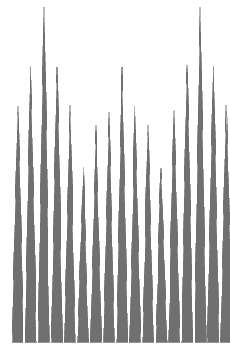




CONCELLO DE SANTIAGO

10 de maio de 2017

NOVO SISTEMA DE CITA PREVIA E XESTIÓN DE TURNOS DE ATENCIÓN AO PÚBLICO



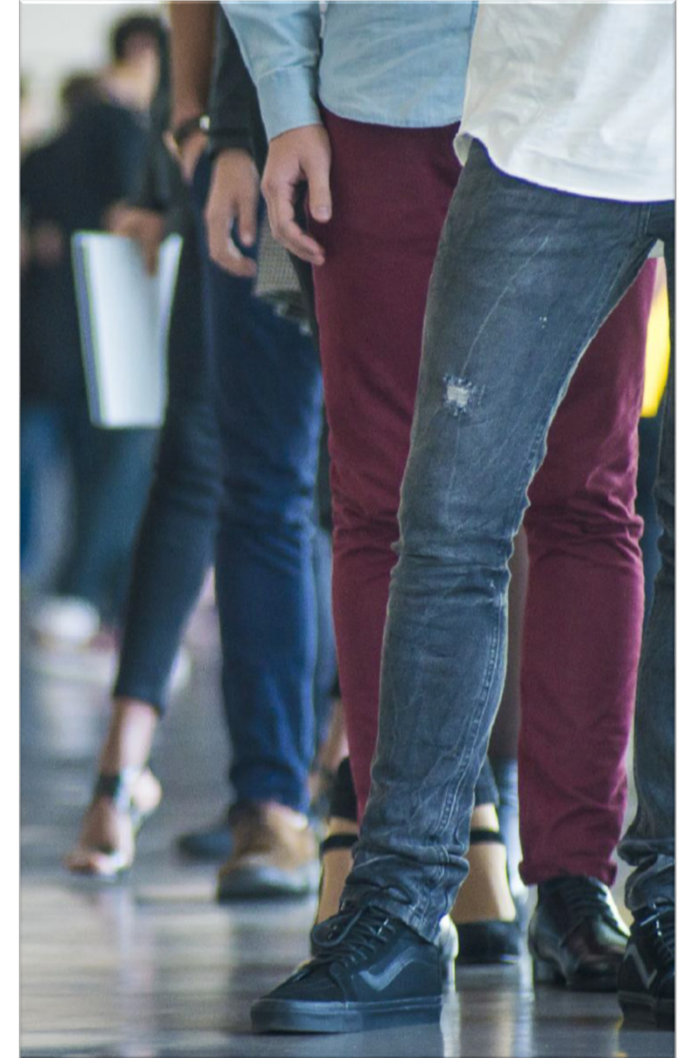
**CONCELLO DE
SANTIAGO**



NOVO SISTEMA DE CITA PREVIA

O novo sistema de cita previa permitirá organizar de xeito escalonado e eficiente a volta á normalidade na xestión de trámites administrativos, cumprindo coas directrices de distanciamento social decretadas en resposta ao COVID 19

- ✓ **EVITANDO** a afluencia e concentración de persoas en espazos pechados
- ✓ **XESTIONANDO** de xeito eficiente a volta á nova normalidade, e a correcta organización interna dos traballadores e traballadoras





PRINCIPAIS OBXECTIVOS



Mellorar a atención e experiencia dos cidadáns, reducindo os tempos de espera e facéndoa máis dinámica



Optimizar do uso de recursos dispoñibles e mellorar a eficiencia mediante a previsión axeitada da carga de traballo e os tipos de atencións



Incrementar a flexibilidade para incorporar novos servizos e trámites, e unha maior autonomía na xestión de axendas para as unidades



Facilitar a interacción coa cidadanía, ofrecéndolle múltiples canles de comunicación co Concello



Aportar información en tempo real acerca do uso que se fai dos diferentes servizos, accedendo á mesma a través dun cadro de mandos



Organización da atención ao público, evitando aglomeracións e esperas



VANTAXES PARA A CIDADANÍA



SINXELEZA

Ofrece unha grande facilidade de uso e unha navegación intuitiva para o usuario



MULTICANALIDADE

Novas vías para a xestión da cita e para a atención. Permite obter cita a través da web, teléfono e dispositivo móbil



ESPERA SEGURA

A través do seu dispositivo móbil, o cidadán poderá recibir un aviso cando sexa a súa quenda, podendo esperar fóra das oficinas e evitar así aglomeracións innecesarias



GARANTE A SEGURIDADE DA INFORMACIÓN

O sistema garante os máximos niveis de seguridade e o cumprimento do RXPD



MULTICANALIDADE

A multicanalidade simplifica o proceso de solicitude de cita para as xestións e trámites que os cidadáns necesiten realizar



A TRAVÉS DA WEB DE CITA PREVIA Autoxestión "online"

A persoa interesada accede á web, elixe o trámite que quere realizar e selecciona día e hora para a súa cita entre as que aparecen dispoñibles



A TRAVÉS DA WEBAPP Espera en mobilidade

Poderá pedir cita tamén a través do seu teléfono móbil. Xa na oficina, tamén poderá recibir unha alerta no seu móbil cando chegue a quenda da súa cita, de tal xeito que pode realizar a espera sen necesidade de estar no centro



A TRAVÉS DE IVR Autoxestión telefónica

A persoa interesada poderá solicitar cita de xeito sinxelo mediante chamada telefónica a un sistema de voz automatizado



POR TELÉFONO OU PRESENCIAL Xestión asistida

O cidadán pode solicitar a súa cita por teléfono ou presencialmente. O persoal de atención xestionará a través da aplicación a cita solicitada



RECORDATORIO DE CITA – Mediante e-mail

O solicitante recibe un e-mail de confirmación co localizador da súa cita. O localizador permitiralle cancelar a súa cita ou modificala en caso de necesidade



PÁXINA WEB DE CITA PREVIA

A persoa interesada terá á súa disposición unha páxina web onde poderá elixir o trámite para o que quere pedir cita previa, e seleccionar o día e a hora para a súa cita de entre todas as que aparecen dispoñibles

A paxina web de Cita Previa do Concello de Santiago de Compostela poderase atopar na seguinte URL:

<https://citaprevia.santiagodecompostela.gal>





CONCELLO DE SANTIAGO

GAL CAST

Solicitud de cita previa

1. Elección de trámite 2. Validación 3. Data e hora da cita 4. Datos pessoais 5. Cita previa

Seleccione a oficina na que vai a solicitar a cita e o trámite que realizará.

Oficina(*)

Trámite(*)

Continuar

Se vostede xa concertou unha cita previa con anterioridade, pode **comprobar, modificar ou anular a cita.**

O solicitante seleccionará á oficina á que quere acudir e o trámite para o que solicita cita previa



1. Elección de trámite 2. Validación 3. Data e hora da cita 4. Datos pessoais 5. Cita previa



Atención ao Contribuínte, Comprobación catastral

Seleccionar data e hora

| Xullo 2020 | | | | | | |
|------------|----|----|----|----|----|----|
| Lu | Ma | Mé | Xo | Ve | Sá | 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 | 31 | | |

| | Lu 06 | Me 08 | Ve 10 |
|-------|----------------|----------|----------|
| 09:00 | Non dispoñible | 1 Libres | 1 Libres |
| 09:20 | Non dispoñible | 1 Libres | 1 Libres |
| 09:40 | Non dispoñible | 1 Libres | 1 Libres |
| 10:00 | Non dispoñible | 1 Libres | 1 Libres |
| 10:20 | Non dispoñible | 1 Libres | 1 Libres |
| 10:40 | Non dispoñible | 1 Libres | 1 Libres |
| 11:00 | Non dispoñible | 1 Libres | 1 Libres |
| 11:20 | Non dispoñible | 1 Libres | 1 Libres |
| 11:40 | Non dispoñible | 1 Libres | 1 Libres |

■ Non dispoñible ■ Dispoñible ■ Ocupado

Volver

Continuar

A páxina web mostraralle os días e as horas nas que hai quenda libre para atender ese trámite. O solicitante seleccionará o día e a hora que lle interese



1. Elección de trámite
2. Validación
3. Data e hora da cita
4. Datos pessoais
5. Cita previa

ATENCIÓN: Compruebe que insertou correctamente os datos identificativos de todos os solicitantes.

Proporcionar datos erróneos ou incompletos suporá a imposibilidade de realizar o trámite seleccionado.

Oficina seleccionada: Atención ao Contribuinte

Trámite seleccionado: Comprobación catastral

Data e hora: 2020-07-10 09:00:00

Solicitante

Nome: (*) Carlos

Primer apelido: (*) Vázquez

Segundo apelido:

Tipo de documento: NIF

Documento: (*) 33492781C

O solicitante introducirá os seus datos persoais e de contacto



1. Elección de trámite

2. Validación

3. Data e hora da cita

4. Datos pessoais

5. Cita previa

A continuación le facilitamos a información da súa cita. Se o desexa, pode imprimir este resgardo.
Enviáremoslle unha copia ao seu correo electrónico.

[Imprimir este resgardo](#)

Data e hora de operación 06/07/2020 19:04:20



Xustificante de Cita Previa

Código de cita (localizador): **V1Z**
Oficina: **Atención ao Contribuinte**
Trámite seleccionado: **Comprobación catastral**
Data e hora: **10/07/2020 09:00:00**

Instruccións adicionais: Por favor, acuda a su cita no lugar, data e hora indicados.

[Volver o inicio](#)

O solicitante obterá o código localizador para a súa cita. Esta mesma información a recibirá tamén mediante e-mail, e mediante un SMS no seu teléfono. Mediante o código localizador poderá tamén modificar ou anular a súa cita.



WEBAPP DE CITA PREVIA

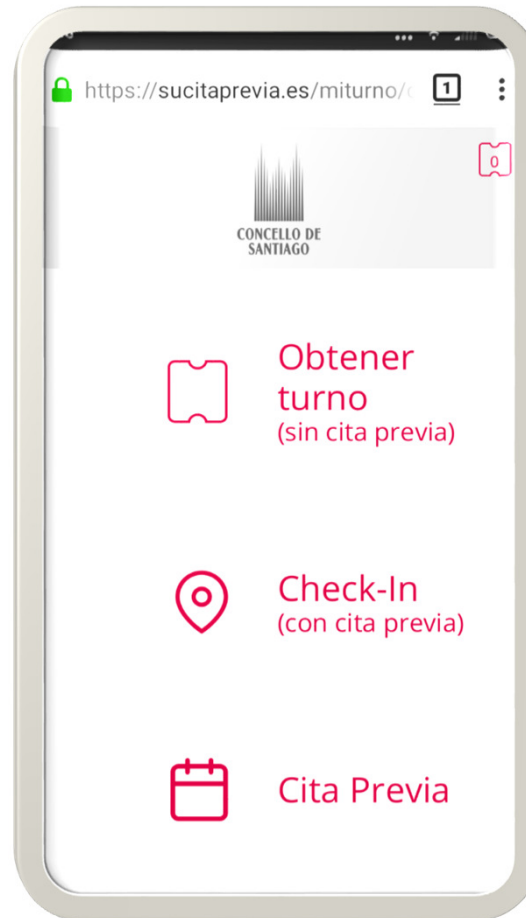
Tamén estará dispoñible unha app móbil coa que, ademais de poder pedir cita previa para un trámite, o solicitante poderá, cando acuda á súa cita, indicar que xa chegou á oficina sen necesidade de entrar dentro dela, e quedar esperando a súa quenda na rúa

Cando sexa a súa quenda, recibirá un aviso no seu dispositivo móbil, indicándolle que xa pode entrar

A app móbil de Cita Previa do Concello de Santiago de Compostela é unha app universal válida para todo tipo de dispositivos móbiles; non é necesario instalala

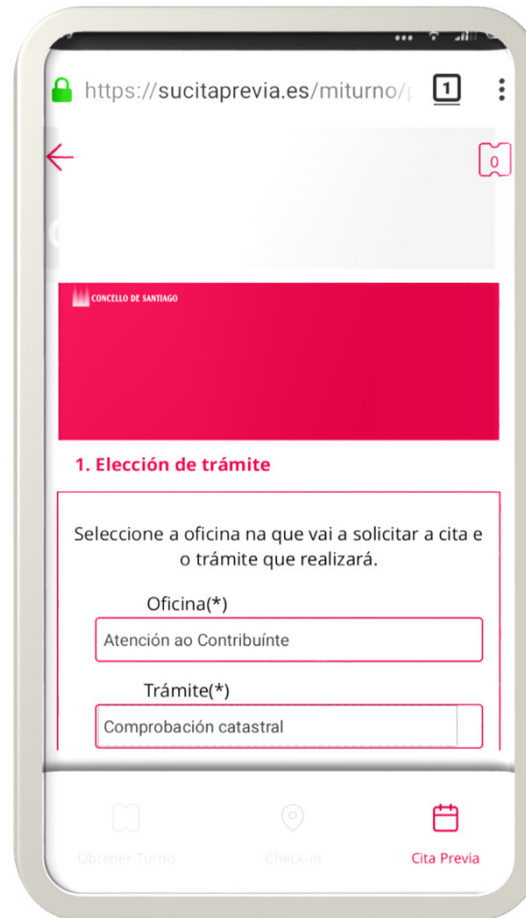
Poderase obter escaneando o seguinte código QR :



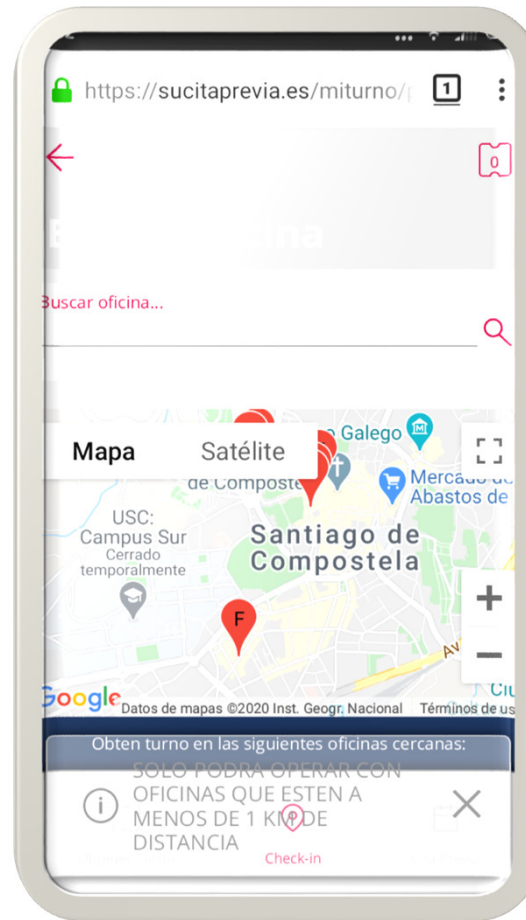


A webapp permite solicitar cita previa para un trámite. Chegado o momento da cita, o solicitante poderá empregar a webapp para indicar que xa chegou á oficina (*Check-in*) sen necesidade de entrar. Poderá esperar entón na rúa a que a webapp o avise para entrar

No caso de haber quendas dispoñibles, poderá empregar tamén a webapp para solicitar algunha quenda que quede libre no día



Para solicitar unha cita previa, o solicitante seleccionará a oficina á que quere acudir e o trámite que pretende levar a cabo, dun xeito análogo a como se fai na páxina web de Cita Previa



Chegado o momento da cita, o solicitante poderá empregar a webapp para indicar que xa chegou á oficina, sen necesidade de entrar. Para elo, primeiro terá que buscar a oficina na webapp.



Despois introducirá o código localizador da cita ou o seu DNI
Poderá quedar entón na rúa esperando a que a webapp o avise do momento de entrar



CITA PREVIA A TRAVÉS DE IVR

Tamén será posible solicitar cita previa para un trámite mediante unha simple chamada telefónica a un sistema interactivo de recoñecemento de voz

O sistema automatizado de concesión de Cita Previa mediante chamada telefónica do Concello de Santiago de Compostela estará dispoñible no seguinte número de teléfono:

881 50 51 07

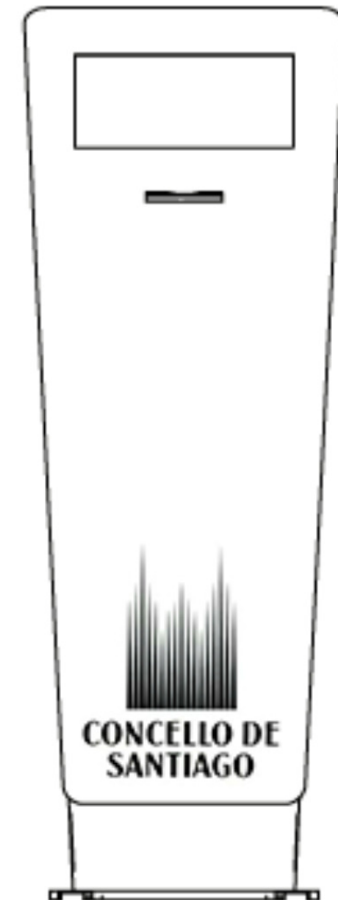


REXISTRO DE CHEGADA E ESPERA EN SALA

O novo sistema de cita previa tamén permite que o solicitante rexistre a súa chegada á oficina sen necesidade de empregar un dispositivo móbil

Para elo, nas oficinas de atención ao público haberá un quiosco dispensador de quendas, no cal o solicitante introducirá o código localizador da súa cita previa

No caso de haber quendas dispoñibles, poderá empregar tamén o quiosco para solicitar algunha quenda que quede libre no día





Unha vez rexistrada polo solicitante á súa chegada á oficina no quiosco dispensador de quendas, o quiosco imprimirá un ticket co código da súa quenda

O solicitante poderá quedar na sala de espera agardando a ser chamado para atender o seu trámite

Para elo, en cada oficina de atención o público haberá una pantalla na que, ao chegar o momento de atender ao solicitante, sonará un aviso acústico, e aparecerá o código da súa quenda, xunto co número do posto no que será atendido





OFICINAS CON SISTEMA DE CITA PREVIA

PODERÁ UTILIZAR O SISTEMA DE XESTIÓN DE CITA PREVIA NAS SEGUINTE OFICINAS:

OFICINA DE ATENCIÓN Á CIDADANÍA

REXISTRO XERAL (OFICINAS DA RÚA GALERAS)

REXISTRO AUXILIAR DO ENSANCHE

OFICINA DE ATENCIÓN AO CONTRIBUÍNTE

PADRÓN DE HABITANTES

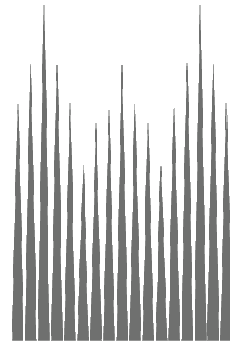
REXISTRO E INFORMACIÓN DE URBANISMO

TRÁFICO



NOVO SISTEMA DE CITA PREVIA E XESTIÓN DE TURNOS DE ATENCIÓN AO PÚBLICO

Gracias pola súa atención



**CONCELLO DE
SANTIAGO**