

Manual para familias

Campamento Buenas Nuevas 2026

APEN Guatemala
noviembre 2026

Contenido

Cómo usar este manual 2
Palabras que usamos 2
1 Empezar 2
1.1 ¿Qué es Campeones de Fe? 2
1.2 Fechas y teléfonos clave 3
1.3 Cómo entrar 4
1.4 Instalar la aplicación en el teléfono 6
1.5 Activar los avisos 7
2 Inscripción y pago 8
2.1 Si tu hijo o hija ya estuvo en otro campamento 8
2.2 Inscribir a tu hijo o hija: pasos 1 a 7 9
2.3 Paso 7 de 7. Pagar y subir el comprobante 13
3 Tu portal, saludos y boletines 15
3.1 Tu portal 15
3.2 Correos de recordatorio 18
3.3 Saludos para la noche de despedida 19
3.4 Boletines 20
3.5 Avisos de la salida 21
3.6 Encuesta: «Cuéntanos cómo te fue» 21
4 Preguntas frecuentes y solución de problemas 23
4.1 No me llegó el correo con el enlace 23
4.2 El enlace venció o dice que no es válido 23
4.3 El código no funciona 23
4.4 No tengo correo, o cambié de correo 23
4.5 Me equivoqué al subir el comprobante o el monto 23
4.6 Me rechazaron el pago 24
4.7 Me llegó un recordatorio, pero ya hice lo que pedía 24
4.8 Me rechazaron la inscripción 24
4.9 ¿Puedo cambiar el nombre o la fecha de nacimiento de mi hijo? 24
4.10 Mi hijo tiene más de 12 años (o menos de 7) 24
4.11 No tengo señal o internet 24
4.12 No me llegan los avisos del teléfono 24
4.13 Veo «No encontramos esta página» o «No encontramos esta inscripción» 25
4.14 ¿A quién llamo? 25
5 Privacidad de los datos 25
5.1 Qué se guarda 25
5.2 Cuándo se borra 25
5.3 Quién ve los datos de tu hijo o hija 26
5.4 Buenas prácticas 26

Cómo usar este manual

Este manual explica, paso a paso, cómo usar **Campeones de Fe**, la aplicación del Campamento Buenas Nuevas 2026 de APEN Guatemala. No necesitas saber de computación: cada paso lleva una imagen de lo que verás en la pantalla.

> ℹ Nota: cómo encontrar lo tuyo
>
> - **Quieres entrar o instalar la app:** lee el capítulo 1.
> - **Quieres inscribir a tu hijo o hija y pagar:** lee el capítulo 2.
> - **Quieres ver tu portal, escribir un saludo o leer boletines:** lee el capítulo 3.
> - **Algo no funciona:** ve directo al capítulo 4.

Las imágenes de **teléfono** son angostas y altas. Todos los nombres de niños, familias y correos de las imágenes son inventados. En el capítulo 1 está la tabla de **fechas y teléfonos clave**; los demás capítulos la mencionan, pero no la repiten.

Palabras que usamos

Palabra	Qué significa
Ficha	Todos los datos de un niño: familia, salud, apoyos y permisos.
Borrador	Una ficha que se empezó y todavía no se envía. Se guarda sola.
Validar	Cuando administración revisa y acepta una inscripción o un pago.
Boleta	La papeleta del banco que prueba un depósito o una transferencia. Se fotografía y se sube a la aplicación.
App instalada	La aplicación guardada como un ícono en la pantalla de inicio del teléfono (en inglés, “PWA”). Es la misma página, pero abre más rápido.

1 Empezar

1.1 ¿Qué es Campeones de Fe?

Es la aplicación donde las familias inscriben a sus hijos e hijas en el Campamento Buenas Nuevas 2026, y donde el equipo del campamento organiza cabañas, pagos, salud, saludos y boletines. Se usa desde el navegador del teléfono o de la computadora; no hay que descargarla de una tienda.

Este manual lo encuentras siempre en la aplicación: en la página principal del campamento está la tarjeta **¿Primera vez? Guía para familias (PDF)**.



Figura 1: La página pública del campamento: fecha, precio, zona general y edades. El botón **Entrar** está arriba a la derecha. La sede exacta no se muestra aquí: la ven las familias con inscripción aprobada.

1.2 Fechas y teléfonos clave

Esta es la **única tabla de fechas** del manual. Los demás capítulos se refieren a ella.

Qué	Cuándo
Campamento	Del miércoles **2** al domingo **6 de diciembre** de 2026; el lugar lo verás en tu portal cuando tu inscripción esté aprobada
Salida	Miércoles 2 de diciembre. La hora y el punto de salida los verás en tu portal cuando tu inscripción esté aprobada
Regreso	Domingo 6 de diciembre. La hora y el punto de regreso los verás en tu portal cuando tu inscripción esté aprobada
Edades	De **7 a 12 años** cumplidos al 2 de diciembre
Cierre de **inscripciones** y fecha límite de pago	Miércoles **2 de diciembre**
Costo	**Q600** por niño. **Q640** si el depósito se hace **después del 22 de noviembre** (cuenta la fecha del depósito)
Último día para enviar **saludos**	Viernes **4 de diciembre**
Recordatorios automáticos por correo	Como máximo uno cada 3 días por niño. Los de pago empiezan el **23 de noviembre** y terminan el 2 de diciembre
Avisos automáticos de la salida y de lo que falta empacar	Lo que falta empacar: **domingo 29 de noviembre** y **martes 1 de diciembre**. La salida: **martes 1 de diciembre** (un día antes)
Encuesta de opinión después del campamento	Se abre el **7 de diciembre** y, normalmente, se cierra 14 días después. En la encuesta ves la fecha exacta
Borrado automático de la información médica, saludos e incidentes	**13 de diciembre** de 2026
El enlace o código de entrada dura	15 minutos y sirve una sola vez
Teléfonos de APEN (en horario de oficina de APEN)	**2472-2561** · **2472-2691** · **5980-1216**

1.3 Cómo entrar

La aplicación **no usa contraseñas**. Entras con un enlace que te llega al correo, o con un **código de 6 números** que viene en el mismo correo.

1. Abre la página del campamento y toca **Entrar** (arriba a la derecha).
2. Escribe tu correo y toca **Enviarme el enlace**.
3. Aparece el aviso **¡Revisa tu correo!**.
4. Abre el correo, de preferencia **desde el mismo teléfono o computadora** donde lo pediste, y toca el enlace.
5. Se abre la página **Confirma tu acceso**. Toca el botón **Entrar**. ¡Ya estás dentro!

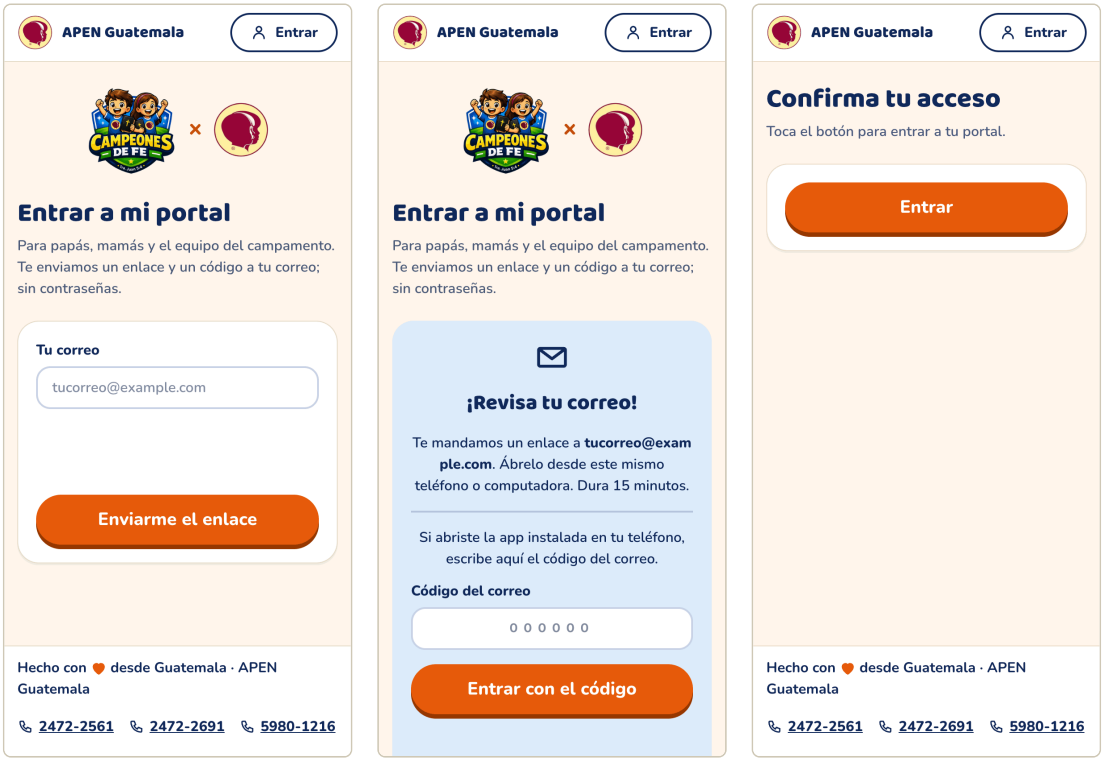


Figura 2: Pasos 2, 3 y 5. Mira el campo **Tu correo** (izquierda), el aviso azul **¡Revisa tu correo!** (centro) y el botón naranja **Entrar** (derecha).

Entrar con el código (app instalada, sobre todo en iPhone)

En iPhone, el enlace del correo se abre en Safari y no dentro de la app instalada. Si usas la app instalada, entra con el código:

1. Abre la app. Si ya pediste el enlace, verás la sección **Si abriste la app instalada en tu teléfono, escribe aquí el código del correo**. Si no, escribe tu correo en la parte de arriba y pide el enlace.
2. En el correo, copia el **código de 6 números**.
3. Escríbelo en **Código del correo** y toca **Entrar con el código**.

El código dura 15 minutos, sirve una sola vez y permite 5 intentos.

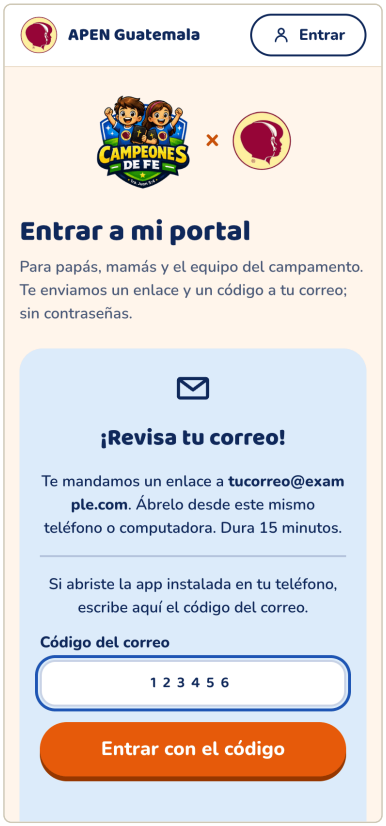


Figura 3: Después de pedir el enlace, la misma pantalla muestra el campo **Código del correo** y el botón **Entrar con el código**.

> ⚠ Cuidado: el enlace dura 15 minutos y sirve una sola vez
>
> Si pasaron más de 15 minutos, o ya lo usaste, pide uno nuevo. Mira el capítulo de preguntas frecuentes.

> Consejo: usa el correo de siempre
>
> Entra con el mismo correo que usaste al inscribir (familias) o al que te llegó la invitación (equipo). Así la aplicación te reconoce.

Al entrar, la aplicación te lleva a **tu pantalla de inicio** según tu rol: las familias, a su **portal**; el staff y enfermería, a **Campo**; y administración, al **Dashboard**.

1.4 Instalar la aplicación en el teléfono

Instalarla es opcional, pero la deja como un ícono más en tu pantalla de inicio y abre más rápido. Estos pasos son del propio teléfono, así que las pantallas pueden verse un poco distintas según la marca y la versión.

En Android (Chrome):

1. Entra a la página del campamento con **Chrome**.
2. Si aparece el aviso azul **Instala Campeones de Fe en tu teléfono**, toca **Instalar** y confirma.
3. Si no aparece, toca los **tres puntos** (⋮) de Chrome, arriba a la derecha.
4. Elige **Instalar app** (o **Agregar a la pantalla principal**) y confirma con **Instalar**.
5. Busca el ícono **Campeones** en tu pantalla de inicio.



Figura 4: El aviso azul que aparece en Android: toca **Instalar**. Si prefieres no hacerlo ahora, toca **Ahora no**.

En iPhone (Safari):

1. Entra a la página del campamento desde **Safari** (otros navegadores no instalan la aplicación).
2. Toca el botón **Compartir**: el cuadro con una flecha hacia arriba, en la barra de abajo.
3. Desliza hacia abajo y elige **Agregar a inicio** (también aparece como **Agregar a pantalla de inicio**).
4. Toca **Agregar**, arriba a la derecha.
5. Busca el ícono **Campeones** en tu pantalla de inicio.
6. Abre la app desde ese ícono y entra con el **código de 6 números** (sección anterior).

1.5 Activar los avisos

Con los avisos, el teléfono te notifica en cuanto el campamento publica un boletín, sin que tengas que abrir la aplicación.

1. Entra a tu portal.
2. Busca el recuadro azul **Recibe avisos en este celular**, arriba.
3. Toca **Activar avisos**.
4. Cuando el teléfono pregunte si permites notificaciones, elige **Permitir**.



Figura 5: El recuadro azul **Recibe avisos en este celular** y su botón naranja **Activar avisos**, debajo de la cuenta regresiva.

> ℹ Nota: en iPhone, primero instala la aplicación
>
> Los iPhone solo permiten avisos cuando la aplicación está instalada en la pantalla de inicio. Instálala primero y actívalos desde ahí.

Si cambias de teléfono, vuelve a activar los avisos en el nuevo.

2 Inscripción y pago

Este capítulo es para mamás, papás y tutores: cómo inscribir a tu hijo o hija y cómo pagar.

> ℹ Nota: fechas y costo
>
> El cierre de inscripciones, el costo (Q600 o Q640 según la fecha del depósito) y el plazo de los saludos están en la tabla de **fechas y teléfonos clave** del capítulo 1.

2.1 Si tu hijo o hija ya estuvo en otro campamento

Si ya inscribiste a un niño o una niña en un campamento anterior, en tu portal ves **Niños de años anteriores**, con una tarjeta por cada uno. No tienes que empezar de cero:

1. Toca **Inscribir de nuevo a** y el nombre del niño (por ejemplo, **Inscribir de nuevo a Sofía**).
2. La aplicación crea el borrador con los datos que ya tiene: tu familia, los contactos y los datos del niño. Te lleva al paso 2 para que completes lo de este año, como el grado que cursa. Puedes volver al paso 1 para revisar el teléfono y la dirección.
3. Llena la **salud** y acepta otra vez los **consentimientos**.

La salud y los consentimientos siempre se llenan de nuevo. La aplicación lo avisa así: «La información de salud se borra después de cada campamento, así que la llenarás de nuevo. También aceptarás otra vez los consentimientos». La información médica se elimina por tu privacidad (ver el capítulo de privacidad) y los consentimientos son del texto de cada año.

Edades: la edad se calcula al empezar el campamento de este año. Si el niño ya no tiene entre 7 y 12 años, la tarjeta te explica: «[Nombre] tendrá N años cuando empiece el campamento, y este año es para niños de 7 a 12 años», y no puedes inscribirlo.

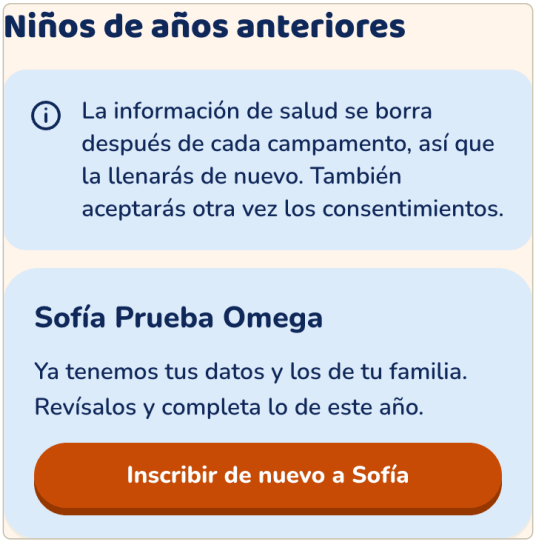


Figura 6: La sección **Niños de años anteriores**: el aviso sobre la salud y la tarjeta con el botón **Inscribir de nuevo a Sofía**.

2.2 Inscribir a tu hijo o hija: pasos 1 a 7

La inscripción tiene **7 pasos**, y arriba de la pantalla siempre ves en cuál vas (por ejemplo, **Paso 3 de 7 · Salud**). Los pasos **1 a 6** son la ficha: datos de la familia, del niño, su salud, apoyos, contactos y permisos. Al terminar el paso 6 tocas **Enviar inscripción**. El **paso 7 es el pago**: después de enviar, subes la foto del comprobante (sección «Paso 7 de 7»).

Entra a la aplicación con tu correo (ver «Cómo entrar» en el capítulo 1) y toca **Inscribir** en el menú de arriba.

> Consejo: puedes parar y seguir después
>
> La ficha se guarda sola como **borrador**. Si te interrumpen, vuelve a entrar y toca **Continuar la ficha** en tu portal. No pierdes nada.

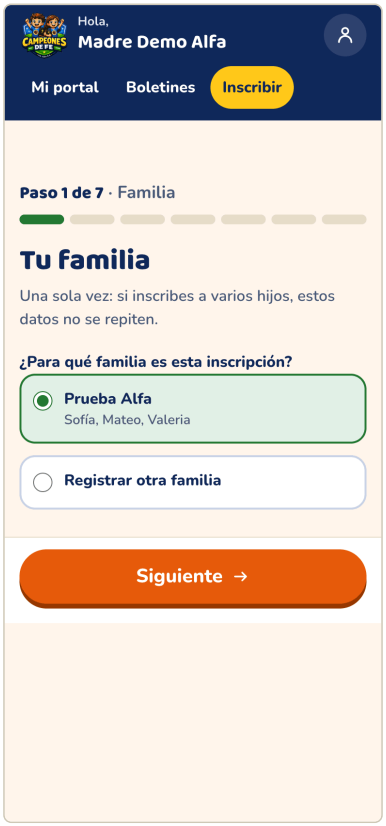


Figura 7: El inicio de la inscripción. Mira la barra de pasos y el botón **Siguiente**.

Paso 1 de 7. Familia

1. Si ya inscribiste a otro hijo, elige la misma familia. Si es la primera vez, elige **Registrar otra familia**.
2. Escribe el **nombre de la familia**, un **teléfono de contacto** y la **dirección exacta** con zona, colonia y una referencia.
3. Toca **Siguiente**.

Estos datos se piden una sola vez, aunque inscribas a varios hijos.

Paso 2 de 7. El niño

1. Escribe los **nombres** y **apellidos** de tu hijo o hija, su **fecha de nacimiento** y si es **niño** o **niña**.
2. Elige el **grado que cursó** y, si quieres, su iglesia o comunidad.
3. Si le gustaría compartir cabaña con alguien, escribe el nombre en el espacio para ello.

La aplicación calcula la edad al 2 de diciembre. Solo se aceptan niños de **7 a 12 años** al empezar el campamento.

> ⚠ Cuidado: revisa bien el nombre y la fecha
>
> Después no podrás cambiar el nombre ni la fecha de nacimiento por tu cuenta. Si te equivocas, llama a APEN.

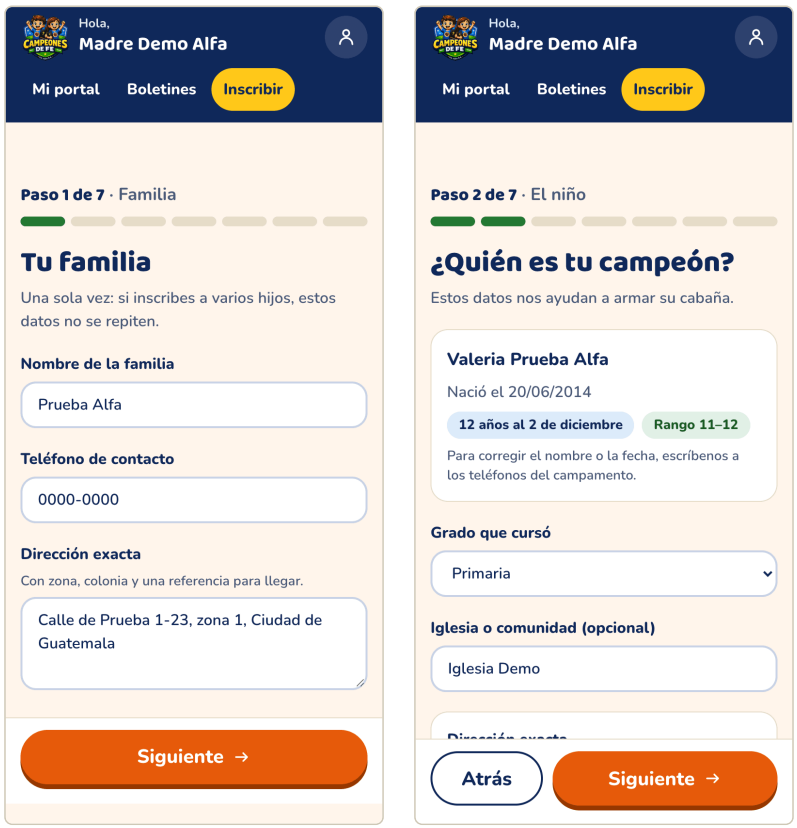


Figura 8: Izquierda: **Paso 1 de 7 · Familia**. Derecha: **Paso 2 de 7 · El niño**, con la edad calculada.

Paso 3 de 7. Salud

1. Responde **¿Tiene alergias?** con **Sí tiene** o **No tiene**. Si tiene, anota a qué es alérgico, qué tan fuerte es la reacción y si necesita epinefrina (un medicamento de emergencia).
2. Si toma medicamentos, toca **Agregar medicamento**. Escribe el nombre, la dosis, a qué hora se toma y para qué sirve.
3. Anota condiciones médicas (por ejemplo, asma) y comida que no puede comer.

Esta información es de **mucha importancia**: enfermería la usa para cuidar a tu hijo o hija durante el campamento. Solo la ven enfermería y los líderes autorizados.

> ! Importante: los medicamentos se entregan al staff
>
> El día de la salida entrega los medicamentos al staff en su empaque original y con el nombre del niño.

Paso 4 de 7. Apoyos especiales

Este paso es opcional. Si tu hijo o hija necesita algún apoyo (por ejemplo, ayuda para leer o instrucciones cortas), elige **Sí necesita** y cuéntanos qué lo calma, qué debemos evitar y cómo se comunica. Si no necesita nada, deja **No necesita** y toca **Siguiente**.

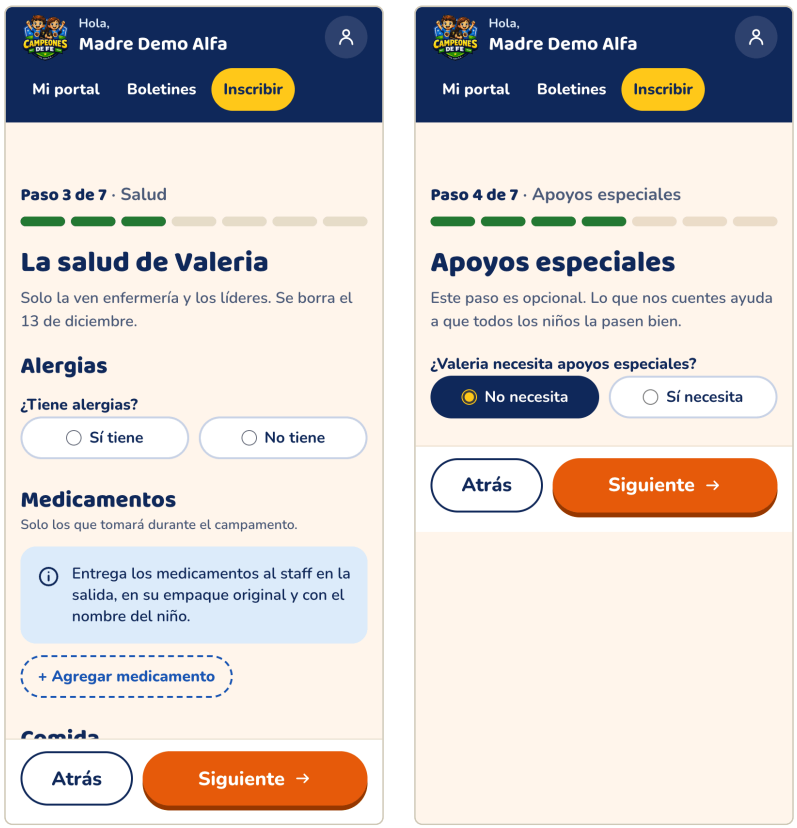


Figura 9: Izquierda: **Paso 3 de 7 · Salud**, con **Agregar medicamento**. Derecha: **Paso 4 de 7 · Apoyos especiales**.

Paso 5 de 7. Contactos

1. Revisa a las personas de la familia. Marca quién es **contacto de emergencia**.
2. Marca quiénes pueden **recoger al niño al regreso** cuando el campamento termine. Solo se entregará a niños con estas personas.
3. Para agregar a otra persona toca **Agregar persona**.

Paso 6 de 7. Consentimientos

1. Lee cada permiso. Son cuatro: uso de los datos, participación, atención médica de emergencia y uso de fotos y videos.
2. Marca la casilla de cada uno. Los tres marcados como **obligatorio** son necesarios para enviar.
3. Toca **Enviar inscripción**.

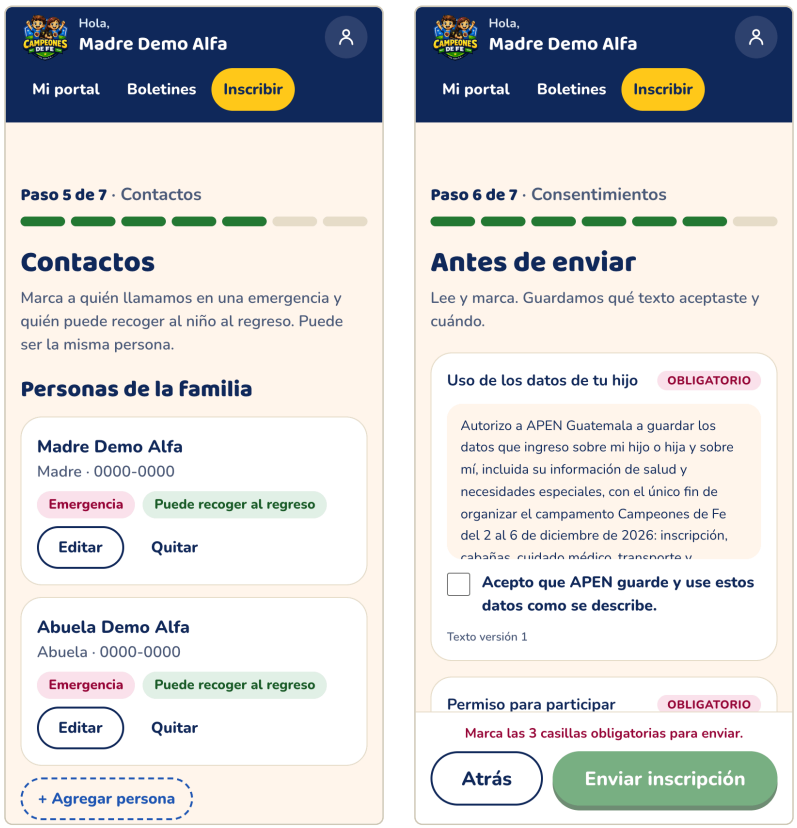


Figura 10: Izquierda: **Paso 5 de 7 · Contactos**, con las etiquetas **Emergencia** y **Puede recoger al regreso**. Derecha: **Paso 6 de 7 · Consentimientos**, con la casilla de cada permiso.

Tu inscripción queda **enviada**. El equipo del campamento la revisa y te avisa por correo cuando esté **validada** o si necesita algún cambio.

2.3 Paso 7 de 7. Pagar y subir el comprobante

Después de enviar la inscripción, paga en el banco y sube la foto de la boleta.

1. En tu portal, toca **Subir abono** en la tarjeta de tu hijo o hija. Se abre la página **Subir comprobante de pago**.
2. Mira los **datos bancarios** de APEN. Toca el ícono de copiar para copiar el número de cuenta y la **referencia**.
3. Haz el depósito o la transferencia. En la boleta o en el motivo de la transferencia, escribe la **referencia** (el código de inscripción, por ejemplo CF26-0001).
4. Vuelve a la aplicación y elige **Depósito** o **Transferencia**.
5. Toca **Tomar foto** para fotografiar la boleta, o **Elegir archivo** para subir una foto o un PDF.
6. Llena el **banco**, el **número de boleta**, el **monto** y la **fecha del depósito**.
7. Toca **Enviar comprobante**.

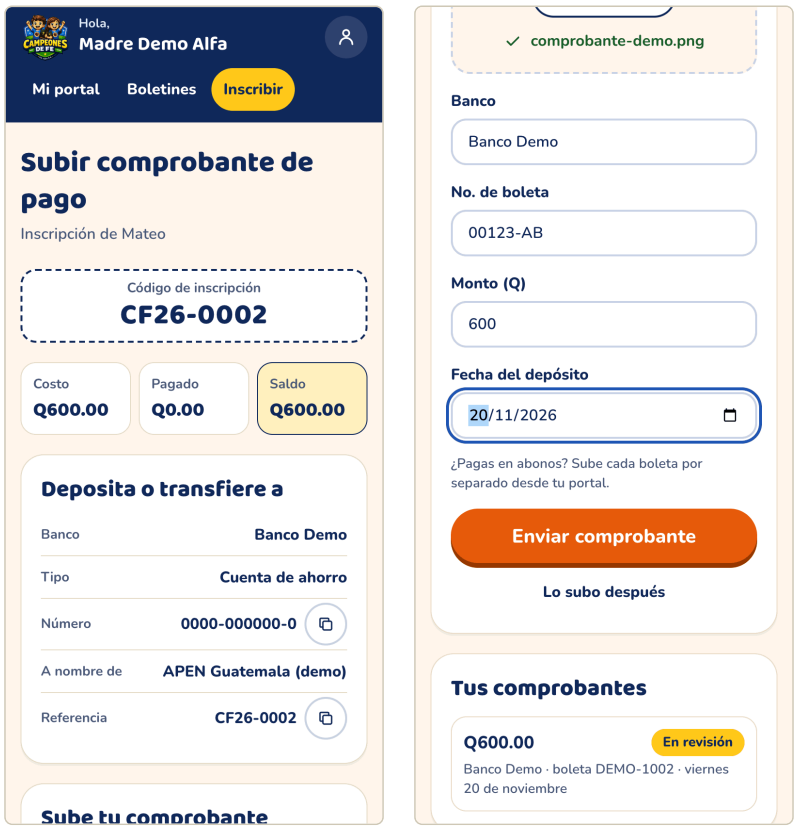


Figura 11: Izquierda: los datos bancarios y la referencia que debes copiar. Derecha: el formulario ya lleno y el botón naranja **Enviar comprobante**.

> **Consejo: que se lea bien**
>
> Toma la foto con buena luz y con la boleta completa: el número, la fecha y el monto deben verse. Si no se lee, el pago se rechaza y tendrás que subirlo otra vez.

> **Nota: ¿pagas en abonos?**
>
> Puedes subir cada boleta por separado. En **Tus comprobantes** ves cada pago y su estado: **Sin comprobante**, **En revisión**, **Validado** o **Rechazado**. El saldo que falta aparece arriba.

Cuando el equipo valida tu pago, recibes un correo con el número de recibo de APEN. Guárdalo.

Cuando ya no debes nada, la tarjeta de tu hijo o hija dice **Pago completo** y el botón **Subir abono** se cambia por **Ver comprobantes**. Esa página deja de pedirte datos y muestra solo **tus comprobantes**.

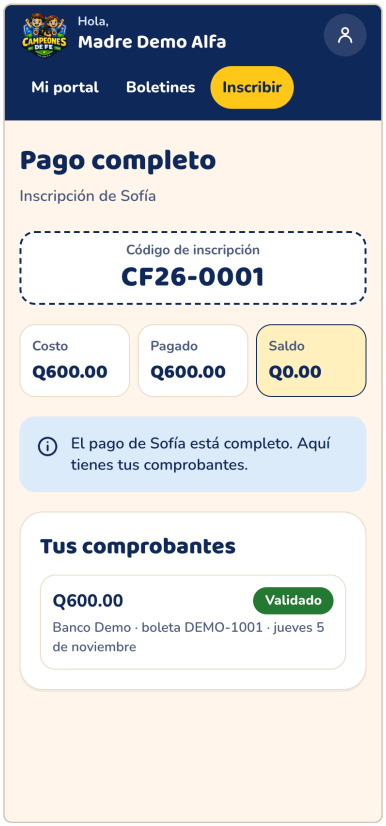


Figura 12: Página de un niño con el pago completo: el título **Pago completo**, el aviso azul y la lista de comprobantes **Validado**.

3 Tu portal, saludos y boletines

3.1 Tu portal

El portal es tu pantalla principal. Entras desde **Mi portal**. En el teléfono tiene tres pestañas: **Mis hijos**, **Qué llevar** y **Salida**.



Figura 13: El portal. Mira la cuenta regresiva y, en la tarjeta de cada hijo, la **etiqueta de estado** (**Aprobada**, **Borrador**) y la del pago.

3.1.1 Si tu hijo o hija ya estuvo en otro campamento

Si inscribiste a un niño o una niña en un campamento anterior, arriba de **Mis campeones** verás **Niños de años anteriores**, con una tarjeta por niño. Toca **Inscribir de nuevo a** y la aplicación crea el borrador con los datos de tu familia, tus datos de contacto y los del niño, y te lleva al paso 2 para que completes el grado que cursa y revises lo demás. Puedes volver al paso 1 para actualizar teléfono o dirección.

Hay dos cosas que siempre se llenan de nuevo: la **información de salud** (se borra después de cada campamento, por tu privacidad) y los **consentimientos**. Si el niño ya no tiene la edad del campamento de este año, la tarjeta te lo explica y no puedes inscribirlo.

En cada tarjeta ves:

- El **estado**: **Borrador**, **Enviada**, **Aprobada** o **Rechazada**. Si la rechazan, te llega un correo con el motivo: corrige la ficha y vuelve a enviarla.
- El **pago**: **Pago completo**, **Pago en revisión** o lo que falta pagar.
- Los botones **Subir abono** (o **Ver comprobantes**) y **Noche de despedida · Escribir saludo**.

3.1.2 Qué llevar

En la pestaña **Qué llevar** está la lista de lo que tu hijo o hija debe llevar al campamento. Elige a tu hijo o hija y **marca cada cosa** que ya empacaste. La barra de avance te dice cuántas faltan. Abajo, la lista de **No lleves**: celular y cosas de valor, y objetos cortantes.

Debajo de la lista está la casilla **Recordarme lo que me falta**: «Te avisamos 3 días y 1 día antes de la salida si aún queda algo sin marcar». Viene activada; desmárcala si no quieres esos recordatorios (los de la salida seguirán llegando). Los avisos se mandan por correo y, si activaste los avisos del teléfono, también al celular.

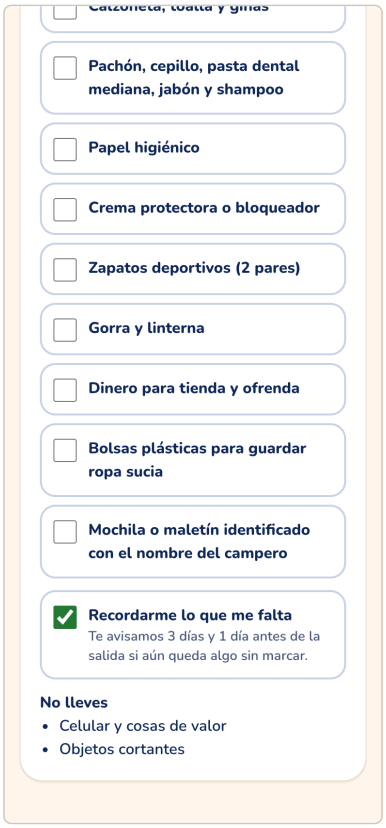


Figura 14: El final de la lista **Qué llevar**: la casilla **Recordarme lo que me falta**, ya activada, y la lista de lo que **No lleves**.

3.1.3 Salida y regreso

En la pestaña **Salida** ves la hora, el punto de reunión y la hora de regreso, y los teléfonos de APEN.

El lugar del campamento y los horarios solo aparecen cuando la inscripción de tu hijo o hija está aprobada. Mientras esté enviada o en revisión, la pestaña dice: «Cuando tu inscripción esté aprobada verás aquí el lugar, la hora y el punto de salida». La página pública solo muestra la zona general.



Figura 15: Izquierda: la pestaña **Salida** con la inscripción aprobada. Derecha: la misma pestaña mientras la inscripción aún no está aprobada.



Figura 16: Izquierda: la lista **Qué llevar**, con casillas para marcar. Derecha: la pestaña **Salida**, con hora y lugar.

3.2 Correos de recordatorio

Si la ficha de tu hijo o hija o su pago siguen pendientes, la aplicación te manda un correo para recordártelo. Hay dos clases:

- **Ficha incompleta:** la inscripción quedó en borrador o faltan las respuestas de salud. El correo trae el enlace para continuar. Estos recordatorios se detienen cuando empieza el campamento.
- **Pago pendiente:** desde el 23 de noviembre y hasta el 2 de diciembre, si todavía debes dinero. El correo dice cuánto falta y trae el enlace a la página de pago. Si ya subiste tu comprobante y está **En revisión**, no te recordamos nada.

De cada niño recibes **como máximo un recordatorio cada 3 días**. Dejan de llegar apenas completas lo que falta.

> Consejo: ¿ya pagaste y te llegó el correo?
>
> Puede haber salido antes de que se validara tu pago, o el comprobante aún no se subió. Entra a **Tus comprobantes** y revisa que diga **En revisión** o **Validado**. Si no, vuelve a subirlo.

3.3 Saludos para la noche de despedida

La última noche del campamento, los niños reciben los saludos de su familia. Puedes escribir uno o varios hasta el último día de saludos (ver «Fechas y teléfonos clave»).

1. En tu portal, toca **Noche de despedida · Escribir saludo** en la tarjeta de tu hijo o hija.
2. Escribe tu mensaje en **Tu mensaje**.
3. Si quieres, agrega un **video corto** de máximo 60 segundos en la sección **Video corto**: toca **Grabar** para grabarlo con el teléfono o **Subir de la galería** para elegir uno.
4. Toca **Enviar saludo**. Aparece en **Ya enviaste**, marcado **En revisión**.



Figura 17: La pantalla del saludo con el mensaje escrito. Mira la sección **Video corto** (opcional) y el botón naranja **Enviar saludo**, ya activo.

> **i** Nota: un líder revisa cada saludo
>
> Antes de leerse o proyectarse, un líder revisa cada saludo. Tu hijo no lo ve antes de la noche de despedida: es una sorpresa.

3.4 Boletines

Durante el campamento, los líderes publican boletines con noticias y fotos. Los lees en **Boletines**, en el menú de arriba. Si activaste los avisos, el teléfono te avisa en cuanto sale uno nuevo. También te llegan por correo.



Figura 18: La lista de boletines. Cada uno muestra la fecha, el título y el texto.

> **i** Nota: verás solo los que te tocan
>
> Algunos boletines son para todos, otros solo para una cabaña o para un grupo de edad. Verás los que alcanzan a alguno de tus hijos o hijas aprobados.

3.5 Avisos de la salida

El **día antes de la salida** (martes 1 de diciembre) te llega un correo con el título **Mañana salimos al campamento**: la hora, el punto de encuentro y el botón **Ver qué llevar**. Si activaste los avisos del teléfono, el mismo aviso llega al celular.

Antes, el **domingo 29 de noviembre** y el **martes 1 de diciembre**, recibes un recordatorio solo si en **Qué llevar** todavía hay cosas sin marcar: el correo trae el botón **Abrir la lista** y nombra lo que falta de cada hijo (si son muchas cosas, las primeras cinco y cuántas más). Puedes apagarlos con la casilla **Recordarme lo que me falta**.

3.6 Encuesta: «Cuéntanos cómo te fue»

Después del campamento (se abre el 7 de diciembre) te invitamos por correo y por aviso del teléfono a contarnos cómo te fue. En tu portal aparece una tarjeta **Cuéntanos cómo te fue**; tócala.

1. Califica del 1 al 5 (1 = muy mal, 5 = excelente) la experiencia en general, la comunicación del campamento con tu familia y la organización de la salida y el regreso.
2. Contesta **Sí**, **No** o **Tal vez** a si tu hijo o hija volvería el próximo año.
3. Si quieres, escribe **¿Qué fue lo mejor?** y **¿Qué mejorarías?**.
4. Opcional: marca **Pueden usar mi comentario (sin mi nombre) para promover el campamento**.
5. Toca **Enviar mis respuestas**.

Hay **una encuesta por familia**: cualquier tutor de la familia puede responderla, aunque tengas varios hijos. Puedes entrar de nuevo y tocar **Actualizar mis respuestas** hasta que la encuesta cierre; ahí mismo ves la fecha. A quien no ha respondido, la aplicación le manda un único recordatorio unos días después.

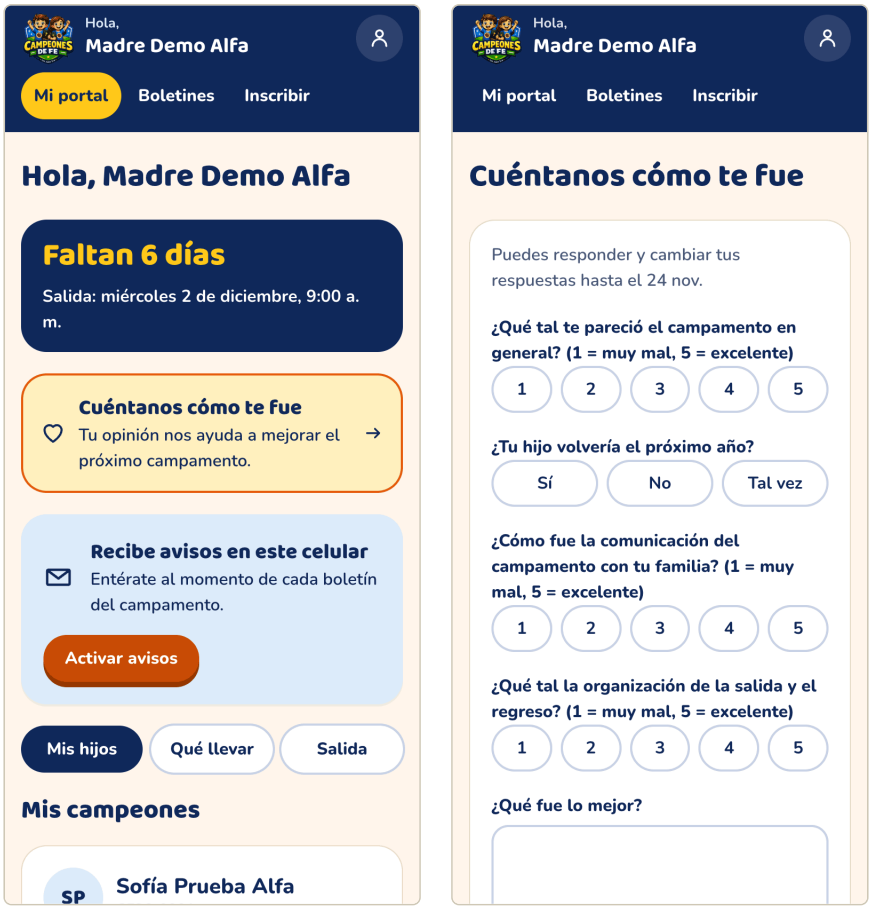


Figura 19: Izquierda: la tarjeta **Cuéntanos cómo te fue** en tu portal. Derecha: el formulario, con las calificaciones del 1 al 5 y **Sí**, **No** o **Tal vez**. Las fechas de esta imagen son de demostración.

4 Preguntas frecuentes y solución de problemas

4.1 No me llegó el correo con el enlace

1. Espera **un minuto**: a veces tarda.
2. Revisa la carpeta de **correo no deseado** (spam) o **promociones**.
3. Confirma que escribiste bien tu correo. Una letra de más o de menos y el enlace llega a otra persona.
4. Toca **Reenviar el enlace**. Por seguridad, hay que esperar un minuto entre un envío y otro, y se permiten **hasta 3 enlaces por hora** para el mismo correo.
5. Si aun así no llega, prueba con otro correo, o llama a APEN.

> Consejo: Gmail, Outlook y Yahoo
>
> Busca en el buscador del correo la palabra **enlace** o el nombre del campamento. A veces el mensaje cae en una pestaña distinta a la principal.

4.2 El enlace venció o dice que no es válido

Los enlaces **duran 15 minutos y sirven una sola vez**. Si ya lo abriste o pasó el tiempo, deja de servir. Conviene abrirlo en el mismo teléfono o computadora donde lo pediste.

1. Vuelve a la página del campamento y toca **Entrar**.
2. Pide un enlace nuevo.
3. Ábrelo **desde el mismo teléfono o computadora** donde lo pediste.

4.3 El código no funciona

El código del correo **dura 15 minutos, sirve una sola vez** y solo permite 5 intentos. Si te equivocas 5 veces, o pasa el tiempo, o ya entraste con el enlace, deja de servir. Pide uno nuevo con **Reenviar el enlace** y usa el código del correo más reciente.

4.4 No tengo correo, o cambié de correo

- **No tengo correo:** sin correo no puedes entrar por tu cuenta. Llama a APEN: el equipo puede inscribir a tu hijo o hija por ti con el botón **Inscribir por una familia**.
- **Cambié de correo:** si entras con un correo nuevo, la aplicación no reconoce a tus hijos e hijas y verás el portal vacío. Entra con el correo de la inscripción, o llama a APEN para que lo cambien en la ficha.

4.5 Me equivoqué al subir el comprobante o el monto

1. Mira **Tus comprobantes** en la página de pago. Si el pago dice **En revisión**, todavía no lo validan.
2. Llama a APEN, dile cuál es el error (foto equivocada, monto o fecha incorrectos) y pide que lo rechacen. Tú no puedes borrar un comprobante ya enviado.
3. Cuando aparezca **Rechazado**, sube uno nuevo con **Subir abono**.

Si el pago ya dice **Validado** y el monto estaba mal, llama a APEN: ellos lo corrigen con un ajuste.

4.6 Me rechazaron el pago

Cuando un pago se rechaza, te llega un correo con el **motivo**, y lo ves en **Tus comprobantes** en la pantalla de pago, marcado como **Rechazado**. Los motivos más comunes:

- La foto no se lee: tómala de nuevo, con buena luz y la boleta completa.
- El monto o la fecha no coinciden con la boleta.
- El número de boleta ya se usó en otra inscripción.

Entra otra vez a **Subir abono** y sube un comprobante nuevo. No hace falta volver a inscribir.

4.7 Me llegó un recordatorio, pero ya hice lo que pedía

Los recordatorios salen una vez cada 3 días como máximo. Si ya terminaste la ficha o ya subiste tu comprobante, el siguiente no te llega. Revisa tu portal: la ficha debe decir **Enviada** y el pago, **En revisión** o **Pago completo**. Si todo está bien y siguen llegando, llama a APEN.

4.8 Me rechazaron la inscripción

El correo trae el motivo. Entra a tu portal, corrige lo que se pide en la ficha y vuelve a enviarla.

4.9 ¿Puedo cambiar el nombre o la fecha de nacimiento de mi hijo?

Por tu cuenta no. Llama a APEN para que lo corrijan.

4.10 Mi hijo tiene más de 12 años (o menos de 7)

El campamento es para niños de **7 a 12 años cumplidos el día de la salida** (ver «Fechas y teléfonos clave», capítulo 1). La aplicación no deja inscribir fuera de ese rango.

4.11 No tengo señal o internet

Puedes llenar la ficha cuando tengas señal; el borrador se guarda. El comprobante solo se puede subir con internet.

4.12 No me llegan los avisos del teléfono

1. Confirma que tocaste **Activar avisos** y elegiste **Permitir**.
2. En el teléfono, abre los ajustes del navegador (o de la aplicación instalada) y verifica que las **notificaciones** estén permitidas.
3. En **iPhone**, instala primero la aplicación en la pantalla de inicio (capítulo 1, «Instalar la aplicación en el teléfono»).
4. Si cambiaste de teléfono, actívalos de nuevo.

Aunque no tengas avisos, los boletines también te llegan por correo y los ves en **Boletines**.

4.13 Veo «No encontramos esta página» o «No encontramos esta inscripción»

Significa que el enlace está mal escrito o que esa inscripción no es de tu cuenta. Entra a **Mi portal** desde el menú y abre a tu hijo o hija desde ahí. Si entraste con un correo distinto al de la inscripción, no verás a tus hijos: entra con el correo correcto o llama a APEN.

4.14 ¿A quién llamo?

Llama a APEN **en horario de oficina de APEN**: **2472-2561**, **2472-2691** o **5980-1216**. Antes de llamar, toma una captura de pantalla y anota qué estabas haciendo y con qué correo entraste.

5 Privacidad de los datos

Los datos de los niños son delicados: su salud, sus apoyos especiales, su familia. Este capítulo explica qué se guarda, quién lo ve y cuándo se borra.

5.1 Qué se guarda

- Los datos de la **familia** y de los **tutores**: nombres, teléfonos, correos, dirección y quién puede recoger al niño.
- Los datos del **niño**: nombre, fecha de nacimiento, sexo, grado e iglesia.
- La **ficha de salud**: alergias, medicamentos, condiciones médicas, comida que no puede comer y apoyos especiales.
- Los **consentimientos** que aceptaste, con la fecha y el texto exacto.
- Los **comprobantes de pago** (fotos o PDF).
- Los **saludos** y **boletines**, con sus fotos y videos.
- Los **incidentes** y atenciones que anota el staff y enfermería durante el campamento.
- Los **reportes de los confidentes** sobre el acompañamiento espiritual de cada niño.

Todo se usa **solo** para organizar el campamento: inscripción, cabañas, cuidado médico, transporte y comunicación con la familia. No se comparte con terceros, salvo con servicios de emergencia si es necesario para la salud de tu hijo.

5.2 Cuándo se borra

> ! Importante: el 13 de diciembre de 2026 se borra la información médica
>
> Como dice el permiso que aceptan las familias, la **información médica** de los niños se elimina a más tardar el **13 de diciembre de 2026**, una semana después del regreso. **Lo hace la aplicación sola**: una tarea automática revisa cada día y, al llegar esa fecha, borra todo lo de abajo una sola vez. No hace falta que nadie lo pida.

Qué se borra (de todos los niños del campamento):

- la **ficha de salud**: alergias, medicamentos, las dosis que se anotaron, las condiciones médicas y la comida que no pueden comer;
- los **apoyos especiales**;
- los **saludos** de las familias y sus **videos**;
- los **incidentes** y atenciones de la bitácora;
- los **avisos del teléfono** de las cuentas que solo son de familia (si vuelven, tendrán que activarlos otra vez).

Qué se conserva, porque APEN lo necesita para sus cuentas y para el siguiente campamento:

- las **inscripciones**, con los datos de las familias, los tutores y los niños;
- los **pagos**, los **comprobantes** (fotos o PDF), los recibos y las becas;
- los **boletines** publicados;
- el registro de **salida, regreso y entrega** (quién llegó a la oficina, quién subió al bus y a quién se entregó);
- los **reportes de los confidentes** sobre el acompañamiento espiritual de los niños: solo los ve el equipo administrador de APEN, y cada lectura queda anotada.

La bitácora de quién abrió o descargó qué también se conserva, y la propia purga queda anotada ahí, con cuántos registros se borraron (sin ningún dato personal).

5.3 Quién ve los datos de tu hijo o hija

- **Tú** ves a tus hijos e hijas y sus pagos. Nadie más de las familias los ve.
- El **staff** de la cabaña ve solo lo necesario para cuidarlos: de la salud, únicamente alergias severas y apoyos especiales.
- **Enfermería** ve la ficha médica completa.
- **Administración** ve la inscripción, los pagos y la ficha.
- Cada vez que alguien abre una ficha médica o descarga una lista, la aplicación lo anota.

5.4 Buenas prácticas

- No compartas por WhatsApp capturas de pantalla con datos de tu hijo o hija.
- No prestes tu sesión. Al terminar en una computadora compartida, toca **Salir**.
- Si pierdes un teléfono con la aplicación abierta, avisa a APEN para que te quiten el acceso.

Si quieres que se corrija o borre algo antes del 13 de diciembre, llama a APEN (teléfonos en la sección «Fechas y teléfonos clave»).