

Manual de usuario para presentación de reclamos en Adisa en Línea



Introducción

Adisa en Línea es una plataforma web que ha sido desarrollada con el fin de mejorar la experiencia de nuestros asegurados. En esta plataforma el asegurado podrá presentar sus reclamos en formato digital, dar seguimiento y mantener una comunicación más fluida con Adisa.

Requerimientos Técnicos

El Adisa en Línea requiere conexión a internet. Se puede utilizar alguno de los siguientes navegadores:

1. Google Chrome: versión 39 en adelante
2. Internet Explorer: versión 11 en adelante
3. Mozilla Firefox: versión 27 en adelante
4. Safari: versión 7 en adelante

Registrarse

El usuario debe ingresar en su navegador a la siguiente dirección <https://servicioenlinea.adisa.cr/> , y dar click en “Inscribirse” o “Regístrese”.

The screenshot shows the Adisa online service website. The browser address bar displays "Es seguro | https://servicioenlinea.adisa.cr/support/home". The website header includes the Adisa logo and the text "Servicio en Línea de Adisa". In the top right corner, there are links for "Conectar" and "Inscribirse", with "Inscribirse" highlighted by a red box. Below the header, there is a navigation bar with "Inicio" and "Soluciones". A central banner asks "¿Cómo podemos ayudarte hoy?" and features a search bar with the text "Introduce el término de búsqueda aquí..." and a "BUSCAR" button. To the right of the search bar, there are links for "Inicie sesión" and "regístrese" (highlighted with a red box), and a link for "Comprobar estado del ticket". Below the banner, there are sections for "Documentación", "Procedimientos (5)", "Formularios (1)", "Libranzas", and "Requisitos (1)". The "Procedimientos" section lists five items: "Procedimiento para presentar reclamo de renta alimenticia", "Procedimiento para presentar reclamo por fallecimiento", "Procedimiento para presentar reclamo por Desempleo", "Procedimiento para presentar reclamo por Incapacidad Total y Permanente", and "Procedimiento para presentar reclamo por Incapacidad Total y Temporal". The "Formularios" section lists one item: "Formulario de reclamación por renta alimenticia". The "Libranzas" section lists one item: "Requisitos (1)". The "Condiciones Generales" section lists two items: "Condiciones Generales (2)". A green button with the text "¿Cómo podemos ayudar..." is visible in the bottom right corner.

Esto lo llevara a la pantalla de registro, donde debe completar la información básica en el formulario para registrarse. Una vez completada la información debe dar click en registrarse, de forma automática se enviara a su correo electrónico un link de activación de la cuenta donde deberá elegir una contraseña

Es seguro | <https://servicioenlinea.adisa.cr/support/signup>

IS Adisa Servicio en Línea de Adisa Bienvenido
Conectar Incribirse

Inicio Soluciones

Nombre completo *

Número de Cédula *

Correo electrónico *

Teléfono móvil

No soy un robot  reCAPTCHA
Privacidad · Condiciones

[¿Cómo podemos ayudar...](#)

IS Adisa

ACTIVE SU CUENTA
Confirme sus datos y establezca una contraseña para su cuenta.

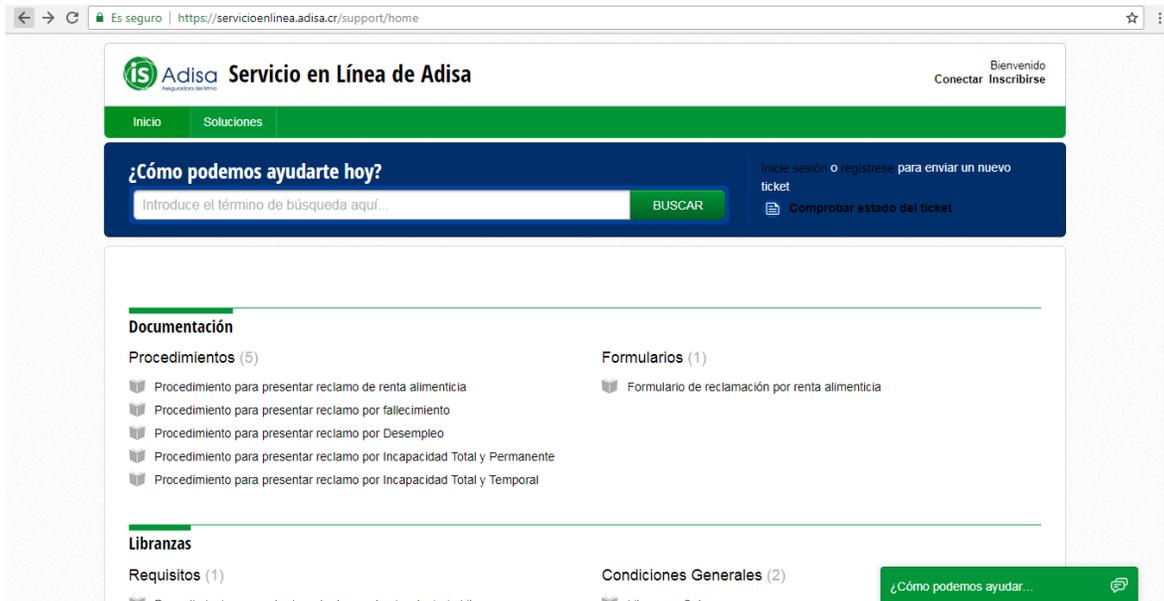
Nombre completo *

Crear una contraseña *

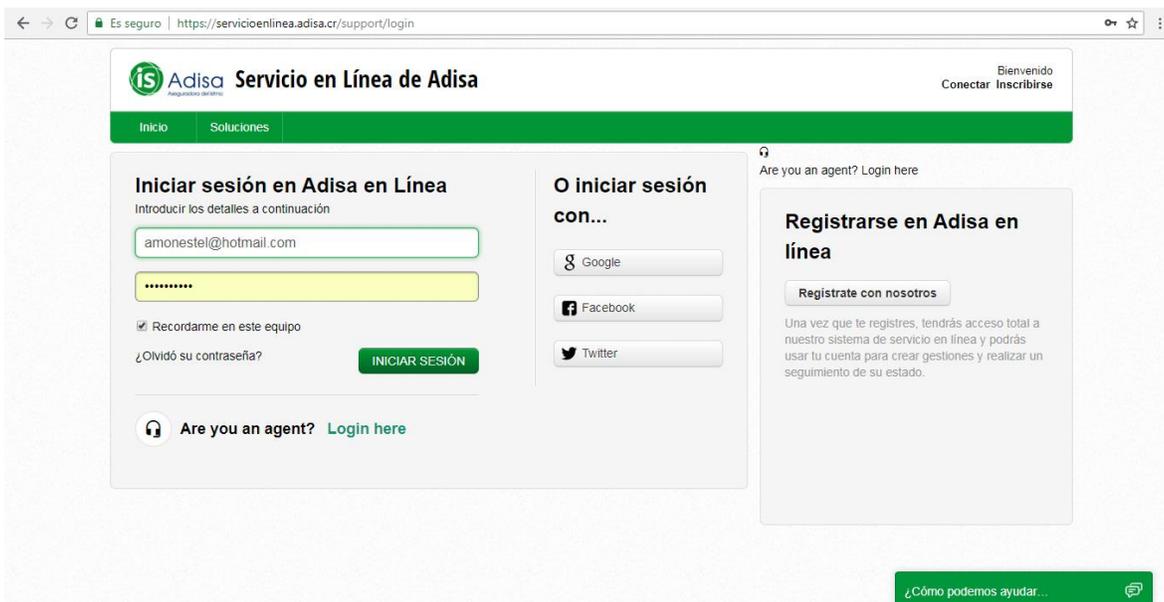
Volver a escribir la contraseña *

Conectarse al sistema

El usuario debe ingresar en su navegador a la siguiente dirección <https://servicioenlinea.adisa.cr/> , y dar click en iniciar sesión o conectar.



Ahí debe ingresar su usuario (dirección de correo predeterminada) y su contraseña.



En el caso de haber olvidado la contraseña debe dar click en *¿Olvidaste tu contraseña?*, ahí se le solicitara una dirección de correo electrónico donde se le enviara un correo con un link para restablecer la contraseña.

Es seguro | <https://servicioenlinea.adisa.cr/support/login>

Adisa Servicio en Línea de Adisa

Bienvenido
Conectar Inscríbise

Inicio Soluciones

No estás autorizado para acceder a este portal. Comunícate con el administrador del helpdesk.

Olvidé la contraseña
Proporciona tu correo electrónico para que se te envíen instrucciones sobre cómo restablecer tu contraseña.

Cancelar Restablecer mi contraseña

O iniciar sesión con...

Google

Facebook

Twitter

Registrarse en Adisa en línea

Regístrate con nosotros

Una vez que te registres, tendrás acceso total a nuestro sistema de servicio en línea y podrás usar tu cuenta para crear gestiones y realizar un seguimiento de su estado.

¿Cómo podemos ayudar...

Navegando en Adisa en Línea

Una vez que haya iniciado sesión en el sistema puede realizar lo siguiente:

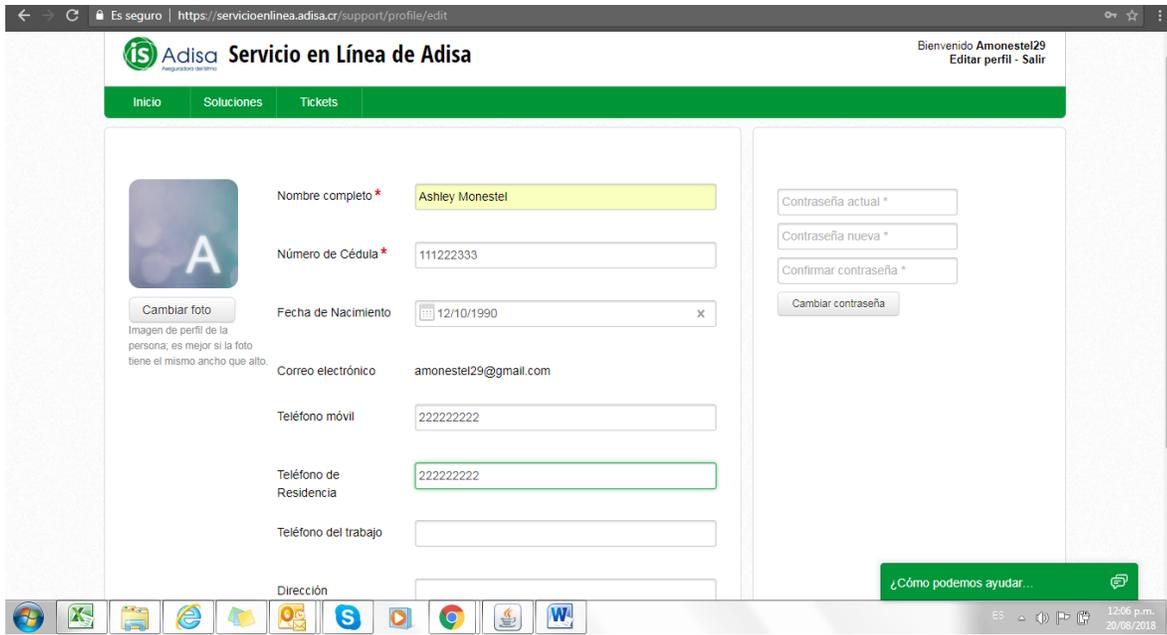
1. Ver y editar perfil
2. Crear nuevas gestiones
3. Dar seguimiento a las gestiones
4. Generar reportes

1. Ver y editar perfil del usuario

En el perfil del usuario puede visualizar y actualizar sus datos generales como: nombre, identificación, fecha de nacimiento, números telefónicos y dirección física; o bien colocar una foto de perfil. También en esta opción el usuario puede actualizar su contraseña en el caso que lo requiera.

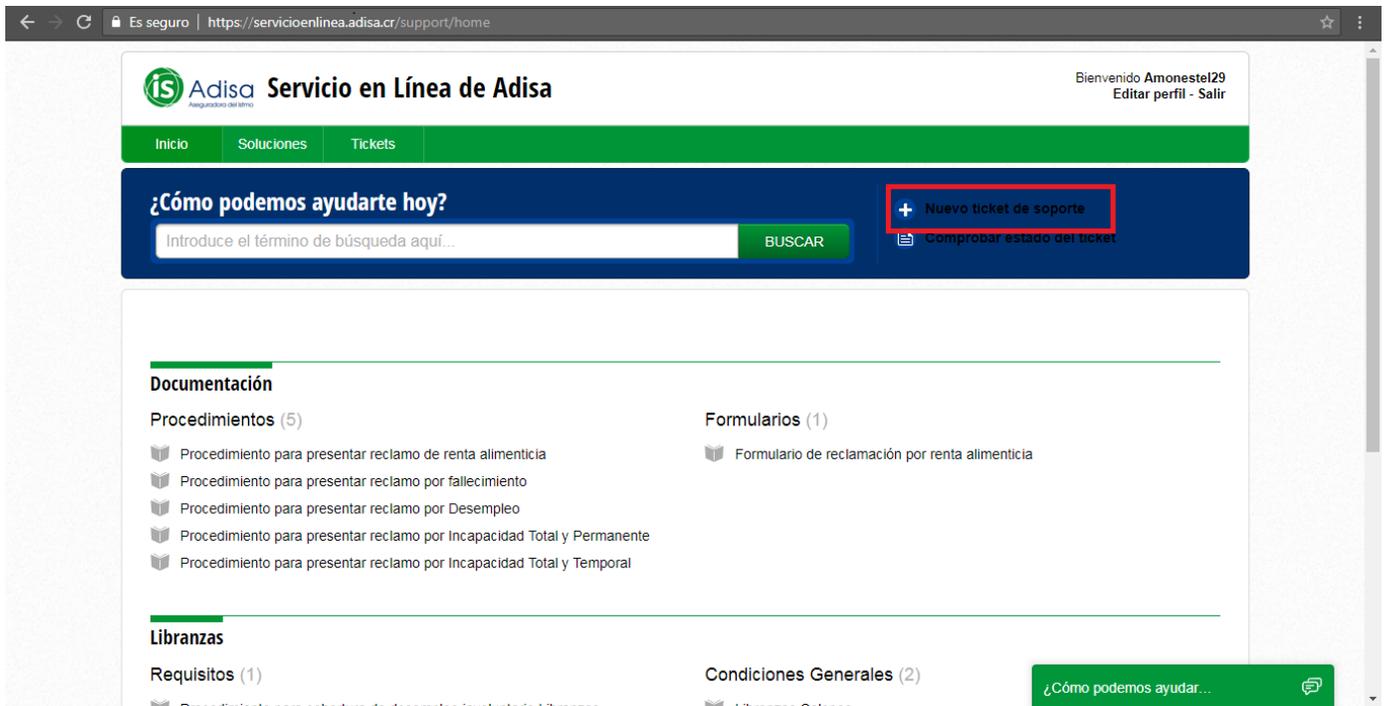
El usuario puede registrar todos los correos electrónicos que desee, sin embargo únicamente un correo puede ser el principal (el correo principal es el que se utiliza para iniciar sesión en el portal web). A este correo se realizaran todas las notificaciones enviadas durante el proceso de reclamos.

Si desea cambiar o actualizar su correo electrónico principal debe enviar un correo a gestiones@adisa.cr solicitando el cambio.



2. Crear una gestión

En la pantalla principal debe dar click en la opción “*Nuevo ticket de soporte*”.



El sistema mostrara en la pantalla un formulario donde debe colocar la información del reclamo que se va a presentar. En el campo “Asunto” se debe colocar una breve descripción de la gestión, por ejemplo: “Presentación de reclamo”.

En el campo correo electrónico se muestra el correo principal registrado por el usuario, el cual **NO** se debe cambiar. Si el usuario desea cambiar o actualizar el correo electrónico debe enviar un correo a gestion@adisa.cr solicitando el cambio.

En el campo “Tipo” se debe seleccionar la opción “Presentación de Reclamo”. Al seleccionar esta opción se mostrara el campo “Asegurado”, en este se debe colocar el nombre del asegurado titular de la póliza. Debe indicar la cobertura que desea activar.

En el campo “Descripción de la gestión” se debe colocar una descripción de los documentos que se van a adjuntar así como cualquier información relevante para la revisión del reclamo.

En *Adisa en Línea* se pueden adjuntar cualquier tipo de archivo ya sea imágenes, pdf, Word, Excel, entre otros, sin embargo el tamaño total de los archivos a adjuntar debe ser menor o igual a 15MB.

Nota. Los archivos adjuntos deben ser legibles y claros, y contar con una resolución que permita visualizar el documento de forma sencilla. Si algún documento adjunto no cuenta con estas características se le solicitara nuevamente.

Es seguro | <https://serviciolinea.adisa.cr/support/tickets/new>

Adisa Servicio en Línea de Adisa

Bienvenido Amonestel29
Editar perfil · Salir

Inicio Soluciones Tickets

Asunto * Reclamo Desempleo

Correo Electrónico * amonestel29@gmail.com

Tipo de Gestión * Presentación de Reclamo

Cobertura Afectada * Desempleo

Nombre del Asegurado * Ashley Monestel

Descripción de la gestión *
Adjunto documentación para la presentación de reclamo

documentos.docx (13.05 K... X)
+ Adjuntar archivo

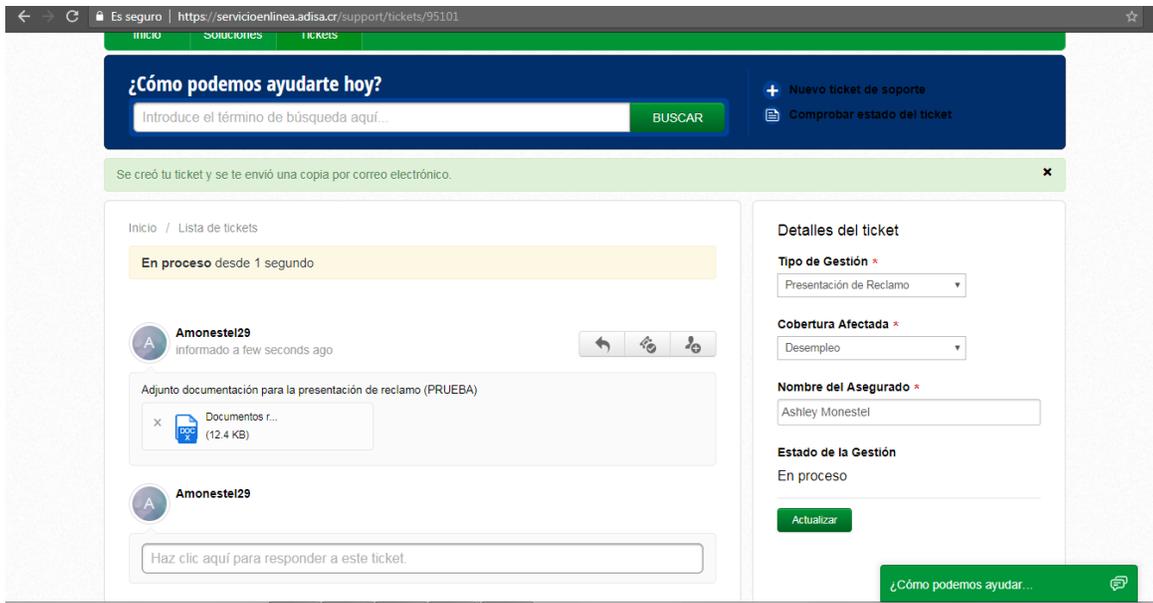
Enviar Cancelar

Artículos relacionados...
Procedimiento para presentar reclamo por Desempleo
Procedimiento para presentar reclamo por Desempleo

¿Cómo podemos ayudar...

Una vez completada toda la información del reclamo debe dar click en enviar para crear la gestión. Se mostrara en la pantalla la gestión ingresada con su ID de gestión asignado. También recibirá un correo electrónico indicando que la gestión ha sido creada con éxito.

El ID de gestión es un identificador único del caso en nuestro sistema. Mediante este número puede realizar búsquedas en el portal web y verificar el estado de la gestión.



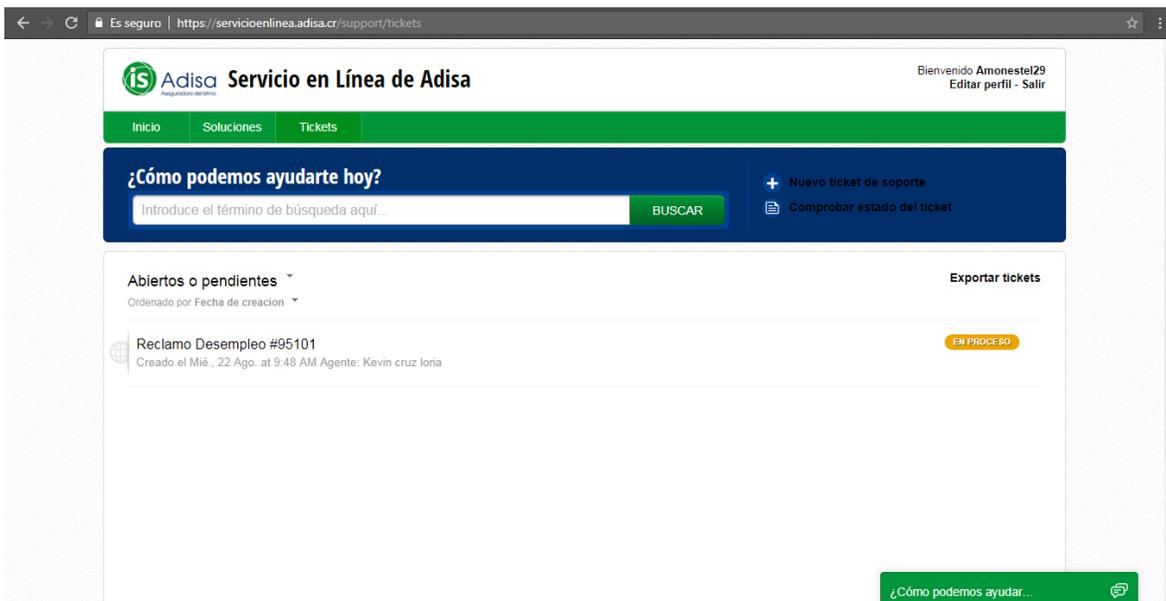
En caso de dar seguimiento del caso mediante correo electrónico debe utilizar este número dentro del "Asunto" del correo utilizando la siguiente sintaxis: [#número de gestión]

Ejemplo: Consulta de reclamo [#12345]

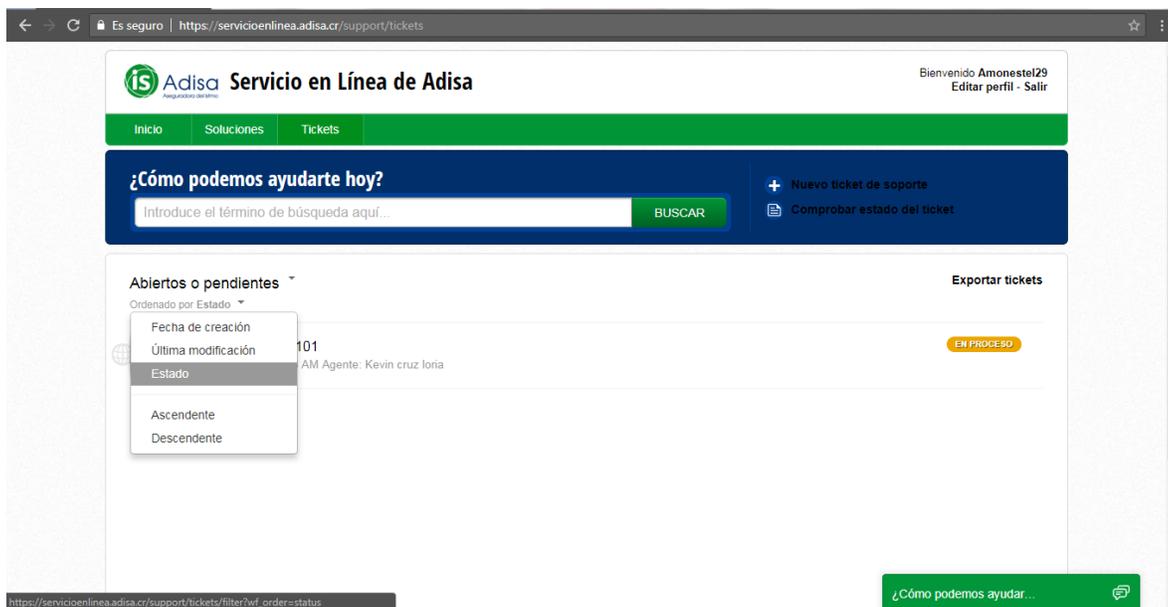
Esto nos permitirá responder a sus consultas de forma más ágil.

3. Dar seguimiento a las gestiones

En la pestaña de tickets puede visualizar todas las gestiones que haya presentado.



Puede hacer filtros para visualizar únicamente las gestiones en estado abiertos y pendientes, o resueltos y cerrados. Además puede ordenar las gestiones por fecha de creado, fecha de última modificación o estado, de forma ascendente o descendente.



A continuación se describe el significado de cada uno de los estados en los que puede estar la gestión:

- **Abierto**: La gestión se encuentra en proceso por parte de Adisa
- **Pendiente**: La gestión se encuentra detenida en espera de que el usuario presente algún requisito.
- **Resuelto**: La gestión ha sido resuelta por Adisa.
- **Cerrado**: La gestión ha sido cerrada y cliente está satisfecho con la atención.

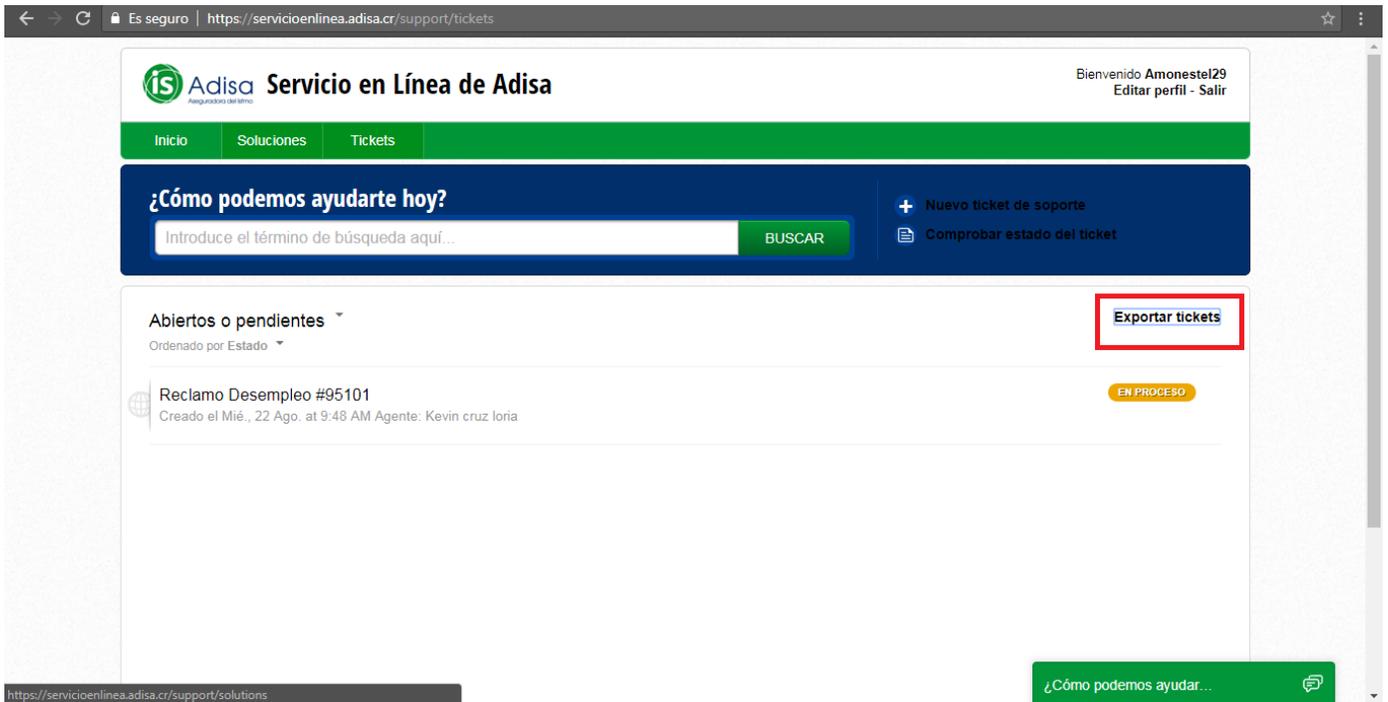
Desde el portal web el usuario puede dar seguimiento a cada gestión que haya creado. Puede visualizar todo el historial de cada gestión en orden cronológico, además de ver todos los documentos o archivos que formen parte del caso.

En la opción "Responder" puede realizar comentarios o bien adjuntar documentos que Adisa le haya solicitado.

Todas las notificaciones enviadas por correo electrónico por Adisa quedaran registradas en cada una de las gestiones. De igual manera todos los correos electrónicos enviados por el cliente quedaran registrados en el historial siempre y cuando se utilice el número de gestión dentro del asunto del correo.

4. Generar reportes

El Adisa en Línea permite generar al usuario un reporte con las gestiones que haya presentado.



The screenshot shows the Adisa online service interface. At the top, there is a navigation bar with the Adisa logo and the text "Servicio en Línea de Adisa". Below this, there is a search bar with the text "¿Cómo podemos ayudarte hoy?" and a "BUSCAR" button. To the right of the search bar, there are two links: "+ Nuevo ticket de soporte" and "Comprobar estado del ticket". Below the search bar, there is a section titled "Abiertos o pendientes" with a dropdown menu for "Ordenado por Estado". In the top right corner of this section, there is a button labeled "Exportar tickets" which is highlighted with a red box. Below this, there is a list of tickets, with the first one being "Reclamo Desempleo #95101" created on August 22 at 9:48 AM by agent Kevin cruz Ioria. The status of this ticket is "EN PROCESO". At the bottom right of the page, there is a green chat button with the text "¿Cómo podemos ayudar..." and a chat icon.

Al dar click en la opción “Exportar tickets” se muestra una pantalla donde el usuario debe elegir los parámetros que desea en el reporte.

El reporte puede ser generado en formato csv o Excel, se puede filtrar por diversos parámetros de fechas según requiera el usuario y elegir los campos que desee que aparezcan en el reporte.

