

SERVICIO DE SOPORTE JAVAP SALUD OCUPACIONAL S.A.S.

Para la atención y soporte a los usuarios del Sistema De Historias Clínicas Ocupacionales, se ha puesto en servicio un sistema Web basado en tickets de solicitud de soporte, cuyo seguimiento a los requerimientos se realiza a través de confirmaciones por correo electrónico.

El acceso al servicio de soporte se realiza desde la página empresarial de JAVAP:

<https://javapsaludocupacional.com.co>



En la parte superior izquierda, encontrarán el botón de acceso al sistema de soporte.

Al dar clic en el botón “MESA DE AYUDA”, ingresarán a la siguiente página:



Para abrir un ticket de soporte o ver el estado de un ticket creado con anterioridad, es necesario que se inicie sesión con un usuario registrado:

The screenshot shows the login page for JAVAP SALUD OCUPACIONAL. At the top left, it says "ATENCIÓN Y SOPORTE JAVAP SALUD OCUPACIONAL" with the Javap logo. On the top right, there is a link for "Iniciar sesión". Below this is a navigation bar with three items: "Inicio Centro de Soporte", "Abrir un nuevo Ticket", and "Ver Estado de un Ticket". The main heading is "Registrarse en JAVAP SALUD OCUPACIONAL S.A.S." followed by the text "Para brindarle un mejor servicio, alentamos a nuestros clientes a registrarse para obtener una cuenta." Below this is a login form with two input fields: "E-mail o nombre de usuario" and "Contraseña", and a button labeled "Iniciar sesión". To the right of the form, there is a link "Soy un agente — Acceda por aquí" and a lock icon. At the bottom of the form area, there is a note: "Si es la primera vez que se pone en contacto con nosotros o no recuerda el número de Ticket, por favor abra un nuevo Ticket".

En caso de no disponer de un usuario registrado, se requiere que se envíe un correo al siguiente contacto:

soporte@javapsaludocupacional.com.co

En el mensaje de correo se debe incluir como mínimo, la siguiente información:

- **NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS DEL SOLICITANTE.**
- **NUMERO Y TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD.**
- **NUMERO TELEFÓNICO DE CONTACTO.**
- **EN CASO DE PERTENECER A UNA EMPRESA USUARIA DE JAVAP, DEBE INCLUIR SU CARGO, NOMBRE Y NIT DE LA EMPRESA.**

A vuelta de correo, le llegará un enlace que debe abrir para activar la cuenta, y debe seguir la instrucciones y posteriormente ingresará a la siguiente pagina:

The screenshot shows the dashboard for a registered user. At the top left, it says "ATENCIÓN Y SOPORTE JAVAP SALUD OCUPACIONAL" with the Javap logo. On the top right, there is a user status bar: "USUARIO REGISTRADO | perfil | Tickets (1) - Cerrar sesión". Below this is a navigation bar with three items: "Inicio Centro de Soporte", "Abrir un nuevo Ticket", and "Tickets (1)". The main heading is "BIENVENIDO AL CENTRO DE ATENCIÓN Y SOPORTE DE JAVAP". To the right of the heading are two buttons: "Abrir un nuevo Ticket" (blue) and "Ver Estado de un Ticket" (green). Below the heading is a paragraph: "Para agilizar las solicitudes de soporte y brindarle un mejor servicio, utilizamos un sistema basado en tickets de soporte." followed by another paragraph: "A cada solicitud de asistencia y/o soporte, se le asigna un numero de ticket único, que junto con el correo electrónico registrado, pueden ser usados para rastrear el progreso y las respuestas en línea." and a final paragraph: "Se requiere una dirección de correo electrónico válida para enviar una solicitud de asistencia, dado que a esta dirección se envían los datos del ticket de soporte." At the bottom, there is a link: "MANUAL PARA SOLICITUDES SOPORTE".

Al dar clic en la opción “**Abrir un nuevo Ticket**”, ingresará a la siguiente página:

The screenshot shows the 'Abrir un nuevo Ticket' page. At the top, there is a header with 'ATENCIÓN Y SOPORTE' and 'JAVAP SALUD OCUPACIONAL' on the left, and 'USUARIO REGISTRADO | perfil | Tickets (1) - Cerrar sesión' on the right. Below the header is a navigation bar with 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Tickets (1)'. The main heading is 'Abrir un nuevo Ticket' with a sub-heading 'Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.' The form includes an 'Email:' field with a redacted email address and 'Cliente:' set to 'USUARIO REGISTRADO'. There is a 'Temas de ayuda' dropdown menu currently set to 'CONSULTA GENERAL'. Below that is the 'Detalles del Ticket de soporte:' section, which asks the user to describe the inconvenience and includes a note about including company information if applicable. The 'ASUNTO' field is empty. A rich text editor follows, with a toolbar and a placeholder text 'Describe los detalles sobre la(s) razón(es) para abrir el ticket de soporte.' At the bottom of the form, there is a dashed box for attachments with the text 'Agregar archivos aquí o elegirlos' and three buttons: 'Crear Ticket', 'Restablecer', and 'Cancelar'.

En la categoría **TEMA DE AYUDA**, debe seleccionar la opción que considere relacionada con su solicitud; sino encuentra opción apropiada, puede dejar la predeterminada.

En la opción **ASUNTO** debe escribir una pequeña descripción del motivo de su solicitud, y en espacio inferior, puede describir la solicitud con toda la información pertinente.

En caso de requerir adjuntar algún archivo en su solicitud, puede dar clic en el opción **ELEGIRLOS** para adjuntarlos

Una vez haya diligenciado el formulario, debe dar clic en la opción **CREAR TICKET** para enviar su solicitud.

Al correo registrado, se enviaran las confirmaciones de recibido de la solicitud de soporte, y la solución a la misma.

También puede consultar el registro histórico de las solicitudes de soporte realizadas, solo debe dar clic en la opción **TICKETS** para que pueda ver el listado de los ticket atendidos.

ATENCION Y SOPORTE
JAVAP SALUD OCUPACIONAL

USUARIO REGISTRADO | [perfil](#) | **Tickets (1)** - [Cerrar sesión](#)

[Inicio Centro de Soporte](#) | [Abrir un nuevo Ticket](#) | **Tickets (1)**

Temas de ayuda: — Todos los temas de ayuda — v

[Tickets](#) [Cerrado \(1\)](#)

Tickets abiertos

Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
La consulta no coincide con los registros				