

P: ¿Necesito servicio de internet para utilizar Mi Casita?

R: Así es, los servicios centralizados en servidores seguros hacen necesario el servicio de internet. Esto ayuda a que se cuente siempre con información en tiempo real.

P: ¿Mis datos personales se encuentran seguros?

R: Así es, los servidores utilizados por mi casita son los más seguros y estables a nivel global (AWS-Amazon, Firebase-Google, Salesforce), alineados con ISO 27001 (Estándar de Seguridad Informática). Es importante que cada usuario cuide su contraseña personal, o la reestablezca en caso de duda.

P: ¿Existe conexión/verificación del sistema con los datos del Registro Civil?

R: Los estándares de manejo de información de Mi Casita han hecho que se cuente con acceso a los API del estado (registro civil) de manera autorizada y legal. No existe otro proveedor de Bitácora digital en el país que cuente con esta autorización. Sin embargo, al ser un servicio de pago, el usuario que requiere el servicio deberá solicitar al equipo de Mi Casita.

P: ¿Cuántos usuarios de Mi Casita puedo registrar por casa?

R: Inicialmente, los contratos con cada conjunto permiten el acceso de un usuario con su correo electrónico. En caso de requerirse usuarios adicionales, se los podrá contratar por separado.

P: ¿Cómo puedo actualizar mis datos (nombre, números de contacto)?

R: Esta información se la puede actualizar con administración del conjunto, o desde la aplicación móvil Mi Casita.

P: ¿Dónde puedo descargar la aplicación Mi Casita?

R: La aplicación para residentes y guardias se encuentra disponible en las tiendas de Android (PlayStore) y Apple (AppStore).

P: Si registro un solo usuario, pero en mi casa viven otras personas ¿Cómo las encuentra el guardia?

R: El sistema Mi Casita permite que administración agregue hasta 3 familiares o inquilinos asociados a cada residencia. Sin embargo, las notificaciones llegarían al usuario principal.

P: ¿Cómo puedo hacer para que una persona que trabaja en mi residencia no solicite autorización de acceso a diario a mi conjunto?

R: En estos casos, debemos solicitar a administración que esta persona sea agregada a la lista blanca del conjunto. Con esto, el sistema permitirá su acceso a diario sin necesidad de solicitar autorización.

P: Si tengo una visita para hoy ¿Cómo puedo anticiparla o cómo funciona Mi Casita?

R: Mediante la aplicación Mi Casita en la opción “Anticipar Visitas” ingresamos los datos de la visita y su hora estimada de llegada. El sistema autorizará su ingreso una hora antes y una hora después de lo seleccionado (es decir una ventana de dos horas). La visita podrá ingresar con su cédula de identidad o con un código QR generado desde Mi Casita en la misma opción.

P: ¿Cuántas veces puede ser utilizado un mismo código QR?

R: Por motivos de seguridad, el código QR solo funciona una vez para el ingreso. En caso de tener una visita a diario, se podría gestionar la autorización para agregar a listas blancas con administración, o se podría contar con un registro frecuente en la App móvil a modo de anticipar la misma solo escogiendo la hora de visita.

P: Si tengo un evento de más de 10 personas ¿Debo anticipar todas estas visitas por medio de la App?

R: Si bien existe la opción de anticipar las visitas una por una, en estos casos se recomienda enviar un listado a administración para que la misma sea importada en el sistema en formato XLS (con los datos: nombre, apellido, #cedula, fecha visita, hora visita). Del mismo modo las visitas se habilitarían en una ventana de 2 horas. (Solicitar formato a administración).

P: ¿Cómo puedo restablecer mi contraseña si no dispongo de la misma?

R: Para estos casos, en el inicio de la App móvil, se debe colocar la opción “Olvidaste tu contraseña”. De este modo, se recibirá un correo con el enlace para restablecer la contraseña.

P: ¿Qué pasa si no encuentro el correo de establecimiento de contraseña?

R: En primer lugar, se deberá verificar con administración que el correo ingresado sea correcto. Luego, verificar en la bandeja principal de correo y en la de correo no deseado (spam). En caso de no lograr establecer contraseña, puede contactar al grupo de soporte Mi Casita para la asignación de una contraseña temporal.

P: ¿Hasta cuántos dispositivos puedo ingresar a Mi Casita con mi misma cuenta de correo?

R: Hasta 2 dispositivos.

P: ¿Qué sucede en caso de que reciba la notificación de una visita que no es mía?

R: Se debe verificar con el equipo de seguridad el destino de la visita para tomar acción de manera inmediata. En caso de trabajadores registrados en lista blanca, se debe verificar que se encuentre registrado únicamente el personal autorizado por el residente.

P: ¿Dónde puedo encontrar el registro de mis visitas?

R: Existen dos medios para consultar las visitas de cada residente; 1. En la aplicación móvil, ‘Todas las opciones’ -> ‘Historial de visitas’. 2. En el correo electrónico registrado por la residencia respectiva.

P: ¿Por qué la aplicación móvil no me permite realizar una reserva de área comunal?

R: En este caso debemos revisar uno de los siguientes casos; 1. Probablemente se encuentre en mora, o 2. El área fue temporalmente deshabilitada por administración, o 3. Ha excedido el máximo permitido por la administración.

P: ¿En dónde encuentro más información?

R: En nuestro canal de YouTube el cual puede acceder a través del siguiente enlace: <https://youtu.be/iyWQVJOK9Fw> o escaneando el siguiente QR

