

MANUAL DE USUARIO (Ciudadano)

D4-MU-DDITI-2022-4288

SISTEMA DE CITAS

Versión 3.2

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	22-11-2022
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.2

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	9
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.	22-11-2022
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.2

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
3.1	22-11-2021	Rafael León	Cambios pantalla Servicio y C. Administrativo
3.2	22-11-2022	Rafael León	Requisitos con link

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	22-11-2022
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.2

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	22-11-2022	
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.	22-11-2022
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.2

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 Centro Administrativo y Servicio

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.	22-11-2022
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.2

Pasos a seguir:

1. 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.
2. Seleccione el servicio que va a solicitar.
3. Clic en **siguiente**.

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

The screenshot shows a web interface for selecting a service. At the top, there are three dropdown menus for 'Continente', 'País', and 'Centro Administrativo'. Below them is a 'Tipo de Servicio' dropdown menu with 'PASAPORTES EXTERIOR' selected. A red circle with the number '1' is placed next to this dropdown. Underneath is a 'Requisitos' section. The first requirement is 'CÉDULA DE CIUDADANÍA ECUATORIANA O INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO' with the label 'Obligatorio'. Below this is a red-bordered box containing a link: 'CON ESTE TURNO USTED PODRA ACCEDER AL SERVICIO DE EMISIÓN DE PASAPORTE POR PRIMERA VEZ, RENOVACIÓN DE PASAPORTES, EMISIÓN DE PASAPORTE POR PRIMERA VEZ DE MENORES DE EDAD, RENOVACIÓN DE PASAPORTES DE MENORES DE EDAD. PARA VER LOS REQUISITOS ADICIONALES DE CADA SERVICIO VISITE LA PAG. [HTTPS://WWW.CANCILLERIA.GOB.EC/2020/06/12/DOCUMENTOS-DE-VIAJE-2/](https://www.cancilleria.gob.ec/2020/06/12/documentos-de-viaje-2/)'. A red circle with the number '2' is placed next to this link, and the label 'Enlace' is to its right. Below the link is another requirement: 'EL SOLICITANTE DEBE ESTAR 15 MINUTOS ANTES DE SU CITA' with the label 'Obligatorio'. At the bottom of the form are two buttons: 'CANCELAR' and 'SIGUIENTE'. A red circle with the number '3' is placed next to the 'SIGUIENTE' button.

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. Si tiene la palabra enlace puede dar clic en el texto el cual redirecciona en una nueva pestaña hacia otra pagina para visualizar los detalles de los requerimientos.
3. Clic en **siguiente**.

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	22-11-2022
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.2

Llenar los datos personales que el sistema solicita:

Ilustración 4 – Generar Cita – Validar

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.

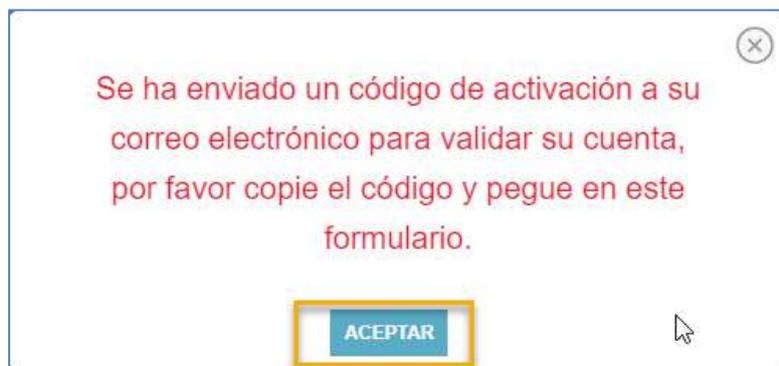


Ilustración 5 – Generar Cita – Mensaje Activación

- Clic en **aceptar**.

Verifique su correo personal y copie el código de activación.

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	22-11-2022
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.2

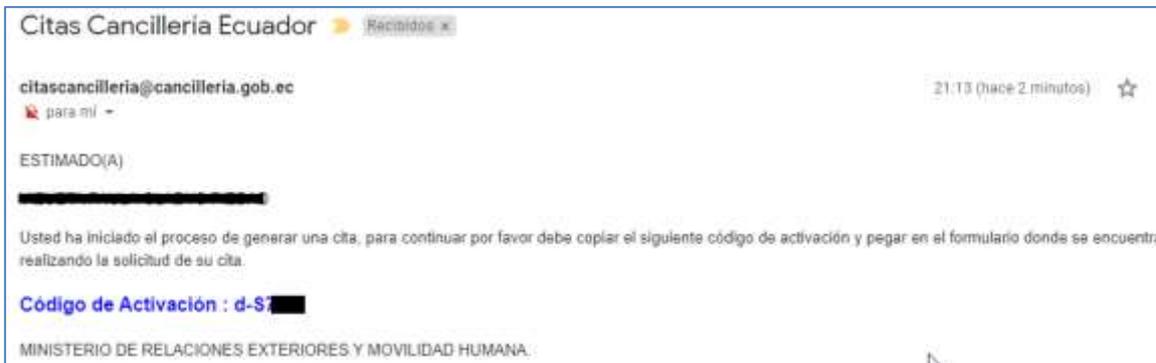


Ilustración 6 – Generar Cita – Ejemplo Correo Código Activación

Regrese al sistema de citas para continuar con el proceso.

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**.

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	22-11-2022
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.2

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.

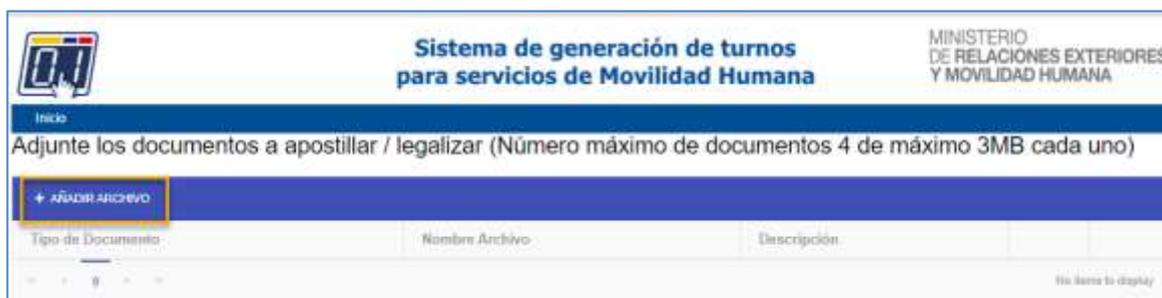


Ilustración 8 – Generar Cita – Añadir Archivo

- Clic en **añadir archivo**.

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

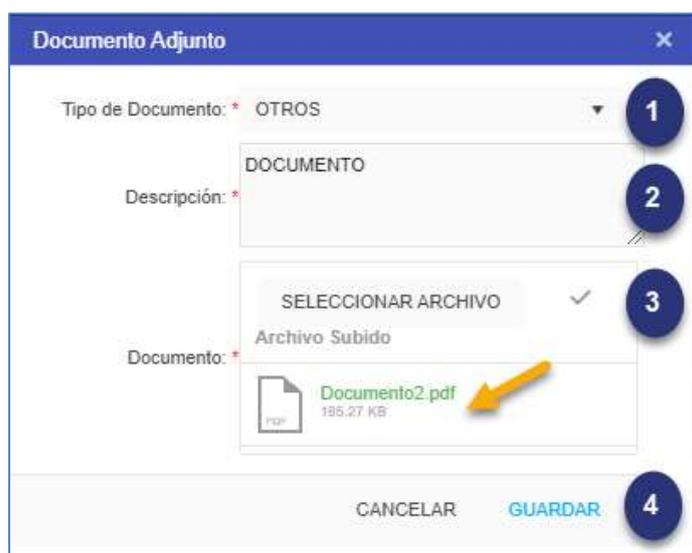


Ilustración 9 – Generar Cita – Adjuntar Documento

1. Seleccione el tipo de documento.

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	22-11-2022
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.2

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.

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

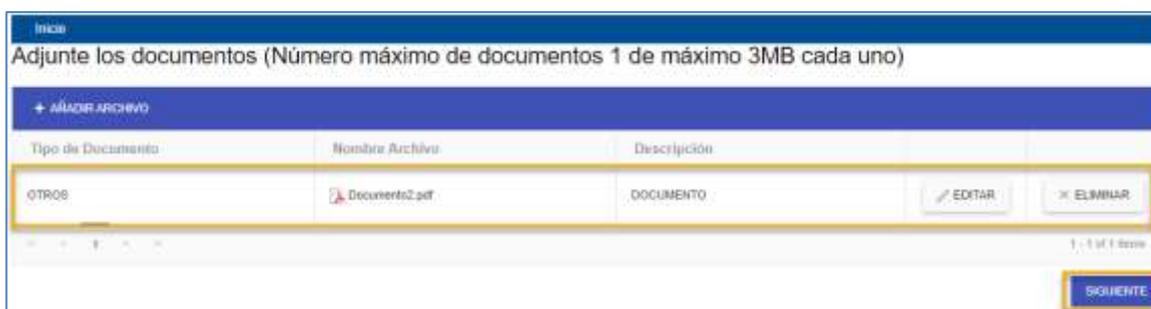


Ilustración 10 – Generar Cita – Visualizar Adjuntos

- 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.

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	22-11-2022
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.2

The screenshot shows a web interface for generating an appointment. At the top, it says 'Lugar: CONSULADO SISTEMA PRUEBAS'. Below that is a date selector showing '2020-06-15' with a calendar icon and a '1' callout. To the right are two status indicators: a green box for 'Disponibles' and a red box for 'No disponibles'. Below is a table for selecting a time slot. The table has two columns: 'Hora' and 'Citas'. The first row is highlighted in blue and has a '2' callout. The other rows are green. At the bottom, there are 'CANCELAR' and 'GENERAR' buttons, with a '3' callout on the 'GENERAR' button. A pagination bar at the bottom shows '1 - 9 of 9 items' and a refresh icon.

Hora	Citas
08:00 - 09:00	Disponibles
09:00 - 10:00	Disponibles
10:00 - 11:00	Disponibles
11:00 - 12:00	Disponibles
12:00 - 13:00	Disponibles

Ilustración 11 – Generar Cita – Asignar Fecha y Hora

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.

The dialog box has a title bar and contains the following text: '10.10.8.55 dice' followed by '¿Está seguro de generar la cita? Una vez generada la cita no podrá modificar la información.' At the bottom right, there are two buttons: 'Aceptar' (highlighted in blue) and 'Cancelar'.

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.

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	22-11-2022
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.2

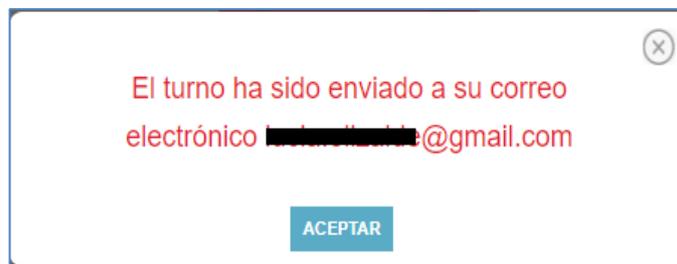


Ilustración 13 – Generar Cita – Confirmación Envío Correo

- Clic en **aceptar**



Ilustración 14 – Generar Cita
Confirmación Cita Generada

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:

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	22-11-2022
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.2

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

4.- Proceso Revisión de documentos

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

El proceso consta de 2 agendamientos

1.- El primer agendamiento 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 agendamiento en etapa de revisión es como se muestra en la imagen.

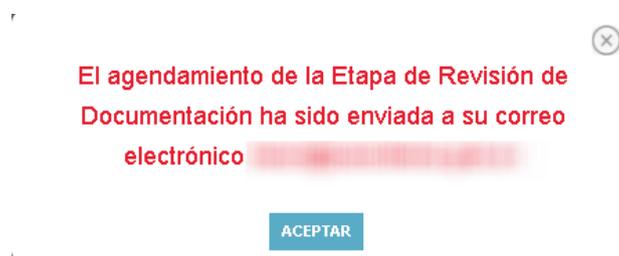


Ilustración 17 – Generar Cita etapa revisión
Confirmación Cita Generada

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

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	22-11-2022
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.2

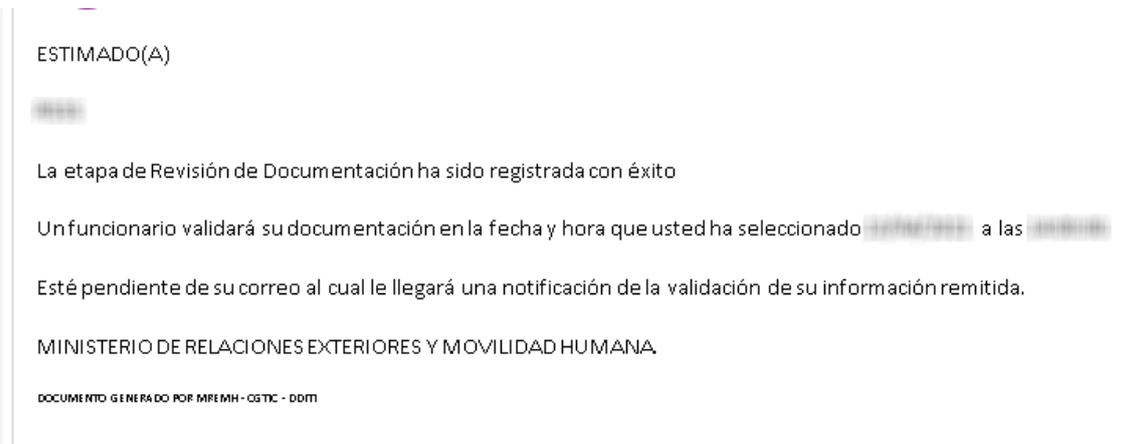


Ilustración 17 – Correo de agendamiento etapa de revisión
Confirmación Cita Generada

2.- El segundo agendamiento 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 agendamiento. El formato de confirmación indicando un agendamiento 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 agendamiento.

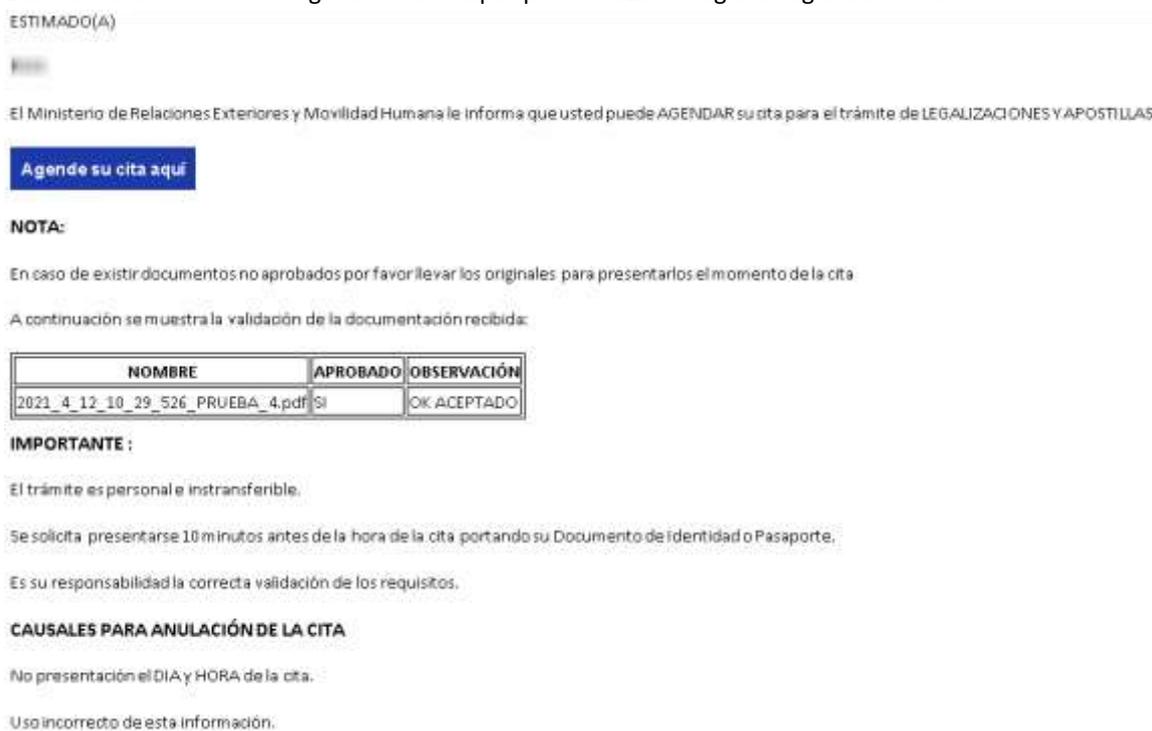


Ilustración 18 – Generar Cita etapa revisión
Confirmación Cita Generada

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	22-11-2022
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.2

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 agendamento
Confirmación Cita Generada

De clic en siguiente para que se visualice el calendario



Ilustración 20 – Calendario segundo agendamento

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

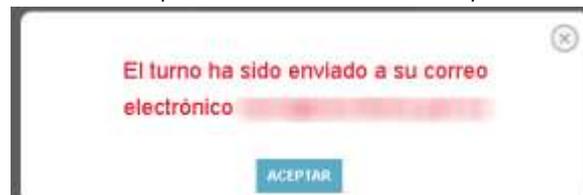


Ilustración 21 – Confirmación segundo agendamento
Confirmación Cita Generada

Se envía un correo con la confirmación de su segundo agendamento

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	22-11-2022
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.2

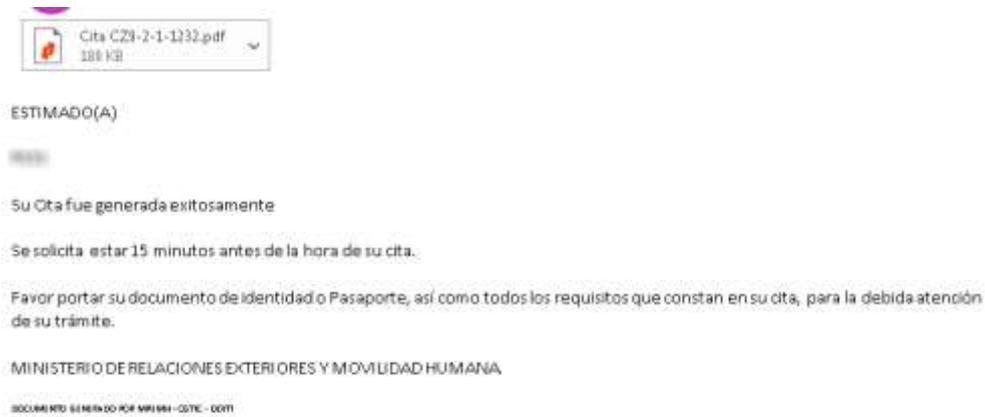


Ilustración 22 –Correo segundo agendamiento
Confirmación Cita Generada

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.



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	22-11-2022
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.2

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.

Cancelación de Cita



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

Cita N° * EJEMPLO UIO-6035-2-1213 i

Doc. Identidad / Pasaporte *

Fecha de Nacimiento * A,A,A,A-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.

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	22-11-2022
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.2



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.

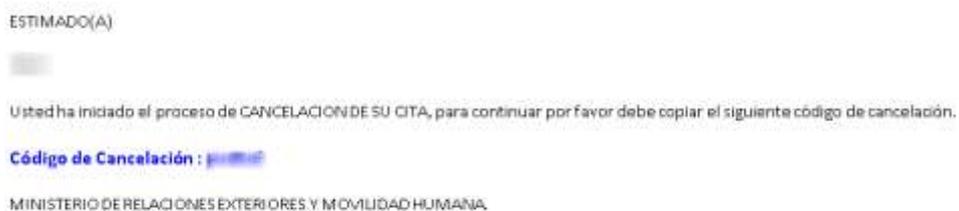


Ilustración 27 –Correo código de cancelación de cita
Cancelación de cita

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	22-11-2022
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.2

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.

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.

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.

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA	COORDINACIÓN GENERAL DE TICS DIRECCIÓN DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE T.I.	22-11-2022
	Manual de Usuario Sistema de Citas	3.2

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