

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).



SERVICIOS MARI

Tipo de Usuario: --Seleccione--

--Seleccione--

- Estudiante
- Egresado
- Docente
- Administrativo
- Otro

AUTORIZACIÓN ONLINE

Autorizo de manera voluntaria, previa, expresa e informada a LA FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA identificada con NIT 8901086.806-7 y dirección electrónica notificaciones.sistemas@uamerica.edu.co en calidad de RESPONSABLE, para instar mis datos personales de acuerdo con su Política de Tratamiento de Datos Personales.

LA FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA queda autorizada para recopilar, compilar, almacenar, usar, circular, compartir, comunicar, procesar, actualizar, crear, transferir, transmitir, depositar, 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 recibir 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 consultar, queja o reclamar, así como la actualización, supresión o modificación de mis datos o cualquier derecho, dirigiendo de forma gratuita una consulta y/o comunicación en ese sentido a la dirección electrónica policiadatospersonales@uamerica.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

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 860 006 806-7 y dirección electrónica notificaciones@uamerica.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 recoger, compilar, almacenar, usar, circular, compartir, comunicar, procesar, actualizar, cruzar, transferir, depurar, suprimir y disponer mis datos personales que 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 trascender contacto y remitir información de interés.
Firmo/declaro que la información y datos personales que he dispuesto para el tratamiento por parte de LA FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA lo 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 ese sentido a la dirección electrónica: helpdesarrollu@uamerica.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 5 Limpiar

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:



The screenshot shows the SII interface. At the top, there's a header with the university logo and name, and a 'Sistema Integrado de Información' logo. Below the header, user profile information is displayed: Nombre: LUCASLOPEZ RUIZ, Correo: lucas.lopez@estudiantes.uamerica.edu.co, Programa: MAESTRIA EN GERENCIA INTEGRAL DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD Plan 1 ESTUDIANTE. A section titled 'SERVICIOS MARI' contains a menu with options: Menú, Crear solicitudes, Consultar solicitudes, and Cerrar Sesión. A note below the menu states: '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.



The screenshot shows a dropdown menu titled 'Menú' with three options: Crear solicitudes, Consultar solicitudes, and Cerrar Sesión.

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.



The screenshot shows the 'Registro de solicitud' (Request Registration) page. At the top right, there is a logo for 'Sistema Integrado de Información' with a stylized 'i'. The top bar also displays the user's name (LUCA SLOPEZ RUIZ), email (lucaslopez@estudiantes.uamerica.edu.co), program (MAESTRIA EN GERENCIA INTEGRAL DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD Plan 1), and status (ESTUDIANTE). On the left, there is a sidebar titled 'SERVICIOS MARI' with a 'Menú' button. The main form area has several input fields: 'Categoría' (with a dropdown menu showing 'SELECCIONE', 'POPS', 'REGACADEMICO', 'REGFINANCIERO', 'SEGURIDAD', and 'TECNOLOGIA'), 'Tipo Servicio' (with a dropdown menu showing 'SELECCIONE' and a list of options like 'CERTIFICADOS DE ADMISIÓN', 'CURSOS Y DIPLOMADOS', etc.), 'Observación' (text input field), 'Prioridad' (dropdown menu showing 'AJUSTE DE CARGA ACADÉMICA', 'INFORMACIÓN DE CERTIFICADOS', etc.), 'Archivo' (file upload field showing 'Ninguno archivo selec.'), and two buttons at the bottom: 'Registrar Solicitud' and 'Limpieza Formulario'.

- 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:

This screenshot shows the expanded list of services for the selected category 'REGACADEMICO'. The 'Tipo Servicio' dropdown now lists specific academic services such as 'CERTIFICADOS DE ADMISIÓN', 'CURSOS Y DIPLOMADOS', 'AJUSTE DE CARGA ACADÉMICA', 'INFORMACIÓN DE CERTIFICADOS', 'INFORMACIÓN DE CANCELACIÓN DE SEMESTRE', 'ERROR EN TRAMITE DE REINGRESO, DOBLE TITULACIÓN O CAMBIO DE PROGRAMA', 'ERROR EN SEMAFORO O VALIDACIONES DE EECTIVAS', 'REGLAMENTO DE ESTUDIANTES', 'TRAMITES DE DOCUMENTOS DE GRADO', 'INSCRIPCIONES SABER PRO', 'AJUSTES DE MATRÍCULA POSGRADOS', 'INFORMACIÓN BECA DE EXCELENCIA Y GRADOS DE HONOR', 'AGENDAMIENTO CON REGISTRO ACADÉMICO', 'CURSOS LIBRES O EXTRACURRICULARES', 'NOVEDADES ACADÉMICAS POR PRÁCTICA O MOVILIDAD', and 'MATRÍCULAS EXTEMPORANEA O INTERSEMESTRALES'.

- 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 numero de código 07692103009
Prioridad:	ALTA
Archivo:	Seleccionar archivo Imagen.jpg

Registrar Solicitud **Limpiar 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 llegara 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.

TIPO ESTADO	AÑO A CONSULTAR	OPERACIÓN
SOLICITADO	2022	Listar Solicitud
SOLICITADO		
APROBADO		
APLAZADO		
NO APROBADO		
ENTREGADO		

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

CONSULTAR SOLICITUDES POR ESTADO						
TIPO	FECHA	SOLICITUD	ESTADO	PRIORIDAD	FECHA NOTIFICACIÓN	VER DETALLE
Soporte Servicios en línea plataforma Escolarls	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	Consultar

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 trámite, 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

Número de Solicitud 103378

REGRESAR

TIPO	FECHA	SOLICITUD	ESTADO	PRIORIDAD	FECHA NOTIFICACIÓN	VER DETALLE
Soporte Servicios en linea 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	ENTREGADO	ALTA	27/07/2022	<button>Consultar</button>

Soporte Servicios en linea plataforma Escolaris Cerrar

Solicitud Nro 103378 Tipo Soporte Servicios en linea plataforma Escolaris 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.