ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI	**ACTA DE ENTREGA No.3**			helppeople
	CLIENTE: **ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI.**	**PROYECTO**: **MESA DE AYUDA MARI**	**FECHA: 23/12/2024**	

Acta de Tercer Entregable

El presente informe detalla el cumplimiento del tercer entregable asociado al CONTRATO No. 4134.010.26.1.0442-2024, celebrado con la Alcaldía de Santiago de Cali. Este contrato tiene como objetivo principal la adquisición de licencias para el funcionamiento de la herramienta helppeople service Management ITSM Cloud. Dicha herramienta está diseñada para optimizar la gestión de servicios de Tecnologías de la Información (TI) y otras áreas de servicio transversales dentro de la Alcaldía de Santiago de Cali.

La continuidad de helppeople service Management ITSM Cloud forma parte de una estrategia integral para asegurar la continuidad de los procesos internos en la Alcaldía. Esta iniciativa no solo optimiza la eficiencia operativa de los servicios TI, sino que también fortalece otras áreas clave de servicio esenciales para el funcionamiento de la administración pública.

En este orden de ideas, el proyecto se alinea con la misión de la Alcaldía de Santiago de Cali, que consiste en generar las condiciones necesarias para la oportuna prestación de los servicios públicos y sociales. Esto se logra mediante la planificación y gestión del desarrollo económico, social, ambiental y del territorio. Asimismo, la administración efectiva de los recursos disponibles es crucial para alcanzar los objetivos propuestos.

La participación ciudadana en la gestión pública es otro pilar fundamental de este proyecto, ya que se promueve el ejercicio de los derechos y deberes constitucionales y la convivencia pacífica entre los habitantes. Al facilitar herramientas tecnológicas avanzadas, se busca propiciar un entorno donde los ciudadanos puedan interactuar de manera más eficiente y efectiva con los servicios ofrecidos por la Alcaldía.

El propósito final de este contrato y de la continuidad de la herramienta helppeople Service Management ITSM Cloud es mejorar la calidad de vida de los habitantes de Santiago de Cali. A través de una administración más eficiente y una mejor prestación de servicios, se espera generar un impacto positivo y duradero en la comunidad, asegurando que los recursos públicos se utilicen de manera óptima y que los servicios lleguen de manera oportuna y eficaz a quienes los necesitan.

En resumen, este informe proporciona una visión detallada del progreso alcanzado hasta la fecha en la continuidad de suite de herramientas de Helppeople Service Management ITSM Cloud, destacando su importancia estratégica y su contribución al cumplimiento de la misión y los objetivos de la Alcaldía de Santiago de Cali.

En este contexto, los días 17 y 18 de diciembre de 2024 se llevó a cabo la socialización del acta de entrega número 3, cuyo propósito principal fue formalizar las actividades contempladas en el tercer entregable del contrato No. 4134.010.26.1.0442-2024.

Durante esta socialización, se presentaron y detallaron el plan de trabajo del tercer entregable, asegurando que todas las partes involucradas comprendieran plenamente el alcance y la funcionalidad de estos. Se confirmó el cumplimiento de las sensibilizaciones para fomentar el uso y apropiación de la herramienta de las cuales se ejecutaron 9 de sensibilización ITIL y 31 para uso y apropiación de herramienta MARI, de igual forma la entrega del desarrollo del diseño del dashboard en power BI que permite un análisis en la toma de decisiones basadas en datos en la Gestión de Solicitudes, resaltando cómo estas contribuyen a la mejora de la gestión de servicios TI del cual se detallan las actividades de entrega del diseño.

Lo anterior sirvió para aclarar cualquier duda y recoger observaciones de los participantes, garantizando que las sensibilizaciones cumplieran con los requerimientos para asegurar el uso y apropiación de la herramienta. Se enfatizó la importancia de estos servicios en la optimización de los procesos internos, reportes esenciales para el análisis de la información, la eficiencia en la administración de los recursos y la mejora en la prestación de servicios públicos y sociales.

El acto de socialización concluyó con la firma del acta de entrega número 3, consolidando así el compromiso de todas las partes para avanzar en la implementación de los servicios previstos en el contrato. Este paso es fundamental para asegurar el éxito del proyecto y para continuar con los siguientes entregables conforme al cronograma establecido.

Los servicios incluidos en este tercer entregable son los siguientes:
Tercera Cuota: Un valor con descuento aplicado de ciento treinta mil, ciento cincuenta mil ochocientos millones de pesos M/cte. ($ 89.705.770) con los siguientes entregables:

ENTREGABLE 3		
Id. Producto	**Nombre Producto**	**Cantidad**
052-0130	Servicio Soporte Premium hasta 30 casos suscripción anual.**	1
081-0132	Desarrollo personalizado por horas*	20
081-0144	Sesiones capacitaciones Campaña Apropiación y uso MARI**	Hasta 40

Servicio soporte premium:

Soporte Premium se centra en atender requerimientos estratégicos como la creación e implementación de mesas de servicios personalizadas, que permiten organizar y priorizar las solicitudes de los usuarios de manera eficiente. Asimismo, incluye la parametrización de herramientas clave y la publicación de nuevas funcionalidades orientadas a optimizar los procesos internos y fomentar la adopción de la plataforma dentro de la organización.

Como soporte de la gestión de las solicitudes anexo se encuentra INFORME SOLICITUDES MARI 1-JUL-2024 AL 17-DIC-2024 donde se describe de forma detallada el avance o cierre de cada caso y las fechas de cierre.

TIPO / ESTADO	ANULADA	PENDIENTE	SOLUCIONADO	Totales
ANULADA	1			**1**
DESARROLLO PERSONALIZADO			1	**1**
GARANTIA		2	31	**33**
SOPORTE PREMIUM		1	9	**10**
Totales	**1**	**3**	**41**	**45**

Desarrollo Personalizado 20 horas.

Actividades realizadas:

Durante el desarrollo del dashboard para la gestión del backlog de solicitudes, se llevó a cabo un proceso exhaustivo de levantamiento de requerimientos para identificar los requisitos clave y determinar las variables esenciales que debían integrarse en los informes visuales y la supervisión de las solicitudes. Estas reuniones fueron fundamentales para establecer las reglas necesarias y configurar los gráficos de manera efectiva, asegurando que cada equipo de trabajo pudiera cumplir con sus necesidades específicas.

El proceso incluyó la creación de cuatro paneles de control con objetivos claramente definidos. El primero, denominado "Backlog Área De Servicio", se centró en la visualización y mapeo de datos, brindando soporte para la toma de decisiones a nivel gerencial de las mesas de servicio en la plataforma MARI. El segundo panel, "Backlog Servicio", se enfocó en la visualización de solicitudes abiertas, clasificadas por servicio. El tercer panel, "Backlog Grupo Resolutor", agrupó las solicitudes abiertas según la responsabilidad de los grupos resolutores o grupos de trabajo. Finalmente, el cuarto panel, denominado "Backlog Por Responsable", permite una visualización detallada de

las solicitudes abiertas por cada colaborador, facilitando una gestión más específica.

Además de las actividades de desarrollo, se organizaron sesiones de socialización para explicar los objetivos de cada panel y sensibilizar a los usuarios sobre su uso adecuado. Estas sesiones también sirvieron para recibir retroalimentación y realizar los ajustes necesarios, así como para llevar a cabo pruebas de calidad conjuntas antes de la implementación final del dashboard.

En cuanto a tiempo y recursos, el equipo de Helppeople dedicó un total de 20 horas a estas actividades, asegurando la calidad y efectividad de cada fase del desarrollo.

1. Desarrollo y configuración de variables: Se destinaron 5 horas para satisfacer las necesidades de los administradores, coordinadores y agentes resolutores, configurando las variables requeridas para la generación de los paneles de control y estableciendo métodos eficientes de captura e integración de la información con el visualizador de datos.

2. Elaboración del Business Intelligence (BI): Se invirtieron 10 horas en la creación de cuatro paneles de control:

    - "Backlog Área de Servicio": Visualización y mapeo de datos para apoyar la toma de decisiones a nivel gerencial en las mesas de servicio de MARI.
    - "Backlog Servicio": Visualización de solicitudes abiertas, clasificadas por servicio.
    - "Backlog Grupo Resolutor": Agrupación de solicitudes abiertas según los grupos responsables.
    - "Backlog por responsables": Visualización detallada de solicitudes abiertas por cada colaborador, facilitando una gestión más específica.

3. Pruebas de calidad: Se destinaron un total de 5 horas para realizar pruebas exhaustivas con el fin de garantizar la capacidad de respuesta del aplicativo. Durante este proceso, se identificaron y realizaron ajustes adicionales necesarios para optimizar su rendimiento y asegurar su correcto funcionamiento.

En este orden de ideas se especifican cada hora relacionada con el desarrollo del Dashboard Del Backlog De Gestión De Solicitudes Abiertas en un lapso de 20 horas, separados hora por hora:

Anexos: Resumen de Desarrollos/Actividades:

Nº	Desarrollo	Descripción - Objetivo	Fecha	Cantidad de horas
1	Reunión estratégica inicial con los equipos clave para identificar los requisitos fundamentales y las variables esenciales.	Identificación de los requisitos clave y las variables esenciales para la creación de los paneles de control del dashboard. Este proceso incluyó una discusión detallada y estructurada para comprender las necesidades y expectativas de cada equipo involucrado, con un enfoque particular en la organización de la información. El objetivo fue asegurar que la visualización resultante fuera clara, comprensible y útil para los usuarios finales.	17/09/2024	2
2	Configuración de las variables iniciales para la generación de los paneles de control, atendiendo a las necesidades de las partes interesadas en la	Establecer los parámetros y elementos clave necesarios para iniciar la construcción de los paneles de control del dashboard.	01/10/2024	1

	gestión de las solicitudes.			
3	Establecimiento de métodos eficientes para la captura e integración de información con el visualizador de datos.	Crear sistemas y procesos que faciliten la recopilación de datos de diversas fuentes y su integración de manera coherente y comprensible en el visualizador de datos del dashboard del backlog de gestión de solicitudes.	11/10/2024	1
4	Elaboración inicial del panel "BACKLOG ÁREA DE SERVICIO", centrado en la gestión gerencial y la toma de decisiones. Se comenzó con el desarrollo del primer panel del dashboard de gestión de solicitudes abiertas, denominado "BACKLOG ÁREA DE SERVICIO".	Crear un panel inicial diseñado para apoyar la gestión gerencial y facilitar la toma de decisiones estratégicas a nivel de las mesas de servicio implementadas en la plataforma MARI.	14/10/2024	1
5	Continuación del desarrollo del panel "BACKLOG ÁREA DE SERVICIO", con énfasis en la visualización y el mapeo de datos.	Representar de manera gráfica e intuitiva la información sobre las solicitudes abiertas, facilitando una comprensión visual y detallada del estado de las solicitudes en el contexto de las mesas de servicio.	14/10/2024	1

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI	**ACTA DE ENTREGA No.3**			helppeople
	CLIENTE: **ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI.**	**PROYECTO**: **MESA DE AYUDA MARI**	**FECHA: 23/12/2024**	

Acta de entrega # 3	Fecha:	Nombre del Proyecto:
Cliente: Alcaldía de Cali	18/12/2024	Contrato de Servicios herramienta helppeople 4134.010.26.1.0442-2024

6	Inicio del desarrollo del panel "BACKLOG SERVICIO" para detallar y agrupar las solicitudes según los catálogos de los servicios prestados.	Desarrollar un panel que permita detallar y agrupar las solicitudes según los catálogos de los servicios prestados, facilitando una visualización clara y organizada de las mismas.	15/10/2024	1
7	Avance en el desarrollo del panel "BACKLOG SERVICIO" para detallar y agrupar las solicitudes según los catálogos de los servicios prestados, optimizando la visualización y organización de la información.	Mejorar la representación visual de la información sobre las solicitudes abiertas por cada servicio, con el fin de proporcionar una visión más detallada y comprensible del backlog de solicitudes dentro del ecosistema MARI.	15/10/2024	1
8	Inicio del desarrollo del panel "BACKLOG GRUPO RESOLUTOR" para agrupar las solicitudes abiertas según el grupo de trabajo responsable.	Desarrollar un panel que agrupe las solicitudes abiertas según el grupo de trabajo responsable, facilitando una gestión más organizada y eficiente de las solicitudes en el sistema.	16/10/2024	1
9	Continuación del desarrollo del panel "BACKLOG GRUPO RESOLUTOR", con el objetivo de agrupar las solicitudes abiertas según el grupo de trabajo responsable	Continuar el desarrollo del panel "BACKLOG GRUPO RESOLUTOR" para agrupar las solicitudes abiertas según el grupo de trabajo responsable, mejorando la gestión y el seguimiento de las solicitudes.	16/10/2024	1

10	Inicio del desarrollo del panel "BACKLOG POR RESPONSABLE" para agrupar las solicitudes abiertas según el	Desarrollar el panel "BACKLOG POR RESPONSABLE" para agrupar las solicitudes abiertas según el colaborador responsable, permitiendo un	17/10/2024	1

	colaborador responsable.	seguimiento más detallado y eficiente de cada solicitud.		
11	Continuación del desarrollo del panel "BACKLOG POR RESPONSABLE", para agrupar las solicitudes abiertas según el colaborador responsable.	Desarrollar del panel "BACKLOG POR RESPONSABLE" para agrupar las solicitudes abiertas según el colaborador responsable, mejorando el seguimiento y la gestión individual de cada solicitud.	17/10/2024	1
12	Revisión específica de los parámetros aplicados en los paneles para la toma y cálculo de la información.	Realizar una revisión específica de los parámetros aplicados en los paneles para asegurar la correcta toma y cálculo de la información.	17/10/2024	1
13	Pruebas iniciales del dashboard para verificar su funcionalidad y capacidad de respuesta.	Verificar la funcionalidad general del sistema y su capacidad de respuesta, asegurando que el dashboard opere de manera correcta y eficiente frente a las interacciones de los usuarios.	05/11/2024	1
14	Continuación de pruebas para garantizar verificar funcionalidad y calidad del dashboard.	Asegurar la funcionalidad, estabilidad y calidad general del dashboard, mediante una revisión detallada de cada aspecto para identificar posibles problemas y mantener un alto nivel de calidad en el aplicativo.	05/11/2024	1

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI	**ACTA DE ENTREGA No.3**			helppeople
	CLIENTE: ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI.	**PROYECTO: MESA DE AYUDA MARI**	**FECHA: 23/12/2024**	

Acta de entrega # 3	Fecha:	Nombre del Proyecto:
Cliente: Alcaldía de Cali	18/12/2024	Contrato de Servicios herramienta helppeople 4134.010.26.1.0442-2024

15	Sesión de ajustes con el equipo de administradores y gestores para implementar mejoras en los paneles.	Implementar mejoras específicas en los paneles del dashboard, basadas en las retroalimentaciones y sugerencias proporcionadas por este equipo y derivadas de las pruebas anteriores.	06/12/2024	1
16	Pruebas finales para asegurar la preparación adecuada para la implementación final.	Realizar pruebas finales del dashboard de Backlog de Gestión de Solicitudes para garantizar su preparación adecuada antes de la implementación final.	06/12/2024	1
17	Últimos ajustes basados en la retroalimentación de las pruebas finales.	Refinar el sistema antes de su implementación definitiva, con el propósito de atender y corregir de manera precisa cualquier problema identificado durante las pruebas finales.	09/12/2024	1
18	Revisión general y validación de la funcionalidad y calidad del dashboard.	Realizar revisión general y validación exhaustiva de la funcionalidad y calidad del dashboard de gestión de solicitudes abiertas. Esta etapa implicó un análisis completo del sistema en su conjunto para garantizar que cumpliera con los estándares deseados antes de su implementación final.	09/12/2024	1

19	Preparación final y conclusión de los desarrollos para la implementación final del dashboard.	Presentar la etapa final de preparación y conclusión de los desarrollos necesarios para la implementación final del dashboard de backlog de Gestión de Solicitudes.	09/12/2024	1
Total horas				20

Hora 1:
Se llevó a cabo una reunión estratégica inicial con los equipos clave, con el objetivo de identificar los requisitos fundamentales y las variables esenciales para el diseño y desarrollo de los paneles de control del dashboard. Durante esta fase, se organizó una discusión detallada y estructurada que permitió conocer a fondo las necesidades, expectativas y prioridades de cada equipo involucrado en el proyecto.

El proceso incluyó una revisión minuciosa de los datos e información que serían relevantes para cada área, con un enfoque especial en cómo organizar estos elementos de manera lógica y coherente. Además, se profundizó en la importancia de garantizar que la visualización de los datos fuera no solo precisa, sino también clara, comprensible y fácilmente accesible para los usuarios finales. El objetivo principal fue desarrollar un dashboard que facilitara la toma de decisiones informadas y mejorara la eficiencia operativa, alineando las expectativas de todos los equipos con las capacidades del sistema.

Durante esta sesión, se plantearon los siguientes temas:
Requisitos clave: Se buscaron las funcionalidades esenciales que cada panel de control debía abarcar para satisfacer las demandas de los usuarios finales, como la presentación de datos específicos, la facilidad de interpretación, la capacidad de toma de decisiones y otras necesidades operativas.
Variables esenciales: Se identificaron los datos fundamentales que debían incluirse en el dashboard para proporcionar una visión completa y precisa del estado de las solicitudes abiertas.

Expectativas y objetivos: También se discutieron las expectativas de los usuarios finales y los objetivos específicos que se esperaba lograr con el dashboard. Esto pudo haber implicado comprender cómo el dashboard facilitaría la toma de decisiones, optimizaría la supervisión de las solicitudes o mejoraría la eficiencia operativa.
Roles y responsabilidades: Es probable que se hayan establecido roles y responsabilidades dentro del equipo de desarrollo, identificando quiénes serían los encargados de recopilar, procesar y visualizar la información, así como aquellos responsables de la implementación y el seguimiento del dashboard.
En resumen, esta primera hora fue crucial para sentar las bases del proyecto, alineando las expectativas, identificando requisitos críticos y estableciendo un marco inicial para el diseño y la implementación del dashboard de gestión de solicitudes abiertas. Esta reunión estratégica proporcionó el contexto esencial para el resto del proceso de desarrollo.

Hora 2:
La continuación de la reunión estratégica se centró en definir las reglas y directrices necesarias para representar los datos de manera efectiva en los gráficos que integrarían el dashboard de gestión de solicitudes abiertas. En esta fase, se adoptó un enfoque detallado en la organización y estructuración de la información, con el fin de asegurar que la visualización fuera clara, comprensible y útil para los usuarios finales. El objetivo principal fue establecer un marco que permitiera una representación precisa y accesible de los datos, facilitando su interpretación y apoyando la toma de decisiones informadas.
Aquí hay una descripción más detallada de lo sucedido durante esta etapa:
Análisis de datos: Se examinaron los conjuntos de datos disponibles para determinar qué información era relevante y cómo se podría presentar de manera más efectiva. Esto podría haber involucrado la identificación de tendencias, correlaciones o puntos de interés clave que los gráficos deberían resaltar.
Selección de tipos de gráficos: Se discutió y decidió qué tipos de gráficos o visualizaciones serían más apropiados para representar diferentes tipos de datos. Por ejemplo, gráficos de barras para comparaciones, gráficos circulares para proporciones o mapas para ubicaciones geográficas.

Establecimiento de reglas de diseño: Se definieron reglas de diseño y presentación, como la elección de colores, tipos de letra, etiquetado de ejes y otros elementos visuales para asegurar la coherencia y la comprensión visual de los gráficos en el dashboard.
Consideración de la usabilidad: Se discutió cómo hacer que los gráficos fueran intuitivos y fáciles de entender para los usuarios finales, considerando aspectos como la interactividad, la capacidad de filtrado y la navegación dentro del dashboard.

Aseguramiento de la precisión: Se enfatizó la importancia de mantener la precisión de los datos representados, evitando distorsiones o interpretaciones erróneas que pudieran surgir de las visualizaciones.

En resumen, durante esta hora, el enfoque estuvo en definir las reglas y directrices para transformar los datos en visualizaciones informativas y efectivas. Esta fase de planificación detallada contribuyó significativamente a la creación de un dashboard que comunicara claramente la información relevante a los usuarios finales, facilitando así la toma de decisiones informadas.
Hora 3:
Se llevó a cabo la configuración de las variables iniciales para la creación de los paneles de control, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la gestión de las solicitudes. Este proceso implicó una revisión exhaustiva de los elementos clave que debían ser incluidos en los paneles, asegurando que cada variable fuera relevante y útil para los usuarios finales.

Además, se establecieron los parámetros esenciales que guiarían el desarrollo de los paneles, desde la selección de los datos hasta la forma en que serían representados visualmente. Esta etapa fue crucial para definir la estructura y el diseño de los paneles de control, garantizando que estos respondieran adecuadamente a los requisitos de los equipos involucrados en el proceso de gestión de solicitudes. El objetivo fue crear una base sólida que permitiera una representación efectiva de la información, facilitando una toma de decisiones rápida y precisa.
A continuación, se explica con más detalle lo ocurrido en esta fase:

Identificación de variables críticas: Se revisaron las variables y datos previamente determinados como esenciales en las reuniones estratégicas anteriores. Se establecieron las categorías o tipos de datos que serían la base para la construcción de los paneles de control.
Configuración de fuentes de datos: Se trabajó en la integración de las fuentes de datos necesarias para alimentar el dashboard. Esto pudo haber implicado la conexión a bases de datos, api u otras fuentes de información pertinentes.
Definición de estructura y formatos: Se establecieron las estructuras de datos iniciales para asegurar que la información se organizara de manera coherente y lógica. Además, se definió el formato en el que se presentarían estos datos en los paneles de control.

Personalización para usuarios clave: Se consideraron las necesidades específicas de los administradores, coordinadores y gestores, asegurándose de que la configuración inicial reflejara los datos y métricas relevantes para sus responsabilidades y toma de decisiones.
Pruebas preliminares: Es posible que se hayan realizado pruebas preliminares para asegurarse de que la configuración inicial de las variables estuviera alineada con las expectativas y requisitos establecidos en las fases de planificación anteriores.
En resumen, esta hora se enfocó en establecer las bases fundamentales para la generación de los paneles de control del dashboard, asegurando que las variables esenciales estuvieran correctamente configuradas y adaptadas a las necesidades específicas de los responsables de la gestión de solicitudes abiertas. Esto sentó las bases para el desarrollo continuo del dashboard con la información clave necesaria para su funcionalidad y utilidad.

Hora 4:
Se establecieron métodos eficientes para la captura e integración de información con el visualizador de datos, con el fin de garantizar una representación precisa y coherente en el dashboard del backlog de gestión de solicitudes. Este proceso incluyó la creación de sistemas y procedimientos estructurados que facilitaran la recopilación de datos provenientes de diversas fuentes, como bases de datos internas, plataformas de gestión y otros sistemas relevantes.

Además, se implementaron procesos que aseguraron que la integración de esta información fuera fluida y sin errores, permitiendo que los datos se presentaran de manera coherente, clara y comprensible en el visualizador de datos del dashboard. Se priorizó que los datos no solo fueran accesibles, sino también fáciles de interpretar para los usuarios finales, de modo que pudieran tomar decisiones informadas de manera eficiente. Este enfoque también consideró la consistencia y la calidad de los datos, asegurando que la información visualizada reflejara con precisión el estado actual del backlog de solicitudes, mejorando así el proceso de gestión y optimización del flujo de trabajo.

Veamos más detalladamente lo ocurrido en esta fase:
Identificación de fuentes de datos: Se revisaron y determinaron las distintas fuentes de donde se obtendrían los datos relevantes para el dashboard. Esto podría incluir bases de datos internas, sistemas de seguimiento de solicitudes, archivos externos, entre otros.

Creación de protocolos de captura: Se establecieron procedimientos para la captura sistemática de datos desde las diferentes fuentes. Esto podría haber involucrado la programación de scripts o la configuración de herramientas de extracción de datos para asegurar la obtención regular y precisa de la información.

Normalización y limpieza de datos: Se implementaron procesos para asegurar que los datos obtenidos fueran consistentes y estuvieran libres de errores. Esto podría haber incluido la estandarización de formatos, la identificación y corrección de anomalías, así como la eliminación de datos duplicados o irrelevantes.

Integración de datos en el visualizador: Se trabajó en la configuración del visualizador de datos del dashboard para que pudiera recibir, procesar y representar la información recopilada de manera comprensible y útil para los usuarios finales.

Validación preliminar: Es posible que se hayan realizado pruebas preliminares para verificar que los métodos de captura e integración estuvieran funcionando correctamente y que los datos se visualizaran de manera adecuada en el dashboard. En resumen, esta hora se centró en garantizar que se establecieran procedimientos efectivos para recopilar, procesar y mostrar los datos en el dashboard. La eficiencia en la captura e integración de la información es crucial para que el dashboard

proporcione información precisa y actualizada, permitiendo a los usuarios finales tomar decisiones informadas basadas en datos confiables.

Hora 5:
Se inició la elaboración del panel denominado "Backlog Área De Servicio", marcando el comienzo del desarrollo del dashboard de gestión de solicitudes abiertas. Este primer panel fue diseñado con un enfoque estratégico para abordar las necesidades específicas de las áreas de servicio gestionadas a través de la plataforma MARI.

El objetivo principal de este panel es proporcionar una herramienta visual que facilite la gestión gerencial y respalde la toma de decisiones estratégicas. Para lograrlo, el desarrollo se centró en crear una representación clara y precisa de la información relevante, permitiendo a los gestores identificar tendencias, priorizar acciones y evaluar el desempeño general de las mesas de servicio.

Durante esta etapa inicial, se definieron las variables y parámetros clave que serían representados en el panel, asegurando que la visualización de los datos respondiera a las necesidades críticas de los tomadores de decisiones. Esto incluyó la estructuración de métricas específicas, como el volumen de solicitudes abiertas, su clasificación por área de servicio, tiempos de resolución y otros indicadores esenciales para medir el desempeño operativo.

El diseño del panel no solo busca ser funcional y detallado, sino también intuitivo y accesible, de manera que los usuarios gerenciales puedan interactuar con los datos de forma rápida y efectiva. Este enfoque garantiza que el "BACKLOG ÁREA DE SERVICIO" sea una herramienta integral para optimizar los procesos y fomentar una gestión proactiva dentro del ecosistema MARI.

Veamos en detalle lo ocurrido durante esta fase:

Definición de objetivos del panel: Se establecieron los objetivos específicos que este panel debía cumplir para satisfacer las necesidades de los gerentes y altos directivos. Esto podría haber incluido la presentación de métricas clave, indicadores de rendimiento, resúmenes ejecutivos u otros elementos relevantes para la toma de decisiones estratégicas.

Selección de datos relevantes: Se identificaron los datos más cruciales para la gestión gerencial de solicitudes. Estos datos podrían haber abarcado información sobre el estado general de las solicitudes, tendencias importantes, cumplimiento de objetivos, entre otros.

Diseño visual inicial: Se comenzó a esbozar la estructura visual del panel "Backlog Área De Servicio". Esto implica la disposición de los diferentes elementos, gráficos, tablas o indicadores que se utilizarían para representar la información de manera clara y comprensible para los gerentes.
Desarrollo de funcionalidades clave: Se trabajó en la integración de funcionalidades específicas que permitieran a los gerentes interactuar con los datos presentados, como filtros, herramientas de búsqueda o la posibilidad de ver información detallada al hacer clic en ciertos elementos.
Enfoque en la usabilidad: Se tuvo en cuenta la facilidad de uso y la accesibilidad para los gerentes, asegurándose de que el panel proporcionara una experiencia intuitiva y permitiera una comprensión rápida de la situación de las solicitudes abiertas.
Pruebas preliminares: Es posible que se hayan realizado pruebas iniciales para verificar la funcionalidad básica del panel y asegurarse de que los datos se representaran de manera coherente con los objetivos establecidos.
En resumen, durante esta hora, se inició el proceso de construcción del primer panel del dashboard, enfocado en brindar a los gerentes una visión general y herramientas para la toma de decisiones estratégicas basadas en datos relevantes y actualizados sobre las solicitudes. Esta etapa marcó el comienzo del diseño y la implementación de un elemento crucial para el éxito del proyecto de gestión de solicitudes.

Hora 6:
El desarrollo del panel "BACKLOG ÁREA DE SERVICIO" avanzó significativamente, enfocándose en perfeccionar la visualización y el mapeo de datos clave relacionados con las solicitudes abiertas en las mesas de servicio gestionadas a través de la plataforma MARI. Este esfuerzo estuvo orientado a garantizar que los datos se representaran de manera gráfica, intuitiva y altamente comprensible, permitiendo una interacción más eficaz por parte de los usuarios finales.

En esta fase, el trabajo se centró en consolidar las métricas y variables previamente identificadas, con el objetivo de proporcionar una visión clara y detallada del estado actual de las solicitudes abiertas. Esto incluyó aspectos como:

El enfoque gráfico permitió transformar datos complejos en visualizaciones claras, como gráficos de barras, líneas de tiempo y tableros interactivos, que hacen posible comprender de un vistazo el desempeño operativo. Además, se trabajó en el diseño de mapas conceptuales que muestran cómo los diferentes componentes del área de servicio interactúan entre sí, ayudando a detectar cuellos de botella o áreas de mejora potenciales.

La implementación de estas características facilita que los tomadores de decisiones no solo comprendan el estado actual de las solicitudes, sino también identifiquen patrones, tendencias y prioridades que requieran atención inmediata. Este diseño visual e interactivo también busca empoderar a los usuarios para que utilicen la información como base para una planificación estratégica más efectiva, promoviendo una gestión proactiva y orientada a resultados en el contexto de las mesas de servicio. A continuación, se detalla lo sucedido durante esta fase:

Selección de tipos de visualización: Se eligieron tipos específicos de gráficos, mapas o representaciones visuales que mejor se adaptaran a la información sobre las solicitudes abiertas. Esto podría haber incluido gráficos de barras, líneas, diagramas circulares, entre otros, según la naturaleza de los datos a representar.

Diseño de visualizaciones personalizadas: Se trabajó en el diseño y la configuración de visualizaciones adaptadas a las necesidades de los gerentes, enfocándose en presentar datos relevantes de manera clara y efectiva.

Enriquecimiento de datos con contexto visual: Se buscó no solo mostrar datos, sino también proporcionar un contexto visual que ayudara a comprender mejor la información presentada. Esto podría haber incluido el uso de colores, íconos o etiquetas que resaltaran características relevantes o anomalías en las solicitudes abiertas.

Aseguramiento de la usabilidad: Se prestó atención a la facilidad de uso y comprensión de las visualizaciones, asegurándose de que fueran intuitivas y permitieran a los gerentes obtener rápidamente información valiosa sobre las solicitudes abiertas.

Pruebas y ajustes preliminares: Posiblemente se llevaron a cabo pruebas para verificar la efectividad de las visualizaciones y se realizaron ajustes necesarios para garantizar su adecuación a los objetivos establecidos para el panel.

En resumen, esta hora se dedicó a potenciar la representación visual de los datos relacionados con las solicitudes abiertas, utilizando técnicas y herramientas de visualización específicas para proporcionar una perspectiva más clara y detallada a los gerentes, facilitando así la toma de decisiones informadas.

Hora 7:
Se inició el desarrollo del panel denominado "Backlog Servicio", un componente esencial dentro del dashboard de gestión de solicitudes, diseñado para proporcionar una visualización detallada y organizada de las solicitudes abiertas, clasificándolas según los catálogos de servicios prestados. Este panel tiene como objetivo principal facilitar la comprensión y el análisis de las solicitudes, alineando su gestión con los servicios específicos ofrecidos en la plataforma MARI.

La construcción de este panel incluyó:
Definición de categorías de servicio: Identificar y estructurar los catálogos de servicios prestados para garantizar una clasificación coherente y alineada con las operaciones de la organización.

Agrupación de solicitudes: Diseñar la lógica de agrupamiento que permita visualizar las solicitudes abiertas bajo cada categoría de servicio. Esto ayuda a los equipos a priorizar y organizar el trabajo de manera eficiente.

Diseño visual y usabilidad: Implementar gráficos y tablas intuitivas que presenten los datos de manera clara, resaltando métricas clave como el número total de solicitudes por servicio, tiempos de respuesta, y estados de progreso.

El enfoque detrás de este panel no solo busca ordenar la información, sino también empoderar a los usuarios para que puedan identificar patrones, detectar servicios con mayor volumen de solicitudes y áreas con posibles cuellos de botella. Al hacerlo, permite priorizar las tareas críticas y redistribuir recursos de manera eficiente.

En resumen, el panel "Backlog Servicio" se convierte en una herramienta estratégica para el monitoreo y la mejora continua de los servicios ofrecidos, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones basada en datos y fomentando una gestión más eficiente de las solicitudes dentro del ecosistema de la plataforma.

Hora 8:

Se avanzó en el desarrollo del panel denominado "Backlog Servicio", un componente clave del dashboard de gestión de solicitudes dentro de la plataforma MARI. Esta etapa del trabajo se centró en detallar y agrupar las solicitudes abiertas según los catálogos de servicios prestados, con el propósito de optimizar tanto la visualización como la organización de la información disponible.

Objetivos de este avance:
Optimización de la representación visual: Refinar la presentación gráfica de los datos relacionados con las solicitudes abiertas, asegurando que cada servicio cuente con una representación clara y organizada. Esto facilita la comprensión y mejora la experiencia del usuario al interactuar con el panel.

Detallado y agrupación lógica: Perfeccionar las agrupaciones de solicitudes para reflejar con mayor precisión la categorización según los catálogos de servicios prestados. Este enfoque permite identificar patrones y necesidades específicas dentro de cada servicio, habilitando a los gestores para priorizar de manera efectiva.

Contextualización del backlog: Proveer una visión más detallada y comprensible del backlog de solicitudes, destacando aspectos como volumen de solicitudes por servicio, tiempos de resolución y posibles cuellos de botella. Esto permite a los equipos operativos y gerenciales tomar decisiones más informadas.

Beneficios alcanzados:
Mayor claridad en la organización de datos: Una estructura lógica y coherente en la disposición de las solicitudes, alineada con los catálogos de servicio existentes.
Facilitación de la toma de decisiones: Datos visualizados de manera estratégica, ofreciendo indicadores clave que permiten identificar servicios con alta demanda o rezagos en la atención.

Adaptación a las necesidades del usuario: Gráficos y tablas intuitivas que hacen más accesible la información para todos los niveles de usuarios, desde operadores hasta gerentes.

En esta fase, el panel "Backlog Servicio" se posiciona como una herramienta crítica para gestionar el backlog de solicitudes de manera eficaz, contribuyendo al éxito del ecosistema MARI al proporcionar una base sólida para análisis y acciones estratégicas.

Hora 9:
Se inició el desarrollo del panel denominado "Backlog Grupo Resolutor", diseñado específicamente para agrupar las solicitudes abiertas según los grupos de trabajo responsables. Este panel tiene como objetivo principal ofrecer una herramienta visual que facilite la gestión organizada y eficiente de las solicitudes dentro del sistema.

Objetivos del desarrollo:
Agrupación lógica por grupos resolutores: Organizar las solicitudes abiertas con base en los equipos o grupos responsables, permitiendo identificar rápidamente qué áreas o departamentos tienen mayor carga de trabajo o retrasos en la atención.

Facilitación de la asignación y monitoreo: Proporcionar una visión clara y accesible que permita a los gestores supervisar el desempeño de cada grupo de trabajo, optimizando la asignación de recursos y priorizando solicitudes críticas.

Optimización del flujo de trabajo: Ayudar a los responsables de los equipos a entender su backlog específico y a priorizar acciones para garantizar un seguimiento más eficiente de las solicitudes asignadas.

Características clave del panel:
Visualización clara y personalizada: La interfaz del panel está diseñada para mostrar información de manera gráfica e intuitiva, haciendo que la carga de trabajo de cada grupo sea fácilmente identificable.
Indicadores de rendimiento: Incluye métricas clave que permiten evaluar el estado de las solicitudes pendientes y detectar áreas con posibles cuellos de botella.
Adaptación a las necesidades del sistema: Configurable según las estructuras organizacionales y niveles de responsabilidad definidos en el sistema.
Beneficios esperados:

Gestión eficiente del backlog: Permite identificar rápidamente las responsabilidades de cada grupo resolutor, reduciendo tiempos de búsqueda y mejorando la capacidad de respuesta.
Soporte para la toma de decisiones: Ofrece información estratégica que facilita redistribuciones de carga o ajustes en los procesos de atención.
Mejor desempeño del equipo: Al proporcionar un enfoque claro sobre sus tareas, los equipos responsables pueden optimizar su trabajo y cumplir con los objetivos establecidos.
Este panel es un paso fundamental para fortalecer la gestión operativa y estratégica dentro del ecosistema, asegurando que cada solicitud abierta reciba la atención adecuada en tiempo y forma.

Hora 10:
Se avanzó en el desarrollo del panel denominado "Backlog Grupo Resolutor", con el propósito de perfeccionar su funcionalidad para agrupar las solicitudes abiertas según el grupo de trabajo responsable. Este esfuerzo se orienta a mejorar la gestión y el seguimiento de las solicitudes en el sistema, proporcionando herramientas que optimicen el control y la toma de decisiones en la operación diaria.

Objetivos del desarrollo:
Fortalecer la organización del backlog: Consolidar las solicitudes abiertas en categorías asignadas a los diferentes grupos resolutores, facilitando una vista centralizada y estructurada de la carga de trabajo.
Simplificar el monitoreo de responsabilidades: Proporcionar una representación clara y accesible de las tareas pendientes, permitiendo a los líderes y gestores supervisar de manera efectiva el desempeño de sus equipos.

Optimizar la toma de decisiones: Brindar información detallada que permita priorizar solicitudes, identificar cuellos de botella y redistribuir recursos cuando sea necesario.
Mejoras integradas en esta etapa:
Agrupación precisa de solicitudes: Refinar los criterios y parámetros para garantizar que cada solicitud se asigne al grupo resolutor adecuado.
Visualización gráfica optimizada: Implementar representaciones visuales más claras e intuitivas que permitan a los usuarios identificar rápidamente las áreas críticas y los niveles de carga.

Impacto esperado:
Eficiencia en la gestión operativa: Una vista consolidada y detallada permitirá a los equipos enfocarse en las solicitudes más relevantes y urgentes, mejorando la calidad del servicio.
Mejor coordinación interna: Los grupos resolutores podrán colaborar de manera más efectiva al contar con un panorama claro de sus responsabilidades compartidas.
Mayor transparencia y control: Los responsables de supervisar las solicitudes tendrán acceso a información estratégica que facilite la toma de decisiones fundamentadas.
Este avance en el panel "Backlog Grupo Resolutor" asegura que el sistema sea más funcional, eficiente y alineado con las necesidades de los usuarios finales, fortaleciendo su capacidad para gestionar las solicitudes abiertas de manera ágil y efectiva.

Hora 11:

Se inició el desarrollo del panel denominado "Backlog Por Responsable", con el objetivo de proporcionar una herramienta que permita agrupar y visualizar las solicitudes abiertas según el colaborador responsable. Este panel busca facilitar un seguimiento más detallado y eficiente de cada solicitud, mejorando la transparencia y la organización del backlog.

Propósito del panel:
Identificar responsabilidades individuales: visualizar claramente las solicitudes abiertas de cada colaborador, lo que permite un control más preciso sobre las tareas pendientes.
Fortalecer la rendición de cuentas: Proporcionar una herramienta que refleje el estado de las solicitudes asignadas, incentivando una gestión más proactiva por parte

de cada responsable.
Optimizar la priorización y resolución: Facilitar la identificación de cargas de trabajo desbalanceadas y permitir ajustes rápidos en la asignación de solicitudes.
Enfoques clave en el desarrollo:

Visualización intuitiva: Crear gráficos y tablas que ofrezcan una visión comprensible y accesible del estado actual de las solicitudes por responsable.
Integración de métricas clave: Incorporar indicadores como el número de solicitudes asignadas y porcentaje de cumplimiento de objetivos, para un monitoreo efectivo del rendimiento individual.
Beneficios esperados:
Mayor claridad en la gestión de tareas: Los responsables podrán identificar rápidamente sus prioridades y planificar su trabajo de manera más eficiente.
Mejora en el desempeño individual y grupal: Al visibilizar las cargas de trabajo y los tiempos de respuesta, se fomenta una cultura de mejora continua y colaboración.
Facilitación de la supervisión gerencial: Los líderes podrán monitorear el progreso de cada colaborador, identificar posibles cuellos de botella y tomar decisiones informadas para equilibrar cargas.
Este panel no solo proporciona una herramienta poderosa para la gestión operativa, sino que también fortalece la eficiencia y el control en el manejo de solicitudes abiertas, alineándose con las metas estratégicas de la plataforma MARI.

Hora 12:
Se continuó con el desarrollo del panel denominado "Backlog Por Responsable", cuyo propósito es agrupar y visualizar las solicitudes abiertas asignadas a cada colaborador responsable. Este avance busca consolidar una herramienta que facilite un seguimiento detallado y promueva una gestión más eficiente de cada solicitud en el sistema.

Objetivo principal del panel:
Organizar las solicitudes abiertas según el colaborador responsable, proporcionando una visualización clara y estructurada que permita una gestión individual más efectiva y transparente.

Detalles del desarrollo:
Agrupación específica: Se están definiendo criterios claros para visualizar de manera

precisa las tareas bajo su responsabilidad.
Optimización de la visualización: El panel se está diseñando con un enfoque en la claridad y accesibilidad, utilizando gráficos y tablas que faciliten el entendimiento del estado actual de cada solicitud.

Incorporación de métricas clave: Se están añadiendo indicadores como:

- Número de solicitudes asignadas por colaborador.
- Naturaleza de las solicitudes (requerimiento, Incidente, entre otros).
- Número de solicitudes por prioridad (baja, media, alta, entre otros).

Beneficios del panel:
Seguimiento individual detallado: Los colaboradores podrán priorizar mejor sus tareas y mantener un control organizado de sus asignaciones.
Rendimiento más transparente: Los responsables de cada solicitud tendrán una visión clara de sus cargas de trabajo y avances, promoviendo la rendición de cuentas.
Apoyo a la supervisión gerencial: Los líderes podrán identificar posibles cuellos de botella, equilibrar cargas de trabajo y tomar decisiones basadas en datos confiables.
Mejora en la eficiencia del backlog: Al permitir una asignación y seguimiento más estructurados, el panel fomenta una resolución más rápida y efectiva de las solicitudes.
Enfoque estratégico:
Este desarrollo forma parte de una estrategia integral para fortalecer la gestión operativa dentro del ecosistema MARI, asegurando que cada colaborador tenga las herramientas necesarias para gestionar sus tareas con claridad y eficacia. Además, refuerza la capacidad de las mesas de servicio para mantener un backlog organizado.

Hora 13:
Se llevó a cabo una revisión exhaustiva de los parámetros configurados en los paneles de control, con el objetivo de garantizar la precisión en la captura, cálculo y presentación de la información procesada. Este proceso fue clave para validar que las configuraciones aplicadas cumplen con los estándares necesarios para una correcta visualización y análisis de los datos.

Detalles del proceso de revisión:

Validación de parámetros clave: Se verificaron los criterios definidos para el cálculo y agrupación de los datos, asegurando que estén alineados con las necesidades operativas y los objetivos estratégicos del dashboard.

Consistencia de los datos: Se comprobó que la información representada en los paneles sea coherente con las fuentes de datos originales, reduciendo riesgos de inconsistencias o errores en el procesamiento.
Eficiencia en el cálculo: Se evaluó el rendimiento de los cálculos realizados en los paneles para garantizar tiempos de respuesta óptimos y evitar retrasos en la carga de la información.
Pruebas funcionales: Se realizaron simulaciones para identificar posibles discrepancias y optimizar la configuración de los parámetros cuando fue necesario.

Objetivo de la revisión:

Asegurar que los paneles proporcionen información precisa, confiable y comprensible para los usuarios finales, fortaleciendo su utilidad como herramienta de apoyo en la toma de decisiones estratégicas y operativas.

Beneficios de la revisión:

Mayor confianza en los datos: Los usuarios pueden tomar decisiones basadas en información sólida y sin ambigüedades.
Reducción de errores: La revisión ayuda a identificar y corregir posibles inconsistencias antes de la implementación final.
Optimización del rendimiento: Se logra una representación de datos eficiente y accesible, mejorando la experiencia del usuario al interactuar con los paneles.
Mejor alineación con objetivos operativos: La configuración revisada asegura que los paneles cumplan con los requerimientos específicos de las mesas de servicio y otras áreas involucradas.

Este enfoque detallado y estructurado refuerza la calidad de los paneles, asegurando que cumplan con las expectativas de los equipos que los utilizarán dentro del ecosistema MARI.

Hora 14:
Realización de pruebas iniciales del dashboard enfocadas en validar su funcionalidad general y capacidad de respuesta ante las interacciones de los usuarios. Estas pruebas tuvieron como propósito identificar posibles fallos, medir el desempeño del sistema y asegurar que la herramienta cumpla con los estándares de calidad esperados.

Objetivos principales de las pruebas:
Comprobar la funcionalidad del sistema: Validar que todas las características y componentes del dashboard operen de acuerdo con los requerimientos definidos. Esto incluye:

- La correcta visualización de los datos en cada panel.
- La agrupación y filtrado de información según las configuraciones establecidas.
- La navegación fluida entre las distintas secciones del dashboard.

Evaluar la capacidad de respuesta: Verificar que el dashboard sea capaz de procesar las solicitudes de los usuarios en tiempos aceptables, sin interrupciones o demoras significativas que puedan afectar la experiencia del usuario.

Identificar áreas de mejora: Detectar posibles inconsistencias o limitaciones en la estructura, diseño o comportamiento del sistema para realizar los ajustes necesarios antes de la implementación final.

Detalles del proceso:

Simulación de casos de uso: Se llevaron a cabo pruebas basadas en escenarios reales de interacción para emular las actividades típicas de los usuarios finales.
Análisis de desempeño: Se monitoreó el tiempo de carga y respuesta del dashboard al realizar consultas, generar reportes o interactuar con los gráficos.
Detección de errores: Se identificaron posibles problemas como datos incorrectos, errores en la visualización o fallos en la agrupación de solicitudes.
Beneficios esperados:
Confianza en el sistema: Garantizar que el dashboard funcione correctamente desde el inicio, fortaleciendo la percepción de calidad por parte de los usuarios.
Optimización de la experiencia del usuario: Una capacidad de respuesta rápida y una

funcionalidad intuitiva mejoran significativamente la usabilidad del dashboard.
Reducción de riesgos: Identificar y resolver problemas tempranamente evita complicaciones durante la implementación o uso en producción.

Hora 15:
Continuación de pruebas exhaustivas para garantizar funcionalidad y calidad del dashboard.
Este proceso se centró en asegurar la estabilidad, funcionalidad y calidad general del dashboard mediante una serie de pruebas detalladas y exhaustivas. El objetivo principal fue identificar posibles problemas y asegurar que todas las características del sistema funcionen según lo esperado, proporcionando una experiencia de usuario óptima y un desempeño eficiente.

Detalles del proceso de pruebas:
Revisión exhaustiva de la funcionalidad: Se realizaron pruebas de todos los componentes del dashboard para verificar su operatividad, incluyendo la correcta visualización de datos, interactividad de los paneles y la ejecución de las funcionalidades previstas. Esto incluyó:

- Validación de filtros y agrupamientos de solicitudes.
- Revisión de la precisión de los cálculos y estadísticas mostradas.
- Evaluación de la integración de datos provenientes de diversas fuentes.

Pruebas de estabilidad: Se verificó la capacidad del sistema para mantenerse operativo bajo condiciones de uso intensivo, simulando interacciones simultáneas de múltiples usuarios para comprobar su rendimiento sin fallos ni caídas.

Garantizar la calidad visual y de diseño: Se evaluó que la interfaz de usuario sea clara, intuitiva y eficiente, revisando el diseño de los gráficos, la disposición de la información y la facilidad para navegar entre las distintas vistas del dashboard.

Identificación y corrección de problemas: Durante las pruebas, se detectaron y solucionaron inconsistencias, errores de visualización o fallos en el procesamiento de datos, lo que contribuyó a mejorar la fiabilidad y la efectividad del dashboard en su conjunto.

Beneficios esperados de estas pruebas:

Mayor confiabilidad: Asegurar que el dashboard sea completamente funcional y libre de errores críticos antes de su implementación final.
Optimización de la experiencia de usuario: Mejorar la usabilidad y la satisfacción de los usuarios mediante una herramienta estable y de fácil manejo.
Mantenimiento de altos estándares de calidad: Lograr que el dashboard cumpla con los requisitos de calidad establecidos, manteniendo la precisión de los datos, la integridad de la información y un rendimiento constante.
Al completar estas pruebas detalladas, el dashboard está listo para su uso eficiente y efectivo, asegurando que los usuarios puedan tomar decisiones informadas basadas en datos precisos y confiables.

Hora 16:

Sesión de ajustes con el equipo de administradores y gestores para implementar mejoras en los paneles.
En esta fase, se llevó a cabo una sesión de ajustes colaborativa con el equipo de administradores y gestores, con el objetivo de implementar mejoras específicas en los paneles del dashboard. Estas mejoras se basaron en la retroalimentación recopilada previamente durante las pruebas de funcionalidad, así como en las sugerencias aportadas por los usuarios clave involucrados en la gestión de las solicitudes.
Detalles del proceso:

1. Revisión de retroalimentación: El equipo de administradores y gestores proporcionó comentarios detallados sobre el funcionamiento de los paneles, destacando áreas de mejora en cuanto a la visualización de los datos, la interacción del usuario y la organización de la información.

2. Implementación de ajustes técnicos: En base a la retroalimentación, se realizaron ajustes técnicos y funcionales en los paneles para optimizar su rendimiento. Esto incluyó:

    - Ajustes en la visualización de datos para mejorar la claridad y accesibilidad de la información presentada en los paneles.

- Optimización de filtros y agrupaciones para facilitar la consulta de datos y mejorar la experiencia de navegación.
- Revisión de la interactividad entre los usuarios y los diferentes elementos del dashboard, ajustando los controles para hacerlos más intuitivos y fáciles de usar.

3. Pruebas de los ajustes realizados: Una vez implementados los cambios, se realizaron pruebas de validación para verificar que las mejoras lograran el impacto esperado, asegurando que las modificaciones optimizaran la funcionalidad y la eficiencia del sistema.

Beneficios de la sesión de ajustes:

- Mejora continua del dashboard: La implementación de ajustes permitió que el sistema fuera más eficiente, intuitivo y alineado con las necesidades operativas del equipo de gestión de solicitudes.
- Mayor alineación con los usuarios finales: Gracias a la colaboración estrecha con los administradores y gestores, el dashboard se adaptó mejor a los procesos específicos de los usuarios, lo que resultó en una herramienta más útil y efectiva.
- Optimización del desempeño y la experiencia de usuario: Al implementar mejoras basadas en pruebas y retroalimentación real, el dashboard ahora ofrece una experiencia de usuario más fluida y un mejor rendimiento en términos de rapidez y precisión de los datos.

Con estos ajustes, el dashboard fue perfeccionado para cumplir con las expectativas de los usuarios y mejorar la toma de decisiones dentro del ecosistema de gestión de solicitudes.
Compromiso de seguimiento: Se acordaron posibles seguimientos futuros para evaluar el impacto de las mejoras implementadas y para continuar optimizando los paneles del dashboard de acuerdo con las necesidades emergentes.
En resumen, esta sesión de ajustes fue un espacio colaborativo donde se analizaron y aplicaron mejoras en los paneles del dashboard, basadas en la retroalimentación del equipo de administradores y gestores. El objetivo fue asegurar que el dashboard cumpliera con los requisitos y necesidades específicas del equipo encargado de la

gestión de las solicitudes abiertas, mejorando así su utilidad y efectividad en la toma de decisiones.

Hora 17:
Pruebas finales para asegurar la preparación adecuada para la implementación final. En esta fase, se realizaron las pruebas finales del dashboard de Backlog de Gestión de Solicitudes, con el objetivo de verificar que el sistema esté completamente preparado para su implementación final y su uso en el entorno productivo.

Detalles del proceso:

1. Evaluación integral del funcionamiento del dashboard: Las pruebas finales abarcaron todos los aspectos del sistema, incluyendo:
    - Verificación de la integridad de los datos: Se revisó que toda la información mostrada en el dashboard fuera precisa y estuviera correctamente integrada desde las fuentes de datos.
    - Revisión de la interactividad: Se comprobó que los filtros, botones y otras interacciones del usuario funcionaran de manera eficiente y sin errores.
    - Evaluación del rendimiento: Se realizaron pruebas de carga para asegurar que el sistema pudiera manejar el volumen esperado de usuarios y solicitudes sin disminuir su rendimiento.
2. Pruebas de usabilidad: Se realizaron pruebas con usuarios clave para asegurar que el dashboard fuera intuitivo y fácil de usar. Esto incluyó:
    - Revisión de la navegación y diseño: Se verificó que la disposición de los elementos y los paneles fuera clara y que los usuarios pudieran acceder rápidamente a la información que necesitaban.
    - Comprobación de la comprensión de los datos visualizados: Se validó que los gráficos, tablas y otros elementos visuales fueran fácilmente comprensibles y proporcionaran una visión clara del estado de las solicitudes.
3. Pruebas de seguridad y compatibilidad: Se llevaron a cabo pruebas para garantizar que el dashboard cumpliera con los requisitos de seguridad y fuera compatible con los sistemas y dispositivos utilizados por los usuarios finales.

4. Validación de la integración con el ecosistema MARI: Finalmente, se verificó que el dashboard estuviera completamente integrado con la plataforma MARI y pudiera comunicar y recibir datos de manera fluida.

Objetivos de las pruebas finales:

- Confirmar la preparación del sistema para su implementación final, asegurando que todas las funciones y características operen de manera correcta y eficiente en el entorno real de trabajo.
- Detectar y corregir cualquier posible fallo o inconsistencia antes de la implementación, minimizando riesgos y garantizando la estabilidad del sistema una vez en producción.
- Asegurar la experiencia del usuario final, comprobando que el dashboard sea accesible, fácil de usar y cumpla con las expectativas y necesidades de los usuarios.

Estas pruebas finales permitieron afinar los detalles y confirmar que el dashboard estaba listo para su implementación final, asegurando su éxito en la gestión de solicitudes dentro del sistema.

Hora 18:
Últimos ajustes basados en la retroalimentación de las pruebas finales.
En esta fase final del proceso de desarrollo, se llevaron a cabo últimos ajustes al sistema, basados en la retroalimentación obtenida durante las pruebas finales. El objetivo principal de estos ajustes fue refinar el sistema para asegurar que todos los aspectos del dashboard estuvieran optimizados y funcionando correctamente antes de su implementación definitiva.

Detalles del proceso:

1. Análisis de la retroalimentación: Se revisaron minuciosamente todos los comentarios y observaciones generados durante las pruebas finales. Esta retroalimentación provenía tanto de los usuarios clave como de los administradores, quienes proporcionaron información valiosa sobre posibles áreas de mejora en la funcionalidad, diseño, y rendimiento del sistema.

2. Corrección de problemas identificados: Se priorizaron los problemas detectados en las pruebas, desde fallos menores en la interfaz hasta errores críticos que podrían afectar la experiencia del usuario. Los ajustes realizados incluyeron:

    - Optimización de la navegación: Se ajustaron los elementos de la interfaz para hacer la navegación más intuitiva.
    - Mejoras en la visualización de datos: Se refinaron los gráficos y tablas para asegurar que la información se presentara de forma más clara y precisa.
    - Solución de errores técnicos: Se corrigieron fallos en la integración de datos o problemas de rendimiento que podrían haber afectado la estabilidad del sistema.

3. Reajuste de la usabilidad y accesibilidad: En respuesta a la retroalimentación de los usuarios, se realizaron modificaciones en el diseño y la usabilidad del dashboard para asegurarse de que fuera completamente accesible y fácil de usar para todos los perfiles de usuarios, independientemente de su nivel técnico.

4. Pruebas adicionales de rendimiento y seguridad: Tras realizar los ajustes necesarios, se llevaron a cabo pruebas adicionales para confirmar que las modificaciones no afectaran negativamente la seguridad ni el rendimiento del sistema. Esto garantizó que el dashboard fuera estable, seguro y capaz de manejar la carga esperada de solicitudes y usuarios.

Objetivos de los últimos ajustes:

- Atender cualquier problema identificado durante las pruebas finales, asegurando que el sistema esté completamente optimizado y listo para su implementación sin inconvenientes.

- Mejorar la experiencia del usuario, garantizando que la interfaz, las interacciones y la visualización de datos sean lo más claras y eficientes posibles.

- Refinar el rendimiento y la estabilidad del sistema, asegurando que el dashboard funcione de manera fluida y eficiente, incluso bajo condiciones de carga real.

Estos ajustes finales fueron fundamentales para asegurar que el dashboard cumpliera con los más altos estándares de calidad, funcionalidad y usabilidad, garantizando su éxito en la gestión de solicitudes dentro del ecosistema MARI.

Hora 19:
Revisión general y validación de la funcionalidad y calidad del dashboard.
En esta fase, se llevó a cabo una revisión exhaustiva del dashboard de Backlog de Gestión de Solicitudes, con el objetivo de validar su funcionalidad, estabilidad y calidad antes de su implementación final.

Esta etapa fue crucial para asegurar que el sistema cumpliera con los estándares y requisitos establecidos, y para identificar cualquier área de mejora que pudiera optimizar aún más su rendimiento y usabilidad.
Detalles del proceso:

1. Análisis global del sistema:
    - Se realizó una evaluación integral de todas las funcionalidades del dashboard, desde los paneles de control hasta las interacciones del usuario, para verificar que cada componente estuviera trabajando de acuerdo con lo planeado.
    - Se verificaron todos los flujos de trabajo, asegurándose de que las interacciones entre los usuarios y el sistema fueran intuitivas y eficaces.
2. Validación de la visualización de datos:
    - Se revisaron minuciosamente todos los gráficos, tablas y paneles de control para asegurar que los datos se representaran de manera clara y precisa. Esto incluyó comprobar que la información sobre las solicitudes se visualizara correctamente, de forma que fuera fácilmente comprensible para los agentes resolutores.
    - Además, se validó la coherencia y relevancia de los datos presentados en cada panel, asegurando que todos los elementos fueran pertinentes y estuvieran alineados con los objetivos de gestión.

3. Pruebas de usabilidad y experiencia del usuario:

    - Se llevaron a cabo pruebas de usabilidad para evaluar la experiencia del usuario al interactuar con el dashboard, garantizando que la interfaz fuera intuitiva, accesible y fácil de navegar.
    - Se verificó que todos los usuarios pudieran navegar de manera fluida entre los paneles sin dificultades, accediendo rápidamente a la información clave sin errores o retrasos.

4. Revisión de la estabilidad y rendimiento:

    - Se realizaron pruebas de rendimiento para validar que el sistema fuera capaz de manejar un volumen alto de solicitudes y usuarios simultáneamente, sin afectar la velocidad o estabilidad.
    - Se revisó la seguridad del sistema, garantizando que no existieran vulnerabilidades que pudieran comprometer la integridad de los datos o la protección de la información sensible.

5. Ajuste de parámetros y configuraciones:

    - Durante esta etapa de revisión, también se verificaron los parámetros y configuraciones aplicados en los paneles, ajustándolos si era necesario para mejorar el cálculo y la toma de decisiones.
    - Se aseguraron los valores predeterminados y las reglas de visualización para garantizar que cada panel reflejara correctamente la información, alineándose con las necesidades de los usuarios.

Objetivos de la revisión:

- Validar la calidad y funcionalidad global del dashboard, asegurando que todos los componentes estuvieran trabajando correctamente y que la información se presentara de manera precisa y efectiva.
- Garantizar la facilidad de uso y navegación intuitiva del sistema, proporcionando una experiencia de usuario fluida y eficiente.
- Confirmar que el dashboard cumpliera con los estándares técnicos y operativos, asegurando que fuera capaz de manejar la carga de trabajo esperada sin comprometer el rendimiento.

- Detectar posibles áreas de mejora y realizar ajustes antes de la implementación final para asegurar que el dashboard cumpliera con las expectativas de los usuarios y los objetivos estratégicos.

Esta revisión exhaustiva fue clave para asegurar que el dashboard estuviera completamente listo para su implementación final, garantizando que fuera una herramienta efectiva y confiable para la gestión de las solicitudes abiertas y la toma de decisiones de estas.

Hora 20:
Preparación final y conclusión de los desarrollos para la implementación del dashboard
Esta fase marcó la etapa final en el proceso de desarrollo del dashboard de backlog de Gestión de Solicitudes, donde se llevaron a cabo los últimos ajustes y verificaciones para garantizar su plena funcionalidad antes de su implementación final.
Actividades clave de esta fase:

1. Revisión y consolidación de los desarrollos:
    - Se realizó un repaso completo de todas las funcionalidades desarrolladas para asegurarse de que cada componente del dashboard estuviera completamente integrado y operando de acuerdo con los requisitos establecidos.
    - Esta revisión abarcó desde la visualización de los datos hasta las interacciones entre los usuarios, asegurando que no quedaran pendientes detalles técnicos o de diseño.
2. Ajustes finales basados en pruebas previas:
    - Se tomaron en cuenta los resultados obtenidos durante las pruebas previas, aplicando ajustes finales para corregir cualquier pequeño problema o mejora sugerida por los usuarios o el equipo de desarrollo.
    - Estos ajustes garantizaron que el dashboard funcionara de manera eficiente y sin contratiempos, mejorando la usabilidad, la precisión de los datos y la estabilidad del sistema.

3. Optimización de la infraestructura:

    - Se verificaron las configuraciones de infraestructura necesarias para soportar la carga de usuarios y solicitudes, asegurando que el sistema pudiera manejar el volumen de información esperado sin pérdida de rendimiento.
    - Esto incluyó la revisión de los parámetros de acceso, la capacidad de almacenamiento y las condiciones de seguridad para proteger la integridad de los datos.

4. Capacitación final y preparación del equipo de usuarios:

    - Se llevó a cabo la capacitación final para el equipo de usuarios y administradores, asegurando que estuvieran completamente familiarizados con las funcionalidades del dashboard y pudieran aprovechar al máximo sus capacidades.
    - Se revisaron también los procedimientos operativos y las estrategias de soporte post-implementación, garantizando que los usuarios pudieran recibir asistencia en caso de ser necesario.

5. Validación de la calidad y rendimiento:

    - Se realizaron pruebas finales de validación, asegurando que el sistema cumpliera con todos los estándares de calidad, funcionalidad y rendimiento.
    - Estas pruebas incluyeron una revisión exhaustiva de la capacidad de respuesta, la estabilidad del sistema bajo cargas elevadas y la precisión de la información presentada en cada uno de los paneles.

6. Documentación final y entrega:

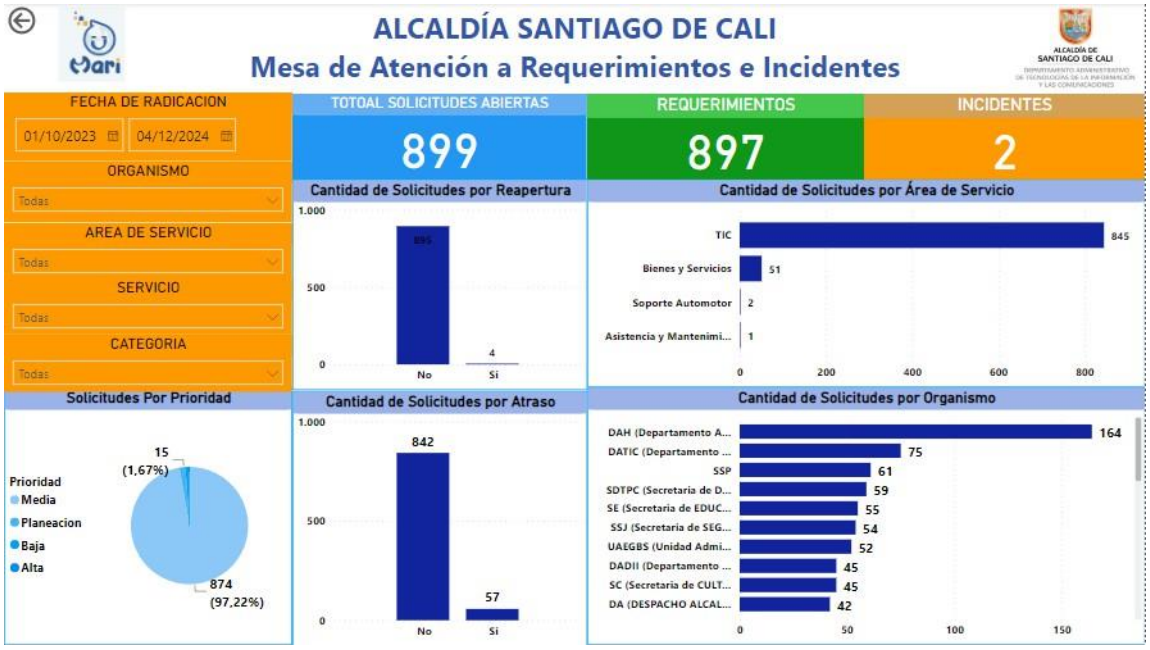
    - Se preparó toda la documentación técnica y de usuario necesaria para el uso adecuado del dashboard, incluyendo manuales, guías de referencia y material de soporte.
    - La entrega final se realizó asegurando que el sistema estuviera completamente listo para ser utilizado de manera efectiva por todas las partes interesadas.

Objetivos de esta fase final:

- Verificar la integridad y funcionalidad del sistema en su totalidad, asegurando que todos los elementos del dashboard estén funcionando correctamente y que se cumplan los requisitos de los usuarios.
- Optimizar el rendimiento del dashboard, garantizando que sea capaz de soportar la carga de trabajo y que opere con alta disponibilidad y eficiencia.
- Capacitar a los usuarios finales para que puedan utilizar el sistema de manera efectiva, y asegurarse de que estén preparados para afrontar cualquier reto operativo o técnico.
- Preparar el sistema para su implementación definitiva, garantizando que todos los aspectos técnicos, operativos y de seguridad estén cubiertos, y que el dashboard sea una herramienta confiable y funcional para la gestión de solicitudes.

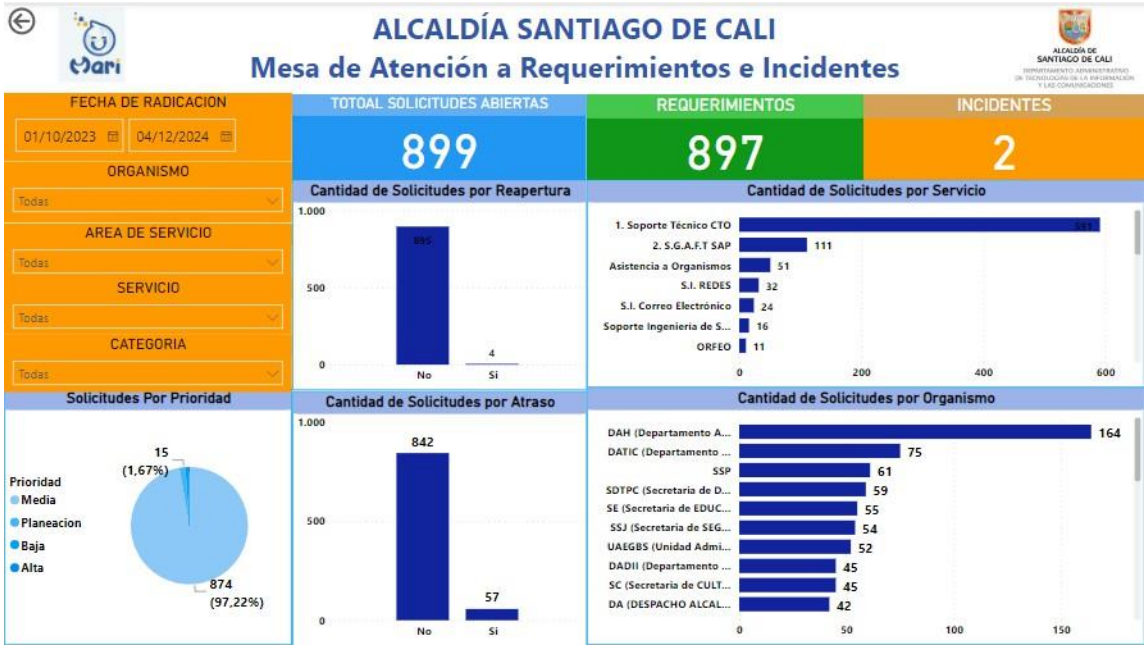
Al concluir esta fase, el dashboard de backlog de Gestión de Solicitudes estuvo completamente listo para su implementación final, asegurando que fuera una solución efectiva y eficiente para gestionar las solicitudes abiertas en el ecosistema MARI.

Página 5 (Principal): BACKLOG AREA DE SERVICIO del Dashboard de Gestión de Solicitudes



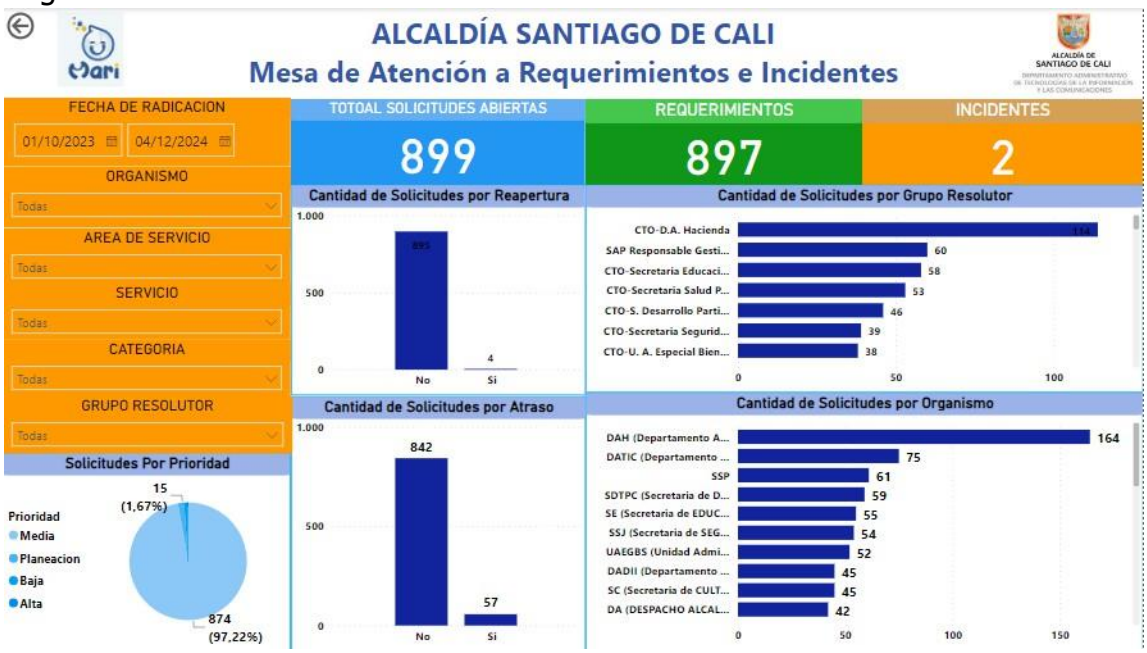
La página principal del dashboard, BACKLOG ÁREA DE SERVICIO, es una herramienta esencial diseñada para proporcionar una visualización clara y eficiente del estado de las solicitudes dentro del ecosistema de gestión de servicios, específicamente dentro de la plataforma MARI. Esta página se centra en ofrecer a los gestores y administradores de las mesas de servicio un panorama general del backlog de solicitudes abiertas, permitiendo tomar decisiones informadas y ágiles sobre las acciones necesarias en cada área de servicio.

Página 6 (Principal): BACKLOG SERVICIO del Dashboard de Gestión de Solicitudes



La página Backlog Servicio del dashboard de Gestión de Solicitudes es una herramienta crucial para gestionar y visualizar el estado de las solicitudes abiertas, organizadas específicamente según los catálogos de servicios prestados dentro de la plataforma MARI. Este panel tiene como objetivo proporcionar una visión clara y estructurada del volumen y el tipo de solicitudes asociadas a cada servicio, facilitando así la toma de decisiones informada y la optimización de recursos en la gestión de solicitudes.

Página 7: BACKLOG GRUPO RESOLUTOR del Dashboard de Gestión de Solicitudes



La página BACKLOG GRUPO RESOLUTOR del dashboard de Gestión de Solicitudes es una herramienta esencial para la organización y seguimiento de las solicitudes abiertas, agrupadas según el grupo de trabajo responsable de su resolución. Esta funcionalidad es crucial para gestionar de manera eficiente las tareas asignadas a los diferentes grupos de resolución dentro de la plataforma MARI, asegurando que cada solicitud reciba la atención adecuada según el equipo encargado de gestionarla.

Página 8: BACKLOG POR RESPONSABLE del Dashboard de Gestión de Solicitudes Abiertas



La página BACKLOG POR RESPONSABLE del dashboard de Gestión de Solicitudes es una herramienta esencial para el seguimiento y la gestión eficiente de las solicitudes abiertas, agrupadas según el colaborador responsable de cada una. Esta página está diseñada para proporcionar una visión clara y detallada del estado de las solicitudes, facilitando el control y monitoreo del progreso individual de cada colaborador dentro del sistema MARI.

La página BACKLOG POR RESPONSABLE del dashboard de Gestión de Solicitudes es una herramienta indispensable para la gestión detallada y eficiente de las solicitudes dentro de la plataforma MARI. Al agrupar las solicitudes por grupo resolutor y colaborador responsable, facilita el seguimiento del progreso individual y permite una gestión más equilibrada de la carga de trabajo. Además, la visibilidad detallada de las tareas de cada colaborador, junto con las opciones de personalización y análisis en tiempo real, optimiza tanto el rendimiento de los equipos como la eficiencia general del proceso de resolución de solicitudes.

Conclusiones

En cumplimiento de los objetivos planteados, se ha concluido exitosamente el desarrollo e implementación del dashboard de backlog de gestión de solicitudes, herramienta diseñada para optimizar la administración de solicitudes abiertas dentro del ecosistema de la Alcaldía de Cali, utilizando la plataforma MARI y Power BI Suite. Este desarrollo personalizado, ejecutado en un total de 20 horas, ha resultado en una solución funcional, validada y lista para su operación en ambiente de producción.

El dashboard consta de cuatro paneles principales: Backlog Área de Servicio, Backlog Servicio, Backlog Grupo Resolutor y Backlog por Responsable, cada uno diseñado para atender necesidades específicas en la gestión operativa. Estas funcionalidades permiten una visualización clara y estructurada de las solicitudes, mejorando la priorización, el seguimiento y la asignación de responsabilidades. Además, facilitan la toma de decisiones informadas al proporcionar métricas clave, gráficos interactivos y datos en tiempo real.

Durante el proceso de desarrollo se llevaron a cabo actividades esenciales, como el levantamiento de requerimientos, la configuración de variables clave, la integración de fuentes de datos, y la realización de pruebas exhaustivas para garantizar la precisión y el rendimiento del sistema. También se incluyeron sesiones de capacitación y validación con los usuarios finales, asegurando que la solución entregada esté alineada con las necesidades y expectativas de los administradores, coordinadores y agentes resolutores.

Se confirma la entrega formal y operatividad del servicio Helppeople Dashboard en el ambiente de producción de la Alcaldía de Cali, destacando su capacidad para mejorar la eficiencia y calidad del servicio en la gestión de solicitudes. Este resultado refuerza el compromiso con la innovación y el uso de tecnologías avanzadas para la mejora continua de los procesos administrativos.

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI	**ACTA DE ENTREGA No.3**			helppeople
	CLIENTE: **ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI.**	**PROYECTO**: **MESA DE AYUDA MARI**	**FECHA: 23/12/2024**	

Actividades de entrega:

- Se realizo la presentación del servicio helppeople dashboard explicando las 4 páginas y las gráficas que contienen a detalle con el equipo de la mesa de servicio, los administradores, coordinadores, gestores de solicitudes de la alcaldía de Cali y helppeople.
- Se realizo la validación del contenido de todas las gráficas con el equipo de la mesa de servicio de la Alcaldía de Cali.
- Se realiza acta de entrega explicando el proceso de uso de las 20 horas de desarrollo personalizado.

De acuerdo con lo anterior se confirma la entrega y operatividad del servicio helppeople dashboard en el ambiente de producción de la alcaldía de Cali.

Informe de Uso y Apropiación Campañas de Sensibilización MARI (40 sensibilizaciones)

A continuación se relacionan las 40 sensibilizaciones ejecutadas, cada una tiene un acta individual con las respectivas evidencias y listados de asistencia en el siguiente link 40 Sensibilizaciones - Google Drive

RESUMEN SENSIBILIZACIONES TERCER ENTREGABLE			
No.	Anexo	Sensibilización	Fecha
1	Sensibilización ITIL - Sesión 1 - Grupo 1– Mejora Continua y Conocimiento	ITIL	14/11/2024
2	Sensibilización ITIL - Sesión 2-Grupo 1 Gestión de Incidentes y Problemas	ITIL	15/11/2024
3	Sensibilización ITIL - Sesión 3 - Grupo 1- Gestión Solicitudes, Mesa de Servicio y Portafolio	ITIL	19/11/2024
4	Sensibilización ITIL - Sesión 1-Grupo 2 Mejora Continua y Conocimiento	ITIL	20/11/2024
5	Sensibilización ITIL - Sesión 2-Grupo 2- Inicidentes Problemas	ITIL	21/11/2024
6	Sensibilizacion ITIL - Sesion 4 - Grupo 1-Gestión	ITIL	26/11/2024

RESUMEN SENSIBILIZACIONES TERCER ENTREGABLE

No.	Anexo	Sensibilización	Fecha
	del Cambio- Gestión Niveles de Servicio		
7	Sensibilización ITIL-Sesión 3-Grupo 2-Gestión de activos de T.I-Gestión de configuración del servicio	ITIL	27/11/2024
8	Realizar Sensibilización ITIL - Sesión 5 - Grupo 1- Mesa de servicio y portafolio-Gestión de niveles de servicio-Control de cambios	ITIL	27/11/2024
9	Realizar Sensibilización ITIL - Sesión 4- Grupo 2 Gestión de Activos Según ITIL – Gestión de Configuración del Servicio Según ITIL	ITIL	29/11/2024
10	Sensibilización Virtual Sobre Gestión del Conocimiento.	CTO y Grupo Subdirección de Tecnología	15/11/2024
11	Sensibilización Virtual Sobre Gestión del Conocimiento.	CTO y Grupo Subdirección de Tecnología	22/11/2024
12	Sensibilización virtual cto netmap y metering / Gestión de activos	CTO Y Todo DATIC	18/11/2024
13	Sensibilización Virtual Gestión de Reportes para agentes de mesa.	Agentes de Mesa	19/11/2024
14	Sensibilización usuarios finales - plataforma mari 1	Usuario final	20/11/2024
15	Sensibilización usuarios finales - plataforma mari 2	Usuario final	20/11/2024
16	Sensibilización usuarios finales - plataforma mari 1	Usuario final	21/11/2024
17	Sensibilización usuarios finales - plataforma mari 2	Usuario final	21/11/2024
18	Sensibilización usuarios finales - plataforma mari 1	Usuario final	22/11/2024
19	Sensibilización usuarios finales - plataforma mari 2	Usuario final	22/11/2024
20	Sensibilización virtual sobre Gestión de	Agentes	14/11/2024

RESUMEN SENSIBILIZACIONES TERCER ENTREGABLE

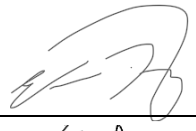
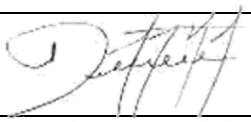
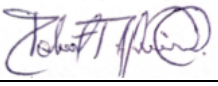
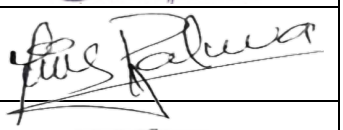
No.	Anexo	Sensibilización	Fecha
	solicitudes .	tecnicos / CTO	
21	Sensibilizacion virtual sobre Gestion de solicitudes	Agentes tecnicos / CTO	16/10/2024
22	Sensibilizacion Virtual Gestion de Reportes para agentes de mesa.	CTO	24/10/2024
23	Sensibilizacion virtual cto netmap y metering / Gestion de activos	CTO	18/10/2024
24	Sensibilización Activacion presencial - Realizar activación de marca pisos secretaria de Educación	Usuario final	27/11/2024
25	Sensibilización Activacion presencial - Realizar activación de marca pisos secretaria de Educación	Usuario final	27/11/2024
26	Sensibilización Activacion presencial - Realizar activación de marca pisos secretaria de Educación	Usuario final	27/11/2024
27	Sensibilización Activacion presencial - Realizar activación de marca (Piso Bienes,Dagma, Vivienda) /ANIMADOR	Usuario final	28/11/2024
28	Sensibilización Activacion presencial - Realizar activación de marca (Piso Bienes,Dagma, Vivienda) /ANIMADOR	Usuario final	28/11/2024
29	Sensibilización Activacion presencial - Realizar activación de marca (Piso Bienes,Dagma, Vivienda) /ANIMADOR	Usuario final	28/11/2024
30	Sensibilización Realizar activación de marca Pisos del CAM (ANIMADOR)	Usuario final	29/11/2024
31	Sensibilización Realizar activación de marca Pisos del CAM (ANIMADOR)	Usuario final	29/11/2024
32	Sensibilización Realizar activación de marca Pisos del CAM (ANIMADOR)	Usuario final	29/11/2024
33	Sensibilización Realizar activación de marca Pisos del CAM (ANIMADOR)	Usuario final	29/11/2024

RESUMEN SENSIBILIZACIONES TERCER ENTREGABLE			
No.	Anexo	Sensibilización	Fecha
34	Sensibilizacion Usuarios - Mesa Mari Parque Automotor	CTO	28/10/2024
35	Sensibilización Agentes Técnicos Plataforma Mari - Mesa Parque Automotor	CTO	28/10/2024
36	Sensibilizacion virtual sobre instalacion de agent cloud / Gestion de Activos	CTO	17/10/2024
37	Sensibilización Agentes Técnicos Plataforma Mari - Mesa Parque Automotor	CTO	5/11/2024
38	Sensibilizacion nuevas funcionalidades mari comité mensual	CTO`s Octubre 2024	31/10/2024
39	Sensibilizacion Reportes mari comité mensual	CTO`s Noviembre 2024	28/11/2024
40	Sensibilizacion virtual sobre instalacion de agent cloud / Gestion de Activos	CTO Y Todo DATIC	5/11/2024

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI	**ACTA DE ENTREGA No.3**			helppeople
	CLIENTE: ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI.	**PROYECTO: MESA DE AYUDA MARI**	**FECHA: 23/12/2024**	

Firmas

En estos espacios estuvieron presentes los representantes del equipo MARI del organismo DATIC de la Alcaldía de Cali y del lado del helppeople, el gerente del proyecto, el ingeniero de implementación y el equipo de soporte.

Anexos:	Acuerdo de Licenciamiento "AGR-0902-SOMOS – Alcaldía Santiago de Cali"	
Firma de aceptación:		
Nombre	Cargo/Entidad	Firma
1 Ermilson Diaz Martínez	Subdirector de Tecnología Digital – DATIC Alcaldía de Santiago de Cali	
2 John Mena Cancelado	Contratista – DATIC Alcaldía de Santiago de Cali	
3 Carlos Alberto Velez Abderrashman	Contratista – DATIC Alcaldía de Santiago de Cali	
4 Disson Arley Rodríguez	Contratista – DATIC Alcaldía de Santiago de Cali	
2 Robert Tulio Almairo Castillo	Nombrado – DATIC Alcaldía de Santiago de Cali	
2 Luis Hernan Palma Taquinas	Contratista – DATIC Alcaldía de Santiago deCali	
5 Paola Andrea Vives	CSM – Gerente Proyectos	
6 Jhoseph Andres Sanchez Londoño	TAM - Technical Account Manager – helppeople	

Observación: Si no se tiene respuesta sobre esta acta en los 5 días siguientes a su envío, se dará por aceptada.