Propietarios: la ficha del dueño y su acceso al portal

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

¿Para qué sirve?

Propietarios reúne a las personas que tienen hoy al menos una mascota a su nombre, como titular, cotitular o autorizado. La ficha de cada dueño muestra sus datos de cliente, su saldo, sus puntos, sus mascotas, su **Cliente 360°** con sus visitas y lo que ha gastado, y sus últimas cuentas. Además guarda lo que la clínica necesita para tratar con él (WhatsApp, cumpleaños, contacto de emergencia) y desde ahí se le da, se le restablece o se le quita el acceso al portal de mascotas.

Antes de comenzar

- El dueño es un **contacto de eTax2**, el mismo cliente de las facturas y las cuentas por cobrar. Su nombre, su cédula, su teléfono, su correo y su dirección se cambian en su ficha de Contactos, no aquí. Vea Crear un cliente o proveedor.
- Para guardar **Contacto con el dueño**, agregar mascotas y manejar el acceso al portal, su usuario necesita permiso para registrar en la Recepción. Sin ese permiso, ve la ficha completa pero con los campos bloqueados.

Cómo llegar a esta opción

Veterinaria → Propietarios. A la ficha del dueño también se llega pulsando su nombre en la Recepción, en la ficha de la mascota o en **Clientes**.

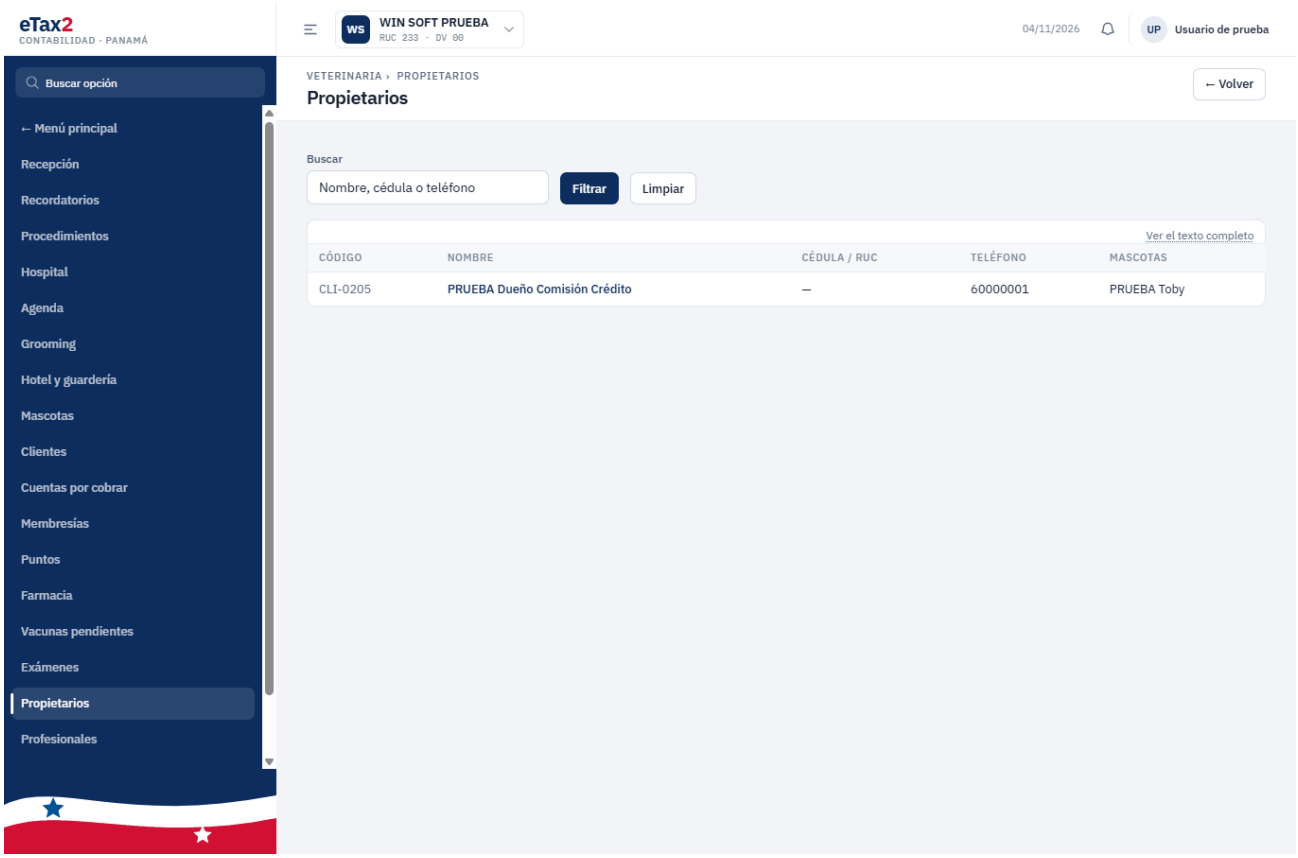
La lista de propietarios

1. En **Buscar**, escriba el nombre, la cédula o el teléfono del dueño.
2. Pulse **Filtrar**. **Limpiar** quita la búsqueda.

La tabla trae **Código**, **Nombre**, **Cédula / RUC**, **Teléfono** y **Mascotas**, 30 por página. Pulse el nombre para abrir la ficha.

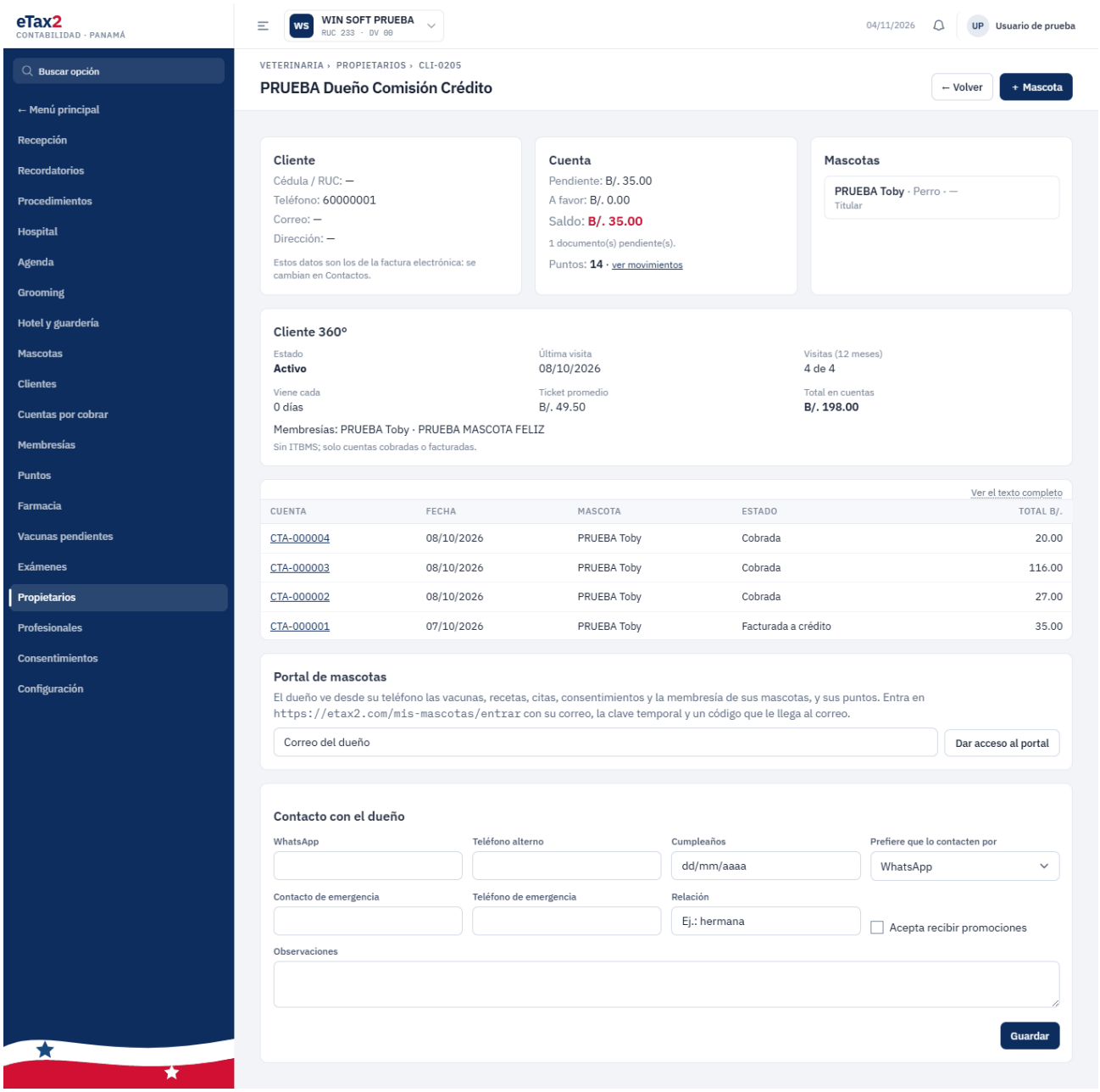
Aquí solo salen las personas que tienen hoy alguna mascota a su nombre. Quien dejó de ser dueño de todas sus mascotas (por ejemplo, después de un cambio de titular) ya no sale en la lista, aunque su ficha y su historia se conservan.

El teléfono lo encuentra con guion o sin él, desde cuatro dígitos: 6000-1234 y 60001234 dan el mismo dueño.



Lista de propietarios · Captura del 04/11/2026

La ficha del dueño



Ficha del dueño con su cuenta, sus mascotas y el portal · Captura del 04/11/2026

Cliente

Cédula / RUC (con su DV), **Teléfono**, **Correo** y **Dirección**. La ficha lo recuerda: «Estos datos son los de la factura electrónica: se cambian en Contactos.»

Cuenta

- **Pendiente**: lo que debe en las cuentas por cobrar de la compañía.
- **A favor**: lo que tiene a favor sin aplicar (por ejemplo, un depósito o un anticipo).
- **Saldo**: lo pendiente menos lo que tiene a favor. Sale en rojo cuando debe. Debajo dice cuántos documentos tiene pendientes.

- **Puntos**: si la compañía tiene un programa de puntos activo, el saldo de puntos del dueño y el enlace **ver movimientos**. Vea Puntos de fidelidad.

El saldo es el del cliente en toda la compañía, no solo el de la clínica. El detalle documento por documento está en su estado de cuenta. Vea Estado de cuenta y antigüedad de clientes.

Mascotas

Todas las mascotas que ha tenido, con su especie, su raza y su relación (**Titular**, **Cotitular** o **Autorizado**). Las que ya no son suyas salen más claras, con la fecha «hasta» en que dejaron de serlo; las que no están activas muestran su estado. Pulse una para abrir su ficha.

Para registrarle otra mascota, pulse **Mascota** arriba a la derecha: se abre el registro de la Recepción con este dueño ya puesto.

Cliente 360°

El resumen del dueño en números:

Dato	Qué es
Estado	**Activo**, **En riesgo**, **Inactivo** o **Sin visitas pagadas**, según los días desde su última visita. Vea Clientes.
Última visita	La fecha de su cuenta más reciente cobrada o facturada.
Visitas (12 meses)	Cuántas visitas tuvo en los últimos 12 meses, de cuántas en total (por ejemplo, 2 de 3).
Viene cada	Cada cuántos días viene, en promedio. Necesita al menos dos visitas.
Ticket promedio	Lo que gasta en promedio por visita.
Total en cuentas	La suma de todas sus visitas, cobradas o facturadas a crédito.

Una visita es una **cuenta de la atención** cobrada en el Punto de Venta o facturada a crédito. Las cuentas abiertas o anuladas no cuentan. Los montos son sin ITBMS, como dice la ficha: «Sin ITBMS; solo cuentas cobradas o facturadas.» Una cuenta facturada a crédito cuenta desde que se factura, aunque el dueño todavía no la haya pagado: lo que debe se ve en **Cuenta**.

Si alguna de sus mascotas tiene membresía activa, debajo sale **Membresías:** con la mascota y el plan.

Últimas cuentas cobradas o facturadas

Las últimas 15 cuentas del dueño, con **Cuenta**, **Fecha**, **Mascota**, **Estado** (**Cobrada** o **Facturada a crédito**) y **Total B/.** sin ITBMS. Pulse el número para abrir la cuenta. Vea Cuenta de la atención y cobro en el POS.

Si todavía no tiene ninguna, sale «Todavía no tiene cuentas cobradas ni facturadas.»

Contacto con el dueño

Son los datos que agrega la clínica, aparte de los de Contactos:

- **WhatsApp**: el número al que van los recordatorios por WhatsApp. Si lo deja vacío, se usa el **Teléfono** del cliente. Es también el número que sale en el carné de la mascota perdida si el dueño marca en su portal **Mostrar mi teléfono en el carné si se pierde**.
- **Teléfono alterno**.
- **Cumpleaños** del dueño.
- **Prefiere que lo contacten por**: **WhatsApp**, **Correo**, **Llamada** o **SMS**. Sale en la columna **Prefiere** de Recordatorios. El correo automático de cada mañana le llega solo si aquí dice **Correo** y tiene correo en Contactos.
- **Contacto de emergencia**, **Teléfono de emergencia** y **Relación** (por ejemplo, «hermana»).
- **Acepta recibir promociones**. Sin esta marca, el dueño no aparece en los recordatorios de cumpleaños ni de mascota que no viene, que son promoción.
- **Observaciones**.

Llene lo que haga falta y pulse **Guardar**. Sale «Datos del propietario guardados.»

Paso a paso: el acceso al portal

En la sección **Portal de mascotas**, la clínica le da al dueño su acceso para ver desde el teléfono las vacunas, recetas, citas, consentimientos y la membresía de sus mascotas, lo que la clínica marca para él (el resumen de las consultas, los exámenes revisados, las fotos de grooming y la bitácora del hotel) y sus puntos. Cómo usa el dueño el portal se explica en Portal del propietario.

Dar el acceso

1. En **Portal de mascotas**, revise el correo: viene el de su ficha de Contactos. Cámbielo si el dueño quiere usar otro.
2. Pulse **Dar acceso al portal**.
3. Sale «Acceso al portal creado.» y un recuadro amarillo con la clave temporal: «Clave temporal para …: …. Entrégala ahora: no se vuelve a mostrar. Al entrar se le pide cambiarla.»

4. Entréguele al dueño la dirección del portal que aparece en esa misma sección, su correo y la clave temporal. La clave no se manda por correo: solo se ve en ese momento en la ficha.

Al entrar, el dueño escribe su correo y la clave, y recibe en su correo un código para terminar de entrar. La primera vez, el portal le pide cambiar la clave.

Después, la sección muestra el correo del acceso y «último ingreso …» con la fecha y la hora, o «nunca ha entrado».

Si ese correo ya tenía usuario del portal (por ejemplo, porque es cliente de otra clínica que usa eTax2), no se crea clave nueva: sale «Esa persona ya tenía usuario del portal: ahora también ve sus mascotas de esta clínica con su clave de siempre.»

Solo se le puede dar acceso a quien es dueño hoy de al menos una mascota activa de la clínica.

Darle una clave nueva

Cuando el dueño olvidó la clave o se bloqueó por escribirla mal varias veces:

1. Pulse **Nueva clave** junto a su correo.
2. Confirme («¿Generar una clave temporal nueva? La anterior deja de servir.»).
3. Sale «Clave temporal nueva generada.» y el recuadro con la clave. Entréguesela: al entrar se le pide cambiarla. La clave nueva también quita el bloqueo.

Si la persona usa el portal también con otra empresa, su clave es una sola para todas y la clínica no puede cambiarla. Sale «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 el acceso

1. Pulse **Quitar acceso** junto a su correo.
2. Confirme («¿Quitar el acceso al portal?»). Sale «Acceso al portal quitado.»

Desde ese momento el dueño ya no ve las mascotas de esta clínica en el portal. Si después se le vuelve a dar acceso con el mismo correo, no sale clave nueva: pulse **Nueva clave** si la necesita.

El acceso también deja de servir solo cuando la persona ya no es dueña de ninguna mascota activa de la clínica (por ejemplo, después de un cambio de titular).

¿Qué ocurre después?

- Lo que se guarda en **Contacto con el dueño** queda en la ficha del dueño en Veterinaria; su ficha de Contactos no cambia.
- El portal del dueño muestra solo las mascotas activas de las que es dueño hoy, en las clínicas que le dieron acceso.

¿Por qué eTax2 lo hace de esta manera?

- Un solo lugar para los datos de la factura: el nombre, la cédula y el correo del cliente son los de la factura electrónica: si se pudieran cambiar en dos lugares, la factura y la ficha terminarían diciendo cosas distintas.
- La clave temporal se entrega en mano: se muestra una sola vez y el dueño la cambia al entrar. Además, cada ingreso pide un código que llega a su correo, así que nadie entra solo con la clave.
- Una sola clave por persona: quien es cliente de dos clínicas que usan eTax2 entra con el mismo correo y la misma clave y ve sus mascotas de las dos.

Ejemplo práctico

Ana Pérez tiene dos mascotas en la clínica, Luna y Toby. Ha tenido tres cuentas: el 10/01/2026 por B/.40.00, el 20/05/2026 por B/.60.00 y el 15/09/2026 por B/.50.00, todas sin ITBMS. Las dos primeras las pagó en el Punto de Venta; la del 15/09/2026 se le facturó a crédito (B/.50.00 más B/.3.50 de ITBMS: B/.53.50) y todavía la debe. Hoy es 02/11/2026.

- En **Cuenta**: **Pendiente** B/.53.50, **A favor** B/.0.00, **Saldo** B/.53.50 en rojo, y debajo, 1 documento pendiente.
- En **Cliente 360°**: **Última visita** 15/09/2026, **Visitas (12 meses)** 3 de 3, **Total en cuentas** B/.150.00 (40.00 + 60.00 + 50.00, con la factura que todavía debe), **Ticket promedio** B/.50.00 (150.00 ÷ 3) y **Viene cada** 124 días (248 días entre la primera y la última visita, entre 2).
- La recepcionista anota su **WhatsApp**, marca **Prefiere que lo contacten por** WhatsApp y pulsa **Guardar**.
- En **Portal de mascotas** deja el correo de Ana, pulsa **Dar acceso al portal** y le entrega la clave temporal que sale en el recuadro amarillo.

Errores comunes

Mensaje	Qué hacer

«Hace falta un correo válido: ahí le llega el código para entrar.»	Revise el correo escrito en **Portal de mascotas**.
«Esa persona no es dueña vigente de ninguna mascota de la clínica.»	Solo tienen portal los dueños de una mascota activa. Revise sus mascotas en la ficha.
«Esta persona también usa el portal en otra empresa…»	La clínica no puede cambiar esa clave. El dueño la cambia desde su portal o escribe a soporte de eTax2.

Preguntas frecuentes

¿Por qué no puedo cambiar aquí el nombre o la cédula del dueño? Porque son los datos de su factura electrónica y se cambian en un solo lugar: su ficha de Contactos.

¿El saldo de la ficha es solo de la clínica? No. Es el saldo del cliente en toda la compañía; si también compra a crédito en la tienda, esas facturas suman.

¿La clave temporal le llega al dueño por correo? No. La clave solo se ve una vez en la ficha y usted se la entrega. Lo que sí le llega al correo es el código de cada ingreso.

El dueño cambió de correo. ¿Cómo actualizo su acceso? El acceso queda con el correo con que se creó. Pulse **Quitar acceso** y luego, en **Portal de mascotas**, escriba el correo nuevo y pulse **Dar acceso al portal**: sale una clave temporal nueva para ese correo.

¿Por qué «Total en cuentas» incluye una factura que el dueño todavía debe? Porque el **Cliente 360°** cuenta las cuentas facturadas a crédito desde que se facturan. Para saber cuánto debe, mire **Saldo** en **Cuenta**.
