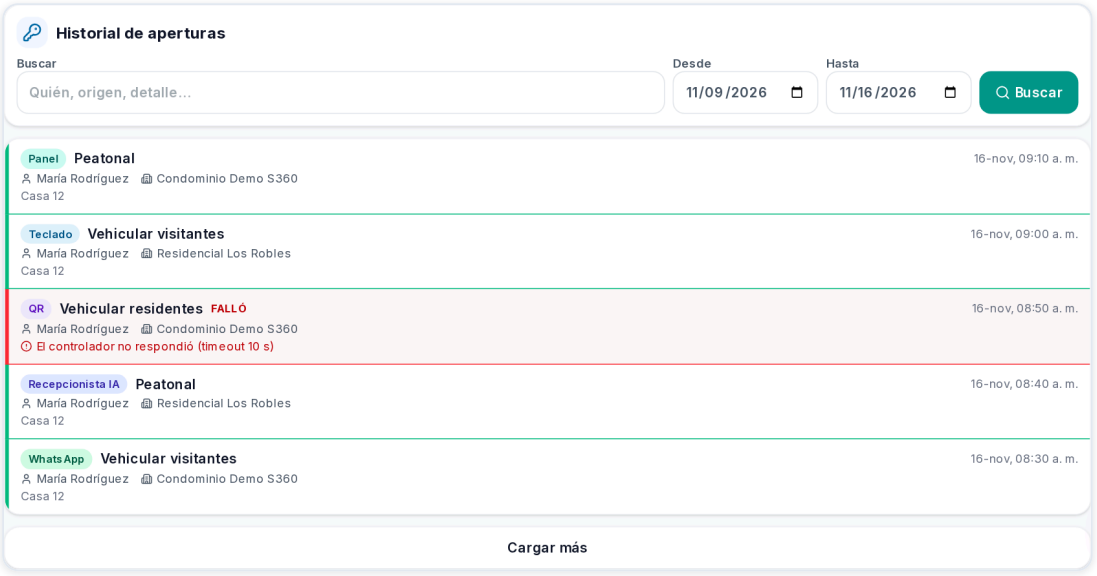


Planos y croquis.

15 Aperturas, Historial y Actividad

Aperturas

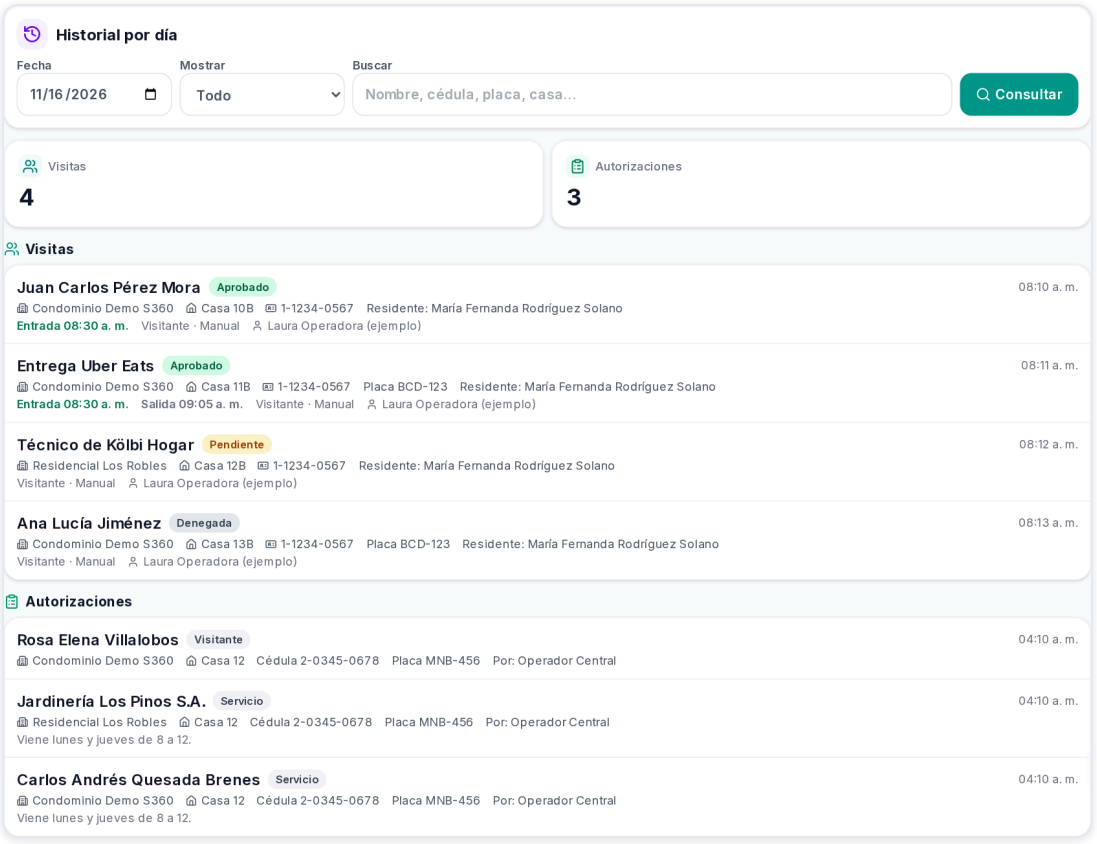
Cada apertura de portón de los condominios, sin importar desde dónde se hizo, con fecha, portón, quién abrió y casa. La etiqueta dice el **origen**: **Panel** (Central o administración), **Teclado**, **QR**, **WhatsApp**, **Placa**, **Recepcionista IA** o **Vault**. Las que fallaron salen en rojo con **FALLÓ** y el motivo. Filtre por fechas y texto, y use **Cargar más** para ver más atrás.



Historial de aperturas.

Historial por día

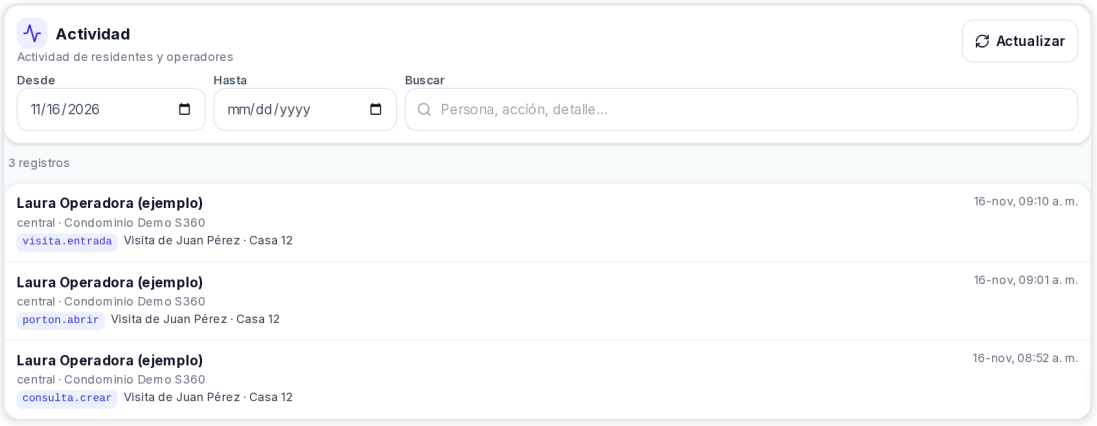
Elija una **fecha** y toque **Consultar** para ver las visitas y autorizaciones de ese día. Con «Mostrar» filtra solo visitas o solo autorizaciones, y puede buscar por nombre, cédula, placa o casa. Úselo cuando un residente pregunta «¿quién entró ayer a mi casa?».



Historial de un día.

Actividad

Todo lo que hicieron residentes y operadores (entradas, aperturas, consultas, cambios), con quién, cuándo y dónde. Sirve para aclarar reclamos y revisar el turno.

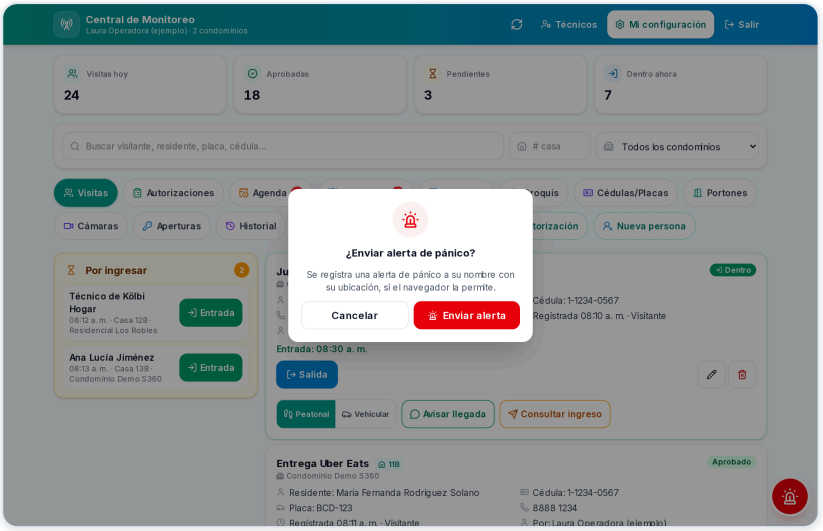


Registro de actividad.

16 Botón de pánico

El botón rojo redondo de abajo a la derecha está siempre visible. Úselo si **usted** está en peligro o presencia una emergencia que necesita reacción inmediata.

1. Toque el botón rojo.
2. Confirme con **Enviar alerta** (o **Cancelar** si fue sin querer).
3. Se registra una alerta de pánico activa a su nombre, con su ubicación si el navegador la permite, para el personal de seguridad.



Confirmación del botón de pánico.

17 Usarlo en el celular

La Central funciona también en el celular: las pestañas se deslizan de lado y cada tarjeta se acomoda al ancho de la pantalla. Es útil para supervisores y para seguir trabajando si la PC falla. Para trabajo de turno completo se recomienda la computadora.



La Central en un celular.

18 Rutina del turno

Al empezar

- ☐ Entrar a cubo360.app con **su propio** usuario (nunca el de otro compañero).
- ☐ Revisar la **Agenda**: vencidos, próximos y lo que dejó anotado el turno anterior.
- ☐ Revisar **Consultas** pendientes y la lista **Por ingresar**.
- ☐ Confirmar que el sonido funciona (la alarma de la agenda lo necesita).

Durante el turno, por cada visita

1. ¿Tiene autorización vigente? → **Autorizaciones** → **Registrar entrada** → abrir portón.
2. ¿Es visita fija o familiar? → verificar en la ficha del residente (Personas) → registrar → abrir.
3. Si no → **Consultar ingreso** al residente → esperar **Aprobada** → **Registrar visita** → abrir.
4. Si no responde → intentos **1er** / **2do** / **3er** y llamada, según el protocolo del condominio.
5. Al salir la visita → **Salida**.

Al terminar

- ☐ Marcar la salida de las visitas que ya se fueron (revise «Dentro ahora»).
- ☐ Dejar en la **Agenda** lo pendiente para el siguiente turno.
- ☐ Tocar **Salir**.

19 Problemas frecuentes

Problema	Qué hacer
No veo un condominio en el selector.	No está asignado a su usuario. Pídalo al supervisor.
La consulta dice «El WhatsApp no salió».	Revise el teléfono del residente en Personas, corríjalo y vuelva a consultar, o llámelo con 📱.
No me deja enviar la consulta: «El residente no tiene WhatsApp registrado».	Complete su teléfono en la ficha (Personas → Ver/editar → Guardar).
El portón no abre.	Lea el motivo (capítulo 11). Si es de conexión, avise a la caseta o al técnico y siga el procedimiento manual.
No suena la alarma de la agenda.	Suba el volumen, permita el sonido en el navegador y no cierre la pestaña de la Central.
Un residente no puede entrar a su app.	Personas → Ver/editar → Credenciales → enviar enlace por WhatsApp para crear su contraseña. Dígale su usuario de ingreso, que aparece en la ficha.
Registré una visita por error.	Bórrela con 🗑️ en su tarjeta. Si ya tenía entrada, corrija con ✏️ en vez de borrar.
No veo cámaras.	La administración del condominio no le ha asignado cámaras. Pídalo al supervisor.
La pantalla se ve en blanco o con datos viejos.	Toque Actualizar o recargue la página (F5). Si sigue igual, salga y vuelva a entrar.
Olvidé mi contraseña.	Pídale al supervisor que le envíe un enlace para crear una nueva.

¿Algo no está en este manual?
Anótelo y páselo al supervisor. Este documento está en revisión y se va a actualizar con sus comentarios.