

ARIADNA

Gestión inteligente de colas
Dossier de producto

Diciembre 2025

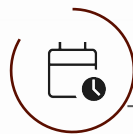
IERTEC



Descripción

ARIADNA es un sistema multicanal, inteligente, sencillo y eficaz que permite gestionar colas, citas previas y atención al cliente en distintos puntos de una organización.

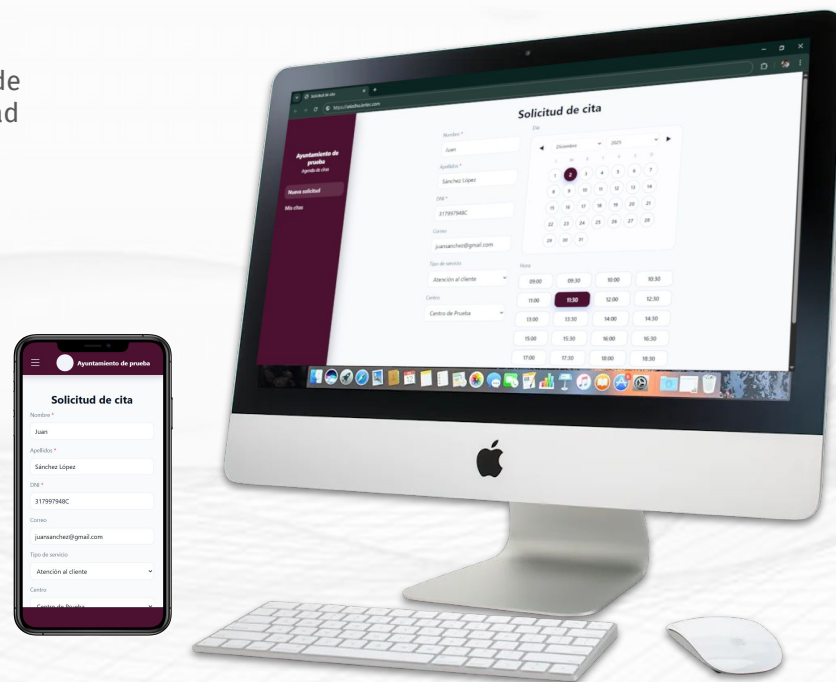




Gestión de cita previa

ARIADNA facilita un formulario al que se accede desde la propia **web del cliente** y que permite al ciudadano realizar la solicitud de cita previa en cualquiera de sus centros de atención.

Esta gestión tiene en cuenta los turnos de trabajo, centros, servicios y disponibilidad de agenda para facilitar la cita.



Caso de uso: Ayuntamiento de El Puerto de Santa María

Cita previa web



Ayto. de El Puerto de Santa María
Agenda de citas

Nueva solicitud

Mis citas

Solicitud de cita

Nombre * Juan

Apellidos * Sánchez

Día

Diciembre 2025

DNI * 457808990A

Correo juansanchez@demo.com

Teléfono * +34 600 000 000

Tipo de servicio Información General

Centro O.A.C.

Recibir notificaciones: ☐ SMS ☒ WhatsApp ☐ E-mail

Enviar solicitud

Solicitud de cita

Nombre * José

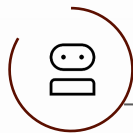
Apellidos * Reyes Espinosa

DNI * 45277720J

Correo jreyesespinosa@gmail.com

Teléfono * +34 627 30 72 66

Tipo de servicio Compulsas y Certificados

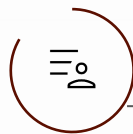


Chatbot conversacional

ARIADNA además puede interactuar con los usuarios y ofrecer el servicio desde un cómodo y ameno chatbot.

Nuestra IA conversacional facilita la gestión de una manera más cercana y sencilla.





Gestión de colas

Más fácil que nunca, la gestión de colas en centros se realiza desde un Totem ó desde la webApp:

Un sistema multicanal informará al usuario de los tiempos de espera, turnos y gestores asignados:



Pantallas informativas



SMS



Whatsapp

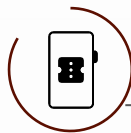


Correo electrónico



Ticket impreso





Ticket virtual

El ticket virtual, cuyo identificador único puede asociarse al usuario final con fines de análisis de trazabilidad, repetitividad y otros indicadores, estará disponible en todos los canales de comunicación.



EN ESPERA

	MMA04	–	Puesto 1
	KRB54	16:00	Puesto 2
	ACW83	16:00	Puesto 1
	ZJZ09	18:00	Puesto 1
	XVY23	16:00	Puesto 2
	TXV11	18:00	Puesto 1
	ZGL44	17:00	Puesto 1
	APE50	19:00	Puesto 1

SIGUIENTE

MMA04

PUESTO 1







Ciente de demostración

 Gestión de colas

General

Centros

Agentes

Servicios

Trámites

Turnos

Colas de espera

Agenda

Comunicaciones

Analítica

 **Ayuntamiento Central**

Demo Ciudad • Plaza Mayor 1

▼









 **Centro Vecinal Norte**

Demo Ciudad • Avenida Verde 22

▼









 **Oficina Sur**

Demo Ciudad • Calle del Sol 45

▲









Kiosco









+

Panel informativo principal









+

Panel de agente







URL web









← Cambiar empresa



Cliente de demostración

- Gestión de colas
- General
- Centros
- Agentes**
- Servicios
- Trámites
- Turnos
- Colas de espera
- Agenda
- Comunicaciones
- Analítica

[← Cambiar empresa](#)

Agentes

Mostrando todos los agentes

Todos los centros [+ Añadir agente](#)

Agente	Centro	Cargo	Puesto	Servicios	Acciones
 Daniel Molina daniel.molina@ariadna.test	Oficina Sur	Agente de información	Puesto 1	Información general	   
 Elena Cano elena.cano@ariadna.test	Centro Vecinal Norte	Supervisor de atención	Puesto 1	Atención tributaria + 1	   
 Javier Parra javier.parra@ariadna.test	Ayuntamiento Central	Responsable de ventanilla	Puesto 1	Reclamaciones y sugerencias	   
 Marina Ramos marina.ramos@ariadna.test	Oficina Sur				   
 Pablo Gómez pablo.gomez@ariadna.test	Centro Vecinal Norte				   
 Teresa Santos teresa.santos@ariadna.test	Ayuntamiento Central				   

**Daniel Molina**
[Quitar foto](#)

[Gestionar credenciales](#)

Cancelar

Guardar

Email

Puesto

Teléfono

daniel.molina@ariadna.test

Puesto 1

+34 600 12 31 23

Rol

Cargo

☒ Punto de atención activo ⓘ

Gestor

Agente de información

Centro asignado

Servicios que atiende

Turnos asignados

Ayuntamiento Central

Centro Vecinal Norte

Oficina Sur

☐

☐

☒

Atención tributaria

Información general

Reclamaciones y sugerencias

☐

☒

☐

Turno Mañana

Turno Tarde

Turno mixto

☒

☒

☐

Caso de uso: Ayuntamiento de El Puerto de Santa María

Gestión de servicios



Ayto. de El Puerto de Santa María

Gestión de colas

General

Centros

Agentes

Servicios

Trámites

Turnos

Colas de espera

Agenda

Comunicaciones

Analítica

[Cerrar sesión](#)

Servicios

Mostrando servicios de todos los centros.

Todos los centros + Añadir servicio

Nombre	Centros	Trámites	Descripción	Acciones
Certificado de Empadronamiento	Oficina de Atención al Ciudadano	Altas, Cambios, Comparecencias, Bajas Trámites urgentes Volantes	Certificado de Empadronamiento Padrón Municipal	 
Certificado digital	Oficina de Atención al Ciudadano	Sin trámites	-	 
Compulsa	Oficina de Atención al Ciudadano	Sin trámites	-	 
Padrón	Oficina de Atención al Ciudadano	Altas, Cambios, Comparecencias, Bajas Certificado de Empadronamiento		 
Registro	Oficina de Atención al Ciudadano			
Registro para otras administraciones públicas	Oficina de Atención al Ciudadano			
Trámites	Oficina de Atención al Ciudadano			
Urgencia	Edificio de Bienestar Social Oficina de Atención al Ciudadano			

Editar servicio

Datos básicos

Límites

Canales solicitables

Centros

Trámites

Horario

Trámites

Trámites permitidos

Altas, Cambios, Comparecencias, Bajas ☒ Aportación de Documentación ☐

Certificado de Empadronamiento ☒ Información de Trámites y procedimientos ☐

Para la Junta de Andalucía ☐ PNC ☐ Registro para otras administraciones públicas ☐

Renta Mínima ☐ Solicitudes con Tasa/impuesto ☐ Solicitudes sin Tasa ☐

Trámites urgentes ☒ Volantes ☒

Estos trámites estarán disponibles al finalizar la atención de este servicio.

Cancelar

Guardar

Caso de uso: Ayuntamiento de El Puerto de Santa María

Gestión de turnos de trabajo



Ayto. de El Puerto de Santa María

Gestión de colas

General

Centros

Agentes

Servicios

Trámites

Turnos

Colas de espera

Agenda

Comunicaciones

Analítica

[Cerrar sesión](#)

Turnos

4 turnos

Asignación de turnos

+ Añadir turno

Turno	Franjas	Acciones
Horario reducido OAC	Lunes 09:00 - 11:20 Martes 09:00 - 11:20 Miércoles 10:00 - 11:20 Jueves 09:00 - 11:20 Viernes 09:00 - 11:20	 
Horario General Registro	Lunes 09:00 - 13:00 Martes 09:00 - 13:00 Miércoles 09:00 - 13:00 Jueves 09:00 - 13:00 Viernes 09:00 - 13:00	 
Horario reducido Registro Navidad, Semana Santa y Feria	Lunes 09:00 - 11:20 Martes 09:00 - 11:20 Miércoles 09:00 - 11:20 Jueves 09:00 - 11:20 Viernes 09:00 - 11:20	 
Horario general OAC	Lunes 09:00 - 13:00 Martes 09:00 - 13:00	 

Editar turno

Nombre

Horario general OAC

Descripción

Notas opcionales

Días

Dom

Lun

Mar

Mié

Jue

Wie

Sáb

Hora inicio

HHMM

Hora fin

HHMM

+

Franjas actuales

Lunes 09:00 - 13:00 X Martes 09:00 - 13:00 X Miércoles 10:00 - 13:00 X Jueves 09:00 - 13:00 X Viernes 09:00 - 13:00 X

Cancelar

Guardar turno

Demostración de caso de uso

Herramienta para el Agente

Daniel Molina
Oficina Sur
Puesto 1

Gestión de turnos

Citas pendientes

Historial de turnos

EMERGENCIA

Estado
● DISPONIBLE

CLIENTE ACTUAL
Alejandro Ortega

73711360V

TXG74

WEB

INFORMACIÓN GENERAL

MÉTODOS DE CONTACTO
600 111 033
Sin correo
EDITAR DATOS

TIEMPO DE ATENCIÓN
01:04
FINALIZAR ATENCIÓN

DOCUMENTACIÓN TRÁMITE NOTAS ACCIONES

NOTAS	FECHA	AGENTE
DEMO-ARIADNA Solicitar copia del NIE en vi...	01 sept 2026, 13:22	Agente
+ Nueva nota		

DOCUMENTOS

Sin documentos...

COLA ACTIVA
Todas las colas

SIGUIENTE TURNO

ASISTENCIA

16/07
09:00

Reclamaciones y sugerencias

Retraso de 23m
ID RIL59 • Lucía Suárez

Cancelar

Delegar

Llamar

AGENDA DEL DÍA

16/07/2026

Jueves, 16 De Julio

16/07/2026 - 09:00

Alejandro Ortega
ID TXG74 - Información general

Caso de uso: Ayuntamiento de El Puerto de Santa María

Impresión de justificantes y tickets



Ayto. de El Puerto de Santa María

Kiosco

Justificante

Ticket

Justificante

Configura la plantilla del justificante.

Vista previa

Guardar justificante

Plantilla

B

☰

☰

☰

Tamaño 12

YT

JUSTIFICANTE DE CITA

DOCUMENTO {{documentNumber}}

{{appointmentDate}}, {{scheduledTime}}

HORA LLEGADA: {{arrivedTime}}

HORA SALIDA: {{completedTime}}

HORA EMISIÓN: {{printedTime}}

{{centerAddress}}

Inserta variables usando los bloques. Cada línea se imprime en el ticket.

Variables disponibles

DNI	Fecha de cita
Hora de cita	Hora de llegada
Hora de finalización	Hora de emisión
Servicio solicitado	Turnos por delante
Tiempo previsto de espera	Número de ticket
Empresa	Centro
Dirección del centro	

Logotipo del papel

Adjuntar logotipo

Choose File No file chosen

Logotipo cargado

Vista previa Justificante

JUSTIFICANTE DE CITA

DOCUMENTO 12345678Z

2026-02-25, 10:30

HORA LLEGADA: 10:25

HORA SALIDA: 10:52

HORA EMISIÓN: 10:26

Edificio Ayuntamiento de
El Puerto de Santa María.
Plaza Isaac Peral, 4
11500 El Puerto de Santa
María, Cádiz

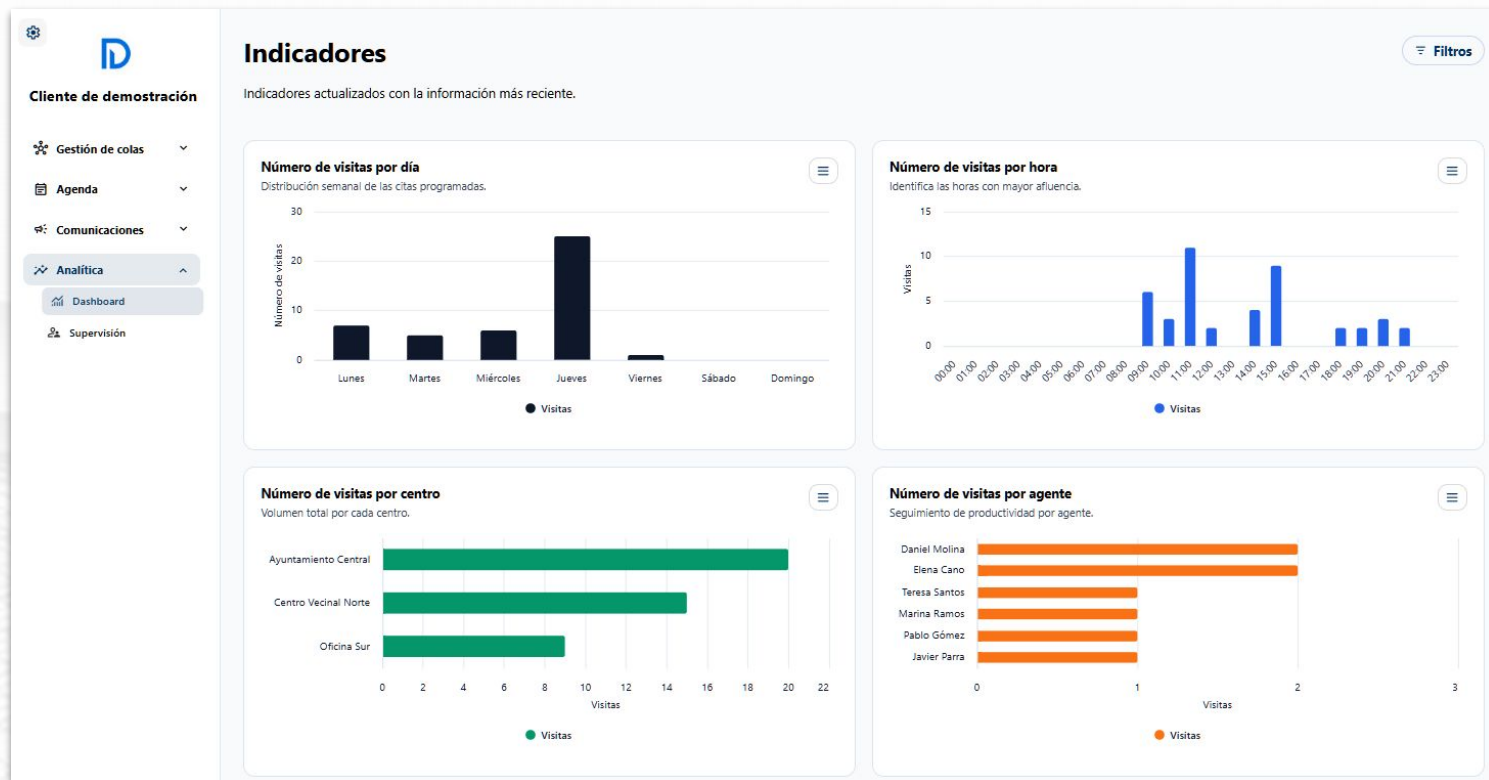


Vista previa 1:1

Cerrar

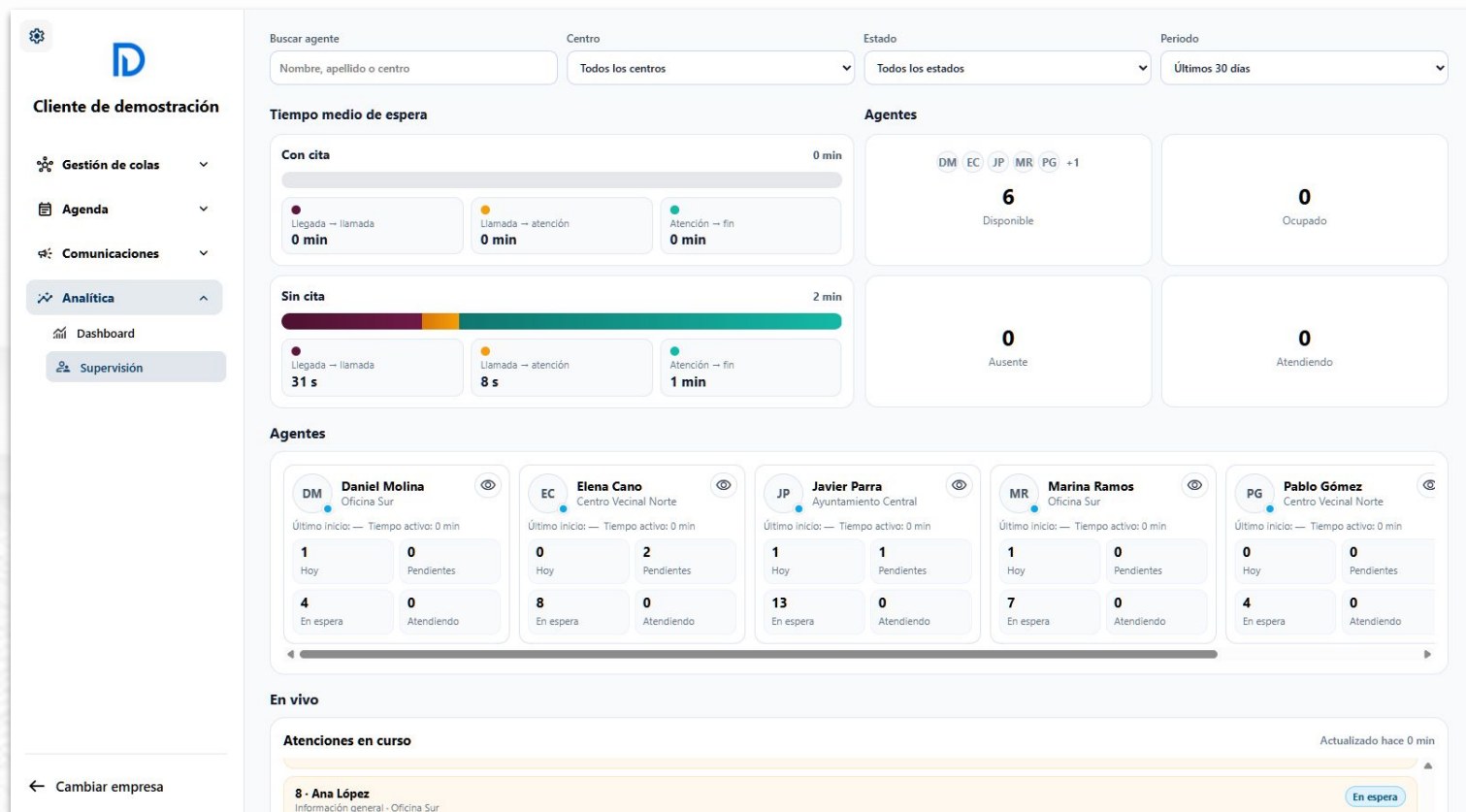
Volver

Quitar



Demostración de caso de uso

Supervisión de citas



ARIADNA

La gestión más dinámica y eficiente
de **turnos** y **citas**.

+34 91 993 12 57

ariadna@iertec.com

POWERED BY
IERTEC

