
	TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION TIC		<b>Código:</b> GTIC-015-FR
			<b>Fecha:</b> Abril 2017
			<b>Versión:</b> 01
	INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA IPS		<b>Aprobado:</b> Representante de Calidad



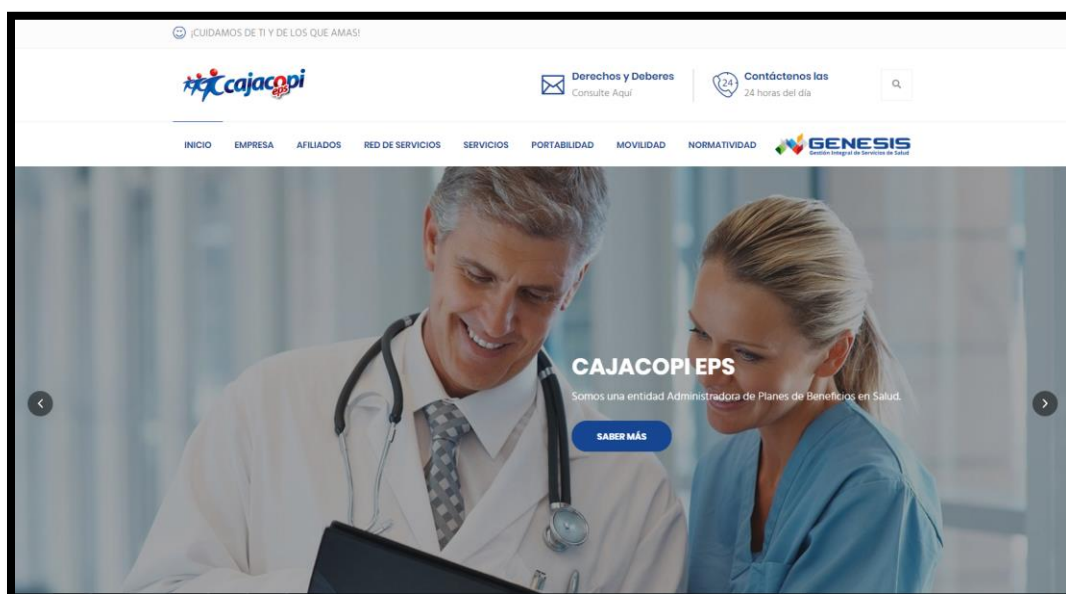
# INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA IPS


	TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION TIC	<b>Código:</b> GTIC-015-FR
		<b>Fecha:</b> Abril 2017
	INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA IPS	<b>Versión:</b> 01
		<b>Aprobado:</b> Representante de Calidad

1. **Ingresamos** al navegador Google Chrome, escribiendo en la barra de navegación <https://www.cajacopieps.com> y luego la tecla (Enter).



2. Una vez ingresemos a la página de CajacopiEps, Clic en Portal Génesis



	TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION TIC	<b>Código:</b> GTIC-015-FR
	INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA IPS	<b>Fecha:</b> Abril 2017
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Aprobado:</b> Representante de Calidad

### 3. Ingreso IPS


Para poder ingresar e iniciar sesión debes estar registrado en la base de datos de Cajacopi EPS con estado Activo.



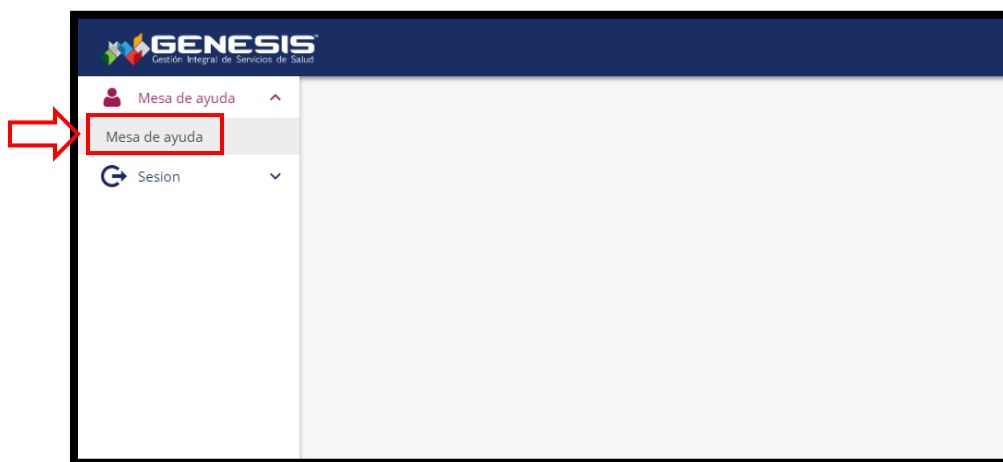
### 4. Inicio de Sesión

Para iniciar sesión, diligenciar los siguientes campos y luego Clic en **ingresar**.

- ❖ **NIT:** Ingresar el NIT de la IPS.
- ❖ **Contraseña:** Ingresamos con la contraseña que se le asignó a la IPS.

	TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION TIC	Código: GTIC-015-FR
		Fecha: Abril 2017
	INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA IPS	Versión: 01
		Aprobado: Representante de Calidad

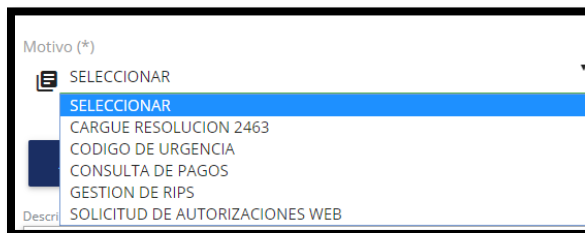
## 5. seleccionar opcion **Mesa de Ayuda – Mesa de Ayuda**




## 6. Generar Mesa de ayuda

Para generar una solicitud debemos diligenciar los siguientes campos:

- ❖ **Motivo:** se pueden seleccionar 6 motivos para generar la mesa de ayuda




- ❖ **Asunto:** depende del Motivo seleccionado
- ❖ **Descripcion:** escribir el detalle de la solicitud, Máximo 30 caracteres.
- ❖ **Adjunto:** en este campo se pueden adjuntar los soportes, estos deben ser en formato PDF, Excel, Word, Power Point, JPG, PNG, con un tamaño maximo de 10 MB.

	TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION TIC	<b>Código:</b> GTIC-015-FR
		<b>Fecha:</b> Abril 2017
	INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA IPS	<b>Versión:</b> 01
		<b>Aprobado:</b> Representante de Calidad

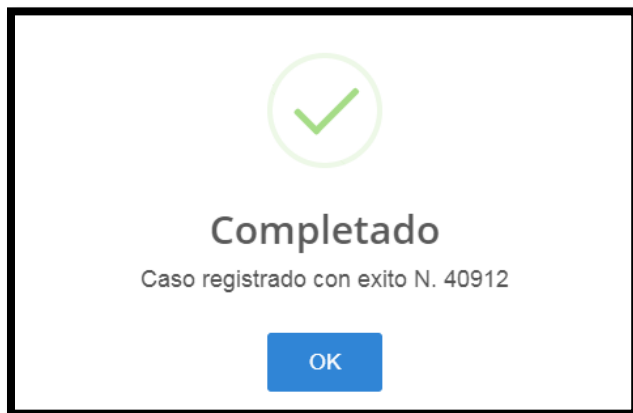


7. Para generar la solicitud en la mesa de ayuda, damos clic en **Generar Servicio**



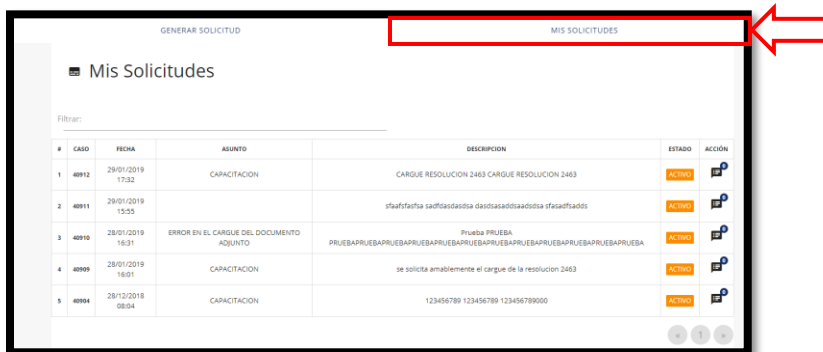
	TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION TIC	<b>Código:</b> GTIC-015-FR
		<b>Fecha:</b> Abril 2017
	INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA IPS	<b>Versión:</b> 01
		<b>Aprobado:</b> Representante de Calidad


8. Una vez generado el servicio, el sistema nos debe mostrar una notificación con el numero de la solicitud registrada



9. **Gestion de Solicitud – Mis Solicitudes:** esta opcion el sistema nos debe mostrar las solicitudes que hemos generado en la mesa de ayuda, organizada de la siguiente manera:

- Numero del Caso
- Fecha de la solicitud
- Asunto
- Descripcion
- Estado
- Accion



	<b>TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION TIC</b>	<b>Código:</b> GTIC-015-FR
		<b>Fecha:</b> Abril 2017
	<b>INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA IPS</b>	<b>Versión:</b> 01
		<b>Aprobado:</b> Representante de Calidad

**Aprobado:** Representante de Calidad

[illegible]

CASO:

40912

ACTIVO

FECHA:

29/01/2019 17:32

ASUNTO:


CAPACITACION

MOTIVO:


CARGUE RESOLUCION 2463

DESCRIPCION:

CARGUE RESOLUCION 2463 CARGUE RESOLUCION 2463

Portal Genesis Debajo de este mensaje puedes escribir el mensaje que quieras enviar. Dando click en el icono  podrás adjuntar el archivo que quieras.

Mensaje..



ENVIAR

Se puede comentar la solicitud generada ubicandonos en el campo **Mensajes** que nos aparece en el cuadro **Gestion Mesa de Ayuda**.