

Manual de gestión
poli[Cita]
Atención NO presencial

Manual de gestión de citas.

Índice de contenidos.

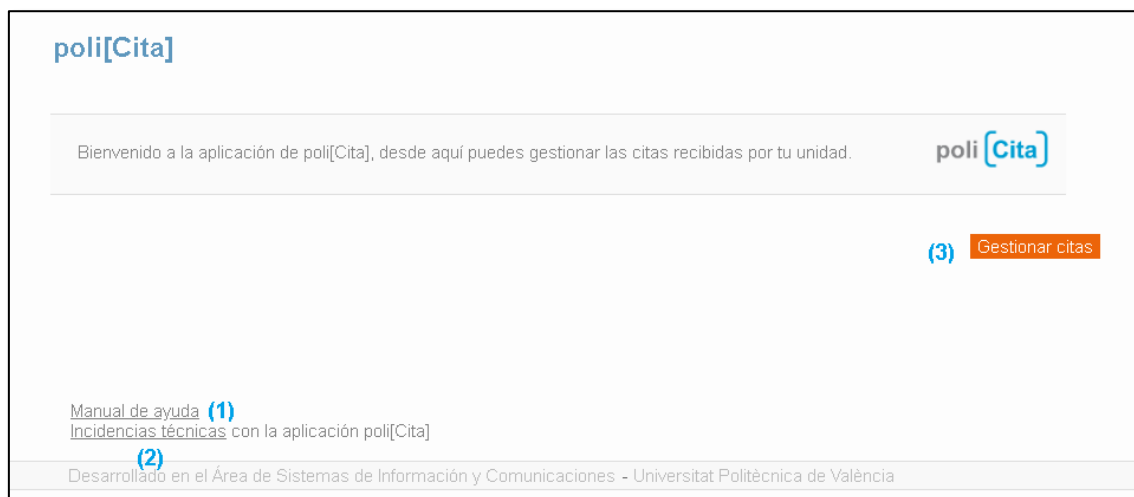
1. Acceso a la aplicación.....	1
2. Selección del tipo de cita.....	3
3. Asignación de las citas.....	4
4. Alta de reunión en TEAMS.....	5
5. Registrar la atención realizada	6
6. Gestión de citas del día	7
7. Anulación de citas	8
ANEXO I - Gestión de reuniones Teams	10
Alta de reunión en Teams asociada a una cita previa.....	10
Atención de una cita previa con reunión planificada en Teams.	12
Borrado de una reunión Teams relacionada con una cita previa.	13

1. Acceso a la aplicación.

El acceso a la aplicación se realiza desde la Intranet. En la sección “Lo que Gestiono”, en la opción “Gestión poli[Cita]”.



Desde allí se abre la pantalla de acceso a la aplicación:



Esta pantalla contiene un enlace al manual de ayuda de la aplicación **(1)**, otro enlace a Gregal **(2)** desde el que se puede reportar incidencias técnicas y pulsando el botón “Gestionar citas” **(3)** se accede a la pantalla de selección del tipo de cita.

2. Selección del tipo de cita



Para gestionar las citas de un tipo concreto debe pulsarse el botón “Gestionar” del tipo de cita correspondiente. Al hacerlo se abre la pantalla siguiente:



Esta pantalla muestra por defecto las citas nuevas que no tienen gestor asignado. Para revisar una cita y asignarle un gestor debe pulsarse en el icono de la columna “Gestionar” de la cita correspondiente (1). Al pulsar el icono se abre la pantalla de gestión de citas.

Esta pantalla no tiene botón para volver a la pantalla anterior, por lo que si quiere volverse a la pantalla anterior debe pulsarse en el enlace de la parte superior derecha (2).

Se puede modificar los criterios de filtrado de la pantalla y pulsar el botón “Buscar” para ver las citas que cumplan criterios específicos: en base a la fecha de la cita, el nombre del solicitante, el tema de la cita, el gestor que la tiene asignada, o el estado de atención en que se encuentra. El botón “Limpiar filtro” restablece la situación de filtrado inicial que muestra todas las citas sin gestor asignado.

3. Asignación de las citas

Desde la pantalla de gestión de citas, se puede ver en la parte superior toda la información indicada por el solicitante al generar la cita:

Solicitud de cita previa

EDOCTORADO - Cita previa - Gestión Defensa de Tesis

Debido a la alerta sanitaria, esta cita no podrá tener carácter presencial en la Escuela de Doctorado. Las citas se atenderán por videoconferencia mediante la plataforma TEAMS (1).

Turno *	<input type="text" value="NDS90"/>
Nombre *	<input type="text" value="Nombre del solicitante"/> Info
Correo electrónico *	<input type="text" value="correo@electronico.es"/>
Tema (2) *	<input type="text" value="Gestiones relacionadas con tribunales"/>
Asunto *	<input type="text" value="Necesito resolver un par de temas"/>
Descripción *	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 40px;">Detalle del motivo de la cita. Suele ser un texto más detallado.</div>
Fecha de la cita *	<input type="text" value="22/05/2020 12:00"/>

Datos de la atención

Gestor	<input type="text" value=""/> (1)
Atendida	<input type="text" value="No"/>
Observaciones del gestor	<div style="border: 1px solid #ccc; min-height: 60px;"></div>
Adjunto del gestor	<div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px;"> <input type="button" value="Seleccionar archivo"/> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">0%</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">0 kb</div> (2) </div> <div style="display: flex; justify-content: flex-end; gap: 5px; margin-top: 5px;"> <input type="button" value="Modificar"/> <input type="button" value="Eliminar"/> <input type="button" value="Ficha"/> <input type="button" value="Volver"/> </div>

Cada cita debe revisarse y asignarle un gestor. Para ello debe indicarse quién es el gestor que la atenderá (1) y pulsar el botón “Modificar”(2). Opcionalmente se puede dejar comentarios en la propia cita (Campo “Observaciones del gestor”).

4. Alta de reunión en TEAMS

El gestor que tiene asignada la cita, debe planificar una reunión en TEAMS y remitírsela al solicitante. Tras hacerlo, se recomienda identificarlo en poli[Cita], modificando el campo “Atendida” de la cita correspondiente con el valor “En TEAMS”:

Solicitud de cita previa

EDOCTORADO - Cita previa - Gestión Defensa de Tesis

Debido a la alerta sanitaria, esta cita no podrá tener carácter presencial en la Escuela de Doctorado. Las citas se atenderán por videoconferencia mediante la plataforma TEAMS (1).

Turno *	NDS90
Nombre *	Nombre del solicitante Info
Correo electrónico *	correo@electronico.es
Tema (2) *	Gestiones relacionadas con tribunales
Asunto *	Necesito resolver un par de temas
Descripción *	Detalle del motivo de la cita. Suele ser un texto más detallado.
Fecha de la cita *	22/05/2020 12:00

Datos de la atención

Gestor	Pérez Aguado, Gustavo Bernabé
Atendida	En Teams (1)
Observaciones del gestor	
Adjunto del gestor	<div style="display: flex; align-items: center;"> Seleccionar archivo 0% 0 kb (2) </div> <div style="display: flex; justify-content: flex-end; margin-top: 5px;"> Modificar Eliminar Ficha Volver </div>

Nota: desde noviembre de 2022 de forma paulatina se está incorporando en las citas una nueva funcionalidad que permite automatizar la creación de la reunión en Teams vinculada con una cita no presencial. Ver el ANEXO I de este documento donde se explica este funcionamiento.

5. Registrar la atención realizada

Tras realizar la reunión en TEAMS con el solicitante se recomienda actualizar la cita, indicando si la atención ha tenido lugar **(1)**:

- **Sí** -> Si la atención se ha realizado con normalidad.
- **No presentado** -> Si el solicitante no se ha conectado y no se le ha podido atender.

Opcionalmente, también se puede añadir un comentario que informe de la atención realizada **(2)** o de lo que ha pasado, y/o un documento adjunto con información adicional.

Solicitud de cita previa

EDOCTORADO - Cita previa - Gestión Defensa de Tesis

Debido a la alerta sanitaria, esta cita no podrá tener carácter presencial en la Escuela de Doctorado. Las citas se atenderán por videoconferencia mediante la plataforma TEAMS **(1)**.

Turno *	NDS90
Nombre *	Nombre del solicitante Info
Correo electrónico *	correo@electronico.es
Tema (2) *	Gestiones relacionadas con tribunales
Asunto *	Necesito resolver un par de temas
Descripción *	Detalle del motivo de la cita. Suele ser un texto más detallado.
Fecha de la cita *	22/05/2020 12:00

Datos de la atención

Gestor	Pérez Aguado, Gustavo Bernabé
Atendida	No presentado (1)
Observaciones del gestor	El solicitante no se ha conectado a la reunión en Teams pese a que sí había aceptado la convocatoria. (2)
Adjunto del gestor	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; display: inline-block;"> Seleccionar archivo </div> 0% 0 kb (3) Modificar Eliminar Ficha Volver

Para guardar los cambios, siempre debe pulsarse el botón “Modificar” **(3)**.

6. Gestión de citas del día

Para acceder a esta pantalla hay que pulsar el botón “Citas del día” de la pantalla de selección de tipo de cita (punto 2 de este manual).

Esta pantalla permite gestionar de forma unificada todas las citas **del día en curso**, independientemente del tipo de cita al que pertenezcan.

Cuando un gestor atiende varios tipos de citas, y los tipos de atenciones pueden coincidir en un mismo día es aconsejable utilizar esta funcionalidad.

Por defecto la pantalla muestra las citas del día de todos los tipos de citas que atiende el gestor conectado, pero se puede elegir los tipos de citas que se quiere ver marcando o desmarcando el tipo de cita en la parte superior de la pantalla (1).

También se puede establecer criterios de filtrado para poder ver las citas de un tema concreto, de un solicitante, de un gestor o es función de su estado de atención (2). Tras cambiar los criterios de filtrado debe pulsarse el botón “Buscar” (3) para que se refresque el contenido de la pantalla aplicando los criterios de filtrado establecidos.

Para consultar o gestionar una cita debe pulsarse el botón “Gestionar” (4) de la fila correspondiente. La gestión de las citas se realiza de forma similar a cómo se ha explicado en los puntos 3 y 4 de este manual.

7. Anulación de citas

En ocasiones, es posible que una o varias citas que ya han sido concertadas no puedan atenderse, por motivos de fuerza mayor (bajas de personal, incidentes inesperados...). En estos casos, el solicitante tiene la cita confirmada en un día y una hora concretos, y debe avisársele con la mayor antelación posible anulando la cita.

Para anular una cita, debe buscarse la cita, y pulsar el botón “Eliminar” de la pantalla de detalle de la cita:

Solicitud de cita previa

FBA - Cita previa - Secretaría

Debido a la alerta sanitaria, esta cita no podrá tener carácter presencial en el Centro. Las citas se atenderán por audio o videoconferencia mediante la plataforma TEAMS (1).

Turno * NDS94

Nombre * Nombre del solicitante Info

Correo electrónico * solicitante@hosmail.com

Tema (2) * Matrícula

Asunto * Gestiones con la matrícula

Descripción * Detalle de la cita

Adjunto

Fecha de la cita * 17/06/2020 11:00

Datos de la atención

Gestor

Atendida No

Observaciones del gestor

Adjunto del gestor Seleccionar archivo 0% 0 kb

Modificar Eliminar Ficha Volver

Al pulsar el botón aparece una pantalla donde se debe informar al solicitante del motivo por el que se anula su cita y darle instrucciones para que solicite una nueva.

Borrado de la cita

Borrado de la cita

Asunto del borrado de la cita (1) Introduce aquí el asunto

Texto del borrado de la cita (2) Explica el motivo por el que se anula la cita

Acción (3) Borrar y enviar correo Borrar

(4) Seguir Limpiar Volver

Para ello debe indicarse:

- El asunto del correo electrónico que recibirá el solicitante (1).

- El texto del correo electrónico (2) donde se explica el motivo de la anulación de la cita y se da instrucciones para que solicite una nueva cita.
- Marcar la opción “Borrar y enviar correo” (3).
- Pulsar el botón “Seguir” (4).

Importante: si la cita tiene asociada una reunión Teams, debe eliminarse dicha reunión.

ANEXO I - Gestión de reuniones Teams

La aplicación poli[Cita] permite gestionar citas no presenciales con los solicitantes. Actualmente son atendidas mediante la aplicación Microsoft Teams planificando una reunión en la que participan el solicitante de la cita y el gestor de la cita.

Se ha desarrollado una nueva funcionalidad que permite generar las reuniones Teams desde la propia aplicación poli[Cita] .

Alta de reunión en Teams asociada a una cita previa

Cuando se recibe una cita no presencial, el gestor que la atenderá debe generar una reunión en Teams y remitírsela al solicitante. Esto puede hacerse directamente desde la pantalla de gestión de la cita:

BBAA - Cita previa - Secretaría

En estos momentos la cita presencial ha de limitarse exclusivamente a aquellos aspectos que imprescindiblemente requieran presencialidad.

Ubicación

Turno * PAG76

Nombre GUSPEAG - Pérez Aguado, Gustavo Bernabé

Ficha de estudiante - Ficha de personal

Modalidad (1) * Audio o videoconferencia

Tema (2) * Acceso y admisión

Asunto * Esto es una prueba. Ignorar esta cita, por favor.

Descripción

Adjunto

Fecha de la cita * 06/10/2022 12:00

Datos de la atención

Reunión Teams

Gestor

Atendida No

Observaciones del gestor

Adjunto del gestor Seleccionar archivo 0% 0 kb

Modificar Eliminar Ficha Volver

Pulsando sobre el icono de la aplicación Teams en el campo “Reunión Teams” se abre la pantalla de gestión de la reunión Teams:

Gestionar Reunión Teams de cita previa

BBAA - Cita previa - Secretaría

Nombre * Pérez Aguado, Gustavo Bernabé

Correo electrónico * guspeag@upvnet.upv.es

Asunto * Esto es una prueba. Ignorar esta cita, por favor.

Descripción

Fecha de la cita * 06/10/2022 12:00

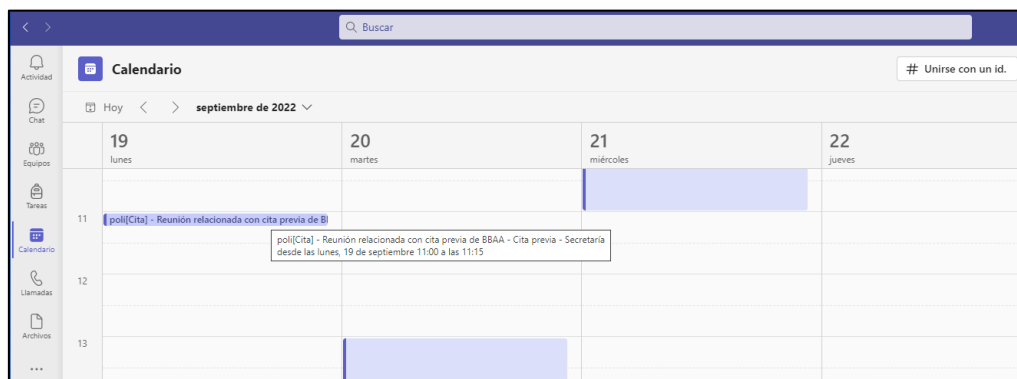
Crear reunión TEAMS Cerrar

Una vez generada la reunión en Teams puede modificarse directamente en la aplicación Teams, pero si fuera necesario anularla se ha eliminar desde esta pantalla.

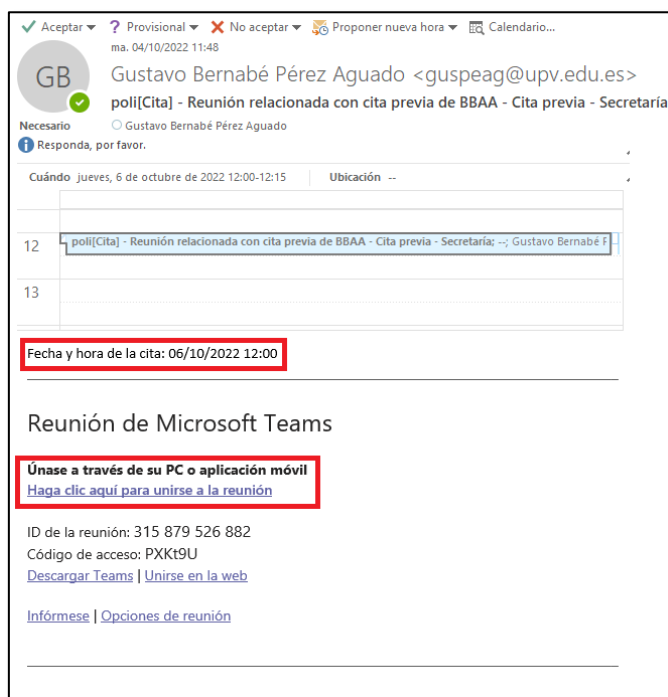
Desarrollado en el Área de Sistemas de Información y Comunicaciones - Universitat Politècnica de València

En esta pantalla se muestra los datos de la cita (nombre y email del solicitante, asunto y descripción de la cita y fecha/hora de la cita).

Se puede generar la reunión en Teams pulsando en el botón “Crear reunión TEAMS”. Al hacerlo se genera automáticamente una reunión en Teams que queda vinculada al calendario Teams del gestor conectado (la persona que realiza la acción) como organizador de la reunión, y el solicitante de la cita queda como asistente.



El solicitante de la cita, recibirá un correo electrónico donde se le informa de que se ha generado una reunión relacionada con su cita, donde puede ver los datos de la reunión y un enlace que le permitirá unirse a la reunión el día/hora de la cita:



Tras generar la reunión en Teams la cita ha quedado asignada al gestor conectado y el campo “Atendida” pasa a tener el valor “En Teams”, pero debe refrescarse la pantalla para que se actualice la información de la pantalla de detalle de la cita:

Solicitud de cita previa

BBAA - Cita previa - Secretaría

En estos momentos la cita presencial ha de limitarse exclusivamente a aquellos aspectos que imprescindiblemente requieran presencialidad.

Ubicación

Turno * PAG76

Nombre GUSPEAG - Pérez Aguado, Gustavo Bernabé

Ficha de estudiante - Ficha de personal

Modalidad (1) * Audio o videoconferencia

Tema (2) * Acceso y admisión

Asunto * Esto es una prueba. Ignorar esta cita, por favor.

Descripción

Adjunto

Fecha de la cita * 06/10/2022 12:00

Datos de la atención

Reunión Teams

Gestor Pérez Aguado, Gustavo Bernabé

Atendida En TEAMS

Atención de una cita previa con reunión planificada en Teams.

El día/hora en que tiene lugar una cita no presencial vinculada con una reunión Teams, el gestor asignado a la cita debe iniciar la reunión en Teams. Para ello puede acceder a la reunión desde su calendario Teams, o desde la aplicación poliCita, pulsando en el icono de Teams de la pantalla de detalle de la cita:

Solicitud de cita previa

BBAA - Cita previa - Secretaría

En estos momentos la cita presencial ha de limitarse exclusivamente a aquellos aspectos que imprescindiblemente requieran presencialidad.

Ubicación

Turno * PAG76

Nombre GUSPEAG - Pérez Aguado, Gustavo Bernabé

Ficha de estudiante - Ficha de personal

Modalidad (1) * Audio o videoconferencia

Tema (2) * Acceso y admisión

Asunto * Esto es una prueba. Ignorar esta cita, por favor.

Descripción

Adjunto

Fecha de la cita * 06/10/2022 12:00

Datos de la atención

Reunión Teams

Gestor Pérez Aguado, Gustavo Bernabé

Atendida En TEAMS

Observaciones del gestor

Al pulsar el icono de Teams, se abre la pantalla de gestión de la reunión Teams.

Gestionar Reunión Teams de cita previa

BBAA - Cita previa - Secretaría

ESTA CITA YA ESTÁ ASOCIADA A UNA REUNIÓN TEAMS

Nombre * Pérez Aguado, Gustavo Bernabé

Correo electrónico * guspeag@upvnet.upv.es

Asunto * Esto es una prueba. Ignorar esta cita, por favor.

Descripción

Fecha de la cita * 06/10/2022 12:00

Eliminar reunión TEAMS Unirse reunión TEAMS Cerrar

Una vez generada la reunión en Teams puede modificarse directamente en la aplicación Teams, pero si fuera necesario anularla se ha eliminar desde esta pantalla.

Desarrollado en el Área de Sistemas de Información y Comunicaciones - Universitat Politècnica de València

Pulsando el botón “Unirse reunión TEAMS” se accede a la reunión Teams (en un navegador, o en la aplicación Teams si está instalada en el equipo):



Borrado de una reunión Teams relacionada con una cita previa.

Si, por cualquier motivo justificado, es necesario eliminar una reunión Teams planificada desde la aplicación poli[Cita], la reunión debe eliminarse desde la aplicación poli[Cita].

(IMPORTANTE: NO DEBE ELIMINARSE DESDE TEAMS DIRECTAMENTE)

Para hacerlo, hay que acceder a la pantalla de detalle de la cita y pulsar sobre el icono de Teams:

Solicitud de cita previa

BBAА - Cita previa - Secretaria

En estos momentos la cita presencial ha de limitarse exclusivamente a aquellos aspectos que imprescindiblemente requieran presencialidad.

Ubicación

Turno * PAG76

Nombre GUSPEAG - Pérez Aguado, Gustavo Bernabé

Ficha de estudiante - Ficha de personal

Modalidad (1) * Audio o videoconferencia

Tema (2) * Acceso y admisión

Asunto * Esto es una prueba. Ignorar esta cita, por favor.

Descripción

Adjunto

Fecha de la cita * 06/10/2022 12:00

Datos de la atención

Reunión Teams

Gestor Pérez Aguado, Gustavo Bernabé

Atendida En TEAMS

Observaciones del gestor

En la pantalla de gestión de la reunión Teams, debe pulsarse el botón “Eliminar reunión Teams”. Esto cancela la reunión en Teams, la elimina del calendario del gestor, y avisa por correo electrónico al solicitante de que se ha cancelado la reunión.

Gestionar Reunión Teams de cita previa

BBAА - Cita previa - Secretaria

ESTA CITA YA ESTÁ ASOCIADA A UNA REUNIÓN TEAMS

Nombre * Pérez Aguado, Gustavo Bernabé

Correo electrónico * guspeag@upvnet.upv.es

Asunto * Esto es una prueba. Ignorar esta cita, por favor.

Descripción

Fecha de la cita * 06/10/2022 12:00

Eliminar reunión TEAMS Unirse reunión TEAMS Cerrar

Una vez generada la reunión en Teams puede modificarse directamente en la aplicación Teams, pero si fuera necesario anularla se ha eliminar desde esta pantalla.

Desarrollado en el Área de Sistemas de Información y Comunicaciones - Universitat Politècnica de València

Un motivo por el que puede ser necesario eliminar la reunión de Teams asociada a una cita previa sería por ejemplo que la cita previa deba ser anulada por causa justificada. Si se elimina la cita, se recomienda eliminar previamente la reunión en Teams.