

MANUAL DE USUARIO (Ciudadano)

D4-MU-DDITI-2021-3096

SISTEMA DE CITAS

Versión 3.0

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	27-05-2021
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.0

Tabla Contenido

Historia de Cambios	3
Tabla de Revisiones y Aprobaciones	4
Propósito del Manual	5
Requisitos del Sistema	5
Pantalla inicial	5
1.-Seleccionar Servicio y Centro Administrativo	5
2.-Añadir Archivos	8
3.-Agendar cita	10
4.- Proceso Revisión de documentos	13
5.- Cancelación de citas	16

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	27-05-2021
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.0

Historia de Cambios

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1.0	04-06-2020	Ana Elizalde	Manual de Usuario Sistema de Citas
2.0	16-04-2021	Rafael León	Manual de Usuario Sistema de Citas
3.0	27-05-2021	Rafael León	Manual de Usuario Sistema de Citas

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	27-05-2021
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.0

Tabla de Revisiones y Aprobaciones

Institución	Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	
Título	Manual de Usuario Sistema de Citas – Ciudadano	
Dirección Ejecutora	Dirección de Diseño e Implementación de Tecnologías de la Información	
Fecha de Elaboración	12-04-2021	
Fecha de Aprobación		
Elaborado por	Cargo	Firma
Ing. Rafael León	Analista DDITI	
Revisado por	Cargo	Firma
Ing. Ernesto Espinoza	Analista DDITI	

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	27-05-2021
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.0

Propósito del Manual

El presente manual tiene como objetivo dar a conocer al ciudadano la funcionalidad del Sistema para generar una cita en los diferentes servicios que ofrece el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.

Requisitos del Sistema

Para un correcto funcionamiento del sistema se recomienda utilizar el navegador Google Chrome.

Pantalla inicial

Ilustración 1 – Pantalla Principal

1.-Seleccionar Servicio y Centro Administrativo

Ilustración 2 – Generar Cita – Definir Servicio y Centro Administrativo

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	27-05-2021
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.0

Pasos a seguir:

1. Seleccione el servicio que va a solicitar.
2. Seleccione el centro administrativo (Agencia, Consulado, Coordinación). Se visualizará en el panel a la derecha el nombre, dirección, horario y días de atención del centro administrativo.
3. Clic en **siguiente**.

Se desplegará la pantalla para elegir el tipo de servicio y visualizar los requisitos necesarios para determinado servicio.

Ilustración 3 – Generar Cita – Definir Tipo de Servicio

1. Seleccione el tipo de servicio.
2. Verifique los requisitos que debe cumplir para obtener el servicio.
3. Clic en **siguiente**.

Llenar los datos personales que el sistema solicita:

Ilustración 4 – Generar Cita – Validar

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	27-05-2021
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.0

1. Cédula de identidad.
2. Teléfono de contacto.
3. Correo electrónico personal en el que recibirá el código de acceso.
4. Clic en **validar**

El sistema emitirá un mensaje de confirmación de envío de código a su correo.

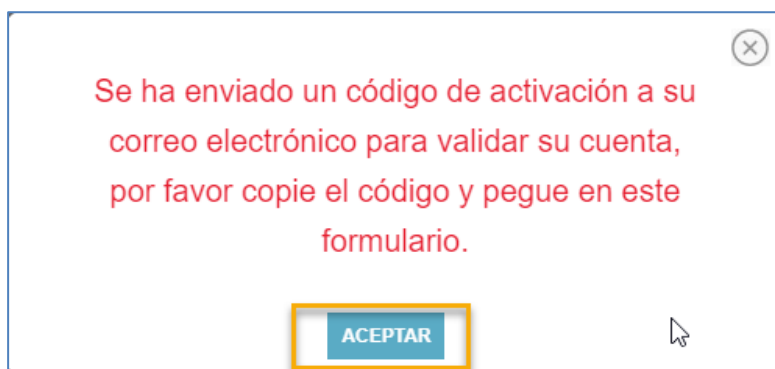


Ilustración 5 – Generar Cita – Mensaje Activación

- Clic en **aceptar**.

Verifique su correo personal y copie el código de activación.

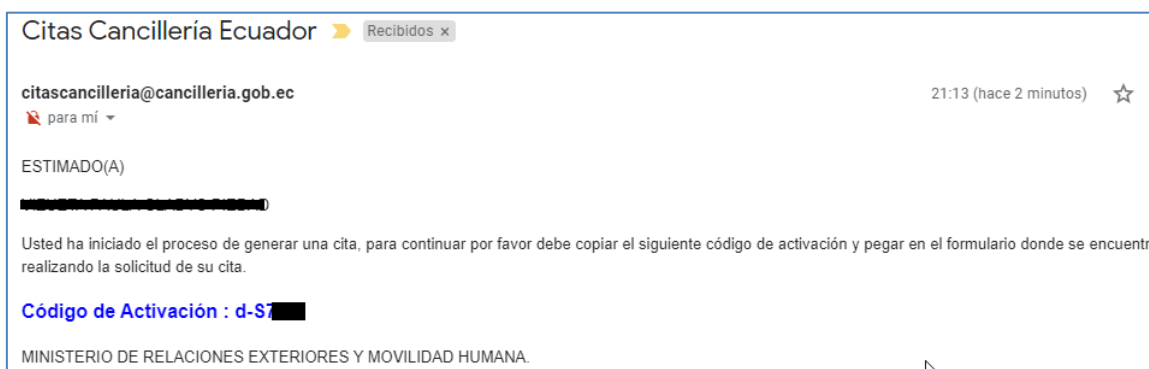


Ilustración 6 – Generar Cita – Ejemplo Correo Código Activación

Regrese al sistema de citas para continuar con el proceso.

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	27-05-2021
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.0

Gestión Turno - SERVICIO DE APOSTILLAS SISTEMA PRUEBAS

Nombres * VIZUETA P [REDACTED]

No. Documento Identidad * [REDACTED] 01

Fecha de Nacimiento * 1943-10-08

Nacionalidad * ECUADOR

Teléfono de contacto * 0987654321

Correo electrónico * [REDACTED]@gmail.com

Código de activación enviado al correo indicado * @G9f#5 **1**


 Refrescar
 Digite lo que observa en la imagen

YDOZUH **2**

ENVIAR INFORMACIÓN **3**

Ilustración 7 – Generar Cita – Activar Código en Sistema

1. Ingrese el código de activación indicado en el paso anterior.
2. Digite lo que observa en la imagen.
3. Clic en **enviar información**.

2.-Añadir Archivos

Si el servicio seleccionado **no requiere** adjuntar documentos de respaldo diríjase al [apartado agendar cita](#).

Si el servicio solicitado **requiere** adjuntar documentos de respaldo, el sistema desplegará la opción para añadir el/los archivos como se muestra en la ilustración 8.

Para a realizar este paso, debe contar con los documentos previamente digitalizados en formato PDF con un máximo de 3MB cada uno. El número de adjuntos varía de acuerdo al tipo de servicio.

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	27-05-2021
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.0

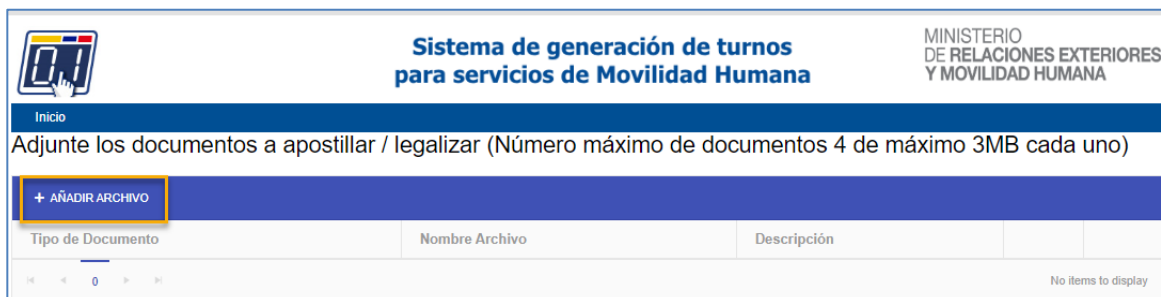


Ilustración 8 – Generar Cita – Añadir Archivo

- Clic en **añadir archivo**.

Se desplegará la opción documento adjunto. Realizar los siguientes pasos:

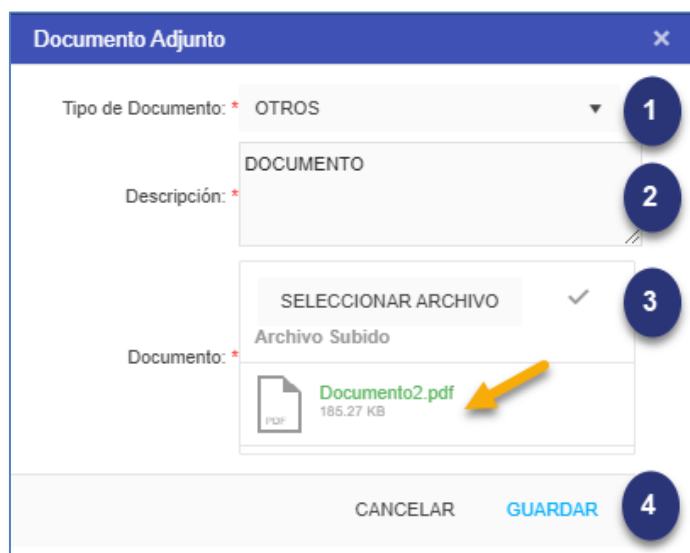


Ilustración 9 – Generar Cita – Adjuntar Documento

1. Seleccione el tipo de documento.
2. Digite una breve descripción.
3. Clic en seleccionar archivo. Navegue hasta la ruta en la que se encuentra su archivo digital, seleccione y acepte. Nótese que el nombre de su archivo aparecerá en el apartado documento.
4. Clic en **guardar**.

Debe repetir el proceso, desde añadir archivo, para cada documento que sea necesario adjuntar como requisito para su trámite.

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	27-05-2021
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.0

El apartado de adjuntos reflejará la carga de su documento. Puede editar o eliminar el documento.

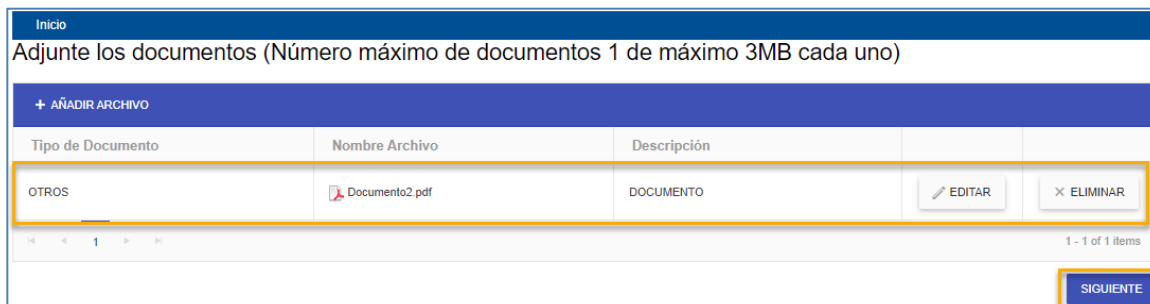


Ilustración 10 – Generar Cita – Visualizar Adjuntos

- Clic en **siguiente** para continuar con el proceso.

3.-Agendar cita

Si el servicio seleccionado **no dispone** de un calendario para atención de citas, el sistema asignará automáticamente fecha hora para la atención. Esta información será notificada a su correo personal en la confirmación de su cita.

Si el servicio seleccionado **dispone** de un calendario para atención de citas, el sistema presentará el calendario del centro administrativo con fecha y hora disponible (color verde) para la atención, tal como se muestra en la siguiente ilustración.



Ilustración 11 – Generar Cita – Asignar Fecha y Hora

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	27-05-2021
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.0

1. Seleccione el día.
2. Seleccione la hora disponible en el centro administrativo.
3. Clic en **generar** para continuar el proceso.

El sistema emitirá un mensaje de confirmación.

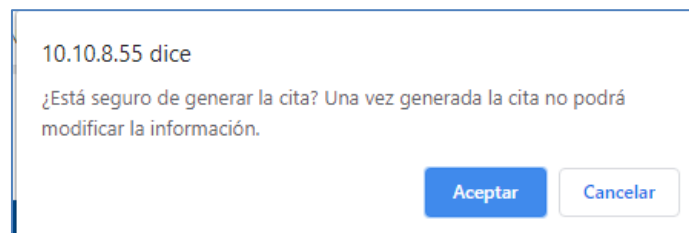


Ilustración 12 – Generar Cita – Confirmación Generar Cita

- Clic en **aceptar** para generar la cita. **Cancelar** para no generar.

Si acepta el sistema notificará el turno enviado a su correo.

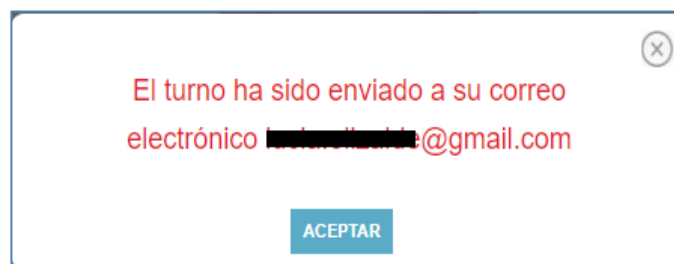


Ilustración 13 – Generar Cita – Confirmación Envío Correo

- Clic en **aceptar**



Ilustración 14 – Generar Cita
Confirmación Cita Generada

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	27-05-2021
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.0

Revise la cita adjunta en formato PDF enviada a su correo electrónico y tome en cuenta las recomendaciones.



Ilustración 15 – Generar Cita - Confirmación Cita Correo

Modelo de cita generada:

CITA No. CSP2-1028-1-14	
Nombres	Documento Identidad
GA [REDACTED]	170 [REDACTED]
Fecha	Hora (Rango)
15 - junio - 2020	De 08:30 a 09:30
Servicio	
SERVICIO DE APOSTILLAS SISTEMA PRUEBAS	
Tipo	
APOSTILLA SISTEMA PRUEBAS	
Lugar	CONSULADO SISTEMA PRUEBAS
Dirección	CARRIÓN Y PÁEZ ESQUINA
Requisitos	
Descripción	
CEDULA	
DOCUMENTO	

Ilustración 16 – Generar Cita – Modelo de Cita

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	27-05-2021
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.0

4.- Proceso Revisión de documentos

Importante: No todos los servicios están disponibles con estas características.

El proceso consta de 2 agendamientos

1.- El primer agendamento se lo hace normalmente como se indican en los pasos del 1 al 3 y consta de una atención virtual en la que un funcionario revisará los documentos subidos.

El formato de confirmación indicando un agendamento en etapa de revisión es como se muestra en la imagen.

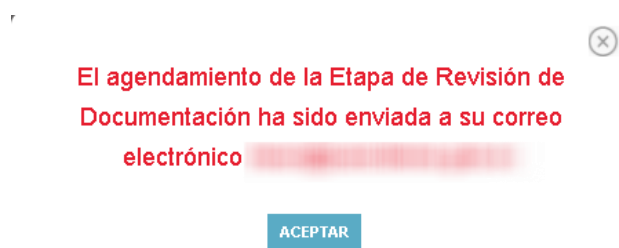


Ilustración 17 – Generar Cita etapa revisión
Confirmación Cita Generada

El formato de correo de un agendamento en etapa de revisión es como se muestra en la imagen.

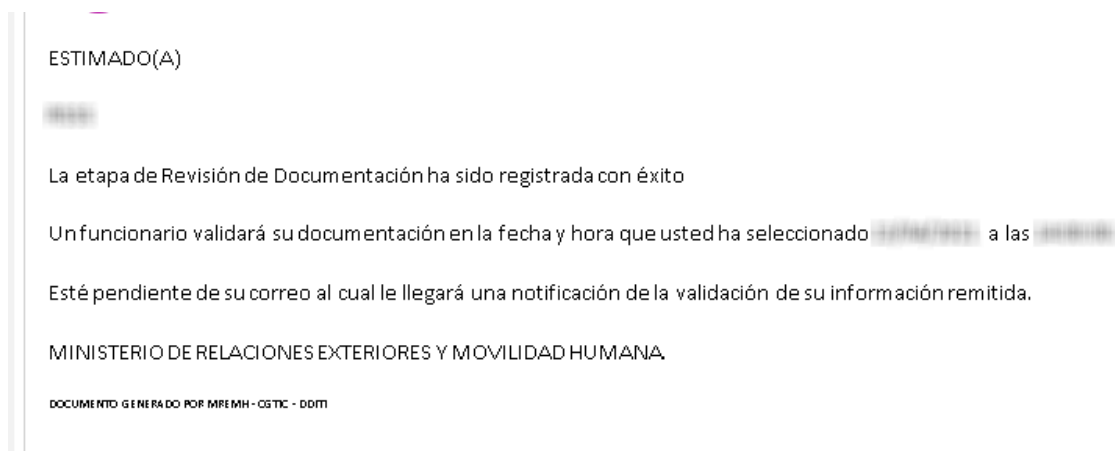


Ilustración 17 – Correo de agendamento etapa de revisión
Confirmación Cita Generada

2.- El segundo agendamento se lo hace normalmente como se indican en los pasos del 1 al 3 y consta de una atención presencial/virtual dependiendo de los documentos electrónicos que se puedan remitir por correo electrónico.

Cuando el funcionario revisa puede proceder con aceptar remitiendo un correo electrónico al ciudadano para que realice el según agendamento.

El formato de confirmación indicando un agendamento en etapa de revisión es como se muestra en la imagen.

Debe dar clic en el botón “Agende su cita aquí” para realizar el segundo agendamento.

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	27-05-2021
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.0

ESTIMADO(A)

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana le informa que usted puede AGENDAR su cita para el trámite de LEGALIZACIONES Y APOSTILLAS

[Agende su cita aquí](#)

NOTA:

En caso de existir documentos no aprobados por favor llevar los originales para presentarlos el momento de la cita

A continuación se muestra la validación de la documentación recibida:

NOMBRE	APROBADO	OBSERVACIÓN
2021_4_12_10_29_526_PRUEBA_4.pdf	SI	OK ACEPTADO

IMPORTANTE :

El trámite es personal e intransferible.

Se solicita presentarse 10 minutos antes de la hora de la cita portando su Documento de Identidad o Pasaporte.

Es su responsabilidad la correcta validación de los requisitos.

CAUSALES PARA ANULACIÓN DE LA CITA

No presentación el DÍA y HORA de la cita.

Uso incorrecto de esta información.

Ilustración 18 – Generar Cita etapa revisión
Confirmación Cita Generada

Cuando de clic en el botón agendar se abrirá el navegador donde se desplegará el un formulario con los datos principales del ciudadano.

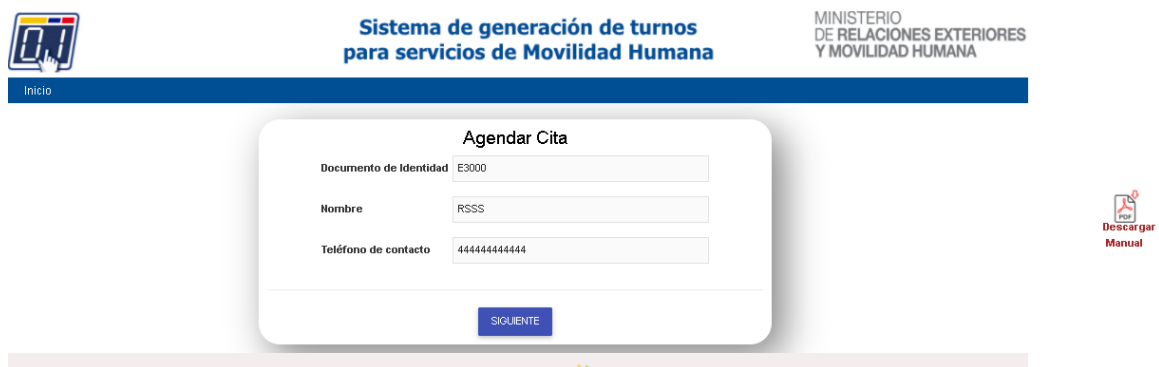


Ilustración 19 – Agendar cita segunda agendamiento
Confirmación Cita Generada

De clic en siguiente para que se visualice el calendario

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	27-05-2021
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.0



Ilustración 20 – Calendario segundo agendamiento

Seleccione el día y la hora en la que desea ser atendido y de clic en generar.

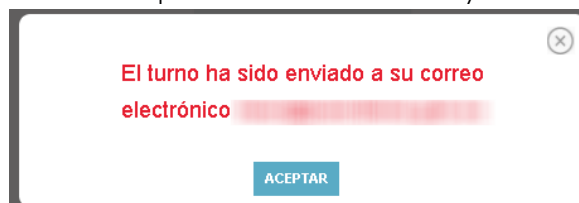


Ilustración 21 – Confirmación segundo agendamiento
Confirmación Cita Generada

Se envía un correo con la confirmación de su segundo agendamiento



ESTIMADO(A)

[Redacted]

Su Cita fue generada exitosamente

Se solicita estar 15 minutos antes de la hora de su cita.

Favor portar su documento de identidad o Pasaporte, así como todos los requisitos que constan en su cita, para la debida atención de su trámite.

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA.

DOCUMENTO GENERADO POR MPEMH - CGTIC - DDTM

Ilustración 22 –Correo segundo agendamiento
Confirmación Cita Generada

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	27-05-2021
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.0

5.- Cancelación de citas

Importante: No todos los servicios y centros administrativos tienen esta opción habilitada.

Para cancelar una cita seleccione el servicio y el centro administrativo donde agendó su cita.

Ilustración 23 –Cancelación de cita
Cancelación de cita

Al dar clic en el botón “CANCELAR CITA” se despliega la siguiente pantalla donde deberá ingresar la siguiente información.

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	27-05-2021
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.0

Cancelación de Cita



Para la cancelación de la cita debe ingresar los siguientes datos.

Cita N°	*	EJEMPLO UIO-6035-2-1213	
Doc. Identidad / Pasaporte	*	<input type="text"/>	
Fecha de Nacimiento	*	A,AAA-MM-DD	
Nacionalidad	*	Seleccione...	

CANCELAR CITA

Ilustración 24 –Ingreso de datos para Cancelación de cita
Cancelación de cita

Los datos deben ser los mismos que se proporcionaron para su agendamiento

- Documento de Identidad o pasaporte.
- Fecha de Nacimiento
- Nacionalidad
- Cita Número: corresponde a la serie numérica que se encuentra en la parte superior del documento adjunto cuando realizó su agendamiento.

Número Cita ×

¿Como obtener el Número de Cita?

El número de cita se encuentra en la parte superior del documento adjunto remitido por correo electrónico cuando realizó su agendamiento. Deberá digitar con los guiones incluidos

Número de Cita

CITA No. **PP-2-1-1223**

Nombres	Documento Identidad / Pasaporte
Fecha	Hora (Rango)
Servicio	
Tipo	
Lugar	
Dirección	
Requisitos	
Descripción	

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	27-05-2021
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.0

Ilustración 25 –Obtener número de cita
Cancelación de cita

Si los datos son incorrectos le mostrará el siguiente mensaje



Ilustración 26 –Cita no existe
Cancelación de cita

Si son correctos se enviará un código de cancelación hacia el correo electrónico registrado en el agendamiento de su cita.

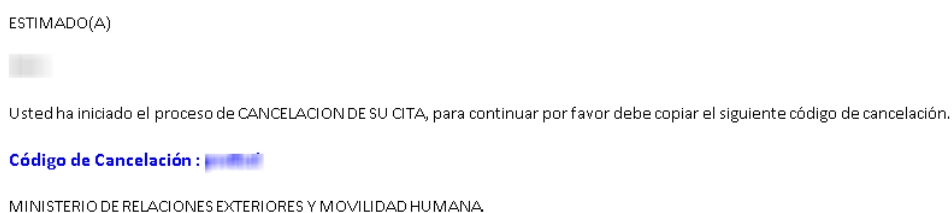


Ilustración 27 –Correo código de cancelación de cita
Cancelación de cita

Copie y pegue el código que se indica en el correo

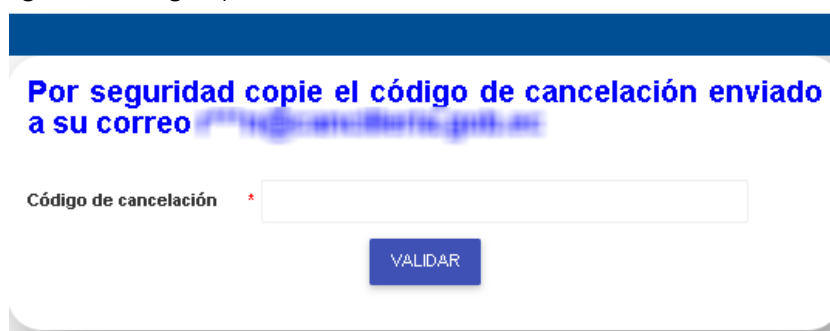


Ilustración 28 – notificación de envío de correo con código de cancelación
Cancelación de cita

De clic en validar si el código es correcto se mostrar datos de la cita, caso contrario se visualizará que el código de cancelación es incorrecto.

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	27-05-2021
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.0

Por seguridad copie el código de cancelación enviado a su correo

Código de cancelación *

Estimado(a) usted va a cancelar su cita de agendado para el día si está de acuerdo de clic en aceptar.

Aceptar

Ilustración 29 –Cancelación de cita con datos de la cita
Cancelación de cita

De clic en aceptar para confirmar que está de acuerdo con la cancelación de la cita.

Para concluir con el proceso de cancelación se muestra la pantalla de confirmación.

¿Está seguro de cancelar su Cita?

Ilustración 30 –Confirmación de cancelación de cita
Cancelación de cita

De clic en aceptar y recibirá un correo electrónico en la que se informa que su cita fue cancelada con éxito.

ESTIMADO(A)

Usted ha CANCELADO su cita N° del día hora del servicio en el .

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA.

Ilustración 31 –Correo de confirmación de cancelación de cita
Cancelación de cita