



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20244134020002764

Fecha: 2024-03-21

TRD: 4134.020.22.2.1020.000276

Rad. Padre: 20244134020002764

CIRCULAR No 4134.020.22.2.1020.000276

Para: Directores, Secretarios, subdirectores, Subsecretarios y Delegados del CTO

Asunto: Mesa de Servicios MARI- Único canal válido para la Atención de incidentes y Requerimientos servicios TI.

Cordial Saludo,

El Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Datic), ha implementado desde el 16 de Diciembre de 2019, la herramienta Mesa de Servicios - MARI, único canal válido para la atención de incidentes y/o requerimientos que se presenten en los componentes TI, hardware, software y sistemas de información, donde intervienen principalmente el delegado del CTO y los agentes técnicos de la Administración Municipal de todos los organismos.

Es importante citar que la Mesa de Servicios MARI, permite registrar una trazabilidad de todos incidentes y requerimiento TI y es fuente de información para la mejora continua de los servicios que ofrece DATIC, por ende, con la puesta en marcha de la Herramienta y la aplicación de las políticas operativas, se sigue dando cumplimiento a las normas y estándares de calidad, evaluación y seguimiento sugerido por MINTIC.

Por lo anterior, este organismo como líder de las Políticas de Operación del Proceso Administración de Tecnologías de las Comunicaciones, con procedimiento bajo el código MAGT04.04.PO001, con vigencia 25/Ago/2022, recuerda el cumplimiento de las políticas operativas, en especial las contenidas en los numerales 5 y 8 a saber y las cuales se pueden consultar en el siguiente enlace: <https://sig.cali.gov.co/app.php/staff/document/viewPublic?index=2780>.

"...5. El delegado de cada organismo y/o responsable de cada servicio de segundo nivel, debe registrar, atender y/o brindarle seguimiento a los requerimientos que se asocian como soporte informático y tecnológico en el aplicativo, mesa de servicio, con el fin de tener la trazabilidad de los servicios prestados y cumplir con los Acuerdo de nivel de Servicios (ANS) firmados.

(...)



SC-CER652615



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 8
www.cali.gov.co



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

8. El delegado del Comité Tecnológico Operativo de cada organismo debe escalar al Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones todos los incidentes de soporte técnico que no pueda solucionar técnicamente a través del aplicativo de mesa de servicios para garantizar trazabilidad en la atención de los incidentes."

En consecuencia, se solicita a los Agentes Técnicos responsables de la atención de las solicitudes radicadas en la Mesa de Servicios - MARI, concluir de manera oportuna los requerimientos radicados, siguiendo adecuadamente los correspondientes procedimientos, es decir, registrando claramente las soluciones dadas a medida que sean atendidas, toda vez que la herramienta nos permite realizar seguimiento permanente y en tiempo real a las solicitudes, permitiendo a este organismo producir los informes correspondientes, en especial los requeridos por los entes de control.

Atentamente,

ALEXANDER MONDRAGON VALENCIA
Director
Datic

ERMILSON DIAZ MARTINEZ
Subdirector de Tecnología Digital
Datic

Proyectó: John Robert Mena Cancelado - Contratista *JRM*
Elaboró: Leonardo Ocampo Orozco - Contratista *LO*
Revisó: Andrea Rios - Contratista *AR*



SC-CER652615



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 8
www.cali.gov.co