

# MANUAL DE LA APLICACIÓN GESCOLAS

## Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
1.1.	IDENTIFICACIÓN.....	3
2.	(PAP) PUESTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	4
2.1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.2.	ACCESO AL PAP.....	4
2.3.	PESTAÑA GENERAL.....	4
2.4.	PESTAÑA LLAMAR A.....	8
2.5.	PESTAÑA CREAR CITA INMEDIATA.....	9
2.6.	MESAS DE INFORMACIÓN.....	9
2.7.	GESTIÓN DE TAREAS.....	10
3.	ADMINISTRACIÓN DE PERIODOS.....	12
3.1.	INTRODUCCIÓN.....	12
3.2.	CONCEPTOS DE PERIODO E INTERVALO.....	12
3.3.	BÚSQUEDA DE PERIODOS.....	13
3.4.	CREACIÓN DE PERIODOS.....	13
3.5.	MODIFICACIÓN DE LOS DATOS DE UN PERIODO.....	14
3.6.	ELIMINACIÓN DE UN PERIODO.....	14
3.7.	CREACIÓN DE UN INTERVALO.....	15
3.8.	MODIFICACIÓN DE UN INTERVALO.....	15
3.9.	ELIMINACIÓN DE UN INTERVALO.....	15
3.10.	CLONACIÓN DE UN PERIODO.....	16
3.11.	FESTIVOS.....	17
4.	INFORMES.....	19
4.1.	INTRODUCCIÓN.....	19
4.2.	INFORMES DE CITAS.....	19
4.3.	INFORMES DE ATENCIÓN.....	21
4.4.	INFORMES DE TAREAS.....	23
4.5.	INFORMES DE OCUPACIÓN.....	24
5.	API REST (INFORMACIÓN PARA DESARROLLADORES).....	27
5.1.	Consulta de centros gestores.....	27

5.2.	Información de un centro gestor.....	28
5.3.	Información de un centro.....	30
5.4.	Información de un servicio.....	31
5.5.	Consulta de fechas disponibles en un centro y servicio.....	32
5.6.	Consulta de horas disponibles en una fecha, centro y servicio.....	33
5.7.	Creación de cita.....	33
5.8.	Consulta de citas pendientes.....	34
5.9.	Eliminación de cita.....	34
5.10.	Consulta de citas anuladas.....	35

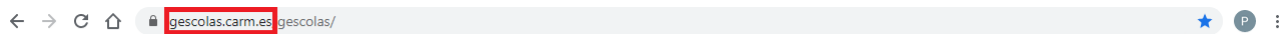
## 1. INTRODUCCIÓN.

La aplicación GESCOLAS es la aplicación corporativa de la Dirección General de Informática y Transformación Digital para la gestión de cita previa y colas de atención presencial. Se trata de una aplicación web multicentro y multiusuario.

Se recomienda el uso del navegador Google Chrome.

### 1.1. IDENTIFICACIÓN

El primer paso consiste en la invocación de la aplicación en la url <https://gescolas.carm.es>. Una vez arrancada la aplicación se procederá a la identificación de la persona conectada, esta identificación se realizará mediante el sistema corporativo PASE de la CARM.



Dependiendo de los permisos que tenga activados la persona conectada se le dará acceso a ciertos módulos de la aplicación que se tratan en este manual.

## 2. (PAP) PUESTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

### 2.1. INTRODUCCIÓN

El PAP (puesto de atención al público) es el módulo de la aplicación GESCOLAS que utilizan los funcionarios que realizan la atención al público, incluye funciones para el registro de su actividad y la gestión de las llamadas a los ciudadanos.

### 2.2. ACCESO AL PAP

Una vez realizada la identificación, se habilita la opción de menú *PAP*, la cual pide identificar el *Centro Gestor*, *Centro de trabajo* (oficina) y *Mesa*. Lo normal es que un funcionario solamente esté asignado a un centro de trabajo, por lo que solamente se activará la oficina correspondiente. Dentro de la oficina se deberá seleccionar la mesa física en la que se está atendiendo, entre todas las del centro. Además, es opcional seleccionar la cola o servicio, de entre todos los asignados a la mesa seleccionada, aunque lo normal será no marcar nada en este desplegable para poder ver todas las citas de los servicios asignados a la mesa, independiente de cuáles sean éstos.

Una vez seleccionados los parámetros de *Centro gestor*, *Centro de trabajo*, *mesa*, y opcionalmente *Cola*, se debe pulsar el botón *Aceptar* para visualizar las citas de los servicios que presta la mesa. En cualquier momento se puede cambiar de mesa pulsando el botón *Cambiar*. Es muy importante que cada funcionario se asigne la mesa en la que realmente está atendiendo, ya que se utilizará el número de mesa cuando se llame al ciudadano por megafonía.

### 2.3. PESTAÑA GENERAL.

En esta pestaña se realizan las llamadas al público y se registra el inicio y fin de la atención. En este ejemplo se puede apreciar como hay pendientes cuatro citas.

Id Cita	Llamar	Origen	Mesa	Fecha	Hora	Servicio	DNINIE/CIF	Nombre - Apellidos	Teléfonos	Número	Estado	Llamadas	Reenviado	Tareas
606	☛	Página Web		30/08/2021	08:40	D - Información de expedientes	12345679S	MARÍA FERNANDEZ		E679	Creada	0	No	
605	☛	Página Web		30/08/2021	11:00	F - Registro	12345678Z	LUIS GARCIA		B678	Creada	0	No	
607	☛	Página Web		30/08/2021	12:40	B - Clave PIN	12345670Y	JOSE MARTINEZ		D670	Creada	0	No	
608	☛	Página Web		30/08/2021	13:10	E - Plusvalía	12345671F	ANTONIO HERNANDEZ		F671	Creada	0	No	

PERSONAS EN COLAS: 4  
PERSONAS ESPERANDO EN COLAS: 4

Se puede filtrar por DNI o por número de cita, esto es útil en el caso de oficinas con un gran número de citas.

Existen dos maneras de llamar a la siguiente cita:

- 1) Pulsando explícitamente en el botón *Llamar* (👈) de la persona correspondiente, se llamará a dicha persona.
- 2) Pulsando el botón *Siguiente*. En este caso se llamará a la persona que tenga la cita que comienza antes, siempre que se haya cumplido ya la hora de su cita.

En ambos casos se marcará la cita como *Llamando* en el PAP y se visualizará y oirá la llamada en la pantalla de la oficina. Además, se muestra el fondo de la cita de color amarillo y se activa un cronómetro para que el funcionario sepa los minutos y segundos que hace que se llamó a la cita.

Cuando se produce la llamada se habilitan dos nuevos botones:

- *Usuario No Acude*. Se debe pulsar este botón cuando tras un tiempo prudencial la persona llamada no acude a la mesa. Se modificará el estado a *No acude* y se contabilizará que ya ha sido llamada. Además, la cita pasa al final de la lista y se muestra el fondo de color rojo.

Id Cita	Llamar	Origen	Mesa	Fecha	Hora	Servicio	DNI/NIE/CIF	Nombre - Apellidos	Teléfonos	Número	Estado	Llamadas
605	👈	Página Web		30/08/2021	11:00	F - Registro	12345678Z	LUIS GARCIA		B678	Creada	0
607	👈	Página Web		30/08/2021	12:40	B - Clave PIN	12345670Y	JOSE MARTINEZ		D670	Creada	0
608	👈	Página Web		30/08/2021	13:10	E - Plusvalía	12345671F	ANTONIO HERNANDEZ		F671	Creada	0
606	👈	Página Web	Mesa 1	30/08/2021	08:40	D - Información de expedientes	12345679S	MARÍA FERNANDEZ		E679	No Acude	1

Dependiendo de la configuración que se haga de rellamadas, haciendo uso del botón *Siguiente* la persona podrá ser llamada un número máximo de veces y dejando un tiempo mínimo entre llamadas. Independientemente de esta configuración una persona que no acude en cualquier momento puede ser llamada de nuevo pulsando el botón *Llamar* (👈) correspondiente.

- Atención Comenzada.** Se debe pulsar este botón cuando la persona llamada se encuentre ya en la mesa correspondiente. Se registra la hora en la que comienza la atención y se habilitan tres nuevos botones: *Pausar*, *Atención Terminada* y *Cita Errónea*. Además, se muestra el fondo de la cita de color azul claro y se activa un cronómetro para que el funcionario sepa los minutos y segundos que hace que se empezó a atender la cita.

Id Cita	Llamar	Origen	Mesa	Fecha	Hora	Servicio	DNI/NIE/CIF	Nombre - Apeli
663786		Página Web	Atendida por: Mesa 1	29/07/2022	09:00	A - Catastro	XXXXXXXXXX	ALFONSO LOPEZ
663788		Página Web	Mesa 2	29/07/2022	10:00	A - Catastro	XXXXXXXXXX	ALFONSO LOPEZ
663787		Página Web	Atendida por: Mesa 1	29/07/2022	09:30	A - Catastro	XXXXXXXXXX	ALFONSO LOPEZ

A974-3 - XXXXXXXX

Personas en colas: 3

Personas esperando en colas

**USUARIO ACUDE 00:00:02**

Siguiente | Atención Comenzada | **Pausar** | Usuario No Acude | **Atención Terminada** | **Cita Errónea**

- Cita Errónea.** Se debe pulsar este botón cuando, una vez comenzada la atención al ciudadano, la cita no puede ser atendida, ya sea porque se constata que el ciudadano se ha equivocado al solicitarla, le falta documentación, o cualquier otro motivo. Las citas erróneas no se contabilizan en los cálculos de tiempos medios por atención. Cuando una cita se marca como errónea se muestra el fondo de color rojo claro y pasa al final de la lista de citas.

Id Cita	Llamar	Origen	Mesa	Fecha	Hora	Servicio	DNI/NIE/CIF	Nombre - Apellidos	Teléfonos	Número	Estado
607	◀	Página Web		30/08/2021	12:40	B - Clave PIN	12345670Y	JOSE MARTINEZ		D670	Creada
608	◀	Página Web		30/08/2021	13:10	E - Plusvalía	12345671F	ANTONIO HERNANDEZ		F671	Creada
606	◀	Página Web	Mesa 1	30/08/2021	08:40	D - Información de expedientes	12345679S	MARÍA FERNANDEZ		E679	No Acude
605		Página Web	Atendida por: Mesa 1	30/08/2021	11:00	F - Registro	12345678Z	LUIS GARCIA		B678	Cita errónea

- Atención Terminada.** En condiciones normales y una vez completada la atención se deberá pulsar este botón para cambiar el estado de la cita, registrar la hora de fin de la atención, y habilitar de nuevo la opción de llamar al *Siguiente* para comenzar de nuevo el ciclo de llamadas. Las citas completadas tienen el fondo de color verde y pasan al final de la lista de citas.

Id Cita	Llamar	Origen	Mesa	Fecha	Hora	Servicio	DNI/NIE/CIF	Nombre - Apellidos	Teléfonos	Número	Estado	Llamadas
607	◀	Página Web		30/08/2021	12:40	B - Clave PIN	12345670Y	JOSE MARTINEZ		D670	Creada	0
608	◀	Página Web		30/08/2021	13:10	E - Plusvalía	12345671F	ANTONIO HERNANDEZ		F671	Creada	0
606	◀	Página Web	Mesa 1	30/08/2021	08:40	D - Información de expedientes	12345679S	MARÍA FERNANDEZ		E679	No Acude	1
605		Página Web	Atendida por: Mesa 1	30/08/2021	11:00	F - Registro	12345678Z	LUIS GARCIA		B678	Atención Terminada	1

TERMINAL ACTIVO 00:00:05

Personas en colas: 4

Personas esperando en colas: 3

**Siguiente** | Atención Comenzada | Usuario No Acude | Atención Terminada | Cita Errónea

- Pausar.** Se debe pulsar este botón cuando, una vez comenzada la atención al ciudadano, la cita debe ser pausada por diferentes causas. Se habilita de nuevo el botón *Siguiente* y la fila de la cita pausada tiene un botón con icono para reanudar esa cita. Cuando usted retome la atención de una cita pausada, volverá a tener disponible los botones *Pausar*, *Atención Terminada* y *Cita Errónea*.

Id Cita	Llamar	Origen	Mesa	Fecha	Hora	Servicio	DNI/NIE/CIF	Nombre - Apellidos	Teléfonos	Número	Estado
663788		Página Web	Atendida por: Mesa 2	29/07/2022	10:00	A - Catastro	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	A974-3	En pausa
663786		Página Web	Atendida por: Mesa 2	29/07/2022	09:00	A - Catastro	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	A974	Atención Terminada
663787		Página Web	Atendida por: Mesa 1	29/07/2022	09:30	A - Catastro	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	A974-2	Atención Terminada

PERSONAS EN COLAS: 3

PERSONAS ESPERANDO EN COLAS: 0

TERMINAL ACTIVO 00:00:00

**Siguiente** Atención Comenzada Pausar Usuario No Acude Atención Terminada Cita Errónea

Si la cita fue pausada en otra mesa, entonces el botón de stop () mostrará una ventana de confirmación con el mensaje de «Esta cita se atendió en la mesa <número de mesa donde la cita fue pausada>. ¿Desea continuar la atención en la mesa <su número de mesa>?».

**Confirmación**

Esta cita se atendió en la mesa 1. ¿Desea continuar la atención en la mesa 2?

Cuando inicie la atención pulsando el botón *Atención Comenzada*, puede reenviar a un usuario a otro servicio. También puede indicar opcionalmente la mesa destino. Para ello, se habilita el panel *Redirigir Cita Actual*, que se localiza debajo de la tabla de citas. Este panel tiene un botón *Enviar* y dos listas:

- Lista *Seleccionar Servicio*. Presenta los servicios que admiten citas reenviadas. No muestra el servicio de la cita actual.
- Lista *Seleccionar Mesa (opcional)*. Presenta las mesas que realizan el servicio seleccionado en la lista anterior. No muestra la mesa que atiende la cita actual.

▼ Redirigir Cita Actual

**Seleccionar Servicio**

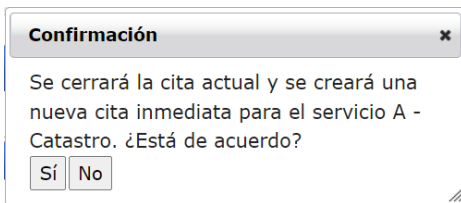
A - Catastro

**Seleccionar Mesa (opcional)**

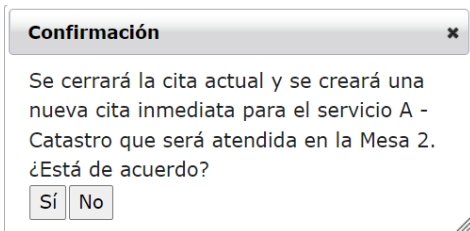
Mesa 2

Mesa 3

Cuando haga click en *Enviar* se le mostrará una ventana de confirmación con el mensaje de «Se cerrará la cita actual y se creará una nueva cita inmediata para el servicio <Nombre del servicio>. ¿Está de acuerdo?». Si ha elegido la mesa de destino, el mensaje es «Se cerrará la cita actual y se creará una nueva cita inmediata para el servicio <Nombre del servicio> que será atendida en la <Descripción de la mesa>. ¿Está de acuerdo?». Si hace click en el botón *SÍ* se creará una nueva cita inmediata con origen "Reenvío" y se cerrará la cita actual de la misma manera que al pulsar en el botón *Atención Terminada*. Por ejemplo, la siguiente imagen muestra la ventana de confirmación para redirigir la cita al servicio A-Catastro.




Esta imagen muestra la ventana de confirmación para redirigir la cita al servicio A-Catastro y a la mesa 2.

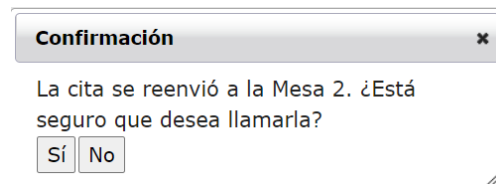



La tabla de citas muestra filas con texto azul para las citas con origen "Reenvío".

Id Cita	Llamar	Origen	Mesa	Fecha	Hora	Servicio	DNI/NIE/CIF	Nombre - Apellidos	Teléfono	Número	Estado	Llamadas
663882		Reenvío	Mesa 2	19/09/2022	10:08	A - Catastro		ALFONSO LOPEZ BISHAY		B974	Creada	0


A continuación, se exponen diferentes situaciones para llamar a una cita con origen "Reenvío":

- A. Si la cita tiene mesa asignada,
  - a. Esa mesa puede llamarla pulsando en *Siguiente* o *Llamar* ().
  - b. Otra mesa puede llamarla pero deberá confirmar la acción en una ventana de confirmación con el mensaje de «La cita se reenvió a la <Descripción de la mesa>. ¿Está seguro que desea llamarla?».



- B. Si la cita no tiene mesa asignada, cualquier mesa que presta el servicio indicado en la cita puede llamarla pulsando en *Siguiente* o *Llamar* ().

## 2.4. PESTAÑA LLAMAR A.

En esta pestaña se permite buscar por DNI entre las citas del día, y realizar la llamada al DNI deseado. El funcionamiento es equivalente a pulsar el *llamar* () en la pestaña *General*. La única diferencia es que desde *Llamar a* se permite volver a llamar a una cita cuya atención ya ha sido terminada (por ejemplo, para que aporte algún documento que no aportó en la primera llamada), mientras que en la pestaña *General* el botón *llamar* de las citas completadas está inhabilitado para evitar errores.



General **Llamar a** Crear Cita Inmediata Crear Cita Estadísticas Usuarios

Escriba dni o número a buscar

12345678Z <--> B678 (Atención Terminada)

## 2.5. PESTAÑA CREAR CITA INMEDIATA.

En esta pestaña, y a criterio del funcionario, se podrán crear citas sin que correspondan a un hueco existente en la agenda. Se puede configurar un retraso artificial para las citas inmediatas, de manera que la persona no sea llamada al pulsar *Siguiente* hasta que no pase un cierto mínimo de minutos.

General Llamar a **Crear Cita Inmediata** Crear Cita Estadísticas Usuarios

Tipo Identificación: \* NIF/NIE ▼ Identificación: \* 12345672P  
 Nombre: JUAN Primer Apellido: LOPEZ  
 Segundo Apellido: Teléfono: 666666666

Seleccione la cola \*

- A - Catastro
- B - Clave PIN
- C - Domiciliaciones y aplazamientos
- D - Información de expedientes
- E - Plusvalía
- F - Registro**

El último número asignado es:

Si a la hora de crear la cita inmediata se registra el número del teléfono móvil de la persona, se le enviará un SMS indicando el número asignado y la hora concreta de la cita. En todo caso, se informará en el PAP de este número asignado.

El último número asignado es: **R672**

Además, se permite imprimir el resguardo de la obtención de cita.

El último número asignado es: R672

**CONFIRMACIÓN DE CITA PREVIA EN EL SAC**

El Servicio de Atención al ciudadano de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia le confirma que tiene usted una cita previa con los siguientes datos:

- Identificación: 12345672P
- Centro: Oficina Asistencia en Materia de Registros Lorca
- Día y hora: lunes, 03/05/2021 a las 18:42 horas
- Servicio solicitado: Registro
- Número asignado: **R672**

Si desea modificar o eliminar esta cita, puede hacerlo accediendo a [citaprevia-sac.carm.es](http://citaprevia-sac.carm.es)

*Es necesario que acuda con mascarilla, sin acompañantes a no ser que necesite la ayuda de otra persona.*

Imprimir

Destino

Páginas

Copias

Color

## 2.6. MESAS DE INFORMACIÓN.

La aplicación permite definir mesas de información. Estas mesas no atienden a los ciudadanos, pero sí pueden ver las citas que hay dadas. Este tipo de mesas puede ser útil, por ejemplo, para realizar un control de accesos.

En el PAP no aparecen los botones de *Siguiente*, ni el botón *llamar* (📞) para realizar llamamientos, pero sin embargo sí aparece un botón *llegada* (👤) que no tienen las mesas de atención.

Id Cita	Llegada	Origen	Mesa	Fecha	Hora	Servicio	DNI/NIE/CIF	Nombre - Apellidos	Teléfonos	Número	Estado	Llamadas	Reenviado
605	👤	Página Web		16/03/2021	11:00	OIR - Presentación de documentos	12345678Z	LUIS GARCIA		B678	Creada	0	No
606	👤	Página Web		16/03/2021	12:20	DOCENTE - Nóminas y Seguridad Social	12345679S	MARÍA FERNANDEZ		E679	Creada	0	No
607	👤	Página Web		16/03/2021	12:40	OIR - Presentación de documentos	12345670Y	JOSE MARTINEZ		D670	Creada	0	No
608	👤	Página Web		16/03/2021	13:10	DOCENTE - Nóminas y Seguridad Social	12345671F	ANTONIO HERNANDEZ		F671	Creada	0	No
609	👤	Página Web		16/03/2021	13:10	OIR - Tarjeta Inteligente	48477867P	ANGEL GARRES		E867	Creada	0	No
610	👤	Página Web		16/03/2021	13:24	OIR - Presentación de documentos	12345672P	JUAN LOPEZ		A672	Creada	0	No
602	👤	Página Web		16/03/2021	13:30	OIR - Tarjeta Inteligente	34822873E	JUAN JOSE GOMEZ		R873	Creada	0	No
611	👤	Página Web		16/03/2021	18:57	DOCENTE - Nóminas y Seguridad Social	34822873E	PABLO MARTINEZ		R873	Creada	0	No

PERSONAS EN COLAS: 8

PERSONAS ESPERANDO EN COLAS: 8

La función del icono *llegada* (👤) es la de anotar cuando una persona está presente antes de su hora, para informar a las mesas de atención de esta circunstancia. Además, estas citas, que aparecen con el fondo de color azul, serán incluidas en las llamadas mediante el botón *Siguiente* aunque todavía no se haya alcanzado la hora de la cita.

General | Llamar a | Crear Cita Inmediata | Crear Cita | Estadísticas Usuarios

Id Cita	Llegada	Origen	Mesa	Fecha	Hora	Servicio	DNI/NIE/CIF	Nombre - Apellidos	Teléfonos	Número	Estado	Llamadas	Reenviado
605	👤	Página Web		16/03/2021	11:00	OIR - Presentación de documentos	12345678Z	LUIS GARCIA		B678	Creada	0	No
606	👤	Página Web		16/03/2021	12:20	DOCENTE - Nóminas y Seguridad Social	12345679S	MARÍA FERNANDEZ		E679	Creada	0	No
607	👤	Página Web		16/03/2021	12:40	OIR - Presentación de documentos	12345670Y	JOSE MARTINEZ		D670	Creada	0	No
608	👤	Página Web		16/03/2021	13:10	DOCENTE - Nóminas y Seguridad Social	12345671F	ANTONIO HERNANDEZ		F671	Creada	0	No
609	👤	Página Web		16/03/2021	13:10	OIR - Tarjeta Inteligente	48477867P	ANGEL GARRES		E867	Creada	0	No
610	👤	Página Web		16/03/2021	13:24	OIR - Presentación de documentos	12345672P	JUAN LOPEZ		A672	Creada	0	No
602	👤	Página Web		16/03/2021	13:30	OIR - Tarjeta Inteligente	34822873E	JUAN JOSE GOMEZ		R873	Creada	0	No
611	👤	Página Web		16/03/2021	18:57	DOCENTE - Nóminas y Seguridad Social	34822873E	PABLO MARTINEZ		R873	Creada	0	No

De esta manera el funcionario que se encuentra en un puesto de atención puede saber fácilmente que la persona está disponible aunque todavía no sea su hora, y en su caso, llamarla para prestarle la atención.

Id Cita	Llamar	Origen	Mesa	Fecha	Hora	Servicio	DNI/NIE/CIF	Nombre - Apellidos	Teléfonos	Número	Estado	Llamadas	Reenviado
605	📞	Página Web		16/03/2021	11:00	OIR - Presentación de documentos	12345678Z	LUIS GARCIA		B678	Creada	0	No
606	📞	Página Web		16/03/2021	12:20	DOCENTE - Nóminas y Seguridad Social	12345679S	MARÍA FERNANDEZ		E679	Creada	0	No
607	📞	Página Web		16/03/2021	12:40	OIR - Presentación de documentos	12345670Y	JOSE MARTINEZ		D670	Creada	0	No
608	📞	Página Web		16/03/2021	13:10	DOCENTE - Nóminas y Seguridad Social	12345671F	ANTONIO HERNANDEZ		F671	Creada	0	No
609	📞	Página Web		16/03/2021	13:10	OIR - Tarjeta Inteligente	48477867P	ANGEL GARRES		E867	Creada	0	No
610	📞	Página Web		16/03/2021	13:24	OIR - Presentación de documentos	12345672P	JUAN LOPEZ		A672	Creada	0	No
602	📞	Página Web		16/03/2021	13:30	OIR - Tarjeta Inteligente	34822873E	JUAN JOSE GOMEZ		R873	Creada	0	No
611	📞	Página Web		16/03/2021	18:57	DOCENTE - Nóminas y Seguridad Social	34822873E	PABLO MARTINEZ		R873	Creada	0	No

PERSONAS EN COLAS: 8

PERSONAS ESPERANDO EN COLAS: 8

Siguiente | Atención Comenzada | Usuario No Acude | Atención Terminada

## 2.7. GESTIÓN DE TAREAS.

La aplicación permite definir posibles tareas a nivel de Servicio. Por ejemplo, al servicio *Registro* se le podrían asociar tres tareas.

- Emisión de Cl@ve
- Abono de Tasa
- Apoderamiento de la representación

Cuando se complete la atención de una cita, si el servicio prestado tiene tareas asociadas se mostrará una ventana en la que se podrán marcar una o más tareas como realizadas.

Id Cita	Llamar	Origen	Mesa	Fecha	Hora	Servicio	DNI/NIE/CIF	Nombre - Apellidos	Teléfonos	Número	Estado	Llamadas	Reenviado	Tareas
1001		Cita Inmediata	Mesa 1	30/08/2021	09:40	Registro	12345672P	JUAN LOPEZ		R672	Atención Comenzada	1	No	

R672 - 12345672P Personas en colas: 1

USUARIO ACUDE 00:00:16 Personas esperando en colas: 0

Siguiente Atención Comenzada Usuario No Acude **Atención Terminada** Cita Errónea

### Listado Tareas Cita

**Filtro Tareas**  
 Nombre:  Filtrar Limpiar Filtro Aceptar Cancelar

Tarea	Realizada
Emisión de Cl@ve	<input checked="" type="checkbox"/>
Abono de Tasa	<input type="checkbox"/>
Apoderamiento de la representación	<input type="checkbox"/>

Aceptar Cancelar

Al pulsar Aceptar se almacenan las tareas marcadas, y aparece el icono correspondiente en la cita.

Id Cita	Llamar	Origen	Mesa	Fecha	Hora	Servicio	DNI/NIE/CIF	Nombre - Apellidos	Teléfonos	Número	Estado	Llamadas	Reenviado	Tareas
1001		Cita Inmediata	Atendida por: Mesa 1	30/08/2021	09:40	Registro	12345672P	JUAN LOPEZ		R672	Atención Terminada	1	No	<input checked="" type="checkbox"/>

Pulsando en este icono se puede acceder a la lista de tareas previamente almacenada y modificarla, si se había marcado alguna erróneamente.

## 3. ADMINISTRACIÓN DE PERIODOS.

### 3.1. INTRODUCCIÓN

El módulo de Administración de Periodos de la aplicación GESCOLAS permite generar los huecos que serán ofrecidos a los ciudadanos, para que éstos puedan solicitar sus citas y ser atendidos presencialmente de acuerdo a sus necesidades. No todos los usuarios de la aplicación pueden administrar los periodos de atención, solamente aquéllos que cuentan con el permiso correspondiente.

Toda la gestión de periodos se realiza desde la opción del menú *Mantenimientos* → *Periodos*.

### 3.2. CONCEPTOS DE PERIODO E INTERVALO

Se define un periodo como un tramo horario de una fecha concreta en el que se ofrecen citas que tienen las mismas características. Los periodos van asociados siempre a un Centro y un Servicio. Por ejemplo, definimos el siguiente periodo:

- Fecha: 31/05/2021.
- Centro: Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra.
- Servicio: Registro.
- Tramo horario: de 9:00 horas a 14:00 horas.
- Duración de las citas: 15 minutos.

ID	Fecha	Día S.	Centro	Cola	Hora Inicio	Hora Fin	Duración
9182	31/05/2021	L	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15

Se define un intervalo como el hueco efectivo en el que se ofertará la cita a los ciudadanos, un intervalo está siempre asociado a un periodo. Siguiendo con el ejemplo anterior, la definición del periodo genera que a su vez se *abran* 20 intervalos, cada uno de ellos de 15 minutos: 9:00, 9:15, 9:30, etc. Al marcar un periodo en la tabla de *Periodos existentes* se muestran automáticamente en la tabla *Intervalos del Periodo* todos los intervalos que pertenecen a él.

Intervalos del Periodo					
ID	Hora Inicio	Hora Fin	MáxCitas	Citas Actuales	
174219	09:00	09:15	1	0	
174209	09:15	09:30	1	0	
174213	11:00	11:15	1	0	
174218	11:15	11:30	1	0	
174217	11:30	11:45	1	0	
174215	11:45	12:00	1	0	
174211	12:00	12:15	1	0	
174214	12:15	12:30	1	0	
174216	12:30	12:45	1	0	
174210	12:45	13:00	1	0	
174208	13:00	13:15	1	0	
174207	13:15	13:30	1	0	
174206	13:30	13:45	1	0	
174212	13:45	14:00	1	0	

Se observa que cada intervalo tiene definido un número máximo de citas. Este valor se indica al definir el periodo y corresponde al número de personas que podrán coger la cita a la hora de inicio del intervalo. Como veremos posteriormente, el número máximo de citas se puede modificar para cada intervalo individualmente.

### 3.3. BÚSQUEDA DE PERIODOS

Se pueden buscar los periodos que están dados de alta filtrando por Centro, Servicio (cola) y rango de fechas. Es muy recomendable buscar los periodos existentes antes de crear nuevos periodos para evitar las colisiones que se producirían si se cuenta con más de un periodo en las mismas fechas y horas.

Centro Gestor:  Seleccione Centro:

Períodos | Festivos | Tipo Festivos

**Periodos Existentes**

Cola:  Filtro Fecha desde:  hasta:

ID	Fecha	Día S.	Centro	Cola	Hora Inicio	Hora Fin	Duración	Atención	Por Defecto
9177	24/05/2021	L	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15	S	N
9178	25/05/2021	M	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15	S	N
9179	26/05/2021	X	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15	S	N
9180	27/05/2021	J	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15	S	N
9181	28/05/2021	V	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15	S	N

### 3.4. CREACIÓN DE PERIODOS

Para crear periodos de deben completar los siguientes campos:

- *Centro Gestor y Centro.* Centro donde se crearán los periodos.
- *Servicio (cola).* Servicio para el que se crearán los periodos.
- *Nº Personas.* Número de citas que se ofrecerán en cada intervalo del periodo.
- *Duración.* Duración de cada cita, es conveniente que coincida con la fecha de fin del último periodo.
- *Fecha Inicio y Fecha Fin.* Si se indica fecha de inicio y de fin distintas se crea un periodo para cada día.
- *Hora Inicio y Hora Fin.* Hora de inicio del primer intervalo y hora de fin del último intervalo.
- *Atención.* No se usa, por compatibilidad es conveniente marcar esta casilla.
- *Por defecto.* No se usa, por compatibilidad es conveniente no marcar esta casilla.
- *Días semana permitidos:* Se debe seleccionar los días de la semana en los que se crearán los periodos.

**Gestión de Periodos**

Centro Gestor:  Seleccione Centro:

Períodos | Festivos | Tipo Festivos

**Periodos Existentes**

Cola:  Filtro Fecha desde:  hasta:

ID	Fecha	Día S.	Centro	Cola	Hora Inicio	Hora Fin	Duración	Atención	Por Defecto	Total Citas Actuales
----	-------	--------	--------	------	-------------	----------	----------	----------	-------------	----------------------

**Datos del Periodo**

Los campos con (\*) son obligatorios.

Cola:  Nº Personas:  Duración:

Fecha Inicio:  Fecha Fin:  Hora Inicio:  Hora Fin:

Atención:  Por defecto:

**Días semana permitidos:**

Lunes  Martes  Miércoles  Jueves  Viernes  Sabado  Domingo

Cuando se pulsa el botón *Insertar Nuevo Periodo* se crean todos los periodos e intervalos definidos y se muestran los que corresponden al rango de fechas introducido.

**Gestión de Periodos**

Centro Gestor \* SAC - Servicio de Atención al Ciudadano | Seleccione Centro \* Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra

Periodos | Festivos | Tipo Festivos

**Periodos Existentes**

Cola \* Registro | Filtro Fecha desde 01/06/2021  
 hasta 15/06/2021 | Filtrar

ID	Fecha	Día S.	Centro	Cola	Hora Inicio	Hora Fin	Duración	Atención	Por Defecto	Total Citas Actuales			
1358	01/06/2021	M	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15	S	N	0 / 40			
1359	02/06/2021	X	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15	S	N	0 / 40			
1360	03/06/2021	J	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15	S	N	0 / 40			
1361	04/06/2021	V	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15	S	N	0 / 40			
1362	07/06/2021	L	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15	S	N	0 / 40			
1363	08/06/2021	M	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15	S	N	0 / 40			
1364	09/06/2021	X	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15	S	N	0 / 40			
1365	10/06/2021	J	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15	S	N	0 / 40			
1366	11/06/2021	V	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15	S	N	0 / 40			
1367	14/06/2021	L	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15	S	N	0 / 40			
1368	15/06/2021	M	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15	S	N	0 / 40			

**Mensaje**  
 Los cambios han sido realizados con éxito.  
 Aceptar

### 3.5. MODIFICACIÓN DE LOS DATOS DE UN PERIODO

Con el botón se pueden modificar los datos de un periodo. En concreto se puede modificar el campo *Fecha*, normalmente porque al crear el periodo se cometió un error.

1364	09/06/2021	X	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15	S	N	0 / 40	
------	------------	---	---	----------	-------	-------	----	---	---	--------	--

Modificaciones en los campos *Atención* y *Por Defecto* no tienen efecto alguno. Una vez hechas las modificaciones se guardan pulsando el botón o se pueden anular pulsando .

1364	16/06/2021	X	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15	Si	No	0 / 40	
------	------------	---	---	----------	-------	-------	----	----	----	--------	--

Hay que tener en cuenta que aunque se cambie la fecha de un periodo, si ya tiene citas asignadas éstas no se modifican, pudiendo producirse una inconsistencia entre una cita y los intervalos que ocupa. Por eso esta modificación debe hacerse de manera muy controlada y justificada.

### 3.6. ELIMINACIÓN DE UN PERIODO

Con el botón se puede eliminar un periodo. De esta manera no se ofrecerán los huecos correspondientes a sus intervalos.

1364	16/06/2021	X	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15	S	N	0 / 40	
------	------------	---	---	----------	-------	-------	----	---	---	--------	--

Si el periodo tiene citas asignadas no se permite su eliminación.

**Confirmacion**

Hay '1' cita con ese Periodo. No se puede eliminar

Cerrar

### 3.7. CREACIÓN DE UN INTERVALO

Se puede crear un intervalo adicional a los que se crearon en el momento de crear el periodo correspondiente. Siguiendo con el ejemplo anterior en el que se crearon periodos de 9 a 14 horas, podría darse el caso de querer añadir un intervalo adicional de 14 a 14:15 horas. En ese caso hay que introducir los datos de *Hora inicio*, *Hora fin*, *Nº Personas* en la sección *Datos del Intervalo*.

18396	13:30	13:45	2	0		
18397	13:45	14:00	2	1		

---

**Datos del Intervalo**

Hora Inicio \* 14:00 Hora Fin \* 14:15 Nº Personas \* 2

Al pulsar *Insertar intervalo* el intervalo queda añadido al periodo y será ofertado como un intervalo más.

18396	13:30	13:45	2	0		
18397	13:45	14:00	2	1		
20850	14:00	14:15	2	0		

Se puede observar como los datos de *Hora Inicio* y *Hora Fin* del periodo correspondiente no se modifican, ya que estos campos solamente guardan los datos de hora que se indicaron en la creación del periodo.

### 3.8. MODIFICACIÓN DE UN INTERVALO

Se puede modificar los datos de un intervalo, en concreto los campos *Hora Inicio*, *Hora Fin* y *MáxCitas*. Al igual que para la modificación de periodos, se utiliza el botón para la modificación.

**Intervalos del Periodo**

ID	Hora Inicio	Hora Fin	MáxCitas	Citas Actuales	
20630	09:00	09:15	2	0	
20631	09:15	09:30	2	0	
20632	09:30	09:45	2	0	

Una vez modificado el campo correspondiente se utilizan los botones o para aceptar o cancelar las modificaciones.

20630	09:00	09:15	2	0		
20631	<input type="text" value="09:15"/>	<input type="text" value="09:30"/>	<input type="text" value="1"/>	0		

Estas modificaciones son muy útiles, sobre todo del campo *MáxCitas*, ya que van a proporcionar la flexibilidad necesaria para poder añadir o quitar personal de atención al público de forma sobrevenida, por lo que se puede afinar a nivel de intervalo (cita).

**Notas:**

- Se permite modificar el campo *MáxCitas* a un número inferior al de *Citas Actuales* pero eso no hará que se cambien ni eliminen las citas que ya están asociadas al intervalo.
- Modificar el horario de un intervalo no hace que se modifique la hora de las citas que están asociadas a dicho intervalo.

### 3.9. ELIMINACIÓN DE UN INTERVALO

Con el botón se puede eliminar un intervalo. De esta manera no se ofrecerán los huecos correspondientes a ese horario.

18389	11:45	12:00	2	0		
-------	-------	-------	---	---	--	--

Si el intervalo tiene citas asignadas no se permite su eliminación.


#### Confirmación



Hay '1' cita con ese Intervalo. No se puede eliminar

Cerrar

### 3.10. CLONACIÓN DE UN PERIODO

La clonación es una herramienta muy potente a la hora de administrar los periodos e intervalos. Permite copiar un periodo con todos sus intervalos en un rango de días, discriminando incluso por días de la semana.

Para ello, se debe pulsar el botón , y completar los datos en la ventana emergente.

1263	16/06/2021	X	Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra	Registro	09:00	14:00	15	S	N	1 / 42			
------	------------	---	---	----------	-------	-------	----	---	---	--------	---	---	---

Los campos servicio (*Cola*), *Duración*, *Hora Inicio*, *Hora Fin*, *Atención* y *Por Defecto* se copian del periodo clonado, y se permite indicar la *Fecha Inicio* y *Fecha Fin* de los periodos que se crearán, así como los *Días semana permitidos* en los que se aplicarán.

#### Clonar Periodo

**Datos Periodo Clonar**

Cola \*  Duración

Hora Inicio  Hora Fin  Atención

Por defecto

---

**Edición Clonación**

Fecha Inicio  Fecha Fin \*

**Días semana permitidos:**

Lunes  Martes  Miércoles  Jueves  Viernes  Sabado  Domingo

A modo de ejemplo, para comprender la potencia de la clonación de periodos, si se quiere prestar atención al público de lunes a viernes con las siguientes características:

- De 9 a 10:40 → 3 personas cada 20 minutos (atención normal).
- 10:40 a 11:40 → 2 personas cada 20 minutos (horario de desayuno).
- 11:20 a 14:00 → 3 personas cada 20 minutos (atención normal).
- 14:00 a 15:00 → 1 persona cada 20 minutos (para asuntos urgentes fuera del horario normal).

Una opción es crear cuatro periodos, cada uno de ellos para los tramos horarios indicados. Sin embargo la opción óptima es crear para el primer día del periodo un único periodo de 9:00 a 15:00 con atención a tres personas, posteriormente modificar los intervalos en los que se atiende a menos personas, y por último clonar este periodo para el resto de días deseado.



## Intervalos del Periodo

ID	Hora Inicio	Hora Fin	MáxCitas	Citas Actuales
20851	09:00	09:20	3	0
20852	09:20	09:40	3	0
20853	09:40	10:00	3	0
20854	10:00	10:20	3	0
20855	10:20	10:40	3	0
20856	10:40	11:00	2	0
20857	11:00	11:20	2	0
20858	11:20	11:40	2	0
20859	11:40	12:00	3	0
20860	12:00	12:20	3	0
20861	12:20	12:40	3	0
20862	12:40	13:00	3	0
20863	13:00	13:20	3	0
20864	13:20	13:40	3	0
20865	13:40	14:00	3	0
20866	14:00	14:20	1	0
20867	14:20	14:40	1	0
20868	14:40	15:00	1	0

De esta manera se consigue:

- 1) Agilizar la definición de periodos, para el futuro ya está creado el periodo deseado y solamente habrá que clonarlo. Además al no tener que indicar las horas de inicio y fin hay menos posibilidades de cometer errores.
- 2) Aligerar la tabla de periodos, ya que en lugar de tener cuatro periodos por cada día habrá solamente uno.

### 3.11. FESTIVOS

Además de los festivos nacionales y los propios de cada municipio, que se definen a nivel general de la aplicación, se permite declarar una fecha determinada como festivo para un centro en concreto.

Para ello, en el filtro se debe indicar el centro y en la pestaña Festivos la descripción, rango de fechas y tipo de festivo, pulsando por último el botón *Insertar Nuevo Festivo*.

**Gestión de Periodos**

Centro Gestor:  Seleccione Centro:

Periodos **Festivos** Tipo Festivos

**Crear Periodo Festivo**

Descripción \*

Fecha Inicio \*

Fecha Fin \*

Tipo

ID	Fecha	Centro
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Si se define un día como festivo con anterioridad a la creación de periodos, cuando estos se den de alta no se generarán para las fechas que han sido declaradas como festivos. Por el contrario, si se define como festivo una fecha que ya tiene periodos definidos éstos no se eliminarán, pero no se ofrecerán a los ciudadanos a la hora de coger una cita.

## 4. INFORMES

### 4.1. INTRODUCCIÓN

La aplicación GESCOLAS permite generar 4 tipos de informes: citas, atención, tareas y ocupación. Puede generar cualquier informe desde el menú lateral izquierdo, apartado Informes.

#### Informes

- Citas
- Atención
- Tareas
- Ocupación

### 4.2. INFORMES DE CITAS

Los informes de citas recogen información de citas según diferentes criterios. Por ejemplo, se puede generar un informe de citas de un centro gestor entre las fechas de 1 de enero de 2022 y 31 de julio de 2022.

La generación de informes de citas se realiza desde el menú lateral izquierdo → *Informes* → *Citas*. Después de hacer click en *Citas*, será redirigido a una nueva página que dispone de 2 secciones. La primera sección se titula *Búsqueda de citas* y consiste en un breve formulario para filtrar citas. La tabla 4-1 describe brevemente los campos del formulario.

#### Búsqueda de citas

ID:  DNI/NIE o NRE:  Filtro Fecha desde  hasta

Centro Gestor  Centro  Cola

Citas Anuladas

Tabla 4-1. Descripción de los campos de búsqueda.

Campo	Tipo	Restricciones	Requerido
ID	Texto	No	No
DNI/NIE o NRE	Texto	No	No
Filtro Fecha	desde	La fecha debe ser anterior o igual a la fecha del campo <i>hasta</i> .	No, pero se recomienda completar este campo.
	hasta	La fecha debe ser igual o posterior a la fecha del campo <i>desde</i> .	No, pero se recomienda completar este campo.
Centro Gestor	Selección única	No	No, pero se recomienda completar este campo.
Centro	Selección única	Debe seleccionar en primer lugar un <i>Centro Gestor</i> .	No, pero se recomienda completar este campo.
Cola	Selección única	Debe seleccionar en primer lugar un <i>Centro</i> .	No
Citas anuladas	Verdadero/Falso	No	No

Observe que ninguno de los campos de búsqueda es obligatorio, pero se recomienda completar los campos *desde, hasta, Centro Gestor* y *Centro* para garantizar un buen rendimiento del motor de búsquedas.

Si desea generar un informe de citas en pantalla, entonces presione el botón *Aceptar* y sus resultados aparecerán en la segunda sección titulada *Resultados de la Búsqueda*.

La sección de *Resultados de la Búsqueda* mostrará las citas encontradas en una tabla. Cada fila de la tabla expone la información de una cita en particular. La tabla es de solo lectura, ya que solo se permite visualizar citas.

**Resultado de la Búsqueda**

ID	Tipo identificación	Identificación	Nº	Centro	Cola (Servicio)	Fecha	Hora	F.Peticion	Observaciones1	Observaciones2	Observaciones3	Observaciones4	Mesa Actual	Mesa Atendida	Confirma
653565	DNI/NIE	[REDACTED]	A561	Abanilla	A - Catastro	05/05/2022	12:22	05/05/2022 12:22						Mesa 1	Si
655529	DNI/NIE	[REDACTED]	A107	Abanilla	A - Catastro	06/05/2022	10:02	06/05/2022 10:02						Mesa 1	Si

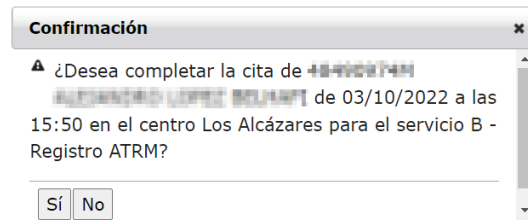
Si desea generar un documento de Excel, entonces presione el botón *Generar Excel* y su navegador web realizará la descarga del documento de Excel.

Id	Identificación	Nombre	Apellido1	Apellido2	Número	Centro	Cola (Servicio)	Fecha	Hora	F.Peticion	Observaciones1	Observaciones2	Observaciones3	Obs
653565	[REDACTED]	MARIA CELIA	DE PABLO	A561	Abanilla	A - Catastro	05/05/2022	12:22	05/05/2022					
655529	[REDACTED]	[REDACTED]	OTALORA	A107	Abanilla	A - Catastro	06/05/2022	10:02	06/05/2022					
655928	[REDACTED]	ALMUDENA	GUILLERMO	PALAZON	A102	Abanilla	A - Catastro	06/05/2022	10:40	06/05/2022				

Usted puede marcar una cita como atendida con antelación a su fecha u hora programada, y así liberar el hueco que ocupaba en la agenda para que en ese intervalo pueda ser ocupada por una nueva cita. Para ello haga click en el botón *Gestionar cita* que aparece en la columna *Gestionar cita*. Este botón solo está activado cuando la cita tiene estado *Creada*, tiene fecha igual o posterior a la fecha de hoy y no está eliminada.

Email	Estado	Nombre Completo	Tareas	Gestionar cita
	Atención Terminada	[REDACTED]	No compete - Aplazamientos/fraccionamientos	<input type="button" value="Gestionar cita"/>
	Atención Terminada	[REDACTED]	Aplazamientos/fraccionamientos	<input type="button" value="Gestionar cita"/>
	Creada	[REDACTED]		<input type="button" value="Gestionar cita"/>

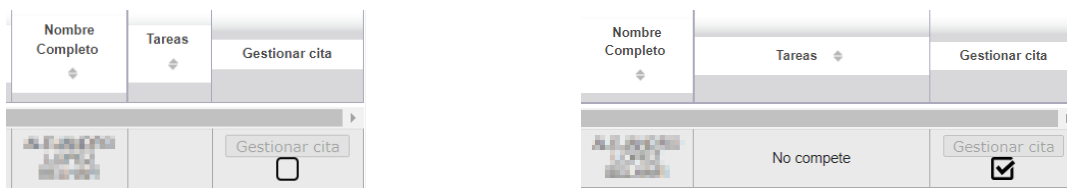
Antes de continuar con la gestión de la cita, se le solicitará confirmación a través de una ventana de confirmación con el mensaje «Desea completar la cita <Identificación> <Nombre completo> de <Fecha> a las <Hora> en el centro <Centro> para el servicio <Servicio?>».



Si pulsa en el botón *Sí*, la acción del botón *Gestionar cita* actualizará los siguientes datos de la cita:

- Fecha de modificación. Se le asigna la fecha actual.
- Hora de fin de atención. Se le asigna la hora actual.
- Login del usuario que atiende la cita.
- Estado de la cita. Se le asigna el estado *Atención terminada*.

Después de gestionar la cita, se recargará la tabla de citas y el diálogo de Tareas se mostrará automáticamente. También, se desactivará el botón *Gestionar cita* y al lado del botón se mostrará la casilla de *Tareas* para abrir el diálogo de Tareas.



### 4.3. INFORMES DE ATENCIÓN

Los informes de atención recogen varias estadísticas de la cola de un centro. Por ejemplo, puede generar un informe del periodo 1 de enero de 2022 a 31 de marzo de 2022 para conocer el promedio de minutos de atención de 2 colas de un mismo centro.

La generación de informes de atención se realiza desde el menú lateral izquierdo → *Informes* → *Atención*. Después de hacer click en *Atención*, será redirigido a una nueva página que dispone de 2 secciones. La primera sección se titula *Búsqueda de citas* y consiste en un breve formulario para filtrar citas. La tabla 4-2 describe brevemente los campos del formulario.

## Búsqueda de citas

ID:  Filtro Fecha desde  hasta   
 Centro Gestor

Centros	Colas
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>←</span> <span>→</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; width: 45%;">Calle ALONSO ESPEJO en Murcia</div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px; width: 45%;">Alameda SAN ANTON en Cartagena</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; width: 45%;">Calle GRECO en Murcia</div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; width: 45%;">Prestaciones Económicas (Renta Básica, APIPS, Ayudas Individualizadas)</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; width: 45%;">Plaza JUAN XXIII en Murcia</div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px; width: 45%;">Información general y tramitación de solicitudes</div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>←</span> <span>→</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; width: 45%;">Prestaciones Económicas (Renta Básica, APIPS, Ayudas Individualizadas)</div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px; width: 45%;">Información general y tramitación de solicitudes</div> </div>
Mueva a la derecha los centros que deseas incluir en el filtro	Mueva a la derecha las colas que deseas incluir en el filtro

Tabla 4-2. Descripción de los campos de búsqueda.

Campo		Tipo	Restricciones	Requerido
ID		Texto	No	No
Filtro Fecha	desde	Fecha	La fecha debe ser anterior o igual a la fecha del campo <i>hasta</i> .	Sí
	hasta	Fecha	La fecha debe ser igual o posterior a la fecha del campo <i>desde</i> .	Sí
Centro Gestor		Selección única	No	Sí
Centros		Selección múltiple	Debe seleccionar en primer lugar un <i>Centro Gestor</i> .	No
Colas		Selección múltiple	Debe seleccionar en primer lugar un <i>Centro</i> .	No

Dispone del botón *Limpiar* para reiniciar los campos *ID*, *desde*, *hasta* y *Centro Gestor*.

Si desea generar un informe de citas en pantalla, entonces presione el botón *Aceptar* y sus resultados aparecerán en la segunda sección titulada *Resultados de la Búsqueda*.

La sección de *Resultados de la Búsqueda* mostrará los resultados en una tabla de solo lectura con las columnas:

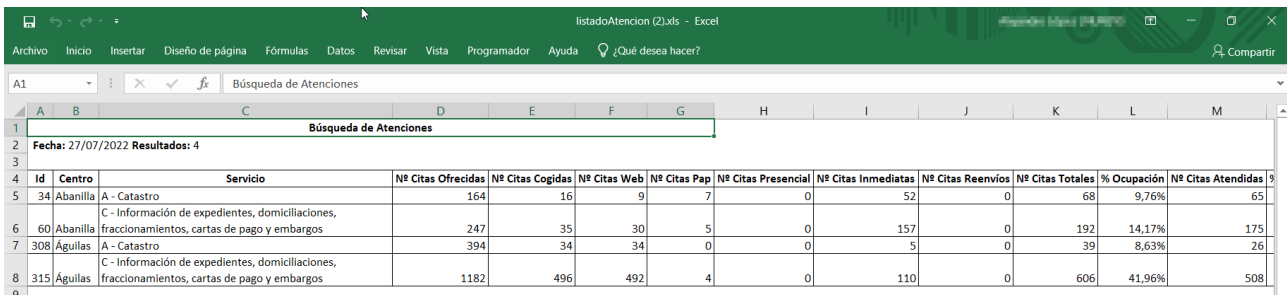
- Id
- Centro
- Servicio
- Número de citas ofrecidas
- Número de citas cogidas
- Número de citas web
- Número de citas PAP
- Número de citas presencial
- Número de citas inmediatas
- Número de citas reenvíos
- Número de citas totales
- Porcentaje de ocupación

- Número de citas atendidas
- Porcentaje de atención
- Tiempo medio de espera
- Tiempo medio de atención

**Resultado de la Búsqueda**

ID	Centro	Servicio	Nº Citas Ofrecidas	Nº Citas Cogidas	Nº Citas Web	Nº Citas PAP	Nº Citas Presencial	Nº Citas Inmediatas	Nº Citas Reenvios	Nº Citas Totales	% Ocupación	Nº Citas Atendidas	% Atención	Tiempo Medio Atención Minutos	Tiempo Medio Espera Minutos
34	Abanilla	A - Catastro	353	21	11	10	0	61	0	82	5,95 %	76	92,68 %	2,22	18,31
60	Abanilla	C - Información de expedientes, domiciliaciones, fraccionamientos, cartas de pago y embargos	530	53	45	8	0	206	0	259	10,00 %	238	91,89 %	2,43	13,06

Si desea generar un documento de Excel, entonces presione el botón *Generar Excel* y su navegador web realizará la descarga del documento de Excel.



Excel spreadsheet showing the search results table with columns: Id, Centro, Servicio, Nº Citas Ofrecidas, Nº Citas Cogidas, Nº Citas Web, Nº Citas Pap, Nº Citas Presencial, Nº Citas Inmediatas, Nº Citas Reenvios, Nº Citas Totales, % Ocupación, Nº Citas Atendidas, % Atención.

## 4.4. INFORMES DE TAREAS

Los informes de tareas recogen las tareas de un centro gestor en particular.

La generación de informes de tareas se realiza desde el menú lateral izquierdo → *Informes* → *Tareas*. Después de hacer click en *Tareas*, será redirigido a una nueva página que dispone de 2 secciones. La primera sección se titula *Informe de tareas* y consiste en un breve formulario para filtrar citas. La tabla 4-3 describe brevemente los campos del formulario.

### Informe de tareas

Login:  Fecha desde \*  hasta \*

Tarea:   Excluir tareas

Centro Gestor \*  Centro  Cola

Desglosado Centro:

Tabla 4-3. Descripción de los campos de búsqueda.

Campo	Tipo	Restricciones	Requerido
Login	Texto	No	No
Filtro Fecha	desde	La fecha debe ser anterior o igual a la fecha del campo <i>hasta</i> .	Sí
	hasta	La fecha debe ser igual o posterior a la fecha del campo <i>desde</i> .	Sí
Tarea	Texto	No	No
Excluir tareas	Verdadero/Falso	Solo tiene efecto si el campo <i>Tarea</i> tiene texto.	No
Centro Gestor	Selección única	No	Sí
Centros	Selección única	Debe seleccionar en primer lugar un <i>Centro Gestor</i> .	No
Cola	Selección única	Debe seleccionar en primer lugar un <i>Centro</i> .	No
Desglosado centro	Verdadero/Falso	No	No

Dispone del botón *Limpiar* para reiniciar todos los campos, excepto el campo *Desglosado centro*.

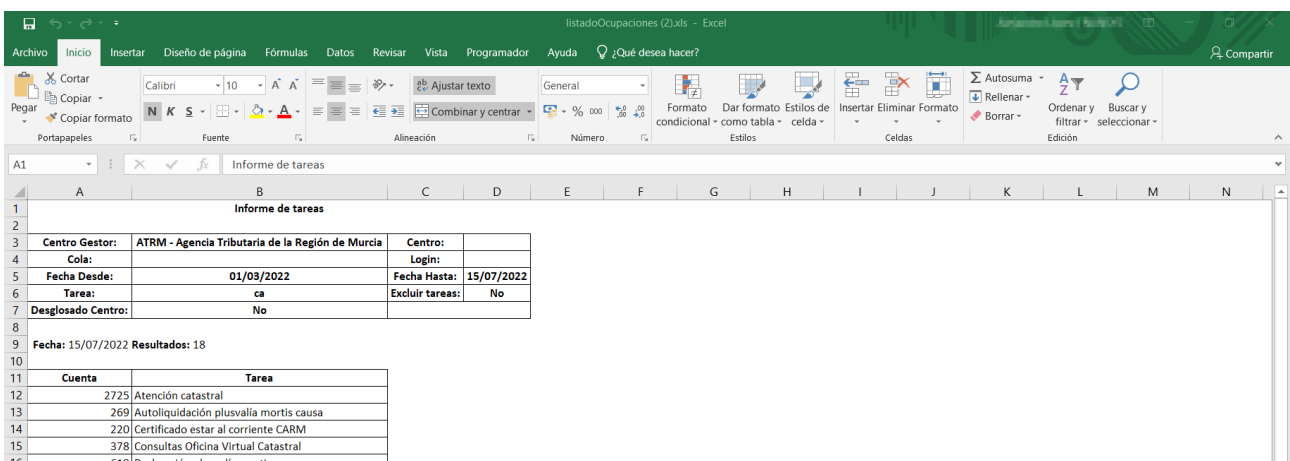
Si desea generar un informe de citas en pantalla, entonces presione el botón *Aceptar* y sus resultados aparecerán en la segunda sección titulada *Resultados de la Búsqueda*.

La sección de *Resultados de la Búsqueda* mostrará las tareas en una tabla. Cada fila de la tabla expone la información de una tarea en particular. La tabla es de solo lectura, ya que solo se permite visualizar tareas.

**Resultado de la Búsqueda**

Cuenta	Tarea	Oficina	Servicio
1	Atención catastral	Campos del Río	B - Registro ATRM

Si desea generar un documento de Excel, entonces presione el botón *Generar Excel* y su navegador web realizará la descarga del documento de Excel.



## 4.5. INFORMES DE OCUPACIÓN

Los informes de ocupación recogen estadísticas relacionadas con la ocupación de un centro gestor en particular.



La generación de informes de tareas se realiza desde el menú lateral izquierdo → *Informes* → *Ocupación*. Después de hacer click en *Ocupación*, será redirigido a una nueva página que dispone de 2 secciones. La primera sección se titula *Búsqueda de citas* y consiste en un breve formulario para filtrar citas. La tabla 4-4 describe brevemente cada campo del formulario.

### Búsqueda de citas

ID:  Filtro Fecha desde "01/07/2022" hasta "31/07/2022"

Centro Gestor \* IMAS - Instituto Murciano de Acción Social

**Centros**

←
→

Calle ALONSO ESPEJO en Murcia

Calle GRECO en Murcia

Plaza JUAN XXIII en Murcia

Alameda SAN ANTON en Cartagena

Mueva a la derecha los centros que deseas incluir en el filtro

**Colas**

←
→

Prestaciones Económicas (Renta Básica, APIPS, Ayudas Individualizadas)

Información general y tramitación de solicitudes

Mueva a la derecha las colas que deseas incluir en el filtro

Tabla 4-4. Descripción de los campos de búsqueda.

Campo		Tipo	Restricciones	Requerido
ID		Texto	No	No
Filtro Fecha	desde	Fecha	La fecha debe ser anterior o igual a la fecha del campo <i>hasta</i> .	Sí
	hasta	Fecha	La fecha debe ser igual o posterior a la fecha del campo <i>desde</i> .	Sí
Centro Gestor		Selección única	No	Sí
Centros		Selección múltiple	Debe seleccionar en primer lugar un <i>Centro Gestor</i> .	No
Colas		Selección múltiple	Debe seleccionar en primer lugar un <i>Centro</i> .	No

Dispone del botón *Limpiar* para reiniciar los campos *ID*, *desde*, *hasta* y *Centro Gestor*.

Si desea generar un informe de citas en pantalla, entonces presione el botón *Aceptar* y sus resultados aparecerán en la segunda sección titulada *Resultados de la Búsqueda*.

La sección de *Resultados de la Búsqueda* mostrará los resultados en una tabla. Cada fila de la tabla expone las estadísticas de ocupación. La tabla es de solo lectura, ya que solo se permite visualizar estadísticas.

### Resultado de la Búsqueda

Centro	Servicio	Minutos Ofrecidos	Minutos Ocupados	% Ocupación
Alameda SAN ANTON en Cartagena	Información general y tramitación de solicitudes	5460	2640	48,35 %

Si desea generar un documento de Excel, entonces presione el botón *Generar Excel* y su navegador web realizará la descarga del documento de Excel.

listadoOcupacion.xls - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas

Búsqueda de Ocupaciones

Fecha: 15/07/2022 Resultados: 1

Nombre Centro	Nombre Cola	Minutos Ofrecidos	Minutos Ocupados	Porcentaje Ocupación
Alameda SAN ANTON en Cartagena	información general y tramitación de solicitudes	5460	2640	48,35%

## 5. API REST (INFORMACIÓN PARA DESARROLLADORES)

Gescolas provee un API REST que proporciona la información necesaria para la creación y consulta de citas desde herramientas externas.

A continuación se presentan las operaciones disponibles, en todas ellas se debe proporcionar un código API Key.

### 5.1. Consulta de centros gestores

Obtener la lista de centros gestores activos (parametrizado según la autenticación correspondiente: sin autenticación, con autenticación, con autenticación CARM).

→ GET /gescolas/api/centros-gestores?acceso={tipoacceso}

#### Parámetros

tipoacceso: Identificador del tipo de acceso.

#### Ejemplo

GET /gescolas/api/centros-gestores?acceso=1

Respuesta:

```
[
  {
    "id": 3,
    "nombre": "ATRM - Agencia Tributaria de la Región de Murcia"
  },
  {
    "id": 11,
    "nombre": "Caja de Depósitos"
  },
  {
    "id": 12,
    "nombre": "Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca y Medio Ambiente"
  },
  {
    "id": 4,
    "nombre": "Educación: Información, Registro y otros servicios educativos"
  },
  {
    "id": 7,
    "nombre": "IMAS - Instituto Murciano de Acción Social"
  },
  {
    "id": 6,
    "nombre": "Información de Familia y Menores"
  },
  {
    "id": 8,
    "nombre": "Información de Salud y Quejas sanitarias"
  },
  {
    "id": 16,
    "nombre": "Información de Vivienda, Transportes y otros Servicios de la Consejería de Fomento"
  },
  {
    "id": 2,
    "nombre": "Información y Registro del Servicio de Atención al Ciudadano"
  },
  {
    "id": 10,
    "nombre": "Información y Registro en materia de Energía, Industria y Minas"
  }
]
```

```

    },
    {
      "id": 15,
      "nombre": "Registro, oferta de empleo público y bolsas de trabajo del Servicio Murciano de Salud"
    },
    {
      "id": 5,
      "nombre": "SEF - Servicio Regional de Empleo y Formación"
    }
  ]

```

## 5.2. Información de un centro gestor

Obtener los datos asociados a un centro gestor: tipos de identificación (id y descripción), campo y etiqueta Observaciones1, lista de centros activos, lista de servicios activos, Cláusula de protección de datos.

→ GET /gescolas/api/centros-gestores/{idcentrogestor}?acceso={tipoacceso}

### Parámetros

idcentrogestor: Identificador del centro gestor (pasado en la dirección)

tipoacceso: Identificador del tipo de acceso (aplicado en centro y servicios)

### Ejemplo

GET /gescolas/api/centros-gestores/2?acceso=1

Respuesta:

```

{
  "id": 2,
  "nombre": "Información y Registro del Servicio de Atención al Ciudadano",
  "tipos-identificacion": [
    {
      "id": 1,
      "nombre": "DNI/NIE"
    },
    {
      "id": 3,
      "nombre": "Pasaporte"
    }
  ],
  "centros": [
    {
      "id": 2,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra"
    },
    {
      "id": 36,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Cartagena-Foro I"
    },
    {
      "id": 126,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Cieza"
    },
    {
      "id": 3,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Lorca"
    },
    {
      "id": 41,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Murcia-Flomesta"
    }
  ]
}

```

```

      "id": 8,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Murcia-Infante"
    },
    {
      "id": 4,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Murcia-Juan XXIII"
    },
    {
      "id": 22,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Murcia-La Fama 3"
    },
    {
      "id": 5,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Murcia-San Cristóbal"
    },
    {
      "id": 6,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Murcia-Santoña"
    },
    {
      "id": 7,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Santomera"
    },
    {
      "id": 23,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Yecla"
    }
  ],
  "servicios": [
    {
      "id": 13,
      "nombre": "Familia numerosa"
    },
    {
      "id": 14,
      "nombre": "Licencia de pesca marítima"
    },
    {
      "id": 15,
      "nombre": "Presentación de justificación de subvenciones"
    },
    {
      "id": 12,
      "nombre": "Registro y Otros Servicios"
    }
  ],
  "clausula-proteccion-
datos": "<p>\r\n\t<strong><span style=\"color: rgb(51, 51, 51); font-
family: &quot;Helvetica Neue&quot;; Helvetica, Arial, sans-serif; font-size: 14px; text-
align: justify;\>PROTECCI&Oacute;N DE DATOS. </span></strong></p>\r\n<p>\r\n\t<span style=
\"color: rgb(51, 51, 51); font-family: &quot;Helvetica Neue&quot;; Helvetica, Arial, sans-
serif; font-size: 14px; text-
align: justify;\>Los datos de car&aacute;cter personal ser&aacute;n tratados por la Conseje
r&aacute;a de Transparencia, Participaci&oacute;n y Administraci&oacute;n P&uacute;blica. Di
cho tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misi&oacute;n realizada en el ejerc
icio de poderes p&uacute;blicos, en cumplimiento de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del pro
cedimiento Administrativo Com&uacute;n de las Administraciones P&uacute;blicas en relaci&oac
ute;n con el Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atenci&oacute;n al Ciudadano en la Adm
inistraci&oacute;n P&uacute;blica de la Regi&oacute;n de Murcia, y conforme al art&iacute;cu
lo 6.1 e) del Reglamento General de Protecci&oacute;n de Datos. No se ceder&aacute;n los dat
os a terceros salvo obligaci&oacute;n legal. Los datos ser&aacute;n conservados durante el t
iempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se han recabado y para determinar
las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento
de los datos. Ser&aacute; de aplicaci&oacute;n lo dispuesto en la normativa de archivos y pa
trimonio documental espa&ntilde;ol. Los datos tratados ser&aacute;n aportados por los intere
sados o su representante. Puede consultar la informaci&oacute;n adicional y detallada sobre
Protecci&oacute;n de Datos y el Delegado de Protecci&oacute;n de Datos en la p&aacute;gina w
eb&nbsp;</span><a href=\"http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=62678&amp;IDTIPO=100\" st
yle=\"border-box; color: rgb(51, 122, 183); text-decoration-line: none; font-
family: &quot;Helvetica Neue&quot;; Helvetica, Arial, sans-serif; font-size: 14px; text-
align: justify;\>Enlace</a><span style=\"color: rgb(51, 51, 51); font-
family: &quot;Helvetica Neue&quot;; Helvetica, Arial, sans-serif; font-size: 14px; text-
align: justify;\>. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificaci&oacute;n, supresi&oacu
te;n y portabilidad de sus datos, de limitaci&oacute;n y oposici&oacute;n a su tratamiento,

```



## 5.4. Información de un servicio

Obtener la información de un servicio (parámetro centro opcional): descripción larga (si además se informa del centro), lista de centros asociados.

→ GET /gescolas/api/servicios/{idservicio}

→ GET /gescolas/api/servicios/{idservicio}?centro={idcentro}

### Parámetros

idservicio: Identificador del servicio (pasado en la dirección)

idcentro: Identificador del centro.

### Ejemplos

GET /gescolas/api/servicios/13

Respuesta:

```
{
  "id": 13,
  "nombre": "Familia numerosa",
  "codigo": "Z",
  "descripcion": "Familia numerosa",
  "descripcion-larga": "",
  "centros": [
    {
      "id": 2,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Calasparra"
    },
    {
      "id": 36,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Cartagena-Foro I"
    },
    {
      "id": 126,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Cieza"
    },
    {
      "id": 3,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Lorca"
    },
    {
      "id": 41,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Murcia-Flomesta"
    },
    {
      "id": 8,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Murcia-Infante"
    },
    {
      "id": 22,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Murcia-La Fama 3"
    },
    {
      "id": 5,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Murcia-San Cristóbal"
    },
    {
      "id": 6,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Murcia-Santoña"
    },
    {
      "id": 7,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Santomera"
    }
  ]
}
```

```
{
  "id": 23,
  "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Yecla"
}
```

GET /gescolas/api/servicios/13?centro=23

Respuesta:

```
{
  "id": 13,
  "nombre": "Familia numerosa",
  "codigo": "Z",
  "descripcion": "Familia numerosa",
  "descripcion-larga": "<p>\r\n\t&nbsp; &nbsp; &nbsp; <span style=\"white-space: pre;\"> </span>Plaza Mayor s/n. 30510 - Yecla (Murcia).</p>\r\n<p>\r\n\t&nbsp; &nbsp; &nbsp; &nbsp; &nbsp; &nbsp; &nbsp; <span style=\"white-space: pre;\"> </span>M&aacute;acute;s informaci&oacute;n y mapa de situaci&oacute;n en el siguiente&nbsp;<a href=\"https://sede.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=1341&amp;IDTIPO=221\" target=\" blank\"><i>enlace</i></a>.</p>\r\n<p>\r\n\t<strong>&nbsp; &nbsp; &nbsp; &nbsp; <em> Las cita de esta oficina se ofrecen hasta seis d&iacute;as por delante de la fecha actual.</em></strong></p>\r\n<p>\r\n\t&nbsp; &nbsp; &nbsp; &nbsp; &nbsp; &nbsp; &nbsp; Si necesita ser atendido con int&eacute;rprete de lengua de signos espa&ntilde;ola o mediador en comunicaci&oacute;n, gestione su cita previa mediante un mensaje de WhatsApp al 665 06 49 05 o enviando un correo electr&oacute;nico a <u>cursorse1@spanpal.org</u>.</p>\r\n",
  "centros": [
    {
      "id": 23,
      "nombre": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Yecla"
    }
  ]
}
```

## 5.5. Consulta de fechas disponibles en un centro y servicio

Obtener la lista de fechas disponibles para un centro y servicio, según la configuración de colacentro y los periodos definidos.

→ GET /gescolas/api/citas/fechas-disponibles?centro={idcentro}&servicio={idservicio}

### Parámetros

idcentro: Identificador del centro.

idservicio: Identificador del servicio.

### Ejemplo

GET /gescolas/api/citas/fechas-disponibles?centro=23&servicio=13

Respuesta:

```
[
  "miércoles, 23/11/2022",
  "jueves, 24/11/2022",
  "viernes, 25/11/2022",
  "lunes, 28/11/2022",
  "martes, 29/11/2022",
  "miércoles, 30/11/2022",
  "jueves, 01/12/2022"
]
```



## 5.6. Consulta de horas disponibles en una fecha, centro y servicio

Obtener la lista de horas disponibles para un centro, servicio y fecha.

→ GET /gescolas/api/citas/horas-disponibles?centro={idcentro}&servicio={idservicio}&fecha={fecha}

### Parámetros

idcentro: Identificador del centro.

idservicio: Identificador del servicio.

fecha: fecha en la que obtiene las horas disponibles.

### Ejemplo

GET /gescolas/api/citas/horas-disponibles?centro=23&servicio=13&fecha=01/12/2022

Respuesta:

```
[
  "09:30",
  "09:50",
  "10:10",
  "11:10",
  "11:30",
  "11:50",
  "12:10",
  "12:30"
]
```

## 5.7. Creación de cita

Obtener una cita en un centro, servicio, fecha y hora, con parámetros de entrada para los datos personales y de contacto (y de observaciones en su caso) y con la correspondiente gestión de errores.

→ POST /gescolas/api/citas

### Parámetros

El cliente debe incluir los datos en formato JSON en el body de la petición.

### Ejemplo:

```
{
  "nombre": "ANTONIO",
  "apellido1": "GARCIA",
  "apellido2": "GARCIA",
  "hora": "09:30",
  "fecha": "01/12/2022",
  "email": "prueba@prueba.com",
  "telefono": "968123456",
  "valor-identificacion": "12345678R",
  "tipo-identificacion": 1,
  "centro": 23,
  "servicio": 13,
  "observaciones": "Cita de prueba REST"
}
```

**Devuelve**

- 200 OK: Si se ha podido crear la cita, con el identificador de cita como respuesta, en caso contrario el mensaje de error correspondiente.

```
663790
```

**Observaciones:**

Los campos "apellido2", "email" y "observaciones" son opcionales, el resto son obligatorios.

**5.8. Consulta de citas pendientes**

Obtener la lista de citas pendientes asociadas a un documento de identificación (ID, CENTRO, SERVICIO, FECHA, HORA, NUMERO\_TICKET).

→ GET /gescolas/api/citas/pendientes?usuario={idusuario}

**Parámetros**

Idusuario: identificador del usuario.

**Ejemplo**

GET gescolas/api/citas/pendientes?usuario=12345678Z

Respuesta:

```
[
  {
    "id": 663790,
    "numero-ticket": "Z678",
    "centro": "Oficina Asistencia en Materia de Registros Yecla",
    "servicio": "Familia numerosa",
    "fecha": "01/12/2022",
    "hora": "09:30"
  }
]
```

**5.9. Eliminación de cita**

Eliminar una cita a partir de su ID.

→ DELETE /gescolas/api/citas/pendientes/{id-cita}

**Parámetros**

idcita: identificador de la cita

**Devuelve**

- 200 OK: si el borrado ha podido realizarse.
- 409 CONFLICT: Si la cita tiene estado distinto de CREADA y no ha podido borrarse.

Observaciones:

No borra la cita si su fecha es anterior al día actual.

**Ejemplos**

gescolas/api/citas/pendientes/663790

Respuesta: 200 OK

gescolas/api/citas/pendientes/663791

Respuesta:

```
{
  "error": "NOT FOUND",
  "mensaje": "La cita no existe.",
  "estado": 404,
  "ruta": "/gescolas/api/citas/pendientes/663791",
  "tiempo": "23/11/2022 08:52"
}
```

### 5.10. Consulta de citas anuladas

Obtener la lista de citas anuladas asociadas a un centro y servicio, y posteriores a la fecha y hora actual (ID, IDENTIFICACION, FECHA, HORA).

➔ GET /gescolas/api/citas/anuladas?centro={idcentro}&servicio={idservicio}

**Parámetros**

idcentro: Identificador del centro.

idservicio: Identificador del servicio.

**Ejemplo**

GET gescolas/api/citas/anuladas?centro=9&servicio=17

Respuesta:

```
[
  {
    "id": 664142,
    "identificacion": "12345678Z",
    "fecha": "18/11/2024",
    "hora": "12:57"
  },
  {
    "id": 664143,
    "identificacion": "11111111T",
    "fecha": "19/11/2024",
    "hora": "15:00"
  }
]
```