

HER@LDO. Gestión de Citas Previas

Universidad de Zaragoza – Administración Electrónica

Versión 0.1 (27 de Septiembre de 2020)

Contenido:

- A. Introducción y definición de conceptos y funcionalidades
- B. Creación y configuración de un punto de atención (sede)
- C. Calendario de días festivos
- D. Visualización de agendas y citas
- E. Acciones sobre los calendarios y las citas y notas
- F. Creación de citas por el tramitador en nombre el ciudadano
- G. Revisión (aprobación o rechazo) de las citas sujeta a confirmación

ANEXO 1) Solicitud para la creación de sedes y trámites

A) Introducción al sistema y definición de conceptos y funcionalidades

Esta aplicación permite la gestión de *citas previas* a las unidades administrativas que deseen organizar la atención presencial mediante este mecanismo.

Para entender el funcionamiento el sistema es importante comprender algunos conceptos que articulan la aplicación:

Trámite:

Se refiere a aquellas actuaciones que una persona puede realizar frente la administración. En este contexto solamente daremos cobertura a aquellos trámites o actuaciones que necesariamente deben realizarse de forma presencial en alguna dependencia universitaria.

Cada tramite esta brevemente descrito y tiene asignado el tiempo estimado de resolución en minutos. Algunos tramites exigen que la unidad correspondiente revise la solicitud de cita para aprobarla o rechazarla.

Sede:

Llamamos *sede* al lugar físico donde se atenderá al ciudadano. Cada sede pertenece a una unidad administrativa y una unidad puede disponer de una o varias sedes.

Las agendas, los horarios de atención, los tramites que se atenderán, etc. se definen a nivel de sede.

Agendas

Son los calendarios que permiten la asignación de citas a lo largo del día. El calendario de cada día se divide en tramos de 10 minutos para su asignación y reserva.

Las agendas de cada sede se van creando día a día de forma que estén activas las indicadas en la configuración de la sede.

Las características de las agendas se definen a nivel de sede: hora inicio y fin de la atención, antelación con la que puede solicitarse una cita, número de días en los que se puede solicitar cita, etc.

El conjunto de citas solicitadas en un día para una sede es la agenda que planifica la atención del día.

Cita:

Una cita es un ticket que obtiene el ciudadano cuando solicita una fecha y una hora para que se le atienda presencialmente en una unidad administrativa.

Contiene la identificación del ciudadano que la solicita, la información sobre el trámite a realizar y el lugar físico donde realizarlo.

Nota:

El tramitador puede hacer anotaciones que se guardarán en las agendas y que pueden servir como recordatorio, aclaración o constatación de alguna actividad realizada.

Aunque no se trata de convertir el sistema de cita previa en un dietario donde se anoten las actividades del día, las agendas permiten recoger notas del tramitador que pueden tener relación con una cita concreta o con una actividad interna.

Perfil de acceso

Para que uno o varios tramitadores puedan gestionar la información relativa a una sede y a sus citas correspondientes necesita contar con el perfil CITAS_SERVICIO que deber solicitar en la dirección de mail tramita@unizar.es

Las funcionalidades que se incluyen en esta versión son las siguientes:

- El **ciudadano** puede solicitar cita de forma autenticada mediante alguno de los sistemas de autenticación admitidos (credenciales unizar, certificado electrónico o cl@ave) o de forma no autenticada rellenando los datos de filiación que le pida el sistema.
- Podemos definir los **trámites** que consideremos necesarios y asignarlos a las sedes según su naturaleza. De esta forma cada sede puede seleccionar el subconjunto de trámites que desea utilizar.
- Cada sede define su propio **horario de atención**: hora de inicio, hora de fin y hora en las que no se atienden citas, si así lo desea.
- Cada sede podrá configurar el número de **ventanillas** de atención que desea utilizar. Este número indica las citas que puede atenderse en una misma hora.

- El horario de atención se divide en tramos de 10 minutos y para cada trámite se establece el tiempo de atención que requiere.
- Una sede pueden bloquear determinadas horas para que no estén disponibles en las agendas una vez creadas. De esta forma podemos hacer frente a alguna situación sobrevenida, en la que falte algún tramitador.
- Excepcionalmente, desde la sede pueden anularse citas de forma motivada
- El tramitador puede crear citas en nombre del ciudadano
- Existe algún trámite concreto que requiere la aprobación o rechazo de la cita solicitada. Este rechazo deberá hacerse, como tarde, el día anterior a la cita.
- Los días festivos se definen a partir del calendario laboral. Cada sede puede incorporar además sus festivos propios.
- Vistas de las agendas de atención diarios, semanales y mensuales
- Posibilidad de mantener una agenda de notas por parte de los tramitadores
- Regularmente se envía la agenda del día con todas las citas reservadas
- Cada sede tiene acceso a un resumen de los resultados de las encuestas de satisfacción que el sistema hace al ciudadano una vez atendido.

Se está trabajando para incorporar las funcionalidades siguientes:

- Posibilidad de imprimir las agendas en un formato adecuado
- Conexión de sistema de citas con *Google calendar*
- Generación de estadísticas de uso

B) Creación y configuración de un punto de atención (sede)

Habitualmente una sede coincide con una secretaría de centro o una ventanilla de servicio. La mayoría de los servicios o unidades de tramitación disponen de un punto de atención, pero en algunos casos puede haber varios.

La primera tarea para habilitar el uso de cita previa es la definición de la sede. La creación de la misma debe solicitarse a herele@unizar.es.

Una vez creada podéis configurarla desde la opción "*Modificar información de las sedes*". Si la unidad de tramitación cuenta con varias sedes, debe seleccionar la que deseáis configurar.

La parte fundamental de la definición de una sede es la que permite su identificación y localización ya que es la información que se proporcionará al ciudadano para que se presente. Es igualmente importante proporcionar un número de teléfono de atención por si el ciudadano necesita realizar alguna consulta previa.

Definición de las Sedes

Sede a modificar:

Seleccionar una Sede*:

Se desea crear una nueva sede debe solicitarlo a los administradores del servicio enviando un mail a la dirección heralo@unizar.es. Debe indicar la unidad de tramitación responsable y razonar la necesidad.

Información de la sede de atención presencial

Descripción*:

Campus:

Edificio y planta*:

Dirección*:

Localiad*:

Código Postal*:

Descripción: asigna un nombre a la sede que debe facilitar su identificación.

Campus: se refiere al campus universitario donde esta ubicada

Edificio: Indica el edificio donde se encuentra la sede y la localizacion interior de la misma: planta, espacio, etc.

Dirección y DP: es la dirección postal: calle, número y código postal

Teléfono y Mail: Este información se mostrará al ciudadano. A la dirección de mail se enviaran los avisos y recordatorios del sistema. Pueden ser varias separadas por comas.

Ventanillas: Para una sede podemos indicar la existencia de una o varias ventanillas de atención que nos permitirá proporcionar citas de forma concurrente. La indicación de la ventanilla no se muestra al solicitante ya que no indica una localización física o un tramitaor diferenciados.

Horas de atencion presencial: Indica el rango de horas en las que la sede presta servicio. Las citas quedaran restringidas a este horario. Dentro de este horario podemos exluir horas concretas que deberan indicarse en tramos de 10 minutos y separados por comas: 11:00,11:10,11:20, etc.

Días agenda: Indica el número de días que deseamos poner a disposición de los ciudadanos para solicitar sus citas. Esta información y la de las horas de atencion se aplica para las nuevas agendas que el sistema vaya creando. No a las ya creadas si las hubiera.

Antelación citas: indica el tiempo mínimo (en horas) con que puede solicitarse una cita. El sistema no ofrecera la posibilidad de reservar citas por debajo de este tiempo.

El envío de mensajes a los gestores de la sede con la agenda diaria se rige por esta información. En unos casos se enviarán a las 0 horas y en otros a las 8 de la mañana.

Solicitar comentario: nos permite incluir en el formulario de solicitud de cita un campo que permita al solicitante hacer observaciones. La aparición de este campo también puede depender del trámite a realizar.

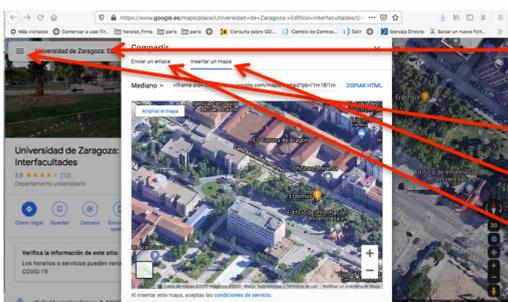
Listado de trámites: Permite seleccionar los trámites para los que la sede permite la petición de cita previa. Sedes de la misma naturaleza deberían incluir una lista similar de trámites para no confundir al ciudadano.

Lista de trámites que se atienden con cita previa en esta sede:

Descripción del Trámite	
Gestión de credenciales administrativas	+ -
Cotejo de documentos originales y entrega de documentación	+ -
Recogida de título oficial	+ -
Compulsas y copia auténtica electrónica de documentos	+ -
Otros trámites presenciales	+ -

Información de geolocalización: permite la visualización de la sede en google maps, algo muy útil sobretodo para personas ajenas a la institución.

Para poder definir correctamente esta información debes seguir las instrucciones siguientes:



1. En un navegador ir a <https://www.google.es/maps/>
2. Buscar la localización de la sede que estamos configurando. Por ejemplo poniendo en el campo *Buscar en Google:* *Universidad de Zaragoza, Interfacultades*
3. En el menú, seleccionar *Compartir o insertar el mapa*
4. Ajustar el zoom de la imagen y seleccionar *ver satélite*
5. En la pestaña *Insertar un mapa* COPIAR HTML y pegarlo en el campo *Google Maps iframe*
6. En la pestaña *Enviar un enlace* COPIAR ENLACE y pegarlo en el campo *URL Google Maps*
7. Ajustar el ancho de la imagen a **width="750"**

Geolocalización

URL Google Maps: [Abrir Maps](#)

Google Maps iframe:

```
<iframe src="https://www.google.com/maps/embed?pb=!1m18!1m12!1m3!1d1197.7237149863608!2d-0.900231424192224!3d41.640800299268456!2m3!1F0!2F0!3F0!3m2!1!11024!2!768!4!15.113m3!1m2!1e0xd5914d6f8f0de27*3A0x9f894eb95a05096b!2sUniversidad*20de*20Zaragoza*3A420!4sFacultad*20de*20derecho!1!3m2!1ses!2ses!4v1599326056272!5m2!1ses!2ses" width="750" height="450" frameborder="0" style="border:0" allowfullscreen="" aria-hidden="false" tabindex="0"></iframe>
```

Universidad de Zaragoza: Fac...
Calle de Pedro Cerbuna, 12, 50009 Zaragoza

C) Calendario de días festivos

El sistema solamente creará agendas en los días *no festivos*.

Existe un calendario que se administra a nivel global y que es una trasposición del calendario laboral. Incluye los días festivos nacionales y autonómicos, así como los días de fiesta correspondientes a la localidad de cada sede, las fiestas institucionales de la universidad y los días de cierres energéticos. Además, cada sede puede establecer los días que son fiesta en un centro concreto.

	Diciembre 2020	
01 Martes		
02 Miércoles		
03 Jueves		
04 Viernes		
05 Sábado	Día inhábil: sábado	
06 Domingo	Día inhábil: domingo	
07 Lunes	sustitución del día 6 de diciembre, día de la Constitución Española (Fiesta de ámbito nacional)	
08 Martes	Inmaculada Concepción (Fiesta de ámbito nacional)	
09 Miércoles		
10 Jueves		

La definición de días festivos debe hacerse antes de que se creen las agendas correspondientes a estos días para que tengan efecto.

D) Visualización de agendas, citas y notas

Esta opción es la que nos permite ver las agendas de cada día para cada una de las sedes pertenecientes a nuestra unidad. Permite tener una vista diaria, semanal o mensual de las citas y de los huecos existentes, así como hacer algunas actuaciones sobre ellas.

Solamente se muestran los días para los que existe agenda creada. No se incluirán, por tanto, los días festivos.

Las agendas muestran los tramos horarios de 10 minutos dentro del periodo de atención establecido. Para cada uno de estos tramos podemos ver si está reservado (para qué y por quien), si está libre, si está bloqueado o si existe una petición que debemos aprobar.

La parte superior de la pantalla nos permite seleccionar la sede, la fecha que queremos consultar y la vista deseada. Si seleccionamos las vistas semanal o mensual se mostrará la semana o mes al que pertenece la fecha indicada.

En las agendas se utiliza el siguiente **codigo de colores** para el fondo:

BLANCO: tramos horarios que están libres y disponibles para solicitar cita.

GRIS: Tramos que están bloqueados y por tanto no están disponibles para su uso.

ROJO: Corresponde con citas que deben ser aprobadas por el tramitador

OTROS COLORES: A los tramos reservados con citas se les asignan colores aleatorios. Dos tramos consecutivos del mismo color pertenecen a la misma cita.

Además de las citas, tenemos la posibilidad de mantener nuestra propia **agenda de notas**. Esto es algo interno a la unia de tramitación y sirve para que podamos realizar anotaciones y recordatorio o guardar la información que deseemos para uso interno. Sin pretender sustituir a una agenda de trabajo, funciona como un pequeño dietario.

Hora	Cita	Interesado	Tramite	Nota
09:00	118	25165274P NURIA ORTIN TRASOBARES	Recogida de título oficial	
09:10	169	72991745A ADRIAN COSCOLLA ORDUNA	Gestión de credenciales administrativas	
09:20				
09:30				
09:40	170	16640027X Paola Llorente Trespaderne	Otros trámites presenciales	
09:50				
10:00				

En la vista diaria, la última columna nos indica si hay una nota (*clic*) o no y nos permite editarla o crearla

E) Acciones sobre los calendarios y las citas y notas

Pulsando sobre la celda ocupada por una cita accederemos a su información y podremos editarla: para aprobarla o rechazarla, para anularla, para marcarla como atendida, para enviar un mail al interesado, etc

Trámite: Otros trámites presenciales

Interesado: [Redacted]

Mail: pps@unizar.es

Teléfono:

Fecha de la cita: 24-09-2020 11:00:00

Ventanilla: 1

Identificador cita: 178

Estado: pendiente

Comentario:

Editar la cita Cerrar

Trámite: Otros trámites presenciales

Fecha y Hora: 24-09-2020 11:00:00

Estado:

Salir Enviar mail Marcar como atendida Anular Cita

El tramitador, por causas excepcionales, puede anular citas indicando el motivo de la cancelación. En este caso el interesado recibirá un mail para indicarle que se ha cancelado su cita y la razón de la cancelación.

Pulsando en una fecha pasaremos a la vista diaria para esa fecha

Hora	21-09-2020 Lunes	22-09-2020 Martes	23-09-2020 Miércoles	24-09-2020 Jueves	25-09-2020 Viernes
09:00			118		
09:10		162	169		
09:20					
09:30					
09:40			170		
09:50	142		170		
10:00		163			
10:10					
10:20	143	164			
10:30	144				189
10:40	144				189
10:50	145				191

Pulsando una cita veremos la información de la misma y podremos editarla.

Pulsando en un hueco podemos bloquearlo o desbloquearlo

Pulsando en una hora podemos bloquear dicha hora en todos los días de la semana o mes

Pulsando en una hora (primera columna) podemos bloquear esa hora en todos los días de la semana o del mes. Solamente se bloquearán las horas no reservadas. Para esbloquear es necesario hacerlo hueco a hueco,

Si estamos en las vistas semanales o mensuales, pulsando en las cabeceras de las columnas podemos cambiar la fecha establecida y pasaremos a una vista diaria de la misma.

F) Creación de citas por el tramitador en nombre el ciudadano

Aunque el sistema esta pensado para que sea el interesado el que hace la reserva de cita, el tramitador también puede hacerlo en nombre el interesado. Esto permite anotar en el sistema las peticiones realizadas por correo o por teléfono.

EL tramitador debe introducir la identificación del interesado y la fecha y hora de la cita. Una vez creada el ciudadano recibirá un mail con la información de la cita que se ha creado en su nombre.

G) Revisión (aprobación o rechazo) de las citas sujeta a confirmación

Existen algunos trámites que están configurados para que la cita solicitada deba ser aprobada por un tramitador. Esto es pertinente para trámites que pueden realizarse de forma telemática

en algunos casos. Para estos trámites, el interesado debe indicar las razones para solicitar cita presencial.

El tramitador, una vez revisada la petición puede optar por rechazarla de forma motivada o por aceptarla. En caso de aceptación puede incluir alguna indicación al interesado que puede utilizarse, por ejemplo, para recordarle la documentación que necesita llevar.

Las citas que requieren aprobación se marcan en rojo en las agendas y el sistema envía un mail al tramitador para recordarle que debe revisarla.

Las citas no aprobadas ni rechazadas con un día de antelación se consideran aprobadas y el interesado tiene el derecho de ser atendido en la fecha y hora reservada.

ANEXO 1) Procedimiento para la creación de trámites y sedes

Mediante el envío de un mensaje de correo electrónico a heraldo@unizar.es puede proponerse la creación de un nuevo trámite. Los pasos a seguir son los siguientes:

- 1) Verificar si el trámite no existe ya. Para ello puede ir a la aplicación que permite al ciudadano solicitar citas <https://ae.unizar.es/?app=citas&opcion=noautenticado>
- 2) Proponer un nombre adecuado u un pequeño texto explicativo
- 3) Nosotros nos pondremos en contacto con el proponente para terminar de aclarar cualquier duda antes de crear el trámite.

ANEXO 2) Procedimiento para crear un nuevo punto de acceso (sede)

Para solicitar la creación de un nuevo punto de atención con cita previa, debeis enviar un mail a la dirección heraldo@unizar.es explicando los motivos y la necesidad de crearlo.

En este mensaje inicial debeis darnos la información precisa sobre el servicio, su naturaleza, su localización y la persona responsable de mismo.

También debeis motivar la necesidad de utilizar un servicio de cita previa.

Una vez recibido este primer mensaje, nos pondremos en contacto con vosotros para terminar de configurar la nueva sede.