





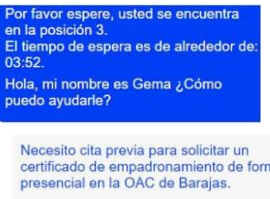
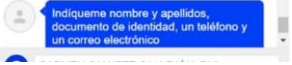
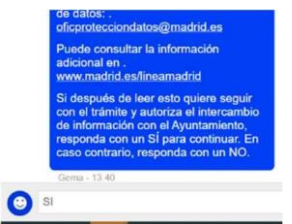



DIFERENTES MODOS DE SOLICITAR CITA PREVIA EN EL AYUNTAMIENTO DE MADRID

INTERNET	PANTALLA DE INICIO	OBSERVACIONES
<div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 20px; font-size: 24px; font-weight: bold; margin-bottom: 10px;">1</div> <div style="text-align: center; font-size: 20px; font-weight: bold; margin-bottom: 10px;">Internet</div> <div style="text-align: center; font-size: 24px; font-weight: bold; margin-bottom: 10px;">www.madrid.es/citaprevia</div>	 <p>En el caso de Pedir Cita Previa POR DÍA,</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. se selecciona la categoría de la cita que queremos conseguir y el trámite, 2. se elige día, hora y oficina, 3. se cumplimentan los datos personales 4. se termina pulsando el botón CONFIRMAR CITA. <p>Los pasos básicos para solicitar una cita son cuatro:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> ① Selección de trámite ② Fecha y hora ③ Datos personales ④ Confirmación </div> <p>También es posible gestionar una cita ya solicitada:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px; background-color: #333; color: white; padding: 5px;"> Consultar Cita Previa Cancelar Cita Previa Modificar Cita Previa </div>	<p style="text-align: center; font-weight: bold; color: #0056b3;">Se puede solicitar cita por estos diferentes criterios:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 20px;"> <div style="background-color: #333; color: white; padding: 10px; text-align: center; width: 30%;">Pedir Cita Previa POR TRÁMITE</div> <div style="background-color: #333; color: white; padding: 10px; text-align: center; width: 30%;">Pedir Cita Previa POR OFICINA</div> <div style="background-color: #333; color: white; padding: 10px; text-align: center; width: 30%;">Pedir Cita Previa POR DÍA</div> </div> <p>Cita Previa POR TRÁMITE:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start; margin-top: 10px;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; text-align: center; width: 20%;">Pedir Cita Previa POR TRÁMITE</div> <div style="width: 70%;"> <p style="font-size: 10px;">Cita Previa por trámite</p> <p style="font-size: 10px;">Categoría -- Selección --</p> <p style="font-size: 10px;">Trámite o servicio -- Selección --</p> </div> </div> <p>1º se selecciona trámite, 2º la oficina y 3º la fecha</p> <p>Cita Previa POR OFICINA:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start; margin-top: 10px;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; text-align: center; width: 20%;">Pedir Cita Previa POR OFICINA</div> <div style="width: 70%;"> <p style="font-size: 10px;">Cita Previa por oficina</p> <p style="font-size: 10px;">Oficina o unidad -- Selección --</p> <p style="font-size: 10px;">Trámite o servicio -- Selección --</p> </div> </div> <p>1º se selecciona una oficina, 2º el trámite de la oficina</p> <p>Cita Previa POR DÍA:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start; margin-top: 10px;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; text-align: center; width: 20%;">Pedir Cita Previa POR DÍA</div> <div style="width: 70%;"> <p style="font-size: 10px;">Cita previa por día</p> <p style="font-size: 10px;">Categoría -- Selección --</p> <p style="font-size: 10px;">Trámite o servicio -- Selección --</p> </div> </div> <p>1º se selecciona trámite, 2º la fecha y 3º la oficina</p>

TELÉFONO	DESCRIPCIÓN
<div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 20px; font-size: 24px; font-weight: bold; margin-bottom: 10px;">2</div> <div style="text-align: center; font-size: 20px; font-weight: bold; margin-bottom: 10px;">Teléfono 010</div> <p style="font-size: 12px; margin-top: 10px;">Está disponible en horario ininterrumpido, 24 horas x 7 días, todos los días del año</p> <p style="font-size: 12px; margin-top: 5px;">Con atención en inglés y francés también:</p> <ul style="list-style-type: none"> lunes a sábado de 8 a 22 horas los domingos y festivos de 10 a 21 horas. 	<p>Acceso al servicio</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A través del número 010 si llama desde la ciudad de Madrid. 2. A través del número 915 298 210, si llama desde la ciudad de Madrid o desde fuera, con el prefijo 34 si llama desde fuera de España. 3. A través del número 900 111 065, si usted es una persona mayor de 65 años. <p>Coste de llamada: La llamada al teléfono 010 es gratuita desde el 1 de marzo de 2019.</p> <p>Una de las gestiones que realiza es: Cita previa</p> <ul style="list-style-type: none"> Alta y consulta de cita previa para las Oficinas Municipales y/o Servicios que requieran cita previa. Anulación de cita previa. Recordatorio de citas para determinadas Oficinas o Servicios.

REDES SOCIALES	PANTALLA DE INICIO	OBSERVACIONES
<p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">3</p> <p style="text-align: center; font-size: 1.5em; font-weight: bold;">@Lineamadrid twitter y facebook</p>	<p>Si tienes la red social Twitter o Facebook puedes pedir una cita.</p> <p>En Twitter debes seguir la cuenta @Lineamadrid y solicitarla con el hashtag #citaPreviaLM para que comencemos la gestión a través de MD (mensaje directo).</p> 	<p>Un hashtag es un conjunto de caracteres precedidos por una almohadilla (#), que sirve para identificar o etiquetar un mensaje en las webs de microblogs.</p> <p>La palabra inglesa se compone de dos partes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hash, con el significado de <u>almohadilla o numeral</u> • y tag, que significa <u>etiqueta</u>.

ASISTENTE EN INTERNET	PASOS A SEGUIR			
<p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">4</p> <p style="text-align: center; font-size: 1.5em; font-weight: bold;">Chat en www.madrid.es</p>  	<p style="text-align: center; font-size: 1.5em; font-weight: bold;">1º</p> <p>En el primer paso solicitan tu email para ofrecerte un servicio personalizado</p> <p style="text-align: center; font-size: 1.5em; font-weight: bold;">2º</p> <p>Aparece una lista de temas, Para solicitar cita previa se elige Chat con un agente</p> 	<p style="text-align: center; font-size: 1.5em; font-weight: bold;">3º</p> <p>Van informando progresivamente del tiempo de espera y la posición en la que te encuentras</p>  <p style="text-align: center; font-size: 1.5em; font-weight: bold;">4º</p> <p>Un agente saluda: Hola, mi nombre es Gema ¿Cómo puedo ayudarte?</p> 	<p style="text-align: center; font-size: 1.5em; font-weight: bold;">5º</p> <p>Se solicitan tus datos personales</p>  <p style="text-align: center; font-size: 1.5em; font-weight: bold;">6º</p> <p>Hay que aceptar con un SI la política de protección de datos</p> 	<p style="text-align: center; font-size: 1.5em; font-weight: bold;">7º</p> <p>Se establece un diálogo</p>  <p style="text-align: center; font-size: 1.5em; font-weight: bold;">8º</p> <p>Confirman la cita solicitada</p> 