



# Gestión de Turnos





03/08/2020

Consejería de Hacienda, Industria y Energía



transformación  
**DIGITAL**

# Índice

 <b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>03</b>	 <b>FUNCIONALIDAD</b>	<b>10</b>	 <b>TIPOS DE CITAS</b>	<b>34</b>
¿Qué es?	04	Esquema Integración subsistemas	11	Presencial, Llamada y Videollamada	35
Ventajas	05	Obtener cita	13	Circuit	36
Organismos	06	Confirmar Asistencia y Atender Cita	14	 <b>PERFILES DE USUARIO</b>	<b>37</b>
Estadísticas	07	Subsistemas	15	Administradores, Usuarios y Agentes	31

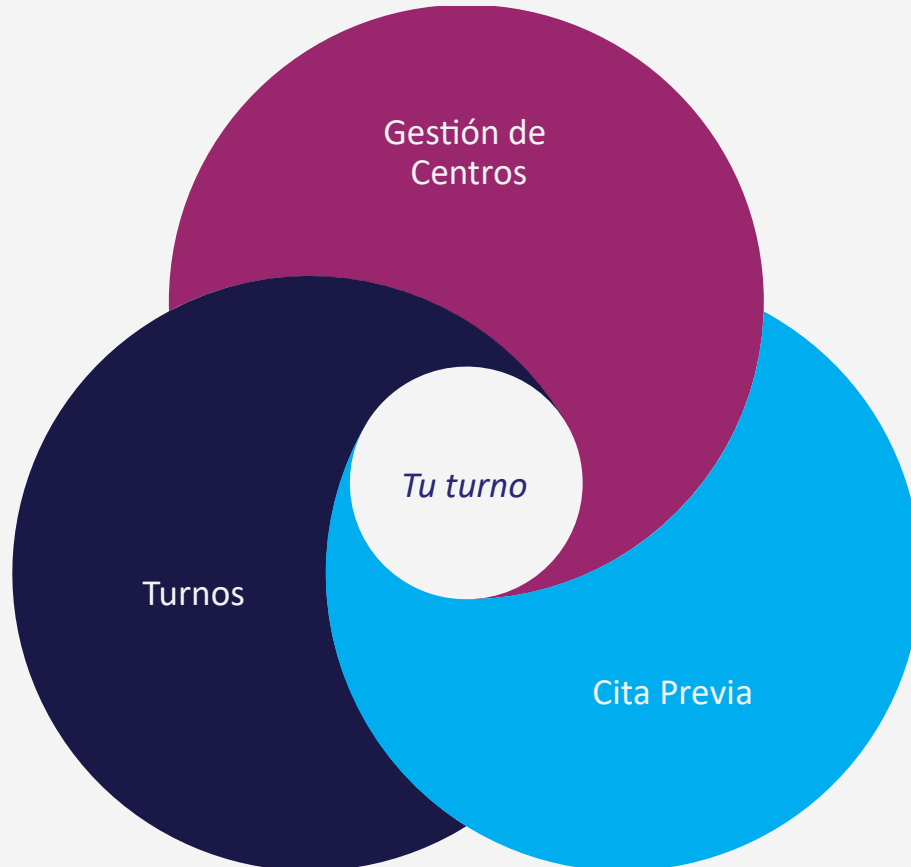




01

## Introducción





El sistema *Tu Turno* está formado por varias aplicaciones, que permitirán realizar todo el proceso de gestión de citas, desde su solicitud hasta que la cita es atendida.

#### Gestión de Centros

Permitirá administrar los distintos centros, servicios y áreas para los cuales se podrán solicitar cita, así como los usuarios y mostradores en los que se atenderán.

#### Cita Previa

Permitirá solicitar cita para el servicio y área que se desee, eligiendo el día y la hora que mejor convenga, así como cancelar o consultar citas.

#### Panel de Turnos

Permitirá ver en pantalla las citas llamadas por un agente, indicando la ventanilla y el lugar donde se encuentra el mostrador correspondiente.



### Ventajas para el organismo

- ✓ Comunicación dinámica con el cliente
- ✓ Generación automática del identificador de la cita
- ✓ Posibilidad de modificar las citas
- ✓ Balance de carga de trabajo
- ✓ Personalización del sistema para cada organismo

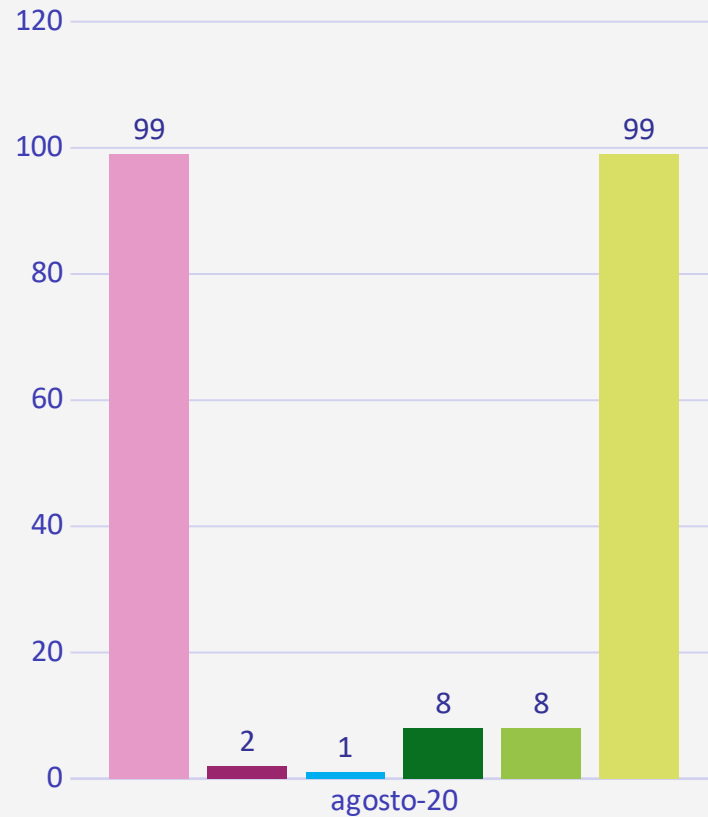
### Ventajas para la ciudadanía

- ✓ Independencia para solicitar cita
- ✓ Cancelación de la cita por parte del ciudadano
- ✓ Evitar desplazarse a las oficinas
- ✓ Evitar colas en las oficinas





Número de centros activos

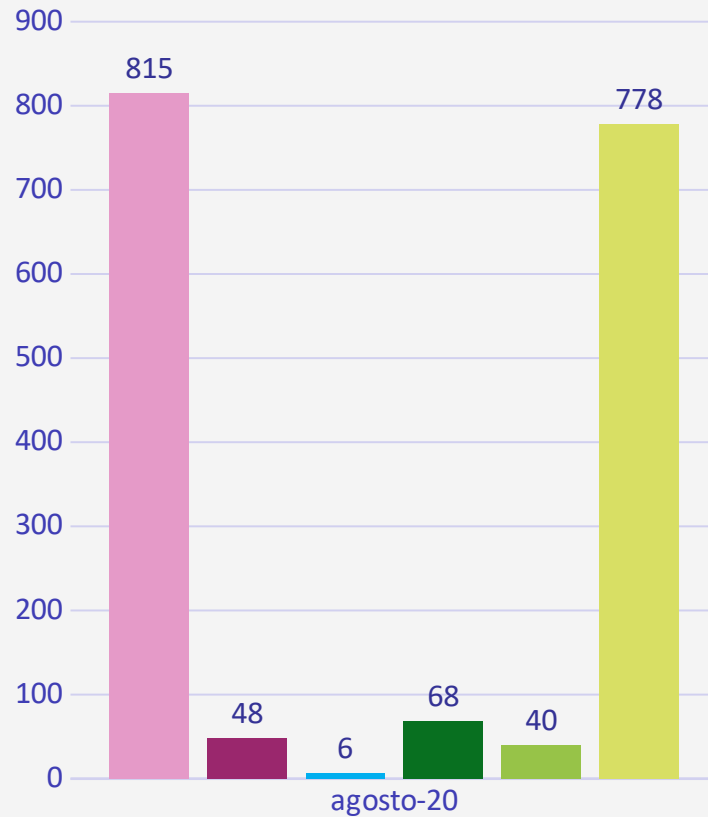


## Centros Activos

En este gráfico se muestra el número de centros activos que tiene cada organismo a finales de Agosto de 2020.



Número de trabajadores

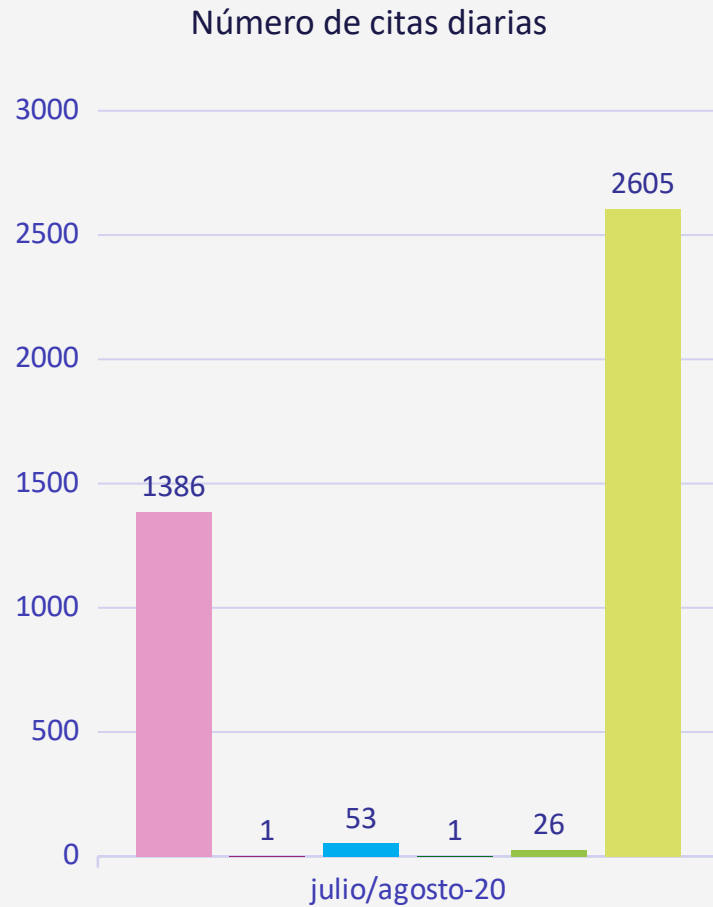


## Trabajadores

En este gráfico se muestra el número de personas que administran y atienden las citas de cada organismo a finales de Agosto de 2020.







## Citas diarias

En este gráfico se muestra el número aproximado de citas diarias en cada organismo. La estimación se ha realizado con los meses de Julio y Agosto de 2020.



Agencia  
Tributaria de  
Andalucía



Personas con  
Discapacidad



Delegaciones  
Territoriales de  
Igualdad



Agencia de  
Gestión Agraria  
y Pesquera



Caja General de  
Depósitos de la  
Comunidad  
Autónoma de  
Andalucía



Oficinas de  
Registro de la  
Junta de  
Andalucía



02

**Funcionalidad**



# Funcionalidad

## Esquema Integración Subsistemas

### Panel de Turnos

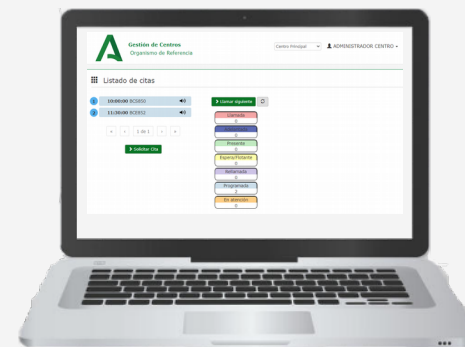
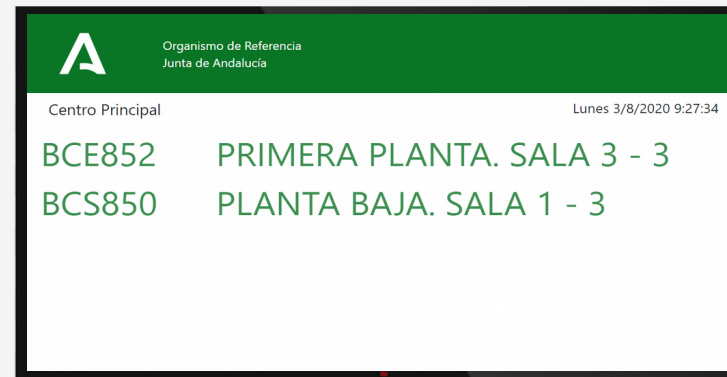


Gestión de Centros



Cita Previa Presencial

### Quiosco



Puesto de Atención

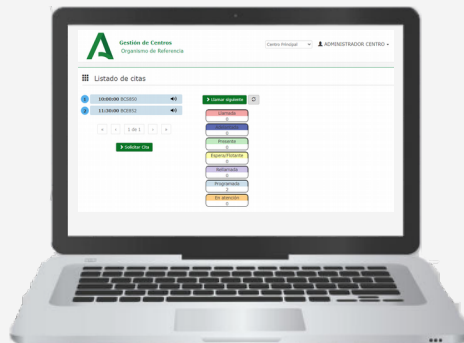


# Funcionalidad

# Esquema Integración Subsistemas



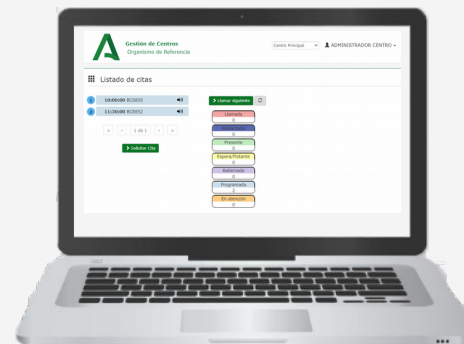
**Cita Previa  
Llamada**



**Puesto de Atención**



**Cita Previa  
Videollamada**



**Puesto de Atención**



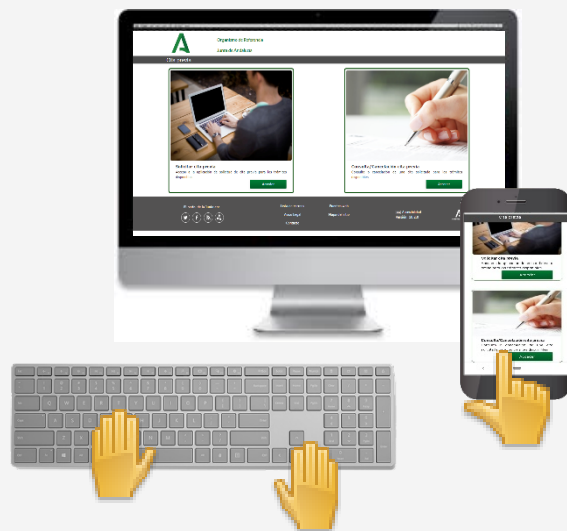
# Funcionalidad

## Obtener Cita

Ciudadanos



Cita Previa



Quiosco



# Funcionalidad

## Confirmar Asistencia y Atender Cita

1º

Confirmar Asistencia (en Citas Presenciales)



Ciudadanos



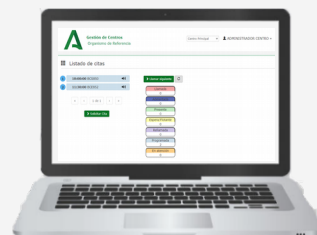
Quiosco

2º

Atender Cita



Agentes



Puesto de Atención



Organismo de Referencia Junta de Andalucía		Lunes 3/8/2020 9:27:34
Centro Principal		
BCE852	PRIMERA PLANTA. SALA 3 - 3	
BCS850	PLANTA BAJA. SALA 1 - 3	



Panel de Turnos



# Funcionalidad

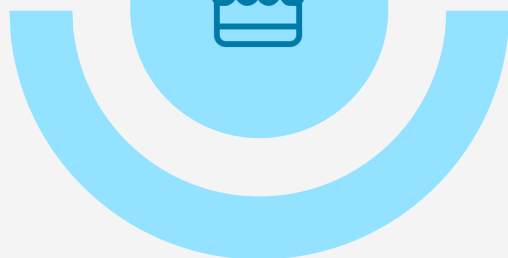
# Subsistemas



Cita Previa



Quiosco



Panel de Turnos



Puesto de Atención



Gestión de Centros

# Cita Previa

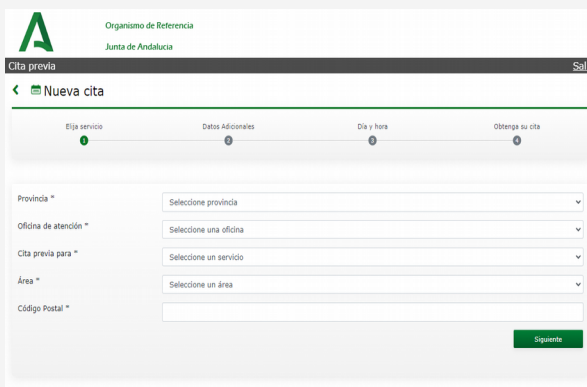
## Pantalla Inicial





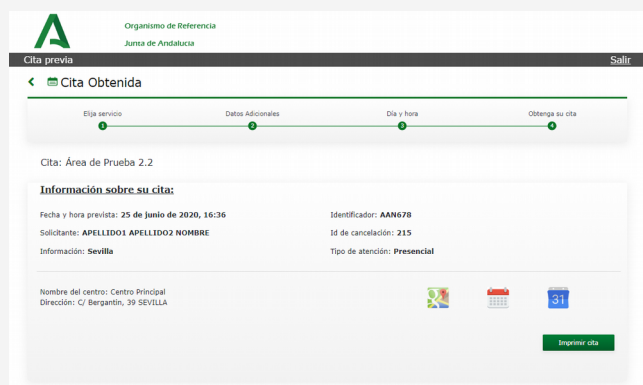
# Cita Previa

# Solicitud de Cita Previa

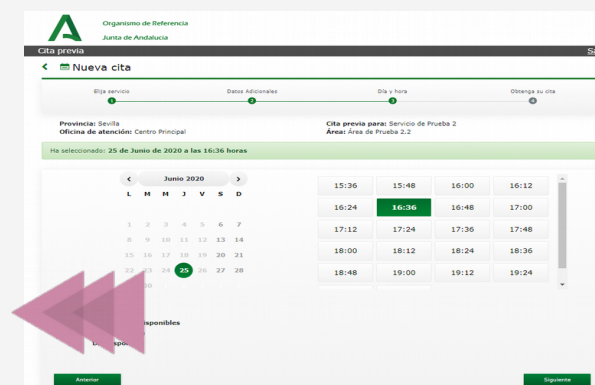


Elija Servicio

Datos Adicionales



Obtenga su cita



Día y hora



# Cita Previa

## Consulta/Cancelación de Cita Previa



Organismo de Referencia  
Junta de Andalucía

Cita previa

Acceso mediante NIF \*

Acceder con certificado digital o DNI electrónico

Identificador de la cita previa \* (¿Dónde está?)

Identificador de cancelación \* (¿Dónde está?)

Acceder

Puede solicitar que se le envíe un recordatorio de cita pulsando sobre el botón **Enviar recordatorio**

Debe indicar su NIF en el formulario superior y el código de verificación de la imagen

faceter

Enviar recordatorio

### Acceso a la consulta de una cita previa



Organismo de Referencia  
Junta de Andalucía

Cita previa Salir

< Cita Obtenida

Cita: Área de Prueba 2.2

Ver todas las citas

**Información sobre su cita:**

Fecha y hora prevista: 25 de Junio de 2020, 16:36	Identificador: AAN678
Solicitante: APELLIDO1 APELLIDO2 NOMBRE	Id de cancelación: 215
Información: Sevilla	Tipo de atención: Presencial

Nombre del centro: Centro Principal  
Dirección: C/ Bergantín, 39 SEVILLA

Cancelar cita Imprimir cita

### Detalles de la cita

Organismo de Referencia  
Junta de Andalucía

Cita previa Salir

< Citas pendientes:

Jueves <b>25</b> Junio 04:36	ORGANISMO DE REFERENCIA Área de Prueba 2.2 Centro Principal C/ Bergantín, 39
Lunes <b>29</b> Junio 09:00	ORGANISMO DE REFERENCIA Área de Prueba 1.1 Centro Principal C/ Bergantín, 39

### Listado de citas disponibles



# Funcionalidad

# Subsistemas



Quiosco

Puesto de Atención

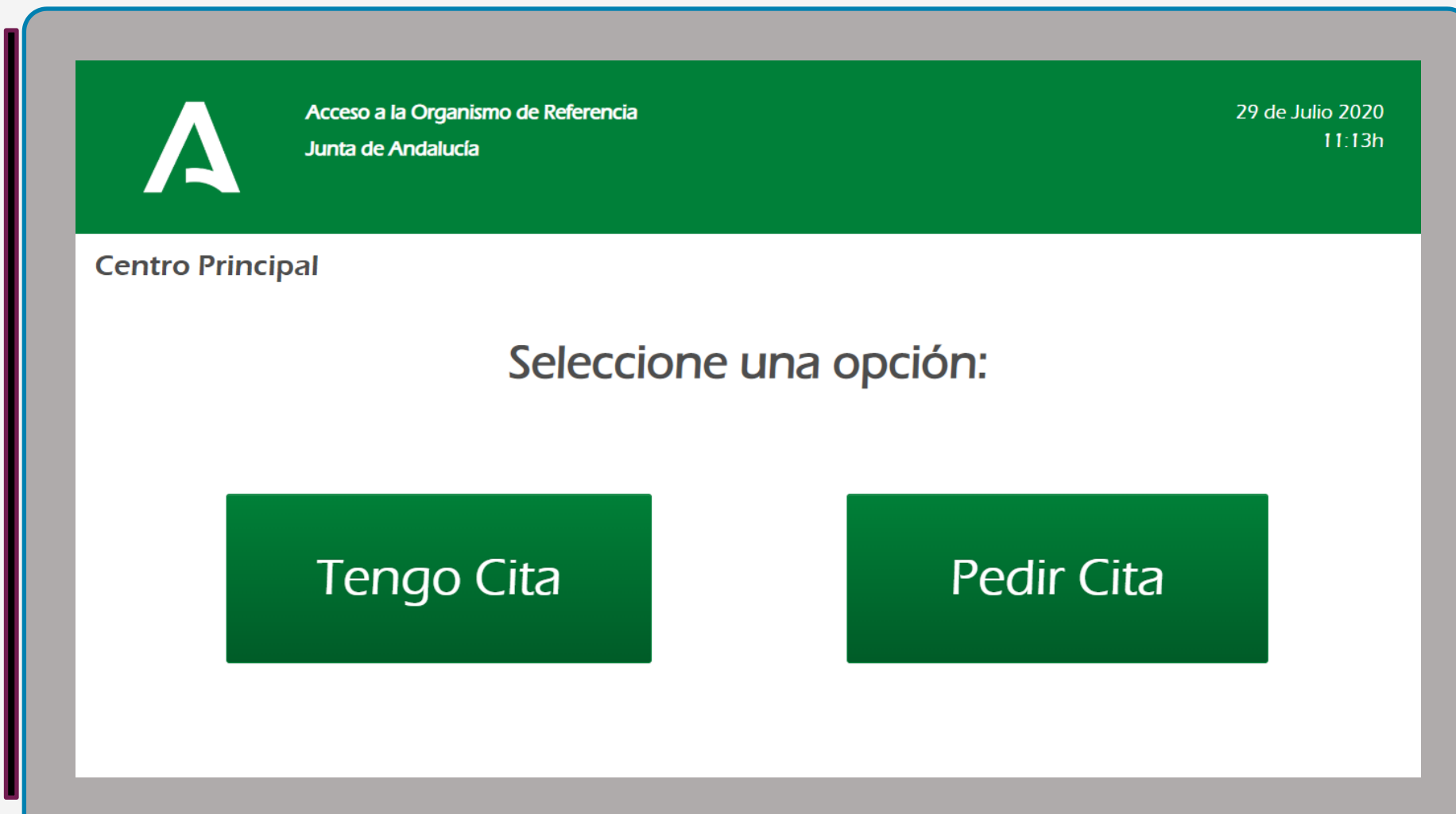


Cita Previa

Panel de Turnos

Gestión de Centros





# Quiosco

## Tengo Cita

Acceso a la Organismo de Referencia  
Junta de Andalucía

29 de Julio 2020  
11:13h

Centro Principal

Seleccione una opción:

Tengo Cita Pedir Cita

Acceso a la Organismo de Referencia  
Junta de Andalucía

29 de Julio 2020  
11:17h

Centro Principal

Introduzca su NIF o DNI/NIE con letra:

Volver Confirmar asistencia

Acceso a la Organismo de Referencia  
Junta de Andalucía

29 de Julio 2020  
11:24h

Centro Principal

Se ha personado para ser atendido en las siguientes citas:

IDENTIFICADOR	FECHA	HORA PREVISTA	SERVICIO	ÁREA
AAN678	29/07/2020	12:00h	Servicio de Prueba 2	Área de Prueba 2.3

Salir



# Quiosco

## Pedir Cita

Acceso a la Organismo de Referencia  
Junta de Andalucía

29 de Julio 2020  
11:13h

Centro Principal

Seleccione una opción:

Tengo Cita      Pedir Cita



Acceso a la Organismo de Referencia  
Junta de Andalucía

29 de Julio 2020  
11:26h

Centro Principal

Introduzca su NIF o DNI/NIE con letra:

Volver      Siguiente



Acceso a la Organismo de Referencia  
Junta de Andalucía

29 de Julio 2020  
11:32h

Centro Principal

Servicio de Prueba 1      Servicio de Prueba 2

Volver

Seleccionar Servicio

Acceso a la Organismo de Referencia  
Junta de Andalucía

29 de Julio 2020  
11:45h

Centro Principal

Área de Prueba 1.3

Área de Prueba 1.1

Volver

Seleccionar Área

Acceso a la Organismo de Referencia  
Junta de Andalucía

29 de Julio 2020  
11:46h

Centro Principal

Siguiente turno disponible:

Hora prevista de la cita:	12:13h
Mostrador:	MOSTRADOR 02
Identificador de la cita:	AAN678
Nombre del ciudadano:	APELLIDO1 APELLIDO2 NOMBRE
NIF del ciudadano:	12345678Z
Servicio:	Servicio de Prueba 1
Área:	Área de Prueba 1.1

Volver      Aceptar el turno

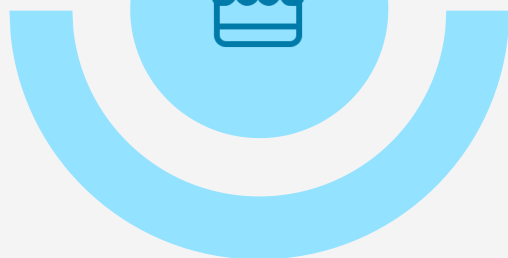


# Funcionalidad

# Subsistemas



Cita Previa



Quiosco



Panel de Turnos



Puesto de Atención



Gestión de Centros



**A** Organismo de Referencia  
Junta de Andalucía

Centro Principal Lunes 3/8/2020 9:27:34

BCE852 PRIMERA PLANTA. SALA 3 - 3

BCS850 PLANTA BAJA. SALA 1 - 3





# Funcionalidad

# Subsistemas



Quiosco

Puesto de Atención



Cita Previa

Panel de Turnos

Gestión de Centros



# Puesto de Atención

## Pantalla Inicial

**Gestión de Centros**  
Organismo de Referencia

Centro Principal ADMINISTRADOR CENTRO

### Listado de citas

1 10:00:00 BCS850 🔊

2 11:30:00 BCE852 🔊

« < 1 de 1 > »

➤ Solicitar Cita

➤ Llamar siguiente 🔄

Llamada	0
Adelantada	0
Presente	0
Espera/Flotante	0
Rellamada	0
Programada	2
En atención	0

CITA:	BCS850
FECHA:	9/7/2020
HORA:	10:00:00
NOMBRE:	APELLIDO1 APELLIDO2 NOMBRE
NIF:	11111850P
TELÉFONO:	666666666
ÁREA:	Área de Prueba 1.2
SERVICIO:	Servicio de Prueba 1
ORIGEN CITA:	WEB
FECHA OBTENCIÓN CITA:	9/7/2020 8:28

Comenzar Rellamar No presentado



# Puesto de Atención

## Vista general



# Puesto de Atención

➔ Llamar siguiente

## Gestión de las Citas

### RELLAMAR

En el caso de que se llame a la cita y el ciudadano no se presente en el mostrador, el panel de turnos permite volver a llamarle mediante el botón **Rellamar**. Esto hará que la cita se vuelva a mostrar en el panel de turnos del centro, en caso de que el ciudadano no viera la llamada la primera vez.

CITA:	BCE852
FECHA:	9/7/2020
HORA:	11:30:00
NOMBRE:	APELLIDO1 APELLIDO2 NOMBRE
NIF:	11111852X
TELÉFONO:	666666666
ÁREA:	Área de Prueba 1.2
SERVICIO:	Servicio de Prueba 1
ORIGEN CITA:	WEB
FECHA OBTENCIÓN CITA:	9/7/2020 8:26

Comenzar Rellamar No presentado

### CITA ADELANTADA

Si la hora en la que se marca como **No Presentado** es anterior a la hora de la **Adelantada** para que el usuario siga teniendo la opción de asistir a la cita a su hora.

CITA:	BCE852
FECHA:	9/7/2020
HORA:	11:30:00
NOMBRE:	APELLIDO1 APELLIDO2 NOMBRE
NIF:	11111852X
TELÉFONO:	666666666
ÁREA:	Área de Prueba 1.2
SERVICIO:	Servicio de Prueba 1
ORIGEN CITA:	WEB
FECHA OBTENCIÓN CITA:	9/7/2020 8:26

Comenzar Rellamar No presentado

### LLAMAR A UNA CITA

Para atender una cita, se pulsará el detalle de la siguiente cita en lista para gestionarla.

CITA:	BCE852
FECHA:	9/7/2020
HORA:	11:30:00
NOMBRE:	APELLIDO1 APELLIDO2 NOMBRE
NIF:	11111852X
TELÉFONO:	666666666
ÁREA:	Área de Prueba 1.2
SERVICIO:	Servicio de Prueba 1
ORIGEN CITA:	WEB
FECHA OBTENCIÓN CITA:	9/7/2020 8:26

Comenzar Rellamar No presentado

### NO PRESENTADO

Si el ciudadano no se presenta en el mostrador tras pulsar **Llamar cita** y **Rellamar**, se habilitará el botón **No presentado** para finalizar la cita. Este botón estará deshabilitado hasta que se haya hecho al menos una rellamada.

### COMENZAR

Si con la llamada o la rellamada el ciudadano sí se presenta en el mostrador, se indicará el comienzo de la atención de la cita, pulsando el botón **Comenzar**.

La cita se ha actualizado al estado 'Adelantada' debido a que aún no era su hora de presentación.



# Funcionalidad

# Subsistemas



Cita Previa



Quiosco



Panel de Turnos



Puesto de Atención



Gestión de Centros



# Gestión de Centros

## Pantalla Inicial



**A** Gestión de Centros  
Organismo de Referencia

### Acceso

Para acceder a la aplicación introduzca usuario y contraseña:

Junta de Andalucía  
Gestión de centros - v1.2.0 - Todos los derechos reservados



# Gestión de Centros

## Menú Principal

**Gestión de Centros**  
Organismo de Referencia

Centro Principal ▾ ADMINISTRADOR CENTRO ▾

**Menú**

**Administración del centro**

- Gestión de Centros**
  - Información del centro**  
Información del centro
- Gestión de las áreas del centro**
  - Gestión de las áreas del centro**  
Creación y gestión de las áreas del centro
- Aplicación de Cita Previa**
  - Aplicación de Cita Previa**  
Acceso a la aplicación de Cita Previa
- Gestión de usuarios**
  - Gestión de usuarios**  
Gestión de los usuarios asignados a su centro
- Gestión de mostradores**
  - Gestión de mostradores**  
Creación y configuración de mostradores

**Disponibilidad, saturación y consulta de citas**

- Disponibilidad teórica**
  - Disponibilidad teórica**  
Acceso a las tablas de disponibilidad donde la persona responsable puede controlar la atención que se está dando
- Saturación**
  - Saturación**  
Acceso a las tablas de saturación donde la persona responsable puede controlar la atención que se está dando
- Búsqueda de citas**
  - Búsqueda de citas**  
Búsqueda y consulta de citas
- Monitorización**
  - Monitorización**  
Monitorización de los mostradores del centro y las citas que gestionan durante el día



# Gestión de Centros

## Administración del Centro

### Gestión de Centros



#### Información del centro

Información del centro

### Gestión de las áreas del centro



#### Gestión de las áreas del centro

Creación y gestión de las áreas del centro

## GESTIÓN DE USUARIOS

Permitirá administrar los usuarios del centro.

## GESTIÓN DE MOSTRADORES

Permitirá configurar los mostradores existentes o crear nuevos.

## GESTIÓN DE CENTROS

sobre el centro seleccionado en el desplegable de la parte superior de la página.

## GESTIÓN DE LAS ÁREAS DEL CENTRO

Permitirá administrar las áreas del centro. Los usuarios con perfil de *Administrador de Centro* no podrán crear nuevas áreas, solo podrán seleccionar cuáles de las áreas existentes

en su centro. Para la creación de áreas es necesario el perfil de *Administrador de Servicios Centrales*.

### Gestión de usuarios



#### Gestión de usuarios

Gestión de los usuarios asignados a su centro

### Gestión de mostradores



#### Gestión de mostradores

Creación y configuración de mostradores





## Gestión de Centros

## Disponibilidad, Saturación y Consulta de Citas



### DISPONIBILIDAD TEÓRICA

Permite tener una visión global de los mostradores exhibiendo las citas teóricas que cada mostrador puede ofrecer teniendo en cuenta su configuración.



### BÚSQUEDA DE CITAS

Esta sección permite realizar búsquedas avanzadas sobre las citas del sistema.



### SATURACIÓN

Indica el porcentaje de citas ocupadas con respecto al número total de citas, es decir, a mayor ocupación de citas, mayor saturación en el mostrador.



### MONITORIZACIÓN

Informa del número de agentes y citas asociados a cada mostrador, permitiendo también ver el estado de sus puestos de atención.



03

## Tipos de citas

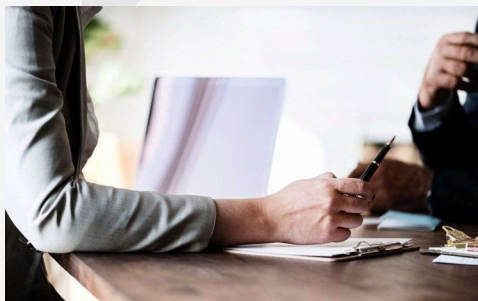


## Tipos de Citas

### Presencial, Llamada y Videollamada



El ciudadano deberá acudir a la oficina en cuestión.



**PRESENCIAL**



En la fecha y hora seleccionada para la cita, el operador correspondiente llamará telefónicamente al ciudadano y atenderá su solicitud.



**LLAMADA**



En la fecha y hora seleccionada para la cita, el operador correspondiente atenderá al ciudadano mediante videollamada. Para ello recibirá en su correo electrónico y/ o por SMS el enlace de *Circuit* al que se deberá conectar.



**VIDEOLLAMADA**

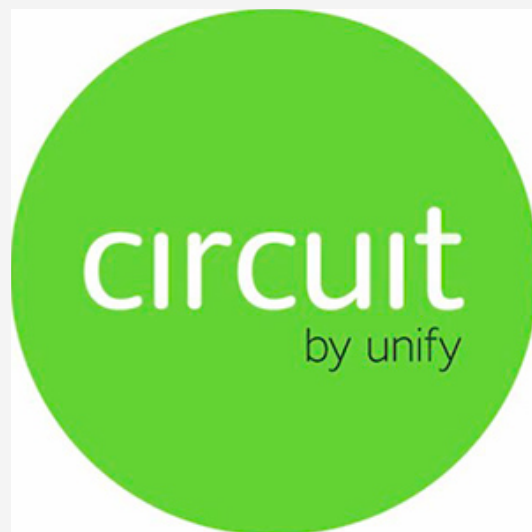


# Tipos de Citas

## Circuit

### ¿Qué es?

*Circuit* es una aplicación que permite a los usuarios estar conectados entre sí mediante servicios de voz y video. Además permite editar y gestionar documentos a través de su sistema para compartir archivos de manera segura.



### Teléfono móvil

Si el usuario tiene intención de conectar a la videollamada mediante un teléfono móvil o una tableta deberá instalar con antelación la aplicación *Circuit*, que puede descargarse en *PlayStore* o *AppStore*.



### Ordenador

Si accede desde un ordenador la URL se abrirá en su navegador el sistema de videollamada. Es recomendable usar los navegadores *Google Chrome* o *Mozilla Firefox*.



03

## Perfiles de Usuario

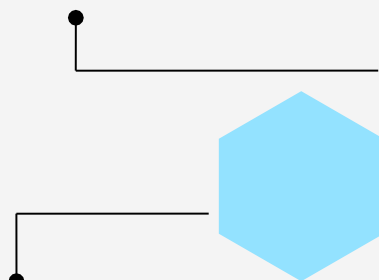


# Perfiles de usuario

## Administradores, Usuarios y Agentes

### Administrador de Servicios Centrales

Se encargan de la creación y configuración de centros, servicios, áreas y festivos nacionales.



### Usuario

Podrá consultar todas las secciones de su centro, pero no modificarlas.

### Administrador de Centro Secundario

Podrá añadir y modificar usuarios a su propio centro, pero no podrá añadir áreas ni crear y modificar mostradores.

### Administrador de Centro Principal

Podrá modificar campos de su centro, añadir áreas a este y crear y modificar usuarios y mostradores. También podrá realizar estas acciones en todos los centros secundarios vinculados a su centro principal.

### Agente

Podrá consultar todas las secciones de su centro, pero no modificarlas. Además, atenderá las citas de los ciudadanos desde el puesto de atención.



transformación  
**DIGITAL**

**Muchas  
Gracias**