

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-iti>

Subdirección de Tecnología Digital - DATIC

MISION

“Ayudar a nuestros usuarios a hacer el mejor uso de la tecnología , suministrando asistencia técnica y funcional para sus solicitudes, requerimientos o problemas”.

VALORES

- Resolver problemas, no solo proveer un rápido arreglo.
- Ser proactivos, no reactivos, prevenir los problemas, hacer que no ocurran .
- Ser cortés y profesionales.
- Nuestra prioridad es minimizar el tiempo inoperable de los usuarios.
- Servir como Único Punto de Contacto para todos los requerimientos de TI.

METAS

- Implementar maneras de mejorar nuestras habilidades, servicios y equipamientos para la prestación del mismo.
- Establecer una administración efectiva de los flujos de trabajo
- Comunicarnos efectivamente con nuestros usuarios, Encuestar regularmente a los usuarios; conocer sus visiones sobre nuestros servicios.
- Incrementar la autosuficiencia de los usuarios.
- Responder rápidamente a los cambios.
- Automatizar donde sea posible.
- Monitorear y reportar el uso y performance de la tecnología.
- Incrementar y mejorar la comunicación con las demás áreas de TI.

SERVICIOS DE MARI

Mesa de Servicios



SERVICIO	DESCRIPCION
<u>Soporte Aplicaciones Funcionales</u>	Suministrar el servicio de Soporte Funcional de Sistemas de Información a cada una de las dependencias u organismos de la administración central (SGAFT (SAP) - APLICACIONES (RENTA VARIAS NO SAP) – – PORTAL WEB)
<u>Soporte de Técnico de Ingeniería de Software a Aplicaciones</u>	Suministrar el servicio de Soporte de Ingeniería de Software (Desarrollo – Implementación de Mejoras y/o Nuevos Requerimientos) de los Sistemas de Información que utilizan las dependencias u organismos de la administración central (SGAFT - APLICACIONES INTRANET – SAUL – PORTAL WEB)
<u>Soporte Técnico Operativo</u>	Suministrar el servicio de Soporte Técnico operativo de <u>Hardware</u> , software y redes de primer nivel a los usuarios de los Organismos. (CTO'S)
<u>Servicios de Infraestructura</u>	Permitir a los usuarios de la Alcaldía de Cali el uso de la infraestructura y mantener disponible y seguros los servicios de: (Servidores (Alojamiento Virtual y Físico en el Centro de Computo) – Redes – Internet - Correo Electrónico.- Directorio Activo - Bases de Datos)
<u>Servicio Zonas WIFI</u>	Mantener estable y disponible los servicios de las Zonas TI de <u>WiFi</u> para los Ciudadanos

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.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

El proceso "Gestión de Conocimiento" brinda la capacidad de poder analizar, almacenar y compartir la información al interior de la entidad, con el ánimo de mejorar la eficiencia en los servicios que se prestan, optimizando y logrando reducir la necesidad de redescubrir la información, brindando elementos que permitan la solución de requerimientos o incidentes repetitivos. (Fuente: MinTic).

INCIDENTE

DEFINICION:

“Incidente (Incident)
Interrupción inesperada o reducción en la
calidad de un Servicio de TI.”

GESTIÓN DE INCIDENTES

Es el proceso responsable de la gestión del ciclo de vida de todos los incidentes, asegura que se restablezca la operación normal del servicio lo antes posible y se minimice el impacto.

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
	Un usuario afectado	PC/monitor/teclado
ALTO (Grupos o áreas de tarea afectados)	(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	
MEDIO (Indisponibilidad parcial de un servicio)	Actividades planificadas Requerimientos de servicios negociados con el usuario Preguntas del tipo "Cómo hacer"	Cambios Instalación de software Instalación de hardware Creación de cuentas
	BAJO	

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		

REQUERIMIENTOS

Son declaraciones que identifican atributos, capacidades, características y/o cualidades que necesita cumplir un sistema para que tenga valor y utilidad para el usuario

Gestión de Requerimiento

Es la condición o capacidad que debe tener un sistema, producto, servicio o componente para satisfacer un contrato, estándar, especificación, u otros documentos formalmente establecido. Requerimiento, Usuario que requiere información para el cambio o el acceso a un servicio.

ROLES EN MARI

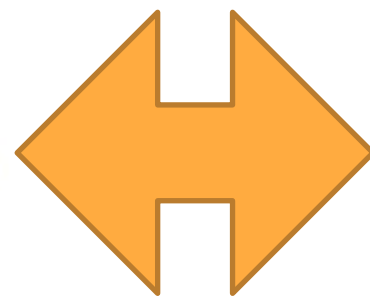
DATIC

CADA ORGANISMO



Usuarios Finales,
Quienes reportan incidentes y/o requerimientos

REPRESENTANTE CTO
LIDERES FUNCIONALES
EQUIPO DE APOYO



Agentes Técnicos.
Quienes dan solución a los incidentes y/o requerimientos. Son de Primer Nivel



RESPONSABLES MARI



CORE FINANCIERO



DIRECTORIO ACTIVO



SEGURIDAD



INFRAESTRUCTURA



REDES

Administrativos.
Apoyo al Equipo de CTO

GESTION DE LA MESA DE SERVICIOS

**Hola Soy
MARI**

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

Hola

soy



Mari

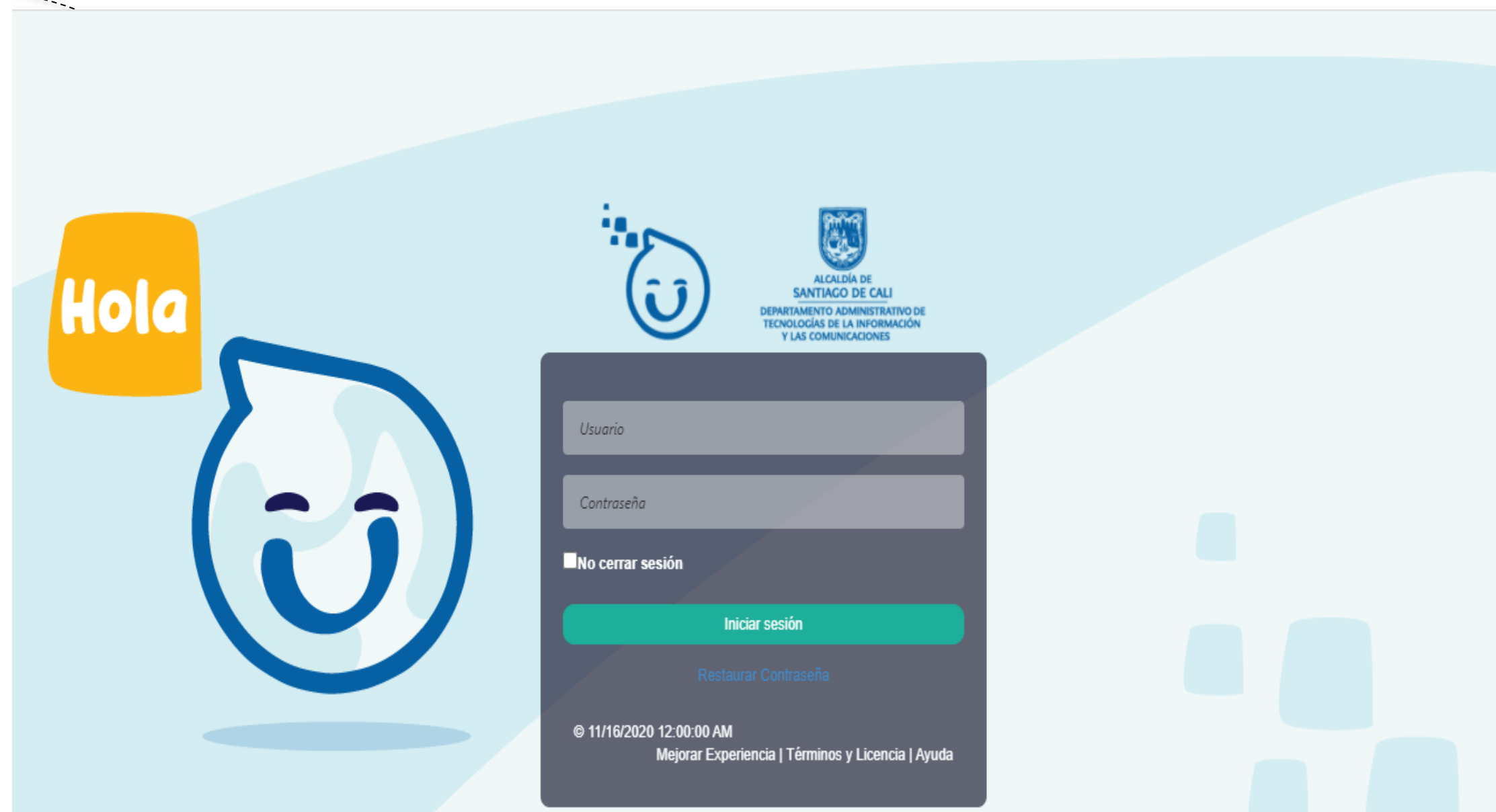
*La Mesa de Atención a Requerimientos e Incidentes
se renueva para brindarte mejores servicios, incrementando
tu productividad y eficiencia*

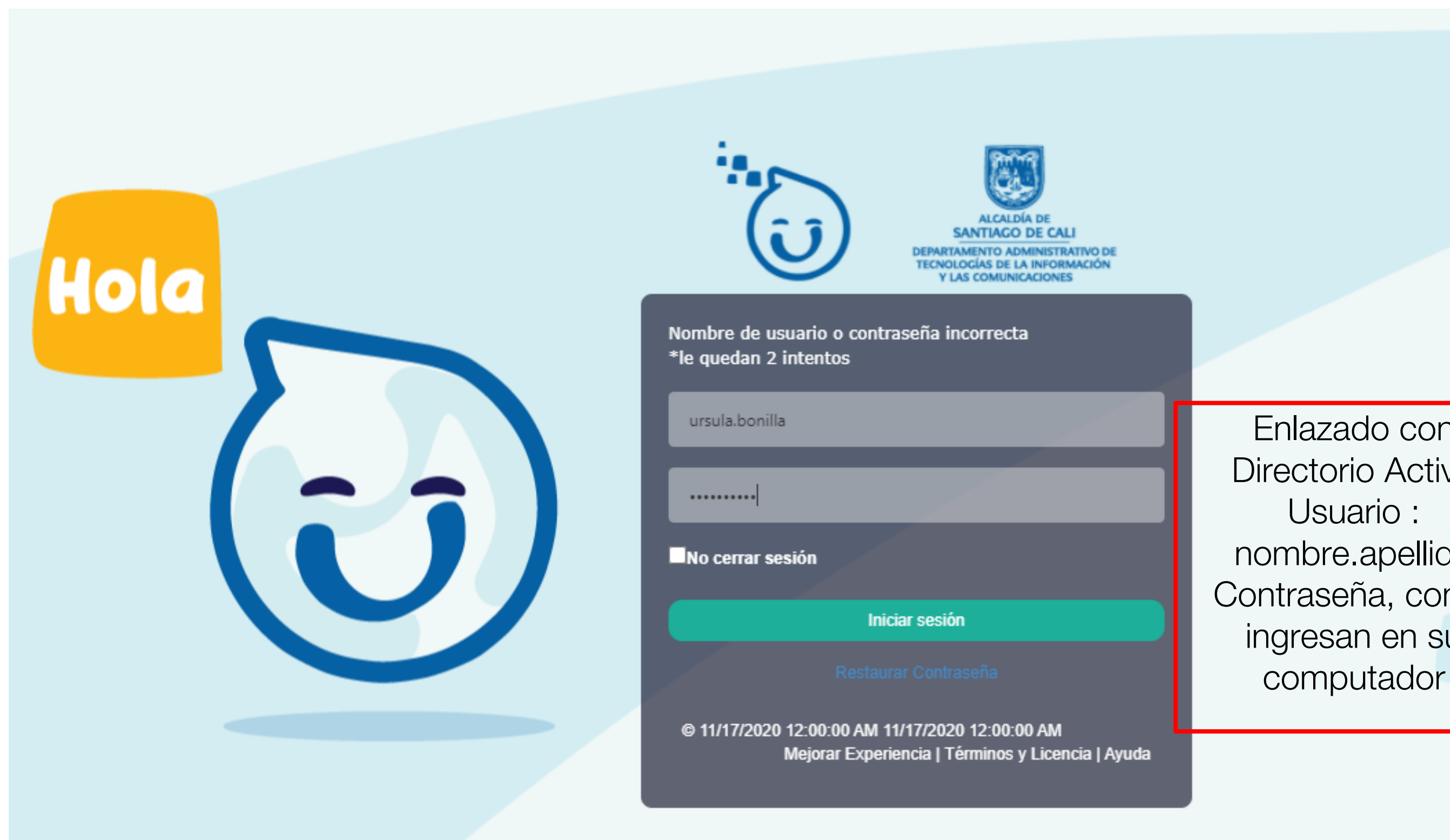
Acceso A MARI por la Url




Ingresar a <https://mari.cali.gov.co>

1 ..





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

Acceso MARI por la Intranet



Portal Alcaldía : www.cali.gov.co

← → ↻ cali.gov.co ☆

Aplicaciones Recibidos PRUEBAS MARI https://mari.helpe... MARI PRODUCCION SAP ERP PRD SAP ERP QAS SAP ERP DES Importado de Inter... SLA Management -...



Alcaldía de Santiago de Cali     

🏠 Cali ▾ Nuestro alcalde Atención al ciudadano ▾ Trámites y servicios ▾ Organismos ▾ Transparencia

Ampliación convoc

Buscar...

Averigua:  ¿Qué? ▾

Hasta el **miércoles 19 de febrero**

Renovación

Mi ciudad

- Historia
- Simbolos
- Mapas
- Información geográfica
- Información estadística
- Galeria multimedia
- Sala de prensa
- Asi construimos progreso social
- Information in English

La Entidad

- Misión y visión
- Funciones y deberes
- Organigrama
- Normograma institucional
- Intranet
- Correo [Enlace a Intranet](#)

Planes, programas y proyectos

- Cali Resiliente
- Cofinanciación y regalías
- Infraestructura de datos espaciales de Santiago de Cali (IDESC)
- Observatorios
- Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- Plan de desarrollo 2016 - 2019, Cali progresa contigo
- Plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS)
- Plan de ordenamiento territorial (DOT)

Acceso a MARI por INTRANET



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Intranet Institucional

INICIO

Iniciar sesión

Puro Corazón por Cali

Jorge Iván Ospina
Alcalde 2020 - 2023

Intranet Alcaldía de Santiago de Cali
Implementado por la Oficina Asesora de IT 2014

Iniciar sesión

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

Intranet Institucional

INICIO

Iniciar sesión

Iniciar sesión

Correo institucional completo *

Contraseña *

Iniciar sesión

Intranet Alcaldía de Santiago de Cali
Implementado por la Oficina Asesora de IT 2014



Browser tabs: (82) Devoram, ORFEO, Módulo, Intranet Institucional, Entrada al sistema, https://mari.help...

Address bar: No es seguro | intranet2.cali.gov.co

Navigation bar: Intranet Institucional | INICIO | GRUPOS | NOTICIAS | EVENTOS | Ursula Bonilla Sanchez | Cerrar | Sitio

Menu items: Servicios (highlighted), Gestión Tecnológica, Control, Hacienda Pública, Gestión Jurídico administrativa, Gestión Talento Humano

Sub-menu: Planeación Institucional

¿Qué está pasando?

Con la Ley 2014 de 2019, se regulan sanciones para condenados por corrupción y delitos contra la Administración pública

Navigation bar: Servicios (highlighted), Gestión Tecnológica, Control, Hacienda Pública, Gestión Jurídico administrativa, Gestión Talento Humano

Sub-menu: Planeación Institucional

Servicios

Mis servicios

 Certificado de Ingresos y Retenciones	 Tabulados de Nómina	 Consulta de Inventario de Activos Fijos Asignados	 Consulta de Liquidación de Cesantias
---	-------------------------	---	--

Servicios Institucionales Internos

Hola soy

- M Mesa
- A Ayuda
- R Requerimientos
- I Incidentes

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Cuando ingresas al navegador de Chrome, aparece la Mari



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

La clave de acceso es la misma del Directorio Activo.

Selecciona Operación



2...

Dar click link en Self Service



Catálogo de servicios es como se encuentra estructurada la mesa de servicios

Catálogo de Servicios

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

Mis Solicitudes

Solicitud	F.Radicación	F.Recepción	F. vencimiento	Vía	Estado	Asunto	Naturaleza	O.Serv	F.Cierre	Estado Os	Grupo Os	Resp.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	CTO-DATIC	Juan Miguel Rendon
	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	Modular	Sonia Marleny Imbol Quinones
	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	CTO-D.A. Contratacion Publica	Jhoan Sebastian Sierra Hernandez
	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	Propietarios Mesa de Servicios	Carlos Alberto Velez Abderrashman

Base de conocimiento permite consultar ítems importantes

Base de Conocimiento

ID	Asunto	Categoría	Clase	Creado	Autor
1	Como Gestionar mis solicitudes	PO FAVOR SELECCIONE CATEGORÍA	COMO	andres.rodriguez	ALCALDÍA
2	Como Crear Requerimientos o Incidentes con Mari	PO FAVOR SELECCIONE CATEGORÍA	COMO	andres.rodriguez	ALCALDÍA

Son tus solicitudes realizadas, para dar seguimiento, dar clic en el número

Selecciona en el **Catálogo de Servicios** tu solicitud

3.

Catálogo de Servicios

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

Para el caso
de CTO, dar
clic en TIC

Catálogo de Servicios

- TIC *
 - + Soporte Técnico CTO *
 - + SAP *
 - + Rentas Varias No SAP*
 - + Servicios de Infraestructura TIC *
- + Asistencia a Vehiculos *
- Bienes y Servicios *
 - Asistencia a Organismos *
 - Mantenimiento de Bienes y Servicios

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

3..

Catálogo de Servicios

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

Dar click en el mas (+) TIC , para desplegar el menú

Catálogo de Servicios

- TIC *
- + Soporte Técnico CTO *
- SOPORTE EN SITIO

Dar click en el mas (+) Soporte Técnico CTO,

Catálogo de Servicios

- TIC *
- Soporte Técnico CTO *
- SOPORTE EN SITIO

Dar click en el mas (+) SOPORTE EN SITIO , para ingresar a la nueva solicitud

Selecciona en el **Catálogo de Servicios** tu solicitud Servicios TIC : SAP

3



Dar click en el mas (+) TIC , para desplegar el menú



Seleccionar el modulo para realizar su solicitud,

Selecciona en el **Catálogo de Servicios** tu solicitud
Asistencia a Vehículos (Parque automotor del Municipio)
Cada Organismo tiene una persona encargada para realizar las solicitudes

3

Catálogo de Servicios

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

Dar click en el mas (+) asistencia a vehículos , para desplegar el menú

Catálogo de Servicios

- + TIC *
- **Asistencia a Vehículos ***
 - + **VEHICULOS ***
 - + MOTOCICLETAS *
- + Bienes y Servicios *

Dar click en el mas (+) para vehículos o Motos.

Catálogo de Servicios

- + TIC *
- **Asistencia a Vehículos ***
 - **VEHICULOS ***
 - Mantenimiento Preventivo
 - Mantenimiento Correctivo
 - SOAT
 - Revision Técnico Mecánica
 - + MOTOCICLETAS *
- + Bienes y Servicios *

Dar click en el requerimientos que necesitas para el vehículo.

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 *

Mantenimiento de Bienes y Servicios

Dar click en el mas (+) para 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..

Agrega un Asunto y la descripción con un adjunto si así lo requiere, y darle guardar

4..

Nueva Solicitud

A nombre de*: Liliana Moreno Coronado Código, Login o Nom

Asunto Max(80)*: Actualización Antivirus

Insertar en descripción

Por favor diligenciar los siguientes datos:

Descripción de la Solicitud : Buenos Dias. Solicito Actualizar el Antivirus de mi PC.

Edificio :Plataforma 2

Piso / Área(Organismo) :2, SOA /Datic

Teléfono :3192356559

Soporte Virtual o en Sitio

Adjuntos: Adjuntar

Esta categoría es de tipo: Requerimiento

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

Adjuntar si es caso imagen para sustentar la solicitud

Se generara un codigo unico de **Solicitud**

5..

Dar clic en el
disquete para
crear la
solicitud

The screenshot shows a web browser window with a form titled "Nueva Solicitud". The form fields are: "A nombre de*" with the value "Ursula Bonilla Sanchez", "Asunto Max(80)*" with the value "cambio de mouse", and "Descripción Max(500)*" with the value "ATT: U 319235". A red arrow points to a floppy disk icon in the top left corner of the form, which is highlighted with a red box. Below the form, there is a button labeled "Adjuntar" and the text "Esta categoría es de tipo: Incidente". A confirmation dialog box titled "AVISO" is displayed in the center, with the message "La Solicitud Número 1058 Fue creada correctamente." and an "OK" button. A red arrow points from the dialog box to a text box on the right.

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

Veras tus solicitudes al lado derecho de la pantalla



6.

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	Grupo Os	Resp.Os
			1058	14/02/2020 9:29:31		18/02/2020 14:29:00	helpeople	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



Nota Adjunta.

The screenshot shows a web form with the following fields and callouts:

- Tipo Nota:** A dropdown menu with the current selection "Actualización del usuario". A red box highlights this dropdown with the text: "Abrimos y seleccionamos, Actualización del usuario".
- Descripción Nota:** A text area containing the text "Buenos días, le informo que ya se soluciono el incidente". A red box highlights this text area with the text: "Actualizamos la solicitud para pedir información de la solicitud, dar mas claridad o información adicional,".
- Save Button:** A floppy disk icon. A red box highlights it with the text: "Se guarda, para crear la nota".


Solución del Servicio.

Llega la notificación por el correo , se abre el mensaje, para calificar el servicio.

 help.people 15:14
Solución del Servicio No. 1071
Estimado(a), Ursula Bonilla Sanchez S... 

Si la solución fue efectiva , se da click en
Califica la encuesta

Solución del Servicio No. 1071 » Recibidos x 🖨 🔗

 **help.people@cali.gov.co** 15:14 (hace 2 horas) ☆ ↩ ⋮
para mí ▾

Estimado(a), Ursula Bonilla Sanchez

Su solicitud referente a:

Asunto de la solicitud: cableado de red
Descripción de la solicitud: Buen dia Jorge
solicito el ajuste del cableado de red, agradezco su colaboracion
ursula bonilla
3192356559

registrada bajo el número 1071, ha sido solucionada.

Le solicitamos cordialmente que dedique un momento a completar la encuesta del Servicio de asistencia. Valoramos sus comentarios y buscamos constantemente nuevos modos de mejorar nuestro servicio respecto a usted.

Para completar la encuesta de satisfacción

[Califica la encuesta](#)

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 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:

Si no está satisfecho se reactivará la solicitud !

AVISO

La Solicitud Nº: 1071 Fue Cerrada Satisfactoriamente

OK

Temas a consultar :

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

Gracias por su atención



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI