

Manual de usuario de la plataforma web multipropósito Tótem Hacienda



Contenido

| | |
|---|--------------------------------------|
| Contenido | 2 |
| A cerca de Gesstor | 3 |
| A cerca de este manual | 3 |
| Contexto general Plataforma Web GESSTOR | 4 |
| Equipo de Trabajo | 5 |
| Tótem | 6 |
| Acceso al sistema..... | 7 |
| Soporte | ¡Error! Marcador no definido. |
| Descripción del menú de navegación..... | 8 |
| 1. Botones de Búsqueda..... | 10 |
| 1.1. Consulta por dirección..... | 11 |
| 1.2. Consulta por barrio | 12 |
| 1.3. Consulta por localidad | 13 |
| 1.4. Consulta por manzana | 14 |
| 1.5. Búsqueda por sitios de interés..... | 15 |
| 2. Consulta por localización geográfica | 16 |
| PROTOCOLO DE SOPORTE TECNICO | 17 |
| GLOSARIO | 27 |



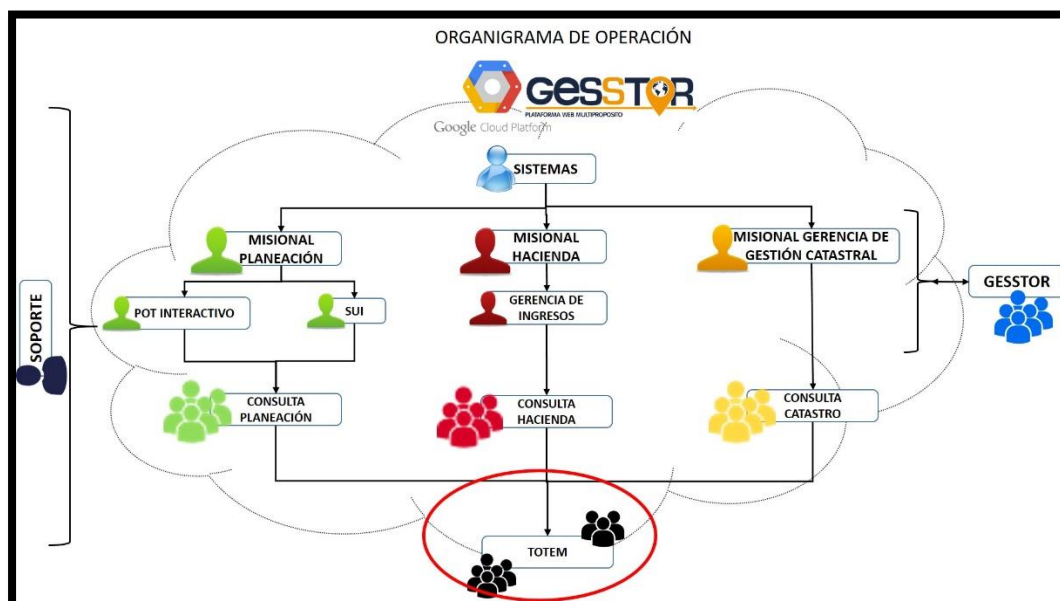
A cerca de Gesstor

La plataforma web multipropósito es una herramienta que permite modernizar los procesos de planificación del Distrito, optimizar y disponibilizar información de apoyo para los procesos de la Secretaría Distrital de Planeación, La Secretaría Distrital de Hacienda y la Gerencia de Gestión de Ingresos.

A cerca de este manual

El presente manual tiene como objetivo presentar la guía de operación y uso del sistema para el usuario Tótem, el cual tiene como alcance realizar consultas de los sitios de interés, localidades, barrios, manzanas y predios. Aquí encontrará todo el material de apoyo para llevar a cabo todas las funcionalidades de la plataforma.

Este manual lo guiará por todo lo que necesita saber sobre la plataforma. Esperamos que este documento le resulte útil y le permita familiarizarse con la herramienta. Cuando lea este manual, es conveniente que esté usando el software para poder probar las diferentes opciones de la herramienta.



Contexto general Plataforma Web GESSTOR

Plataforma de gestión multipropósito que integra información esencial para todo el Distrito de Barranquilla y en especial para las Secretarías de Hacienda, Planeación, Gerencia de Ingreso y Gerencia de Catastro

La información se asocia a una cartografía actualizada del distrito (2016) y se administra a través de la plataforma web multipropósito.

El proyecto contempla:

- Sistema gestión que permite análisis de información georreferenciada en línea.
- Cartografía actualizada (urbana y Rural)
- Asociación bases de datos internas y externas a cartografía (georreferenciación)
- Procesamiento de información de fuentes internas y externas
- Muestreo de visitas a predios para verificación de información.
- Reportes y consultas (geoprocesos)
- Toma decisiones sobre variables que impactan procesos de planeación y gestión ingresos.
- Herramientas de gobierno en línea y de Big Data
- Puntos interactivos de información al usuario

Equipo de Trabajo



Tótem

Antes de ingresar a la plataforma es necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones para el buen funcionamiento del tótem:

- Encienda el tótem y seleccione el acceso directo que se encuentra en la pantalla de escritorio.
- Utilizando el teclado físico oprima la tecla F11 para visualizar la aplicación en pantalla completa, esto permite que el acceso sea exclusivo para la plataforma.
- Apague el tótem al terminar la jornada, no deje el equipo encendido durante toda la noche.



Acceso al sistema

Al ingresar a la plataforma deberá ingresar su nombre de usuario y contraseña, para validar esta información seleccione Log in.



El sistema verificará los datos y permitirá el acceso a la plataforma.

Si es la primera vez que ingresa al sistema deberá aceptar los términos y condiciones para continuar.



El sistema verificará los datos y permitirá el acceso a la plataforma.

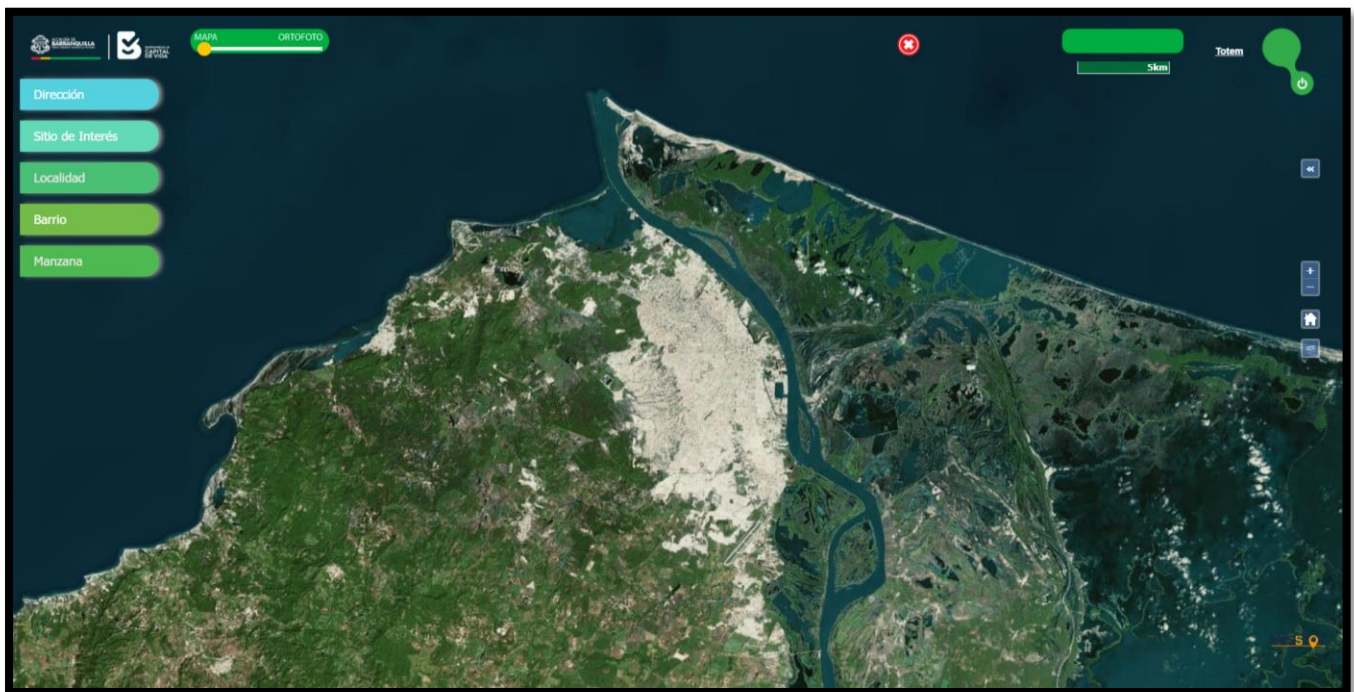
Si es la primera vez que ingresa al sistema deberá aceptar los términos y condiciones para continuar.

Nota: ¿Si los datos que se ingresan son incorrectos y no recuerda el usuario o contraseña?




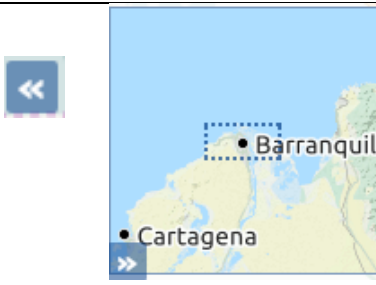
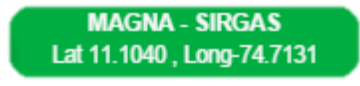



Debe acceder al link ubicado debajo del login olvidó usuario ó contraseña, el cual le regresará vía correo electrónico los pasos a seguir para poderlos reestablecer.

Descripción del menú de navegación

A continuación, se presenta la función de cada uno de los botones que encontrará en el menú principal.

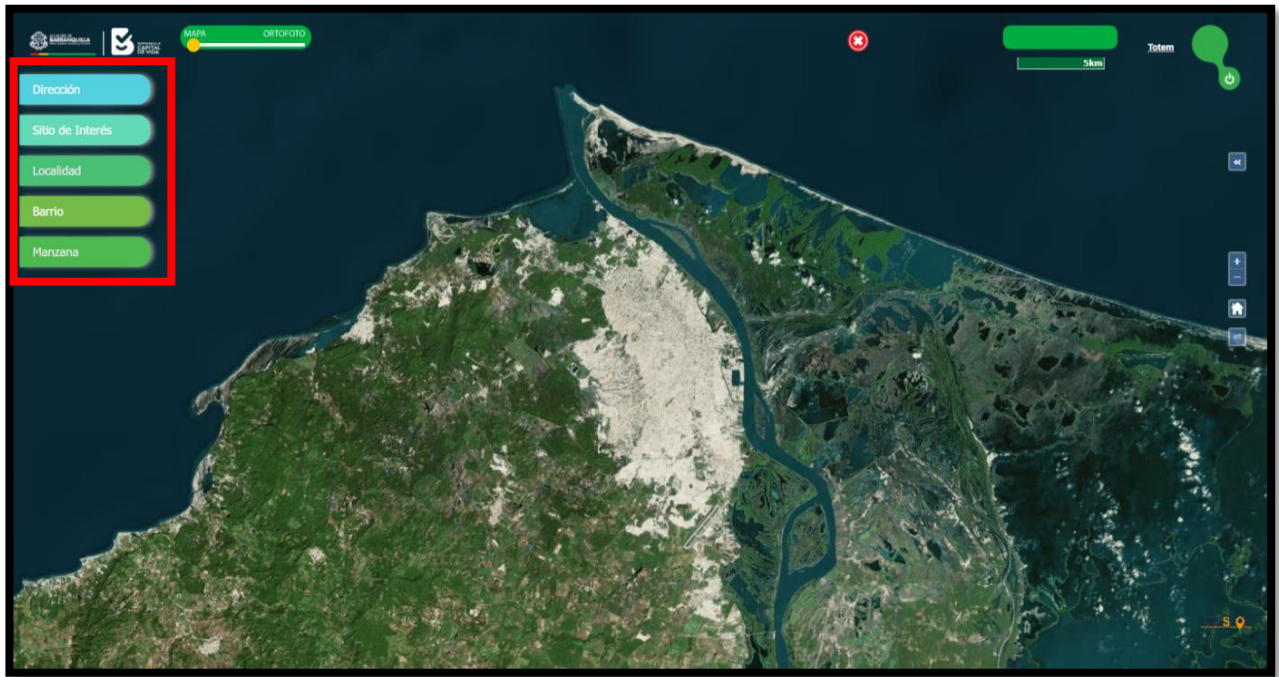


| Botón | Descripción |
|-------|---|
| | Barra de búsqueda, permite consultar los predios por dirección, sitios de interés, manzanas catastrales, barrios y localidades. |
| | Limpiar consulta, permite eliminar los resultados de la consulta realizada. |
| | Identificación del usuario: Visualización de la fotografía. Seleccionando la burbuja de menor tamaño podrá cerrar su sesión. |

| | |
|---|---|
|  | Zoom in Zoom out |
|  | Regla, permite conocer la distancia en kilómetros entre dos o mas puntos seleccionados en el mapa, para salir de la opción seleccione nuevamente el botón. |
|  | Fit to extent, retorna al usuario a la visualización del mapa general |
|  | Overview map, al desplegar este botón podrá ver la ubicación actual en un mapa más general |
|  | Coordenadas Geográficas MAGNA-SIRGAS: permite conocer las coordenadas de la posición del cursor sobre el mapa. |
|  | Escala gráfica y numérica: Representa la relación existente entre una unidad de medida en el mapa y su equivalente en el terreno. |
|  | Ortofoto y mapa: moviendo la barra, se puede visualizar la base cartográfica y la ortofoto |
|  | Botones para los distintos tipos de búsqueda: <ul style="list-style-type: none"> - Dirección - Sitio de Interés - Localidad - Barrio - Manzana |

1. Botones de Búsqueda

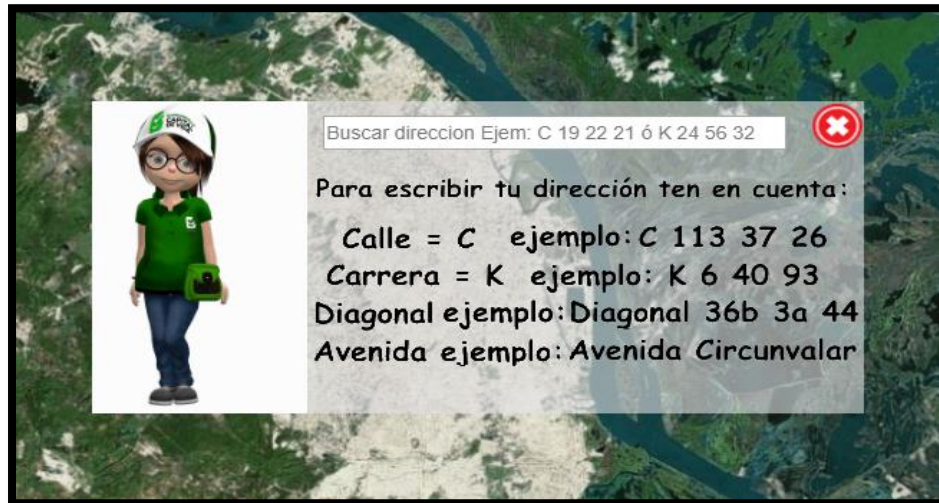
Para realizar las siguientes consultas, diríjase a los botones de búsqueda, y seleccione la opción de búsqueda que desea consultar.



Este tipo de consultas permite obtener la información geográfica y catastral a nivel de predio, manzana, barrio o localidad.

Al filtrar la consulta general por Barrio, Manzana o Localidad, la plataforma genera un zoom inteligente para permitir una mejor visualización.

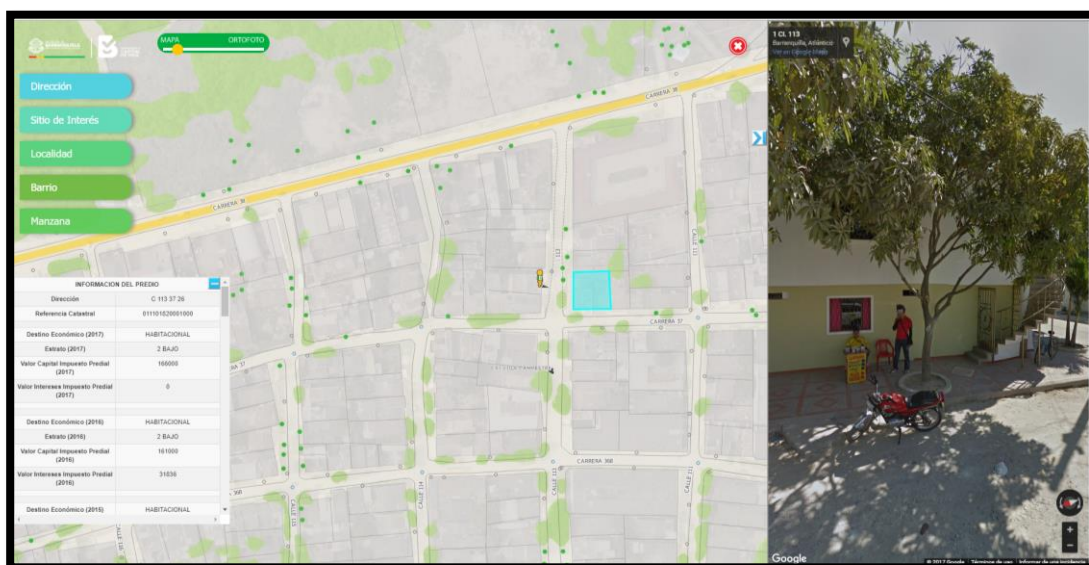
1.1. Consulta por dirección



Se requiere que el usuario ingrese la dirección del predio y seleccione buscar, el sistema tiene la opción de autocompletar para facilitar la búsqueda. Un mismo predio puede tener asociadas varias direcciones.

Cuando el predio es encontrado, se mostrará el polígono resaltado dentro de la base cartográfica, se visualizarán las fotos y la tabla con la información alfa numérica relacionada con el predio.

Para acceder a Street view, seleccione el ícono señalado en el recuadro rojo en la siguiente imagen.

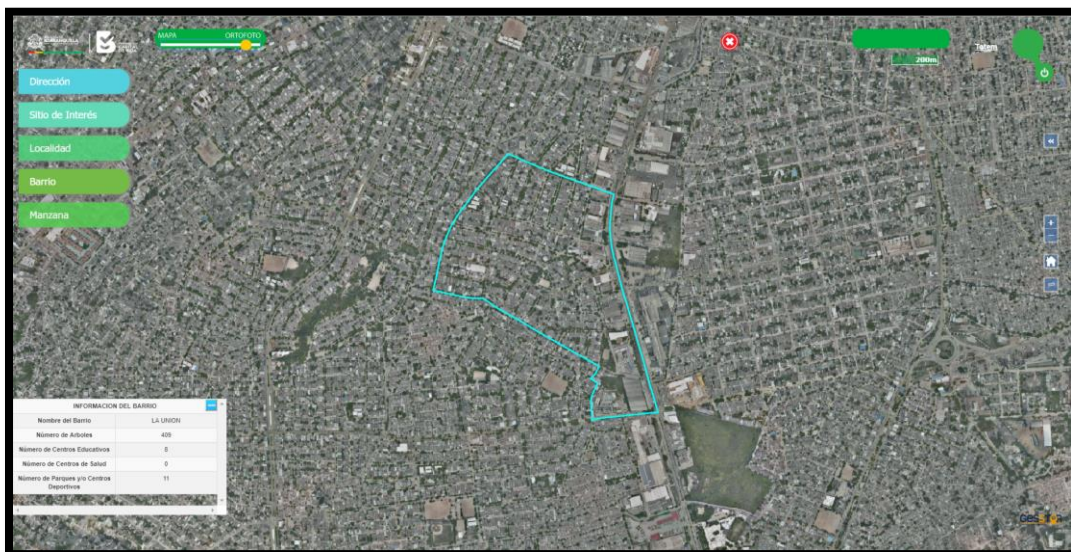


1.2. Consulta por barrio



Al seleccionar búsqueda por barrio el sistema mostrará en el mapa todos los barrios existentes, el usuario debe ingresar el nombre del barrio desea consultar. Para facilitar la búsqueda, el sistema tiene la opción de autocompletar.

Si el criterio de búsqueda coincide con la información de la base de datos, el sistema resaltará el polígono sobre la base cartográfica como se muestra a continuación.



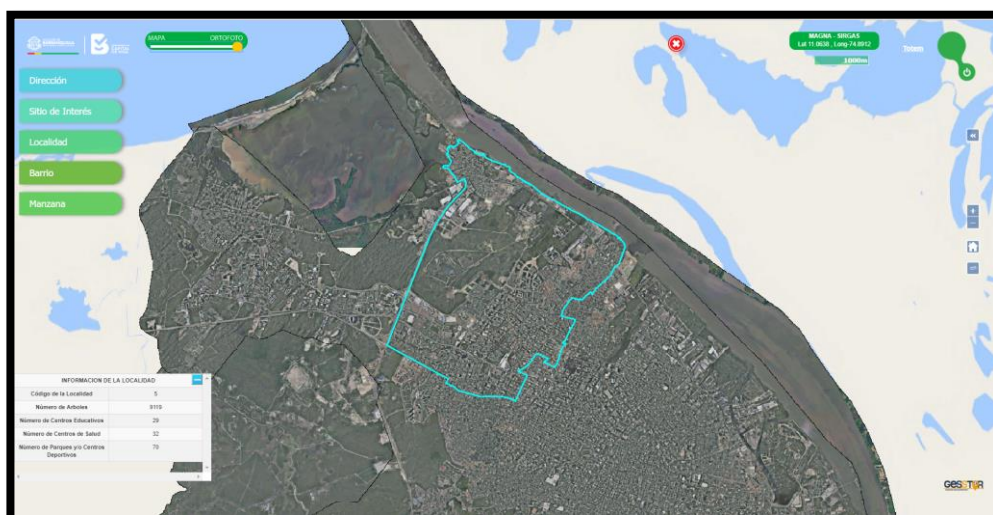
Al lado izquierdo encontrará la información del nombre del barrio y la cantidad de predios que pertenecen al mismo.

1.3. Consulta por localidad



Al seleccionar búsqueda por localidad el sistema mostrará en el mapa todas las localidades existentes, el usuario debe ingresar el nombre de la localidad que desea consultar. Para facilitar la búsqueda, el sistema tiene la opción de autocompletar.

Si el criterio de búsqueda coincide con la información de la base de datos, el sistema resaltará el polígono sobre la base cartográfica como se muestra a continuación.



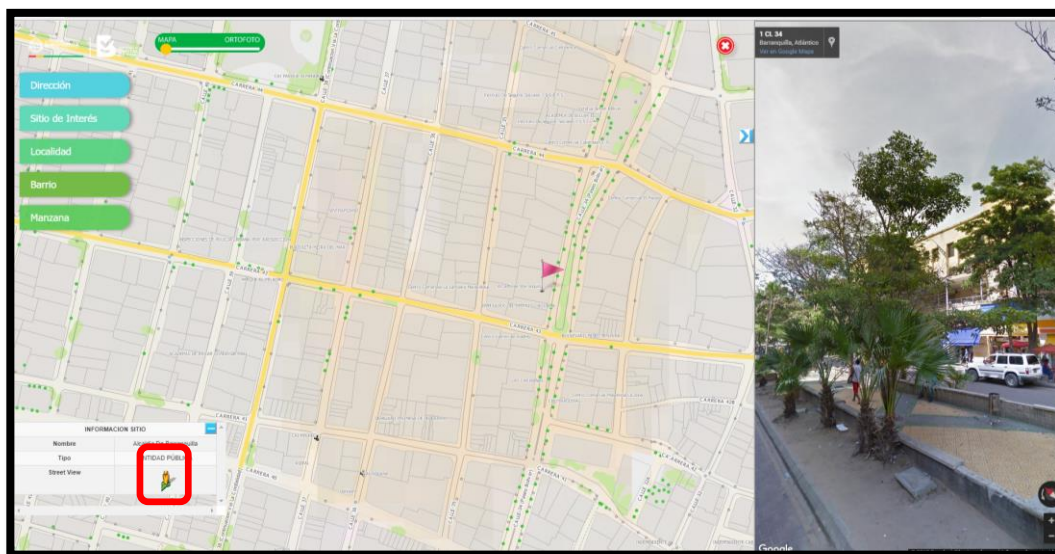
Al lado izquierdo encontrará la información del nombre de la Localidad y la cantidad de predios que pertenecen a la misma.

1.5. Búsqueda por sitios de interés



Con esta opción el usuario puede consultar sitios de interés como equipamientos (hospitales, colegios, universidades, etc.), restaurantes, centros comerciales, entre otros. Para facilitar la búsqueda, el sistema tiene la opción de autocompletar, por lo tanto al digitar el lugar de interés, se desplegará la lista de posibilidades que coincidan con los datos ingresados.

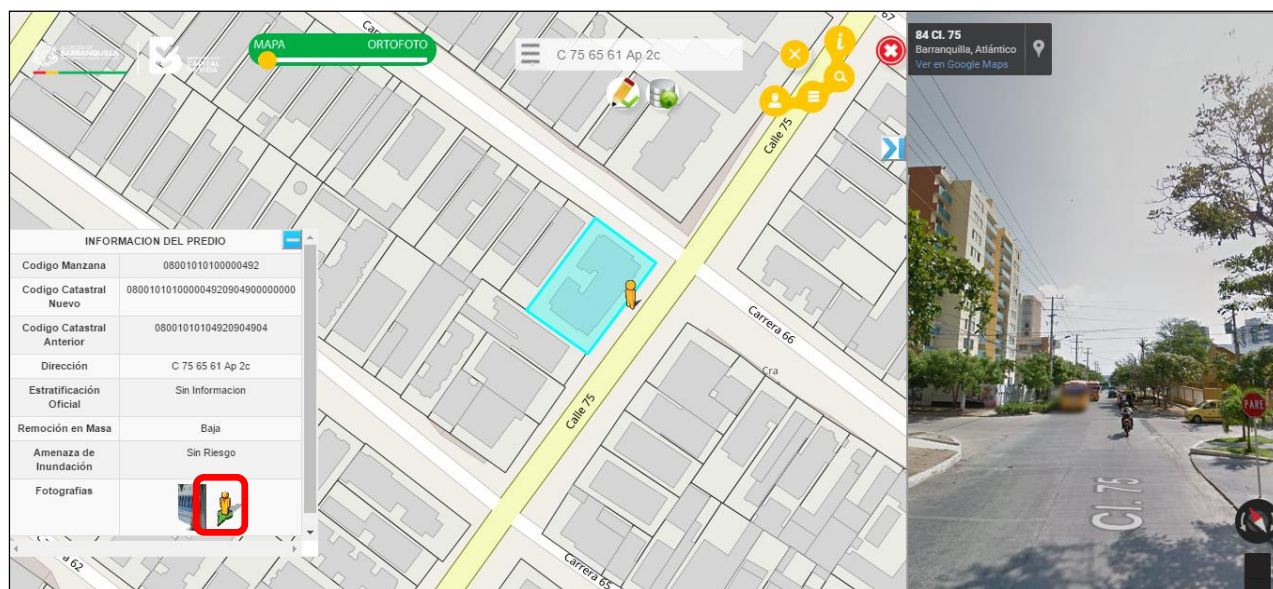
Cuando se selecciona un sitio de interés, el sistema mostrará la ubicación de este en el mapa como se observa a continuación.



Para acceder a Street view, seleccione el ícono señalado con el recuadro rojo en la imagen.

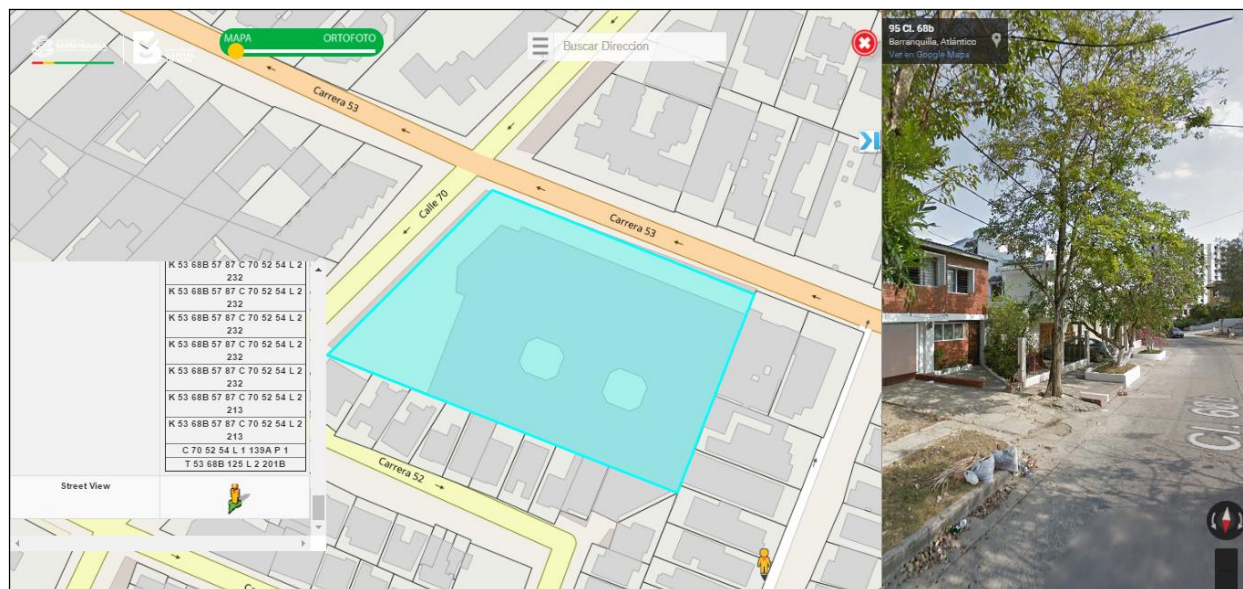
2. Consulta por localización geográfica

Para consultar la información de un predio, realice un acercamiento a la zona de interés y seleccione el predio haciendo clic sobre este.



El sistema mostrará el polígono resaltado dentro de la base cartográfica, permitirá visualizar las fotos y la tabla con la información alfa numérica relacionada con el predio. Para acceder a Street view, seleccione el ícono señalado con el recuadro rojo en la imagen.

Si el predio que desea consultar se encuentra en propiedad horizontal, el sistema mostrará todas las direcciones asociadas, como se observa a continuación:



PROTOCOLO DE SOPORTE TECNICO



1. INTRODUCCIÓN:

Este acuerdo de nivel de servicio establece los términos y condiciones en conformidad de los cuales el servicio de soporte técnico de incidencias y peticiones que el prestador de la Plataforma Web GESSTOR será el proveedor del servicio, le brindará al Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla, así estableciendo un entendimiento común entre ambas partes sobre lo esperado como entrega de servicio de soporte a incidencias sobre el funcionamiento del software Plataforma Web Multipropósito GESSTOR.

2. ALCANCE:

Con el fin de cumplir los compromisos adquiridos y prestar el mejor servicio al cliente se establecen en el siguiente acuerdo de servicio de soporte técnico de incidencias y peticiones entre el proveedor del servicio y el cliente con el objetivo de proporcionar las bases y un marco de entrega de óptimos servicios que satisfagan dichos requerimientos.



Plataforma web GESSTOR.

Los cambios en el contenido son aquellos que se establecieron desde el inicio del contrato y que son los responsables de darle forma y contenido a la plataforma web GESSTOR. Estos cambios generaran cierta cantidad de horas de soporte técnico, ya que los cambios y/o requerimientos de soporte generaran unos cambios significativos en su funcionamiento.

Referente a funcionamiento este tendrá un soporte total ya que son los motores de funcionamiento de la plataforma web GESSTOR. Su óptimo funcionamiento depende del proveedor de la plataforma y cualquier anomalía en su funcionamiento no generara ningún descuento en las horas de soporte técnico.

Éste servicio incluye un paquete de hasta 60 horas con tres cortes en el año para la gestión de requerimientos únicamente sobre Contenido de la plataforma.

3. INFORMES Y TRAZABILIDAD:

El servicio técnico tiene tres cortes en el año, en cada corte se generará un informe trimestral con los casos de soporte técnico que se generen en dicho periodo. Este informe se entregará la primera semana de cada corte con información detallada del caso, este informe llevará:

- Numero de caso.
- Fecha y hora.
- Datos de quien genera el requerimiento.
- Medio por el cual genera el requerimiento.

- Tipo de requerimiento.
- Contenido del requerimiento.
- Tiempo de respuesta.
- Tiempo en el cual se solucionó el requerimiento.
- Solución del requerimiento.
- Cierre del requerimiento.

Estos datos también se tendrán en cuenta para poder soportar las horas de soporte y poder llevar la trazabilidad de cada requerimiento.

4. ALCANCE DE LA PROPUESTA TECNICA:

Éste proceso fue planteado mediante un acuerdo entre las dos partes para un buen servicio y funcionamiento de la plataforma web GESSTOR.

FECHA DE INICIO: El período de vigencia inicial del presente Acuerdo comenzará el 30 de marzo de 2017 hasta 30 marzo de 2018.

5. CARGUE DE INFORMES DEL SERVICIO:

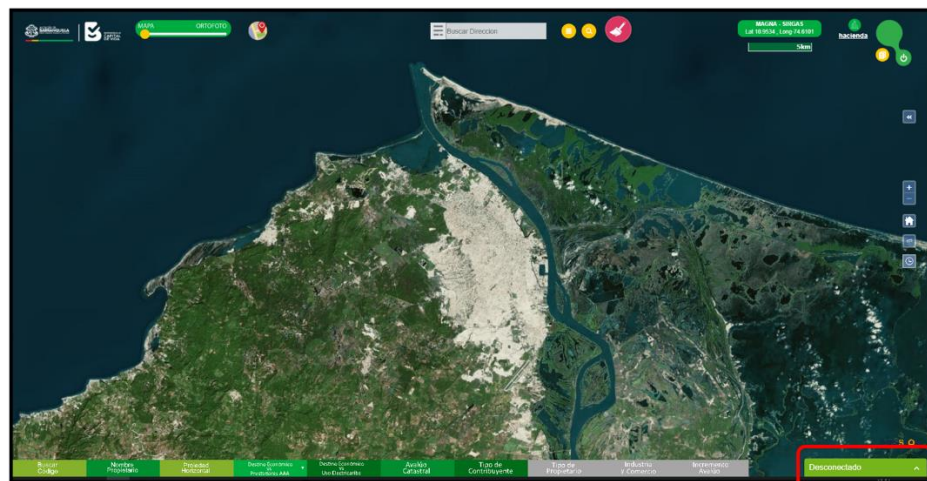
La fecha de corte para la generación y cargue a la plataforma de informes de los tres cortes será el 1º de cada mes de cada corte, y su envío será (2) días después de esta fecha, por medio mail de contacto del cliente donde se especificará un reporte de los casos del mes con los estados y tiempo de ejecución.

6. TIPOS Y MEDIOS PARA BRINDAR UN ÓPTIMO SOPORTE:

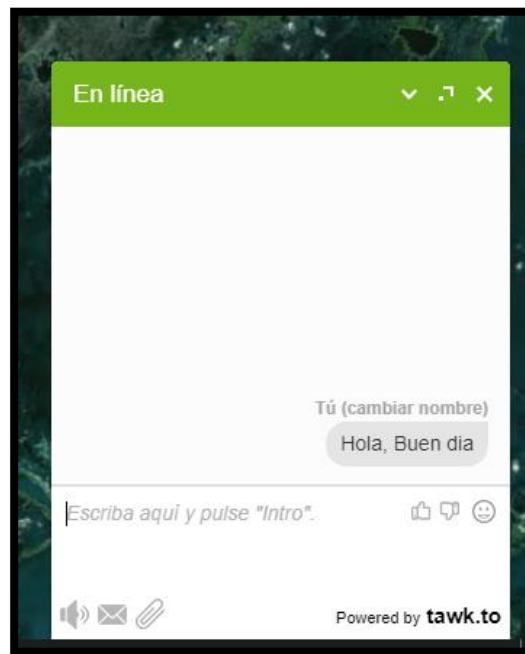
El soporte a requerimientos técnicos se realizará vía chat en línea, correo electrónico, por los perfiles de usuario encargados de solicitar el servicio de soporte, el cual deben tener un amplio conocimiento del objeto y funciones del sistema implantado.



Soporte On-line “Chat en Línea o Formulario de requerimiento”: El chat en línea se encuentra en cada uno de los módulos de interacción de la plataforma web GESSTOR, por lo general siempre se encuentra ubicado en la esquina inferior derecha. Este chat se encuentra habilitado en horario de oficina de lunes a viernes de 8 am a 12 m y de 2 pm a 6 pm. Siempre se encontrará una persona dispuesta para atender cualquier tipo de requerimiento que haga referencia a la plataforma web GESSTOR.



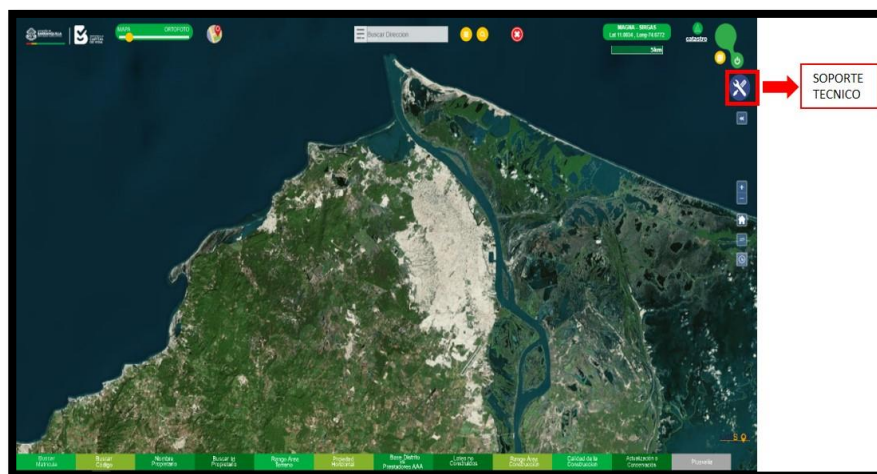
Plataforma web GESSTOR. Ubicación del chat en línea.



Plataforma web GESSTOR. Chat desplegado y activo.

El formulario de requerimientos es otra herramienta On-Line para poder atender las solicitudes de requerimiento, este formulario capta información como e-mail, nombres y apellidos, número celular, tipo de requerimiento, módulo de la plataforma GESSTOR al que hace referencia el requerimiento, una descripción de requerimiento y por ultimo nos da la oportunidad de adjuntar un archivo (Imagen, pdf, Doc., etc.), que ayudara a soportar la información del chat.

El formulario se encuentra disponible en todos los módulos de la plataforma web GESSTOR representado con icono de soporte técnico, este formulario estará disponible 24/7.



Plataforma web GESSTOR. Icono soporte técnico.

Click aquí'. The form contains several fields: 'Dirección de correo electrónico *' with a placeholder 'Tu dirección de correo electrónico', 'Nombres y Apellidos *' with a placeholder 'Tu respuesta', 'Numero de teléfono' with a placeholder 'Tu respuesta', and 'Tipo de Requerimiento *' with a dropdown menu showing 'Plataforma Web GESSTOR'. At the bottom, there is a 'SIGUIENTE' button and a note: 'Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.'"/>

Plataforma web GESSTOR. Formulario de requerimientos.

Soporte remoto “TeamViewer o Skype”: El soporte remoto consiste en la asistencia por conexión a un ordenador remoto a través de Internet mediante software Teamviewer o Skype, previa comunicación vía chat en línea, correo electrónico o telefónicamente entre cliente y proveedor una vez realizado el requerimiento por parte del cliente vía correo electrónico en horario de oficina de lunes a viernes de 8 am a 12 m y de 2 pm a 6 pm.

Soporte en Sitio: Consiste en la asistencia directamente en las instalaciones de las oficinas del cliente para resolver incidencias en el software que vía remota son improbables de realizar.

Una vez realizada la solicitud, el ingeniero de soporte se comunicará vía mail o teléfono con el funcionario responsable para documentarse y ampliar los requerimientos del soporte solicitado. Una vez determinado el problema, el ingeniero analizará si para el desplazamiento es necesario hacer una preparación especial de material o no, si no es necesario el ingeniero comunicará la fecha y hora de la visita. Si para el soporte es necesario realizar una labor en especial, el ingeniero comunicará las actividades que debe hacer para dar soporte adecuadamente y comunicará la fecha tentativa de la visita.

Para efectos de que se acuerde soporte en sitio se tendrá que hacer un estudio de los gastos económicos que generaran con el traslado del ingeniero encargado del caso.

Estos gastos correrían por cuenta del cliente, en el caso que fuera por petición del cliente y no requieran que se haga soporte en línea. Esto da lugar a que la mayoría de los casos de soporte técnico se pueden solucionar en línea ya que nuestra plataforma Web GESSTOR es una aplicación web.

7. REQUERIMIENTO Y TIEMPOS DE RESPUESTA

La asistencia que brinda el proveedor del servicio se generará en horas hábiles 5 x 8 en días hábiles de la siguiente manera:

Todo requerimiento creado y/o registrado debe cumplir con un ciclo de estados, desde la solicitud del requerimiento hasta su cierre a satisfacción, así como contar con una prioridad asignada.

El personal encargado de gestionar los servicios solicitados a través de los medios establecidos (correo electrónico o vía telefónica), a su vez es el responsable de garantizar la gestión de todos los incidentes y requerimientos reportados de la plataforma web GESSTOR, generar análisis y reportes que lleven a la mejora continua de los procedimientos de resolución de incidentes y solicitudes.

| Tipo de Solicitud | Nivel | SLA (Tiempo de atención en horas hábiles) | Observaciones |
|-------------------|-------|---|---------------|
|-------------------|-------|---|---------------|

| | | | |
|---------------------------------------|--------------|---|--|
| Requerimiento o Incidencia | Alto | Tiempo de respuesta: 1 hora | Son aquellas incidencias presentadas en producción sobre el software Plataforma Web Multipropósito GESSTOR que detienen o afectan la operación, colocando en riesgo la operación o el servicio brindado a sus usuarios. |
| | | Tiempo de solución: 3 horas | |
| | Medio | Tiempo de respuesta: 2 horas | Son aquellas incidencias presentadas en producción sobre el software Plataforma Web Multipropósito GESSTOR que no detienen la operación, pero si impiden que uno o más usuarios cumplan con las funciones básicas de su perfil |
| | | Tiempo de solución: 6 horas | |

| | | | |
|----------------------|---------------------------|--|--|
| | Bajo | Tiempo de respuesta: 4 horas | Son aquellas incidencias presentadas en producción sobre el Plataforma Web Multipropósito GESSTOR que no impiden que uno o más usuarios cumplan con su función básica del perfil, pero si les dificulta en su operación. |
| | | Tiempo de solución: 16 horas | |
| Requerimiento | ALTO, MEDIO O BAJO | Tiempo de respuestas: 1 a 4 horas respectivamente | Consultas relacionadas con el desconocimiento de las funcionalidades de la plataforma Web Gesstor. |
| Requerimiento | ALTO, MEDIO O BAJO | Tiempo de respuestas: 1 a 4 horas respectivamente | Ajustes a la plataforma relacionadas con el cambio de la información suministrada por el distrito |
| Requerimiento | ALTO, MEDIO O BAJO | Tiempo de respuestas: 1 a 4 horas respectivamente | Cambios en la malla vial para actualización del georreferenciador. |
| Requerimiento | ALTO, MEDIO O BAJO | Tiempo de respuestas: 1 a 4 horas respectivamente | Transferencia de conocimiento a nuevo personal del distrito. |

| | | | |
|-----------------|--------------|-------------------------------------|--|
| | | | |
| Petición | Medio | Tiempo de respuesta: 2 horas | Son aquellas solicitudes de información y/o dudas de configuración sobre el software Plataforma Web Multipropósito GESSTOR |
| | | Tiempo de solución: 16 horas | |
| | | | |

8. NOTIFICACIÓN DE INTERRUPCIÓN

Estas notificaciones serán necesarias tanto para las interrupciones planificadas como para las no planificadas.

El procedimiento para las interrupciones se realizará vía correo electrónico o telefónicamente el cual se le notificará a los perfiles de contacto designados por el cliente la interrupción. Adicional se mantendrá al tanto al cliente sobre los avances y resolución de la incidencia.

Los tipos de interrupciones podrán ser notificadas por parte del cliente o del proveedor y éstas podrán ser:

Interrupción planificada: Se requiere una notificación con una antelación mínima de 3 días antes de que ocurra la interrupción.

Interrupción no programada: Serán inmediatas, una interrupción no programada será una falla inmediata del software debido a problemas presentados en el sistema o red. Se notificará inmediatamente al cliente vía correo o telefónicamente.

9. CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD

Adoptar los niveles de seguridad para evitar el acceso a información sensible a personal no autorizado. A continuación, mencionamos algunos consejos de seguridad para evitar inconvenientes futuros:

- Cuidado con los adjuntos de los correos
- Actualizar software de seguridad
- Crear mejores contraseñas y cambiar cada seis meses

- Uso de antivirus y aplicaciones anti-malware
- Acostumbra a cerrar sesiones al terminar
- Evita operaciones privadas en redes abiertas y publicas
- Pendiente de firewall de tu sistema
- Bonus: educa a quienes comparten el ordenador contigo.

10. CONSIDERACIONES ADICIONALES

- La atención de incidencias y peticiones no aplica para el desarrollo de nuevas funcionalidades sobre el software Plataforma Web Multipropósito GESSTOR.
- Los tiempos de atención no incluyen los que sean derivados por procedimientos internos del cliente para ello el caso quedará en tiempo de espera.
- El servicio no incluye soporte a aplicaciones distintas a la Plataforma Web Multipropósito GESSTOR.
- Cualquier información relacionada con soporte técnico será descontada de las 60 horas de servicio que tiene la plataforma Web GESSTOR. Estas horas de soporte técnico se atenderán en tres cortes durante el año del contrato con el distrito.

GLOSARIO

Consulta geográfica: Petición de información geográfica que permite generar análisis y visualización de estadísticas.

Escala Gráfica: La escala gráfica es la representación en un mapa de la relación matemática que existe entre las dimensiones reales y las del dibujo unidad por unidad, donde cada segmento muestra la relación entre la longitud de la representación y el de la realidad.

Ortofotomosaico: Producto cartográfico georreferenciado al cual se le corrigen las deformaciones generadas al momento de la toma de la fotografía a través de un sensor, la cual representa la realidad del terreno a través de un mosaico de imágenes.

Restitución: La restitución fotogramétrica permite la vectorización 3D de la información presente en las imágenes aéreas, es el proceso de captura de los elementos planimétricos y altimétricos de acuerdo con las especificaciones técnicas del proyecto a su correspondiente escala.

StreetView: Es una prestación de Google Maps y de Google Earth que proporciona panorámicas a nivel de calle (360 grados de movimiento horizontal y 290 grados de movimiento vertical)