

MARI

Mesa de Servicios

Departamento Administrativo de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones. DATIC
Subdirección de Tecnología Digital.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Mesa de Servicios MARI

SIGLA: **Mesa de Atención de Requerimientos e Incidentes.**

Mesa de Servicios (*Service Desk*), o simplemente CAU **Centro de Atención al Usuario**

Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con las [Tecnologías de la Información y la Comunicación](#) (TIC).

https://es.wikipedia.org/wiki/Mesa_de_ayuda

La mesa de servicio actúa como un único punto de contacto entre la organización de TI y la empresa para todos los informes de incidentes, solicitudes de servicio, notificaciones de cambios y cualquier otra comunicación necesaria.

<https://blog.hixsa.com/posts/principales-responsabilidades-de-la-mesa-de-servicio-de-til>

Subdirección de Tecnología Digital

DATIC

PROCESOS DE GESTION MARI



- **Gestión de Incidentes.**
- **Gestión de Requerimientos.**
- **Gestión de la Configuración y Activos del Servicio.**
- **Gestión de Catálogo de Servicios.**
- **Gestión de Niveles de Servicios.**
- **Reportes.**
- **Paneles de KPIs & Smart KPIs.**
- **Gestión de Conocimiento.**
- **Gestión de Problemas.**
- **Gestión de Portafolio de Servicios.**
- **Reportes Personalizados.**
- **Gestión de Cambios.**
- **Panel de Administración.**

LINEAMIENTOS PARA ESTABLECER PRIORIDADES



IMPACTO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO
CRITICO (Departamento / Gerencia/Unidad afectada/s)	Indisponibilidad de servicio/s que afectan significativamente a uno o más departamentos, gerencias o unidades del negocio	Sin acceso a la red Sin acceso a Internet Sin servidor de Exchange Sin aplicaciones del negocio
	Indisponibilidad de servicio/s que afectan a determinadas funciones o a un grupo de usuarios Trabajo no programado del área de soporte necesario para prevenir incidentes de impacto Crítico o Alto	Falla de un servidor divisional Red con problemas de performance Grupo de PC'S que no se conectan a la red Tareas de actualización para prevenirse de ataques de virus
ALTO (Grupos o áreas de tarea afectados)		
MEDIO	Un usuario afectado	PC/monitor/teclado
BAJO (Indisponibilidad parcial de un servicio)	Indisponibilidad parcial de un servicio/s para con un grupo de personas Problema de performance de una aplicación Borrado accidental de archivos Blanqueo de claves	Un usuario no puede enviar o recibir correos Un usuario no puede acceder a la web Una aplicación no funciona apropiadamente Un usuario que no puede imprimir Fallas que no impactan la operación de los usuarios
	Actividades planificadas Requerimientos de servicios negociados con el usuario Preguntas del tipo "Cómo hacer"	Cambios Instalación de software Instalación de hardware Creación de cuentas

ANS's de SOPORTE de MARI

Gestión de SLA					
Indicadores ANS		Parametrizar		Historial	
+ Nuevo ✎ Editar ↺ Recargar					
Nombre del SLA: <input type="text"/>					
Filtrar		Limpiar			
Código de SLA	Nombre	Descripción	Ciclo de vida	Días	Horas
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
> 1	Por defecto	SLA por defecto	Operacion	0	24
> 2	SLA CRITICO 4 H INC	SLA CRITICO 4 H	Operacion	0	4
> 3	SLA ALTO 9 H INC	SLA ALTO 9 H	Operacion	0	9
> 4	SLA MEDIO 18 H INC	SLA MEDIO 18 H	Operacion	0	18
> 5	SLA BAJO 36 H INC	SLA BAJO 36 H	Operacion	1	12
> 6	SLA ALTO 18 H REQ	SLA ALTO 18 H REQ	Operacion	0	18
> 7	SLA MEDIO 36 H REQ	SLA MEDIO 36 H REQ	Operacion	1	12

SLA/HORAS LABORALES	INCIDENTE	REQUERIMIENTO
CRITICO	4	
ALTO	9	18
MEDIO	18	36
BAJO	36	
ES LA ESTANDAR MARI		

Hola

soy



Mari

*La Mesa de Atención a Requerimientos e Incidentes
se renueva para brindarte mejores servicios, incrementando
tu productividad y eficiencia*

ROLES EN MARI

CADA ORGANISMO



Usuarios Finales,
Quienes reportan incidentes y/o requerimientos

LIDERES FUNCIONALES REPRESENTANTE CTO EQUIPO DE APOYO



Agentes Técnicos.
Quienes dan solución a los incidentes y/o requerimientos.

DATIC



CORE FINANCIERO



SEGURIDAD



INFRAESTRUCTURA



**Administrativos
REPOSABLES MAR**



DIRECTORIO ACTIVO



REDES

**Segundo Nivel,
Apoyo al Equipo de CTO**

GESTION DE LA MESA DE SERVICIOS



**Hola Soy
MARI**

**Para poder ayudarte con tus
requerimientos deberás...**

Acceso A MARI por la Url



Ingresar a

<http://mari.cali.gov.co>

1 ..

Hola

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y LAS COMUNICACIONES

Usuario

Contraseña

No cerrar sesión

Iniciar sesión

[Restaurar Contraseña](#)

© 11/16/2020 12:00:00 AM
[Mejorar Experiencia](#) | [Términos y Licencia](#) | [Ayuda](#)



Hola



Nombre de usuario o contraseña incorrecta
*le quedan 2 intentos

ursula.bonilla

.....|

No cerrar sesión

Iniciar sesión

[Restaurar Contraseña](#)

© 11/17/2020 12:00:00 AM 11/17/2020 12:00:00 AM
Mejorar Experiencia | Términos y Licencia | Ayuda

Enlazado con
Directorio Activo
Usuario :
nombre.apellido
Contraseña, con la
ingresan en su
computador

Selecciona Operación



Estrategia Diseño Transición Operación Mejora + Crear Ursula Bonilla Sanchez Alcaldía de Cali

Auto servicio

Catálogo de Servicios Mis Solicitudes

- TIC *
- Asistencia a Vehiculos *
- Bienes y Servicios *

Solicitud	F.Radicación	F.Recepción	F. vencimiento	Vía	Estado	Asunto	Naturaleza	O.Serv	F.Cierre	Estado Os
272	22/01/2020 17:20:53		27/01/2020 14:30:00	helpeople	cerrada	traslado de equipo	Requerimiento	266	27/01/2020 9:07:13	Solucionado
7	27/01/2020 16:58:10		30/01/2020 14:28:00	helpeople	cerrada	Instalación de tablero	Requerimiento	331	29/01/2020 9:17:41	Solucionado
5	04/02/2020 10:31:58		06/02/2020 15:31:00	helpeople	cerrada	Instalacion scanner	Incidente	489	04/02/2020 10:40:04	Solucionado
9	07/02/2020 15:05:20		12/02/2020 10:35:00	helpeople	cerrada	los incidentes del organismo Secretaria de Bienestar Social	Requerimiento	663	10/02/2020 17:01:21	Solucionado

« 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... »

Base de Conocimiento

ID	Asunto	Categoría	Clase	Creado
1	Como Gestionar mis solicitudes	*** Por Favor Recategorice ***	COMO	andres.rodriguez

Catálogo de Servicios es como se encuentran estructuradas las mesas de servicios.

Son tus Solicitudes realizadas, para dar seguimiento, dar clic en el numero .

CATALOGO DE SERVICIOS



Catálogo de Servicios

- + TIC *
- + Asistencia a Vehiculos *
- + Bienes y Servicios *

Las mesas de servicio que se encuentran en MARI

Para el caso de GRC, dar clic en TIC, cuadro con el signo +.

Selecciona la mesa SAP, dando clic en cuadro con el signo +

Catálogo de Servicios

- + Gestion Humana*
- TIC *
 - + Soporte Técnico CTO *
 - SAP *
 - AM Activos Fijos *
 - AP Cuentas por Pagar *
 - FI GL Contabilidad *
 - FM Presupuesto *
 - TR-CM Tesorería - Gestión de Caja *
 - MM Materiales *
 - BI BW Inteligencia de Negocios y Minería de Datos *
 - PSCD Rentas *
 - HCM Nomina *
 - PS Proyectos *
 - PPM Portafolios y Proyectos *
 - TRM *
 - BCM Comunicación con Bancos *
 - CO Costos *
 - GRC- Usuarios - Desbloqueo/Creación/Modificación *
 - SolMan - Solution Manager *
 - GRC Roles y Perfiles - Permisos *

Selecciona el modulo GRC - Usuarios (Desbloqueo/ Creación/ Modificación), dando clic

Nueva Solicitud

Nueva Solicitud

A nombre de*: Ursula Bonilla Sanchez Código, Login o Nom

Asunto Max(80)*: Creacion de Usuario SAP

Descripción Max(500)*: Por favor diligenciar los siguientes datos:

Descripción de la Solicitud : Buenos días, Solicito la creación del usuario Oscar Prado Hernández, para el acceso en los ambientes del ERP, Gracias por la atención prestada.

Edificio :Plataforma 2
Piso / Área(Organismo) :2 / SAP / Datic
Teléfono :3192323236

GRC- Usuarios - Desbloqueo/Creación/Modificación

Adjuntos: Adjuntar

Esta categoría es de tipo: Incidente

Descripción favor diligenciar teléfono de contacto, ubicación (física), Área y Organismo al cual pertenece.

Adjuntar: El FORMATO DE USUARIOS SAP MAGT04.04.03.18.P01.F04 versión 1 debidamente diligenciado anexando contrato y acta de inicio del contratista o resolución en caso de nombrado, para sustentar la solicitud .

Adjuntar Archivos

The screenshot shows a Windows File Explorer window titled 'Abrir' with the address bar set to 'Este equipo > Escritorio'. The file list contains the following items:

Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
accesos directos	🔄	9/11/2020 3:27 p. m.	Carpeta de archivos	
CIRCULAR SOCIALIZAR EL NUEVO FOR...	🟢	17/11/2020 5:14 p. m.	Microsoft Edge P...	175 KB
Documentos - Acceso directo	🟢	16/10/2020 6:47 p. m.	Acceso directo	1 KB
formato de novedad	🟢	17/11/2020 5:12 p. m.	Microsoft Edge P...	395 KB

The file 'formato de novedad' is selected. The 'Nombre' field contains 'formato de novedad' and the file type is set to 'Todos los archivos'. The 'Abrir' button is highlighted. A red arrow points from the 'Abrir' button to the 'Adjuntar' button in the background application window.

Seleccionar
archivo, dando
clic

adjuntandolo,
dando clic en
abrir

A nombre de*: Ursula Bonilla Sanchez 

Asunto Max(80)*: Creacion de Usuario SAP

Descripción Max(500)*: 
Por favor diligenciar los siguientes datos:
Descripción de la Solicitud : Buenos días, Solicito la creación del usuario Oscar Prado Hernández, para el acceso en los ambientes del ERP, Gracias por la atención prestada.
Edificio :Plataforma 2
Piso / Área(Organismo) :2 / SAP / Datic
Teléfono :3192323236

[GRC- Usuarios - Desbloqueo/Creación/Modificación](#)

Adjuntos:  formato de novedad.pdf

Esta categoría es de tipo: Incidente

Archivo ya se encuentra adjunto

Guardar y Crear Solicitud



Dar clic en el disquete para Crear la solicitud

Nueva Solicitud

A nombre de*: Ursula Bonilla Sanchez Código, Login o Nom

Asunto Max(80)*: Creacion Usuario SAP

Por favor diligenciar los siguientes datos:

Descripción de la Solicitud : Buenos días, solicito la creación del usuario Oscar P... ERP,
Descripción Max(500)*: Gracias

Edificio
Piso / Á
Teléfono

GRC- Usuarios - Desbloqueo/...

Luego saldrá un aviso informando el numero se solicitud, dar en el ok.

SELF SERVICE



Estrategia Diseño Transición Operación Mejora + Crear

Ursula Bonilla Sanchez
Alcaldía de Cali



Auto servicio

Catálogo de Servicios

- [HCM Nomina *](#)
- [PS Proyectos *](#)
- [PPM Portafolios y Proyectos *](#)
- [TRM *](#)
- [BCM Comunicación con Bancos *](#)
- [CO Costos *](#)
- [GRC- Usuarios - Desbloqueo/Creación/Modificaci](#)
- [SolMan - Solution Manager *](#)
- [GRC Roles y Perfiles - Permisos *](#)
- [Rentas Varias No SAP*](#)
- [Mesa de Servicios *](#)
- [Sistema de Información Geográfico *](#)

Mis Solicitudes

Solicitud	F.Radicación	F.Recepción	F. vencimiento	Vía	Estado	Asunto	Naturaleza	O.Serv	F.Cierre	Estado Os
272	22/01/2020 17:20:53		27/01/2020 14:30:00	helpepeople	cerrada	traslado de equipo	Requerimiento	266	27/01/2020 9:07:13	Solucionado
337	27/01/2020 16:58:10		30/01/2020 14:28:00	helpepeople	cerrada	Instalación de tablero	Requerimiento	331	29/01/2020 9:17:41	Solucionado
495	04/02/2020 10:31:58		06/02/2020 15:31:00	helpepeople	cerrada	Instalacion scanner	Incidente	489	04/02/2020 10:40:04	Solucionado
669	07/02/2020 15:05:20		12/02/2020 10:35:00	helpepeople	cerrada	los incidentes del organismo Secretaria de Bienestar Social	Requerimiento	663	10/02/2020 17:01:21	Solucionado

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ...

Base de Conocimiento

ID	Asunto	Categoría	Clase	Creado
1	Como Gestionar mis solicitudes	*** Por Favor Recategorice ***	COMO	andres.rodriguez
2	Como Crear Requerimientos o Incidentes con Mari	*** Por Favor Recategorice ***	COMO	andres.rodriguez

Windows taskbar with search bar: "Escribe aquí para buscar". Taskbar icons include Edge, File Explorer, Mail, Teams, Chrome, Word, Firefox, Excel, PowerPoint, and system tray icons for network, volume, and date/time (7:46 p. m., 17/11/2020).

Ingresa al Self Service y va a mi solicitudes

Mis Solicitudes												
Solicitud	F.Radicación	F.Recepción	F. vencimiento	Vía	Estado	Asunto	Naturaleza	O.Serv	F.Cierre	Estado Os	Grupo Os	Resp.Os
14860	23/10/2020 14:55:56		27/10/2020 14:55:00	helpeople	cerrada	Mensaje de Prueba Viernes 23 Octubre	Requerimiento	14781	23/10/2020 15:45:11	Solucionado	Taller Ingemotores S.A.S	James sanchez cardona
14863	26/10/2020 9:23:58		28/10/2020 9:23:00	helpeople	abierta	soat	Requerimiento	14784		Pendiente por Aceptación	Responsable Vehiculos	Luz Mila Paz Ojeda
14892	09/11/2020 9:07:14		11/11/2020 9:07:00	helpeople	cerrada	soat	Incidente	14813	09/11/2020 9:23:30	Solucionado	Responsable Vehiculos	James sanchez cardona
14933	17/11/2020 17:36:31		19/11/2020 17:30:00	helpeople	abierta	Creacion Usuario SAP	Incidente	14856		Pendiente por Aceptación	SAP Responsable GRC - Roles y Perfiles	Oscar Prado Hernandez

124 items in 31 pages



Para ver la solicitud creada; y mas detalle de su solicitud puede dar un click en el numero de la solicitud.

Selecciona en el **Catálogo de Servicios** para tu solicitud **Servicios TIC** (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) Reportar al **CTO** de cada organismo.



Selecciona en el **Catálogo de Servicios** tu solicitud Bienes y Servicios (Mantenimiento)



Catálogo de Servicios

- + TIC *
- + Asistencia a Vehiculos *
- + **Bienes y Servicios ***

Dar click en el mas (+) para Bienes y Servicios

Los Servicios que solicitan en la mesa de Mantenimiento de Bienes y Servicios, se ofrecen sólo para las instalaciones del CAM y sus alrededores,

Catálogo de Servicios

- + TIC *
- + Asistencia a Vehiculos *
- Bienes y Servicios *
- + **Asistencia a Organismos ***

Dar click en el mas (+) para Asistencia a Organismos

Catálogo de Servicios

- + TIC *
- + Asistencia a Vehiculos *
- Bienes y Servicios *
- Asistencia a Organismos *

Dar click en Mantenimiento de Bienes y Servicios

Los Servicios a solicitar en la mesa de Mantenimiento de Bienes y Servicios:

- Cerrajería
- Aire Acondicionado
- Eléctrico.
- Hidráulico.
- Modulares.
- Telefonía..

Mantenimiento de Bienes y Servicios

Veras tus solicitudes al lado derecho de la pantalla



6

Catálogo de Servicios		Mis Solicitudes													
TIC *	Asistencia a Vehiculos *	Bienes y Servicios *	Solicitud	F.Radicación	F.Recepción	F. vencimiento	Vía	Estado	Asunto	Naturaleza	O.Serv	F.Cierre	Estado Os	Grupo Os	Resp.Os
			1058	14/02/2020 9:29:31		18/02/2020 14:29:00	helpppeople	abierta	cambio de mouse	Incidente	1019		Pendiente por Aceptación	CTO-DATIC	Wilson Andres Sabogal Amador

9 items in 3 pages

Para ver la solicitud creada; y mas detalle de su solicitud puede dar un click en el numero de la solicitud

Al darle clic en numero de la solicitud, se abre la ventana de Notas

Solicitudes

Asunto: Traslado de equipo
Subir el pc que se encuentra en la recepcion al Despacho

Descripción: el traslado el computador a la recepcion

Solución:

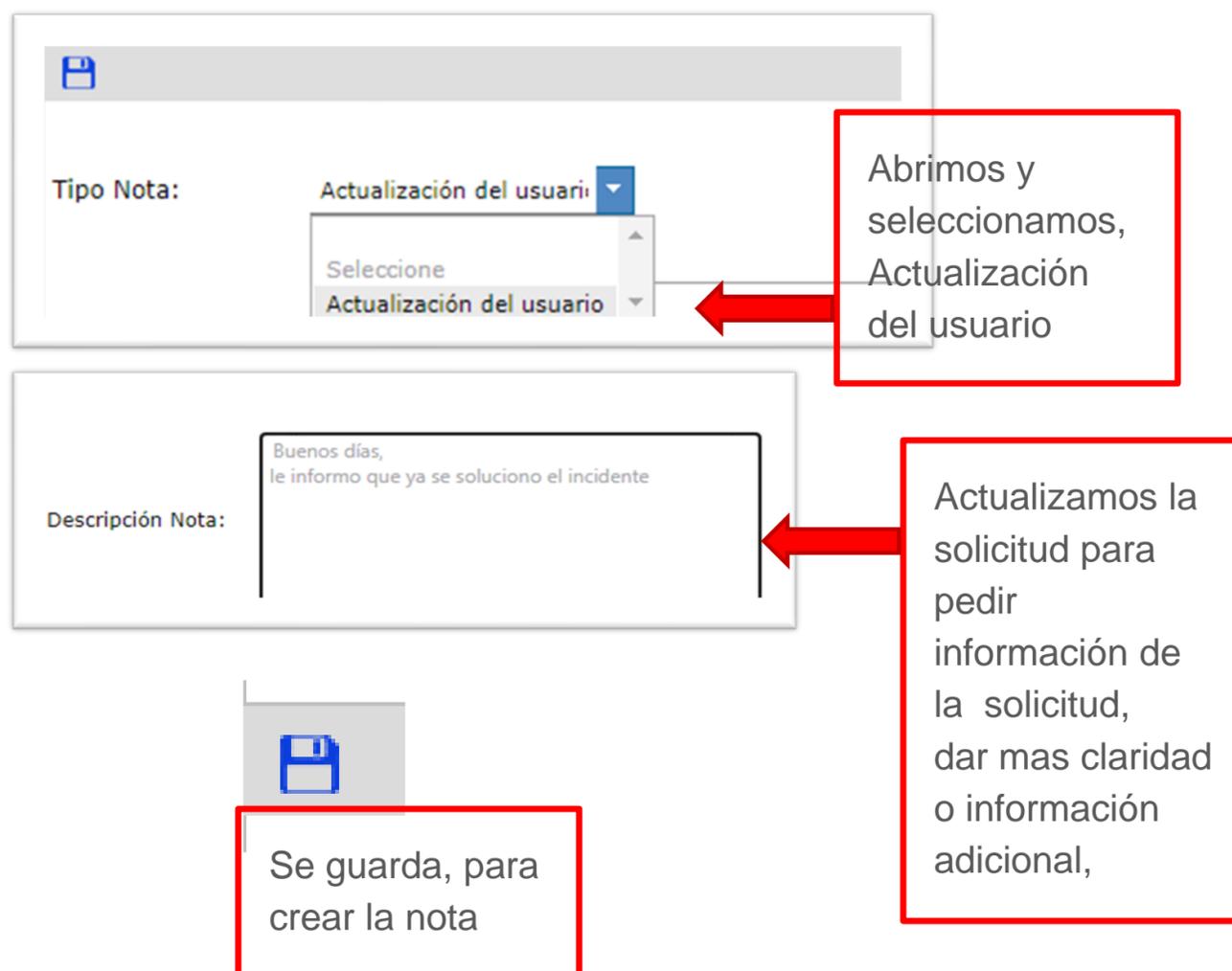
Notas

Tipo Nota: [dropdown]
Adjuntos: [file upload]

Descripción Nota:

Nota	Descripción	Tipo de Nota
No existen notas actualmente		

Nota Adjunta



Vía Correo Institución, llegará Notificación de Apertura de Servicio

Apertura de Servicio No. 14928  Recibidos x



mesa.mari@cali.gov.co

10:12 (hace 1 hora)



para mí ▾

Estimado(a), Liliana Moreno Coronado

Su solicitud referente a:

CREACION DE USUARIOS EN SAP HCM 20201113

ha sido registrada bajo el No. 14928.

Por favor no responda a este correo electrónico, los mismos no son monitoreados y no podremos brindarle respuesta.

Vía Correo Institución, llegará Notificación de Orden de Servicio

La orden de servicio N.14851 ha sido asignada. Recibidos x   

mesa.mari@cali.gov.co

10:15 (hace 1 hora)   

para mí ▾

Estimado(a), Lilibian Moreno Coronado

Le notificamos que la Orden de Servicio N°14851 perteneciente a la Solicitud N° 14928 realizada por usted, se le asignó a Oscar Prado Hernandez el 13/11/2020 10:12:23

Recuerde estar pendiente del proceso de su solicitud para que esta finalice con éxito.



Ahora podrás incrementar
la base de conocimiento

Vía Correo Institución, llegará Notificación de Avance de la Solicitud

Su solicitud No. 14928 presentó un avance. Recibidos x



mesa.mari@cali.gov.co

10:28 (hace 1 hora)



para mí ▾

Estimado(a), Liliana Moreno Coronado

El servicio No. 14928 que usted realizó el 13/11/2020 10:12:23 tuvo un avance realizado por Oscar Prado Hernandez.

La novedad realizada fue: respuesta de Jairo
Con este avance el servicio está resuelto en un 100 %

Recuerde los detalles del servicio:

Asunto del servicio: CREACION DE USUARIOS EN SAP HCM 20201113

Descripción del servicio:

Por favor diligenciar los siguientes datos:

Descripción de la Solicitud :

CREACION DE USUARIOS EN SAP HCM 20201113

Vía Correo Institucional, llegará la Notificación Solución del Servicio

Solución del Servicio No. 14928 ▾ Recibidos x



mesa.mari@cali.gov.co

10:29 (hace 1 hora) ☆ ↶ ⋮

para mí ▾

Estimado(a), Lilibana Moreno Coronado

Su solicitud referente a:

Asunto de la solicitud: CREACION DE USUARIOS EN SAP HCM 20201113

Descripción de la solicitud:

Por favor diligenciar los siguientes datos:

Descripción de la Solicitud :

CREACION DE USUARIOS EN SAP HCM 20201113

Edificio :

Dpto./Área(Organograma) :

Se evalúa el Servicio, dar click en enviar



Evaluación del servicio

Solicitud Nº: 1071
Código de la orden de servicio: 1031

La solución de su solicitud fue satisfactoria? Si ▼

Puntos a Calificar:

Tiempo de respuesta: Excelente ▼
Calidad Técnica: Excelente ▼
Calidad Humana: Excelente ▼

¿Desea presentar una queja por la prestación de este servicio?

Observaciones:

Enviar

Si no está satisfecho se reactivará la solicitud !

En caso de ser satisfactorio, la mala calificación no se podrá cerrar la solicitud

Dar clic en enviar para cerrar la solicitud

Se cierra la solicitud

Evaluación del servicio

Solicitud N°: 1071
Código de la orden de servicio: 1031

La solución de su solicitud fue satisfactoria? Si ▼

Puntos a Calificar:

Tiempo de respuesta: Excelente ▼
Calidad Técnica: Excelente ▼
Calidad Humana: Excelente ▼

¿Desea presentar una queja por la prestación de este servicio?
Observaciones:

Si no está satisfecho se reactivará la solicitud !

AVISO

La Solicitud N°: 1071 Fue Cerrada Satisfactoriamente

OK

**Recuerda que la buena actitud
se ve reflejada en la atención
de nuestros usuarios**



Mesa de Atención a Requerimientos e Incidentes

Temas a consultar :

<https://moodle.cali.gov.co/login/index.php>

Gracias por su atención



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI