



Instructivo: Tickets de Soporte VetSync

VetSync — Sistema de Gestión Veterinaria

Versión: 1.0 | Fecha: Abril 2026

Índice

1. Objetivo del portal de soporte
2. Cómo ingresar
3. Panel principal
4. Crear un ticket
5. Qué escribir para recibir ayuda más rápido
6. Historial y seguimiento
7. Detalle del ticket y respuesta del equipo
8. Cuándo crear un ticket nuevo
9. Preguntas frecuentes

1. Objetivo del portal de soporte

El portal de soporte permite que cada clínica cliente de VetSync solicite ayuda al equipo SmartAutomate/VetSync desde un canal ordenado y trazable.

Desde este portal la clínica puede:

Acción	Para qué sirve
Crear ticket	Informar una duda, error, solicitud operativa o tema comercial
Revisar historial	Ver tickets enviados por la clínica
Ver estado	Saber si el caso está abierto, en revisión o resuelto
Leer respuesta	Revisar la respuesta publicada por nuestro equipo
Crear otro ticket	Enviar una nueva solicitud cuando corresponde

Los tickets enviados desde este portal quedan registrados para revisión del equipo SmartAutomate/VetSync. La clínica no necesita contactar por otros canales para que el caso tenga seguimiento.

2. Cómo ingresar

URL de acceso: <https://vetsync.cl/soporte/login>

Para entrar al portal se usan las credenciales reales de VetSync de la clínica.

Datos solicitados

Campo	Qué debe ingresar
RUT clínica	RUT de la clínica registrada en VetSync
RUT usuario	RUT del usuario de la clínica
Password	Contraseña actual de VetSync del usuario

Paso a paso

1. Abra <https://vetsync.cl/soporte/login>.
2. Ingrese el **RUT clínica**.
3. Ingrese el **RUT usuario**.
4. Escriba su contraseña actual de VetSync.
5. Haga clic en **Entrar al portal de soporte**.

Si los datos son correctos, se abrirá la mesa de ayuda de la clínica. El sistema muestra el nombre de la clínica, el usuario conectado y el RUT de la clínica.

3. Panel principal

Al ingresar, la clínica verá su mesa de ayuda con resumen e historial.

Elementos principales

Elemento	Qué significa
Crear ticket	Abre el formulario para enviar una nueva solicitud
Ver historial	Lleva al listado de tickets anteriores
Totales	Muestran cuántos tickets hay en cada estado
Formulario	Permite elegir área y escribir el detalle del problema
Historial	Muestra los tickets creados por la clínica

El portal muestra solo los tickets de la clínica conectada. Una clínica no puede ver tickets de otras clínicas.

4. Crear un ticket

Use un ticket cuando necesite dejar una solicitud registrada para seguimiento.

Pasos

1. Ingrese al portal de soporte.
2. Haga clic en **Crear ticket** o baje hasta el formulario.
3. Seleccione el área:
 - **Soporte:** errores, dudas de operación, pantallas que no responden o comportamiento inesperado.
 - **Comercial:** pagos, facturas, renovaciones, montos, suscripción o documentación comercial.
1. Escriba el detalle del problema o solicitud.
2. Haga clic en **Enviar ticket**.
3. Espere la confirmación. El sistema abrirá el detalle del ticket creado.

Cada ticket queda con un código, por ejemplo `ST-20260323-00001`. Ese código sirve para identificar el caso.

5. Qué escribir para recibir ayuda más rápido

Mientras más claro sea el detalle, más rápido podremos revisar el caso.

Información recomendada

Información	Ejemplo
Qué estaba intentando hacer	"Estaba emitiendo una factura comercial"
En qué pantalla ocurrió	"Módulo pagos", "agenda", "laboratorio", "reloj control"
Qué resultado esperaba	"Esperaba que quedara pagado"
Qué ocurrió realmente	"El pago se confirmó, pero la cuenta sigue pendiente"
Fecha y hora aproximada	"29-04-2026, cerca de las 10:30"
Nombre relacionado	Tutor, mascota, usuario, venta, solicitud o número de documento

Ejemplo de buen ticket

"Al emitir una factura comercial, el portal muestra un error en la confirmación del pago y no actualiza el estado de la suscripción. Ocurrió el 29-04-2026 cerca de las 10:30. Clínica Mevetlab, usuario Fernando Pérez. Esperaba que quedara como pagado."

Evite tickets demasiado generales

Evite escribir solo	Mejor escriba
"No funciona"	Qué pantalla no funciona y qué acción estaba haciendo
"Error en pago"	Qué pago, fecha, monto y qué mensaje apareció
"No puedo entrar"	Con qué usuario intenta entrar y qué mensaje aparece

6. Historial y seguimiento

El historial permite revisar los tickets enviados por la clínica.

Estados disponibles

Estado	Qué significa
Abierto	El ticket fue recibido y está pendiente de revisión
En proceso	El equipo ya lo está revisando
Cerrado / resuelto	El equipo entregó una solución o respuesta final
Cerrado / con problema	El caso se cerró, pero quedó una observación o condición pendiente
Cerrado / responsabilidad cliente	El caso depende de una acción o dato que debe entregar la clínica

Cómo revisar historial

1. Ingrese al portal.
2. Haga clic en **Historial** o baje a la sección **Historial de tickets**.
3. Revise el código, estado, área y última respuesta.
4. Haga clic en **Ver detalle** para abrir el caso completo.

7. Detalle del ticket y respuesta del equipo

Al abrir un ticket verá el detalle completo del caso.

Información visible

Bloque	Qué muestra
Código del ticket	Identificador único del caso
Estado	Situación actual del ticket
Área	Soporte o comercial
Clínica	Clínica asociada al ticket
Solicitante	Usuario que creó el ticket
Fechas	Fecha de creación y última actualización
Detalle reportado	Texto enviado por la clínica
Respuesta del equipo	Respuesta o resolución publicada por SmartAutomate/VetSync

Si el equipo ya respondió, la respuesta aparecerá en la sección **Respuesta del equipo**. Si todavía no hay respuesta, el ticket seguirá abierto o en proceso.

8. Cómo crear un ticket nuevo

Cree un ticket nuevo cuando el tema sea distinto al caso anterior.

Use el mismo ticket como referencia cuando:

Situación	Qué hacer
Quiere revisar una respuesta	Abra el ticket desde el historial
Quiere confirmar si ya fue resuelto	Revise el estado del ticket
El equipo pidió más información	Cree un nuevo ticket indicando el código anterior y agregue la información solicitada si el caso original ya no permite edición

Cree un ticket nuevo cuando:

1. Es otro módulo o pantalla.
2. Es otra mascota, tutor, pago, examen o usuario.
3. El ticket anterior ya fue cerrado y apareció un problema nuevo.
4. Necesita una solicitud comercial distinta.

9. Preguntas frecuentes

No puedo ingresar

Revise que el RUT de la clínica y el RUT del usuario estén correctos. Use la misma contraseña actual de VetSync. Si el usuario está inactivo, debe pedir apoyo al administrador de la clínica.

¿Quién puede crear tickets?

Usuarios activos de la clínica con credenciales válidas de VetSync. El ticket queda asociado a la clínica y al usuario que lo envió.

¿La clínica puede ver tickets de otras clínicas?

No. Cada clínica ve solo sus propios tickets.

¿Dónde veo la respuesta?

Ingresa al historial, abra el ticket y revise la sección **Respuesta del equipo**.

¿Puedo eliminar un ticket?

Solo si está abierto y fue creado por error. Si el equipo ya lo está revisando, el historial se conserva.

¿Debo enviar WhatsApp además del ticket?

No es necesario para dejar el caso registrado. El ticket es el canal oficial para seguimiento. Si hay una urgencia operacional crítica, puede avisar por el canal acordado con SmartAutomate, indicando el código del ticket.