

Soporte, tickets e incidencias: cómo pedir ayuda

Para que sirve

Cuando algo no funciona como esperas, tienes una duda o quieres pedir una mejora, este es tu sitio. El Centro de Soporte (soporte.newaccess.tech) es la puerta de entrada: ahí buscas respuestas rápidas, abres una consulta por escrito (un **ticket**), hablas con el equipo, adjuntas capturas y sigues el estado hasta que se resuelve.

Te ayuda a que nada se pierda en un WhatsApp o en un correo suelto: cada consulta queda registrada, con su código, su historial y sus archivos. Además puedes consultar el estado de tu cuenta y ver el historial de novedades del producto para saber qué se ha arreglado y qué está en camino.

Qué cuesta y qué necesitas

Nada. El soporte es **gratuito** y no hay ningún módulo que comprar ni activar. Solo necesitas dos cosas:

- Un navegador (Chrome, Edge, Safari, Firefox...) y la dirección **soporte.newaccess.tech**.
- Tu usuario de siempre: el mismo correo y contraseña con los que entras al panel de gestión. No hay que registrarse otra vez.

Consejo: si alguien de tu equipo no tiene usuario (un empleado, un colaborador), también puede abrir una consulta sin cuenta. Lo tienes explicado más abajo.

Cómo entrar al Centro de Soporte

1. Abre el navegador y escribe en la barra de direcciones: **soporte.newaccess.tech**
2. Mira arriba a la derecha. Si ya tenías abierta la sesión del panel de gestión, el portal te reconoce solo: verás tu nombre junto a un icono de persona y ya estás dentro.
3. Si no aparece tu nombre, haz clic en el botón azul **Iniciar sesión**.
4. Te llevará a la pantalla de acceso de NewAccess. Escribe el mismo correo y contraseña que usas para entrar al panel y pulsa **Entrar**.
5. Volverás solo al Centro de Soporte, ya identificado.
6. Cuando termines, haz clic en **Cerrar sesión** (arriba a la derecha) para salir.

En la barra superior azul tienes siempre a mano: **Inicio**, **FAQ**, **Guías**, **Mi cuenta** y **Tickets**. El botón **Acceder al CRM** te devuelve al panel de gestión cuando lo necesitas.

Aviso: si el portal te devuelve una y otra vez a la pantalla de acceso, comprueba que el

navegador tenga las cookies activadas y que la fecha y la hora de tu ordenador sean correctas. No hace falta abrir ventana de incógnito.

Buscar respuestas antes de abrir un ticket

Muchas dudas ya están resueltas y las tienes en un clic.

1. En la página de **Inicio**, escribe tu duda en el buscador (por ejemplo, "cambiar contraseña").
2. Mira si aparece entre las **preguntas frecuentes (FAQ)**.
3. Baja hasta la sección **Guías** para ver los tutoriales rápidos.
4. Si prefieres hablar con una persona, haz clic en el **botón redondo azul con el icono de auriculares** que está fijo abajo a la derecha (lo verás en todas las páginas del portal).
5. Se abre un panel con dos opciones: **WhatsApp** (respuesta en minutos) y **Email** (info@newaccess.tech). Haz clic en la que prefieras.

Consejo: el horario de atención es de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00. Para cualquier cosa que necesite seguimiento (un fallo, algo que revisar con calma), usa siempre un ticket: queda registrado y puedes adjuntar capturas.

Cómo contactar	Cuándo usarlo	Queda registrado
Preguntas frecuentes y guías	Dudas rápidas y habituales	No hace falta
WhatsApp	Consulta corta, respuesta en minutos	No
Correo electrónico	Consulta general	Solo en tu correo
Ticket	Fallos, incidencias, cualquier cosa con seguimiento	Sí, con código e historial

Crear un ticket de soporte

1. Entra en **Tickets** desde el menú superior y haz clic en el botón azul **Nuevo Ticket** (arriba a la derecha). También puedes usar el botón **Crear Ticket** de la pantalla **Mi cuenta**.
2. Se abre la ventana **Crear Nuevo Ticket**.
3. En **Asunto**, escribe una frase corta que resuma el problema. Por ejemplo: "No puedo imprimir tickets en el TPV".
4. En **Categoría**, despliega la lista y elige el tema que mejor encaje (Problemas con la cuenta, Facturación y pagos, Problemas técnicos...).
5. En **Prioridad**, elige **Baja**, **Media**, **Alta** o **Urgente** según lo grave que sea. Por defecto viene en Media.
6. En **Descripción detallada**, explica con el mayor detalle posible qué ocurre, qué esperabas que pasara y qué pasos hiciste antes de que fallara.
7. (Opcional) En **Adjuntos**, haz clic y sube hasta **5 archivos** (capturas, PDF...), con un máximo de **10 MB cada uno**.

8. Pulsa **Enviar Ticket**.
9. Verás un aviso verde con el código de tu ticket (por ejemplo, **TCK-000123**). Guárdalo como referencia.

Cómo elegir la prioridad

Prioridad	Cuándo usarla
Baja	Una duda, una sugerencia o algo que puede esperar
Media	Algo molesta, pero puedes seguir trabajando (opción por defecto)
Alta	Una función importante no funciona y te está frenando
Urgente	El negocio está parado: no puedes cobrar, abrir caja o atender clientes

Consejo: cuanto más concreta sea la descripción y mejores sean las capturas, antes podremos ayudarte. Una captura de la pantalla con el error vale más que tres párrafos.

Aviso: los archivos se analizan con antivirus. Si subes uno infectado o de un tipo no permitido, se rechazará. No superes los 10 MB por archivo ni los 5 archivos: si pesan mucho, comprímelos o envía solo los más importantes.

Recibirás avisos por correo cuando el equipo responda o cambie el estado del ticket.

Consultar y filtrar tus tickets

1. En el menú superior, haz clic en **Tickets**.
2. Verás la lista **Tickets Recientes**. Cada tarjeta te muestra el asunto, el código, el departamento, la prioridad (con color), el estado, si tiene agente asignado, el número de respuestas y de adjuntos, y cuándo se actualizó por última vez.
3. Para acotar la lista, usa los filtros de arriba:
 - **Estado:** Todos / Abiertos / Cerrados.
 - **Prioridad:** Todas / Baja / Media / Alta / Urgente.
 - **Buscar:** escribe parte del asunto.
4. Haz clic en cualquier tarjeta para abrir la conversación completa.

Consejo: un ticket con la etiqueta roja **Sin asignar** todavía no lo ha cogido ningún agente; en cuanto lo haga, verás su nombre en la tarjeta. Los colores de la prioridad te ayudan a localizar de un vistazo lo más urgente.

Aviso: los filtros solo muestran u ocultan lo que ya tienes. No borran ningún ticket.

Seguir la conversación, responder y cerrar el ticket

1. Desde **Mis Tickets**, haz clic en el ticket que quieras abrir.
2. Arriba verás el asunto, el código y las etiquetas de prioridad y estado. A la derecha tienes el bloque **Detalles** (categoría, departamento, fechas, agente asignado) y el bloque **Adjuntos**.
3. En el centro está el hilo: tu mensaje original y, debajo, las respuestas. Las del equipo llevan la etiqueta azul **Soporte** y un icono de auriculares.
4. Para contestar, escribe en el recuadro **Responder**, al final de la conversación.
5. (Opcional) Pulsa **Adjuntar archivos** para añadir documentos o capturas (máximo 10 MB por archivo).
6. Haz clic en **Enviar respuesta**. La página se recarga con tu mensaje añadido al hilo.
7. Para descargar un archivo que te hayan enviado, ve al bloque **Adjuntos** (a la derecha) y pulsa el icono de descarga.
8. Cuando el problema esté resuelto, pulsa el botón rojo **Cerrar ticket** (arriba a la derecha) y confirma.

Aviso: cerrar un ticket no se puede deshacer desde el portal. A partir de ese momento no se pueden enviar más respuestas en ese hilo. Si te precipitas, tendrás que abrir uno nuevo (puedes citar el código del anterior en la descripción).

Si el ticket ya está cerrado, verás un aviso con un candado y no aparecerá el recuadro de respuesta. Aun así, podrás seguir descargando los adjuntos siempre que quieras.

Crear un ticket sin cuenta y seguirlo por enlace

Sirve para que alguien sin usuario de NewAccess (un empleado, un colaborador, un cliente tuyo) pueda abrir una consulta.

1. Entra en la página **Crear ticket sin cuenta**.
2. Rellena **Nombre** y **Email**. A ese correo llegará el enlace de seguimiento, así que revisa que esté bien escrito.
3. Escribe el **Asunto** y elige la **Categoría**.
4. Redacta la **Descripción detallada** explicando el problema.
5. Pulsa **Enviar ticket**. El sistema comprueba automáticamente que no eres un robot.
6. Revisa el correo: recibirás un **enlace único** para hacer seguimiento del ticket.
7. Abre ese enlace para ver el hilo. Si el ticket sigue abierto, tendrás un recuadro **Responder**: escribe y pulsa **Enviar respuesta**.
8. Desde ese mismo enlace puedes descargar los adjuntos que el equipo te haya enviado.

Consejo: guarda ese correo. El enlace es la única forma de volver a entrar a un ticket de invitado, porque no hay contraseña. Si tienes usuario de NewAccess, es más cómodo iniciar sesión: verás todos tus tickets juntos en un mismo sitio.

Aviso: solo se permiten **3 tickets por hora y por correo**, para evitar abusos. Si el ticket ya está cerrado, el enlace solo permite leer. Y si te sale "Ticket no encontrado", comprueba que copiaste el enlace completo.

Ver el estado de tu cuenta, avisos y apelaciones

1. En el menú superior, haz clic en **Mi cuenta**.
2. Arriba, el bloque **Estado General** te dice si la cuenta está **Activa**, si tiene **1, 2 o 3 avisos** o si está **Bloqueada permanentemente**, junto con el nivel de advertencia (x/4).
3. A la derecha, **Nivel de Seguridad** te muestra si tienes el correo verificado, un teléfono añadido y la verificación en dos pasos.
4. Si hay avisos, en **Advertencias Activas** verás cada uno con su motivo, el mensaje y, cuando hay bloqueo, la cuenta atrás de cuándo se desbloquea.
5. Más abajo, en **Historial de Advertencias**, usa el botón **Filtros** para ver Todas, Últimos 30 días, Últimos 6 meses, o filtrar por nivel (1 a 4).
6. La sección **Niveles de Advertencia** explica qué significa cada nivel y sus duraciones típicas.

Presentar una apelación

1. Localiza la advertencia en **Advertencias Activas** y pulsa su botón **Apelar**.
2. Se abre la ventana **Apelar Advertencia**.
3. Escribe en el recuadro por qué crees que es un error, con al menos **100 caracteres**.
4. Pulsa **Enviar Apelación**.
5. Se revisará en un plazo máximo de **72 horas laborables**. Podrás ver su estado en la propia advertencia: Apelación enviada, En revisión, Aprobada o Denegada.

Consejo: las advertencias caducan tras 6 meses de inactividad. Si tu cuenta está limitada, en esta pantalla verás exactamente hasta cuándo. Desde aquí también puedes abrir una consulta con el botón **Crear Ticket**.

Aviso: solo puedes apelar **una vez por advertencia**, y siempre que esa advertencia admita apelación. Si el texto no llega a 100 caracteres, no se enviará.

Tus tickets, incidencias y horas desde la app móvil

1. Abre la app de Newaccess e inicia sesión con tu usuario.
2. En la sección de **soporte/tickets** puedes ver los tickets del local (o solo los tuyos, si tu perfil es de empleado con permisos limitados), abrir uno para leerlo, crear un ticket nuevo (asociándolo a un proyecto si quieres) y responder.
3. En el **tablero de incidencias** verás las incidencias de los proyectos de tu local ordenadas por columnas. Puedes abrir el detalle, crear una incidencia nueva y comentar.
4. En **Proyectos** verás la lista de los proyectos de tu local.

5. En **Horas** puedes consultar tus bolsas de horas, el saldo total y el histórico de horas registradas (solo lectura).

Consejo: lo que ves depende de tu perfil: un empleado ve lo suyo, el administrador del local ve todo el local. Crear un ticket desde la app es exactamente igual que desde el portal: todo acaba centralizado en el mismo sitio.

Aviso: mover tarjetas de columna, asignar responsables o anotar y borrar horas **no** está disponible para el local: eso lo gestiona el equipo de NewAccess. Desde la app consultas, creas y comentas.

Consultar el historial de cambios (novedades del producto)

Es la página pública donde puedes ver, de forma transparente, qué se ha corregido y qué se está haciendo.

1. Abre la página de **historial de cambios** de NewAccess (el enlace público). No hace falta iniciar sesión.
2. Verás los cambios agrupados **por versión** y ordenados por fecha.
3. Cada entrada indica su estado: **Reportado**, **En proceso** o **Corregido**.
4. Cuando algo está **Corregido**, se muestra además la resolución, es decir, qué se arregló.

Consejo: es la cara pública del tablero interno de incidencias: cuando el equipo marca un fallo como corregido, aparece aquí automáticamente. Si estás esperando un arreglo, aquí ves si ya ha salido.

Aviso: esta página no sirve para reportar problemas. Para avisar de un fallo, abre siempre un ticket en el Centro de Soporte.

Qué hace el equipo de NewAccess por detrás

No necesitas nada de esto para pedir ayuda, pero te lo contamos para que sepas qué pasa con tu ticket una vez lo envías. Estas herramientas **no aparecen en el panel de tu local**: son de uso interno del equipo.

La bandeja de tickets

Todos los tickets caen en una única bandeja del panel interno, con indicadores de Total, Nuevos, En progreso y Cerrados. El equipo filtra por estado, prioridad o departamento, abre tu ticket en un panel lateral y lee la conversación completa. Desde ahí te responde (con la opción de avisarte por correo o

no), adjunta archivos, cambia el estado y la prioridad, se asigna el ticket, lo cierra o, si hace falta, lo elimina.

También pueden dejar **notas internas**: comentarios de trabajo que tú no ves en el hilo.

El tablero de incidencias

Cuando lo que cuentas es un fallo del sistema, se convierte en una incidencia dentro de un tablero por columnas: Backlog, Por hacer, En progreso, En revisión, Bloqueado y Corregido. Cada tarjeta lleva su prioridad (Baja, Media, Alta o Crítica), la parte del sistema donde ocurre (web, app, TPV...), la versión, los comentarios y el responsable. Según avanza, la tarjeta va cambiando de columna, y cuando se marca como corregida aparece en el historial de cambios público que has visto antes.

Proyectos y partes del sistema

El trabajo se organiza en **proyectos** (uno por cliente, o internos de NewAccess) y, dentro de cada uno, en las distintas partes del sistema donde puede ocurrir un fallo. Cada proyecto puede estar marcado como **facturable** o no. Tú puedes consultar tus proyectos desde la app, pero quien los crea y los mantiene es el equipo.

Bolsas de horas y facturación del tiempo

Si tienes contratada una **bolsa de horas** (horas de soporte o desarrollo pagadas por adelantado), el tiempo que el equipo dedica a trabajos facturables de tu local se va descontando de ahí. Funciona en modo mixto:

Situación	Qué ocurre con el tiempo dedicado
El trabajo no es facturable	No se te cobra nada
Es facturable y tu bolsa tiene saldo	Se descuenta de la bolsa
Es facturable y la bolsa está agotada (o no tienes)	Queda "pendiente de facturar" y se factura aparte

Desde la app puedes consultar en todo momento el saldo de tu bolsa y el histórico de horas registradas. Cuando hay horas pendientes, el equipo las agrupa en una factura, que siempre nace como **borrador** para revisarla antes de emitirla.

Aviso importante: la palabra **facturable** que puedes ver en algún sitio **no** significa que abrir un ticket cueste dinero, ni que tengas que comprar un módulo. Se refiere solo al tiempo de trabajo del equipo sobre tu local. Preguntar, conversar y adjuntar capturas nunca tiene coste.

Las categorías que ves al crear un ticket

Las categorías, los departamentos y los agentes que atienden los define el equipo de NewAccess. Algunas categorías son comunes a todos los locales y otras pueden ser específicas del tuyo. Tú

simplemente eliges la que mejor encaje al crear tu ticket; si dudas, escoge la más parecida: el equipo la reclasifica si hace falta.

Preguntas frecuentes

¿Tengo que pagar algo para usar el soporte o abrir tickets?

No. El Centro de Soporte es gratuito para cualquier usuario registrado, e incluso puedes abrir tickets sin cuenta. No existe ningún módulo que comprar ni activar para pedir ayuda.

¿Necesito una contraseña nueva para entrar al Centro de Soporte?

No. Se usa el mismo usuario del panel de gestión. Si ya has iniciado sesión en el panel, el portal te reconoce automáticamente; si no, pulsa **Iniciar sesión** y entra con tu correo y contraseña de siempre.

Veo la palabra "facturable" en los tickets, ¿me van a cobrar por escribir?

No. "Facturable" solo indica, de cara al equipo de NewAccess, que el tiempo dedicado a tu local se podría cobrar: descontándolo de una bolsa de horas prepago o facturándolo aparte. Abrir un ticket y conversar no tiene coste por sí mismo.

¿Puede abrir un ticket alguien que no tiene cuenta, por ejemplo un empleado?

Sí, con la opción **Crear ticket sin cuenta**: pone su nombre y su correo, y recibe por email un enlace para seguir la conversación. Hay un límite de 3 tickets por hora y por correo para evitar abusos.

¿Qué pasa cuando cierro un ticket? ¿Puedo reabrirlo?

Al cerrarlo dejas de poder enviar respuestas en ese hilo. Desde el portal no se puede reabrir. Si el problema vuelve a aparecer, abre un ticket nuevo y, si quieres, cita el código del anterior en la descripción.

No veo el tablero de incidencias ni la pantalla de proyectos y horas en mi panel, ¿es normal?

Sí, es lo esperado. Son herramientas internas del equipo de NewAccess. Desde tu local puedes ver tus tickets, tus incidencias, tus proyectos y tu bolsa de horas a través de la app, pero no gestionar el tablero interno.

¿Cómo sé si mi problema ya está arreglado?

Recibirás un correo cuando el equipo responda o cambie el estado de tu ticket. Además, en el historial de cambios público puedes ver si el fallo aparece ya como "Corregido" y en qué versión.

Glosario

- **Ticket:** cada consulta o incidencia que abres al soporte. Tiene un código (por ejemplo, TCK-000123), un estado y una prioridad.
- **Estado del ticket:** en qué punto está tu consulta (nuevo, en progreso, cerrado...). Se muestra con una etiqueta de color.
- **Prioridad:** la urgencia que se le da a un ticket o incidencia: Baja, Media, Alta o Urgente (Crítica en el tablero interno).
- **Categoría:** el tema al que pertenece un ticket (cuenta, facturación, problema técnico...).
- **Departamento:** el área de soporte encargada de atender un tipo de tickets.
- **Agente:** la persona de soporte asignada a atender tu ticket.
- **Adjunto:** archivo que subes a un ticket (captura, PDF...). Hasta 5 archivos de 10 MB cada uno, analizados con antivirus.
- **Inicio de sesión automático:** que el Centro de Soporte te reconozca solo si ya has entrado en el panel de gestión, sin volver a pedirte la contraseña.
- **Ticket de invitado:** consulta abierta sin tener cuenta, indicando nombre y correo electrónico.
- **Enlace de seguimiento:** enlace único que llega por email para seguir un ticket de invitado sin necesidad de contraseña.
- **Advertencia o aviso:** anotación en tu cuenta por incumplir las normas de uso; puede conllevar un bloqueo temporal.
- **Apelación:** reclamación que envías desde "Mi cuenta" si consideras que una advertencia es un error.
- **Historial de cambios:** página pública con las correcciones y novedades del sistema, agrupadas por versión.
- **Tablero de incidencias:** herramienta interna donde el equipo registra los fallos y mejoras del sistema y los va moviendo por columnas hasta corregirlos.
- **Proyecto:** agrupación de las incidencias de un cliente (o internas). Puede ser facturable o no.
- **Facturable:** que el tiempo dedicado a ese trabajo se puede cobrar al cliente. No implica comprar ningún módulo ni pagar por escribir.
- **Bolsa de horas:** horas de soporte o desarrollo que un local contrata por adelantado; el trabajo facturable se va descontando de ahí.
- **Pendiente de facturar:** horas facturables que ninguna bolsa ha cubierto y quedan a la espera de ser facturadas.
- **Nota interna:** comentario que el equipo escribe en un ticket y que tú no ves.
- **Borrador de factura:** factura creada pero todavía no emitida, para poder revisarla antes de enviarla.
- **Panel lateral:** panel que se despliega por el lado de la pantalla con el detalle de un ticket o de una incidencia.