

Tecnología para Comunidades

PREGUNTAS FRECUENTES CONTROL DE ACCESO



Índice de Preguntas

1	¿Cómo inicio sesión dentro de la APP? 3
2	¿Dónde puedo acceder al manual de Usuarios?
3	¿Cómo hago un requerimiento a Soporte? ¿Qué información debo incluir?
4	¿Qué dispositivos pueden instalar la APP?
5	¿Cómo actualizo la APP?
6	¿Cómo creo una cuenta? ¿Qué pueden hacer los usuarios dentro de la app?
7	¿Cuál es mi contraseña?
8	¿Cómo cambio la contraseña?
9	¿Qué hago si he olvidado la contraseña?5
10	¿Cómo se crea una cuenta de invitado?6
11	¿Qué significa ser Residente?6
12	¿Qué significa ser Acceso Permanente (AP)?6
13	¿Qué significa ser invitado?7
14	¿Cómo creo una invitación? ¿Los invitados pueden invitar más gente?
15	¿Qué es el código numérico?
16	¿Cuál es la distancia máxima para realizar una maniobra?
17	¿Qué hago si mi celular calcula mal la ubicación?8
18	¿Cómo accedo con el Código QR? ¿Quiénes pueden acceder con él?
19	¿Puedo eliminar alguna cuenta/invitación creada?9
20	2Como agrego una patente? ¿Quién puede agregar patentes?
21	¿Por qué puede que no esté funcionando mi patente?11
22	¿Mis Residentes/AP deben instalar la app?11
23	¿Mis invitados deben instalar la app?11
24	Qué hago?12 الاور المعنية No me llegan las notificaciones push de la APP, ¿Qué hago
25	¿Es posible usar una cuenta en dos dispositivos?12
26	¿Cómo ver los condominios habilitados en mi cuenta?12
27	¿Qué hago si no me abre la APP en mi SmartPhone?12
28	¿Cómo accedo si no tengo mi celular?12
29	¿Cómo accede un invitado que no tiene un SmartPhone?
30	¿Qué hago si los botones de la APP no funcionan?13



1 ¿Cómo inicio sesión dentro de la APP?

Para iniciar sesión en la APP necesitas un número telefónico/correo registrado en sistema junto con una contraseña. Si sabes que tu cuenta ya está creada pero no sabes cuál es tu contraseña, [<u>Ir a ¿Cuál es mi contraseña?</u>].

2 ¿Dónde puedo acceder al manual de Usuarios?

El manual de Usuarios está a su disposición en el siguiente enlace: <u>http://www.quehay.cl/#manuales</u>

3 ¿Cómo hago un requerimiento a Soporte? ¿Qué información debo incluir?

Para ingresar un requerimiento al soporte basta con mandar un correo a <u>soporte@quehay.cl</u>. La información necesaria es:

- Descripción Falla
- Casa
- Patente
- Horario
- Entrada/Salida
- Opcional: Adjuntar foto

4 ¿Qué dispositivos pueden instalar la APP?

Los dispositivos compatibles son aquellos con Android 5.0 o superior, e iOS 7 o superior.

5 ¿Cómo actualizo la APP?

La aplicación se actualiza directamente en la Play Store (Android) o en la APP Store (iOS).

6 ¿Cómo creo una cuenta? ¿Qué pueden hacer los usuarios dentro de la app?

Cuando hablamos de crear una cuenta nos referimos a crear Residentes y Accesos Permanentes (AP), y esto se realiza en la APP con una cuenta habilitada para ello, en la ventana de Residentes/Acciones.

7 ¿Cuál es mi contraseña?

Si eres co-propietario tu contraseña inicial es la predeterminada con tu condominio. En caso de que seas <u>Residente</u> o <u>Acceso Permanente</u>, la contraseña inicial es la que generó aquel usuario que creó tu cuenta, o en caso de que no la haya cambiado, es la que viene por defecto en la APP. En ambos casos debes comunicarte con el usuario que te invitó.



Para los <u>usuarios invitados</u> la contraseña es la que generaron al crear su cuenta, en caso de olvidarla, [ir a ¿Qué hago si he olvidado la contraseña?].

= Acceso	
	Residentes Acciones
🔛 Maniobras_1 :	
Grente Poliente	۹ =
🗜 Maniobras_2 🚦	
Visita Propie	
🗜 Maniobras_3 🚦	No hay cuentas
Visita	
🖁 Maniobras_4	
Ingreso Salida	派 🕒
Acceso Invitar Invitaciones Emergencia	Acceso Invitar Invitaciones Emergencia

Basta con presionar el botón (+) en la parte inferior, seleccionar el contacto y rellenar los campos de la ventana. Al presionar el botón Generar Cuenta, ya estaremos habilitando esa cuenta para el usuario seleccionado que debe ingresar con el número y la contraseña establecida.

Los Residentes puedes tener atribuciones de invitar y generar nuevas cuentas, así como de generar alarmas, y dentro de la pantalla principal verán la información de igual forma que usted como usuario creador.

Los AP no pueden generar invitaciones ni alarmas, pero si pueden accionar maniobras de la misma forma que usted como usuario creador.

Los usuarios invitados NO NECESITAN crearse una cuenta para accionar las puertas puesto que disponen del código QR en la invitación, sin embargo, en caso de estimarlo conveniente, pueden crearse una cuenta de forma independiente. [Ir a ¿Cómo se crea una cuenta de invitado?]. Los usuarios invitados pueden ver sus maniobras disponibles en VERDE, y también pueden ver sus invitaciones vigentes en la ventana INVITACIONES, sin embargo, no pueden crear cuentas ni invitar a más personas.



8 ¿Cómo cambio la contraseña?

La contraseña se cambia dentro del menú de configuraciones, al editar la información personal.

En la parte inferior deberás ingresar la contraseña que es válida en el momento e ingresar una nueva, la cual debe seguir los siguientes requisitos:

- Al menos 1 mayúscula.
- Al menos 1 minúscula
- Al menos 1 número
- Al menos 1 carácter especial ¡"#\$%&/()=,.;:)[]/*-+

Confirma tras ingresarla para cambiar correctamente la contraseña.



9 ¿Qué hago si he olvidado la contraseña?

En caso de que seas Residente/AP, deberás comunicarte con el usuario que creó tu cuenta, el cual deberá crear tu cuenta nuevamente con una nueva contraseña.

En caso de ser una cuenta invitada, deberás contactarse con soporte@quehay.cl, ingresando un nuevo requerimiento.

En caso de ser Copropietario, deberás contactarse con <u>soporte@quehay.cl</u>, ingresando un nuevo requerimiento. [<u>Ir a ¿Cómo hago un requerimiento a Soporte?</u>].



10 ¿Cómo se crea una cuenta de invitado?

Para crear una cuenta de invitado se debe instalar la APP y presionar [crear cuenta por invitación].

Posterior a ello se debe ingresar el número de teléfono a registrar y presionar el botón de obtener código, en unos segundos recibirá un SMS con el que se puede validar el número de teléfono.



La ventana que aparece a continuación debe llenarla por completo y tras confirmar la información la aplicación iniciará en esta cuenta con sus invitaciones vigentes.

11 ¿Qué significa ser Residente?

Residentes son aquellos usuarios que conviven en el domicilio en conjunto con el copropietario, y pueden tener las mismas atribuciones que este último, lo que significa crear cuentas e invitaciones y realizar maniobras desde la APP.

12 ¿Qué significa ser Acceso Permanente (AP)?

Accesos Permanentes o AP son aquellos usuarios que asisten al domicilio del copropietario pero que no conviven con él. Solo pueden realizar maniobras de ingreso/salida.



13 ¿Qué significa ser invitado?

Invitados son aquellos usuarios que tienen accesos a las distintas maniobras durante un plazo máximo de 7 días bajo la autorización de un Copropietario/Residente. Esta vigencia puede ser reducida o eliminada según estime conveniente el usuario invitador.

14 ¿Cómo creo una invitación? ¿Los invitados pueden invitar más gente?

Puedes crear una invitación en el menú Invitar de la parte inferior.

Ahora basta con seleccionar los contactos a invitar y confirmar con el botón azul en la parte inferior derecha.



Ahora puedes agregar las patentes en caso de que desees (solo podrás ingresarlas en esta parte, ellos no pueden agregarla después), ajustar la validez de la invitación (fecha y horas de validez, máximo 7 días de validez), seleccionar los sectores permitidos (acciones que puede maniobrar el invitado) y darle la opción de código numérico.



Finalizas la creación presionando [generar invitación] y ya puedes compartirla por la red social que prefieras.



15 ¿Qué es el código numérico?

El código numérico es una forma de acceso adicional para invitados sin Smartphone. Basta con que tecleen el número que les corresponde en el Tótem designado para realizar una maniobra. Tal como se indica es solo para invitados sin smartphone, puesto que las invitaciones incluyen un código QR que se puede escanear en el Tótem.

16 ¿Cuál es la distancia máxima para realizar una maniobra?

La distancia máxima corresponde a 100 [m], en caso de estar más lejos de ello no podrás maniobrar desde la aplicación.

17 ¿Qué hago si mi celular calcula mal la ubicación?

QuéHay dispone de una red Wifi en las zonas de acceso en caso que tu GPS no funcione correctamente o indique una distancia mayor a la necesaria para accionar. Basta con conectarse a la red Local (Wifi_QueHay) para accionar las maniobras desde la APP sin la geolocalización.

18 ¿Cómo accedo con el Código QR? ¿Quiénes pueden acceder con él?

Para acceder con el código QR basta con mostrar este mismo en el escáner del Tótem. Todos los usuarios vigentes pueden acceder con el código QR, los invitados cargan el

código QR con el enlace de su invitación, los usuarios con la APP instalada pueden cargar el Código QR al costado izquierdo de las maniobras.

Recordatorio: El Código QR tiene una validez de 5 minutos, en caso de que ese tiempo haya pasado deberán recargar la página para que se genere uno nuevo.

19 ¿Puedo eliminar alguna cuenta/invitación creada?

Si, por su parte para eliminar una cuenta creada, debes acceder al menú Residentes/Acciones y buscar el contacto a eliminar. Ahora desliza tanto a la derecha o a la izquierda por completo y confirma el borrado.

Para eliminar una invitación, ingresa al menú Invitaciones, busca en las Enviadas y presiona el contacto a eliminar, presiona borrar y espera un momento mientras se finaliza.

20 ¿Como agrego una patente? ¿Quién puede agregar patentes?

Para agregar una patente debes ingresar al menú configuraciones y bajar en el menú hasta la parte [Patentes].

Presiona y añade una nueva en la parte inferior derecha.

Escribe la patente sin espacios y sin digito verificador, da igual si son mayúsculas o minúsculas. Luego de escribirla, selecciona el condominio al cual quieres agregarla y confirma la creación. Solo los usuarios con cuentas creadas pueden añadir patentes; Copropietarios y residente no tienen límite de agregado, sin embargo, los Accesos Permanentes solo pueden añadir una patente.

21 ¿Por qué puede que no esté funcionando mi patente?

El correcto funcionamiento de la cámara lectora de patentes depende de:

- Posicionamiento del vehículo: En el suelo, tanto en entrada como salida disponemos de rectángulos para que usted pueda pasar sobre ellos, con las ruedas tocando los bordes. Si ingresa de una forma distinta la lectura de patentes puede no funcionar.
- Estado de la patente: Si la patente presenta daños, dobleces, suciedad, es posible que no se identifique correctamente su patente. El funcionamiento considera óptimo una patente en buen estado, completamente estirada y sin manchas.
- Posición de la patente: Si la patente no se ubica en donde debe ir por ley en su vehículo la cámara lectora no identificara su vehículo. La patente para ser reconocida debe ir en la parte frontal, central e inferior de su vehículo.
- Velocidad de entrada/salida: Si usted va a una velocidad mayor a 20 km/h al pasar sobre el rectángulo amarillo del suelo, es posible que no se identifique correctamente su patente. Favor ingresar a una velocidad inferior a 20 km/h, y en lo posible detenerse en el rectángulo amarillo.
- Visibilidad de la patente: Es posible que su patente disponga de tornillos adicionales que cambien los dígitos de su patente, los cuales no permiten un correcto funcionamiento de la identificación de patentes. Favor instalar la patente sin añadir tornillos adicionales.

En caso de que estés cumpliendo todas las variables antes mencionadas, pero sigue sin funcionar correctamente la lectura de patentes, favor ingresar un <u>requerimiento a</u> <u>Soporte</u>.

22 ¿Mis Residentes/AP deben instalar la app?

Si, deben instalar la aplicación para realizar maniobras de manera remota. ¿No sabes cómo iniciar sesión? [Ir a ¿Cómo inicio sesión?].

23 ¿Mis invitados deben instalar la app?

No necesariamente, puesto que disponen de un Código QR cuando compartes la invitación con la que pueden maniobrar los sectores permitidos. En caso de que el invitado lo desee puede instalar la app pero deberá crear una cuenta por sí mismo, [crear cuenta de invitado].

24 No me llegan las notificaciones push de la APP, ¿Qué hago?

Revisa en primera instancia si están activas dentro de la APP. Para ello ingresa al menú de configuraciones y selecciona aquellas que quieres recibir. Si estando activas no te llegan las notificaciones puede que sea la configuración de tu celular. Debes permitir el acceso a todas las notificaciones.

25 ¿Es posible usar una cuenta en dos dispositivos?

No, solo se permite un dispositivo por cuenta, por lo que si inicias sesión en un segundo dispositivo se cerrará la sesión en el anterior.

26 ¿Cómo ver los condominios habilitados en mi cuenta?

En la pantalla de Accesos pueden ver los condominios en Azul en la parte superior. Selecciona el condominio el cual quieres maniobrar y espera un momento en que aparezcan las maniobras correspondientes.

27 ¿Qué hago si no me abre la APP en mi SmartPhone?

Te recomendamos que la desinstales y la vuelvas a instalar. Te recordamos que los dispositivos habilitados son [Ir a ¿Qué dispositivos pueden instalar la APP?].

28 ¿Cómo accedo si no tengo mi celular?

Si eres Copropietario/Residente/AP/Invitado sin su smartphone disponible, puede acceder con la cámara lectora de patentes en caso de estar registrado. En caso de que

no, los invitados disponen de la opción código numérico para acceder por el Tótem. Copropietarios/Residentes/AP sin smartphone disponible y sin patente registrada deberán solicitar acceso con el conserje presente.

29 ¿Cómo accede un invitado que no tiene un SmartPhone?

Disponemos de la opción de <u>código numérico</u> para los usuarios que no disponen de un smartphone, para ello bastaría con marcar la opción presente al crear una invitación y hacerle llegar el código de 8 dígitos al usuario para que acceda.

30 ¿Qué hago si los botones de la APP no funcionan?

Es posible que los botones no funcionen por no tener activada la ubicación del dispositivo o estar mas lejos de lo permitido, te recomendamos que actives la ubicación, cierres la aplicación y la abras nuevamente. En caso de registrar una ubicación menor a la máxima permitida te dejará realizar la maniobra sin problemas. Si te registra una distancia mayor pese a estar cerca, [ir a ¿Qué hago si mi celular calcula mal la ubicación?]. En caso de que seas Residente/AP/Invitado, es posible que no funcionen los botones debido a las restricciones impuestas al momento de crear tu usuario.