

innovación  
con **alma blue**



Manual

## **SISTEMA DE CITA PREVIA**

GOBIERNO DE LA RIOJA

1. FUNCIONALIDADES.....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA .....	1
3. ENTORNO PÚBLICO (VISTA CIUDADANO) .....	2
3.1 Selección de trámites .....	2
3.2 Selección de la fecha de la cita .....	3
3.3 Introducción de los datos.....	4
3.4 Pantalla de confirmación .....	5
3.5 Cancelación de la cita .....	5
3.6 Consulta de la cita.....	6
4. ENTORNO CITADOR (gestión de citas).....	7
4.1 Calendario.....	7
4.2 Gestión de citas.....	9
5. ENTORNO GESTOR (administración de plataforma) .....	12
5.1 Calendario.....	12
5.2 Gestión de citas.....	14
5.3 Organización.....	16
- Paso 1. Creación de una nueva agrupación de trámites.....	16
- Paso 2. Creación de los trámites individuales.....	17
- Paso 3. Creación del calendario.....	19
- Paso 4. Comprobación de trámites y calendarios.....	21
- Festivos.....	24
6. PREGUNTAS FRECUENTES .....	25

La plataforma de cita previa de JIG DIGITAL permite la gestión de los trámites municipales más frecuentes. Este servicio permite gestionar de **manera fácil, cómoda y eficiente** la asignación de día y hora para la tramitación de diferentes servicios municipales que, hasta ahora, suponían un flujo de usuarios importante en la atención presencial y que provocaban la saturación del servicio y tiempos de espera largos. Debido a la situación sanitaria por la que atravesamos y a la necesidad de aplicar los protocolos de actuación indicados por las autoridades, es pertinente incorporar herramientas tecnológicas que eviten la concentración de usuarios y que permitan ofrecer una **atención ágil y segura**.

## 1. FUNCIONALIDADES

El sistema de gestión de citas previas ofrecido por JIG DIGITAL presenta las siguientes funcionalidades:

- Gestión de citas, listados de usuarios y citas personalizadas por rango de fechas.
- Registro de información por fechas.
- Consultar el estado de las citas y solicitar su modificación/cancelación.
- Gestión de los calendarios.
- Gestión de los diferentes trámites municipales.

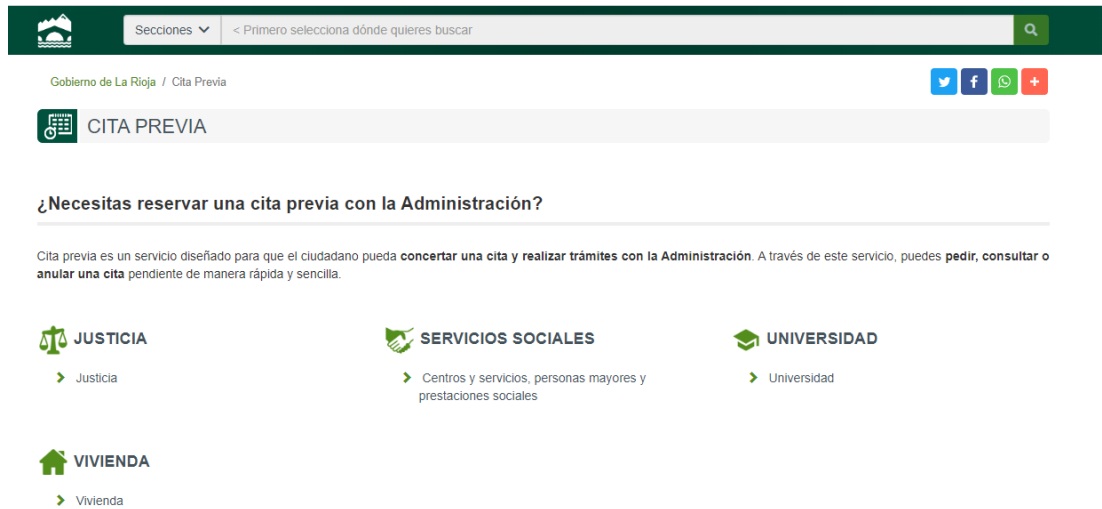
## 2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

La arquitectura del sistema de cita de previa se estructura en tres grandes bloques: entorno público, que es el que utilizan los ciudadanos; el entorno de citador, que es el que permite la gestión de citas y el entorno de gestión, que es el que permite administrar la plataforma. de manera pormenorizada las funcionalidades del sistema por entorno y los pasos a seguir en cada uno de ellos.



### 3. ENTORNO PÚBLICO (VISTA CIUDADANO)

A través de la página web <https://web.larioja.org/citaprevia>, los ciudadanos podrán acceder al sistema de cita previa para concertar su cita y realizar trámites con la administración. A través de este servicio, podrán pedir, consultar o anular una cita pendiente de manera rápida y sencilla con las administraciones y sedes recogidas en las categorías de: Cultura, Vivienda, Universidad y ADER.



#### 3.1 Selección de trámites

Se muestran todos los trámites que se encuentran en estado activo en la configuración del sistema de citas. Estos trámites serán los que en su momento indique la administración competente, de manera que tanto los trámites como el formato mostrado es también personalizable en la parte privada.



*Muestra los trámites que se pueden solicitar en cada una de las sedes de las administraciones seleccionadas.*

### 3.2 Selección de la fecha de la cita

El calendario muestra para su selección todos los días en los que hay posibilidad de concertar cita para el trámite seleccionado. Sólo permite concertar cita en un número de días vista configurado en el trámite, que se podrá modificar.

#### ANTES DE SOLICITAR SU CITA PREVIA

Le indicamos que antes de solicitar su cita previa, asegúrese de que no es posible resolver su consulta a través de los siguientes medios de atención no presencial. Le recomendamos utilizar de manera prioritaria y siempre que el trámite lo permita, el teléfono y el correo electrónico. Usted ahorrará tiempo y no tendrá que desplazarse hasta nuestras instalaciones.

Teléfono: 941291100 ext: 35351 / 35364 / 33979 / 34859 / 35353

Correo electrónico: universidades.educacion@larioja.org

VIE, 19 JUN 2020							ELIJA LA HORA		
« JUNIO 2020 » LU MA MI JU VI SA DO 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 1 2 3							Seleccione una franja horaria para proporcionarle la hora aproximada de la cita. <input type="button" value="De 09 a 10 h."/> <input type="button" value="De 10 a 11 h."/> <input type="button" value="De 11 a 12 h."/> <input type="button" value="De 12 a 13 h."/> <input type="button" value="De 13 a 14 h."/>		

Una vez fijado día, muestra los intervalos horarios disponibles

VIE, 19 JUN 2020							10:00 H.		
« JUNIO 2020 » LU MA MI JU VI SA DO 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 1 2 3							Seleccione una franja horaria para proporcionarle la hora aproximada de la cita. <input type="button" value="De 09 a 10 h."/> <input checked="" type="button" value="De 10 a 11 h."/> <input type="button" value="De 11 a 12 h."/> <input type="button" value="De 12 a 13 h."/> <input type="button" value="De 13 a 14 h."/>		
RESERVAR									

Una vez fijado intervalo, muestra la hora de la cita

El **botón para reservar** sólo está activo una vez se ha fijado la hora de la cita. Tras él, se muestra la documentación necesaria que se ha configurado para este trámite. Si el ciudadano no selecciona la casilla en la que informa que dispone de la documentación, no permite continuar.

## RESERVAR

### OBLIGATORIEDAD DEL USO DE MASCARILLA

Le recordamos que en cumplimiento de la Orden SND/422/2020, de 19 de mayo, por la que se regulan las condiciones para el uso obligatorio de mascarilla durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, es obligatorio el uso de mascarilla en nuestras instalaciones.

### DOCUMENTACIÓN

Se le recuerda que es imprescindible que acuda correctamente identificado con su Documento Nacional de Identidad, NIE o Pasaporte. Asimismo, recuerde traer con usted la documentación necesaria para la realización del trámite que desee realizar.

**Dispongo de los documentos necesarios para realizar el trámite.**

### 3.3 Introducción de los datos

El ciudadano pasa a incluir sus datos personales para completar el proceso de cita.

#### COMPLETE SUS DATOS


*Complete con sus datos para confirmar su cita el día **19/06/2020** a las **10:00 h.** (aprox.)*

Nombre *	Apellidos *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono *	Correo electrónico *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Comentarios <input type="text"/>	
* Tipo de documento (DNI, NIE...)	* N° documento de identidad
<input type="text" value="DNI"/>	<input type="text"/>

#### CONFIRMAR CITA

### 3.4 Pantalla de confirmación

El proceso de concertar cita finaliza. El sistema presenta los datos de la misma por pantalla y permite la descarga de PassWallet o PassBook, o del resguardo de la cita. También remite un correo electrónico a la dirección del ciudadano con el resguardo.

 **SU CITA ESTÁ CONFIRMADA**

LOCALIZADOR

**C1WK2U**

DÍA

**19/06/2020**


LUGAR


Centro Tecnológico de La Rioja  
Avenida de Zaragoza nº21, CP:26006, Logroño


HORA

**10:00 h.**

**NOTA:** Se recomienda no acudir antes de la hora a la que ha sido citado

 Imprima el resguardo

 Cancelar cita

 Consultar cita

VOLVER

### 3.5 Cancelación de la cita

Para la cancelación de una cita es solicitado el localizador asociado a la misma y el correo electrónico con el que se hizo la reserva. Sólo se permite anular citas futuras.

Cancelar cita / Consultar cita

CONSULTAR CITA	CANCELAR CITA
<p>Introduzca el localizador de la cita que desea cancelar</p> <input style="width: 90%; padding: 5px;" type="text" value="C1WK2U"/>	<p>Introduzca el email asociado a la cita</p> <input style="width: 90%; padding: 5px;" type="text"/>
<p><b>ANULAR</b></p>	

Una vez introducido el localizador se muestra la información de la misma, con la opción de confirmar esta cancelación.

ANULACIÓN DE RESERVA	
<b>LOCALIZADOR</b> <b>C1WK2U</b>	<b>SERVICIO</b> Ayudas Complementarias para la Realización de Estudios Universitarios Fuera de la Comunidad Autónoma de La Rioja (Becas de movilidad)
<b>INSTALACIÓN</b> Universidad	<b>DÍA - HORA</b> 19/06/2020 - 10:00

### Sus datos


- > Nombre:
- > Apellidos:
- > Teléfono:
- > Email:
- > Nº documento de identidad: **00000001A**
- > Tipo de documento (DNI, NIE...): **25**

Confirmar anulación

VOLVER

### 3.6 Consulta de la cita

La opción de consulta de la cita solicita al ciudadano el número de teléfono con el que realizó la reserva, y la fecha de la cita. En caso de existir más de una coincidencia, muestra la información de localizador y trámite, para su selección. La consulta abre una nueva ventana con un PDF, con el resguardo de la cita.



> Ver todos los trámites

Cancelar cita / Consultar cita

CONSULTAR CITA	CANCELAR CITA
Teléfono <input style="width: 100%;" type="text"/>	Fecha de la reserva <input style="width: 100%;" type="text"/>

**CONSULTAR**



## 4. ENTORNO CITADOR (gestión de citas)

El entorno citador es el perfil al que la administración accederá para consultar y modificar las citas previas solicitadas por los usuarios/as o para dar las citas telemáticas a aquellos ciudadanos que no puedan acceder al sistema. Tiene dos grandes secciones: calendario y gestión de citas.

### 4.1 Calendario

En la sección “Calendario” se muestra por defecto el calendario de citas del mes actual, pero se puede seleccionar qué calendario visualizar: el de hoy, el de la semana, o el del mes.



















*El botón de calendario permite el acceso rápido a una fecha seleccionada, siempre respetando la selección de Mes/Semana/Día*

*Permite mover el calendario al siguiente bloque (Mes Semana Día), ir al día de hoy, o actualizar el contenido.*

*Ejemplo de visualización de las citas que hay en un día concreto, seleccionado previamente en el botón de calendario.*

Los huecos de citas siguen un **código de colores**:

- **Verde** para horarios sin citas.
- **Amarillo** para horarios con citas.
- **Rojo** para horarios completos.
- **Gris** para horarios bloqueados.

27	28	29
<p>10:00:00 - 11:00:00   0/2  </p> <p>11:00:00 - 12:00:00   1/2  </p> <p>+5 más</p>	<p>10:00:00 - 11:00:00   2/2  </p> <p>11:00:00 - 12:00:00   2/2  </p> <p>+5 más</p>	<p>10:00:00 - 11:00:00   0/2  </p> <p>11:00:00 - 12:00:00   0/2  </p> <p>+5 más</p>




El significado y funciones de los **iconos** es el siguiente:

1	<b>Aforo:</b> permite alterar el aforo de ese horario, siempre siendo igual o superior al número de citas concertadas en ese horario.
2	<b>Candado:</b> la cuadrícula se vuelve gris y bloquea ese horario cuando se selecciona. Puede volver a pulsarse en el mismo para volver a desbloquearlo y volver a admitir nuevas citas. Existen opciones para el bloqueo o desbloqueo por tramos de mes, semana o día, que, previa confirmación, bloquea todos los horarios disponibles en la vista.
3	<b>Trámite y datos personales:</b> indica el trámite que se va a realizar y el usuario/a que lo va a realizar. Abre la vista de las citas reservadas durante ese día y del formulario para la introducción y alta de una nueva cita en el gestor.

A continuación, se muestran algunas de las pantallas que se abren al pulsar sobre cada uno de los iconos presentados para un mayor detalle de las funciones:

- **Aforo:** despliega una nueva ventana, en la que se permite alterar el aforo de ese horario, siempre siendo igual o superior al número de citas concertadas en ese horario.

11:00:00 - 12:00:00 x

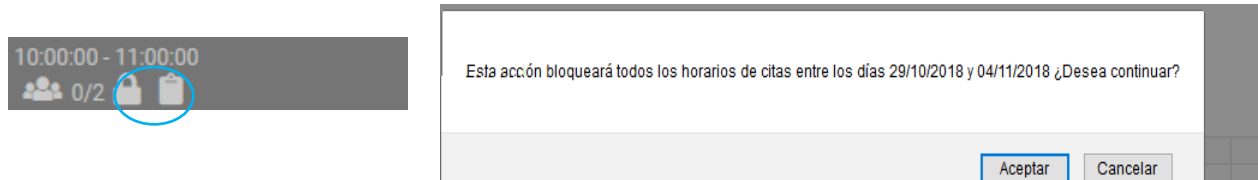
11:00:00 - 12:00:00  
 1/2  

**Límite de plazas**

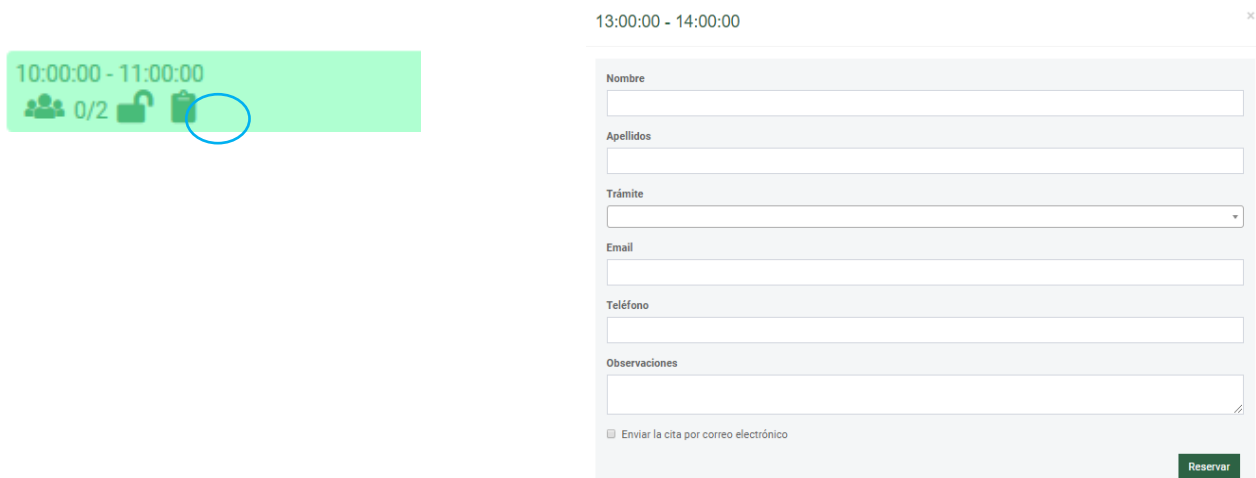
El valor no puede ser inferior al número de plazas ocupadas (0)

Guardar

- **Candado:** el bloqueo de horario no afecta a las citas en el mismo, pero no permite nuevas reservas. En igual caso, el desbloqueo de un horario permite volver a realizar reservas en el mismo. Existen opciones para el bloqueo o desbloqueo por tramos de mes, semana o día, que, previa confirmación, bloquea todos los horarios disponibles en la vista.



- **Trámite y datos personales:** abre la vista de las citas reservadas durante ese día y del formulario para la introducción y alta de una nueva cita en el gestor.



## 4.2 Gestión de citas

En la sección “Gestión de citas” se muestra un listado con todas las citas existentes en el sistema que los ciudadanos han solicitado. La gestión de citas carga por defecto las citas en el día actual. Dispone de dos buscadores para acotar a la búsqueda deseada.

- Por localizador
- Por fecha y trámite

Sobre la tabla, se permite la edición de las citas y marcar la asistencia del ciudadano al trámite.

El color gris marca que ha sido cancelada.

Gobierno de La Rioja

Administrar Citas

Localizador

Búsqueda directa

Fecha Desde  Fecha Hasta

Trámite  Opciones adicionales

Edificio

Reiniciar Filtros

Localizador	Fecha Cita	Trámite	Nombre	Apellidos	Asiste	
KISS1S	26/05/2020 19:55	prest-adult-biblio	ruben	marin	<input type="checkbox"/>	
G1SGHP	26/05/2020 19:50	prest-adult-biblio	Juan Carlos	MARTÍNEZ PORTILLO HERAS	<input type="checkbox"/>	
17DL3B	26/05/2020 19:45	prest-adult-biblio	jorge	comi	<input type="checkbox"/>	
N8WYJA	26/05/2020 19:40	prest-adult-biblio	María Teresa	CABEZÓN DÍAZ	<input type="checkbox"/>	
5HQPTT	26/05/2020 19:35	prest-adult-biblio	Daniel	LLARÍA GASPAR	<input type="checkbox"/>	

Se puede ordenar por cualquier campo

Permite marcar la asistencia del ciudadano

Abre el detalle de la cita con posibilidad de edición

El primer formulario de búsqueda, que se abre en el desplegable de **localizador**, permite localizar de forma directa por Localizador, teléfono, apellido del ciudadano o número de documento.

Gobierno de La Rioja

Administrar Citas

Localizador

Búsqueda directa

Fecha Hasta

Trámite  Opciones adicionales

Edificio

Reiniciar Filtros

Localizador

- Localizador
- Teléfono
- Apellido
- Nº Documento

El segundo formulario de búsqueda, situado debajo del localizador, permite asociar una serie de filtros a la búsqueda. Es incompatible con el anterior formulario.

Fecha Desde

Fecha Hasta

Trámite

Opciones adicionales

Edificio

Reiniciar Filtros

Buscar

La parte inferior del listado muestra las posibilidades de **exportación del listado**. Los formatos admitidos son Excel y PDF.


LCZQ9Z	26/05/2020 18:35	prest-adult-biblio	carlos	ruiz saenz de juberá		
KY6H9K	26/05/2020 18:30	prest-adult-biblio	JUAN ANTONIO	MARTINEZ OZALLA		
1KSVVA	26/05/2020 18:25	prest-adult-biblio	Elvira	Elvira Valerio		
Q3E65U	26/05/2020 18:20	prest-adult-biblio	María	Tejada Perez Caballero		

Página 1 de 5, mostrando 20 resultados de 89 totales

<< 1 2 3 4 5 >>




La pantalla de **vista de la reserva**, que se abre con la reserva que se ha buscado o que quiere ver, es idéntica al formulario de edición en el calendario incorporando de forma adicional la vista de la reserva, con su fecha, horario, estado y la posibilidad de marcar la asistencia o cancelarla.


citadorCultura

GESTIÓN

Calendario

Gestión de Citas

### Editar Localizador

**Nombre**

**Apellidos**

**Trámite**

**Email**

**Teléfono**

**Observaciones**

**Título de libro**

Enviar la cita por correo electrónico

## 5. ENTORNO GESTOR (administración de plataforma)

El entorno gestor es el perfil al que la administración accederá para editar y añadir los trámites, sus horarios y la forma de distribuirlos, sus características principales, entre otras funciones. También tiene incorporado el entorno citador (gestión de citas).

### 5.1 Calendario

En la sección “Calendario” se muestra por defecto el calendario de citas del mes actual, pero se puede seleccionar qué calendario visualizar: el de hoy, el de la semana, o el del mes.



















*El botón de calendario permite el acceso rápido a una fecha seleccionada, siempre respetando la selección de Mes/Semana/Día.*

*Permite mover el calendario al siguiente bloque (Mes Semana Día), ir al día de hoy, o actualizar el contenido.*

*Ejemplo de visualización de las citas que hay en un día concreto, seleccionado previamente en el botón de calendario.*

Los huecos de citas siguen un **código de colores**:

- **Verde** para horarios sin citas.
- **Amarillo** para horarios con citas.
- **Rojo** para horarios completos.
- **Gris** para horarios bloqueados.

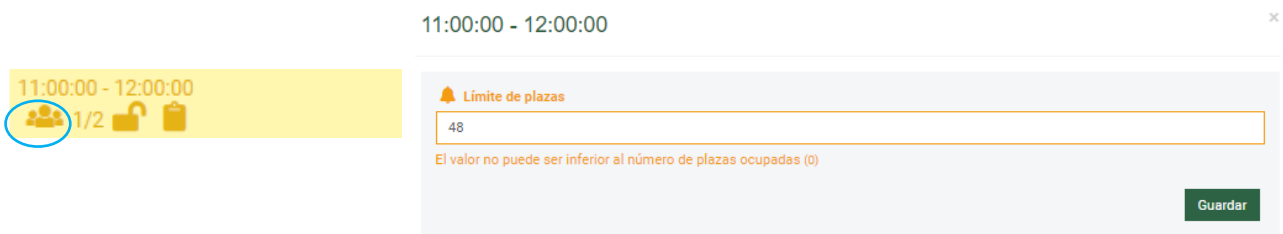
27	28	29
<p>10:00:00 - 11:00:00   0/2  </p> <p>11:00:00 - 12:00:00   1/2  </p> <p>+5 más</p>	<p>10:00:00 - 11:00:00   2/2  </p> <p>11:00:00 - 12:00:00   2/2  </p> <p>+5 más</p>	<p>10:00:00 - 11:00:00   0/2  </p> <p>11:00:00 - 12:00:00   0/2  </p> <p>+5 más</p>

El significado y funciones de los **iconos** es el siguiente:

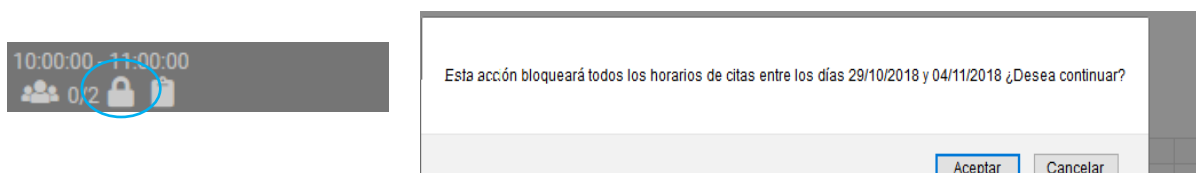
1	<b>Aforo:</b> permite alterar el aforo de ese horario, siempre siendo igual o superior al número de citas concertadas en ese horario.
2	<b>Candado:</b> la cuadrícula se vuelve gris y bloquea ese horario cuando se selecciona. Puede volver a pulsarse en el mismo para volver a desbloquearlo y volver a admitir nuevas citas. Existen opciones para el bloqueo o desbloqueo por tramos de mes, semana o día, que, previa confirmación, bloquea todos los horarios disponibles en la vista.
3	<b>Trámite y datos personales:</b> indica el trámite que se va a realizar y el usuario/a que lo va a realizar. Abre la vista de las citas reservadas durante ese día y del formulario para la introducción y alta de una nueva cita en el gestor.

A continuación, se muestran algunas de las pantallas que se abren al pulsar sobre cada uno de los iconos presentados para un mayor detalle de las funciones:

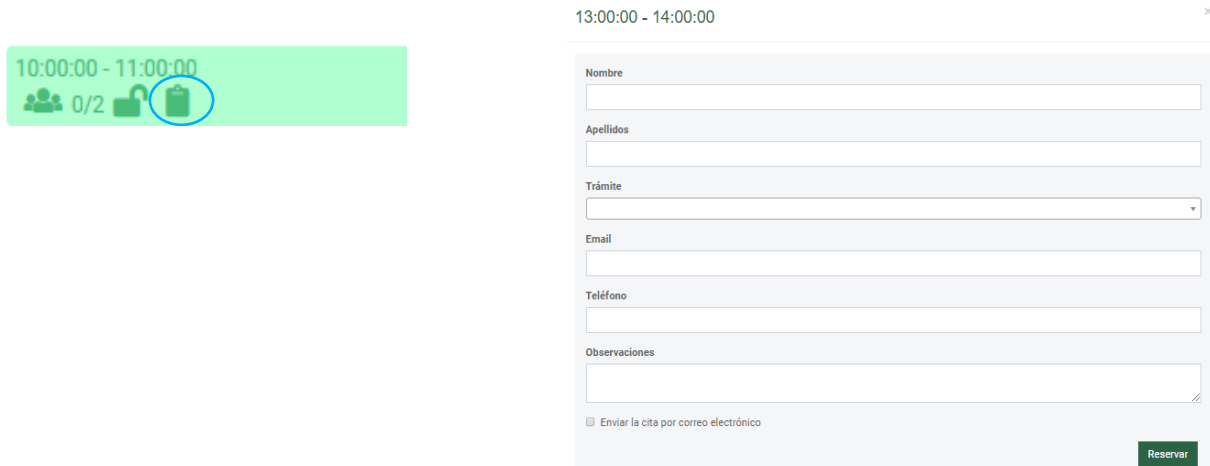
- **Aforo:** despliega una nueva ventana, en la que se permite alterar el aforo de ese horario, siempre siendo igual o superior al número de citas concertadas en ese horario.



- **Candado:** el bloqueo de horario no afecta a las citas en el mismo, pero no permite nuevas reservas. En igual caso, el desbloqueo de un horario permite volver a realizar reservas en el mismo. Existen opciones para el bloqueo o desbloqueo por tramos de mes, semana o día, que, previa confirmación, bloquea todos los horarios disponibles en la vista.



- **Trámite y datos personales:** abre la vista de las citas reservadas durante ese día y del formulario para la introducción y alta de una nueva cita en el gestor.



## 5.2 Gestión de citas

En la sección “Gestión de citas” se muestra un listado con todas las citas existentes en el sistema. La gestión de citas carga por defecto las citas en el día actual. Dispone de dos buscadores para acotar a la búsqueda deseada. Sobre la tabla, se permite la edición de las citas y marcar la asistencia del ciudadano al trámite. El color gris marca que ha sido cancelada.

Localizador	Fecha Cita	Trámite	Nombre	Apellidos	Asiste	
KISS1S	26/05/2020 19:55	prest-adult-biblio	ruben	marin	<input type="checkbox"/>	
G1SGHP	26/05/2020 19:50	prest-adult-biblio	Juan Carlos	MARTÍNEZ PORTILLO HERAS	<input type="checkbox"/>	
17DL3B	26/05/2020 19:45	prest-adult-biblio	jorge	comi	<input type="checkbox"/>	
N8WYJA	26/05/2020 19:40	prest-adult-biblio	María Teresa	CABEZÓN DÍAZ	<input type="checkbox"/>	
5UANTT	26/05/2020 19:35	prest-adult-biblio	Daniel	LLADRA CASAR	<input type="checkbox"/>	

Se puede ordenar por cualquier campo

Permite marcar la asistencia del ciudadano

Abre el detalle de la cita con posibilidad de edición



El primer formulario de búsqueda, que se abre en el desplegable de **localizador**, permite localizar de forma directa por Localizador, teléfono, apellido del ciudadano o número de documento.

El segundo formulario de búsqueda, situado debajo del localizador, permite asociar una serie de filtros a la búsqueda. Es incompatible con el anterior formulario.

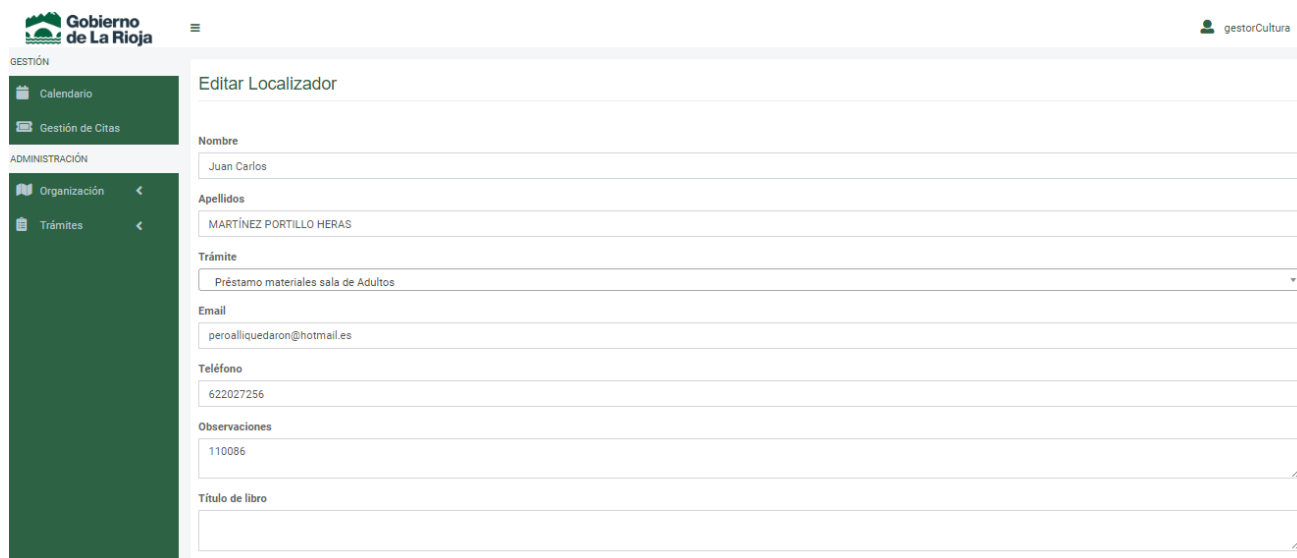
La parte inferior del listado muestra las posibilidades de **exportación del listado**. Los formatos admitidos son Excel y PDF.

LCZQ9Z	26/05/2020 18:35	prest-adult-biblio	carlos	ruiz saenz de jubera		
KY6H9K	26/05/2020 18:30	prest-adult-biblio	JUAN aTONIO	MARTINEZ OZALLA		
1KSVVA	26/05/2020 18:25	prest-adult-biblio	Elvira	Elvira Valerio		
Q3E65U	26/05/2020 18:20	prest-adult-biblio	María	Tejada Perez Caballero		

Página 1 de 5, mostrando 20 resultados de 89 totales

<< 1 2 3 4 5 >>

La pantalla de **vista de la reserva**, que se abre con la reserva que se ha buscado o que quiere ver, es idéntica al formulario de edición en el calendario incorporando de forma adicional la vista de la reserva, con su fecha, horario, estado y la posibilidad de marcar la asistencia o cancelarla.



### 5.3 Organización

En la sección de “Organización”, se despliegan dos grandes opciones para gestionar de forma interna la plataforma de cita previa.

La lógica del proceso para la creación de trámites y de sus calendarios:

- Paso 1. Creación de una nueva agrupación de trámites.
- Paso 2. Creación de los trámites individuales.
- Paso 3. Creación de calendario.
- Paso 4. Comprobación de trámites y calendarios.

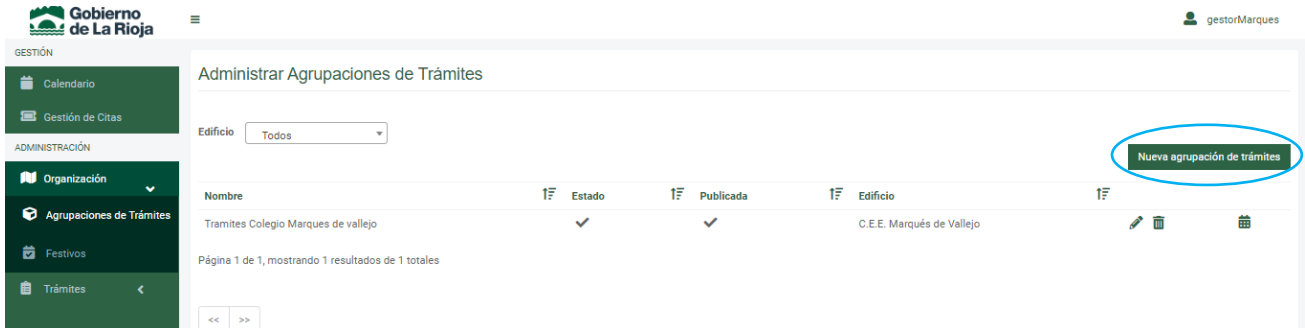
- Paso 1. Creación de una nueva agrupación de trámites.

En esta herramienta “Agrupación de trámites” figuran todos los trámites que pueden realizarse en una misma ventanilla o que puede realizar un mismo agente.

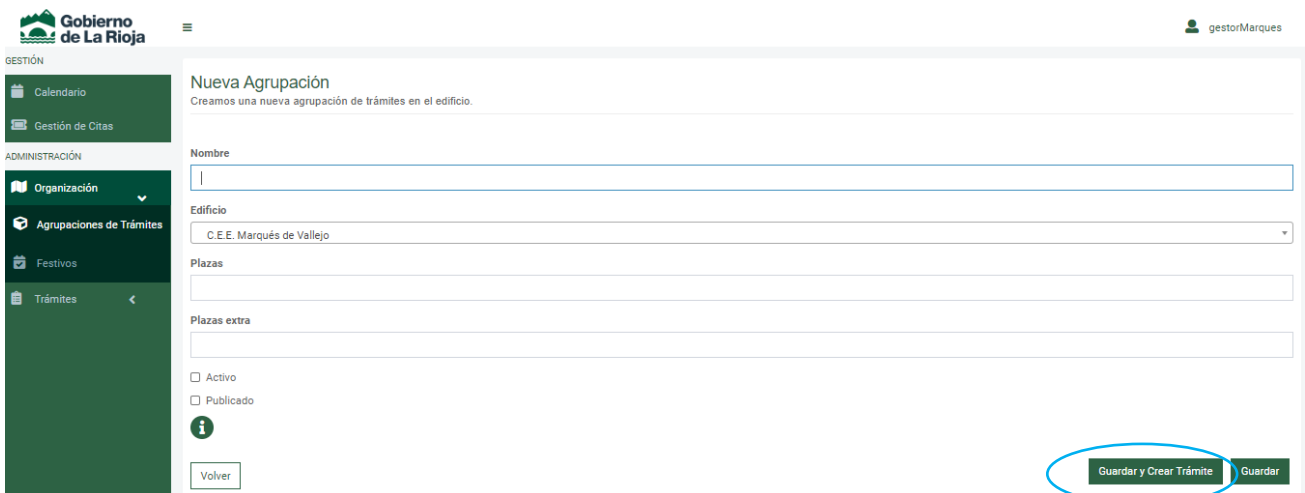
Ejemplo: en un colegio se ofrece la solicitud de cita previa para realizar dos trámites que se atienden en una misma ventanilla o con un mismo agente: la escolarización de estudiantes e información general de otros trámites. Estos dos trámites se agrupan en lo que denominaremos “Agrupación de trámites”.



La primera pantalla que encontraremos en la pestaña “Agrupación de trámites” es la que figura a continuación. Desde esta pantalla podremos un conjunto de trámites, seleccionando “**Nueva agrupación de trámites**”.



En la ventana que se nos abrirá, introduciremos los datos de la nueva agrupación de trámites: su nombre, la ubicación (sede) donde tendrá que acudir el ciudadano y el número de plazas que se otorgarán. Al finalizar, se seleccionará si este conjunto de trámites ya está activo y visible para el ciudadano/a en la web. Para guardar los cambios y crear los trámites individualizados se debe seleccionar “**Guardar y crear trámite**”.

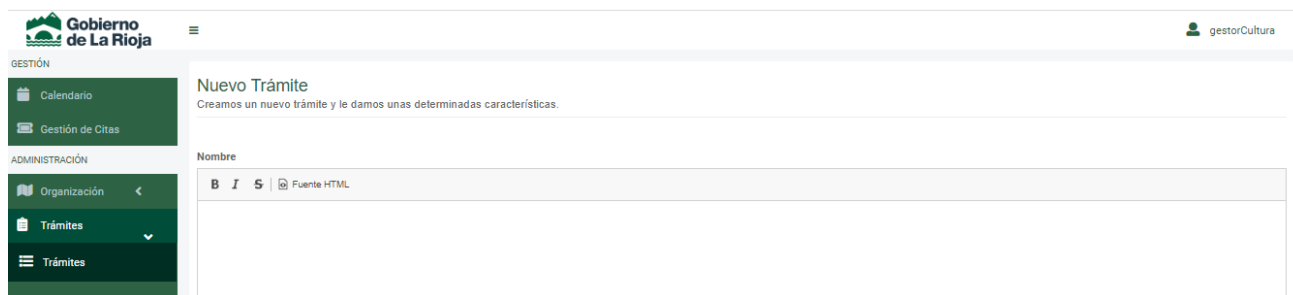


- Paso 2. Creación de los trámites individuales.

Una vez creado el conjunto “Agrupación de trámites”, que en nuestro caso se llama “Trámites colegio”, crearemos de manera individualizada cada trámite.

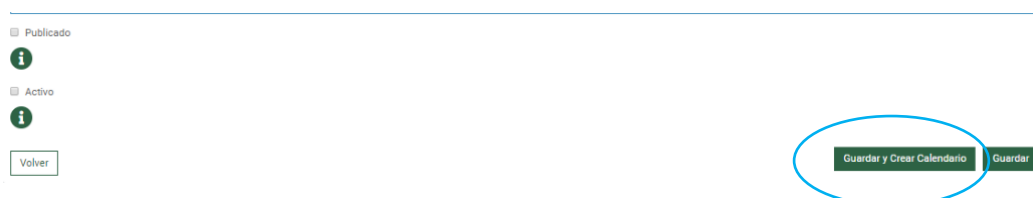


Para crear cada trámite debemos asignarle una serie de características:



- **Nombre:** nombre del trámite que se ofrece
- **Abreviatura:** permite asignar una abreviatura que identifique al trámite que se ofrece
- **Edificio:** sede donde el usuario/a tendrá que acudir para realizar el trámite.
- **Calendario:** permite seleccionar en qué calendario de los creados aparecerá este trámite.
- **Color:** permite asignar un código de colores a cada trámite para su identificación.
- **Campos extra:** permite seleccionar qué tipo de documentación debe aportar el ciudadano o con la que puede registrarse e identificarse para realizar el trámite (ejemplo, nº documento de identidad, tipo de documento -DNI, NIE-).
- **Breve descripción:** descripción sucinta del trámite.
- **Descripción:** descripción detallada del trámite.
- **Condiciones del servicio:** puede indicarse las características del trámite o la documentación que el ciudadano debe aportar para poder llevarlo a cabo.
- **Días de antelación máxima de reserva:** permite fijar una cantidad de días de antelación para realizar esta reserva.
- **Horas de antelación mínima de reserva:** permite fijar una cantidad de horas de antelación para realizar esta reserva.
- **Horas de antelación máxima de cancelación** permite fijar una cantidad de horas de antelación para anular la reserva.
- **Duración del trámite:** tiempo de duración aproximado que conlleva la gestión del trámite.
- **Miniatura:** permite adjuntar algún archivo que sea necesario o de interés para la realización del trámite.
- **Orden:** posición en la que aparece en la web el trámite respecto al resto de trámites.
- **Publicado:** indica si está marcado que está publicado en la web y por tanto lo ven los ciudadanos/as.
- **Activo:** indica si está marcado que está publicado en la web y por tanto los ciudadanos pueden solicitarlo.

Después de cumplimentar todos los campos de cada uno de los trámites de nuestra agrupación de trámites escolares, hay que pulsar “**Guardar y Crear Calendario**”.



- Paso 3. Creación del calendario.

Todo trámite necesita tener asociado un calendario propio en el que aparezcan todos los horarios disponibles de cita para ese trámite. De manera que, una vez creada la “agrupación de trámites” y nuestros “trámites” de escolarización e información, se debe crear el calendario de las citas, a lo que se accede a través de la opción **“Guardar y Crear Calendario”**.

En esta pantalla se debe asignar:

- **Nombre:** denominación del calendario.
- **Fecha de inicio:** fecha inicial a partir de la cual se asignarán citas
- **Fecha fin:** fecha final hasta la que se asignarán citas.

El trámite ha sido guardado

### Nuevo Calendario

Creamos el calendario de fechas entre los que se va a ofrecer el trámite.

Calendario:

Nombre:

Fecha Inicio:

Fecha Fin:

Activo

Por último, marcaremos la casilla “activo” para dar inicio a su funcionamiento y que figure en la web. Para guardar los cambios, marcaremos **“Guardar y generar horarios”**.

En el siguiente paso, una vez creado el calendario con su fecha de inicio y final, tendremos que establecer cuáles serán las franjas de horas para cada día que prestemos el servicio y que se corresponderá con los horarios para los que los ciudadanos podrán solicitar cita. Para crear un horario, seleccionaremos **“Nuevo Horario”**.

### Horarios Prueba

Establecemos los horarios en los que se puede acudir al trámite.

Hora inicio	Hora fin	L	M	J	V	S	D	F	Fecha especial	Sin horarios	Servicios	Plazas

Página 1 de 1, mostrando 0 resultados de 0 totales

Seleccionaremos activando o desactivando las casillas, aquellos días de la semana y franjas horarias para las que se darán citas de los trámites que activemos, especificando el intervalo de tiempo entre cita y cita. Llegados a este punto es importante tener en cuenta que las modificaciones en los calendarios o huecos horarios ya existentes no aplican. Este apartado es un esqueleto para la construcción de los huecos horarios de las citas. Si se producen cambios en el organigrama, sería necesario utilizar la funcionalidad de **Cerrar Calendario**, que se explica en la siguiente página, y volver a generar el mismo.

### Horario para Prueba

L  M  M  J  V  S  D  Festivo

Escolarización  
 Información general  
 Prueba

Hora de inicio  :       Hora de fin  :

Intervalo de minutos

**i**

Plazas (por defecto, las establecidas en su calendario)

**Guardar**

Para que se produzca la aplicación efectiva del calendario en mi “Agrupación de trámites”, se debe ingresar en la opción “Agrupación de trámites” > Agrupación de trámite sobre la que se desee aplicar el calendario > Calendario.

**Gobierno de La Rioja** | gestorMarques

**ADMINISTRACIÓN**

- Calendario
- Gestión de Citas
- Organización
- Agrupaciones de Trámites**
- Festivos
- Trámites

### Administrar Agrupaciones de Trámites

Edificio:

**Nueva agrupación de trámites**

Nombre	Estado	Publicada	Edificio	
Tramites Colegio Marques de vallejo	✓	✓	C.E.E. Marqués de Vallejo	
Prueba	!	!	C.E.E. Marqués de Vallejo	

Página 1 de 1, mostrando 2 resultados de 2 totales

<< >>

Una vez dentro de la sección “Calendario”, se pulsará la opción **“Aplicar todos los calendarios activos”**.

Calendarios Trámites Colegio Marques de vallejo

Nombre	Estado	Inicio	Fin	
Prueba	!	28/05/2020	29/05/2020	[icon] [icon] [icon] [icon]
Calendario Marques Vallejo May-Ago2020	✓	03/06/2020	31/08/2020	[icon] [icon] [icon] [icon]
Calendario Septiembre-Diciembre	✓	01/09/2020	31/12/2020	[icon] [icon] [icon] [icon]

Página 1 de 1, mostrando 3 resultados de 3 totales

Si esta aplicación nos produce un error, será muy probablemente debido a que existen calendarios existentes que se solapan con el que se desea generar en **horarios**. En este caso, deberíamos aplicar lo denominado **“Cerrar calendario”**.

Calendarios Trámites Colegio Marques de vallejo

Nombre	Estado	Inicio	Fin	
Prueba	!	28/05/2020	29/05/2020	[icon] [icon] [icon] [icon]
Calendario Marques Vallejo May-Ago2020	✓	03/06/2020	31/08/2020	[icon] [icon] [icon] [icon]
Calendario Septiembre-Diciembre	✓	01/09/2020	31/12/2020	[icon] [icon] [icon] [icon]

Página 1 de 1, mostrando 3 resultados de 3 totales

La opción de **“Cerrar calendario”** elimina todos los horarios disponibles a partir de la fecha seleccionada. No se permite seleccionar una fecha anterior a cualquier día que exista una cita. De esta forma, el calendario se libera para poder regenerar nuevos horarios y que nos desaparezca el error.

- Paso 4. Comprobación de trámites y calendarios.

Una vez seguidos todos los pasos, se pueden comprobar los trámites y calendarios. En la pantalla principal de “Agrupación de trámites” aparecerán todas las agrupaciones de trámites que hemos creado, que pueden realizarse en una ventanilla específica y sobre los que podemos modificar sus características y su calendario.

Nombre	Estado	Publicada	Edificio	Acciones
Préstamo de materiales bibliográficos - Adultos	✓	✓	Biblioteca	[Edit] [Delete] [Calendar]
Préstamo de materiales bibliográficos - Infantiles	✓	✓	Biblioteca	[Edit] [Delete] [Calendar]
Solicitud de puestos de la sala de lectura	✓	✓	Biblioteca	[Edit] [Delete] [Calendar]
Solicitud de puestos de la sala de lectura infantil	✓	✓	Biblioteca	[Edit] [Delete] [Calendar]
Solicitud de puestos en la Hemeroteca	✓	✓	Biblioteca	[Edit] [Delete] [Calendar]
Registro Depósito Legal de La Rioja	✓	!	Biblioteca	[Edit] [Delete] [Calendar]

Indica que el trámite está activo

Indica que está publicado en web y visible al ciudadano

Indica la sede donde se realiza el trámite

Permite la **edición** de características

Permite editar el **calendario** asociado al trámite

- **Edición del trámite:** en la opción de **edición**, accedemos a todas las características del trámite y podemos modificar sus características.

**Editar Agrupación**

Nombre: Préstamo de materiales bibliográficos - Adultos

Edificio: Biblioteca

Plazas: 96

Plazas extra: [ ]

Activo

Publicado

[Volver] [Guardar]

- **Calendario del trámite:** en la opción de **calendario**, podemos configurar y modificar los horarios asociados al trámite que hemos seleccionado.

Calendarios Préstamo de materiales bibliográficos - Adultos

[Nuevo Calendario] [Aplicar todos los calendarios activos] [Cerrar calendarios]

Nombre	Estado	Inicio	Fin	Acciones
Calendario Mayo-Agosto 2020 prestamo adultos	✓	18/05/2020	30/05/2020	[Edit] [Delete] [Calendar]
Calendario media hora Mayo-Agosto	✓	31/05/2020	31/08/2020	[Edit] [Delete] [Calendar]

Página 1 de 1, mostrando 2 resultados de 2 totales



Una vez seleccionada la opción de **horario**, podemos seleccionar en cada franja horaria y en cada día el servicio prestado, activando y desactivando las casillas. Podemos acceder creando un “Nuevo Horario” o editando uno ya existente.

En la pantalla principal de “Trámites”, aparecen todos los trámites administrativos para los que se está ofreciendo cita previa telemática.

*Indica que el trámite está activo*

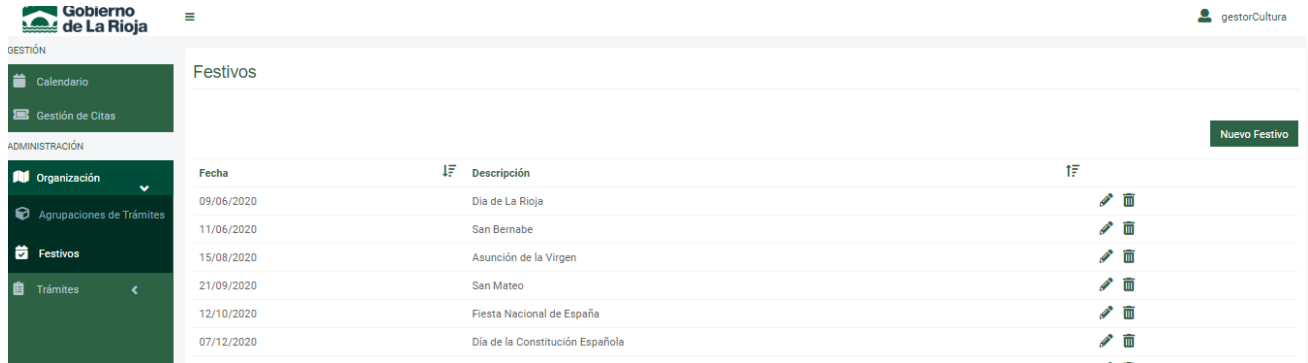
*Permite adjuntar algún documento del trámite*

*Indica que está publicado en la web y es visible al ciudadano*

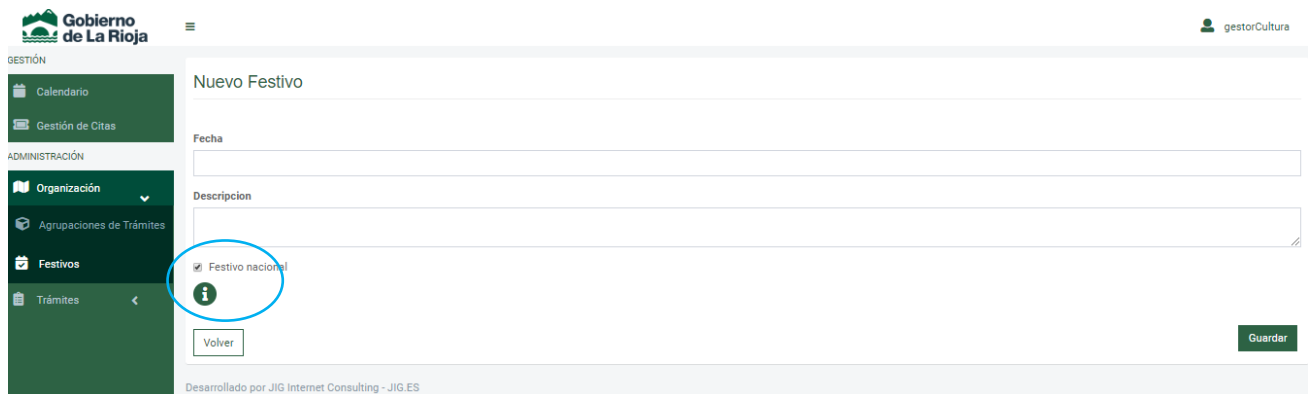
*Permite editar las características*

- Festivos

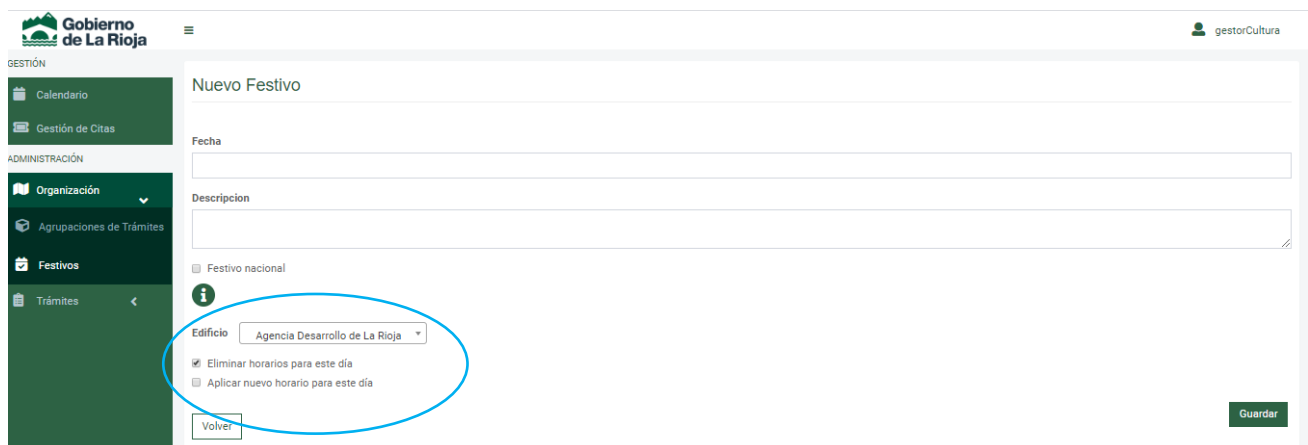
La vista de festivos muestra todos los festivos dados de alta en el sistema, dando la posibilidad de añadir un nuevo festivo, y eliminar o borrar uno existente.



La creación de un nuevo festivo marca por defecto el check festivo nacional. (Indica que afecta a todos los edificios)



Una vez desmarcado permite elegir el edificio y las acciones a realizar. Si se marca el festivo como nacional, todos los horarios generados previamente en ese día serán eliminados.



## 6. PREGUNTAS FRECUENTES

---

### 1. ¿Puedo tener dos calendarios activos al mismo tiempo?

Sí, siempre que no coincidan horarios dentro de los mismos. Se debe tener en cuenta que, a la hora de aplicar los horarios de un calendario, no deben existir previamente creados ninguno de los horarios definidos. En caso de desear regenerar el organigrama siempre debe pasarse previamente por la opción "Cerrar Calendario".

### 2. ¿Puedo eliminar una cita desde el gestor?

Si bien las citas no se eliminan como tal, sí puede cancelar cualquier cita desde el gestor, utilizando la opción de la papelera, presente tanto en el listado de citas en cada tramo horario del calendario (En la opción del "archivador") como en el listado del apartado de Gestión de citas.

### 3. ¿Puedo dar de alta citas desde el gestor?

Sí. Sólo tiene que acudir al tramo horario en el que se desea la cita previa en el Calendario (asegurándose de que el filtro superior está para la asociación de trámites deseada) y pulsar la opción del archivador, rellenando el formulario superior con los datos de la cita.

### 4. ¿Qué ocurre si borro un trámite?

El sistema no permite eliminar trámites que tienen citas asignadas. En caso de desear borrar algo, antes de la implantación del servicio y de que tenga citas asignadas, debe poner especial atención a la hora de borrar cualquier agrupación de trámites, pues esto eliminaría todos los trámites dependientes de la misma.

### 5. ¿Puedo crear turnos de cada 10 minutos?

El sistema permite la creación de tramos horario de cualquier duración, si bien nunca es recomendable que sean inferiores a una hora. El aplicativo está pensado para tramos de duración de una hora, y cualquier cantidad inferior, haría que la navegación para la reserva de cita, tanto en la parte pública como en el gestor, no fuera óptima.

### 6. El número de citas reservadas no parecen corresponderse con las citas reales del sistema ¿Qué está ocurriendo?

Para asegurar que no se produce solapamiento entre dos ciudadanos para el mismo tramo horario, desde que un ciudadano selecciona un horario, hasta que termina de introducir sus datos, su plaza está prereservada. Si el ciudadano finalmente no introduce sus datos y finaliza el proceso, esa plaza prereservada es liberada, al cabo de aproximadamente 10 minutos. Por tanto, puede haber desajustes temporales entre el número de plazas que se muestran en el gestor y las plazas reales otorgadas, pero se van autocorrigiendo continuamente.

Para cualquier duda o incidencia con la plataforma, puede escribir a [suporte@jig.es](mailto:suporte@jig.es)



C/Piqueras 24  
26006 Logroño (La Rioja)  
España  
+34 941 22 64 17