

Manual de gestión
poli[Cita]
Atención presencial

Manual de gestión de citas.

Índice de contenidos.

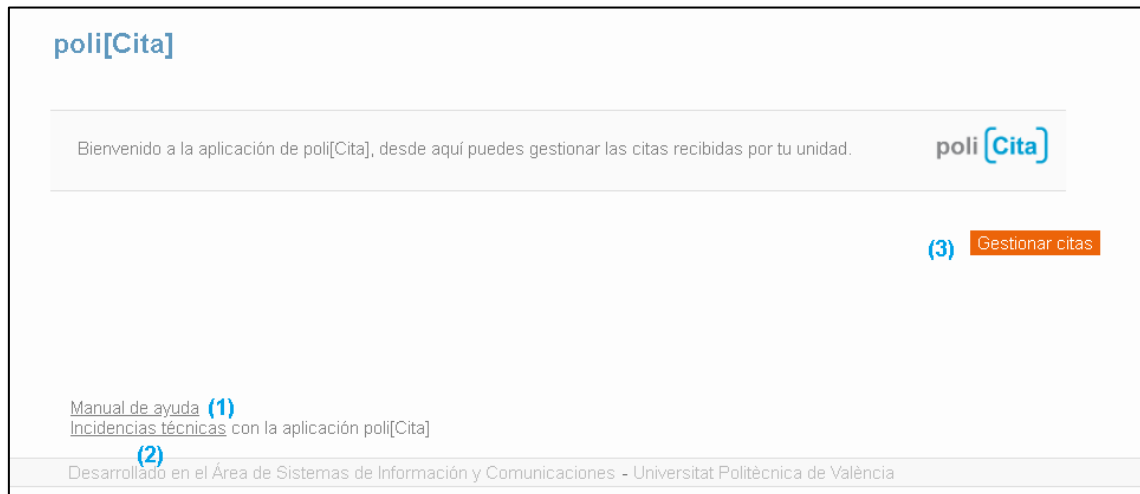
1. Acceso a la aplicación.....	1
2. Selección del tipo de cita.....	2
3. Asignación de las citas.....	3
4. Registrar la atención realizada	4
5. Gestión de citas del día	5
6. Anulación de citas	6
7. Llamada a los solicitantes a través del monitor.	7

1. Acceso a la aplicación.

Se realiza desde la Intranet. Lo que Gestiono. 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 Greal **(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

poli[Cita] - Tipo de cita
 Selecciona el tipo de cita que quieres gestionar

Unidad:

Unidad	Tipo de cita	Acciones
Oficina de Correos	Cita Oficina de Correos	<input type="button" value="Gestionar"/>

Desarrollado en el Área de Sistemas de Información y Comunicaciones - Universitat Politècnica de València R-1479251/20

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:

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Intranet :: Formularios :: Gestión de formularios :: Lista de formularios :: Campos del formulario: CORR - Cita previa - Oficina de Correus :: **Solicitud de cita previa** (2)

Solicitud de cita previa

CORR - Cita previa - Oficina de Correos

Nombre * Como

Tipo * Como

Fecha de la cita * =

Gestor =

Atendida =

Sensible mayúsculas

CORR - Cita previa - Oficina de Correos

Gestión de citas recibidas por la unidad (1)

Nombre #	Asunto	Fecha #	Atendida #	Gestor #	Gestionar
Carda Batalla, María Isabel	Envío paquete	22/05/2020 09:00	No		<input type="button" value="Gestionar"/>
Prueba Correos	Prueba	22/05/2020 10:00	No		<input type="button" value="Gestionar"/>
Carda Batalla, María Isabel	regida paquete	22/05/2020 10:10	No		<input type="button" value="Gestionar"/>
Nombre del solicitante	Recogida de paquetes	22/05/2020 12:00	No		<input type="button" value="Gestionar"/>

Mediante el botón FILTRO se puede definir los criterios de filtrado de las citas.

Esta pantalla muestra por defecto las citas del día actual que no han sido atendidas. Para gestionar una cita 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 tipo 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 del día actual que no han sido atendidas.

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
CORR - Cita previa - Oficina de Correos

Turno * NDS92

Nombre * Nombre del solicitante Info

Correo electrónico * correo@solicitante.es

Tipo * Recogida

Asunto * Recogida de paquetes

Descripción
Me han informado de que han llegado dos paquetes a mi nombre con referencias:
1 - xxxxxxxx
2 - yyyyyyyy

Adjunto
Fecha de la cita * 22/05/2020 12:00

Datos de la atención

Gestor ▼ **(1)**

Atendida No ▼

Observaciones del gestor

Adjunto del gestor Seleccionar archivo 0% 0 kb **(2)**

Modificar Eliminar Ficha Volver

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

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)**.

Esta asignación puede realizarse con antelación (preasignación) o puede realizarse el mismo día de la cita, en función de la casuística de cada unidad. La preasignación de citas tiene la ventaja de que permite preparar con antelación la atención y en algunos casos puede ser útil y mejorar la calidad y rapidez de la atención prestada.

4. Registrar la atención realizada

Tras asignarse la cita, y una vez atendida se recomienda actualizar los datos de 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 ha acudido y no se le ha podido atender.

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

Solicitud de cita previa

CORR - Cita previa - Oficina de Correos

Turno * NDS92

Nombre * Nombre del solicitante info

Correo electrónico * correo@solicitante.es

Tipo * Recogida

Asunto * Recogida de paquetes

Descripción
Me han informado de que han llegado dos paquetes a mi nombre con referencias:
1 - xxxxxxxx
2 - yyyyyyyy

Adjunto

Fecha de la cita * 22/05/2020 12:00

Datos de la atención

Gestor Pérez Aguado, Gustavo Bernabé

Atendida Sí **(1)**

Observaciones del gestor

Adjunto del gestor Seleccionar archivo 0% 0 kb

Modificar Eliminar Ficha Volver

Desarrollado en el Área de Sistemas de Información y Comunicaciones - Universitat Politècnica de València **(2)**

Para guardar los cambios, siempre debe pulsarse el botón “Modificar” **(2)**.

5. 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).

Gestión de citas del día

Filtrado de datos

Cita Oficina de Correos (1)
 Cita Registro

No gestionas atención sin cita previa.

Tema
 Solicitante
 Gestor
 Atendida No ▾ (2)

(3)

Cita previa

Hora	Solicitante	Tipo de cita	Tema	Atendida	Gestor	Acción
09:00	María Isabel	Cita Oficina de Correos	Envío	No		<input type="button" value="Gestionar"/>
09:00	María Isabel	Cita Registro		No		<input type="button" value="Gestionar"/>
10:00	Prueba Correos	Cita Oficina de Correos	Envío y recogida	No	(4)	<input type="button" value="Gestionar"/>
10:10	María Isabel	Cita Oficina de Correos	Recogida	No		<input type="button" value="Gestionar"/>
12:00	Nombre del solicitante	Cita Oficina de Correos	Recogida	No		<input type="button" value="Gestionar"/>

Atención sin cita previa

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.

6. 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@hotmail.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).

7. Llamada a los solicitantes a través del monitor.

En algunas unidades, se ha instalado un monitor en la zona de espera que permite llamar a las personas que tienen cita previa.



La llamada a las personas se realiza en la pantalla de gestión de citas, desde el icono 

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.

Turno * RNE60

Nombre EDRANA1 - P... ..

Modalidad (1) * Presencial

Tema (2) * Matrícula


Asunto * Cambio de asignaturas

Descripción Solicitar cambio de asignaturas.

Adjunto

Fecha de la cita * 01/10/2020 11:00

Datos de la atención

Llamar al solicitante 

Gestor

Atendida No

Observaciones del gestor

Adjunto del gestor Seleccionar archivo 0% 0 kb

Modificar Eliminar Ficha Volver

Al pulsar el botón de llamadas se realiza las siguientes acciones:

- Si la cita es del día en curso y no estaba asignada a ningún gestor o está asignada al gestor conectado, se realiza la llamada. **(Si la cita no tenía gestor asignado, se asigna automáticamente al gestor conectado).**
- En la primera llamada del día, el gestor debe indicar en qué espacio físico se encuentra. El espacio físico elegido se utilizará para el resto de llamadas del día en curso **(1)**
- Si la cita no es del día en curso no se puede realizar la llamada.
- Si la cita está asignada a otro gestor, la aplicación muestra un error y no permite realizar la llamada.

Si el solicitante no acude a la llamada, se le puede llamar varias veces (dejando unos segundos de margen entre llamadas) y cada llamada se mostrará en el monitor de llamadas al mismo tiempo que se reproduce una locución en tres idiomas (Siguiente / Següent / Next).

(1) – Si se cambia de ubicación en el día en curso, se debe modificar la ubicación desde el botón “Mi espacio” de la pantalla de selección del tipo de cita:

poli[Cita] - Tipo de cita
 Selecciona el tipo de cita que quieres gestionar

Unidad: BBAA - Facultad de Bellas Artes

Unidad	Tipo de cita	Acciones
Facultad de Bellas Artes	Practicas e Intercambio Académico	Gestionar
Facultad de Bellas Artes	Secretaría	Gestionar

Citas del día **Mi espacio** Llamadas