

## **MARI**

### **Mesa de Atención Rápida Institucional**

La Mesa de Atención Rápida Institucional nace de la necesidad de automatizar el registro de solicitudes de servicios de parte de los miembros de la comunidad a las distintas unidades de la Institución. Originalmente el servicio MARE (Mesa de Ayuda Rápida a Estudiantes) prestado por Registro Académico para atender las necesidades de los estudiantes evolucionó a esta nueva solución puesta en operación en la página web de la Universidad.

MARI funciona como un centro de ayuda que recibe y da seguimiento a las solicitudes realizadas por los usuarios UNIAMERICANOS. El sistema permitirá hacer seguimiento del trámite que se lleva a cabo para atender cada solicitud y además generar indicadores de atención de los mismos.

#### **REQUISITOS PARA EL USO DE MARI**

Para hacer una solicitud el usuario debe tener presente lo siguiente:

El tipo de usuario (Estudiante, docentes, colaborador, egresado u otros).  
Ingresar al sistema con el mismo usuario y contraseña de los servicios Web que tiene en Escolaris.

## USO DE MARI

El acceso a MARI se encuentra en la página web de la Universidad en el enlace Servicios en Línea en la opción MARI (Mesa de Atención Rápida Institucional).



Para ingresar se requiere de un usuario y contraseña válidas en Escolaris. Cuando se validan estos datos el sistema mostrará la pantalla principal con las opciones habilitadas para el momento.

Después seleccione el tipo de usuario (Estudiante, Egresado, Docente, Administrativo, Otro).

### Estudiante:

Como estudiante de **pregrado** el usuario es el código y la contraseña que utiliza en ESCOLARIS para autenticarse y así poder iniciar sesión.

Como estudiante de **posgrado** el usuario es el código o el documento y la contraseña que utiliza en ESCOLARIS para autenticarse y así poder iniciar sesión.

**Egresados:**

Como egresado de pregrado o posgrado el usuario es el código o el documento y la contraseña que utiliza en ESCOLARIS para autenticarse y así poder iniciar sesión.

**Docentes:**

Como docente de pregrado o posgrado el usuario es el documento y la contraseña que utiliza en ESCOLARIS para autenticarse y así poder iniciar sesión.

**Administrativos / colaboradores:**

Como administrativos / colaboradores el usuario es el documento y la contraseña que utiliza en ESCOLARIS para autenticarse y así poder iniciar sesión.

**Para otros:**

Es un servicio para usuarios externos a la comunidad universitaria que necesiten registrar una solicitud.

Después, ingresar las credenciales de usuario y contraseña active el botón de aceptar las condiciones de tratamiento de datos personales.

Por último, de clic al botón **Ingresar**, a continuación, se muestra la imagen para ingresar a MARI.



Universidad de  
**América**  
Código SNIES 1715



Sistema  
Integrado de  
Información

SERVICIOS MARI

Tipo de Usuario: Estudiante 1

Código: 6222489 2

Contraseña: ..... 3

AUTORIZACIÓN ONLINE  
Autorizo de manera voluntaria, previa, expresa e informada a LA FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA identificada con NIT 860.036.806-7 y dirección electrónica [notificaciones@uamercia.edu.co](mailto:notificaciones@uamercia.edu.co) en calidad de RESPONSABLE, para tratar mis datos personales de acuerdo con su Política de Tratamiento de Datos Personales.  
LA FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA queda autorizada para recolectar, compilar, almacenar, usar, circular, compartir, comunicar, procesar, actualizar, cruzar, transferir, transmitir, depurar, suprimir y disponer mis datos personales aquí suministrados, de acuerdo con las finalidades relacionadas con el objeto social de la Universidad y en especial para responder a mis inquietudes allegadas a través de este canal y utilizar mis datos personales con la finalidad de mantener contacto y remitir información de interés.  
Finalmente declaro que la información y datos personales que he dispuesto para el tratamiento por parte de LA FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA la he suministrado de forma voluntaria y es verídica.  
Como titular de datos personales he sido informado de que la posibilidad de ejercer el derecho de consulta, queja o reclamo, así como la actualización, supresión o modificación de mis datos o cualquier derecho, dirigiendo de forma gratuita una Consulta y/o Comunicación en este sentido a la dirección electrónica: [labasedatos@uamercia.edu.co](mailto:labasedatos@uamercia.edu.co) o de forma presencial en el EcoCampus de Los Cerros, ubicado en la Avenida Circunvalar No. 20 - 53 de la ciudad de Bogotá D.C., Colombia.

☒ Acepto las condiciones 4

Ingresar Limpiar 5

Pasos para iniciar sesión:

- 1 Seleccione el tipo de usuario **Estudiante**
- 2 Digite el código para estudiante de pregrado. Documento o código para estudiante posgrado
- 3 Digite la contraseña que utiliza en ESCOLARIS
- 4 Dar clic al botón de Acepto las condiciones
- 5 Dar clic al link de **Ingresar**

Después de iniciar sesión en MARI se presenta una ventana como la siguiente:

#### SERVICIOS MARI

##### ≡ Menú

Servicios MARI funciona como un centro de ayuda que recibe y da seguimiento a las peticiones de los usuarios UNIAMERICANOS a través de solicitudes, permitiendo mantener una buena organización y facilidad de comunicación.  
Este medio le permite a usted comunicar una dificultad o problema que se le presente con cualquier dependencia de la Universidad, que aparece en el listado de tipos de servicio, dependiendo de la Categoría.  
Todos los detalles de su solicitud deben estar escritos en la observación, o anexar un archivo.  
Después de que el problema o dificultad ha sido notificada, la unidad en gestión dará respuesta a su solicitud lo más pronto y eficientemente posible.

El menú está formado por estas tres opciones: crear solicitudes, consultar solicitudes y cerrar sesión como se muestra en la siguiente imagen.



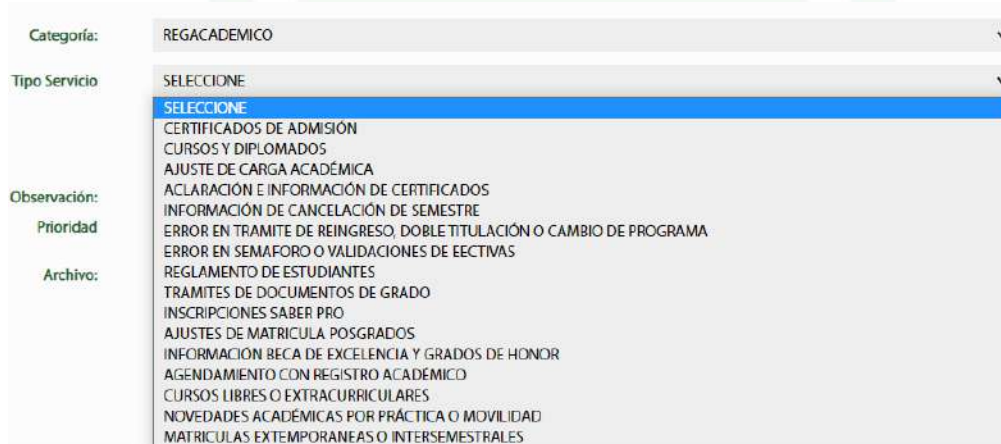
Al activar la opción de Crear solicitudes, se muestran las categorías dependiendo de su tipo de usuario:

A continuación, se muestra la siguiente imagen con los seis pasos de forma secuencial que debe realizar.





- ① Seleccione la categoría
- ② Seleccione el tipo de servicio. Este depende de la categoría seleccionada. Por ejemplo, si seleccionó la categoría de servicios REGACADEMICO, se le desplegarán los servicios relacionados:



- ③ Digite la observación de la dificultad o problema de forma simple y precisa no olvide indicar su código

SERVICIOS MARI

Menu

Registro de solicitud

Categoría: TECNOLOGIA

Tipo Servicio: SOPORTE SERVICIOS EN LINEA PLATAFORMA ESCOLARIS

Observación: Soy estudiante de la maestría, cursando trabajo de grado y no puedo ingresar a ESCCOLARIS. Me genera error en contraseña de usuario. anexo captura de pantalla con el error. Mi número de código 07692103009

Prioridad: ALTA

Archivo: Seleccionar archivo imagen.jpg

Registrar Solicitud Limpia Formulario

- ④ Dar clic al menú desplegable de la prioridad para indicar su nivel.
- ⑤ Dar clic al botón de Seleccionar Archivo, para anexar un archivo a la solicitud. El archivo que se puede anexar debe tener una de las siguientes extensiones: ".gif", ".png", ".jpg", ".jpeg", ".doc", ".docx", ".xls", ".xlsx", ".pdf" y un tamaño máximo del archivo es de 40 MB.
- ⑥ Dar clic al botón de Registrar Solicitud, al enviar la solicitud se valida si hay anexo, en caso de que no se adjunte en el momento del envío no es posible enviarlo por otro medio.

Al enviar la solicitud le llegará un correo notificando su envío, y si envía anexo le será adjuntado al correo.

Después radicada su solicitud de problema o dificultad o (PQFS), la unidad en gestión dará respuesta a su solicitud lo más pronto y eficientemente posible.

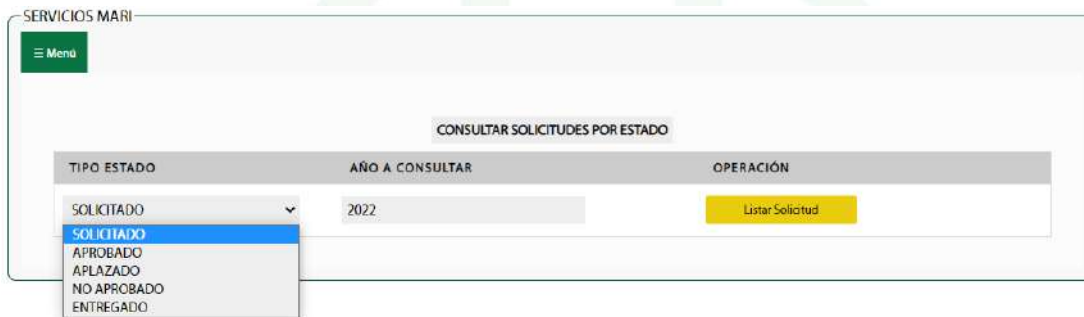
## Consulta de solicitudes por parte de estudiantes o egresados



Seleccione del menú la opción **Consultar solicitudes**.

Esto abrirá una nueva ventana con las alternativas para consultar el estado (Solicitado, aprobado, aplazado, no aprobado y entregado) de las solicitudes registradas.

Al consultar las solicitudes se presenta una venta como se muestra en la siguiente imagen.



Ejemplo si selecciona el estado SOLICITADO muestra todas las solicitudes en este estado.

AÑO 2022

**REGRESAR**

Número de Solicitud 103378

TIPO	FECHA	SOLICITUD	ESTADO	PRIORIDAD	FECHA NOTIFICACIÓN	VER DETALLE
Soporte Servicios en línea plataforma Escolaris	26/07/2022	Soy estudiante de la Maestría Gerencia Integral de la calidad y productividad, al consultar las notas me muestra un error mi código es 076907089023 Anexo imagen del error	SOLICITADO	ALTA	27/07/2022	<b>Consultar</b>

Si selecciona el botón de consultar se presenta una pantalla con el detalle de la solicitud como se presenta en la siguiente imagen.

Cuando el tipo de servicio recibe la solicitud y le da tramite, automáticamente se cambia de estado y deja de ser solicitado. Para saber la respuesta debe consultar por los otros estados, ejemplo consultamos por ENTREGADO y si vuelve a dar clic al botón de **consultar** muestra una respuesta a la solicitud ver siguiente imagen.



AÑO 2022

[REGRESAR](#)

Número de Solicitud 103378

TIPO	FECHA	SOLICITUD	ESTADO	PRIORIDAD	FECHA NOTIFICACIÓN	VER DETALLE
Soporte Servicios en línea plataforma Escolar	26/07/2022	Soy estudiante de la Maestría Gerencia integral de la calidad y productividad, al consultar las notas me muestra un error mi código es 076907089023 Anexo imagen del error	ENTREGADO	ALTA	27/07/2022	<a href="#">Consultar</a>

**Soporte Servicios en línea plataforma Escolar** [Cerrar](#)

**Solicitud Nro** 103378 **Tipo** Soporte Servicios en línea plataforma Escolar **Fecha de la solicitud** 26/07/2022

**Descripción de la solicitud** Soy estudiante de la Maestría Gerencia integral de la calidad y productividad, al consultar las notas me muestra un error mi código es 076907089023 Anexo imagen del error

**Estado** ENTREGADO **Fecha esperada** 27/07/2022 **Prioridad** ALTA

**Respuesta a la solicitud** Se se anexa guía de paso a paso para el uso de ESCOLARIS

Anotaciones

FECHA	TIPO	DETALLE	USUARIO

Para terminar la sesión del usuario, se debe hacer clic en la opción de Cerrar Sesión de Menú.