Kalmee · Manual de usuario

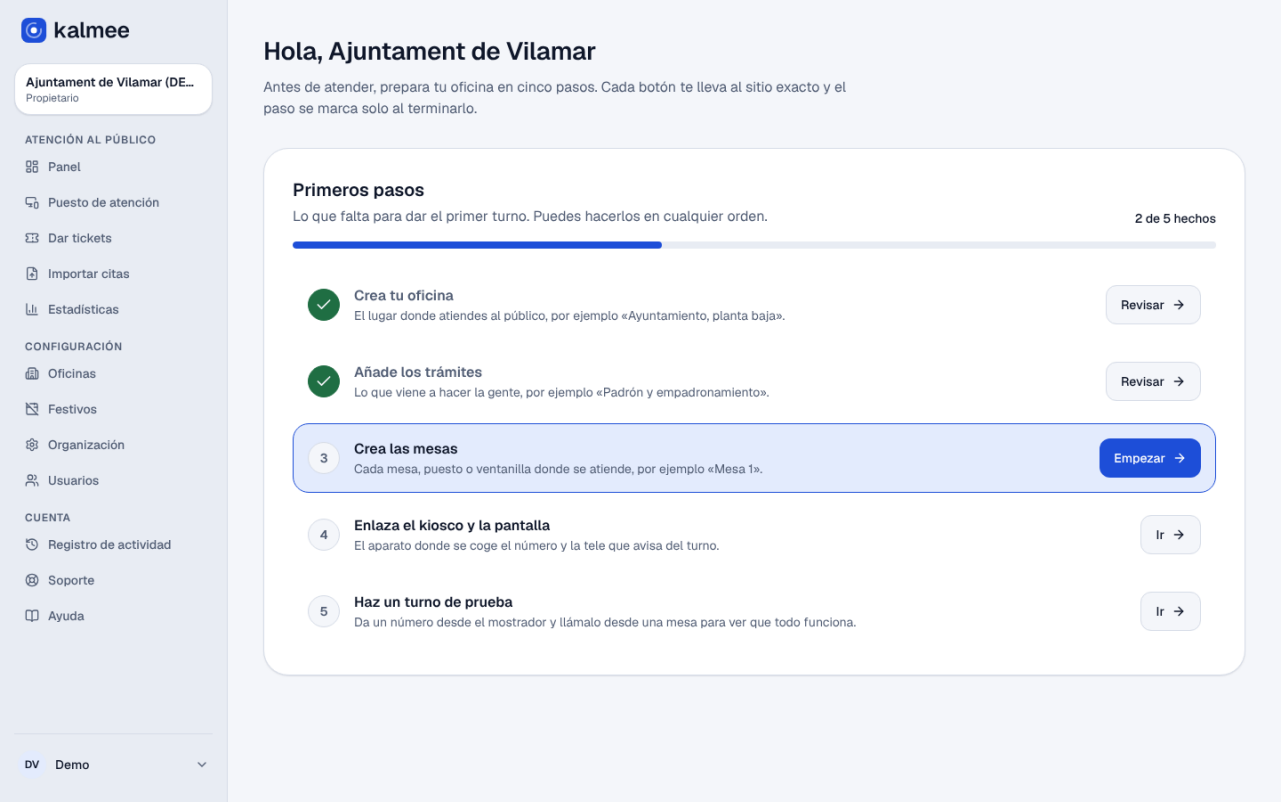
Guías paso a paso para cada persona que usa Kalmee: quien configura, quien atiende en la mesa y quien instala el kiosco y la pantalla.

1. Primeros pasos para administrar
2. Más funciones de la oficina
3. Cinco idiomas y traducciones automáticas
4. Atender en la mesa
5. Kiosco, pantalla e impresora
6. Cómo hacer que la pantalla de sala suene
7. Cita previa por internet
8. Estadísticas e informes
9. Plan y facturación
10. API, webhooks y asistentes de IA
11. Seguridad, roles y acceso del socio
12. Preguntas frecuentes
13. Glosario

Primeros pasos para administrar

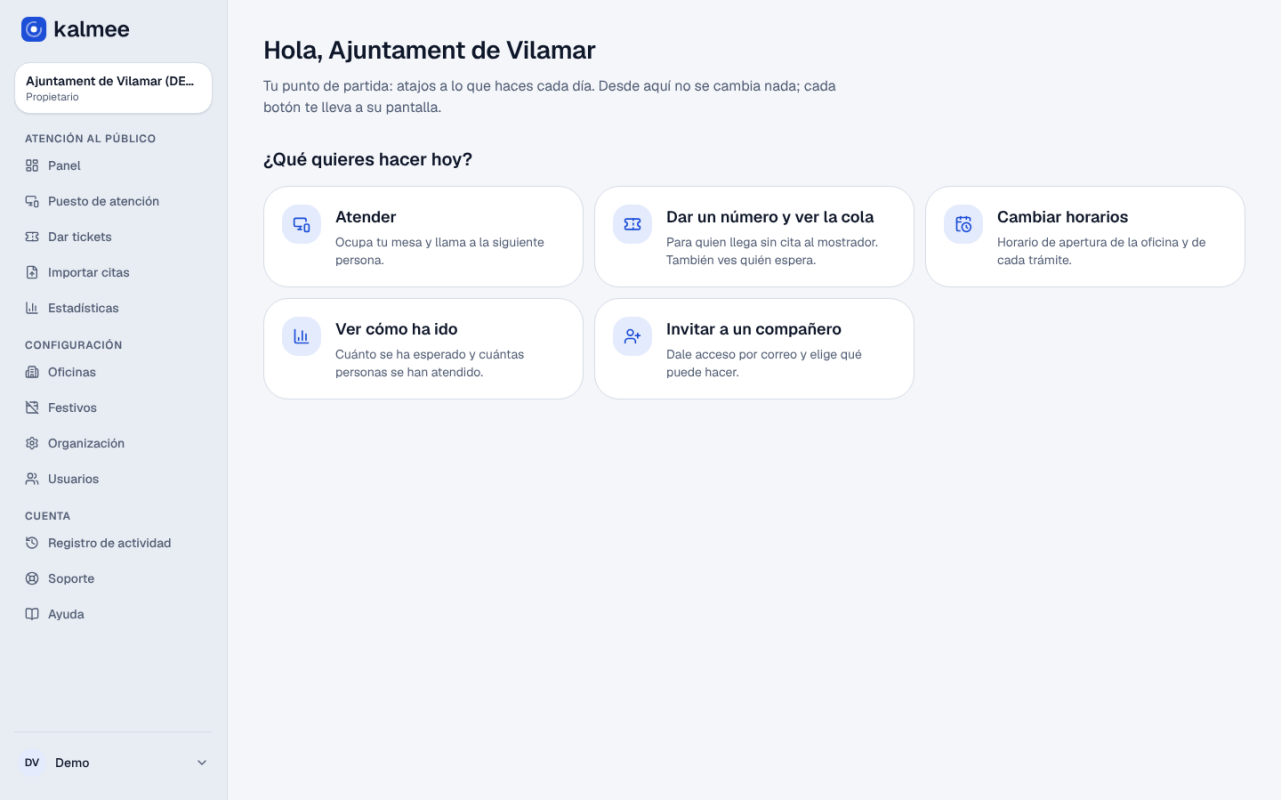
Esta guía es para quien configura Kalmee: el rol Propietario o Administrador. En una mañana la oficina queda lista.

Al entrar por primera vez, el Panel te enseña los Primeros pasos: cinco pasos con una barra de progreso (crea tu oficina, añade los trámites, crea las mesas, enlaza el kiosco y la pantalla, y haz un turno de prueba). Cada botón te lleva al sitio exacto y el paso se marca solo cuando lo terminas. El botón azul es siempre el siguiente paso.



Panel con «Primeros pasos»: dos pasos hechos, el tercero resaltado con el botón «Empezar»

Cuando todo está listo, el Panel pasa a ¿Qué quieres hacer hoy?, con las tareas de cada día: atender, dar un número y ver la cola, cambiar horarios, ver cómo ha ido e invitar a un compañero. Cada persona ve solo lo que su rol le deja hacer.



Panel «¿Qué quieres hacer hoy?» con cinco accesos grandes

El menú de la izquierda tiene tres grupos: Atención al público (Panel, Puesto de atención, Dar tickets, Importar citas y Estadísticas), Configuración (Oficinas, Festivos, Organización, Integraciones (API) y Usuarios) y Cuenta (Registro de actividad, Plan y facturación, Soporte, Primeros pasos y Ayuda). Cada persona ve solo las secciones de su rol. Tu idioma, el tema y cerrar sesión están en el menú de tu cuenta. Junto a cada sección verás un ?: tócalo para leer una explicación corta con un ejemplo. Las palabras raras están en el glosario.

1. Crea la organización

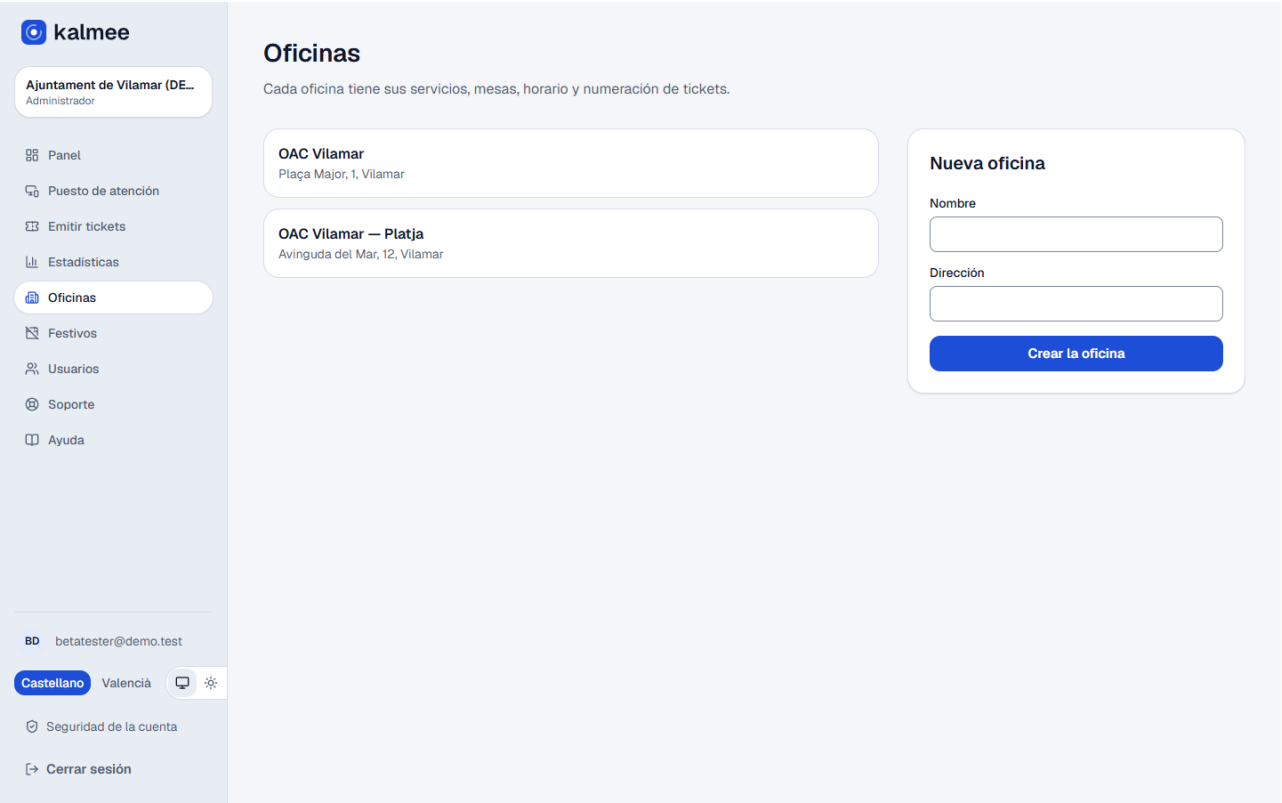
Al registrarte, Kalmee te pide el nombre de la organización (por ejemplo, «Ajuntament de Vilamar») y su idioma principal. En Organización puedes cambiar después el nombre, el idioma, la zona horaria, el color y el logotipo que verán el kiosco, la pantalla y la cita previa, y el plazo de conservación de los datos personales. Si eres una administración pública, aquí guardas también el Código DIR3 (opcional) (más en la guía de la API). Empiezas con 14 días de prueba con todas las funciones y sin tarjeta; si no eliges plan, pasas al plan Gratis; el plan se elige en Plan y facturación.

2. Protege tu cuenta

Al entrar, Kalmee pide siempre un segundo paso: un código de 6 cifras que llega al correo. Si prefieres una aplicación, en Seguridad de la cuenta (menú de tu cuenta) pulsa Usar una aplicación de autenticación, escanea el QR con Google Authenticator, Microsoft Authenticator u otra aplicación y escribe el código de 6 cifras. Todo está explicado en Seguridad, roles y acceso del socio.

3. Da de alta la oficina

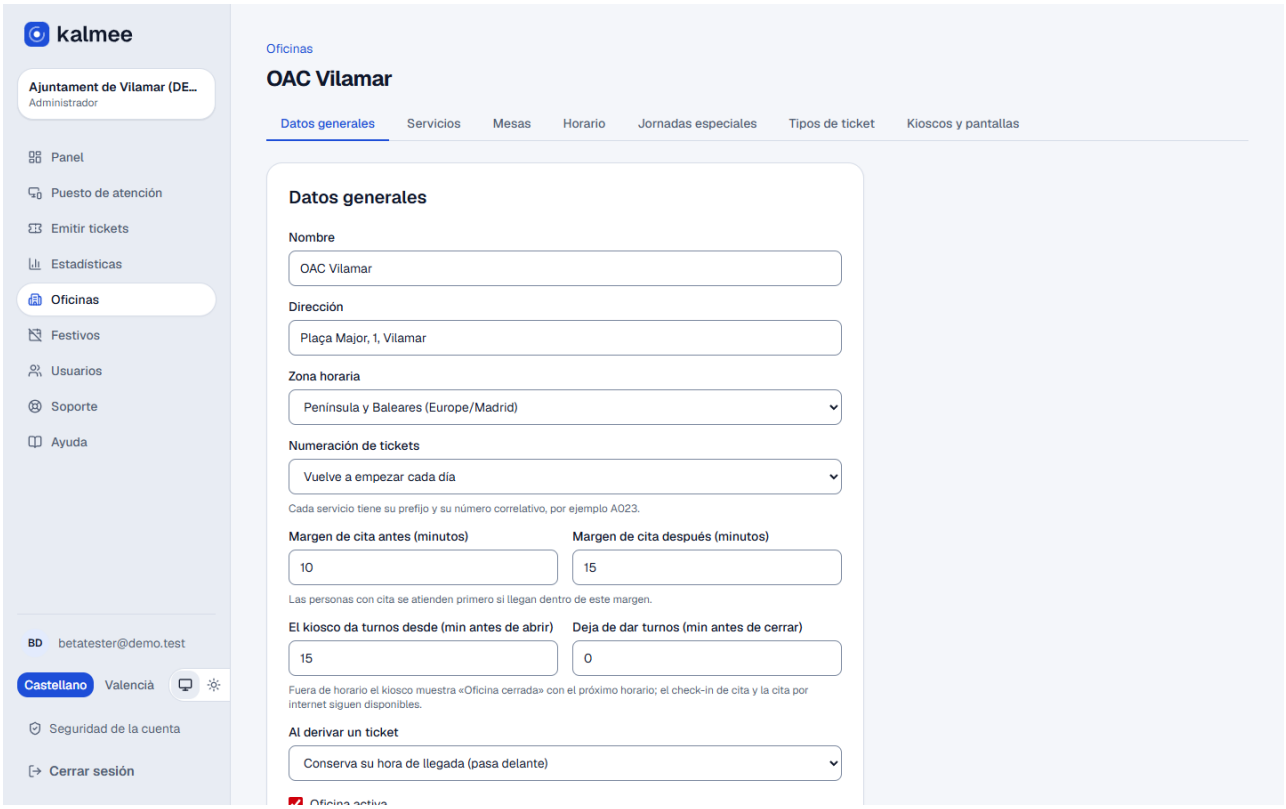
En Oficinas Nueva oficina escribe el nombre y la dirección.



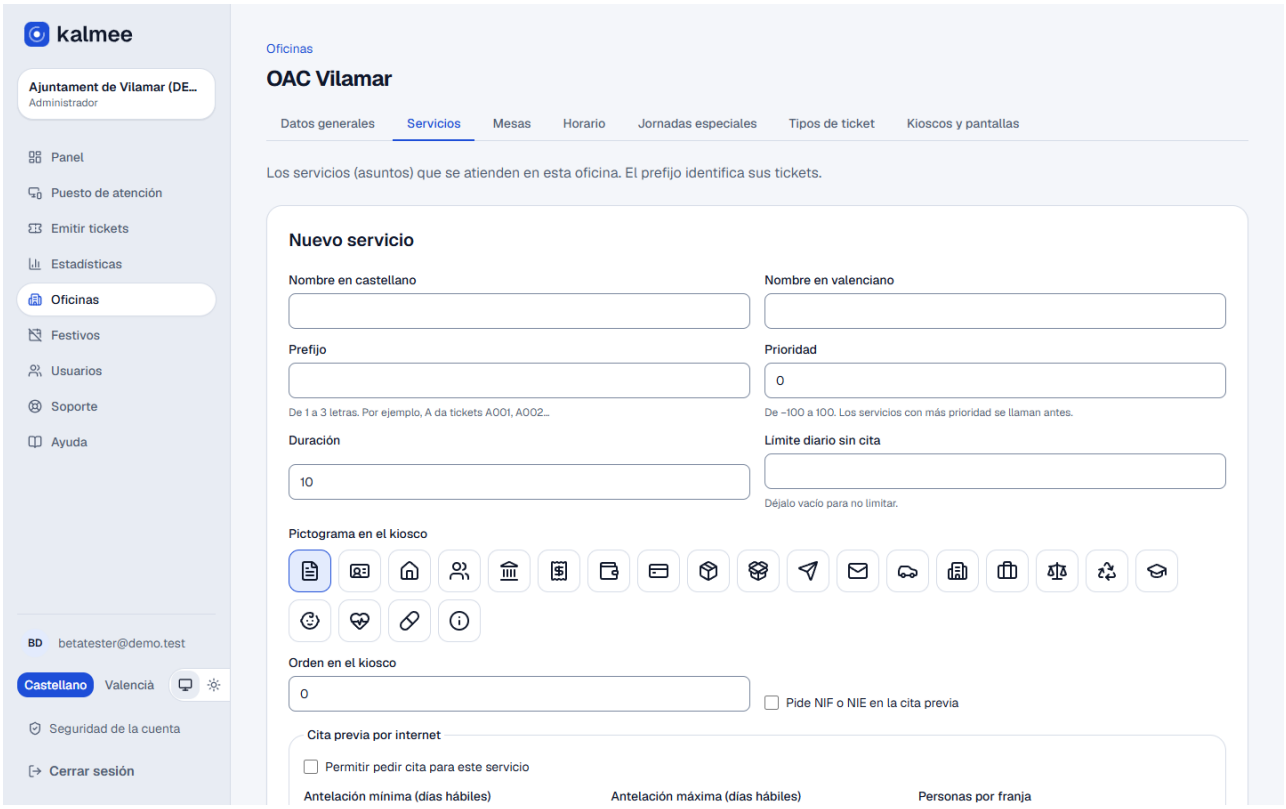
Lista de oficinas con el formulario «Nueva oficina»

Dentro de la oficina tienes estas pestañas:

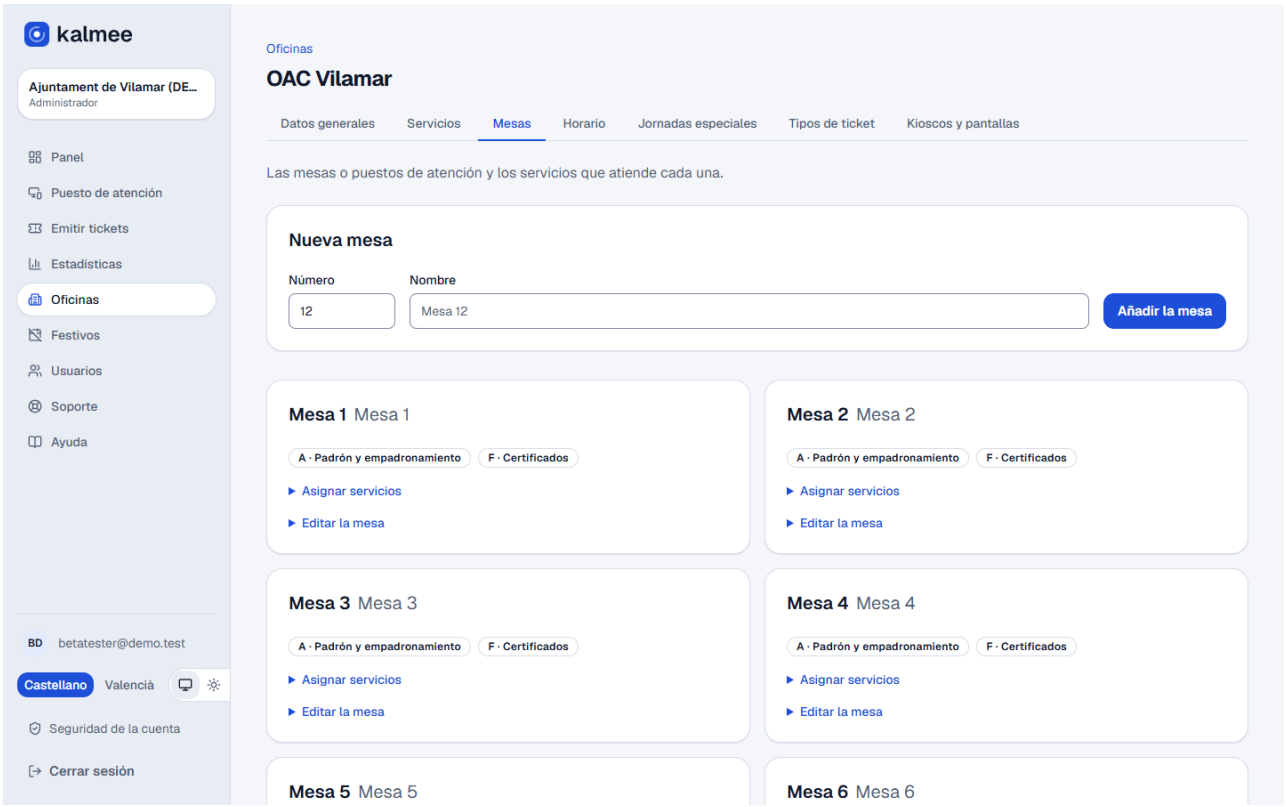
- Datos generales: zona horaria, si la numeración vuelve a empezar cada día, el margen para atender primero a quien llega con cita, dónde va un ticket derivado (conserva su sitio o va al final), desde cuántos minutos antes de abrir da turnos el kiosco, y el Código DIR3 (opcional) de la oficina.
- Trámites: cada trámite con su letra (A, B, C...), su nombre en castellano y valenciano (y en catalán, gallego y euskera, en Otros idiomas), su icono, la prioridad, la duración el límite diario de tickets sin cita y el Código SIA (opcional). Con varias oficinas, pon en Categoría (opcional) el mismo nombre para el mismo trámite en todas (por ejemplo «Padrón», aunque en otra oficina se llame «Empadronamiento»): así las estadísticas los suman. Los nombres se traducen solos a los demás idiomas (Cinco idiomas). Aquí también activas la cita previa por internet y su antelación en días hábiles.
- Mesas: cada mesa con su número y los trámites que atiende. Si la oficina tiene varias plantas o salas, pon a cada mesa su Zona (opcional), por ejemplo «B»: la pantalla y la voz dirán «Turno A 23, zona B, mesa 3».
- Horario: las horas de apertura de cada día de la semana (puedes poner horario propio a un trámite).
- Días especiales: días con otro horario o cerrados, como el 24 y el 31 de diciembre.
- Turnos preferentes: por ejemplo «Prioritario» para personas mayores o con movilidad reducida.
- Kioscos y pantallas: los dispositivos de la oficina (ver la guía de kiosco y pantalla).



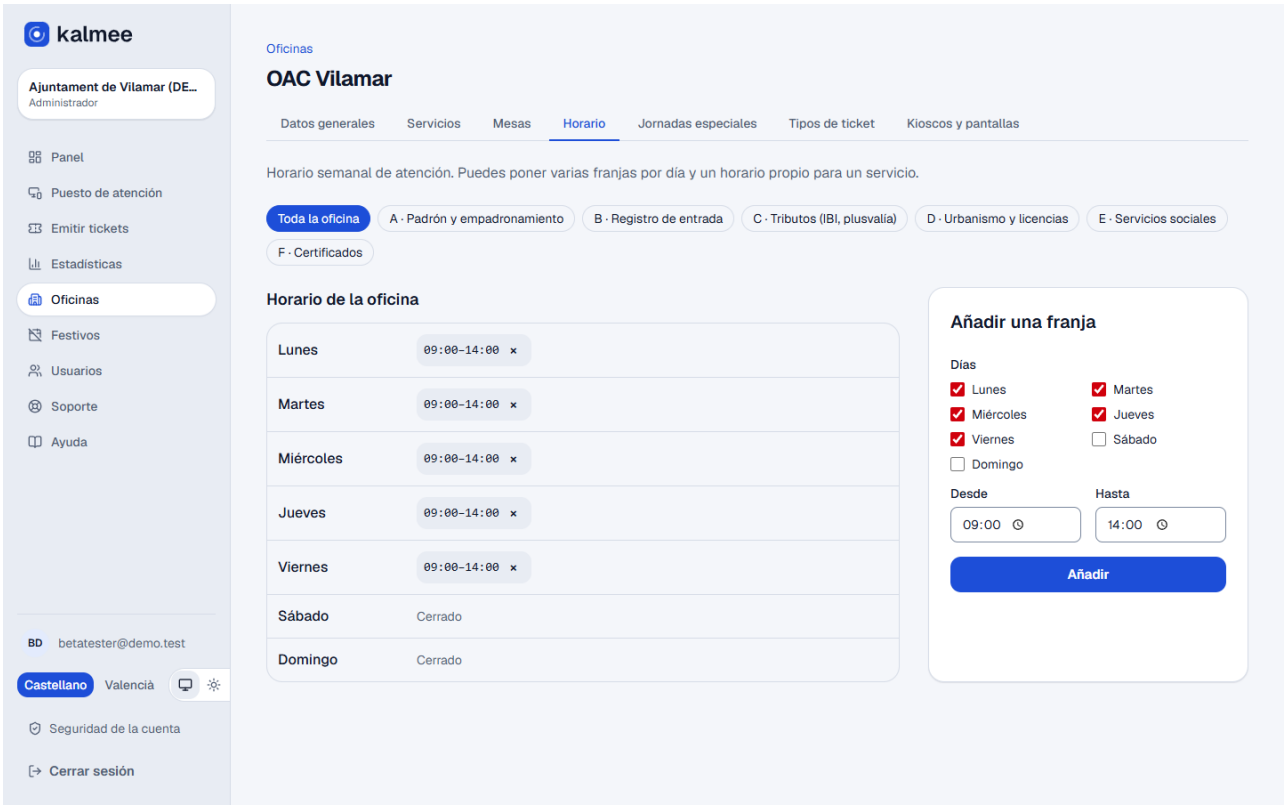
Pestaña «Datos generales» de una oficina: zona horaria, numeración y márgenes de cita



Pestaña «Trámites»: nombre en cada idioma, letra del número, prioridad y pictograma



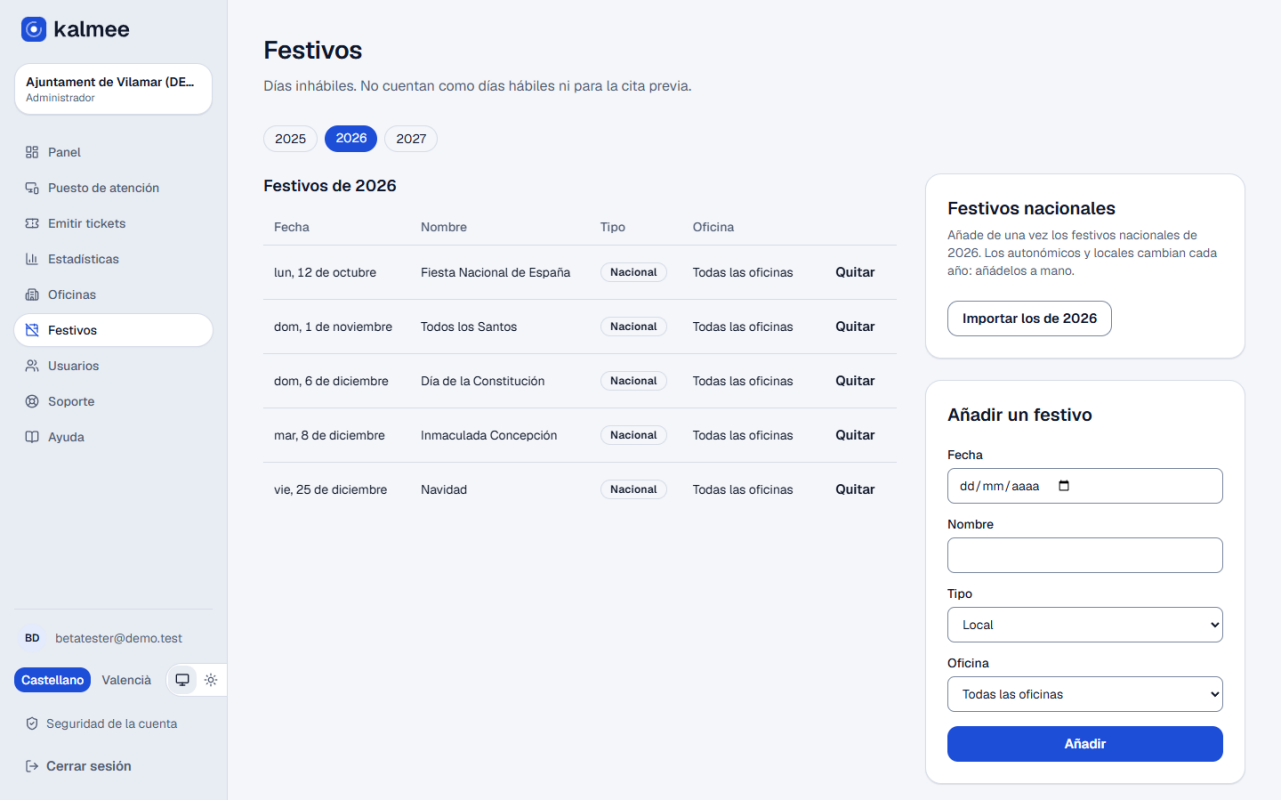
Pestaña «Mesas»: cada mesa con los trámites que atiende



Pestaña «Horario»: franjas de lunes a viernes y fin de semana cerrado

4. Festivos

En Festivos añade los nacionales, los autonómicos y los locales. Kalmee los descuenta del horario y de la cita previa. Puedes cargar de golpe los nacionales del año.



Festivos del año con el botón para importar los nacionales

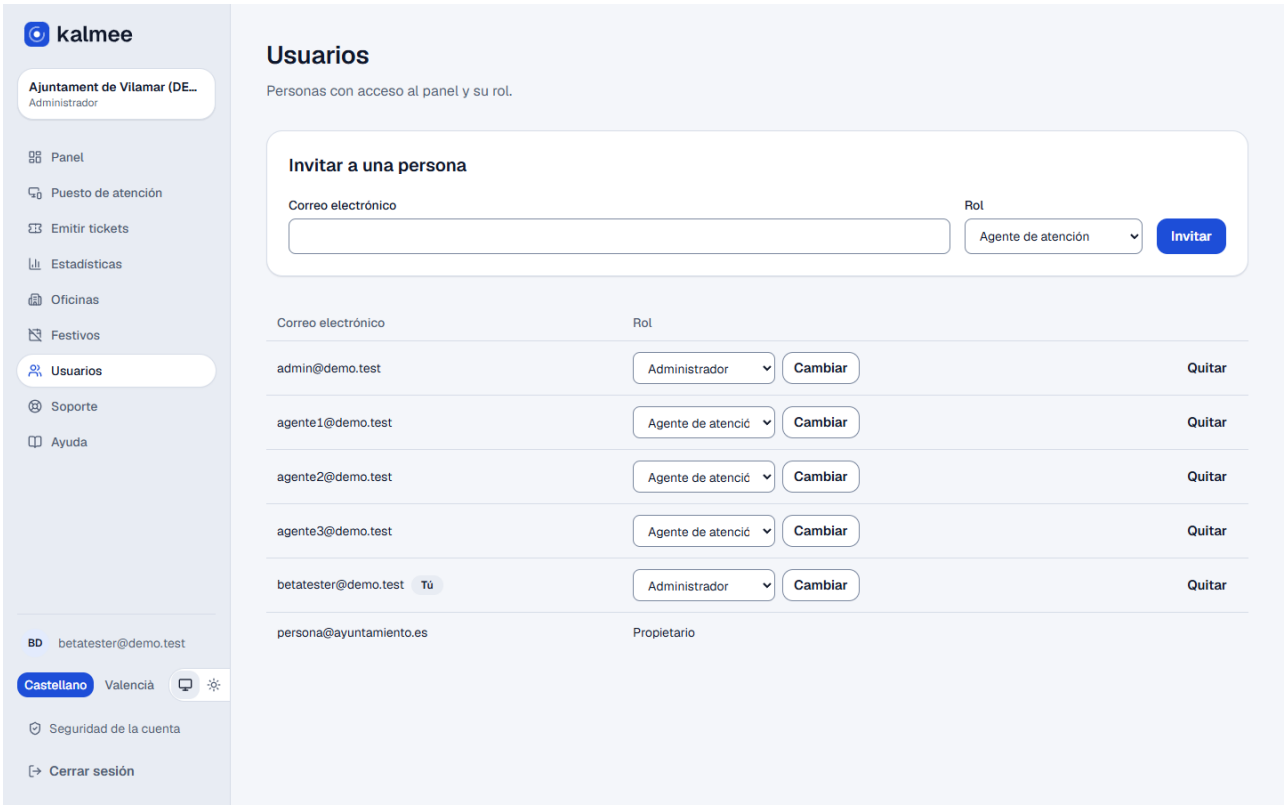
5. Invita al personal

En Usuarios escribe el correo de cada persona y su rol:

Rol / Qué puede hacer

- Propietario: Todo, incluida la organización
- Administrador: Configurar oficinas, usuarios y dispositivos, y ver estadísticas
- Atiende al público: Atender en su mesa y emitir tickets
- Solo ve las estadísticas: Ver las estadísticas
- Técnico del socio: Lo pone el distribuidor que dio de alta la organización: configura oficinas y dispositivos, sin ver citas ni turnos

Cada persona recibe un correo para entrar. Si ya tenía cuenta en Kalmee, la organización le aparece al entrar. Si un distribuidor te ha dado de alta, su técnico puede aparecer como Técnico del socio, y tú puedes quitarle el acceso (más aquí).



Usuarios: invitar por correo con un rol y cambiar o quitar el de cada persona

Más funciones de la oficina

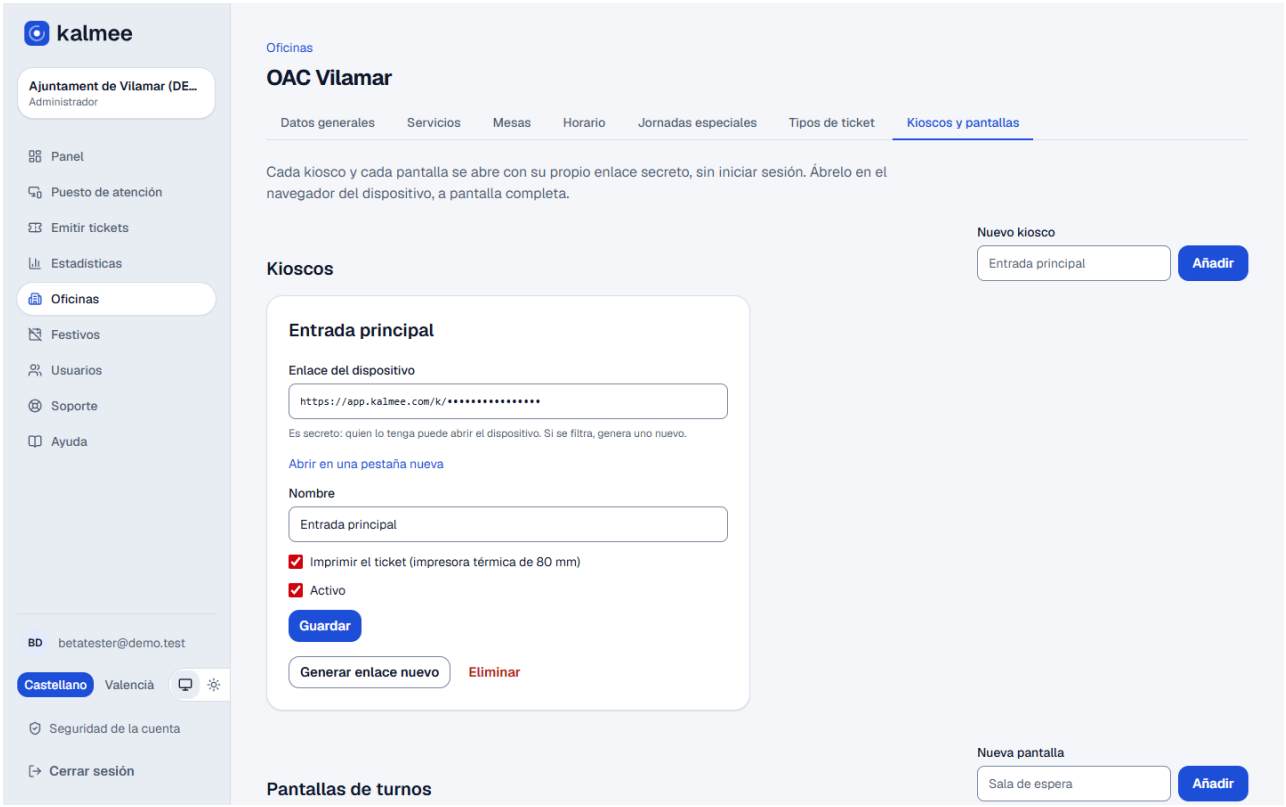
Lo que puedes activar cuando la oficina ya funciona. Todo se configura desde Oficinas y sus pestañas, salvo donde se indica.

Tantas mesas como necesites

La licencia no limita las mesas: una oficina puede atender con 11 mesas a la vez o más. En Datos generales eliges cómo se llama el puesto (mesa, box, consulta, ventanilla...): la pantalla y la voz usan esa palabra.

Una pantalla por sala

Si tienes varias salas de espera, pon una pantalla en cada una. En Kioscos y pantallas, cada pantalla tiene dos listas: Trámites que muestra esta pantalla y Mesas que muestra esta pantalla. Si las dejas vacías, la pantalla muestra todo. La voz solo anuncia lo que la pantalla muestra.



Pestaña «Kioscos y pantallas» con el kiosco, la pantalla y sus ajustes

Avisos «te toca» por correo

Quien coge número puede seguir su turno en el móvil (el QR del ticket) y pedir Avísame por correo: recibe «Tu turno está cerca» cuando faltan pocos turnos y «Te toca» al llamarle, con la mesa a la que debe ir. El correo se borra al terminar. No hay que activarlo: está siempre disponible.

Avisos por SMS

Quien espera también puede pedir el aviso por SMS. Se enciende en cada oficina desde Organización Avisos por SMS, y cada SMS gasta un crédito de un pack. Los packs y la voz premium están explicados en Plan y facturación.

Coger número con el móvil (QR en la puerta)

En Kioscos y pantallas, en Turno por móvil (QR), activa Dar turnos por móvil (QR) y pulsa Imprimir el cartel. La gente lee el QR, elige el trámite y recibe su turno en el móvil sin pasar por el kiosco. Respeta el horario y el límite diario de cada trámite. Si el enlace se comparte donde no debe, pulsa Generar enlace nuevo.

Teléfono y un dato propio en el ticket

En Datos generales Datos en el ticket del kiosco puedes pedir, tras elegir el trámite, un Teléfono (opcional u obligatorio) y Otro dato (lo eliges tú), con el nombre que quieras, como «Matrícula» o «Nº de historia». La mesa lo ve en la atención; el teléfono nunca se imprime. En la pantalla, el dato puede no salir, salir enmascarado (123) o completo. Se borra al terminar el día.

Importar las citas del día

Si llevas la agenda en otro programa, entra en Importar citas, elige la oficina y carga el CSV que guarda ese programa. Kalmee te deja indicar qué columna es cada cosa, te enseña las filas con problemas antes de importar y omite las repetidas. Cada persona entra en el kiosco con su código de 8 cifras. El archivo no se sube: se lee en tu navegador.

Quién hizo qué: registro de actividad

En Registro de actividad (solo la propiedad de la cuenta) ves quién creó, cambió o borró algo y cuándo, con filtros por fechas, acción y persona, y lo puedes descargar en CSV. Nadie puede cambiarlo ni borrarlo.

Cinco idiomas y traducciones automáticas

Kalmee funciona en castellano, valenciano, catalán, gallego y euskera. El valenciano y el catalán son dos idiomas distintos en la aplicación, cada uno con sus textos y sus voces.

Tu idioma en la aplicación

Cada persona elige el suyo en el menú de su cuenta (Tu cuenta: idioma, tema y cerrar sesión). No cambia el de nadie más.

El idioma de la organización

En Organización Idioma y zona horaria eliges el Idioma por defecto: el de los correos y las pantallas cuando la persona no elige otro. Ahí está también la Zona horaria.

Lo que ve la ciudadanía

El kiosco, la pantalla de sala (con su voz), la cita previa, el seguimiento del turno y los correos están en los cinco idiomas, y cada persona usa el suyo. Cada pantalla puede hablar en uno o en dos idiomas: se eligen en Idiomas de la voz (ver Kiosco, pantalla e impresora).

Textos que se traducen solos

Los nombres de los trámites, de los turnos preferentes y del dato propio del ticket tienen que existir en los cinco idiomas. No hace falta escribirlos cinco veces:

1. Escribe el texto en un idioma (en un trámite, el castellano o el valenciano; los demás están en Otros idiomas (catalán, gallego y euskera)).
2. Al salir del campo, Kalmee traduce los idiomas que estén vacíos y muestra «Traduciendo a los demás idiomas...».
3. Las traducciones llevan la etiqueta Traducido automáticamente. Revísalas y corrige lo que haga falta.
4. Para volver a traducir un idioma, vacíalo y sal del campo.

Si la traducción falla, Kalmee avisa y te pide revisar los idiomas vacíos. Lo que ya escribiste a mano no se toca.

Voces por idioma

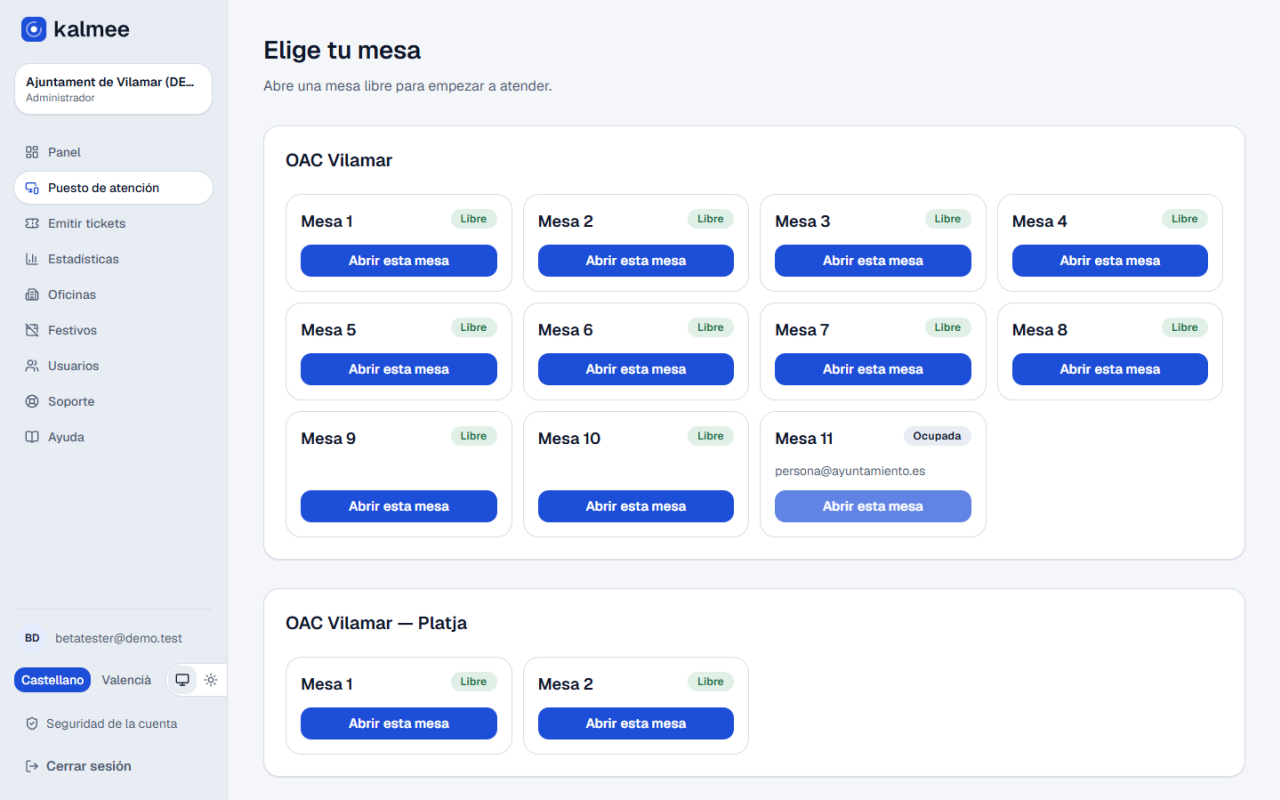
Cada idioma tiene su voz. Con la voz incluida hay una por idioma; con la Voz premium hay una voz de mujer y otra de hombre en los cinco (Plan y facturación). El valenciano suena con acento catalán central, porque no existe una voz valenciana; Kalmee escribe los números y las letras en valenciano. En euskera la voz premium es una voz castellana que lee en euskera. Debajo de la Voz de los avisos de cada oficina verás la nota de cada idioma.

Atender en la mesa

Esta guía es para el personal de atención (rol Atiende al público).

Abrir la mesa

Entra en Puesto de atención. Verás las mesas de tu oficina: las libres en verde y las ocupadas con el nombre de quien está en ellas. Pulsa Abrir esta mesa en la tuya.



Elige tu mesa: las mesas libres de cada oficina y la ocupada con la persona que está en ella

Llamar y atender

1. Pulsa Llamar al siguiente o usa el atajo F1. Si activas Llamar también con Espacio o Intro, también vale la barra espaciadora. Kalmee elige el turno que toca: primero las citas en su hora, después la prioridad del trámite y del ticket, y después el orden de llegada.
2. La pantalla de la sala muestra el número y lo dice en voz alta. Si la persona no aparece, pulsa Volver a llamar.
3. Cuando llegue, pulsa Empezar a atender.
4. Al terminar, pulsa Terminar. Si no se presenta, No ha venido.

También puedes llamar a un turno concreto de la cola con su botón Llamar.

Atender sin turno

Si alguien llega directamente a tu mesa libre, sin número, pulsa Atender sin turno (debajo de Llamar al siguiente). Si tu mesa atiende varios trámites, elige cuál; si atiende uno solo, empieza al momento. Kalmee le da un número de ese trámite y lo pone ya en atención, con la etiqueta Sin turno: no pasa por la cola, no sale en la pantalla ni se dice en voz alta, y no gasta los turnos del día. Desde ahí es una atención normal: Añadir otro asunto, Derivar y Terminar funcionan igual, y cuenta en las estadísticas. En

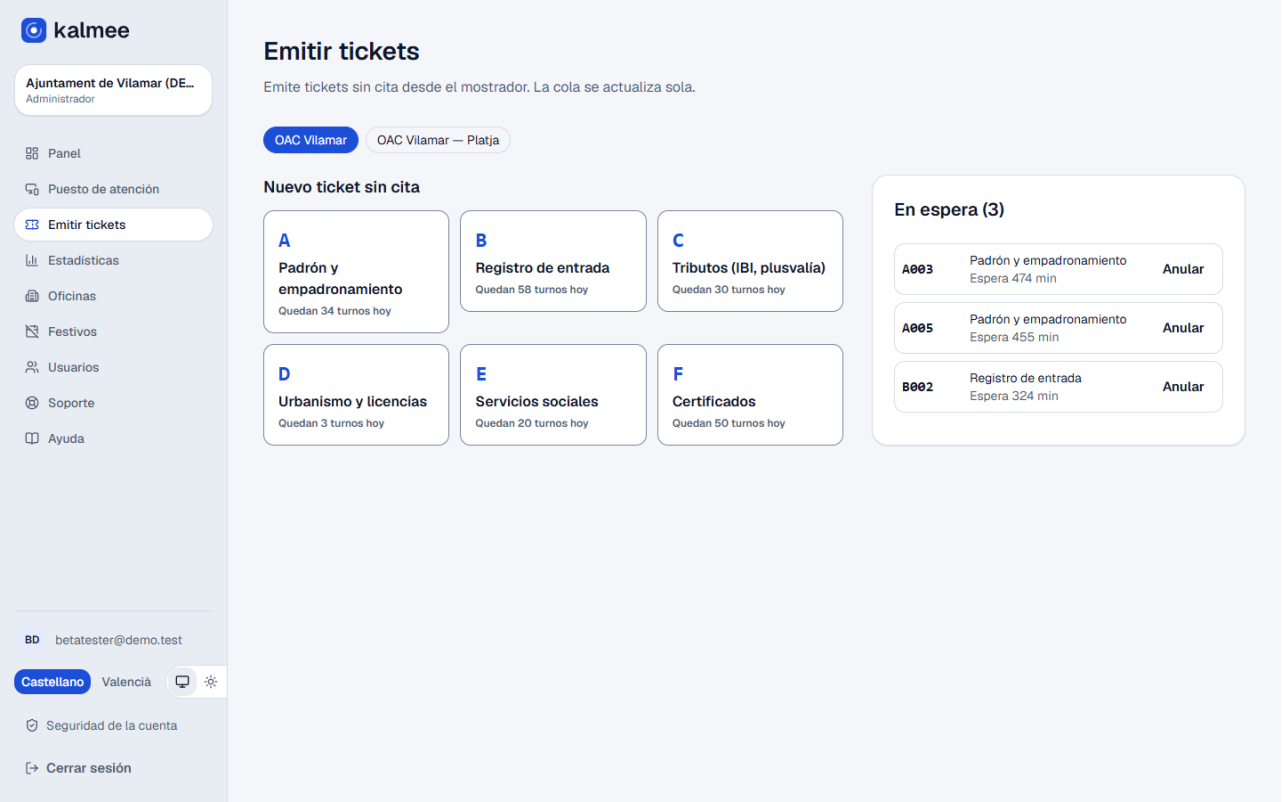
una oficina pequeña basta con esto, sin kiosco ni pantalla.

Varios asuntos y derivaciones

- Añadir otro asunto: si la persona resuelve otro trámite en la misma atención, añádelo para que cuente en las estadísticas.
- Derivar: envía el turno a otro trámite o a una mesa concreta, con una nota opcional («Trae el certificado»). La mesa que lo recibe ve la nota y lo llama cuando le toque.

Emitir tickets desde el mostrador

Si alguien no puede usar el kiosco, en Dar tickets eliges la oficina y tocas el trámite: sale el ticket y entra en la cola. A la derecha ves quién espera y desde cuándo, y puedes Anular un ticket emitido por error.



Dar tickets: los trámites con los turnos que quedan hoy y la lista «En espera»

Pausa y cierre

- Pausa deja de recibir turnos sin cerrar la mesa. Volver de la pausa vuelve a la cola.
- Cerrar la mesa al acabar. No se puede cerrar con un turno llamado o en atención: termínalo o márcalo como no presentado antes.

Por la noche, Kalmee cierra solo las mesas que se quedaron abiertas y caduca los turnos que nadie atendió.

Kiosco, pantalla e impresora

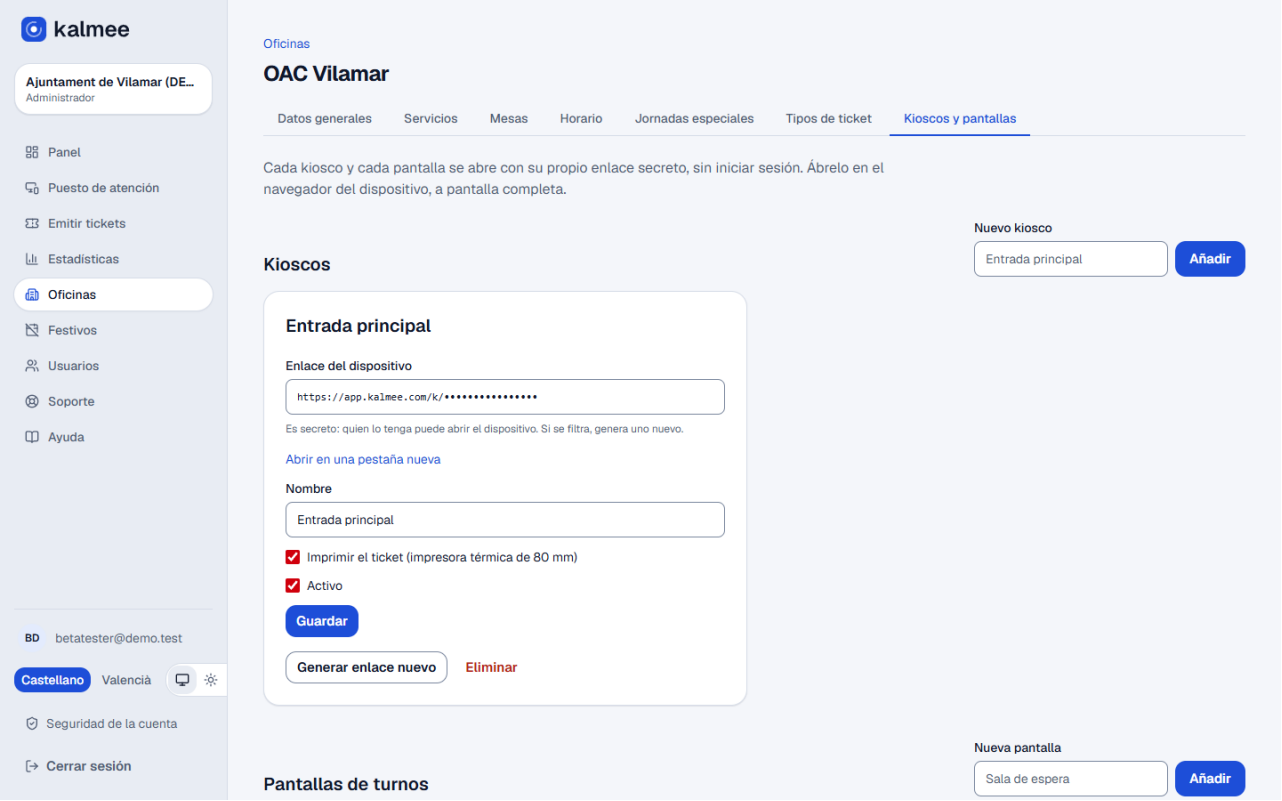
No hay que instalar nada: el kiosco y la pantalla son páginas que se abren en el navegador del dispositivo.

El kiosco



Kiosco de la oficina con los trámites y el botón «Tengo cita previa»

1. En Oficinas tu oficina Kioscos y pantallas, pulsa Añadir kiosco y ponle un nombre (por ejemplo, «Entrada principal»).
2. Copia su Enlace del dispositivo y ábrelo en la tableta o pantalla táctil, en Chrome a pantalla completa. Si prefieres no escribir el enlace, vincula el dispositivo con un código (más abajo).
3. Para imprimir, marca Imprimir el ticket y conecta una impresora térmica de 80 mm. En Chrome, abre el kiosco con la opción de impresión silenciosa (--kiosk-printing) para que no pregunte en cada ticket.



Pestaña «Kioscos y pantallas»: el enlace secreto del kiosco, la impresión del ticket y «Generar enlace nuevo»

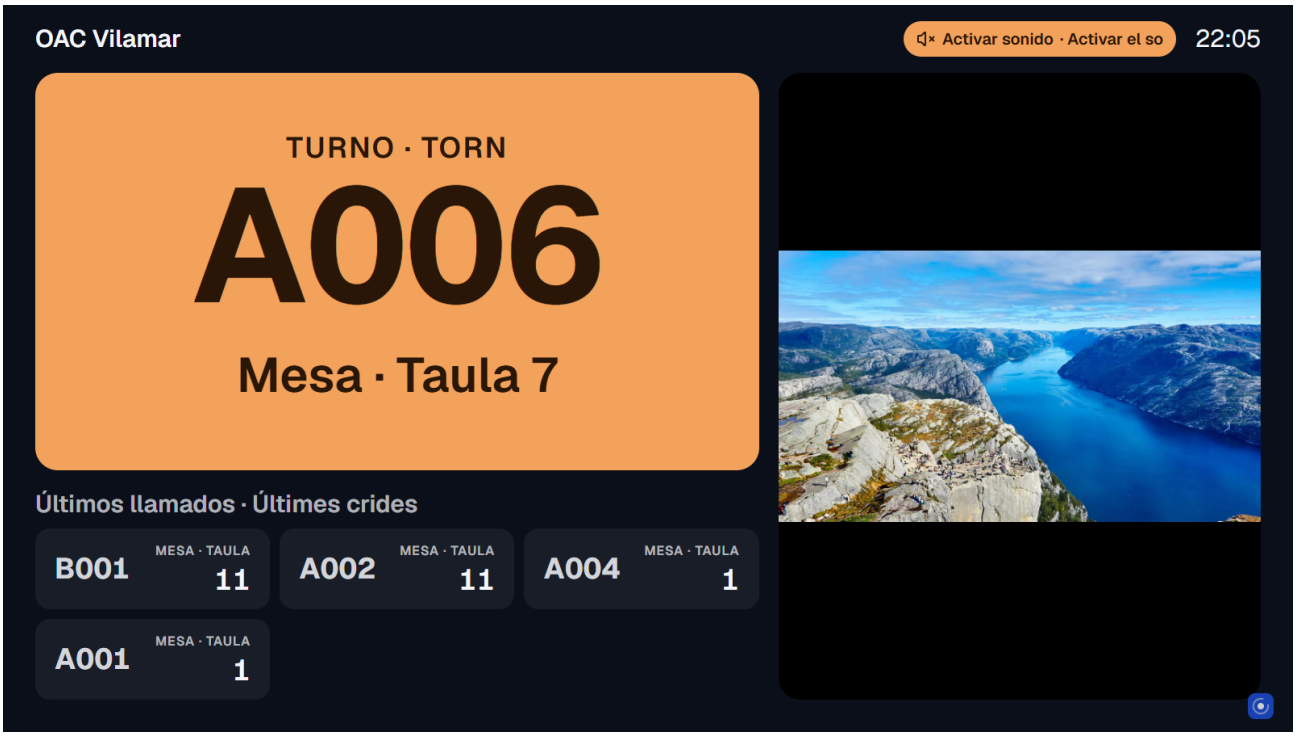
El ciudadano toca su trámite y recibe el ticket con un QR para seguir la espera en el móvil. Con Tengo cita previa escribe su código o acerca el QR al lector. Fuera del horario, el kiosco muestra «Oficina cerrada» con el próximo horario, y la cita sigue disponible.

Si un trámite ya no da turnos sin cita hoy (llegó a su Límite diario sin cita o lo tiene a 0) y admite cita previa, el kiosco no se queda en «Sin turnos disponibles hoy»: el trámite muestra Citas libres hoy y, al tocarlo, «No quedan turnos sin cita, pero hay citas libres hoy:» con las próximas horas libres (hasta seis). La persona toca una hora y no da ningún dato. Si falta menos de una hora, recibe al momento su turno de cita; si no, recibe el código de la cita y vuelve a partir de una hora antes a Tengo cita previa. Si no queda ninguna hora libre hoy, el kiosco sigue diciendo «Sin turnos disponibles hoy».



Teclado del kiosco para escribir el código de la cita

La pantalla de turnos



Pantalla de turnos llamando al A006 a la mesa 7

1. En la misma pestaña pulsa Añadir pantalla.
2. Abre su enlace en el televisor de la sala, en el navegador a pantalla completa, o vincúlalo con un código (más abajo).
3. Para que suene sola, sin que nadie la toque, ábrela en modo kiosco: lo explica paso a paso la guía Cómo hacer que la pantalla de sala suene. El sonido, el volumen y la prueba se controlan desde

Kalmee (ver «El sonido de la pantalla», más abajo).

En la configuración de cada pantalla eliges:

- el Diseño: solo turnos, o turnos con imágenes y vídeos;
- la Lista de reproducción: imágenes y vídeos por enlace https, sin sonido;
- el Aviso sonoro y la Lectura por voz;
- los Idiomas de la voz: uno o dos de los cinco (castellano, valenciano, catalán, gallego y euskera);
- la Voz de los avisos: femenina o masculina, con el botón Escuchar para probarla;
- Decir también el nombre del trámite;
- cuántas Últimas llamadas visibles se ven;
- el Parpadeo al llamar un turno: el número llamado parpadea entre 3 y 30 segundos, para quien no oye.

En la pestaña también puedes activar Dar turnos dentro del horario aunque todavía no haya mesas abiertas: así la gente coge número antes de que abra la primera mesa. Fuera del horario, el kiosco nunca da números.

Si una mesa tiene Zona (opcional) (en Oficinas tu oficina Mesas), la pantalla la muestra con la mesa y la voz la dice antes de la mesa: «Turno A 23, zona B, mesa 3». También sale en el seguimiento del móvil y en el aviso «Te toca».

Vincular una tele o un kiosco con un código

Escribir un enlace largo con el mando de la tele es un suplicio. Con un código es mucho más fácil:

1. En el navegador de la tele o la tableta abre kalmee.com/tv (también vale app.kalmee.com/tv). Aparece un código de vinculación de 6 letras y números, como K7M-Q4P, y un QR. El código vale 10 minutos y, después, aparece otro solo.
2. En el ordenador, en Oficinas tu oficina Kioscos y pantallas, pulsa Vincular una tele. También sirve el menú de una pantalla o un kiosco Vincular un dispositivo, o escanear el QR de la tele con el móvil.
3. Elige Qué mostrará (una pantalla o un kiosco), escribe el código y pulsa Vincular. En unos segundos la tele abre sola esa pantalla o ese kiosco.

Cada código sirve una vez. Para desvincular una tele, pulsa Generar enlace nuevo: el enlace anterior deja de funcionar y, al abrir otra vez la dirección, la tele pedirá un código nuevo. Vincular y desvincular puede hacerlo quien configura la oficina.

El sonido de la pantalla

El sonido se controla desde Kalmee, en la fila de cada pantalla de Kioscos y pantallas:

- El interruptor Sonido lo enciende o lo apaga, y Volumen ajusta el volumen de Kalmee. El de la tele se controla con su mando.
- La etiqueta dice cómo está: Sonido activo, Silenciado desde la app, Bloqueado por el navegador o Sin datos todavía.
- Al abrir la pantalla en la tele, el navegador necesita una pulsación de OK (o un clic) para dejar sonar. Si la tele se apaga o la página se recarga, hay que repetirla. Para que suene siempre sin tocar nada, usa el modo kiosco de la guía Cómo hacer que la pantalla de sala suene.
- Probar sonido hace sonar el aviso en la tele y, después, una frase de prueba. En las Smart TV de Samsung y LG el navegador no trae voz propia: la prueba solo reproduce el aviso sonoro, pero las llamadas reales usan la voz que genera Kalmee.

La voz de los avisos

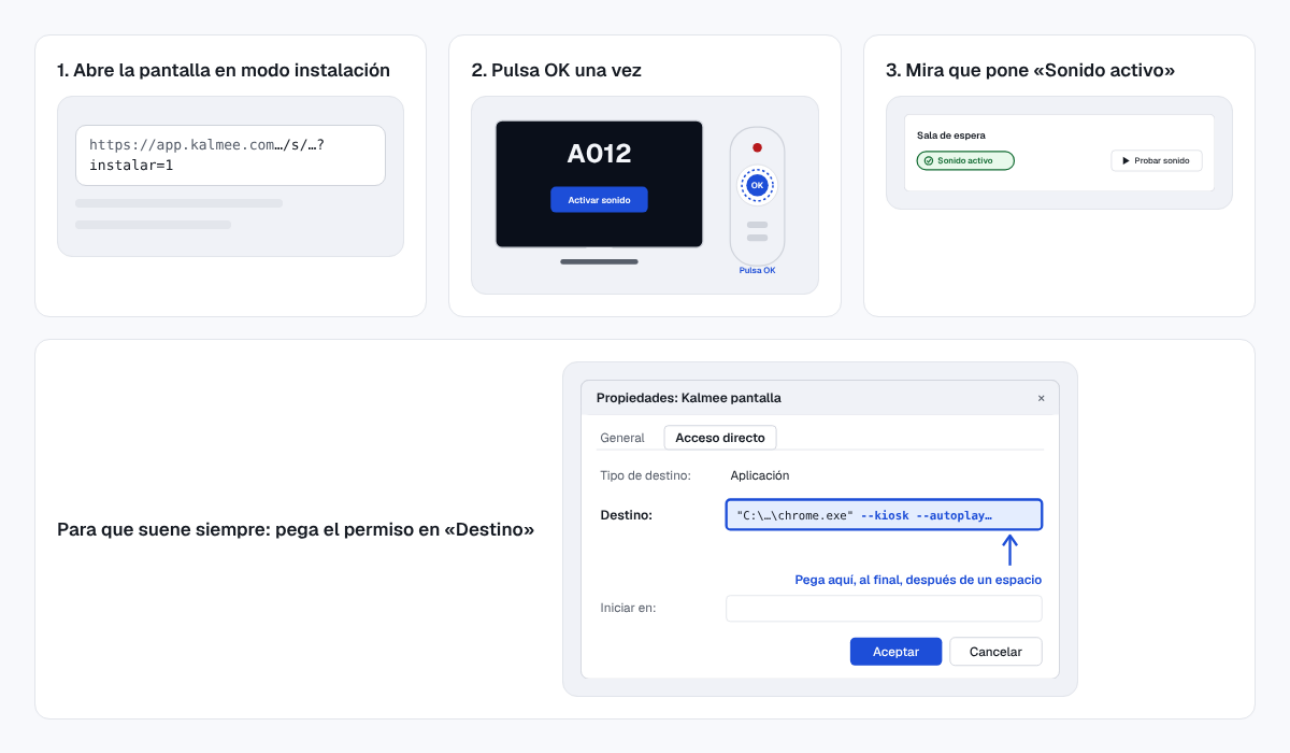
En Voz de los avisos (pestaña Kioscos y pantallas) eliges la voz Femenina o Masculina y los Idiomas de la voz de la oficina. Una pantalla puede tener la suya con Usar otra voz en esta pantalla. Con la voz premium, mucho más natural, las pantallas hablan como una persona en los cinco idiomas. Se genera desde Organización Voz premium con tu Saldo de voz premium; lo que no esté generado suena con la voz incluida (Plan y facturación).

Si un enlace se filtra

Los enlaces de kiosco y pantalla son secretos. Si alguno se comparte por error, pulsa Generar enlace nuevo: el anterior deja de funcionar al momento.

Cómo hacer que la pantalla de sala suene

Los navegadores (Chrome, Edge...) no dejan que una página suene sola hasta que alguien la toca. Así evitan que las webs pongan música sin avisar. Aquí tienes cómo darle permiso a la pantalla de sala: primero la forma rápida y después la forma de que suene siempre.



Tres pasos: abrir la pantalla en modo instalación, pulsar OK una vez y ver «Sonido activo» en Kalmee. Para que suene siempre, el acceso directo con el permiso en la casilla Destino.

En Kalmee, en tu pantalla, verás el enlace ya puesto. Aquí sale un enlace de ejemplo: cambia el final por el código de tu pantalla.

La forma rápida: abrir y pulsar OK

Sirve para hoy y tarda un minuto.

Mini PC o PC con Windows · Raspberry Pi o Linux

1. Abre la pantalla en modo instalación

En el ordenador de la tele, abre Chrome o Edge y pega este enlace en la barra de direcciones:

Enlace en modo instalación: https://app.kalmee.com/s/CODIGO-DE-TU-PANTALLA?instalar=1

2. Pulsa OK una vez

Haz clic en el botón Activar sonido que sale en la pantalla (o pulsa cualquier tecla).

Android TV o caja Android · Smart TV (Samsung, LG)

1. Abre la pantalla en modo instalación

En el navegador de la tele, escribe este enlace con el mando. Es largo: si la tele admite un teclado USB, conéctalo y será más fácil.

Enlace en modo instalación: https://app.kalmee.com/s/CODIGO-DE-TU-PANTALLA?instalar=1

2. Pulsa OK una vez

Pulsa el botón OK del mando una vez (o el botón Activar sonido que sale en la pantalla).

Ojo: si la tele se apaga o la página se recarga, el permiso se pierde y hay que volver a pulsar OK. Para que suene siempre, sigue los pasos de «Para que suene siempre».

Para que suene siempre: el modo kiosco

Mini PC o PC con Windows

El modo kiosco abre la pantalla a pantalla completa y con permiso para sonar sola. Se hace una vez. En estos pasos el enlace va sin «?instalar=1».

1. La forma más fácil: descarga el instalador

En Kalmee, en Oficinas tu oficina Kioscos y pantallas Ver la guía, puedes descargar el instalador de Windows ya preparado para tu pantalla.

2. Haz una copia del icono de Chrome

Cierra Chrome. En el escritorio, pulsa con el botón derecho el icono de Google Chrome y elige Copiar. Después pulsa con el botón derecho en un hueco vacío del escritorio y elige Pegar. Cambia el nombre de la copia a Kalmee pantalla.

¿No hay icono de Chrome en el escritorio? Abre el menú Inicio, escribe «Chrome», pulsa con el botón derecho en Google Chrome y elige Abrir ubicación de archivo. Copia el icono desde esa carpeta.

3. Dale permiso para sonar

Pulsa con el botón derecho la copia Kalmee pantalla y elige Propiedades. En la casilla Destino, pulsa al final del texto (tecla Fin), escribe un espacio y pega esto:

Para pegar en Destino (Chrome): --kiosk --autoplay-policy=no-user-gesture-required --no-first-run --user-data-dir=C:\KalmeePantalla https://app.kalmee.com/s/CODIGO-DE-TU-PANTALLA

Si usas Edge en lugar de Chrome, pega esto otro: --kiosk https://app.kalmee.com/s/CODIGO-DE-TU-PANTALLA --edge-kiosk-type=fullscreen --autoplay-policy=no-user-gesture-required --no-first-run

Pulsa Aceptar.

4. Pruébalo

Abre Kalmee pantalla con doble clic. La pantalla sale a pantalla completa y ya puede sonar. Para salir, pulsa Alt + F4.

5. Que se abra sola al encender

Pulsa a la vez las teclas Windows y R. En la ventana Ejecutar, escribe esto y pulsa Intro:

Para escribir en Ejecutar: shell:startup

Se abre la carpeta Inicio. Copia ahí el icono Kalmee pantalla: botón derecho sobre el icono y Copiar; después, en la carpeta, botón derecho y Pegar.

6. Que no se apague

En Configuración Sistema Energía (en algunos Windows se llama «Inicio/apagado y suspensión»), pon la pantalla y la suspensión en Nunca.

Raspberry Pi o Linux

El modo kiosco abre la pantalla a pantalla completa y con permiso para sonar sola. Se hace una vez. En estos pasos el enlace va sin «?instalar=1».

1. Prueba la orden

Abre el Terminal, pega esta orden y pulsa Intro:

Orden para el Terminal: chromium-browser --kiosk --autoplay-policy=no-user-gesture-required https://app.kalmee.com/s/CODIGO-DE-TU-PANTALLA

Si dice que no encuentra «chromium-browser», usa esta otra. En Raspberry Pi OS nuevo el programa se llama chromium:

Orden para Raspberry Pi OS nuevo: chromium --kiosk --autoplay-policy=no-user-gesture-required https://app.kalmee.com/s/CODIGO-DE-TU-PANTALLA

La pantalla sale a pantalla completa y ya puede sonar. Para salir, pulsa Alt + F4.

2. Que se abra sola al encender

En el Terminal, pega esta orden. Crea la carpeta y abre el archivo de inicio:

Orden para abrir el archivo: mkdir -p ~/.config/autostart && nano ~/.config/autostart/kalmee.desktop

Pega dentro este texto:

Contenido del archivo kalmee.desktop:

- [Desktop Entry]
- Type=Application
- Name=Kalmee pantalla
- Exec=chromium-browser --kiosk --autoplay-policy=no-user-gesture-required https://app.kalmee.com/s/CODIGO-DE-TU-PANTALLA

Guarda con Ctrl + O y Intro, y sal con Ctrl + X.

Si en el primer paso te funcionó «chromium», cambia «chromium-browser» por «chromium» en la línea que empieza por Exec.

3. Si tienes el escritorio nuevo de Raspberry Pi (Wayland)

Si al reiniciar la pantalla no se abre sola, tu Raspberry Pi usa el escritorio nuevo (labwc). Abre su archivo de inicio con esta orden:

Orden para abrir el archivo de inicio: mkdir -p ~/.config/labwc && nano ~/.config/labwc/autostart

Añade al final esta línea, guarda con Ctrl + O y Intro, y sal con Ctrl + X:

Línea para el archivo de inicio: chromium --kiosk --autoplay-policy=no-user-gesture-required https://app.kalmee.com/s/CODIGO-DE-TU-PANTALLA &

4. Que la pantalla no se apague

En una Raspberry Pi, pega esta orden y elige Display Options Screen Blanking No:

Orden para los ajustes: sudo raspi-config

Después reinicia con esta orden y mira que la pantalla se abre sola: sudo reboot

Android TV o caja Android

Siendo sinceros: el navegador de Android TV no acepta las opciones del modo kiosco, así que no se le puede dar permiso para sonar solo. Esto es lo que sí funciona:

1. Pulsar OK cada vez que se encienda

Cada vez que enciendas la tele o se recargue la página, pulsa OK una vez con el mando, como en la forma rápida.

2. Una aplicación de navegador para kiosco (sin comprobar)

En Google Play hay aplicaciones de navegador para kiosco con una opción para reproducir sonido sin tocar la pantalla (suele llamarse «autoplay»). No hemos probado ninguna, así que no te recomendamos una en concreto. Si instalas una, activa esa opción y pon como página de inicio el enlace de la pantalla:

Enlace de la pantalla: https://app.kalmee.com/s/CODIGO-DE-TU-PANTALLA

3. Lo más seguro: un mini PC o una Raspberry Pi

Conecta a la tele, por el cable HDMI, un mini PC con Windows o una Raspberry Pi, y sigue su guía (elige arriba «Mini PC o PC con Windows» o «Raspberry Pi o Linux»). Así suena siempre, sin tocar nada.

Smart TV (Samsung, LG)

Siendo sinceros: el navegador de las Smart TV (Samsung, LG y otras) no acepta las opciones del modo kiosco, y no conocemos una forma comprobada de darle permiso para sonar solo. Esto es lo que sí funciona:

1. Pulsar OK cada vez que se encienda

Cada vez que enciendas la tele o se recargue la página, pulsa OK una vez con el mando, como en la forma rápida.

2. Poner la pantalla como página de inicio (sin comprobar)

Algunas teles dejan elegir la página de inicio del navegador. Si la tuya lo permite, pon ahí el enlace de la pantalla y no tendrás que escribirlo cada vez. Seguirás teniendo que pulsar OK al encenderla.

Enlace de la pantalla: https://app.kalmee.com/s/CODIGO-DE-TU-PANTALLA

3. Lo más seguro: un mini PC o una Raspberry Pi

Conecta a la tele, por el cable HDMI, un mini PC con Windows o una Raspberry Pi, y sigue su guía (elige arriba «Mini PC o PC con Windows» o «Raspberry Pi o Linux»). Así suena siempre, sin tocar nada.

Comprueba que suena

1. Pulsa «Probar sonido»

En Kalmee, en Oficinas tu oficina Kioscos y pantallas, pulsa Probar sonido en la fila de la pantalla. La tele tiene que hacer un sonido.

2. Mira que pone «Sonido activo»

En la fila de la pantalla, en Kalmee, tiene que poner Sonido activo (puede tardar un minuto). Si pone Bloqueado por el navegador, vuelve a pulsar OK en la tele o revisa los pasos.

El volumen se sube con el mando de la tele.

Cita previa por internet

Activarla

En Oficinas tu oficina Trámites, edita el trámite y marca Permitir pedir cita para este trámite. Indica:

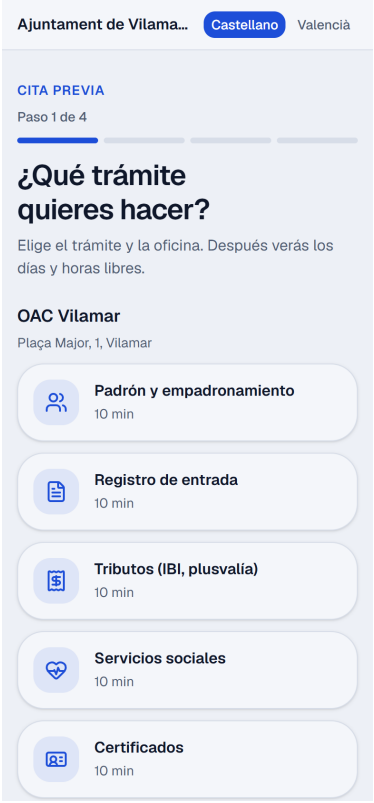
- Días antes, como mínimo y Días antes, como máximo, en días hábiles: se descuentan fines de semana, festivos y jornadas cerradas;
- Personas con cita a la misma hora: déjalo en blanco para usar tantas como mesas activas atienden el trámite.

Las franjas salen de la duración del trámite y del horario de la oficina.

Publicar el enlace

En Organización está el Enlace de cita previa (app.kalmee.com/c/tu-organización). Publícalo en la web y en las redes sociales.

Cómo la pide el ciudadano



Cita previa en el móvil: lista de trámites

1. Elige el trámite y la oficina.
2. Elige el día: solo aparecen los días con horas libres.
3. Elige la hora.
4. Escribe su nombre, su correo, el teléfono si quiere y el DNI o NIE solo si el trámite lo exige. Lee la información de protección de datos y confirma.

Recibe un correo con el código de 8 cifras y un QR, y el día anterior un recordatorio. Desde el enlace del correo puede anular la cita.

El día de la cita

En el kiosco pulsa Tengo cita previa y escribe el código o acerca el QR al lector, desde una hora antes. Su turno pasa por delante de la cola en su franja.

Quien llega sin cita a un trámite que ya no da turnos sin cita también puede reservar en el kiosco una hora libre de ese mismo día, sin dar datos: queda como cita hecha en el kiosco (origen kiosk en la API y los webhooks).

Estadísticas e informes

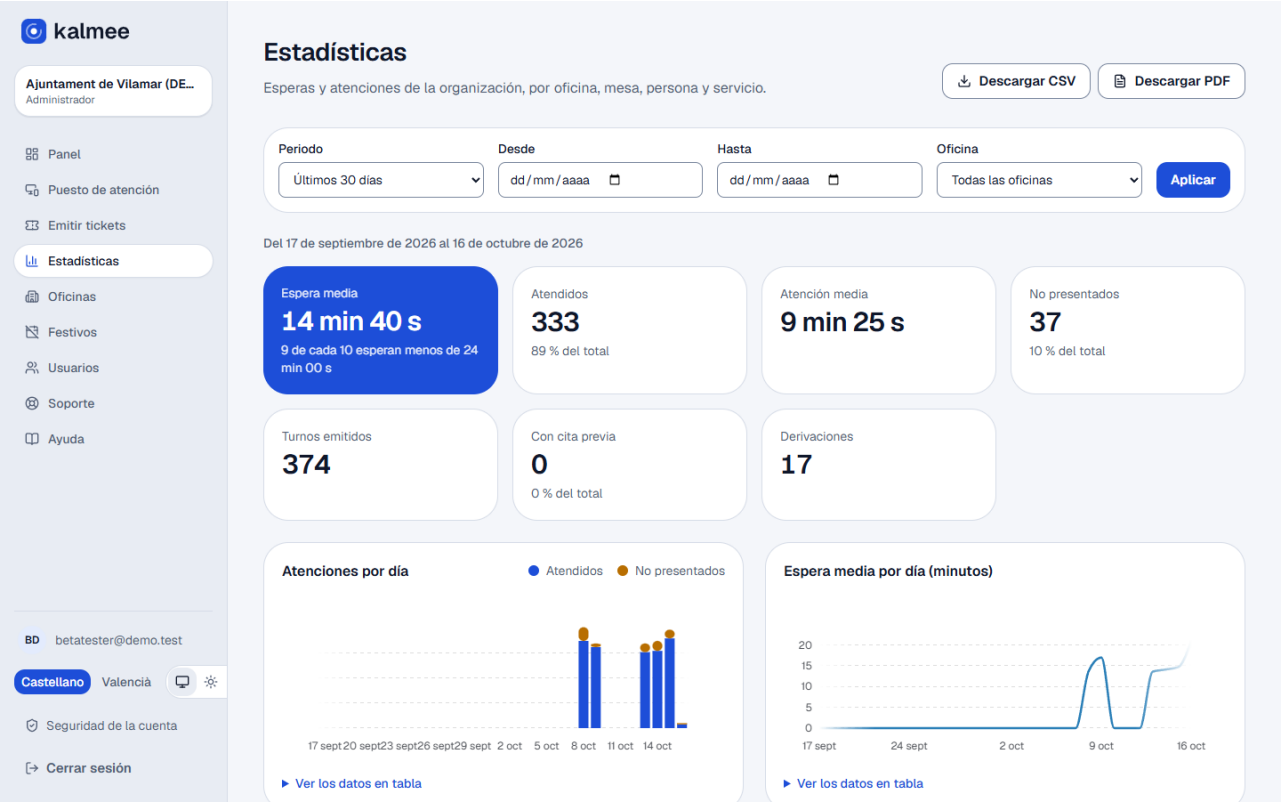
Las ven el Propietario, el Administrador y el rol Solo ve las estadísticas.

Qué muestran

En Estadísticas eliges el periodo (últimos 7, 30 o 90 días, o fechas concretas) y la oficina, y ves:

- Espera media y el tiempo por debajo del cual espera el 90 % de las personas.
- Atendidos, No vinieron, Con cita previa y Enviados a otra mesa.
- Tiempo por persona.
- Gráficos de atenciones por día, espera media por día, llegadas por hora y atenciones por mesa. Cada gráfico tiene su tabla con los datos.
- Tablas Por mesa, Por persona y Por trámite.
- Si algún trámite tiene categoría, la tabla Por categoría: suma los trámites de la misma categoría de todas las oficinas elegidas, para compararlas. Los que no tienen categoría salen juntos en «Sin categoría».

Las atenciones de Atender sin turno cuentan como atendidas y en el tiempo por persona, pero no en la espera media ni en la del 90 %: esas personas no esperaron en la cola.



Estadísticas de los últimos 30 días: espera media, atendidos, no presentados y gráficos por día

Exportar

El plan Gratis no exporta y muestra los últimos 7 días (Plan y facturación).

- Descargar CSV: se abre en Excel con los acentos bien y separado por punto y coma.
- Descargar PDF: un informe en A4 con los indicadores y las tablas, listo para adjuntar a una memoria o a la justificación de un contrato.

Las estadísticas no guardan datos personales de los ciudadanos.

Plan y facturación

Solo la propiedad de la organización ve Plan y facturación (en el menú, grupo Cuenta). Los precios son sin IVA.

La prueba gratuita

Al crear la organización empiezas con 14 días de prueba con todas las funciones y sin tarjeta. Mientras dura verás un aviso con los días que quedan.

- Si eliges un plan antes de que acabe, conservas los días que te quedan: el primer cobro llega al terminar la prueba.
- Si termina sin elegir plan, la organización pasa sola al plan Gratis. No se borra nada, pero solo funciona lo más antiguo de cada tipo (lo demás queda «En pausa (plan Gratis)»), y no se pueden reservar citas nuevas: las que ya había se conservan y se atienden.
- Lo mismo pasa si termina o cancelas una suscripción de pago con tarjeta. Las organizaciones facturadas por un socio o con Contrato con Kalmee no cambian.

Los planes

Plan / Mensual / Anual / Qué incluye

- Gratis: 0 €: 0 €: 1 oficina, 1 mesa, 3 trámites, 1 pantalla, 1 kiosco, estadísticas de 7 días y voz grabada
- Esencial: 49 €: 490 €: 1 oficina, hasta 3 mesas
- Profesional: 99 €: 990 €: 1 oficina ampliable, hasta 12 mesas por oficina, tipos de ticket y prioridades, importar citas, registro de actividad y API
- Multisede: 249 €: 2.490 €: 3 oficinas incluidas, hasta 12 mesas en cada una, y todo lo de Profesional

Con el pago Anual tienes 2 meses gratis. En Elige tu plan pulsa el botón del plan que quieras («Elegir Profesional», por ejemplo): el pago es con tarjeta en la página segura de Stripe y la factura te llega por correo. Cuando una función no entra en tu plan, la pantalla lo dice («...: desde el plan Profesional») y te lleva a los planes.

Para cambiar de plan, cambiar el método de pago, ver los recibos o cancelar, pulsa Gestionar facturación: se abre Stripe y el cambio se prorratea. Las organizaciones con Contrato con Kalmee (contrato, licitación o piloto) no tienen límites de oficinas ni de mesas y cualquier cambio se pide desde Soporte.

El plan Gratis

Es gratis para siempre: 0 €, sin fecha de fin y sin tarjeta. Sirve para una oficina pequeña.

- Incluye: 1 oficina, 1 mesa, 3 trámites, 1 pantalla de sala, 1 kiosco (el QR de la puerta, para sacar turno con el móvil, también funciona), estadísticas de los últimos 7 días y la voz grabada (castellano y valenciano) o la voz del navegador.
- No incluye: cita previa, Integraciones (API, webhooks y MCP), exportar estadísticas a CSV o PDF, tipos de ticket, importar citas, registro de actividad ni voz generada.
- Qué funciona: solo lo más antiguo, por fecha de creación: la oficina más antigua y, en ella, su mesa, sus 3 trámites, su pantalla y su kiosco más antiguos. Lo demás queda en pausa por el plan, también todo lo de otras oficinas, y lleva la etiqueta «En pausa (plan Gratis)» en Oficinas, Mesas, Trámites y Kioscos y pantallas; se puede editar y borrar.
- Qué pasa con lo pausado: una mesa en pausa no se abre en Puesto de atención («En pausa: el

plan Gratis incluye una mesa.»). Los trámites en pausa no se ofrecen en el kiosco, el QR de la puerta ni recepción y no dan números. Una pantalla o un kiosco en pausa muestra «Este dispositivo está en pausa» («El plan Gratis incluye una pantalla.» / «El plan Gratis incluye un kiosco. Pide tu turno en el mostrador.»).
- Elegir cuál funciona: borra el que no necesites y pasa a funcionar el siguiente más antiguo. Al elegir un plan de pago se reactiva todo a la vez.
- Al llegar a un límite, el botón de crear dice «Tu plan incluye 1 mesa.» y un enlace Ver los planes. Una función que no está dice, por ejemplo, «Cita previa: no está en el plan Gratis». Las estadísticas avisan: «Plan Gratis: estadísticas de los últimos 7 días, sin exportar.»
- La pantalla de sala, el ticket impreso del kiosco y la página Seguir mi turno del móvil muestran un pequeño «Funciona con Kalmee».
- Los packs de SMS y el saldo de voz premium también se compran en Gratis. Con saldo, la voz premium suena como en cualquier plan.
- Para pasar a un plan de pago, elige uno en Elige tu plan. No se pierde nada de lo que ya tienes.

Lo que usas y las oficinas adicionales

En Lo que usas ves las oficinas y las mesas frente al límite de tu plan. Si tienes más de las que incluye, siguen funcionando, pero no puedes crear más.

En el plan Profesional puedes añadir oficinas: 79 € al mes cada una, solo con pago mensual. Indica el número en Oficinas además de la incluida y pulsa Guardar; el cambio se prorratea en la próxima factura.

Facturas

En Facturas están todas las de la organización, con fecha, número, concepto, total con IVA y estado, y puedes Descargar PDF o Reenviar por correo cada una. Los estados son Enviada, En preparación, En revisión y Faltan datos fiscales: en ese caso añade el NIF y la dirección de facturación en Gestionar facturación y la emitimos en menos de 24 horas. Una factura corregida aparece como Rectificativa.

Si no se puede cobrar

Si falla un pago verás No hemos podido cobrar tu plan. Revisa el método de pago en Gestionar facturación; mientras tanto todo sigue funcionando.

Avisos por SMS

En Organización Avisos por SMS ves el Saldo y los Gastados de este mes. Cada SMS gasta un crédito. Enciende los SMS en cada oficina donde quieras ofrecerlos (se guarda al momento) y, con Enviar SMS de prueba, comprueba que llegan a tu móvil (gasta un crédito).

Los créditos se compran en packs, que valen 12 meses desde la compra.

Hay packs de 1.000, 5.000 y 10.000 SMS: en Más SMS ves el precio de cada uno (sin IVA) y pulsas Comprar pack.

Cuando quedan pocos, Kalmee te avisa; si el saldo llega a 0, la página del turno solo ofrece el aviso por correo hasta que compres otro pack.

Voz premium

La voz premium suena como una persona, con voz de mujer y de hombre en los cinco idiomas.

Funciona con Saldo de voz premium: cuesta 2 € + IVA por cada 1.000 caracteres de lo que solo dice tu organización, es decir, los nombres de trámites y las frases que los incluyen. Los números, las letras y las mesas no gastan saldo.

Para tener saldo, entra en Organización Voz premium y, en Recargar saldo, pulsa 25 €, 50 € o 100 € (más IVA): lo pagas con tarjeta. Cada recarga tiene su factura en Plan y facturación Facturas, con el concepto «Saldo de voz premium 50 €», igual que los packs de SMS.

En esa misma pantalla ves tu Saldo de voz premium, puedes escuchar muestras en cada idioma y pulsar Generar voz premium. Se abre una ventana con dos opciones, con los caracteres y el coste estimados para tu configuración actual (solo lo que aún no está generado) y tu saldo antes y después:

- Solo nombres de trámites: la llamada se monta por piezas («Turno A 23», el nombre del trámite y «mesa 3»).
- Frases enteras: los nombres y, además, las llamadas más frecuentes como una sola frase, que suena aún más natural.

Si el saldo no alcanza, la ventana te dice cuánto te falta y te muestra los botones para recargar. Al confirmar, se reserva el coste, se genera y lo que no se use vuelve a tu saldo. La ventana acaba siempre en un estado claro: listo, parado porque se ha acabado el saldo, o error (lo que no se ha usado vuelve al saldo). Si la cierras, la generación se para; puedes seguir después con Continuar la generación.

Sin saldo, o para lo que aún no esté generado, las pantallas hablan con la voz incluida. Si cambias la configuración (un trámite nuevo o con otro nombre), los nombres nuevos suenan con la voz incluida hasta que vuelvas a generar.

Las organizaciones que ya habían comprado la voz premium recibieron como saldo lo que habían pagado.

Si te factura tu socio

Si un distribuidor dio de alta tu organización y paga tu plan, verás la tarjeta Facturado por tu socio con su nombre. Tu socio paga el plan a Kalmee y lo cambia por ti: para cambiar de plan o de oficinas adicionales, habla con él. Las compras puntuales, los packs de SMS y las recargas de voz, las pagas tú aquí, en Organización, y su factura aparece en Facturas.

API, webhooks y asistentes de IA

Para conectar Kalmee con el gestor de expedientes, la sede electrónica, una app municipal o un asistente de IA. Está en los planes Profesional y Multisede, y lo gestionan la propiedad y la administración en Configuración Integraciones (API). La documentación técnica para desarrolladores está en kalmee.com/desarrolladores.

Claves de API

Cada programa usa su propia clave, que da acceso a la organización sin iniciar sesión. Guárdala como una contraseña.

1. En Crear una clave escribe el Nombre del programa («Gestor de expedientes») y elige Qué puede hacer: Leer; Dar números y gestionar citas; o Administración (solo la propiedad). Da solo los permisos que necesite.
2. Pulsa Crear clave. Kalmee la enseña una sola vez: cópiala y pulsa Ya la he guardado. Si la pierdes, revócala y crea otra.
3. En Claves ves el Último uso de cada una. Revocar la desactiva al momento y no se puede deshacer; una clave revocada se puede Eliminar de la lista.

Puede haber hasta 20 claves activas. Todo lo que hace una clave queda en el Registro de actividad con su nombre. La API nunca devuelve el nombre, el correo, el teléfono ni el DNI de las personas, y cada clave admite 120 peticiones por minuto.

Webhooks: avisos al momento

Con los webhooks Kalmee avisa a tu programa en cuanto pasa algo, sin que tenga que preguntar.

1. En Añadir una dirección escribe la Dirección (URL), que tiene que empezar por https:// y ser pública en internet, una Descripción (opcional) y marca Qué avisos quieres recibir: de Turnos (se da, se llama, se termina de atender, no se presenta, se anula, se pasa a otro trámite o mesa) y de Citas (se reserva, se anula, cambia la hora, la persona llega y confirma).
2. Pulsa Añadir dirección. Kalmee enseña una sola vez el secreto de firma (empieza por whsec_): tu programa lo necesita para comprobar cada aviso. Cópialo y pulsa Ya lo he guardado.
3. Con Enviar prueba mandas un aviso de prueba y ves si ha llegado.

Cada dirección se puede Editar, Pausar y Activar, cambiar su secreto con Nuevo secreto o Eliminar. En Últimos envíos ves el código de respuesta y la duración de cada uno (nunca el contenido), durante 30 días. Si tu servidor no responde, el aviso se reintenta unas 24 horas; si una dirección falla sin parar o pide no recibir más, Kalmee la desactiva, te lo dice en esta página y puedes pulsar Volver a activar cuando esté arreglada. Hasta 10 direcciones por organización.

Asistentes de IA (servidor MCP)

Un asistente de IA compatible con MCP (Claude, ChatGPT u otro) puede consultar y usar Kalmee: ver la cola en directo, las citas y las estadísticas, dar números y reservar o anular citas. Usa las mismas claves de API, con los mismos permisos, límites y registro de actividad.

- Crea una clave solo para el asistente y con el permiso mínimo: Leer para consultar; Dar números y gestionar citas solo si también debe dar números o gestionar citas.
- Dirección del servidor: https://app.kalmee.com/api/mcp. En la configuración del conector, la clave va en la cabecera Authorization con el valor «Bearer» seguido de la clave. En Claude, el conector

personalizado se añade en Ajustes Conectores.
- El asistente ve los mismos datos que la API: nunca el nombre, el correo, el teléfono ni el DNI. Revisa lo que propone antes de que reserve o anule citas.
- Si la clave se ha compartido por error, Revocar la deja sin efecto al momento.

Códigos DIR3 y SIA (administraciones públicas)

Si eres una administración, puedes guardar los códigos oficiales (todos opcionales):

- Código DIR3 (opcional) de la organización, en Organización Datos de la organización, como L01030140 para un ayuntamiento.
- Código DIR3 (opcional) de cada oficina o unidad, al crear o editar la oficina, como LA0012345. Son 9 caracteres (una letra y ocho letras o cifras) y no puede repetirse entre oficinas.
- Código SIA (opcional) de cada trámite, en Oficinas tu oficina Trámites: el número del procedimiento en el Inventario de procedimientos, como 2042730.

La API los devuelve (dir3_code y sia_code) y permite buscar con ?dir3= y ?sia=, para enlazar con tu sede electrónica sin guardar identificadores.

Seguridad, roles y acceso del socio

Cómo se entra

En Iniciar sesión eliges la Forma de entrar: Con contraseña o Con un enlace (te llega al correo y caduca en una hora), o Continuar con Google o Continuar con Apple. Además de la contraseña, Kalmee pide siempre un segundo paso: un código de 6 cifras que llega al correo («Comprueba tu correo»).

La aplicación de autenticación (opcional)

Si prefieres no depender del correo, en Seguridad de la cuenta (menú de tu cuenta) pulsa Usar una aplicación de autenticación:

1. Escanea el QR con Google Authenticator, Microsoft Authenticator, 1Password u otra aplicación compatible (o escribe la clave que se muestra).
2. Escribe el código de 6 cifras y pulsa Confirmar y activar.

Desde entonces, al entrar te pide el código de la aplicación en lugar del del correo. Si la activas en una sesión que ya ha superado el código del correo, esa aplicación pasa a ser de confianza. Con Desactivar vuelves al código por correo, que siempre está activo y no se puede quitar. Si pierdes el móvil de la aplicación, escribe a Soporte.

Roles

En Usuarios invitas a cada persona por correo (Enviar invitación) y eliges Qué podrá hacer. Puedes cambiarlo después o quitarla de la organización.

Rol / Qué puede hacer

- Propietario: Todo, incluida la organización, el plan y la facturación
- Administrador: Configurar oficinas, usuarios, dispositivos e integraciones, atender y ver estadísticas
- Atiende al público: Atender en su mesa y emitir tickets
- Solo ve las estadísticas: Ver las estadísticas
- Técnico del socio: Configurar oficinas, mesas, horarios y dispositivos; no ve citas, turnos ni datos de la ciudadanía

El técnico de tu socio

Si un distribuidor o instalador dio de alta tu organización, su técnico puede aparecer en Usuarios con el rol Técnico del socio. Configura oficinas, mesas, horarios y dispositivos, pero no ve citas, turnos ni datos de la ciudadanía. La propiedad puede Quitar el acceso del socio en cualquier momento (y volver a invitarlo si lo necesita).

Aceptar las condiciones

Si tu distribuidor creó la organización, al entrar por primera vez como propietario verás Antes de empezar: marca que aceptas los términos del servicio y la política de privacidad (puedes leerlos desde ahí) y pulsa Aceptar y entrar. Esa pantalla también te recuerda que el técnico del socio no ve datos de la ciudadanía y que puedes quitarle el acceso en Usuarios.

Registro de actividad y datos personales

El Registro de actividad (solo la propiedad) guarda quién hizo qué y cuándo, incluidos los inicios de sesión y lo que hace cada clave de API, y se puede Exportar CSV; nadie puede cambiarlo ni borrarlo. En Organización Conservación de datos eliges cuántos días se guardan los datos personales de la ciudadanía (entre 1 y 3650); pasado ese plazo se borran.

Preguntas frecuentes

La pantalla no suena

Los navegadores no dejan sonar una página hasta que alguien la toca: con la pantalla abierta en la tele, pulsa OK (o haz clic) una vez. Para que suene siempre sin tocarla, ábrela en modo kiosco como explica la guía Cómo hacer que la pantalla de sala suene. Comprueba también que el interruptor Sonido de esa pantalla esté encendido (en Oficinas Kioscos y pantallas), que la etiqueta ponga Sonido activo (si pone Bloqueado por el navegador, repite el OK) y el volumen del televisor.

«Probar sonido» solo hace un «ding» y no dice nada

En las Smart TV de Samsung y LG el navegador no trae voz propia, así que la prueba solo reproduce el aviso sonoro. Las llamadas reales sí usan la voz que genera Kalmee.

La tele me pide un código

Es el código de vinculación: escríbelo en Kalmee, en Oficinas Kioscos y pantallas Vincular una tele, y elige qué pantalla o kiosco mostrar. Mira Kiosco, pantalla e impresora.

El kiosco dice «Oficina cerrada» y está abierta

Revisa el Horario de la oficina, sus Días especiales y los Festivos. El kiosco da turnos desde los minutos antes de abrir que indiques en Datos generales.

No puedo cerrar la mesa

Tienes un turno llamado o en atención. Pulsa Terminar o No ha venido y después Cerrar la mesa.

El código de la cita no funciona en el kiosco

Solo vale el día de la cita, en su oficina, desde una hora antes y hasta el margen de la oficina. Si llega tarde, saca un turno normal.

El kiosco ofrece «Citas libres hoy» en un trámite sin turnos

Es lo previsto: el trámite llegó a su Límite diario sin cita (o lo tiene a 0) y aún quedan horas de cita hoy. Quien toca una hora no da ningún dato. Si no quieres que pase, desactiva la cita previa del trámite.

Para que nadie llene la agenda desde el kiosco, en cada oficina puede haber como mucho 5 citas del kiosco esperando su llegada, y 20 por trámite y día. Al llegar al tope, el kiosco dice «Ahora mismo no se pueden reservar más citas desde aquí; pregunta en recepción.». Una cita del kiosco a la que nadie llega deja de contar 15 minutos después de su hora.

Una persona no puede entrar

Puede pedir un enlace para entrar sin contraseña («Con un enlace») o restablecer la contraseña. Al entrar siempre llega un código de 6 cifras al correo: si no llega en un minuto, mira en «Spam» o pulsa Enviar otro código. Si usa una aplicación de autenticación y perdió el móvil, escríbenos al soporte.

¿Qué pasa cuando termina la prueba?

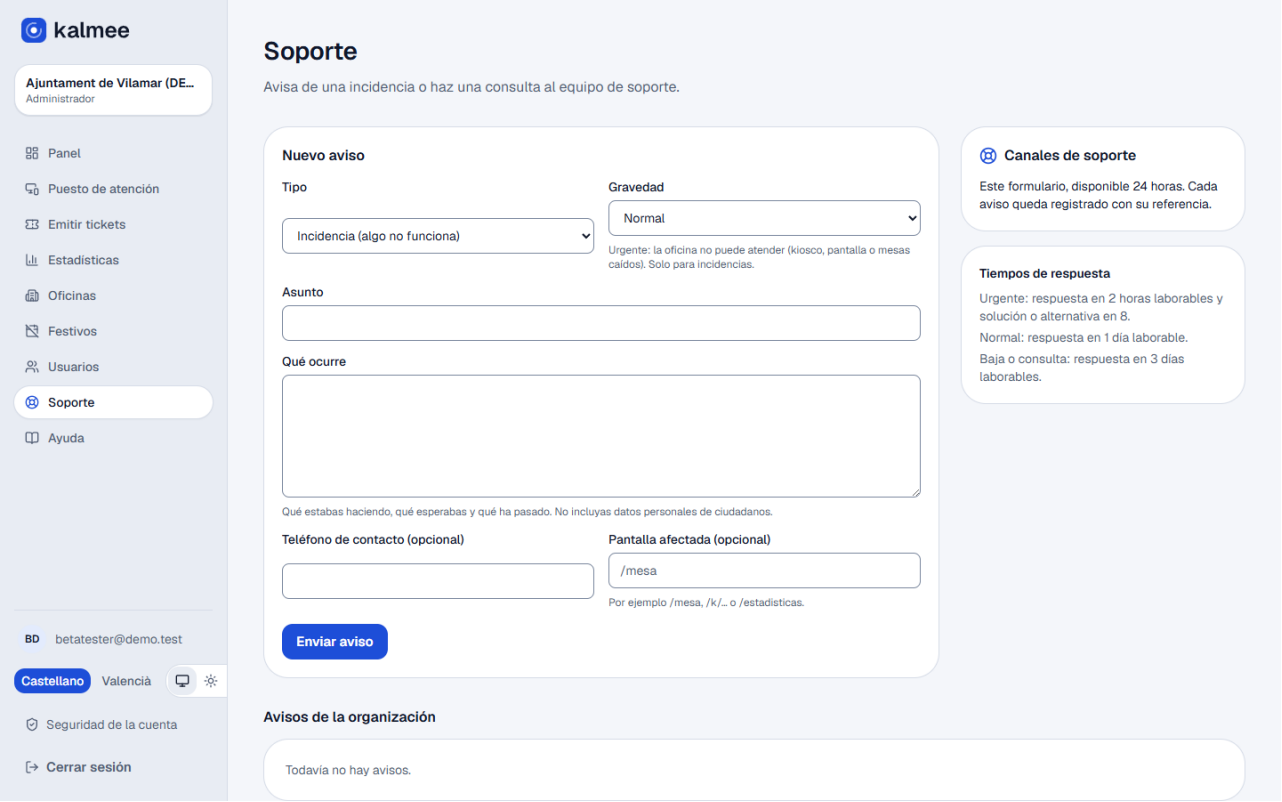
La organización pasa sola al plan Gratis. No se borra nada, pero solo funciona lo más antiguo (la

oficina, la mesa, los 3 trámites, la pantalla y el kiosco más antiguos); lo demás queda «En pausa (plan Gratis)» y no se pueden reservar citas nuevas. Para elegir cuál funciona, borra el que no necesites. Al elegir un plan de pago se reactiva todo a la vez. Todo en Plan y facturación.

No veo «Plan y facturación» o no puedo cambiar de plan

Solo la propiedad de la organización ve Plan y facturación. Si la organización la factura tu socio (tarjeta Facturado por tu socio), el plan lo cambia él; los packs de SMS y las recargas de voz sí los pagas tú. Todo en Plan y facturación.

Pedir ayuda



Formulario de Soporte con el tipo, la gravedad y los tiempos de respuesta

En Soporte cuéntanos qué pasa. Cada aviso recibe una referencia (INC-...) y te respondemos según su gravedad. Si la oficina no puede atender, marca Urgente: respuesta en 2 horas laborables. También en soporte@kalmee.com o en el +34 622 116 868 para urgencias.

Glosario

Las palabras que verás en Kalmee, explicadas en una frase.

Oficina: El sitio donde atiendes al público: tiene su dirección, su horario, sus trámites y sus mesas.

Trámite: Lo que viene a hacer la gente, por ejemplo «Padrón» o «Registro». Cada trámite tiene su propia cola.

Categoría: Un nombre común para el mismo trámite en todas las oficinas («Padrón»), aunque cada una lo llame a su manera. Es opcional y sirve para comparar oficinas en las estadísticas.

Letra del número: La letra o letras que van delante del número para saber a qué cola pertenece: P-012 es el turno 12 de «Padrón».

Mesa: Cada mesa, puesto o ventanilla donde se atiende. En cada mesa eliges qué trámites puede llamar.

Zona: Dónde está la mesa en oficinas con varias plantas o salas («zona B»). Es opcional; la pantalla y la voz la dicen con la mesa.

Turno o número: El papel o el código que recibe cada persona al llegar, y su lugar en la cola.

Kiosco: La tableta de la entrada donde la gente elige el trámite y coge su número. Se abre con su enlace propio.

Pantalla de sala: La tele de la sala de espera que muestra y dice en voz alta a quién le toca y en qué mesa. Para que suene sola, sin tocarla, sigue la guía Cómo hacer que la pantalla de sala suene.

Modo kiosco: Una forma de abrir el navegador a pantalla completa, sin barras ni menús, para el kiosco o la pantalla de sala. Con la opción que explica la guía de la pantalla, además deja sonar los avisos sin que nadie toque nada.

Enlace del dispositivo: La dirección web privada que hace funcionar un kiosco o una pantalla. Quien la tiene puede usarlo: si se pierde, cámbiala.

Llamar: Avisar al siguiente de la cola: aparece en la pantalla de sala y suena el aviso.

Volver a llamar: Repetir el aviso del mismo turno si la persona no ha llegado a la mesa.

Atender sin turno: Apuntar en la mesa a quien llega directamente, sin coger número ni esperar en la cola, para que cuente en las estadísticas.

Derivar: Pasar a la persona a otro trámite o a otra mesa sin que vuelva a la cola desde el principio.

No se presentó: Se marca cuando la persona no acude tras llamarla. El turno se cierra y se llama al siguiente.

Cita previa: Hora reservada de antemano. Quien tiene cita entra en la cola cuando llega.

Turno por móvil (QR): Coger número desde el móvil leyendo el código QR de la oficina, sin pasar por el kiosco.

Horario: Las horas en que la oficina da números. Un trámite puede tener el suyo propio.

Día especial: Un día con horario distinto o cerrado solo en una oficina, por ejemplo el 24 de diciembre.

Festivo: Día en que no abre ninguna oficina. Los nacionales y autonómicos se cargan con un botón; los locales los añades tú.

Turno preferente: Variante del número para dar prioridad o distinguir a quien tiene cita, por ejemplo «Prioritario».

Código de vinculación: Las seis letras y números que muestra una tele en kalmee.com/tv para abrir en ella una pantalla o un kiosco sin escribir el enlace.

Plan: Lo que usas con Kalmee (Gratis, Esencial, Profesional o Multisede): fija cuántas oficinas y mesas puedes tener y qué funciones usas.

Prueba gratuita: Los 14 días con todas las funciones con los que empieza una organización nueva, sin tarjeta.

Plan Gratis: El plan de 0 €, sin fecha de fin y sin tarjeta, al que pasa la organización si la prueba termina sin elegir plan. Tiene límites y no incluye todo: lo que los supera queda «En pausa (plan Gratis)» hasta que elijas un plan de pago.

Oficina adicional: Una oficina más allá de las que incluye el plan Profesional; cuesta 79 € al mes sin IVA.

Voz premium: La voz natural de las pantallas, de mujer o de hombre en los cinco idiomas, que se genera con saldo.

Saldo de voz premium: El dinero que recargas (25, 50 o 100 € más IVA) para generar la voz premium; solo se gasta con lo que dice únicamente tu organización, a 2 € + IVA por cada 1.000 caracteres.

Clave de API: La contraseña con la que otro programa se conecta a Kalmee sin iniciar sesión; cada una tiene sus permisos y se puede revocar.

Webhook: Un aviso que Kalmee envía a tu programa en cuanto se da, se llama o se atiende un turno, o se reserva o se anula una cita.

Servidor MCP: La puerta por la que un asistente de IA (Claude, ChatGPT u otro) puede consultar y usar Kalmee con una clave de API.

DIR3: El código de una organización o de una oficina en el Directorio Común de unidades y oficinas de las administraciones.

SIA: El número de un procedimiento en el Inventario de procedimientos de la administración; Kalmee lo guarda en cada trámite.

Técnico del socio: La persona del distribuidor que configura tu organización; no ve citas, turnos ni datos de la ciudadanía y puedes quitarle el acceso.