Manual del Usuario

Guía paso a paso para usar Yala: registro, verificación, YALA MATCH, validación exprés, pago, el día del turno, mensajes, calendario, Academia y soporte. Para médicos veterinarios, estilistas caninos y felinos y establecimientos.

1. Qué es Yala

Yala es una plataforma peruana de **staffing veterinario verificado**: conecta a **establecimientos** (clínicas, hospitales, consultorios, spas y pet shops) con **médicos veterinarios** y **estilistas caninos y felinos** para cubrir turnos por día, reemplazos, emergencias y plazas fijas.

- **Profesionales:** encuentran turnos cerca de su zona, cobran el 100 % de sus honorarios y construyen su reputación con reseñas e insignia de verificación.
- **Establecimientos:** publican lo que necesitan y reciben perfiles evaluados y verificados por el equipo Yala, sin intermediarios externos.
- Todo el proceso (contacto, validación, pago y mensajes) ocurre **dentro de Yala**, para proteger a ambas partes.

> Este manual explica cómo usar la plataforma. Las reglas que te obligan están en los Términos y Condiciones, los Acuerdos, la Política de Pagos y Antielusión, el Protocolo de Incidentes y la Política de Privacidad.

2. Tipos de cuenta

- **Médico veterinario:** profesional colegiado o en proceso de colegiatura, con especialidad principal y procedimientos que domina.
- **Estilista canino y felino:** groomer con nivel declarado (básico, intermedio o avanzado) y técnicas que domina.
- **Establecimiento:** negocio con **RUC**. Una sola cuenta puede tener **varias sedes** (hasta 20), cada una con su dirección, horario, fotos y requerimientos propios.

Cada cuenta es personal e intransferible. Un profesional no puede tener dos cuentas.

3. Registro paso a paso

1. Entra a **yalavet.com** y pulsa **Registrarme**.
2. Elige tu perfil: **Médico veterinario**, **Estilista** o **Establecimiento**.

3. **Profesionales:** escribe tu nombre completo, tu **nacionalidad**, el **tipo de documento** (DNI, carné de extranjería o pasaporte) y su número, tu WhatsApp, correo, años de experiencia, disponibilidad, lugar de residencia y zonas donde puedes trabajar. El médico agrega su **N.º de colegiatura CMVP** (si lo tiene) y su especialidad; el estilista, su nivel.
4. **Establecimientos:** RUC (11 dígitos, empieza en 10 o 20), nombre comercial, tipo de negocio, responsable, WhatsApp, correo, ubicación y modalidad que buscas.
5. Crea tu **contraseña** (mínimo 8 caracteres).
6. Marca las casillas de aceptación de los documentos legales y pulsa **Crear cuenta**.

> **Tu usuario para ingresar** es tu número de documento (DNI, carné de extranjería o pasaporte) si eres profesional, o tu **RUC** si eres establecimiento.

Los profesionales extranjeros que residen en el Perú pueden registrarse con **carné de extranjería** o **pasaporte**; se pide la nacionalidad para la verificación.

4. Ingresar, activar y recuperar tu cuenta

- **Ingresar:** yalavet.com → **Ingresar** → elige *Profesional* o *Establecimiento* → documento o RUC + contraseña.
- **Activar cuenta:** si el equipo Yala te registró, entra a **Activar cuenta**, confirma tu documento y el WhatsApp registrado y crea tu contraseña.
- **Olvidé mi contraseña:** indica tu documento o RUC y te llega un enlace al **correo de tu perfil** (vence en 60 minutos). Si no tienes correo registrado, escríbenos por WhatsApp.
- **Cambiar contraseña:** Mi perfil → **Editar** → *Cambiar contraseña*.
- Por seguridad, tras varios intentos fallidos el ingreso se frena unos segundos.

5. Estados del perfil y barra de avance

Tu perfil pasa por estos estados:

1. **En revisión:** acabas de registrarte; el equipo Yala revisa tus datos.
2. **Registrado (aprobado):** ya puedes postular a turnos (profesional) o publicar requerimientos (establecimiento). Para aprobarte, tu perfil debe estar completo **al menos al 60 %**.
3.

: **pasaste la entrevista virtual de verificación. Tu perfil muestra la** estrella dorada **y el sello, y apareces primero en las búsquedas. Se necesita el perfil completo** al menos al 85 %**.

1. **No aprobado:** el perfil no cumplió los requisitos. Escríbenos por WhatsApp si quieres revisarlo.

La **barra de avance** de tu perfil indica qué te falta (foto, portada, experiencia, descripción, etc.). Mientras no alcances el porcentaje, recibirás recordatorios discretos en la plataforma.

6. Completar tu perfil

Entra a **Mi perfil** (ícono de persona) y luego a **Editar**:

- **Foto de perfil / logo** y **portada:** súbelas y ajusta el encuadre con el editor. Máximo 3 MB cada una.
- **Datos del perfil:** descripción («Sobre mí» o «Sobre el establecimiento»), especialidades o técnicas, servicios, marcas con las que trabajas, capacitaciones que brindas, horario y zonas.
- **Experiencia laboral (profesionales):** agrega cada lugar, cargo y periodo. Es clave para la verificación.
- **Fotos y videos (Perfil público):** hasta **30 archivos**; fotos JPG, PNG o WEBP de hasta 8 MB y videos MP4, WEBM o MOV de hasta 20 MB (máximo 10 videos y 150 MB en total). Muestra tu trabajo, tu local o tus resultados.
- Tu documento (DNI/RUC) **no se puede cambiar**; si hay un error, escríbenos.

> No publiques teléfonos, correos, redes sociales ni direcciones en textos, fotos o videos. Los datos de contacto solo se comparten dentro de Yala cuando hay una contratación confirmada.

Perfil público: es lo que ven los demás. Cualquiera puede **reportar un perfil, una foto o un video** que no cumpla las normas; el equipo Yala lo revisa.

7. Verificación por entrevista virtual (Google Meet)

La verificación es **gratuita** y se hace en una entrevista de unos **20 minutos** por **Google Meet**, con el equipo Yala.

1. En tu inicio verás **Verificar mi perfil**. Pulsa y **propón fecha y hora** de la entrevista.
2. Marca la casilla de **aceptación de la grabación**: la entrevista se **graba** por Google Meet como respaldo de la verificación (es obligatorio aceptarlo).
3. El equipo Yala **confirma** tu horario o te propone otro. Te llega un **correo con el enlace de Meet** y el aviso en la plataforma.
4. Si no puedes asistir, usa **Cancelar entrevista** y programa otra.
5. Al terminar, la plataforma **evalúa** la entrevista: si sale **APROBADO** tu perfil pasa a **Verificado**; si sale **DESAPROBADO** puedes volver a intentarlo más adelante. Recibes el resultado **por correo** y en la plataforma.

Ten listos estos documentos (originales, para mostrar por cámara y, si te los piden, enviar una copia):

- **Médico veterinario:** DNI, carné de extranjería o pasaporte; **título de médico veterinario**; **carné de colegiado CMVP** (si estás colegiado); **solo si eres extranjero:** tu **permiso para trabajar en el Perú (CPP)** u otro documento que acredite que puedes laborar; diplomas y constancias de trabajo o referencias.
- **Estilista canino y felino:** DNI, carné de extranjería o pasaporte; **solo si eres extranjero:** tu **permiso para trabajar en el Perú (CPP)** u otro documento que acredite que puedes laborar; certificados o cursos de grooming (si los tienes); constancias o referencias.

- **Establecimiento:** DNI, carné de extranjería o pasaporte del responsable; ficha **RUC**; **licencia de funcionamiento** y **certificado de Defensa Civil (ITSE)** emitidos por la municipalidad; **CPP o permiso de trabajo** si el responsable es extranjero; **declaración jurada** de no tener denuncias por delitos ni por abuso contra el personal; carta poder si no eres el titular.

> Los documentos son privados: solo los ve el equipo Yala y se eliminan automáticamente a los 12 meses. Presentar documentos alterados o información falsa impide la verificación.

> **Ten también a la mano** tus certificados de **antecedentes penales y judiciales** (y, en establecimientos, los del responsable).

Consejos: conéctate desde un lugar tranquilo y con buena luz, ten tu documento a la mano y llega 5 minutos antes.

8. Navegar por la plataforma

- **Inicio:** resumen de tu actividad, vacantes o requerimientos, cursos y avisos.
- **Actividad:** todo tu proceso de YALA MATCH, pagos, turnos confirmados e historial.
- **Mensajes** 💬 **:** chats de tus turnos confirmados.
-

:** tus turnos en vista de calendario.

- **Contrataciones** 🤝 **:** tus contrataciones y constancias en PDF.
- **Academia** 🎓 **:** cursos gratuitos.
- **Requerimiento (establecimientos):** publicar lo que necesitas.
- **Campana** 🔔 **:** notificaciones. Puedes activar los **avisos al celular** (notificaciones push) cuando el navegador lo pida.
- **Tuerca** ⚙️ **(Configuración):** junto a **Salir**.

9. Configuración

- **Apariencia:** modo claro, oscuro o automático.
- **Sonidos:** activa o silencia el sonido de las notificaciones.
- **Disponibilidad ON / OFF:**
- **ON (modo trabajo):** apareces en las búsquedas y recibes avisos y YALA MATCH.
- **OFF (modo descanso):** no apareces en búsquedas ni recibes YALA MATCH nuevos. Lo que ya está en marcha no se toca.
- **Cuenta:** cambiar contraseña y datos de acceso.

> Mientras un profesional está **en turno**, su perfil pasa a **OFF** automáticamente y vuelve a **ON** cuando el turno se **finaliza**.

10. Establecimientos: publicar un requerimiento

1. Entra a la pestaña **Requerimiento** (si tienes varias sedes, elige primero la **sede** en la barra superior).
2. Completa la **Solicitud de talento verificado** (toma unos 2 minutos): qué profesional necesitas, perfil buscado, **inicio y fin del servicio** (o usa la duración rápida: 4 h, 6 h, 8 h + 1 h de refrigerio, 12 h o 24 h), los **días** (1 día hasta una semana) y el horario diario, el pago al profesional y las condiciones.
3. Elige **cómo buscar**:

- **Búsqueda dirigida 🎯 :** te mostramos los **5 perfiles más afines** y eliges **hasta 3**. Es privado y más rápido: ideal para emergencias y reemplazos.
- **Publicación abierta 📣 :** tu requerimiento aparece en el portal de vacantes y avisamos a los profesionales de la zona. Ideal para plazas fijas y turnos recurrentes.

1. Los profesionales interesados aparecen en **Actividad → Proceso YALA MATCH**.

> Las sedes nuevas deben ser aprobadas por el equipo Yala antes de publicar requerimientos.

11. YALA MATCH y modo anónimo

- **YALA MATCH** es el «me interesa» de Yala. Cuando ambas partes se dan YALA MATCH hay **match mutuo** y el proceso avanza.
- Hasta que el turno esté **confirmado y pagado**, cada parte ve a la otra en **modo anónimo**: nombre abreviado y sin datos de contacto.
- Tras confirmarse el turno se muestran los nombres y datos necesarios. **48 horas después de terminar el turno**, ambos perfiles vuelven a verse en modo anónimo.

12. Validación exprés (opcional)

Antes de confirmar, el establecimiento puede hacer una **validación exprés**:

1. Elige **hasta 4 preguntas** preparadas por Yala (según el perfil y el requerimiento) o escribe la suya, y las envía.
2. El profesional responde cada una con un **video corto** (hasta 60 segundos), grabado en el navegador o desde el celular.
3. Si el establecimiento queda conforme, le **pide confirmar** el turno; si no, el proceso termina para ese perfil.

Los videos son **privados** (solo los ven las dos partes) y se eliminan automáticamente poco después.

13. Establecimientos: confirmar y pagar

1. Con el match listo, pulsa **Confirmar** al profesional (con o sin validación exprés). El profesional acepta la confirmación.
2. Aparece **Pago pendiente**. Pagas a Yala la **comisión del servicio más IGV (18 %)**. El monto se calcula según la urgencia del turno o, en plazas fijas, según el sueldo y la duración del contrato (ver *Política de Pagos y Antielusión*). Los **honorarios del profesional** se le pagan directamente a él según lo acordado.
3. Escanea el **QR** y paga con **Yape, Plin** o cualquier billetera digital (o por transferencia), **sube el comprobante** y pulsa **Ya pagué, completar contratación**.
4. El equipo Yala **confirma el pago**. En ese momento se **liberan los datos de contacto**, se abre la **mensajería** y se genera la **constancia de contratación** en PDF.

> Si el profesional aún no está **verificado**, verás una recomendación antes de pagar. Puedes continuar igual; la decisión es tuya.

Si cambias la fecha del turno antes de pagar, el monto puede actualizarse; revísalo antes de pagar. Las cancelaciones y reembolsos siguen la Política de Pagos (48 horas de anticipación).

Sanciones por cancelar un turno confirmado. Cuando un turno ya fue validado y la comisión de Yala fue pagada, cancelarlo por el Profesional o por el Establecimiento tiene estas consecuencias, por «infringir las normas» de la Plataforma:

- **Cancelación con 48 horas o más de anticipación: sanción de 1 semana**. La cuenta puede ingresar y ver vacantes, pero **no puede postular, publicar ni confirmar**, y el Profesional **no aparece** en las búsquedas de requerimientos dirigidos.
- **Cancelación dentro de las 48 horas previas al turno: suspensión de 15 días**: la cuenta **no puede ingresar**.
- **Reincidencia:** al llegar a **8 cancelaciones con anticipación**, la cuenta queda **suspendida 1 mes**; al llegar a **10 cancelaciones dentro de las 48 horas**, la cuenta queda **suspendida por un período prolongado (90 días)**.
- **Plazos ajustables:** Yala puede ajustar los plazos y umbrales indicados y suspender manualmente una cuenta por infringir las normas; no existe el bloqueo definitivo automático.
- **Avisos:** Yala informa por correo y en la campana la sanción o suspensión, con la fecha hasta la cual rige y el motivo; al cumplirse el plazo, avisa que ya puede volver a ingresar.
- **Reemplazo sin nueva comisión:** si cancela el Profesional, el Establecimiento es notificado y puede seguir buscando a otro Profesional **sin pagar otra comisión** a Yala.
- **Calificaciones:** al cancelarse un turno, ambas partes pueden calificarse; la reseña **no puede borrarse**.

14. Profesionales: encontrar turnos

- **Vacantes:** en tu inicio verás las vacantes abiertas de tu zona y perfil. Pulsa **YALA MATCH** en las que te interesen.

- **Invitaciones:** si un establecimiento te elige en una búsqueda dirigida, te llega **«Te quieren hacer YALA MATCH»**. Responde **YALA MATCH** o **No me interesa**.
- **Validación exprés:** si te la piden, responde las preguntas en video desde **Actividad**.
- **Confirmación:** cuando el establecimiento te confirma, **acepta** para que complete la contratación. Si ya no puedes, usa **Ya no tengo disponibilidad** o retira tu interés.
- Recibes el **100 % de tus honorarios**; Yala no cobra comisión al profesional.
- Mantén tu perfil en **ON** y tu calendario al día para recibir más propuestas.

15. El día del turno

1. **1 hora antes** del inicio, ambas partes reciben un recordatorio (plataforma, celular, correo y, si está activo, WhatsApp).
2. Al llegar, **cualquiera de las dos partes pulsa INICIAR TURNO** en *Actividad*. Se genera un **código de seguridad de 4 dígitos** que **solo ve el profesional** en su cuenta (y le llega como aviso). El profesional se lo **dicta en persona** al establecimiento y el establecimiento lo **escribe** para iniciar. Así se confirma que quien llegó es el profesional contratado. El código vale 30 minutos; si se equivoca 5 veces, se genera otro. Al iniciar, el perfil del profesional pasa a **OFF** mientras dure.
3. Al terminar, pulsa **FINALIZAR TURNO**. El profesional vuelve a **ON**.
4. Si nadie finaliza, **1 hora después** de la hora de término llega un recordatorio para hacerlo.
5. **Califica** a la otra parte de 1 a 5 estrellas con un comentario. Las reseñas forman la reputación de cada perfil.

Etapas del turno: **Inicio → En curso → Completado → Terminado → Cerrado**.

16. Mensajería interna

- Es la **única vía de comunicación** entre el establecimiento y el profesional dentro de Yala.
- Se **abre** cuando el turno queda confirmado (pago confirmado) y se **cierra** al finalizar o cancelar el turno (o 48 horas después de su hora de fin).
- Puedes usar mensajes rápidos («¿Confirmas tu asistencia?», «Ingresa por recepción…») o escribir libremente.
- Una conversación cerrada ya no es visible para las partes; el equipo Yala la conserva **90 días** solo para atender reclamos.

> Está prohibido pedir o compartir datos para contratar por fuera de Yala.

17. Calendario y contrataciones

-

:** muestra tus turnos en vista de mes o de agenda, con su estado (confirmado, en curso, completado, cancelado).

- **Contrataciones** 🤝 **:** lista de tus contrataciones confirmadas con su **constancia digital en PDF**, que también llega por correo. La del profesional muestra sus honorarios y condiciones.

18. Yala Academia

- Cursos de **formación continua gratuita** para médicos veterinarios y estilistas.
- Entra a **Academia**, revisa los cursos disponibles y pulsa **Inscribirme gratis**. Puedes cancelar tu inscripción.
- Cuando se publique un curso para tu perfil, recibirás una **alerta** en la campana y en el celular.
- Los cursos completados aparecen en tu perfil público como **Formación Yala Academia**.

19. Tips y notificaciones

- Recibirás **tips** periódicos según tu perfil (consejos clínicos, de grooming o de gestión). Al tocarlos se abren en una ventana.
- La **campana** 🔔 reúne avisos de YALA MATCH, pagos, turnos, verificación, cursos y mensajes.
- Activa las **notificaciones al celular** para no perder nada.

20. Soporte técnico, sugerencias y reportes

- **Soporte técnico** 🛟 **:** usa el botón **Soporte técnico** (visible en todas las pantallas de tu cuenta), elige el tipo de inconveniente y cuéntanos qué pasó; el equipo Yala te contactará al número de tu perfil.
- **Reportar contenido:** en cualquier perfil público puedes reportar el perfil, una foto o un video.
- **Buzón de sugerencias** 💡 **:** usa el botón **Sugerencias** (arriba de «Soporte técnico», visible en todas las pantallas de tu cuenta), elige un tema y cuéntanos tu idea para mejorar Yala. El equipo la lee y, si la implementamos, te avisamos en la campana.
- **Incidentes graves** (fraude, maltrato, acoso, inasistencia): repórtalos de inmediato; se atienden según el Protocolo de Incidentes y Seguridad.

21. Seguridad y buenas prácticas

- No compartas tu contraseña. Cierra sesión en equipos compartidos.
- No pidas ni des teléfonos, correos o redes antes de la contratación.
- Mantén tus datos y documentos actualizados.
- Sé puntual, respetuoso y cumple los protocolos de bioseguridad y bienestar animal.
- Cualquier intento de eludir la plataforma puede suspender la cuenta.
- **Asistencia:** si eres profesional, asistir al turno que aceptaste es tu responsabilidad. Si no puedes ir, avisa con anticipación desde la plataforma: la inasistencia te puede costar la suspensión y Yala no responde por sus consecuencias.
- **Tus herramientas y equipos:** cada parte cuida sus propias herramientas, equipos y pertenencias. Yala no se hace responsable por su robo, pérdida o daño. Si ocurre, haz la denuncia en la comisaría (si fue robo) y avísanos por Soporte técnico dentro de las 24 horas.

22. Preguntas frecuentes

- **¿Cuánto cuesta registrarme?** Es gratis, igual que la verificación y los cursos de la Academia.
- **¿Puedo registrarme si soy extranjero?** Sí, con carné de extranjería o pasaporte, indicando tu nacionalidad.
- **¿Por qué no veo el nombre del otro perfil?** Por el modo anónimo: se muestra al confirmarse el turno.
- **¿Por qué no aparezco en las búsquedas?** Revisa que tu perfil esté **ON**, aprobado y completo.
- **No me llegó el correo.** Revisa la carpeta de spam y que tu correo esté bien escrito en tu perfil.
- **¿Puedo tener varias sedes?** Sí, desde tu perfil de establecimiento; cada sede se aprueba por separado.

23. Contacto

- Informes y consultas generales: **informes@yalavet.com**
- Soporte técnico, acceso a tu cuenta e incidentes: **soporte@yalavet.com**
- Turnos, pagos, reembolsos y constancias: **turnosycontrataciones@yalavet.com**
- Yala Academia (cursos): **yalacademia@yalavet.com**
- Buzón de sugerencias: **buzondesugerencias@yalavet.com**
- WhatsApp: **+51 907 376 286**
- Web: **yalavet.com**