

CRETA

Plataforma de Cita Previa y Reservas



CRETA. Cita Previa y Reservas

CRETA es una solución **Cloud 100%**, global y transversal para las entidades públicas. Es una herramienta versátil, sencilla de gestionar. Está compuesta por los módulos de **Cita Previa**, **Reservas**, **Entradas**, gestión de **Turnos** y colas, y **Autorizaciones** que únicamente requieran el requisito del registro previo.



CRETA es una herramienta muy versátil que puede incluirse en la Web, en la APP y en el kiosco interactivo. Incluye la gestión de horas de atención al ciudadano, confirmación de citas y reservas, y exportación de datos a *Google Calendar*.

CRETA aumenta la productividad, incrementando la eficiencia y mejorando la gestión de los recursos públicos para garantizar una mejor atención al ciudadano. Y permite cumplir con las recomendaciones sanitarias, disponiendo de un sistema de Cita Previa para el uso de espacios y servicios públicos.

Con la implementación de **CRETA** los usuarios pueden formalizar gestiones en tiempo real y en menos de 1 minuto durante las 24 horas del día y los 365 días del año.

Las reservas pueden realizarse desde la **web**, la **APP**, o con el equipamiento opcional como el **kiosco** expendedor de tickets, lector óptico para la lectura de entradas, o pantallas informativas.



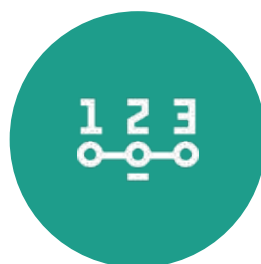
CITAS



RESERVAS



ENTRADAS

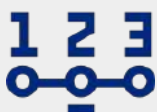


TURNOS



AUTORIZACIONES

Plataforma CRETA



Permite gestionar las colas de diferentes servicios o trámites y asignarlas a diferentes mesas (únicas o compartidas).



Análisis de datos y estadísticas en tiempo real (servicios más demandados, horas punta etc.) para poder mejorar la gestión interna del ayuntamiento.



Gestión de citas de manera masiva y/o por grupos de recursos.



Permite a cada funcionario que atiende en mesa gestionar su propio calendario de manera diaria, semanal o mensual.



Coordina las citas o reservas de los ciudadanos con sus calendarios individuales (Google Calendar).



El ciudadano puede pedir cita previa de cualquier servicio o recurso municipal desde la APP, la página web o presencialmente.

Servicios:

- Reserva de instalaciones deportivas o lúdicas (pistas de pádel, piscina municipal, paelleros, etc.).
- Reserva de Cita Previa con los responsables municipales, alcaldía o concejalías.
- Reservar Cita con recursos municipales: OAC, biblioteca, salas polivalentes, etc.
- Permisos de quemas.
- Museos, reservas y visitas guiadas.

· Cualquier otro tipo de trámite o servicio que el ayuntamiento ponga a disposición de la ciudadanía.

CRETA formaliza las citas sin intervención del personal del ayuntamiento, o con confirmación exprés. Además el sistema recuerda la cita automáticamente vía email y/o APP, y permite la cancelación de citas por el usuario.

Funcionalidades CRETA



Reserva de entradas y/o espacios deportivos a través del punto de información, la APP y la página web.



Correo y/o SMS de confirmación o notificación push (APP) al ciudadano sobre sus reservas.



Posibilidad de incorporar pasarela de pago para todos aquellos servicios que su reserva comporta un coste.



El módulo de gestión de colas integra y permite gestionar las colas de todos los servicios independientemente del volumen de estas.



Estipular en un mismo recurso que funcionario atiende en cada mesa (importante en servicios sociales).



Se pueden incorporar nuevos recursos después de la puesta en marcha de la plataforma.



Acceso a enlaces externos y otros portales de la administración (sede electrónica).



Consultar información municipal como noticias y eventos o realizar encuestas.

Panel de Control



Desde el panel de control el ayuntamiento autogestiona los recursos de la solución (servicios o espacio municipal reservable) y a los usuarios (funcionarios que atienden en mesa).

Permite dar acceso al usuario únicamente a su recurso, a uno o varios grupos de recursos o a la totalidad de los servicios.

Los recursos son todos aquellos servicios, personas, instalaciones, pistas deportivas, piscinas, etc., para los que se gestiona el acceso a la plataforma.

Una vez activada la plataforma **CRETA** siempre se podrán generar tantos recursos y usuarios como sean necesarios, organizándolos en grupos para una mejor gestión y así independizar los funcionarios y los negociados que atienden unos y otros.

En su creación podemos estipular los siguientes campos:

- Si es necesaria confirmación por parte del funcionario.
- Tipo de recurso (espacio, cita, permiso).
- Descripción.
- Imagen.
- Máximo de reservas por persona.
- Pasarela de pago.
- Número de asientos o mesas que atienden simultáneamente.
- Tiempo de duración de cada cita.

Recursos

Son todos aquellos servicios, personas, instalaciones, pistas deportivas, piscinas, etc... para los que se gestiona el acceso a través de la Cita Previa.

La creación y configuración de nuevos recursos es muy sencilla. Se realiza desde un panel web desde el que el Ayuntamiento se autogestiona todos los aspectos de la solución.

CITA PREVIA

Panel de Servicios | Cita Previa | admin.alcantir | alcantir

Cita previa, Reservas de instalaciones, y Autorizaciones

Gestiona las reservas de instalaciones y las citas previas con el personal del ayuntamiento desde el siguiente panel de control. Puedes crear grupos para ordenar las diferentes categorías:

- Pistas de Pádel**
 - Pista de pádel 1
- Pádel**
 - Pista 1
 - Pista con Dropdown
- Teatros**
 - Teatro (Trolls 2 la gira)
 - Taller de guitarra
- Cita Previa Concejales** (Circled in red)
- Cita Previa Ayuntamiento**
- Reserva de Pistas APP Alcantir**

Administración del recurso: Miguel Ángel Fernández

Tipo: Cita **Publicado** Autoconfirmado Slots concurrentes Asientos: 1

Pasarela de pago

Mes actual	
30 SLOTS	0 RESERVAS ACTIVAS
0 RESERVAS PENDIENTES	0 ASIENTOS TOTALES
0 ASIENTOS DISPONIBLES	0 RESERVAS CANCELADAS

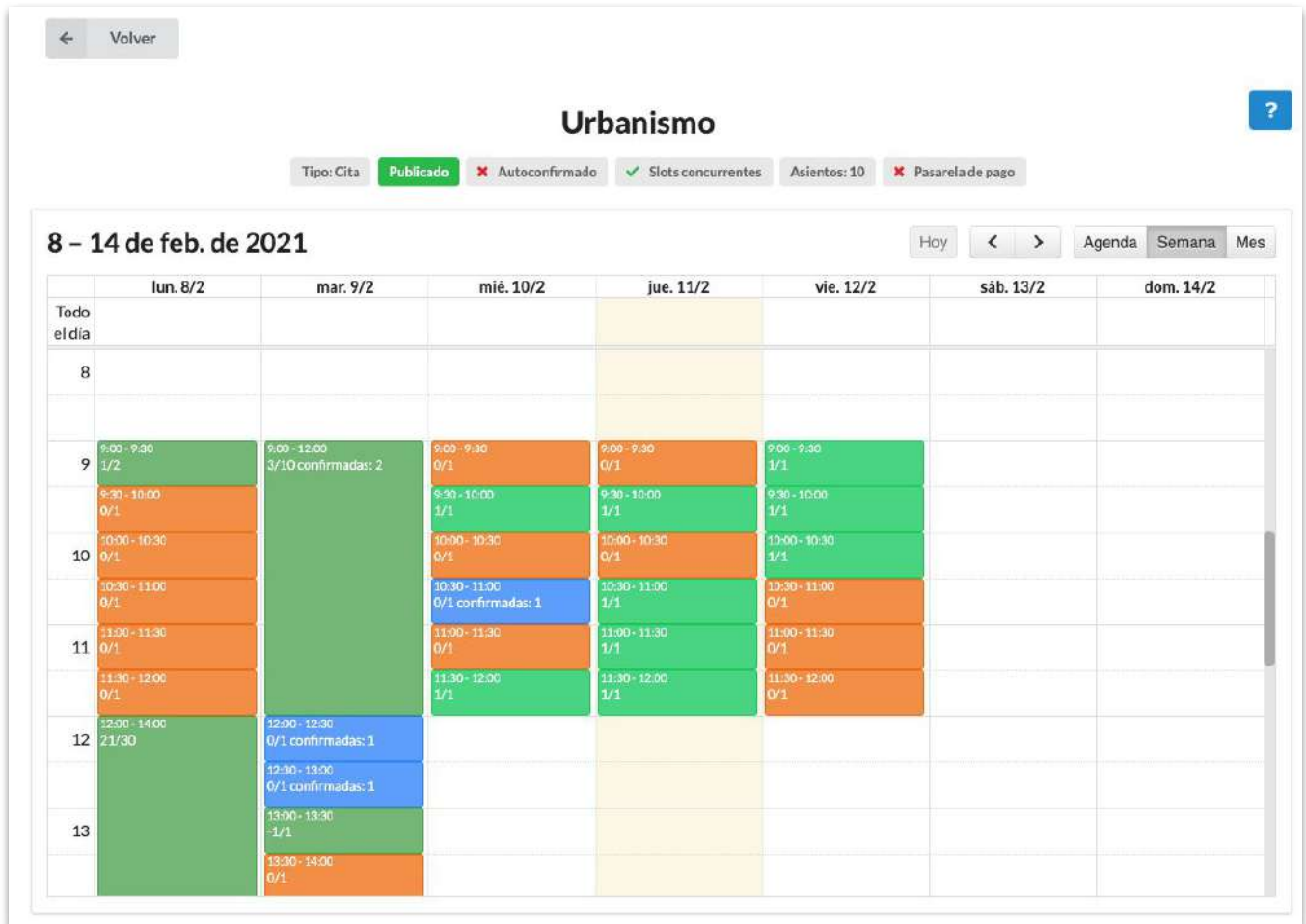
Miguel Ángel Fernández
Selecciona un día y una hora disponible para pedir tu cita con el alcalde de Alcantir

Hoy Esta Semana **Este Mes** Próximos 30 días Solo Disponibles Todos

Hoy					
10:00 a 10:30 <input type="button" value="Disponibles"/>	10:30 a 11:00 <input type="button" value="Disponibles"/>	11:00 a 11:30 <input type="button" value="Disponibles"/>	11:30 a 12:00 <input type="button" value="Disponibles"/>	12:00 a 12:30 <input type="button" value="Disponibles"/>	12:30 a 13:00 <input type="button" value="Disponibles"/>

El panel permite gestionar los diferentes recursos de forma individual o mediante la creación de grupos para facilitar el trabajo de los diferentes administradores.

Administración de Colas



El sistema de administración de colas gestiona el tiempo de espera reduciéndolo al mínimo, mejorando la atención y la experiencia de los ciudadanos.

Gracias a la gestión eficiente de las colas de espera, obtendremos datos estadísticos para poder planificar con detalle el servicio, tomar decisiones, formar al personal y mejorar la productividad.

Permite reorganizar el servicio adecuándolo de forma dinámica a las necesidades del momento.

Una vez que los recursos han sido creados con los permisos necesarios para gestionarlos, el funcionario puede gestionarse su propio recurso,

generando su horario y calendario, seleccionando la franja de tiempo que quiere poner en reserva y asignado el tiempo medio que dura cada visita o el alquiler de un espacio.

Se pueden generar citas de forma masiva seleccionando los días de la semana, el horario y la duración de cada cita, o podemos clonar un día ya creado a diferentes días que queramos.

Al mismo tiempo que el usuario es atendido, se pueden ver y gestionar en tiempo real los turnos con información relevante (nombre, correo, etc.) y contactar vía notificación *push* para comunicar alguna incidencia o cancelación.

Atención en las Mesas

The screenshot shows the 'Atención en las Mesas' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Panel de Servicios', 'CRETA: Citas, Reservas, Turnos y Autorizaciones', and user information 'admin.alcantir' and 'alcantir'. Below this, a 'Volver' button is on the left and a help icon '?' is on the right. The main area displays the name 'Miguel Ángel Fernández' and a 'Cambiar nombre de mesa' button set to 'MESA 1'. A row of action buttons includes 'Crear reserva' (green), 'Devolver' (grey), and 'No presentado' (grey). Below these are 'Finalizar' (grey), 'Recuperar' (teal), and 'Siguiete turno' (teal) buttons. A large blue rounded rectangle in the center contains the text 'NO SE ESTÁ ATENDIENDO'. At the bottom, there are three status cards: 'Pendientes' (green clock icon), 'Atendiendo' (grey person icon), and 'Tarde' (red clock icon), each with 'No hay citas' below it. The footer contains the 'DIGITAL VALUE' logo, 'Ayuntamiento en tu móvil', and contact information: 'Gracias por confiar en DIGITAL ZITY info@ayuntamientoentumovil.es v2.0'.

Los funcionarios que atienden las mesas disponen de una herramienta de gestión de colas para llamar al siguiente turno, marcarlo como no presentado o darlo por atendido.

La gestión es muy versátil lo que permite adaptar distintas políticas en la atención al usuario.

Los recursos pueden gestionarse individualmente, o a través de grupos, lo que permite la colaboración entre varias mesas para la atención de distintos trámites.

Reservas mediante APP

CRETA APP pone a disposición de los ciudadanos la aplicación de Cita Previa a través del dispositivo móvil, con esta aplicación se facilita el acceso a la gestión de citas a demanda con el ayuntamiento.



Desde cualquier lugar y a través del móvil, un usuario puede solicitar, consultar y anular una cita con el ayuntamiento, pudiendo así elegir el horario que mejor se adapte a sus necesidades e integrarla en su calendario general.

Mediante esta aplicación, el ciudadano podrá concretar citas para diferentes servicios habilitados, y en una misma operación podrá añadir al calendario de su teléfono un aviso para recordarle la cita que ha concretado. Además también podrá consultar las citas pendientes que ya tiene programadas, así como cancelar aquellas a las que no pueda acudir.

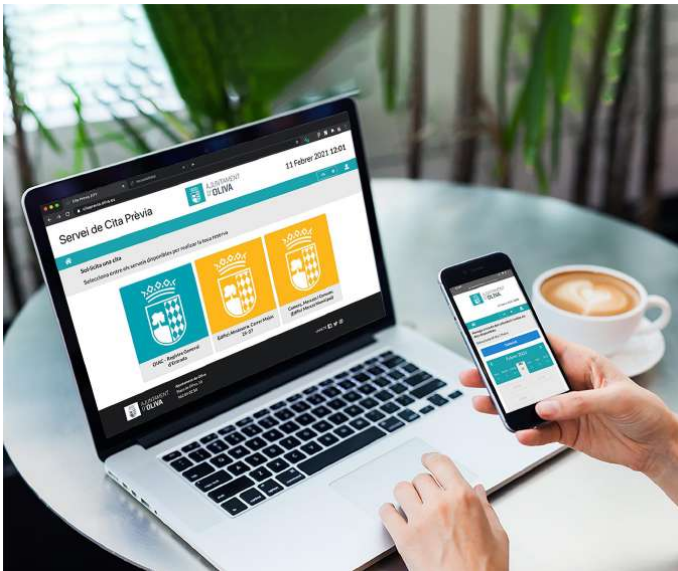
Dispone de un canal de comunicación con el ciudadano para poder atender cualquier tema relacionado con la cita o reserva mediante avisos al móvil o por correo electrónico. Sistema automático de recordatorio de cita vía correo electrónico y/o SMS.

También incorpora código QR como recibo de reserva o entrada así como para confirmar la llegada al espacio. A la vez, el ciudadano recibe un correo electrónico o notificación push de confirmación de su cita.



Reservas a través del portal Web

También ofrece la posibilidad de solicitar una Cita a través del portal web municipal, en caso de que el usuario no tenga instalada la APP móvil.



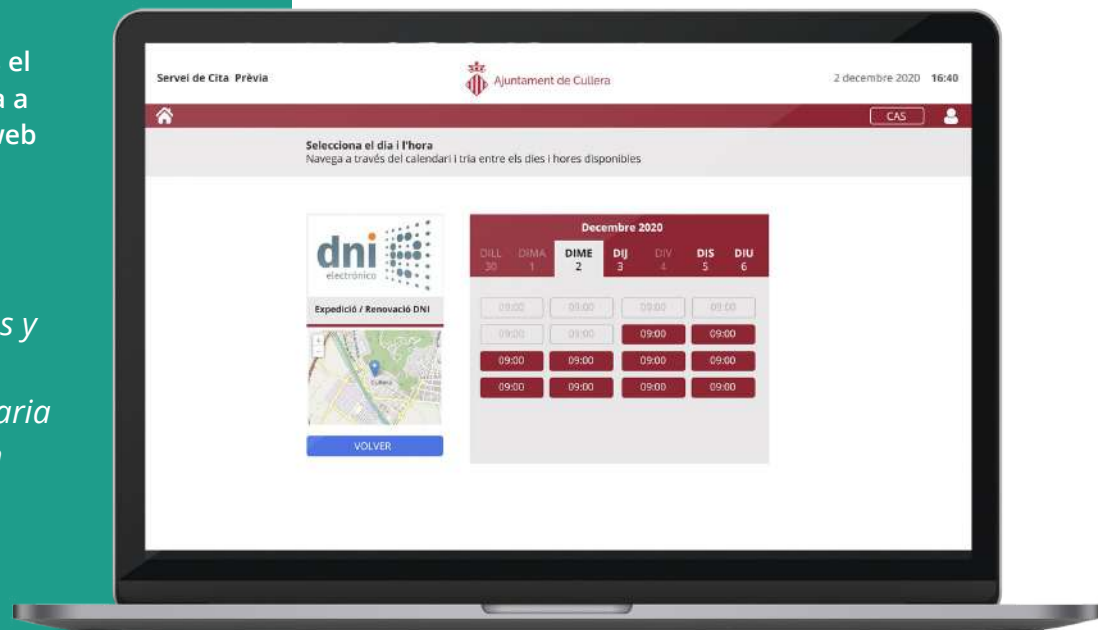
A través de cualquier dispositivo y de cualquier navegador. Con una interfaz similar y con un procedimiento rápido y muy sencillo.

Después de seleccionar el recurso aparecerá el calendario con las citas y horarios disponibles.

Una vez seleccionada y rellenados los datos, el usuario recibe una confirmación vía correo electrónico.

El proceso de solicitud es el mismo, tanto si se realiza a través de la app, portal web o kiosco interactivo.

Es sencillo, intuitivo y, sobre todo, necesario para los ayuntamientos y organizaciones que debido a la crisis sanitaria y por seguridad, tienen que funcionar bajo un sistema de cita previa.



Reservas a través del Kiosco interactivo

El kiosco interactivo dispone de un sistema táctil con un sencillo sistema de navegación.

El funcionamiento está resumido en una serie de servicios que corresponden con las capacidades de los funcionarios donde el ciudadano puede seleccionar una cita para ahora mismo o para una franja de tiempo disponible obteniendo el turno seleccionado del servicio o sección en que desea ser atendido.

Es una solución a medida dependiendo del área municipal al que vaya destinado. El kiosco está fabricado en metal y disponible en varios colores, va personalizado con el escudo de la entidad, tiene protección anti-vandálica y se entrega totalmente instalado junto a pantalla interactiva de última generación para el punto de información.

Ficha técnica:

· LCD Industrial 24/7

Ticketing:

· Impresora de Ticket 60mm o 80mm

Material:

· Chapa de acero AP2 de 1,5 / 5mm

Acabado:

· Pintura de alta resistencia y vinilo con la imagen corporativa de la entidad

Dimensiones:

· 1307x430x310mm

Peso:

· 25Kg.

Uso:

· Interior





Posibilidades:



Digital *signage*, puntos de información de interior

La evolución natural de la cartelería. La señalización digital multimedia que ofrece contenidos digitales para emitirlos a través de las pantallas.



Gestión de colas y citas, control de accesos y personal

Permite gestionar la recepción de los ciudadanos de forma eficaz y segura



Ticketing

Reserva de instalaciones online y pasarela de pago para la compra de entradas. Disponible para instalaciones municipales y eventos culturales

Nuestra solución tecnológica incluye un **kiosco táctil** para recoger los turnos presenciales y una **smart tv** sincronizada con el sistema de turnos para salas de espera.

Una **solución a medida** dependiendo del área municipal a la que vaya destinada. El kiosco fabricado en metal y disponible en varios colores va personalizado con el escudo de la entidad, tiene protección antivandálica y se entrega totalmente instalado junto a la televisión de última generación para el punto de información.

Con una sencilla **formación** que puede realizarse por videoconferencia, los funcionarios municipales podrán gestionar el programa sin problema. No requiere equipamiento especializado ni instalación de ningún programa, y es completamente autogestionable por el Ayuntamiento.

La solución para gestión de turnos, optimización de recursos, comunicación audiovisual dinámica y terminales interactivos.



Kiosko con tablet :

Además del gestor de turnos CRETA, también disponemos de diferentes **soportes para tablets**. Con ellos el ayuntamiento podrá disponer de **puntos de Información municipales** en cualquier lugar.

Pensados para puntos de **información municipal y turística, procesos participativos, encuestas ciudadanas, solicitud de cita previa o reserva de pistas, mapas, callejeros...**cualquier información que se pueda difundir a través de la APP municipal.

Los diferentes modelos **indoor** pueden personalizarse a medida. Soportes muy versátiles **con cerradura y ranura de seguridad**, con opción de ponerse en posición vertical u horizontal y que ofrecen un montaje e instalación fácil y rápida.

Tipos de soporte:

- Carcasa de protección con pie
- Soporte para mesa
- Soporte para instalación en la pared

Aplicaciones:

Ayuntamiento:

Información / Señalización
Cita previa
Presupuestos participativos
Encuestas ciudadanas

Turismo, comercio y asociaciones:

Información para el visitante
Fidelización
Menú digital
Identificación

Museos, bibliotecas, mercados:

Información / Señalización
Formularios de contacto
Reservas y cita previa

Ficha técnica:

Material:

Armazón, polímero termoplástico
Frontal, acero bañado con pintura
Brazo, aleación de aluminio y magnesio

Dimensiones:

1144 x 330 x 345 mm

Color:

Blanco

Peso:

7,5 kg

Pantallas Informativas



Las **pantallas informativas** son una herramienta perfecta para la comunicación con los ciudadanos, en ellas no solo se muestran los turnos y mesas que se están atendiendo, también ofrece información municipal publicada en su página web (actualidad municipal, agenda cultural, medidas anti-covid, etc.).

La pantalla informativa muestra la cita confirmada y la cola de espera que le corresponde hasta que la pantalla avise (en forma de sonido) y muestre donde dirigirse para ser atendido.

En una sociedad que avanza cada vez más rápido, el ofrecer información al ciudadano de manera instantánea y dinámica es fundamental para el avance de la sociedad.

La gestión de toda la información plasmada se realiza desde el panel de control, gestionando la información de todas las pantallas asignadas, estén donde estén y sin importar su número cambiado muy rápidamente la información que se emite.

La plataforma es un canal directo con el ciudadano. Transmitir la información generada por los ayuntamientos de forma clara a través de las pantallas informativas ayuda a mejorar la imagen de la entidad y genera confianza con la ciudadanía.



Gestión de eventos



Solución para la gestión de eventos y generación de entradas. Gestiona eventos de diferentes tipos con un eficaz sistema de tickets que admite **mapas interactivos de butacas** con opción de bloqueo de asientos. Válido teatros, cines, conciertos, conferencias, clases, tours, salas multiusos, talleres, etc.

Permite eventos recurrentes con repeticiones periódicas o múltiples fechas y diferentes lugares.

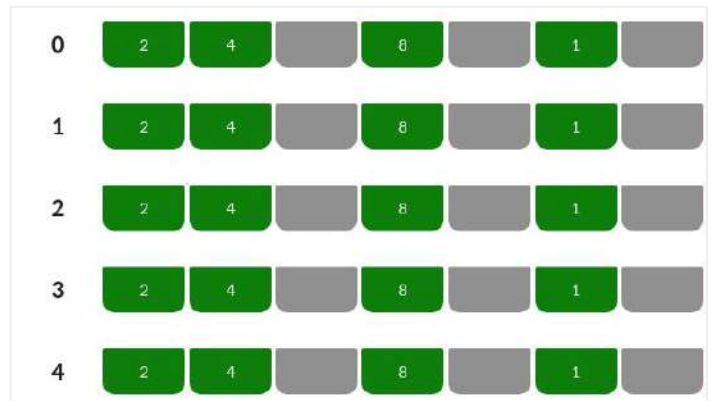
También es posible que el usuario elija la fecha de participación y la sesión, y realizar la clasificación de eventos por grupos.

Antes de finalizar la reserva recogeremos la información de los participantes en el evento mediante campos personalizados. Podemos tener campos personalizados distintos por cada evento.

Contempla el precio de entrada reducido por grupos: niños, jubilados, familias numerosas, personas con discapacidad, etc.

El registro de participantes se puede realizar a través del código QR del ticket, comprobando si es válido y consultando los datos del visitante para acciones, informes y estadísticas disponibles en el panel de control.

Los usuarios pueden elegir los asientos antes de completar la reserva, aunque también se puede configurar el evento para que no tenga mapa interactivo de butacas. El administrador crea las filas/secciones en un mapa con opción de bloqueo de asientos.





CRETA • Plataforma de Cita Previa y Reservas

DIGITAL

VALUE

Digital ZITY es un producto desarrollado por **Digital Value**

Avenida Ausias March 104, València · 963162089 · 622820370 · info@digitalvalue.es · zity.digitalvalue.es