Portal Mis mascotas: lo que ve y hace el dueño

Versión 1.0 · Actualizado: 04/11/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

Mis mascotas es el portal del dueño. Desde su teléfono, el dueño:

- ve sus mascotas en la clínica, con sus vacunas, recetas, próximas citas, consentimientos firmados y membresía, y lo que la clínica marca para él: el resumen de las consultas, los exámenes revisados, las fotos de grooming y la bitácora del hotel;
- ve lo que debe en la clínica, lo que tiene a favor y sus puntos;
- pide, cambia o cancela una cita, si la clínica lo permite;
- tiene un carné de vacunas con QR que cualquiera puede abrir, y que sirve para que lo llamen si la mascota se pierde.

Este artículo es para el personal que le explica el portal al dueño. El dueño también puede leerlo.

Antes de comenzar

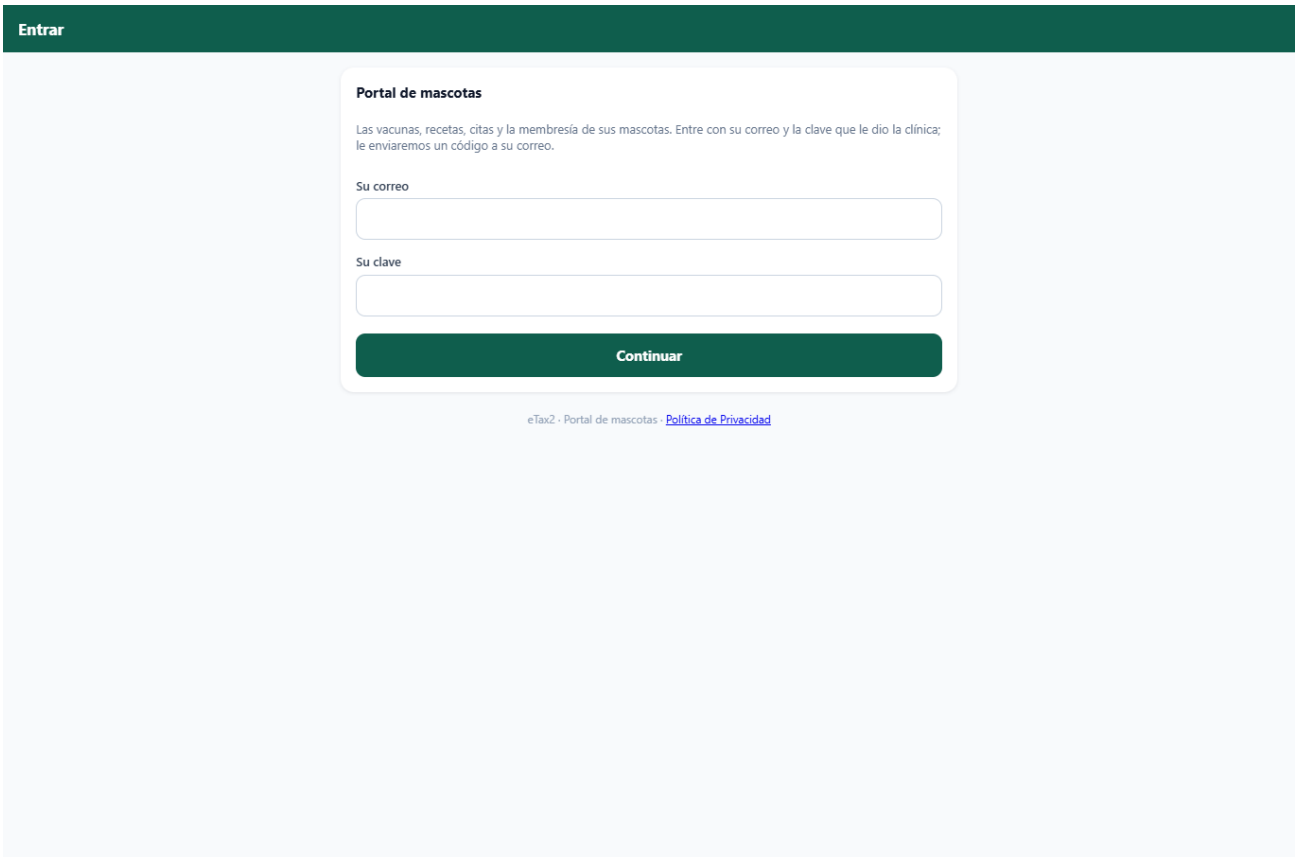
Esto lo hace la clínica, una sola vez por dueño:

- Dar el acceso. En la ficha del dueño, recuadro **Portal de mascotas**, se escribe su correo y se pulsa **Dar acceso al portal**. Se necesita permiso para registrar dueños y mascotas. El paso a paso está en Propietarios.
- Solo se le da a una persona que es dueña vigente de al menos una mascota activa de la clínica.
- La clave temporal se ve una sola vez, en un recuadro amarillo: «Clave temporal para …: …. Entrégala ahora: no se vuelve a mostrar. Al entrar se le pide cambiarla.» eTax2 no la manda por correo: entréguesela al dueño en persona o por un medio de confianza.
- Si esa persona ya usa el portal con otra clínica, no se crea clave nueva: «Esa persona ya tenía usuario del portal: ahora también ve sus mascotas de esta clínica con su clave de siempre.»
- Para que el dueño pida citas, la clínica marca en **Veterinaria → Configuración** la casilla **El dueño puede pedir cita desde el portal** y fija «Hasta … días adelante» (30 si no se cambia) y «con … minutos de anticipación» (120 si no se cambia). Además, solo se ofrecen horas de los profesionales que tienen cargado su **Horario semanal**. Vea Configuración y Profesionales.
- Para el carné en modo perdida, conviene llenar en la Configuración el **Nombre que ve el cliente** y el **Teléfono de emergencia**.

Cómo llegar a esta opción

El portal no está en el menú de eTax2: el dueño lo abre en su teléfono, en la dirección etax2.com/mis-mascotas. La misma dirección aparece en el recuadro **Portal de mascotas** de la ficha del dueño. Conviene que la guarde en la pantalla de inicio del teléfono.

Del lado de la clínica, el acceso se maneja en **Veterinaria → Propietarios** → abra al dueño → **Portal de mascotas**.



Entrada al portal de mascotas, como la ve el dueño · Captura del 03/11/2026

Paso a paso

Entrar por primera vez

1. En **Portal de mascotas**, el dueño escribe **Su correo** y **Su clave** (la temporal que le dio la clínica) y pulsa **Continuar**.
2. Le llega un correo «Su código para entrar · Portal de mascotas» con un código de 6 dígitos. Vence en 10 minutos.
3. En **Revise su correo**, escribe el **Código** y pulsa **Entrar**. Si el correo no llegó, pulsa **No me llegó: volver a empezar** y entra otra vez: le llega un código nuevo.

4. Como su clave es temporal, el portal lo lleva directo a **Elija su clave**. Escriba la **Clave actual** (la temporal), la **Clave nueva** y **Repita la clave nueva**, y pulse **Guardar**. La clave nueva debe tener 8 o más caracteres, con letras y números, y ser distinta de la temporal.
5. Aparece «Su clave quedó cambiada.» y entra a **Mis mascotas**.

Hasta que cambie la clave temporal, el portal no deja hacer nada más. Las siguientes veces entra igual: correo, clave y el código que le llega al correo, siempre.

Arriba tiene **Clave**, para cambiar su clave cuando quiera (**Cambiar mi clave**), y **Salir**.

Lo que ve en Mis mascotas

Por cada clínica donde tiene acceso, el dueño ve:

- el nombre de la clínica;
- **Saldo pendiente** y, si tiene, **A favor**;
- **Ver mi cuenta →**, con el detalle (vea más abajo);
- **Mis puntos**, con su valor en balboas, si la clínica tiene programa de puntos;
- sus mascotas activas, con especie y raza. Pulse una para ver su ficha.

En la ficha de la mascota:

Recuadro	Qué muestra
Datos	**Clínica**, **Especie**, **Nacimiento** y **Microchip**, si están registrados.
Carné y QR	El carné público y el modo perdida (vea más abajo).
Membresía …	Si tiene membresía: «Le queda este mes:» y los servicios que le quedan.
Próximas citas	Fecha y hora de las citas programadas o confirmadas, con **Cambiar** y **Cancelar** cuando se puede.
Vacunas y preventivos	Cada aplicación con su fecha y la próxima dosis, marcada **Próxima** o **Vencida**.
Recetas	Número, diagnóstico y fecha de las recetas emitidas.
Consentimientos firmados	Tipo, quién firmó y cuándo.
Consultas	Fecha y **Resumen para el dueño** de cada consulta firmada que lo tiene. Si el veterinario lo corrigió con una enmienda, sale el texto corregido. Las 20 más recientes.

Recuadro	Qué muestra
Exámenes	Los exámenes **Revisados** y marcados **Visible para el dueño**: tipo, fecha, resultado, la explicación («De la clínica: …») y los archivos para abrirlos. Los 20 más recientes.
Fotos de grooming	Las fotos de antes y después, con «Antes» o «Después» y la fecha. Las 24 más recientes.
Hotel: bitácora	Las notas de la estadía marcadas **Visible para el dueño**, con su tipo, fecha y hora. Las 30 más recientes.

Los recuadros **Consultas**, **Exámenes**, **Fotos de grooming** y **Hotel: bitácora** salen solo si tienen algo. El portal no muestra las notas internas, el diagnóstico ni el resto del expediente de las consultas, ni las notas de la bitácora marcadas como internas.

Ver la cuenta

Ver mi cuenta → abre **Mi cuenta**:

- **Pendiente**, **A favor** y **Saldo**: son las mismas cifras del estado de cuenta que ve la clínica.
- **Documentos por pagar**: número, fecha, vencimiento y saldo de cada documento; las facturas electrónicas traen su **CUFE** para consultarlas en la DGI, y las vencidas, la marca **Vencida**.
- **Últimas cuentas cobradas o facturadas**: las últimas cuentas de atención cerradas, con la mascota y el total. Como dice la pantalla: «Montos sin ITBMS. Para el detalle o una copia de la factura, pídala a la clínica.» Una cuenta que la clínica facturó a crédito sale aquí, y su factura sigue en **Documentos por pagar** hasta que se pague.

El portal no cobra: los pagos se hacen en la clínica.

Pedir una cita

Solo si la clínica lo activó. Si no, la ficha dice «No tiene citas agendadas. Llame a la clínica para reservar.» y no hay botón.

1. En la ficha de la mascota, pulse **Pedir una cita**.
2. En **¿Qué necesita?**, elija el servicio.
3. En **¿Qué día?**, elija el día: desde hoy hasta los días que permite la clínica.
4. En **Horas libres**, toque la hora. Las horas van cada 15 minutos y solo salen las que respetan la anticipación mínima.
5. Aparece «Cita pedida para el … a las …. La clínica se la confirmará.»

El dueño no escoge profesional: eTax2 asigna el primero que tiene esa hora libre entre los que tienen horario. En la lista de servicios no salen la cuota de una membresía ni la tarifa del hotel o del hospital: eso lo carga la clínica.

En la clínica, la cita entra a la agenda como **Programada**, con la nota «Pedida por el dueño desde el portal.» La recepción la confirma. Vea Agenda y citas.

Cambiar o cancelar una cita

En **Próximas citas**, cada cita programada o confirmada trae **Cambiar** y **Cancelar** mientras falte más que la anticipación mínima.

Cambiar (solo si la clínica tiene activado pedir citas):

1. Pulse **Cambiar**. Se abre **Cambiar cita de …** con el mismo servicio («Servicio: …»).
2. Elija el día y toque la hora nueva.
3. Aparece «Cita cambiada para el … a las …. La clínica se la confirmará.» La cita vuelve a **Programada** para que la recepción la confirme otra vez, y queda la nota «Cambiada por el dueño desde el portal.» Puede quedar con otro profesional, el que tenga libre la hora nueva.

Cancelar (funciona aunque la clínica haya apagado pedir citas):

1. Pulse **Cancelar** y confirme en «¿Cancelar esta cita?».
2. Aparece «Cita cancelada. La hora quedó libre.» En la agenda queda cancelada, con la anotación de que la canceló el dueño desde el portal.

Si ya falta menos que la anticipación mínima, los botones no salen: hay que llamar a la clínica.

El carné público con QR

1. En la ficha de la mascota, recuadro **Carné y QR**, pulse **Crear mi carné**. Aparece «Carné actualizado.», el **Enlace** y el código QR.
2. El dueño puede compartir el enlace o poner el QR en la placa del collar. Quien lo abra o lo escanee ve el carné sin entrar al portal.

Qué muestra el carné: el nombre de la mascota, el nombre de la clínica, **Especie**, **Raza** y el **Carné de vacunas**: la última aplicación de cada vacuna o preventivo, con su fecha y la próxima dosis (**Próxima** , **Vencida** o «Sin próxima fecha»).

Qué no muestra: el nombre, la dirección, el correo ni el teléfono del dueño (salvo en modo perdida, si él lo permite), lo que debe, las recetas, las consultas ni las notas de la clínica. Los buscadores de internet no lo indexan. Si la mascota fallece, se transfiere o se inactiva, el enlace deja de abrir. Si la

clínica la marca **Perdida**, el enlace sigue abriendo y muestra el aviso de perdida.

Para cambiar el enlace: si el dueño compartió el enlace con quien no debía o perdió la placa, pulse **Cambiar enlace** y confirme en «¿Cambiar el enlace? El anterior dejará de servir.» El enlace y el QR viejos dejan de funcionar; hay que volver a poner el QR nuevo en la placa.

Modo perdida

1. Si la mascota se pierde, en **Carné y QR** el dueño marca **Estoy perdido**. Se guarda al marcarlo. Si todavía no tenía carné, eTax2 lo crea.
2. El carné público muestra arriba «¡Estoy perdido! Si me encontró…», con «Por favor llame a …», el teléfono (se puede tocar para llamar) y el botón **WhatsApp**.
3. Qué teléfono sale:
    - Con **Mostrar mi teléfono en el carné si se pierde** marcada: el primer nombre de quien la marcó y su WhatsApp registrado en su ficha de dueño en Veterinaria; si no tiene WhatsApp, su teléfono. Cualquier dueño de la mascota puede marcarla, no solo el titular: sale el número de quien la marcó, mientras siga siendo dueño. Debajo de la casilla, el portal le muestra el número suyo que saldría.
    - Si el carné ya tiene el teléfono de otro dueño, el portal se lo dice: «Ahora el carné tiene el teléfono de …. Si marca la casilla, tendrá el suyo.» Si la clínica no tiene un teléfono suyo, dice: «La clínica no tiene un teléfono suyo registrado: si se pierde, el carné mostrará el de la clínica.»
    - Si nadie marcó la casilla, o quien la marcó ya no es dueño o no tiene teléfono: el **Nombre que ve el cliente** y el **Teléfono de emergencia** de la clínica. Si la clínica no los llenó, el aviso dice «La clínica» y no trae teléfono.
    - Fuera del modo perdida no sale ningún teléfono, aunque la casilla esté marcada.
4. Cuando aparezca la mascota, desmarque **Estoy perdido**.

La clínica también puede encenderlo o apagarlo desde la ficha de la mascota, recuadro **Carné público**, con **Activar modo perdida** o **Desactivar modo perdida** (solo si la mascota ya tiene carné). Si la clínica cambia el estado de la mascota a **Perdida**, el carné muestra el aviso de perdida aunque nadie haya marcado **Estoy perdido**. Mientras está encendido, la ficha muestra «MODO PERDIDA ACTIVADO». Vea Mascotas y ficha de la mascota.

Clave olvidada o acceso bloqueado

- Después de cinco claves equivocadas seguidas, el acceso se bloquea 15 minutos. Al terminar el bloqueo vuelve a tener cinco intentos. Si no recuerda la clave, lo más rápido es pedirle a la clínica una nueva.

- El portal da siempre el mismo mensaje cuando no deja entrar: «El correo o la clave no coinciden. Si olvidó la clave o se bloqueó su acceso, pida a la clínica que se la restablezca.» Así nadie puede averiguar qué correos tienen acceso.
- El código del correo vence a los 10 minutos y deja de servir después de cinco intentos equivocados.

En la clínica, en la ficha del dueño, recuadro **Portal de mascotas**:

- **Nueva clave** (confirme en «¿Generar una clave temporal nueva? La anterior deja de servir.»): aparece «Clave temporal nueva generada.» y la clave nueva, una sola vez. También quita el bloqueo. El dueño tendrá que cambiarla al entrar.
- Si el dueño usa el portal también con otra clínica, la clave no se restablece desde aquí: «Esta persona también usa el portal en otra empresa y su clave es una sola para todas: no se puede restablecer desde aquí. Que la cambie desde el portal o que escriba a soporte de eTax2.»
- **Quitar acceso** (confirme en «¿Quitar el acceso al portal?»): aparece «Acceso al portal quitado.» La persona puede seguir entrando al portal, pero ya no ve nada de esta clínica.
- Junto al correo se lee la fecha del último ingreso, o «nunca ha entrado».

¿Qué ocurre después?

- El dueño ve cada clínica por separado, con el mismo correo y la misma clave para todas.
- El acceso a una clínica se apaga solo cuando la persona deja de ser dueña vigente de alguna mascota activa (por un cambio de dueño, o porque la mascota fallece o se da de baja) o cuando la clínica apaga Veterinaria. Si no le queda ninguna clínica, el portal dice «Todavía no tiene mascotas en ninguna clínica. Si cree que es un error, avísele a su clínica.»
- Las citas pedidas, cambiadas o canceladas en el portal aparecen en la agenda de la clínica al momento.
- El portal tiene su propia sesión: abrirlo en la misma computadora donde se trabaja en eTax2 no cierra la sesión de eTax2.

¿Por qué eTax2 lo hace de esta manera?

- Código al correo cada vez: aunque alguien sepa la clave, sin el correo del dueño no entra.
- Clave temporal que se ve una vez y se cambia al entrar: al final, solo el dueño conoce su clave.
- Las citas quedan programadas: la recepción confirma cada cita que llega por el portal, y la anticipación mínima evita cambios de último minuto.
- Carné con lo mínimo: el enlace es largo e imposible de adivinar, muestra solo lo que sirve para identificar a la mascota y sus vacunas, y el teléfono del dueño sale solo en modo perdida y solo

si él lo permite.

Ejemplo práctico

Ana Pérez es dueña de Toby y Luna. La clínica le da acceso con su correo y le entrega la clave temporal impresa. La clínica tiene activado pedir citas, con 30 días adelante y 120 minutos de anticipación.

1. Ana entra en etax2.com/mis-mascotas con su correo y la clave temporal, escribe el código que le llegó y cambia la clave por una suya.
2. En **Mis mascotas** ve **Saldo pendiente** B/.42.80 y sus mascotas.
3. Pide para Luna un baño el viernes 06/11/2026; toca las 10:00. La cita entra a la agenda como **Programada** y la recepción la confirma.
4. El viernes a las 8:30 quiere cambiarla: ya no puede, porque faltan menos de 120 minutos. Llama a la clínica.
5. Toby se escapa. Ana marca **Estoy perdido** y **Mostrar mi teléfono en el carné si se pierde**. Quien encuentra a Toby escanea el QR de la placa y ve «¡Estoy perdido! Si me encontró…» con el nombre de Ana y su WhatsApp. Cuando Toby vuelve, Ana desmarca **Estoy perdido**.

El portal no mueve dinero ni hace asientos: solo muestra lo que la clínica ya registró.

Errores comunes

Mensaje	Qué hacer
«El correo o la clave no coinciden. Si olvidó la clave o se bloqueó su acceso, pida a la clínica que se la restablezca.»	Revise el correo y la clave. Si se equivocó cinco veces, espere 15 minutos o pida a la clínica una **Nueva clave**.
«El código no es válido o ya venció. Vuelva a entrar para recibir uno nuevo.»	Pulse **No me llegó: volver a empezar** y entre otra vez. Use el código del correo más reciente.
«La clave actual no coincide.»	En **Clave actual** va la clave con la que entró (la temporal, la primera vez).
«La clave nueva debe ser distinta de la actual.»	Escriba una clave distinta de la temporal.
«El campo clave nueva debe tener al menos 8 caracteres.»	Use 8 o más caracteres, con letras y números.
«La confirmación de clave nueva no coincide.»	Escriba la misma clave en **Clave nueva** y en **Repita la clave nueva**.

Mensaje	Qué hacer
«No hay horas libres ese día para ese servicio. Pruebe con otro día o llame a la clínica.»	Elija otro día.
«Esa hora ya no está libre. Elija otra.»	Otra persona tomó esa hora un momento antes. Elija otra.
«Ya falta poco para la cita. Llame a la clínica para cancelarla o cambiarla.»	Llame a la clínica.
«Esa cita ya no se puede gestionar desde el portal.»	La cita ya pasó o la clínica la cambió de estado. Llame a la clínica.
«Esa persona no es dueña vigente de ninguna mascota de la clínica.»	(Clínica) Registre primero a la persona como dueña de la mascota y vuelva a dar el acceso.
«Hace falta un correo válido: ahí le llega el código para entrar.»	(Clínica) Revise el correo del dueño.

Preguntas frecuentes

¿El dueño ve los resultados de los exámenes? Sí, los que el veterinario revisó y marcó **Visible para el dueño**: salen en el recuadro **Exámenes** de la ficha de la mascota, con el resultado, la explicación y los archivos. Un examen sin revisar o sin esa marca no sale. Vea Exámenes.

¿El dueño puede pagar desde el portal? No. En el portal ve lo que debe y lo que ya pagó; los pagos se hacen en la clínica.

¿El dueño puede cambiar su teléfono o su correo en el portal? No. Esos datos los cambia la clínica en la ficha del dueño. El correo del portal es el que se usó al dar el acceso.

Tiene mascotas en dos clínicas que usan eTax2. ¿Necesita dos claves? No. Usa el mismo correo y la misma clave, y en **Mis mascotas** ve cada clínica por separado.

¿Por qué no le sale una de sus mascotas? En el portal solo salen las mascotas activas de las que la persona es dueña vigente. Revise en la ficha de la mascota que esa persona siga como dueña.
