



Manual de usuario de administrador de servicios centrales

Sistema de gestión de citas *Tu Turno*



ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN	3
2 ACCESO A LA APLICACIÓN	4
2.1 Autenticación mediante usuario y contraseña	6
2.2 Autenticación mediante SSOWeb	7
2.3 Pantalla inicial	8
3 ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS CENTRALES	11
3.1 Gestión de Centros	11
3.2 Gestión de Catálogo	18
3.2.1 Gestión de Catalogo(árbol)	25
3.2.1.1 Menú de Información	26
3.2.1.2 Menú de Ajustes	27
3.3 Gestión de usuarios	38
3.2.1 Responsabilidades de los administradores	38
3.2.2 Administración de usuarios	38
3.4 Gestión de festivos	47
3.5 Gestión de mostradores	52
3.6 Gestión de tipos de documentos	55
3.7 Gestión de Documentos	59
3.7.1 Búsqueda por identificador de cancelación de cita	59



3.7.2 Búsqueda avanzada de documentos	60
3.7.3 Funcionalidades del listado resultante	62
3.8 Administración	64
3.9 Gestión de Datos Paramétricos	65
3.10 Gestión de Organismo	71
3.10.1 Datos de Organismo	72
3.10.2 Plantillas de texto	73
3.10.2.1 Edición de una plantilla	75
3.10.3 Mensajes de aviso	78
3.10.3.1 Edición de mensajes de aviso	79
3.10.3.2 Mensajes de información adicional	80
3.11 Gestión de Quioscos	80
3.11.1 Quioscos compartidos	80
3.11.2 Configuración de Quioscos	81
3.11.3 Gestión de Quioscos(árbol)	84
3.11.3.1 Menú de Información	85
3.11.3.2 Menú de Ajustes	86
3.12 Gestión de Paneles	89
3.12.1 Paneles compartidos	89
3.12.2 Configuración de Paneles	89
3.12.3 Gestión de Paneles (árbol)	94
3.12.3.1 Menú de Información	95
3.12.3.2 Menú de Ajustes	95
4 TIPOS DE CITA	98





1 INTRODUCCIÓN

El módulo de gestión de centros del sistema Tu Turno permite administrar las diferentes configuraciones de centros y servicios ofrecidos en el módulo de cita previa.

Este manual tiene como finalidad servir de guía para los usuarios con rol Administrador de Servicios Centrales. En los próximos apartados se comentarán en detalle los procesos de creación, modificación y configuración de los centros, áreas, mostradores y usuarios.

Recordar que, la información relativa a las citas concertadas por la ciudadanía es considerada de uso interno, así como que la documentación que puede subir la ciudadanía puede contener información sensible, por tanto, esta debe clasificarse y tratarse según las normativas establecidas a efecto por el organismo destino.



2 ACCESO A LA APLICACIÓN

Al acceder a la aplicación de *Gestión de Centros*, aparecerá la siguiente página de selección de organismos.

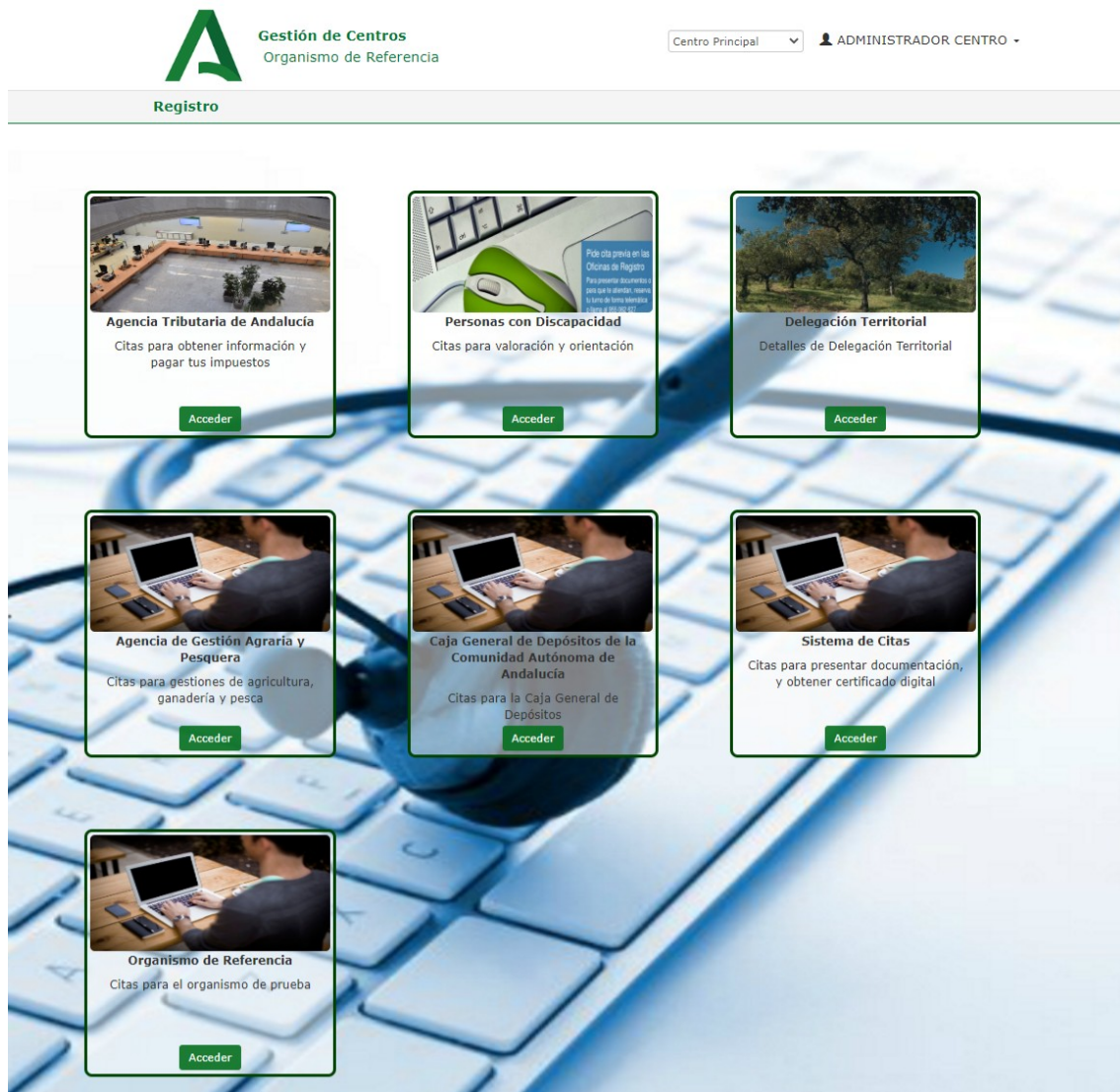


Ilustración 1: Selección de organismos

Al pulsar en el botón *Acceder* de cualquiera de los organismos, se podrá iniciar sesión utilizando los dos tipos de autenticación que se describen a continuación.



2.1 AUTENTICACIÓN MEDIANTE USUARIO Y CONTRASEÑA

En la pantalla de acceso se debe introducir el usuario de red, compuesto por tres letras y tres número (Por ejemplo, ABC123) y la contraseña. Al pulsar “Entrar”, si se ha introducido mal el usuario, contraseña o captcha, aparecerá un mensaje con los intentos que quedan antes de que se bloquee la cuenta.

The screenshot shows the login interface for 'Gestión de Centros' (Agency Tributaria de Andalucía). At the top left is the green 'A' logo. Below it, the text reads 'Gestión de Centros' and 'Agencia Tributaria de Andalucía'. A red error message banner states: 'Usuario o contraseña incorrecto. Quedan 5 intentos. Por favor, compruebe que realmente quiere acceder al sistema de gestión de centros de Agencia Tributaria de Andalucía, y que ha introducido correctamente su usuario y contraseña. Si no es este el sistema de gestión de centros al que quiere acceder, puede elegir otro [aquí](#).' Below the banner is a login form titled 'Acceso'. It contains the instruction 'Para acceder a la aplicación introduzca usuario y contraseña:' followed by two input fields: 'Usuario SUR' and 'Contraseña SUR'. Below these fields is a link for 'Acceso mediante SSOWeb' and a green 'Entrar' button. The background of the page features a close-up of a computer keyboard with a blue mouse and a stethoscope.

Ilustración 2: Usuario intentos

El número de intentos permitidos será limitado, bloqueando la oportunidad de acceso una vez efectuados un cierto número de fallos consecutivos.

The screenshot shows a red warning banner with the text: 'Por motivos de seguridad, su cuenta ha sido bloqueada temporalmente. Por favor, vuelva a intentarlo más tarde [aquí](#).'

Ilustración 3: Usuario bloqueado

Una vez haya transcurrido el tiempo de bloqueo, se podrá volver a intentar.

Tanto el tiempo de bloqueo como el número de intentos serán configurables desde el menú *Gestión de parámetros*.



+ num_intentos_captcha	3
+ num_intentos_bloqueo	5
+ tiempo_bloqueo_usuario	30

Ilustración 4: Gestión de parámetros de bloqueo de usuario

2.2 ACCESO MEDIANTE SSOWEB

Además del acceso mediante usuario de red, se permitirá el acceso mediante SSOWeb, pulsando sobre el texto que se indica en la siguiente imagen:



Ilustración 5: Enlace al acceso mediante SSOWeb

Este enlace nos llevará al acceso mediante SSOWeb con el que podremos iniciar sesión en la aplicación utilizando nuestro usuario de LDAP de la Junta de Andalucía.



Accesibilidad Junta de Andalucía 2020 adAS SSO v1.8.0

Ilustración 6: Pantalla SSOweb

2.3 PANTALLA INICIAL

Una vez el usuario se haya autenticado, visualizará en la cabecera de la página la fecha de último acceso que se realizó.



Ilustración 7: Selección de organismos

También se mostrará una ventana con las obligaciones para el uso de la aplicación.

Ilustración 8: ventana obligaciones para el uso de la aplicación



Tras aceptar estos términos, la aplicación mostrará la página principal de *Gestión de centros*. En la parte superior de la página aparecerán dos desplegables que harán referencia al centro sobre el que se está trabajando y al usuario conectado. En el primer desplegable se podrán consultar todos los centros a los que está asociado el usuario.



Ilustración 9: Desplegable de los centros

Una vez seleccionado el organismo, deberá acceder a la aplicación con rol Administrador de Servicios Centrales, y aparecerá el siguiente menú inicial [Ilustración 10].



Administración de Servicios Centrales

Gestión de Centros



Gestión de Centros
Creación y gestión de centros andaluces

Gestión de catálogo



Gestión de Catálogo
Creación y gestión de las áreas, servicios, materias y área de actividad comunes a toda Andalucía

Gestión de Festivos



Gestión de Festivos
Creación y configuración de festivos nacionales y locales disponibles para cada centro

Gestión de Mostradores



Gestión de Mostradores
Creación y configuración de mostradores

Gestión de tipos de documentos



Gestión de tipos de documentos
Creación y gestión de tipo de documento asociable por Área.

Gestión de Documentos



Gestión de Documentos
Búsqueda, consulta y edición de documentos asociados a citas

Gestión ámbitos geográficos



Gestión ámbitos geográficos
Creación y gestión de ambitos geográficos asociables a centros

Administración



Administración
Ejecución del proceso de migración de citas.

Disponibilidad, saturación y consulta de citas

Disponibilidad teórica



Disponibilidad teórica
Acceso a las tablas de disponibilidad donde la persona responsable puede controlar la atención que se está dando

Saturación



Saturación
Acceso a las tablas de disponibilidad donde la persona responsable puede controlar la atención que se está dando

Búsqueda de citas



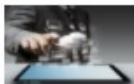
Búsqueda de citas
Búsqueda y consulta de citas

Resumen de citas



Resumen de citas
Búsqueda y consulta de citas por tipo y canal

Tiempo de atención citas



Tiempo de atención citas
Consulta el tiempo de atención de las citas

Administración General

Gestión de Organismo



Gestión de Organismo
Gestión de los datos administrables del organismo

Gestión de parámetros



Gestión de parámetros
Creación y configuración de datos paramétricos.

Ilustración 10: Pantalla de bienvenida



3 ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS CENTRALES

3.1 GESTIÓN DE CENTROS

Para poder crear, editar o borrar centros, se deberá pulsar el enlace correspondiente a *Gestión de Centros*, que puede verse en la siguiente ilustración:

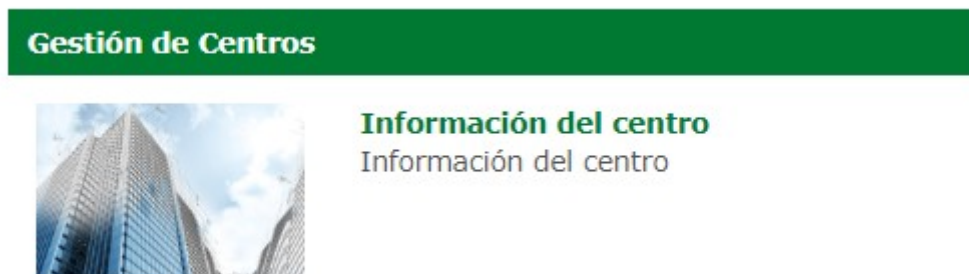


Ilustración 11: Gestión de Centros

En primer lugar, aparecerá un buscador desde el que se podrá buscar un centro filtrando por nombre y por provincia [*Ilustración 12*].

Debajo del campo, se observan dos botones:

- **Buscar**, a través del cual se realizará la búsqueda de los centros que cumplan los requisitos descritos en el campo del buscador.
- **Limpiar**, con el cual se reiniciarán los campos del buscador, quedando estos vacíos de nuevo.



Al realizar la búsqueda se recargará el listado mostrado bajo el buscador paginado en páginas de 10 resultados.

Gestión de Centros
Organismo de Referencia

SSCC | CGPAW CHIE | Último acceso: 23/11/21 15:23:30

Menú / Centros

Listado de centros + Nuevo centro

Introduzca su búsqueda

Provincia: -- Seleccione la provincia --

Mostrar 10 elementos por página CSV PDF

NOMBRE	PROVINCIA	MUNICIPIO	COD.TERRITORIAL	ACCIONES
Centro Principal	Sevilla	SEVILLA	EH0003	
Centro Secundario 1	Sevilla	Sevilla	EH0005	
Centro Secundario 2	Sevilla	Sevilla	EH0006	

Mostrando página 1 de 1 Anterior 1 Siguiente Volver

Ilustración 12: Listado de centros

A la derecha se muestran dos botones, **CSV** y **PDF** desde los cuales se podrá crear un fichero (csv o pdf dependiendo del botón pulsado) en el que se exportarán todos los resultados del listado.



Ilustración 13: Exportar el listado



En la cabecera del listado se podrá ver el título del campo al que corresponde cada columna. A excepción de la columna **ACCIONES**, se muestran a la derecha del nombre unas flechas, sobre las cuales se podrá pulsar para que el listado se ordene por esta columna.

NOMBRE	PROVINCIA	MUNICIPIO	COD.TERRITORIAL	ACCIONES
Centro Principal	Sevilla	SEVILLA	EH0003	 

Ilustración 14: Cabecera del listado

La columna **ACCIONES** mostrará dos iconos:

- Icono *Documento*: permitirá la edición de los datos del centro seleccionado. Se mostrará el formulario de la [Ilustración 15], cumplimentado con los datos del centro a editar.
- Icono *Eliminar*: se eliminará el centro seleccionado tras aceptar el mensaje de aviso.





En la esquina superior derecha, se podrá observar el botón **+ Nuevo centro**, a través del cual se podrá acceder a la creación de un nuevo centro. Para ello, se mostrará el formulario de la ilustración siguiente [Ilustración 15], en el que se deberán rellenar los datos del nuevo centro.

☰ Añadir centro

Nombre *

Provincia *

Municipio *

Dirección

Correo de contacto

Horario

Autenticación de dispositivos

Generar

Hora de cierre quiosco *

Código territorial *

Centro activo *
 Sí No

Permitir llamadas a citas concretas *
 Sí No

Permitir llamadas telefónicas *
 Sí No

Ilustración 15: Añadir centro



Permitir llamadas telefónicas *
 Sí No

Permitir videollamadas *
 Sí No

Quisco activo *
 Sí No

Impresora quisco activa *
 Sí No

Tiempo de antelación presentación en quisco (minutos) *

Tiempo de retraso presentación en quisco (minutos) *

Tiempo de antelación llamada en puesto de atención (minutos) *

Indique si el Centro forma parte de la Agenda Única *
 Sí No

Indique si se trata de un Centro Principal o un Centro Secundario *
 Centro Principal Centro Secundario

Establecer coordenadas de forma manual

Festivos locales

NOMBRE	FECHA
<input type="text"/>	<input type="text"/>

URL Panel de turnos

URL Quiosco

Ilustración 16: Añadir centro (2ª Imagen)

En este formulario [Ilustración 15], será imprescindible rellenar los campos marcados con “*”. Los campos que aparecen son los siguientes:

- **Nombre:** Nombre del centro.
- **Provincia:** Provincia donde se encuentra el centro.
- **Municipio:** Municipio donde se encuentra el centro.
- **Dirección:** Dirección del centro.
- **Correo de contacto:** Correo electrónico de contacto del centro.
- **Horario:** Horario de apertura y cierre del centro, indicando los días de la semana que correspondan.
- **Hora de cierre quisco:** Hora a partir de la cual no se pueden pedir citas para el mismo día en el quisco.



- **Código territorial:** Código para identificar al centro que deberá cumplir con el formato adecuado, el cual serán dos letras seguidas por 4 dígitos numéricos (ej. AA0000).
- **Centro activo:** Para que funcione el centro deberá estar activo.
- **Permitir llamadas a citas concretas:** Si no se permiten llamadas a citas concretas, el agente deberá llamar obligatoriamente por orden de citas respetando el horario. En el caso en que estén permitidas, el agente podrá llamar a cualquier cita del día actual, en el orden que él prefiera.
- **Permitir llamadas telefónicas:** Para que el centro pueda realizar la atención al usuario mediante llamada telefónica, se deberá seleccionar *Sí* en este campo.
- **Permitir videollamadas:** Para que el centro pueda realizar la atención al usuario mediante videollamada, se deberá seleccionar *Sí* en este campo.
- **Quiosco activo:** Definirá si tiene la función del quiosco activa.
- **Impresora quiosco activo:** Definirá si se va a imprimir ticket al pedir una cita a través del quiosco.
- **Tiempo de antelación presentación en quiosco:** Establece el tiempo máximo de antelación con el que el usuario puede presentarse en el quiosco en minutos con respecto a la hora de la cita. Es decir, si un centro tiene configurado 50 minutos de antelación de presentación en quiosco, un usuario podrá presentarse en dicho quiosco 50 minutos antes de la hora de su cita. Si un usuario acude con un tiempo mayor al configurado, el Quiosco le notificará que aún es demasiado pronto para presentarse.
- **Tiempo de retraso presentación en quiosco:** Establece el tiempo máximo de retraso con el que el usuario puede presentarse en el quiosco en minutos con respecto a la hora de la cita. Es decir, si un centro tiene configurado 15 minutos de retraso de presentación en el quiosco, un usuario podrá presentarse en dicho quiosco 15 minutos después de la hora de su cita como máximo. Si supera el tiempo, se marcará la cita como “No Presentado” y en el quiosco aparecerá un mensaje de aviso.
- **Tiempo de antelación llamada en puesto de atención:** Establece el tiempo máximo de antelación con el que el agente puede llamar a



un usuario que se haya presentado. Es decir, si el agente realiza la llamada antes del tiempo máximo de antelación, le aparecerá un mensaje de aviso indicándole que no puede realizar la llamada.

- **Indique si se trata de un Centro Principal o un Centro Secundario:** Existen dos tipos de centros que pueden ser creados:
 - **Centro Principal.** Estos centros son autónomos y se administran sin depender de ningún otro.
 - **Centro Secundario.** Dependen de un Centro Principal, de modo que no pueden administrar sus propios mostradores, sino que son los administradores del Centro Principal quienes administran los mostradores de los Centros Secundarios.

Si se marca la opción de **Centro Secundario**, aparecerá automáticamente un listado de Centros Principales, donde se deberá elegir a cual de ellos pertenece.

Indique si se trata de un Centro Principal o un Centro Secundario *

Centro Principal Centro Secundario

Centro Principal *

-- Seleccione un Centro Principal --

Ilustración 17: Desplegable de los Centros Principales

- **Establecer coordenadas de forma manual:** Si se marca esta casilla, aparecerán dos nuevos campos para introducir la *Coordenada X* y la *Coordenada Y*.
- **Festivos locales:** La configuración de festivos locales podrá realizarse con un perfil de Administrador de Centro.
- **Indique si el Centro forma parte de la Agenda Única:** Al indicar “Si” el centro podrá atender telemáticamente citas de “Agenda Única”.

En caso de existir algún error en los datos que se han introducido, la aplicación mostrará un mensaje informando sobre el error, para que se realicen las correcciones oportunas.

El formato del código territorial no es correcto. Debería tener el formato EH[0-9][0-9][0-9][0-9]



Ilus-

Ilustración 18: Error en la creación de un centro



Una vez guardado correctamente el nuevo centro se mostrará nuevamente el listado de centros existentes.



3.2 GESTIÓN DE CATÁLOGO

Para facilitar la gestión de áreas de actividad, materia, servicio y área, se unifica la creación y gestión de las áreas de actividad, materias, servicios y áreas, tanto la creación, asignación, edición y borrado de las mismas.

Gestión de catálogo



Gestión de Catálogo

Creación y gestión de las áreas, servicios, materias y area de actividad comunes a toda Andalucía

Ilustración 19: Gestión de Catalogo

En la esquina superior derecha, se podrá observar el botón **+ Nueva área de actividad**, **+ Nueva materia**, **+ Nuevo Servicio**, **+ Nueva área** a través de las cuales se podrá acceder a la creación de una nueva área de actividad, materia, servicio o área.

Menú / Catálogo

☰ Gestión de áreas de actividad, materias, servicios y áreas

[+ Nueva área de actividad](#) [+ Nueva materia](#) [+ Nuevo servicio](#) [+ Nueva área](#)

Búsqueda textual

Área Actividad: -- Seleccione el área de actividad --

Materia: -- Seleccione la materia --

Servicio: Certificados

Área: -- Seleccione un área --

[Limpiar](#) [Buscar](#)

Ilustración 20: Gestión de Catalogo



Debajo del campo, se observan dos botones:

- **Buscar**, a través del cual se realizará la búsqueda mediante una serie de filtros:
 - **Búsqueda textual:** Este campo permitirá el filtrado del árbol para mostrar únicamente las ramas del árbol en las que el texto introducido por el usuario coincida con el nombre del área de actividad, o el nombre de la materia, o el nombre del servicio o el nombre del área.
- **Limpiar**, con el cual se reiniciarán los campos y filtros y se cargará todas las ramas del árbol.

En la esquina superior derecha, se podrá observar el botón **+ Nueva área de actividad**, a través del cual se podrá acceder a la creación de una nueva área de actividad.

Las áreas de actividad servirán para categorizar las materias. Para su correcto funcionamiento cada área debe ser asociada a una materia.

Menú / Área actividad / Alta

⌵ Añadir Área Actividad

Código del Área Actividad *

Nombre *

Volver Guardar

Ilustración 21: Añadir área de actividad



En este formulario [*Error: no se encontró el origen de la referencia*], será imprescindible rellenar los campos marcados con “*”.

En caso de existir algún error en los datos que se han introducido, la aplicación mostrará un mensaje informando sobre el error, para que se realicen las correcciones oportunas.

Ya existe un Área actividad con ese código de materia

Ilustración 22: Error en la creación de un área de actividad

En la esquina superior derecha, se podrá observar el botón **+ Nueva materia**, a través del cual se podrá acceder a la creación de una nueva materia.

Las materias servirán para categorizar los servicios. No será obligatorio asociar una materia a cada uno de los servicios, sólo permitirá incluir un nivel más de filtrado de estos. Para su correcto funcionamiento cada materia debe tener un área de actividad creada y asociada.



Añadir materia

Código de la Materia *

Nombre *

Áreas Actividad

Seleccione un área actividad

Volver Guardar

Ilustración 22: Añadir materia

La materia podrá formar parte de un Área de Actividad opcionalmente. En este formulario, será imprescindible rellenar los campos marcados con “*”. Para su correcto funcionamiento cada materia debe tener un área de actividad creada y asociada.

En caso de existir algún error en los datos que se han introducido, la aplicación mostrará un mensaje informando sobre el error, para que se realicen las correcciones oportunas.

Ya existe una materia con ese código de materia



Ilustración 23: Error en la creación de una materia

En la esquina superior derecha, se podrá observar el botón **+ Nuevo servicio**, a través del cual se podrá acceder a la creación de un nuevo servicio.



⊞ Añadir servicio

Código de Servicio *

Nombre *

Orden de prioridad *

Implementa área única

Oculto en Cita Previa

Materias

Seleccione una materia

Volver Guardar

Ilustración 24: Añadir servicio

En este formulario [Ilustración 24], será imprescindible rellenar los campos marcados con “*”.

En caso de existir algún error en los datos que se han introducido, la aplicación mostrará un mensaje informando sobre el error, para que se realicen las correcciones oportunas.

El nombre no puede estar vacío

Ilustración 25: Error en la creación de un servicio

En la esquina superior derecha, se podrá observar el botón **+ Nueva área**, a través del cual se podrá acceder a la creación de un nuevo área para crear y administrar las áreas que ofrecen cada servicio.



☰ Añadir área

Código administrativo del área *

Duración estándar *

Disponible en quiosco

Disponible en web

Permite atención presencial

Permite atención por llamada telefónica

Permite atención por videollamada

Permite asignarse mediante la Agenda Única (Solo para llamada/videollamada)

Envío de encuesta tras la atención de la cita

Nombre *

Servicio *

-- Seleccione un servicio --

Limitaciones del servicio Documentación Información Documentación a adjuntar

Nombre de la limitación*

Descripción*

▲ B / U E

Prioridad* Subtipo

-- Seleccione un subtipo --

Limpiar + Añadir limitación

PRIORIDAD	NOMBRE	ACCIONES
No hay datos disponibles		

Ver Guardar

Ilustración 26: Añadir área

En este formulario será imprescindible rellenar los campos marcados con “*”.

El campo **Permite asignarse mediante la Agenda Única (Solo para llamada/videollamada)** permite que para ese área se den citas telemáticas de tipo “Agenda Única”.

Los campos Área Actividad y Materia son opcionales. Estas servirán para agrupar y organizar las diferentes áreas.

En el campo Duración estándar se debe introducir el tiempo en minutos que se tarda en atender una cita para este área. Este valor se le mostrará como recomendación a los administradores de centro al configurar las áreas de su centro. También se utilizará en el Informe de recursos humanos.



En la parte inferior del formulario, aparecen cuatro pestañas: **Limitaciones del servicio**, **Documentación**, **Información** y **Documentación a Adjuntar**. Los datos que se incorporen en estas pestañas se mostrarán a las personas que soliciten citas, en los lugares correspondientes de la aplicación de solicitud de citas.

PRIORIDAD	NOMBRE	ACCIONES
No hay datos disponibles		

Ilustración 27: Limitaciones del servicio, Documentación, Información y Documentación a adjuntar.

Una vez rellenos los datos del interior de una de estas pestañas, se pulsará en **+ Añade limitación** (análogamente en **+ Añade documentación**, **+ Añade información** o **+ Añade documentación**), y esta limitación (documentación o información) será añadida al listado inferior de la pestaña. Desde este listado se podrán editar o eliminar, pulsando en los iconos correspondientes. Podrán ser añadidas tantas limitaciones (documentación o información) como sean necesarias.

El campo **Prioridad**, incluido en las tres pestañas, deberá ser completado con un número entero, que indique la prioridad que tiene respecto a las demás limitaciones (documentaciones o informaciones).



En caso de existir algún error a la hora de guardar el área en los datos que se han introducido, la aplicación mostrará un mensaje sobre fondo rojo informando sobre el error, para realizar las correcciones oportunas.



Ilustración 28: Error en la creación de un área

3.2.1 GESTIÓN DE CATALOGO(ÁRBOL)

Por cada elemento editable del árbol se incluirá un icono de ajustes que permitirá realizar desde el propio árbol la misma funcionalidad de alta de elementos y un icono de información que permitirá visualizar una ventana modal con información resumida del elemento seleccionado.



Ilustración 29: Árbol


Por cada elemento se incluirá un icono de información y un icono de ajustes.



Ilustración 30: Icono información y ajustes.



3.2.1.1 MENÚ DE INFORMACIÓN

Por cada elemento del árbol se incluirá un icono de información  que permitirá al usuario visualizar una ventana modal con información resumida del elemento seleccionado.

- Menú detalle área actividad:

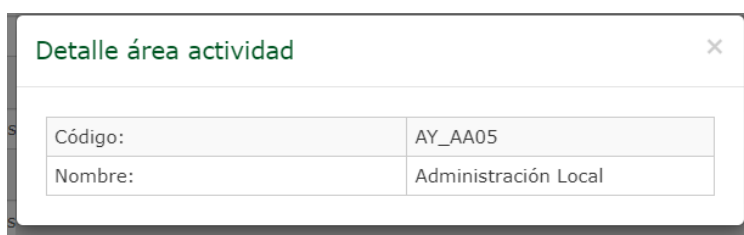


Ilustración 31: Menú Detalle área actividad

- Menú detalle área materia:

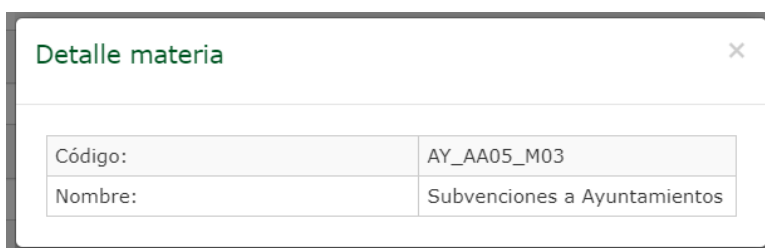


Ilustración 32: Menú Detalle materia



- Menú detalle servicio:

Detalle servicio	
Código:	CIYAT/14/IT011_B
Nombre:	Información tributaria
Orden de prioridad:	15
Implementa área única:	No
Oculto en cita previa:	Si


Ilustración 33: Menú detalle servicio

- Menú detalle área:

Detalle área	
Código:	CIYAT/14/IT011_B_01
Nombre:	Transmisiones Patrimoniales y AJD
Disponible en quiosco:	Si
Disponible en web:	Si
Tipo de Atención:	Presencial
Agenda única:	No

Ilustración 34: Menú Detalle área

2.2.1.2 MENÚ AJUSTES

Por cada elemento del árbol se incluirá un icono de ajustes  que permitirá realizar desde el propio árbol la misma funcionalidad de alta, edición y eliminación de elementos del elemento seleccionado.



- Menú área de actividad: Mostrará el siguiente menú de ajustes:

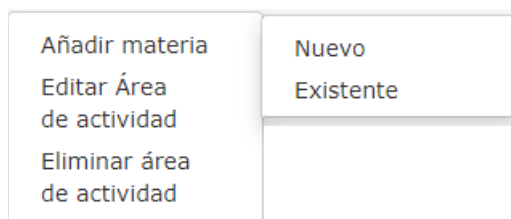


Ilustración 35: Editar área actividad

- Añadir materia incluye dos subopciones:
 - Nuevo: Se redirigirá a la ventana de alta de materia mostrando el combo de opciones del elemento.

☰ Añadir materia

Código de la Materia *

Nombre *

Areas Actividad

Nueva Area Actividad

Volver Guardar

Ilustración 36: Editar área actividad



- Existente: Se mostrará una ventana con todas las materias disponibles que se puedan asociar a esa área de actividad.

Materias disponibles [Nueva Area Actividad]

-- Seleccione una materia --

Cancelar Aceptar

Ilustración 37: Editar área actividad

- Editar área actividad:

Editar Área Actividad

Código del Área Actividad *

AY_AA05

Nombre *

Administración Local

Volver Guardar

Ilustración 38: Editar área actividad



- Eliminar área actividad:
Mediante esta opción se podrá eliminar un área concreta del árbol. Se mostrará los mismos mensajes de confirmación que se están mostrando actualmente.

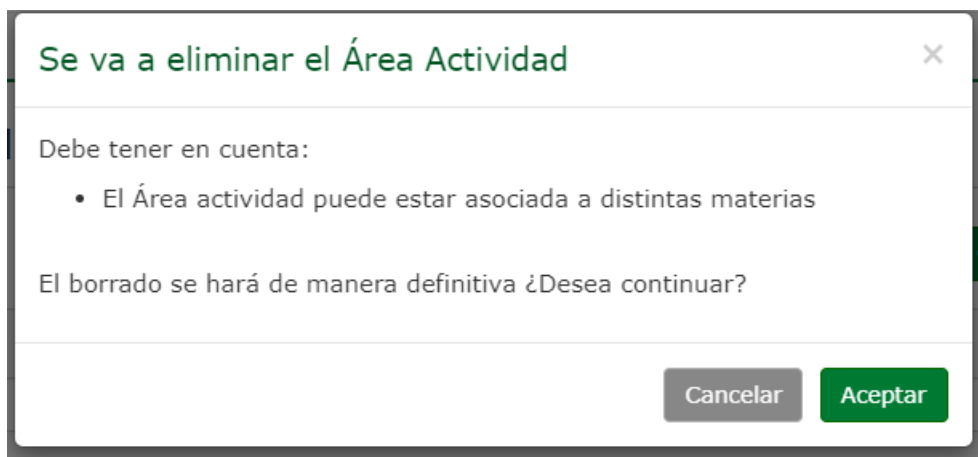


Ilustración 39: Eliminar área actividad

- Menú materia: Mostrará el siguiente menú de ajustes.

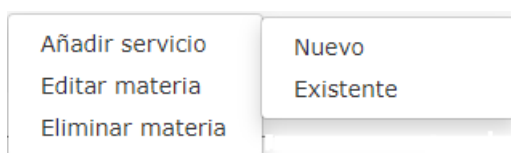


Ilustración 40: Editar área actividad



- Al botón añadir servicio se incluyen dos subopciones:
 - Nuevo: Se redirigirá a la ventana de alta de servicio mostrando el combo de opciones del elemento.

☰ Añadir servicio

Formulario de 'Añadir servicio' con los siguientes campos:

- Código de Servicio *
- Nombre *
- Orden de prioridad *
- Implementa área única
- Oculto en Cita Previa
- Materias (dropdown con 'Materia' seleccionado)

Botones: Volver, Guardar

Ilustración 41: Árbol

- Existente: Se mostrará una ventana con todas los servicios disponibles que se puedan asociar .

Ventana de 'Servicios disponibles [Materia]' con un dropdown que muestra '-- Seleccione un servicio --' y botones 'Cancelar' y 'Aceptar'.

Ilustración 42: Árbol



- **Editar Materia:**
Esta opción permitirá eliminar se podrá editar las propiedades de la materia seleccionada.

Editar materia

Código de la Materia *
AY_AA05_M03

Nombre *
Subvenciones a Ayuntamientos

Areas Actividad
Administración Local

Volver Guardar

Ilustración 43: Editar materia

- **Eliminar Materia:**
Esta opción permitirá eliminar una materia concreta del árbol.
Se mostrará los mismos mensajes de confirmación que se están mostrando actualmente.

Se va a eliminar la materia

Debe tener en cuenta:

- La materia puede estar asociada a distintos servicios

El borrado se hará de manera definitiva ¿Desea continuar?

Cancelar Aceptar

Ilustración 44: Eliminar materia



- Menú servicio: Mostrará el siguiente menú de ajustes:

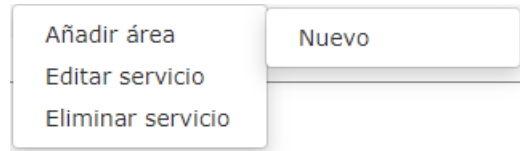


Ilustración 45: Menú servicios

- Él botón añadir área incluye la opción:
 - Nuevo: Se redirigirá a la ventana de alta de área mostrando el combo de opciones del elemento.

☰ Añadir área

Código administrativo del área *

Disponible en quiosco

Disponible en web

Permite atención presencial

Permite atención por llamada telefónica

Permite atención por videollamada

Permite asignarse mediante la Agenda Única (Solo para llamada/videollamada)

Nombre *

Materia

Materia

Servicio *

Certificados

Limitaciones del servicio Documentación Información Documentación a adjuntar

Nombre de la limitación*

Descripción*

Ilustración 46: Añadir área

- Editar servicio:



Mediante esta opción se podrá editar las propiedades del servicio seleccionado.

☰ Editar servicio

Código de Servicio *
Agenda Unica/1

Nombre *
Información Tributaria Atención Telefónica: Transmisiones Patrimoniales, Sucesiones, Donaciones

Orden de prioridad *
2

Implementa área única

Oculto en Cita Previa

Materias
Seleccione una materia

Volver Guardar

Ilustración 47: Editar servicio

- **Eliminar servicio:**
Mediante esta opción se podrá eliminar un servicio concreto del árbol.
Se mostrará los mismos mensajes de confirmación que se están mostrando actualmente.

Se va a eliminar el servicio ✕

Para poder eliminar el servicio deben cumplirse las siguientes condiciones:

- El servicio no puede tener áreas asociadas

El borrado se hará de manera definitiva ¿Desea continuar?

Cancelar Aceptar

Ilustración 48: Eliminar servicio

- **Menú área:** Mostrará el siguiente menú de ajustes.

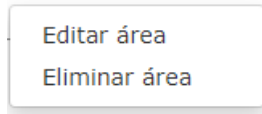


Ilustración 49: Menú área

- **Editar área:**
Mediante esta opción se podrá editar las propiedades del área seleccionada.

Editar área

Código administrativo del área *

CIVAT/14/IT011_C_05

Disponible en quiosco

Disponible en web

Permite atención presencial

Permite atención por llamada telefónica

Permite atención por videollamada

Permite asignarse mediante la Agenda Única (Solo para llamada/videollamada)

Nombre *

Presentación de autoliquidaciones

Materia

Materia

Servicio *

Certificados

Limitaciones del servicio | Documentación | Información | Documentación a adjuntar

Nombre de la limitación*

Descripción*

⌵ ⌶ / ⌷ ⌸ ⌹ ⌺ ⌻ ⌼ ⌽ ⌾ ⌿

Prioridad*

Subtipo

-- Seleccione un subtipo --

Limpiar + Añade limitación

PRIORIDAD	NOMBRE	ACCIONES
No hay datos disponibles		

Volver Guardar

Ilustración 50: Editar área

- **Eliminar área:**
Mediante esta opción se podrá eliminar un área concreta del árbol.



Se mostrará los mismos mensajes de confirmación que se están mostrando actualmente.

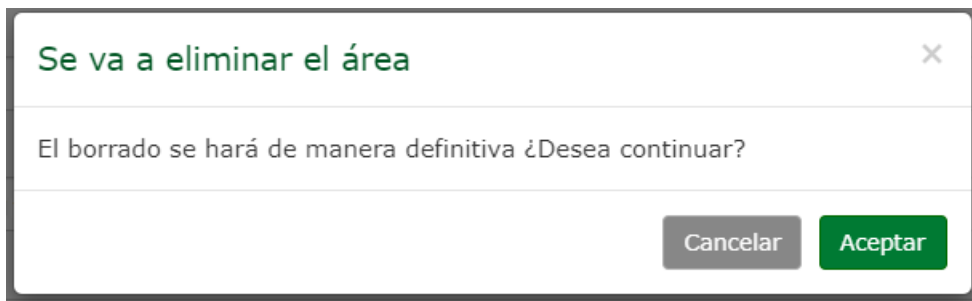


Ilustración 51: Menú servicios



3.3 GESTIÓN DE USUARIOS

3.3.1. RESPONSABILIDADES DE LOS ADMINISTRADORES

El protocolo a seguir a la hora de crear un nuevo usuario en el sistema es contactar con el administrador del centro en cuestión, que es el perfil que dispone de la capacidad para designar nuevos usuarios y otorgarle el rol necesario.

Son los administradores de centro quienes dan de alta a los usuarios de sus centros, y los administradores de servicios centrales quienes dan de alta a los administradores de centro. Por tanto el puesto que posee las competencias para determinar privilegios de acceso de los usuarios en un centro es el de administrador de centro.

El protocolo a seguir a la hora de dar de baja un usuario en el sistema es contactar con el administrador del centro en cuestión, que es el perfil que dispone de la capacidad para dar de baja a los usuarios que se requiera.

Son los administradores de centro quienes dan de baja a los usuarios de sus centros, y los administradores de servicios centrales quienes dan de baja a los administradores de centro.

3.3.2. ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS

Para administrar los usuarios de cada centro, se deberá pulsar el enlace correspondiente a *Gestión de usuarios*, que puede verse en la siguiente ilustración:



Gestión de usuarios



Gestión de usuarios

Registro de usuarios de Servicios Centrales

Ilustración 52: Gestión de usuarios

Dentro de esta sección, en primer lugar, aparecerá un buscador desde el que se podrá buscar un usuario filtrando por cualquiera de sus datos [*Ilustración 53*].

Debajo del campo, se observan dos botones:

- **Buscar**, a través del cual se realizará la búsqueda de los usuarios que cumplan los requisitos descritos en el campo del buscador.
- **Limpiar**, con el cual se reiniciarán los campos del buscador, quedando estos vacíos de nuevo.



Al realizar la búsqueda se recargará el listado mostrado bajo el buscador paginado en páginas de 10 resultados.

Gestión de Centros
Organismo de Referencia

SSCC | CGPAW CHIE | Último acceso: 23/11/21 15:23:30

Menú / Usuarios

Listado de usuarios + Nuevo usuario

Introduzca su búsqueda

Mostrar 10 elementos por página

NIF	NOMBRE	APELLIDOS	PERFIL	CENTRO	ACCIONES
12345678Z	Antonio	Becerra Triano	Administrador	Servicios Centrales	
12345679X	María Consolación	Moreno Caro	Administrador	Servicios Centrales	
12345670C	Lola	Agente	Administrador	Servicios Centrales	
12345677S	GCENTROS	SERVICIOS CENTRALES SSCC	Administrador	Servicios Centrales	

Mostrando página 1 de 1

Anterior **1** Siguiente

CSV PDF

Volver

Ilustración 53: Listado de usuarios

A la derecha se muestran dos botones, **CSV** y **PDF** desde los cuales se podrá crear un fichero (csv o pdf dependiendo del botón pulsado) en el que se exportarán todos los resultados del listado.



Ilustración 54: Exportar el listado



En la cabecera del listado [Ilustración 55], se podrá ver el título del campo al que corresponde cada columna. A excepción de la columna **ACCIONES**, se muestran a la derecha del nombre unas flechas, sobre las cuales se puede pulsar para que el listado se ordene por esta columna.

NIF	NOMBRE	APELLIDOS	PERFIL	CENTRO	ACCIONES
12345670C	Lola	Agente	Administrador	Servicios Centrales	

Ilustración 55: Cabecera del listado

La columna **ACCIONES** mostrará dos iconos:

- Icono *Documento*: permitirá la edición de los datos del usuario seleccionado. Se mostrará el formulario de la [Ilustración 57], cumplimentado con los datos del usuario a editar.
- Icono *Eliminar*: se eliminará el usuario seleccionado tras aceptar el mensaje de aviso.

Se va a eliminar el usuario ×

El borrado se hará de manera definitiva ¿Desea continuar?

Cancelar

Aceptar

Ilustración 56: Aviso de eliminación de usuario



En la esquina superior derecha, se podrá observar el botón **+ Nuevo usuario**, a través del cual se podrá acceder a la creación de un nuevo usuario. Para ello, se mostrará el formulario de la [Ilustración 57], en el que se deberán rellenar los datos del nuevo usuario.

The screenshot shows the 'Añadir usuario' (Add user) form in the 'Gestión de Centros' system. The page header includes the logo, 'Gestión de Centros Organismo de Referencia', and user information 'SSCC' and 'CGPAW CEHAP'. The breadcrumb trail is 'Menú / Usuarios / Alta'. The form contains the following fields and sections:

- NIF ***: Text input field.
- Usuario de red**: Text input field with the example 'AAA000' and a note: 'Debe seguir el patrón: 3 caracteres mayúsculas y 3 dígitos'.
- Correo electrónico ***: Text input field.
- Nombre ***: Text input field.
- Apellidos ***: Text input field.
- Asociar centro y perfil**: A section with two radio button options: 'Indique si se trata de un usuario de Servicios Centrales o pertenece a un centro' (Services Centrales / Centro) and 'Indique el perfil del usuario *' (Administrador / Usuario / Lectura / Estadística). A green button 'Asociar centro al usuario' is located below these options.
- Listado de centros del usuario**: A table with columns 'CENTRO', 'PERFIL', and 'ACCIONES'. The table is currently empty, displaying the message 'No hay datos disponibles'. A green button 'Eliminar todos' is positioned below the table.


At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Volver' (grey) and 'Guardar' (green).

Ilustración 57: Añadir usuario de Servicios Centrales

En este formulario será imprescindible rellenar los campos marcados con “*”.



El **Usuario de red** debe seguir el patrón de tres caracteres mayúsculas y 3 dígitos (AAA000), en caso contrario se mostrará un mensaje sobre fondo rojo informando que el usuario de red no tiene el formato correcto.



El usuario de red no tiene el formato correcto.

Ilustración 58: Mensaje de error de Usuario de red

Si en la opción **Indique si se trata de un usuario de Servicios Centrales o pertenece a un centro** se marca la opción *Centro*, se mostrará un nuevo desplegable para elegir el centro al que pertenece [*Ilustración 59*].



Añadir usuario

NIF *

Usuario de red

Debe seguir el patrón: 3 caracteres mayúsculas y 3 dígitos

Correo electrónico *

Nombre *

Apellidos *

Asociar centro y perfil

Indique si se trata de un usuario de Servicios Centrales o pertenece a un centro

Servicios Centrales Centro

Centro *

Indique el perfil del usuario *

Administrador Usuario Lectura Estadística

Asociar centro al usuario

Listado de centros del usuario

CENTRO	PERFIL	ACCIONES
No hay datos disponibles		

Eliminar todos

Volver **Guardar**

Ilustración 59: Añadir usuario perteneciente a un Centro

Además, se deberá indicar el *perfil* del usuario para el *centro* seleccionado y pulsar en el botón “**Asociar centro al usuario**”. Los perfiles a elegir serán:

- **Administrador:** Según sea un Centro Principal o un Centro Secundario, el administrador tendrá diferentes permisos:
 - **Administrador Centro Principal:** Podrá modificar campos de su centro, añadir áreas a este y crear y modificar usuarios y



mostradores. También podrá realizar estas acciones en todos los centros secundarios vinculados a su centro principal.

- **Administrador Centro Secundario:** Podrá añadir y modificar usuarios a su propio centro, pero no podrá añadir áreas ni crear y modificar mostradores.
- **Usuario:** Podrá consultar todas las secciones de su centro, pero no modificarlas. Además tendrá la opción de poder ser agente.
- **Lectura:** Podrá consultar las diferentes secciones, pero no modificarlas.
- **Estadística:** Podrá consultar y generar informes y algunos listados:
 - **Disponibilidad teórica.**
 - **Saturación.**

Una vez asociado al menos un *Centro* y un *Perfil* en la sección dispuesta para ello, la asociación *Centro – Perfil* se verá reflejada en el listado [Ilustración 60]. Este listado podrá ser modificado en todo momento siempre un cuando se respeten las reglas de validación del negocio.

Listado de centros del usuario		
CENTRO	PERFIL	ACCIONES
Servicios Centrales	Administrador	✘

[Eliminar todos](#)

Ilustración 60: Error en la creación de un usuario

En caso de existir algún error en los datos que se han introducido, la aplicación mostrará un mensaje informando del error, para que se realicen las correcciones oportunas.



El nombre no puede estar vacío.

Ya existe un usuario dado de alta con este NIF.



Ilustración 61: Error en la creación de un usuario

Una vez guardado correctamente el nuevo usuario se mostrará nuevamente el listado de usuarios existentes.



3.4 GESTIÓN DE FESTIVOS

Para crear y administrar los festivos de cada centro, se deberá pulsar el enlace correspondiente a *Gestión de festivos*, que puede verse en la siguiente ilustración:

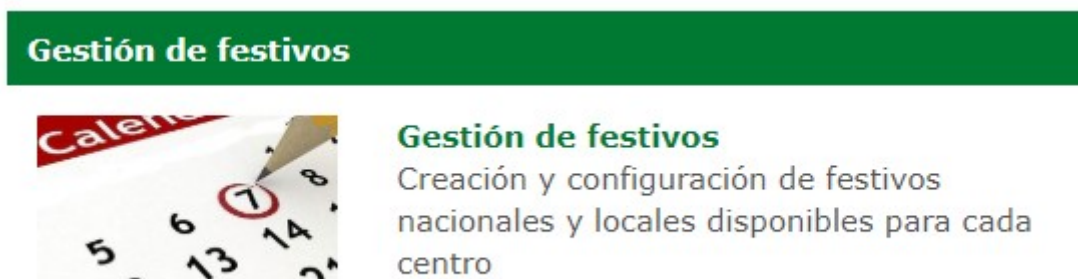


Ilustración 62: Gestión de festivos

Dentro de esta sección, aparecerá en primer lugar un buscador desde el que se podrá buscar un festivo filtrando por nombre y/o fecha [*Ilustración 63*].

Debajo de los campos, se observan dos botones:

- **Buscar**, a través del cual se realizará la búsqueda de los festivos que cumplan los requisitos descritos en los campos del buscador.
- **Limpiar**, con el cual se reiniciarán los campos del buscador, quedando estos vacíos de nuevo.



Al realizar la búsqueda se recargará el listado mostrado bajo el buscador paginado en páginas de 10 resultados.

Menú / Festivos

Gestión de Centros
Organismo de Referencia

SSCC Servicios Centrales CGPAW CHIE
Último acceso: 23/11/21 15:23:30

Menú / Festivos

Listado de festivos nacionales [+ Nuevo festivo](#)

Introduzca su búsqueda

Fecha de inicio Fecha de finalización

Limpiar Buscar

Mostrar 10 elementos por página [CSV](#) [PDF](#)

NOMBRE	FECHA	ACCIONES
Navidad	25/12/2020	

Mostrando página 1 de 1

Anterior 1 Siguiete

Volver

Volver

Ilustración 63: Listado de festivos nacionales

A la derecha se muestran dos botones, **CSV** y **PDF** desde los cuales se podrá crear un fichero (csv o pdf dependiendo del botón pulsado) en el que se exportan todos los resultados del listado.



Ilustración 64: Exportar el listado



En la cabecera del listado [Ilustración 65] se podrá ver el título del campo al que corresponde cada columna. A excepción de la columna **ACCIONES**, se muestran a la derecha del nombre unas flechas, en las cuales se podrá pulsar para que el listado se ordene por esta columna.

NOMBRE	FECHA	ACCIONES
Navidad	25/12/2020	

Ilustración 65: Cabecera del listado

La columna **ACCIONES** mostrará dos iconos:

- Icono *Documento*: permitirá la edición de los datos del festivo seleccionado. Se mostrará el formulario de la [Ilustración 67], cumplimentado con los datos del festivo a editar.
- Icono *Eliminar*: se eliminará el festivo seleccionado tras aceptar el mensaje de aviso.



Ilustración 66: Aviso de eliminación de festivo



En la esquina superior derecha, se podrá el botón **+ Nuevo festivo**, a través del cual se podrá acceder a la creación de un nuevo festivo. Para ello, se mostrará el formulario de la ilustración siguiente [Ilustración 67], en el que se deberán rellenar los datos del nuevo festivo.

The screenshot shows a web application interface. At the top left is a green logo 'A' followed by the text 'Gestión de Centros Organismo de Referencia'. On the top right, there are two dropdown menus: 'SSCC' and 'Servicios Centrales', and a user profile 'CGPAW CHIE' with a 'Último acceso: 23/11/21 15:23:30' timestamp. Below this is a breadcrumb trail: 'Menú / Festivos / Alta'. The main heading is 'Añadir festivo'. The form contains two required fields: 'Nombre *' and 'Fecha *'. At the bottom right of the form are two buttons: 'Volver' and 'Guardar'.

Ilustración 67: Añadir festivo

En este formulario será imprescindible rellenar los campos marcados con “*”.

En caso de existir algún error a la hora de guardar el festivo en los datos que se han introducido, la aplicación mostrará un mensaje sobre fondo rojo informando sobre el error, para que se realicen las correcciones oportunas.

The screenshot shows a red error message box with the text 'El nombre del festivo no puede estar vacío' and a close button 'x' on the right.

Ilustración 68: Error en la creación de un festivo

En caso de existir citas programadas para el día seleccionado, se mostrará una ventana de confirmación con un mensaje que informe las citas afectadas que pasarán a estar inconsistentes tras esta operación.



Se va a dar de alta un festivo ×

Este festivo afecta a 2 citas.

- Las citas afectadas por el cambio quedarán **inconsistentes** y se podrán gestionar desde "Búsqueda de Citas"

¿Desea continuar?

Cancelar

Aceptar

Ilustración 69: Mensajes confirmación alta de festivo

Una vez guardado correctamente el nuevo festivo se mostrará nuevamente el listado de festivos actualmente existentes.



3.5 GESTIÓN DE MOSTRADORES

Un mostrador es un espacio virtual en el que se definen unas áreas, los horarios en los que se podrá solicitar citas para esas áreas y los agentes que atenderán dichas citas.

Para configurar los mostradores existentes o crear nuevos, se deberá pulsar en el enlace correspondiente a *Gestión de mostradores*, que puede verse en la siguiente ilustración:



Ilustración 70: Gestión de mostradores

Dentro de esta sección, en primer lugar, aparecerá un buscador desde el que se puede buscar el mostrador del listado que necesitemos, filtrando por nombre, servicio y área [*Ilustración 71*].

Debajo de los campos, se observan dos botones:

- **Buscar**, a través del cual se realizará la búsqueda de los mostradores que cumplan los requisitos descritos en los campos del buscador.
- **Limpiar**, con el cual se reiniciarán los campos del buscador, quedando estos vacíos de nuevo.



Al realizar la búsqueda se recargará el listado mostrado bajo el buscador paginado en páginas de 10 resultados.

Mostradores

Introduzca su búsqueda

Servicio: -- Seleccione el servicio --

Área: -- Seleccione el área --

Mostrar: 10 elementos por página

MOSTRADOR	ÁREAS	LISTA DE CORREO ACTIVA	TIPO DE ATENCIÓN	ACCIONES
MOSTRADOR 01	Área de Prueba 1.2	SI	Presencial	
MOSTRADOR 02	Área de Prueba 1.1	SI	Presencial	
MOSTRADOR 03	Área de Prueba 1.3	SI	Presencial	
MOSTRADOR 05	Área de Prueba 2.2	SI	Presencial	
MOSTRADOR 06	Área de Prueba 2.3	SI	Llamada	

Mostrando página 1 de 1

Anterior 1 Siguiente

Volver

Ilustración 71: Listado de mostradores del centro

El usuario con perfil Administrador de Servicios Centrales no podrá crear nuevos mostradores. Tampoco podrá editar o eliminar los mostradores ya creados.

A la derecha se muestran dos botones, **CSV** y **PDF** desde los cuales se podrá crear un fichero (csv o pdf dependiendo el botón pulsado) en el que se exportan todos los resultados del listado.



Ilustración 72: Exportar el listado

En la cabecera del listado se puede ver el título del campo al que corresponde cada columna y, a excepción de las columnas **ÁREAS** y **ACCIONES**,



se muestran a la derecha del nombre unas flechas, en las cuales se podrán pulsar para que el listado se ordene por esta columna.

MOSTRADOR	↑↓	ÁREAS	LISTA DE CORREO ACTIVA	↑↓	TIPO DE ATENCIÓN	↑↓	ACCIONES
-----------	----	-------	------------------------	----	------------------	----	----------

Ilustración 73: Cabecera del listado

La columna **ACCIONES** mostrará un icono:

- Icono *Información*: permitirá consultar los datos del mostrador seleccionado.

Gestión de Centros
Organismo de Referencia

Sevilla CGPAW CHIE -
Centro Principal Último acceso: 23/11/21 15:23:30

Menú / Mostradores / Consultar

Consultar mostrador

1. Datos del mostrador

Nombre *
MOSTRADOR 01

Localización *
Sevilla

Indique qué tipo de citas atenderá el mostrador *
Presencial

Activar lista de correo del mostrador

Activar privilegios de redirección

Permitir redirección inicial Cuando está activada permite la redirección de citas desde el mostrador en cualquier caso. Cuando está desactivada solo permite la redirección cuando la cita ya venga redirigida.

Seleccione los agentes que pertenecerán al mostrador *
Susana Agente X ADMINISTRADOR CENTRO X

2. Configuración del mostrador

Áreas Horarios Periodos de indisponibilidad Ampliación de turnos

Servicio *
-- Seleccione el servicio --

Área * (Todas las áreas que seleccione deben tener los mismos minutos de duración de servicio)
-- Seleccione el área --

SERVICIOS
Servicio de Prueba 1

Volver

Ilustración 74: Consulta de un mostrador



3.6 GESTIÓN DE TIPOS DE DOCUMENTOS

Para poder crear, editar o borrar tipos de documentos, se deberá pulsar el enlace correspondiente a *Gestión de tipos de documentos*, que puede verse en la siguiente ilustración:



Ilustración 75: Gestión de tipos de documentos

Ilus-

En primer lugar, aparecerá un buscador desde el que se podrá buscar un tipo de documento filtrando por nombre y descripción [*Ilustración 76*]. Debajo del campo, se observan dos botones:

Buscar, a través del cual se realizará la búsqueda de los tipos de documento que cumplan los requisitos descritos en el campo del buscador.

Limpiar, con el cual se reiniciarán los campos del buscador, quedando estos vacíos de nuevo.

Al realizar la búsqueda se recargará el listado mostrado bajo el buscador paginado en páginas de 10 resultados.



Listado tipo de documentos

+ Nuevo documento

Nombre Descripción

Limpiar Buscar

Mostrar 10 elementos por página

CSV PDF

Nombre	Descripción	Confeccionado	Acciones
Bienes urbanos, rústicos, saldos en entidades financieras, vehículos	Se deberá aportar copia del título de adquisición y la referencia catastral de los inmuebles, el certificado del saldo de las cuentas a fecha de fallecimiento y el mayor saldo durante el año anterior y la ficha técnica más permiso de circulación de los vehículos	No	
Certificado defunción del fallecido		No	
Certificado registro últimas voluntades: puede obtenerlo en www.mjusticia.gob.es con el modelo 790		No	
Certificado de la entidad aseguradora incluyendo número de póliza, capital garantizado y beneficiarios		No	
Copia de escritura publica, documento privado o documento judicial/administrativo que se desea autoliquidar		No	
Copia de la factura de compra del vehículo o del contrato de compraventa y su traducción al español.		No	
Copia de la ficha técnica.		No	
Copia de la hoja de asiento en el registro de buques.		No	
Copia de la tarjeta de la ITV.	dfgdf gdf gdf gdf	No	
Copia del certificado de permiso de navegación de capitania Marítima.	En el caso de embarcaciones igual o inferior a 12 metros de eslora, no es obligatorio el permiso de navegación .RD 1435/2010 de 5 noviembre artículo 8 .7).	No	

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 41 registros

Anterior 1 2 3 4 5 Siguiente

Ilustración 76: Listado de tipos de documento

A la derecha se muestran dos botones, **CSV** y **PDF** desde los cuales se podrá crear un fichero (csv o pdf dependiendo del botón pulsado) en el que se exportarán todos los resultados del listado.



Ilustración 77: Exportar el listado



En la cabecera del listado se podrá ver el título del campo al que corresponde cada columna. A excepción de la columna **ACCIONES**, se muestran a la derecha del nombre unas flechas, sobre las cuales se podrá pulsar para que el listado se ordene por esta columna.

Nombre	Descripción	Confeccionado	Acciones
Bienes urbanos, rústicos, saldos en entidades financieras, vehículos	Se deberá aportar copia del título de adquisición y la referencia catastral de los inmuebles, el certificado del saldo de las cuentas a fecha de fallecimiento y el mayor saldo durante el año anterior y la ficha técnica más permiso de circulación de los vehículos	No	

Ilustración 78: Cabecera del listado

La columna **ACCIONES** mostrará dos iconos:

- Icono *Documento*: permitirá la edición de los datos del tipo de documento seleccionado. Se mostrará el formulario de la [Ilustración 80], cumplimentado con los datos del tipo de documento a editar.
- Icono *Eliminar*: se eliminará el tipo de documento seleccionado tras aceptar el mensaje de aviso.

Se va a eliminar el tipo de documento. ×

El borrado se hará de manera definitiva ¿Desea continuar?

Cancelar

Aceptar

Ilustración 79: Mensaje eliminar de tipo de documento.



En la esquina superior derecha, se podrá observar el botón + **Nuevo tipo de documento**, a través del cual se podrá acceder a la creación de un nuevo tipo de documento. Para ello, se mostrará el formulario de la ilustración siguiente [Ilustración 80], en el que se deberán rellenar los datos del nuevo tipo de documento.

The screenshot shows the 'Añadir tipo de documento' form. At the top left is the logo and name 'Gestión de Centros Agencia Tributaria de Andalucía'. On the top right, there are dropdown menus for 'SSCC' (set to 'Servicios Centrales') and 'CGPAW CHIE' (set to 'Último acceso: 22/05/23 13:41:13'). Below this is a breadcrumb trail: 'Menú / Tipos de Documento / Alta'. The main heading is 'Añadir tipo de documento'. The form contains three main sections: a text input field for 'Nombre *', a text input field for 'Descripción', and a checkbox labeled 'Documento confeccionado'. At the bottom right of the form are two buttons: 'Volver' (grey) and 'Guardar' (green).

Ilustración 80: Añadir tipo de documento

En este formulario [Ilustración 80], aparecen los siguientes campos:

- **Nombre:** Nombre del tipo de documento.
- **Descripción:** Descripción o datos adicionales sobre el tipo de documento.
- **Documento confeccionado:** Indica si el documento es de tipo confeccionado o no

Una vez guardado correctamente el nuevo tipo de documento se mostrará nuevamente el listado de tipos de tipos de documento existentes.



3.7 GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Esta sección permite la búsqueda, consulta y edición de citas. Para ello, se deberá pulsar en el enlace correspondiente a *Gestión de Documentos*, que puede verse en la siguiente imagen:

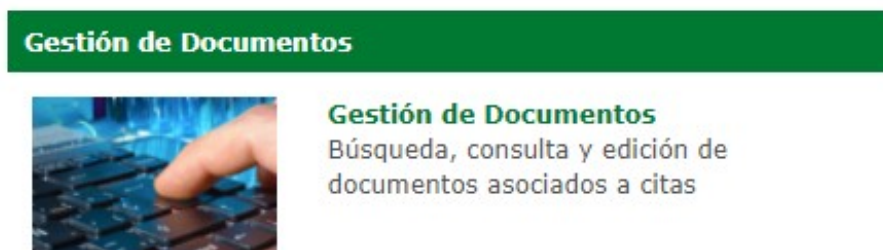


Ilustración 81: Gestión de documentos

Dentro de esta sección, aparece un buscador que tiene dos opciones: **Búsqueda por identificador de cancelación de cita** y **Búsqueda avanzada de documentos**.

☰ Listado de Documentos

Ilustración 82: Búsqueda de documentos

3.7.1 BÚSQUEDA POR IDENTIFICADOR DE CANCELACIÓN DE CITA

En la **Búsqueda por identificador de cancelación de cita** se debe introducir el identificador de cancelación de la cita en la que se ha asociado el documento.

Debajo se observan dos botones:



Buscar, a través del cual se realizará la búsqueda de los documentos asociados a la cita.

Limpiar, con el que se reiniciará el campo del buscador, quedando este vacío de nuevo.

Menú / Documentos

Listado de Documentos

Búsqueda por identificador de cancelación de cita

Búsqueda avanzada de documentos

Limpiar Buscar

Mostrar 10 elementos por página

CSV PDF

ID CITA	ID CANCELACIÓN	DOCUMENTO	SERVICIO	ÁREA	DNI CIUDADANO	NOMBRE Y APELLIDOS	ESTADO	FECHA CITA	FECHA CREACION	OPERACIONES
ABA246	982013	Copia del DNI/NIF/NIE del comprador y del vendedor.	Confección de modelos de	Donaciones: modelo 651	Y0845146T	ARIAS BENITEZ ALBERTO ALEJANDRO	PROGRAMADA	16/07/2021 13:40	15/07/2021 08:53	⊕ ↓
ABA246	982013	Copia de la ficha técnica.	Confección de modelos de	Donaciones: modelo 651	Y0845146T	ARIAS BENITEZ ALBERTO ALEJANDRO	PROGRAMADA	16/07/2021 13:40	15/07/2021 08:53	⊕ ↓
ABA246	982013	Copia del permiso de circulación.	Confección de modelos de	Donaciones: modelo 651	Y0845146T	ARIAS BENITEZ ALBERTO ALEJANDRO	PROGRAMADA	16/07/2021 13:40	15/07/2021 08:53	⊕ ↓
ABA246	981708	Copia del contrato de compraventa.	Certificados	Firma digital	Y0845146T	ARIAS BENITEZ ALBERTO ALEJANDRO	LLAMADA	16/06/2021 11:13	16/06/2021 11:09	⊕ ↓
ABA246	982477	Copia del contrato de compraventa.	Certificados	Firma digital	Y0845146T	ARIAS BENITEZ ALBERTO ALEJANDRO	PROGRAMADA	16/09/2021 12:09	08/09/2021 10:24	⊕ ↓
ABA246	981710	Copia del contrato de compraventa.	Certificados	Firma digital	Y0845146T	ARIAS BENITEZ ALBERTO ALEJANDRO	LLAMADA	17/06/2021 10:31	17/06/2021 10:13	⊕ ↓
ABA246	981955	Copia del contrato de compraventa.	Certificados	Firma digital	Y0845146T	ARIAS BENITEZ ALBERTO ALEJANDRO	PROGRAMADA	16/07/2021 08:25	09/07/2021 13:23	⊕ ↓
BAJ203	982475	Copia del contrato de compraventa.	Certificados	Firma digital	45300000C	BARBA AGUILAR JUAN ALBERTO	INCONSISTENTE	15/09/2021 08:25	08/09/2021 08:56	⊕ ↓
BAJ203	982233	Copia del contrato de compraventa.	Certificados	Firma digital	45300000C	BARBA AGUILAR JUAN ALBERTO	INCONSISTENTE	18/08/2021 08:25	10/08/2021 13:38	⊕ ↓
BAJ203	982474	Copia del contrato de compraventa.	Certificados	Firma digital	45300000C	BARBA AGUILAR JUAN ALBERTO	NO_PRESENTADO	08/09/2021 11:25	08/09/2021 08:55	⊕ ↓

llu

stración 83: Búsqueda por identificador de cancelación de cita.

3.7.2 BÚSQUEDA AVANZADA DE DOCUMENTOS

En la **Búsqueda avanzada de documentos** se desplegará un nuevo formulario para poder realizar búsquedas más complejas, en el cual se incorporarán varios campos. Se podrán rellenar uno o varios de estos campos para realizar la búsqueda.



Se debe tener en cuenta que para poder seleccionar el campo **Área**, inicialmente deshabilitado, antes se deberá seleccionar algún valor en el desplegable **Servicio**, y después aparecerán cargados en el desplegable los valores que correspondan a esa elección.

Para realizar la búsqueda se deberá presionar en el botón **Búsqueda avanzada**.

☰ Listado de Documentos

Búsqueda por identificador de cancelación de cita

Búsqueda avanzada de documentos

Limpiar Buscar

Identificador de Cita:

Servicio: -- Selecciona servicio --

Área: -- Selecciona área --

Tipo Documento: -- Selecciona documento --

Estado cita: -- Selecciona estado cita --

Nif solicitante:

Nombre y/o Apellidos:

Fecha solicitud de cita :

Fecha cita:

Búsqueda avanzada

Ilustración 84: Búsqueda avanzada de documentos.

Justo debajo de la caja del buscador, se mostrará el listado de documentos, inicialmente con todos los documentos existentes paginados en páginas de 10 resultados. Una vez se realice alguna búsqueda, este listado se recargará mostrando solo los documentos correspondientes a la búsqueda realizada.



3.7.3 FUNCIONALIDADES DEL LISTADO RESULTANTE

Al realizar la búsqueda de documentos tanto por identificador de cancelación de cita como por búsqueda avanzada, aparecerá un listado con los resultados de la búsqueda.

En la cabecera del listado se puede ver el título del campo al que corresponde cada columna. A la derecha del nombre se muestran unas flechas, en las cuales se podrá pulsar para que el listado se ordene por esta columna.

ID CITA	ID CANCELACIÓN	DOCUMENTO	SERVICIO	ÁREA	DNI CIUDADANO	NOMBRE Y APELLIDOS	ESTADO	FECHA CITA	FECHA CREACION	OPERACIONES
ABA246	982013	Copia del DNI/NIF/NIE del comprador y del vendedor.	Confección de modelos de	Donaciones: modelo 651	XXXXXXXXXX	ARIAS BENITEZ ALBERTO ALEJANDRO	PROGRAMADA	16/07/2021 13:40	15/07/2021 08:53	⊕ ↓

Ilustración 85: Cabecera del listado

La columna **OPERACIONES** muestra dos iconos.

Al pulsar el primero de ellos, se permite sustituir el documento ya adjuntado previamente. Solo se permitirá modificar documentos asociados a citas que todavía no se hayan producido.

El segundo icono permite descargar el documento.

Para preservar la privacidad de los solicitantes, se realiza una auditoria que consiste en registrar las acciones sobre documentos que no esten asociados a citas gestionadas por dicho agente. Para ello, cada vez que un usuario intente realizar una acción sobre un documento que no se supone que debería gestionar (no es agente del mostrador al que se asocia la cita), aparecerá una ventana que solicite la razón por la que accede al documento:

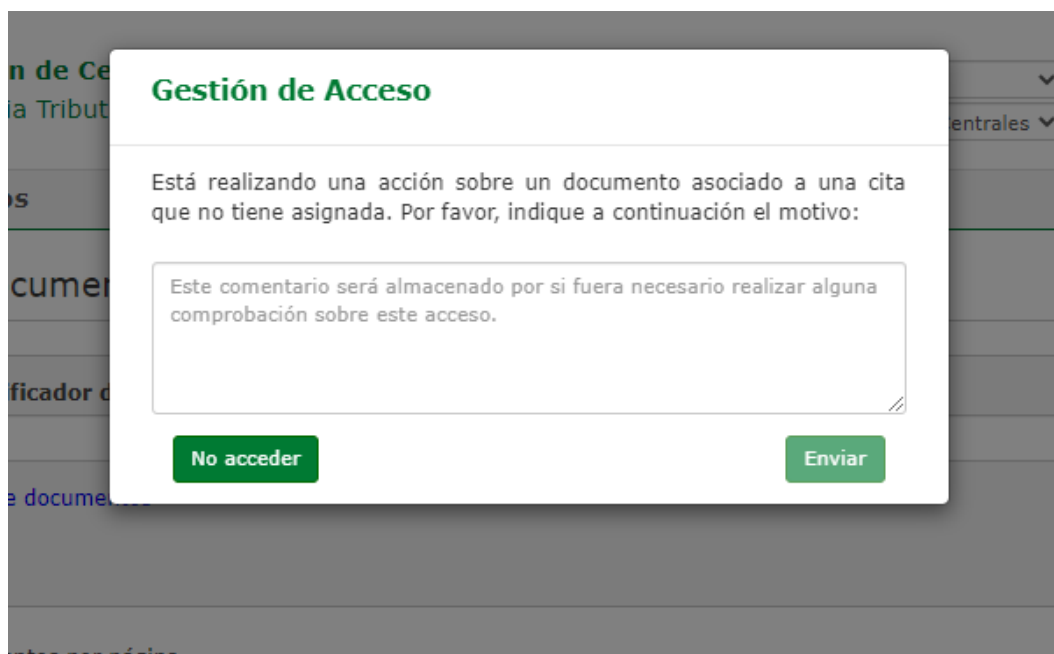


Ilustración 86: Gestión de acceso

Si se desea continuar modificando o descargando el documento, se debe introducir un comentario y pulsar "Enviar". Este acceso se almacenará en la base de datos de la aplicación por si fuera necesario consultarlo en alguna ocasión.

A la derecha se muestran dos botones, **CSV** y **PDF** desde los cuales se puede crear un fichero (csv o pdf dependiendo el botón pulsado) en el que se exportan todos los resultados del listado.



Ilustración 87: Exportar el listado



3.8 ADMINISTRACIÓN

Se deberá pulsar en el enlace correspondiente a *Administración*, que puede verse en la siguiente ilustración:

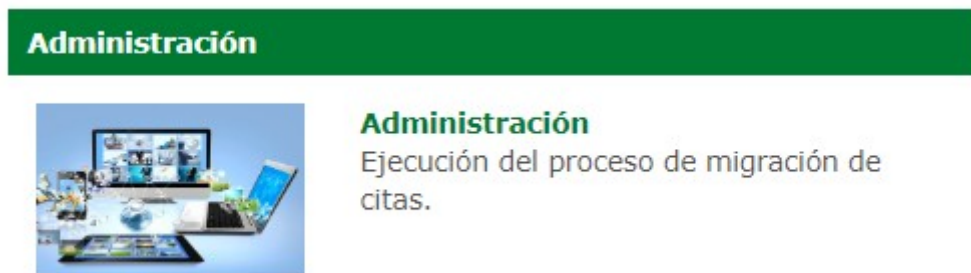


Ilustración 88: Administración

Dentro de esta sección aparecerá la siguiente pantalla:

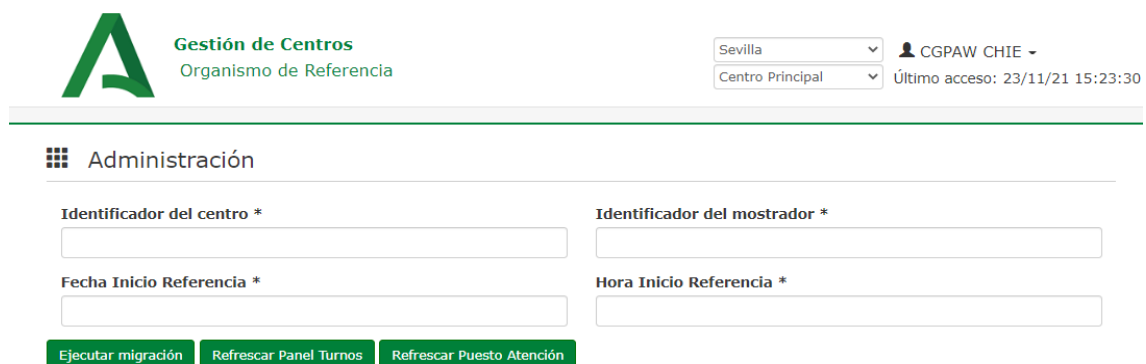


Ilustración 89: Formulario de administración

Esta función fue utilizada para el proceso de migración de citas desde el sistema antiguo al actual. Actualmente, no tiene funcionalidad.



3.9 GESTIÓN DE DATOS PARAMÉTRICOS

Los diferentes parámetros configurables utilizados en aplicación son recogidos en “Datos Paramétricos”. Éstos serán comunes para las aplicaciones de Gestión de Centros, Cita Previa y Panel de Turnos.

Para poder administrar los datos paramétricos, se deberá pulsar el enlace correspondiente a *Gestión de parámetros*, que puede verse en la siguiente ilustración:

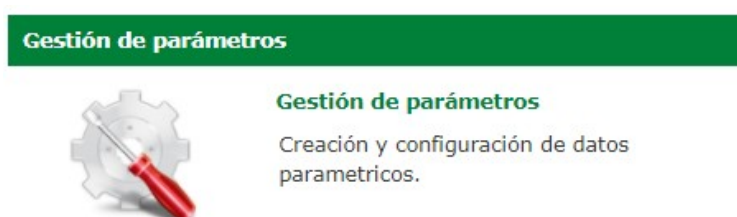


Ilustración 90: Sección Gestión Datos Paramétricos

Esta sección solo será visible para los **usuarios** con **rol Súper Administrador**.


En primer lugar, aparecerá un buscador desde el que se podrá buscar un dato paramétrico filtrando por nombre, valor y provincia.

Debajo del campo, se observan dos botones:

- **Buscar**, a través del cual se realizará la búsqueda de los datos paramétricos que cumplan los requisitos descritos en los campos del buscador.
- **Limpiar**, con el cual se reiniciarán los campos del buscador, quedando estos vacíos de nuevo y recargando la tabla con los valores iniciales.



Al realizar la búsqueda se recargará el listado mostrado bajo el buscador paginado en páginas de 10 resultados.

**Gestión de Centros**
Organismo de Referencia

SSCC
Servicios Centrales

CGPAW CHIE
Último acceso: 23/11/21 15:23:30

Parámetros de la aplicación Recargar parámetros Nuevo parámetro

Nombre

Valor

Descripción

Limpiar Buscar

Mostrar elementos por página CSV PDF

NOMBRE	VALOR	DESCRIPCION	ACCIONES
acortador_url	https://turno.lajunta.es/yourls-api.php?	ns	
activar_control_sur	true	ns	
afirma_authorization_ks_type	PKCS12	ns	
afirma_host	ws233.juntadeandalucia.es	ns	
afirma_idapp	CHAP.CIYAT	ns	
afirma_password	c18974y4t	ns	
afirma_tickets_auth_host	ws159.juntadeandalucia.es	ns	
afirma_tickets_url_app	https://localhost:8080/citaPrevia/gestionAccesos	ns	
afirma_tickets_url_servlet	https://localhost:8080/citaPrevia/ReturnAuthenticationServlet	ns	
afirma_truststore	trust.jks	ns	

Mostrando página 1 de 9 Anterior 1 2 3 4 5 ... 9 Siguiente

Ilustración 91: listado de Datos Paramétricos

A la derecha se muestran dos botones, **CSV** y **PDF** desde los cuales se podrá crear un fichero (csv o pdf dependiendo del botón pulsado) en el que se exportarán todos los resultados del listado.



Ilustración 92: Exportar el listado



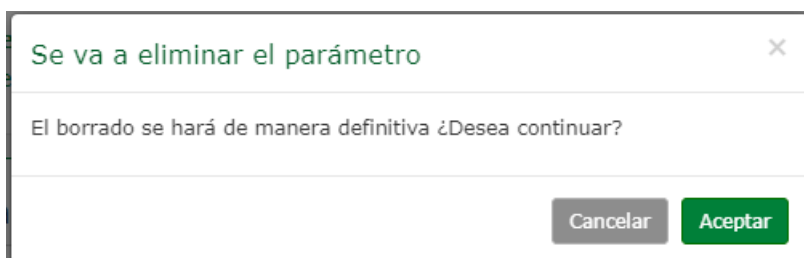
En la cabecera del listado se podrá ver el título del campo al que corresponde cada columna. A excepción de la columna **ACCIONES**, se muestran a la derecha del nombre unas flechas, sobre las cuales se podrá pulsar para que el listado se ordene por esta columna.

NOMBRE	VALOR	DESCRIPCION	ACCIONES
acortador_url	https://tuturno.lajunta.es/yourls-api.php?	Enlace del acortador	

Ilustración 93: Cabecera del listado Datos Paramétricos

La columna **ACCIONES** mostrará dos iconos:

- Icono *Documento*: permitirá la edición de los datos del parámetro seleccionado.
- Icono *Eliminar*: se eliminará el parámetro seleccionado tras aceptar el mensaje de aviso.





En la esquina superior derecha, se podrá observar el botón + **Nuevo parámetro**, a través del cual se podrá acceder a la creación de un nuevo dato paramétrico. Para ello, se mostrará el formulario de la ilustración siguiente, en el que se deberán rellenar los datos del nuevo parámetro.

☰ Añadir parámetro

Formulario para añadir un parámetro. Incluye tres campos de texto etiquetados como "Nombre *", "Valor *" y "Descripción *". En la esquina inferior derecha hay dos botones: "Volver" (gris) y "Guardar" (verde).

Ilustración 94: Añadir dato paramétrico

En este formulario, será imprescindible rellenar los campos marcados con “*”. Los campos que aparecen son los siguientes:

- **Nombre:** Nombre del parámetro. Debe de ser único en la aplicación. En caso de haber un parámetro con el mismo nombre ya registrado se notificará con un mensaje de error.
- **Valor:** Valor del parámetro.
- **Descripción:** Descripción breve de la utilidad del parámetro.

En caso de existir algún error en los datos que se han introducido, la aplicación mostrará un mensaje informando sobre el error, para que se realicen las correcciones oportunas.

Ya existe un parámetro con ese nombre



Ilustración 95: Error al crear dato paramétrico



Una vez guardado correctamente el nuevo dato paramétrico se mostrará nuevamente el listado de centros existentes.

En la esquina superior derecha de la pantalla de Listado de parámetros también podemos encontrar otro botón: **+ Recargar parámetros**.

Gestión de Centros
Organismo de Referencia

SSCC | CGPAW CHIE | Último acceso: 23/11/21 15:23:30
Servicios Centrales

Parámetros de la aplicación

Recargar parámetros + Nuevo parámetro

Nombre:
Valor:
Descripción:

Limpiar Buscar

Mostrar 10 elementos por página

CSV PDF

NOMBRE	VALOR	DESCRIPCION	ACCIONES
acortador_url	https://tuturno.lajunta.es/yourls-api.php?	Enlace del acortador	✕
activar_control_sur	true	ns	✕
afirma_authorization_ks_type	PKCS12	ns	✕

Ilustración 96: Botón recargar parámetros

Los datos paramétricos están almacenados en base de datos y son cargados en las respectivas aplicaciones de gestión de centros, cita previa y panel de turnos al iniciar la aplicación. Cuando un dato paramétrico es creado/modificado/eliminado desde Gestión de Centros se actualiza automáticamente en las demás aplicaciones.

Cuando se añade/modifica alguno desde base de datos es necesario pulsar este botón para que se actualice en las tres aplicaciones.



3.10 GESTIÓN DE ORGANISMO

Para poder administrar los datos de organismo, se deberá pulsar el enlace correspondiente a Gestión de Organismo, que puede verse en la siguiente ilustración:



Ilustración 97: Selección Gestión de Organismo

Esta sección solo será visible para los **usuarios** con **rol Administrador de Servicios Centrales**.



3.10.1 DATOS DE ORGANISMO

En primer lugar, aparecerá una tabla titulada “Datos del Organismo” en la que se representan dos datos administrables del organismo.

☰ Datos del Organismo

Propiedad	Detalles	Valor	ACCIONES
encuestaAtencion	Indicador de si se debe permitir el envío de la encuesta de atención	true	
pedirCitaQuiosco	Indicador de si está visible el botón de pedir cita en Quiosco	true	
aviso_cita_no_presentada	Indicador de si se debe enviar el aviso cuando no se presentan a una cita.	true	
textoAvisoTif	Texto que se mostrará en el aviso cuando una cita es de tipo llamada o videollamada	LA ATENCIÓN A SU CITA SERÁ POR VÍA TELEFÓNICA. LE LLAMAREMOS EN EL DÍA Y HORA ELEGIDO AL NÚMERO QUE NOS HA FACILITADO. LA HORA DE ATENCIÓN ELEGIDA SERÁ APROXIMADA. DEBIDO A PROBLEMAS DE CONEXIÓN EN ALGUNAS CITAS NUESTRA LLAMADA PODRÁ DEMORARSE. GRACIAS	
visibleCitaPrevia	Indicador de si es visible organismo en cita previa	false	
visibleGestionCentros	Indicador de si es visible organismo en gestion de centros	true	
accesibleCitaPreviaUsuario	Indicador si es accesible por usuario	false	
accesibleCitaPreviaOperador	Indicador si es accesible por operador	true	

Ilustración 98: Listado de datos del organismo

3.10.2 PLANTILLAS DE TEXTO



En la siguiente tabla se muestran las plantillas configurables para las notificaciones que se envían a los ciudadanos.

Plantillas de texto

Tipo	Tipo notificación	Asunto	Cuerpo	Acciones
Email	CANCELACION	Cancelación de cita identificador_cita	Su cita del día fecha_cita a las hora_cita ha sido cancelada.	
Email	CONFIRMACION_LLAMADA	Confirmación de cita fecha_cita	Le confirmamos su cita en "nombre_organismo" con los siguientes datos: Fecha de la cita: fecha_cita hora_cita Identificador de cita: identificador_cita Identificador de cancelación: identificador_cancelacion Servicio: nombre_servicio Área: nombre_area Centro: centro_nombre(nombre_provincia) Correo Centro: correo_centro Para más información: enlace_detalle_cita ¡AVISO IMPORTANTE! La atención a su cita será telefónica. Le llamaremos por teléfono alrededor de la hora de su cita, al número telefono_cita. Por favor, tenga preparada la documentación que necesite consultar durante la llamada. La hora de atención elegida será aproximada. Debido a problemas de conexión en algunas citas nuestra llamada podría demorarse.	

Ilustración 99: Listado de plantillas de texto

Existen dos tipos de plantillas dependiendo del canal que se utilice para comunicarse con el ciudadano (definido en la tabla como "Tipo"): Email o SMS. A su vez, cada plantilla posee un Tipo de Notificación que representa el uso que el sistema da a la plantilla:

- CONFIRMACION_PRESENCIAL: Plantilla utilizada en los emails para informar al usuario del detalle de su cita tras su creación (cuando el tipo de atención de la cita es presencial).
- CONFIRMACION_LLAMADA: Plantilla utilizada en los emails para informar al usuario del detalle de su cita tras su creación (cuando el tipo de atención de la cita es llamada).



- CONFIRMACION_VIDEOLLAMADA: Plantilla utilizada en los emails para para informar al usuario del detalle de su cita tras su creación (cuando el tipo de atención de la cita es videollamada).
- CONFIRMACION: Plantilla utilizada en los SMS para informar al usuario del detalle de su cita tras su creación.
- RECORDATORIO_PRESENCIAL: Plantilla utilizada en los emails para recordar al usuario el detalle de su cita (cuando el tipo de atención de la cita es presencial).
- RECORDATORIO_LLAMADA: Plantilla utilizada en los emails para recordar al usuario el detalle de su cita (cuando el tipo de atención de la cita es llamada).
- RECORDATORIO_VIDEOLLAMADA: Plantilla utilizada en los emails para recordar al usuario el detalle de su cita (cuando el tipo de atención de la cita es videollamada).
- RECORDATORIO: Plantilla utilizada en los SMS para recordar al usuario el detalle de su cita.
- ENCUESTA_ATENCION: Plantilla utilizada en los emails en el envío de la Encuesta de Atención.
- REGENERA_OTP (SMS): Plantilla utilizada en los SMS en el envío de la Encuesta de Atención.
- REGENERA_OTP (Email): Plantilla utilizada en los emails para comunicar el nuevo código OTP al ciudadano.
- ENCUESTA_ATENCION: Plantilla utilizada en los SMS para comunicar el nuevo código OTP al ciudadano.
- JOB_NOPRESENTADO: Plantilla utilizada en los emails para informar al usuario el no haber acudido a una cita.



- **JOB_NOPRESENTADO:** Plantilla utilizada en los SMS para informar al usuario el no haber acudido a una cita.
- **CANCELACION:** Plantilla utilizada en los emails para informar al usuario de la cancelación de su cita.
- **INICIO_VIDEOLLAMADA:** Plantilla utilizada en los emails para informar al usuario de que el agente ya se ha conectado a la videollamada de su cita.
- **SUBIDA_DOCUMENTO (Email):** Plantilla utilizada en los emails para informar al usuario de que el agente ha subido documentos asociados a su cita.
- **SUBIDA_DOCUMENTO (SMS):** Plantilla utilizada en los SMS para informar al usuario de que el agente ha subido documentos asociados a su cita.

3.10.2.1 EDICIÓN DE UNA PLANTILLA

Si pulsamos en el botón de “Editar propiedad” de la columna de Acciones, accedemos a la pantalla de edición de la plantilla.

Plantillas de texto

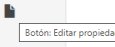

Tipo	Tipo notificación	Asunto	Cuerpo	Acciones
Email	CANCELACION	Cancelación de cita identificador_cita	Su cita del día fecha_cita a las hora_cita ha sido cancelada.	
Email	CONFIRMACION_LLAMADA	Confirmación de cita fecha_cita	Le confirmamos su cita en "nombre_organismo" con los siguientes datos: Fecha de la cita: fecha_cita hora_cita Identificador de cita: identificador_cita Identificador de cancelación: identificador_cancelacion Servicio: nombre_servicio Área: nombre_area Centro: centro_nombre(nombre_provincia) Correo Centro: correo_centro Para más información: enlace_detalle_cita ¡AVISO IMPORTANTE! La atención a su cita será telefónica. Le llamaremos por teléfono alrededor de la hora de su cita, al número teléfono_cita. Por favor, tenga preparada la documentación que necesite consultar durante la llamada. La hora de atención elegida será aproximada. Debido a problemas de conexión en algunas citas	

Ilustración 100: Botón editar plantilla de texto



Dependiendo del tipo de la notificación que deseemos editar, visualizaremos distintos campos:

- **Asunto:** Campo editable para las notificaciones de tipo Email. Muestra el asunto que se utilizará para enviar un correo electrónico al ciudadano.
- **Plantilla de texto estándar:** Muestra el cuerpo que se utilizará para enviar un correo electrónico al ciudadano.
- **Plantilla de texto para las citas sin documentación:** Campo editable para las notificaciones que permitan enviar un texto distinto en aquellas citas que contengan documentación asociada.

En la barra de herramientas, se poseerá un botón “Variables”. Al pulsar en este botón se visualizará un listado con todas las variables que se disponen para el mensaje. Estas variables se sustituirán por los valores reales de la cita antes de su envío.



Tipo: Email
Tipo notificación: CONFIRMACION_LLAMADA
Asunto: *

← → **B** *I* ✖ 📄 📄 Párrafo ▾ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ Variables

Confirmación de cita fecha_cita

p

Plantilla de texto estándar: *

← → **B** *I* ✖ 📄 📄 Div ▾ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ Variables

Le confirmamos su cita en "nombre_organismo" con los siguientes datos:

Fecha de la cita: fecha_cita hora_cita
Identificador de cita: identificador_cita
Identificador de cancelación: identificador_cancelacion
Servicio: nombre_servicio
Área: nombre_area
Centro: centro_nombre(nombre_provincia)
Correo Centro: correo_centro

Para más información: enlace_detalle_cita

¡AVISO IMPORTANTE!
La atención a su cita será telefónica. Le llamaremos por teléfono alrededor de la hora de su cita, al número telefono_cita.
Por favor, tenga preparada la documentación que necesite consultar durante la llamada.
La hora de atención elegida será aproximada. Debido a problemas de conexión en algunas citas nuestra llamada podría demorarse.

DIV

Plantilla de texto para las citas con documentación: *

← → **B** *I* ✖ 📄 📄 Div ▾ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ ≡ Variables

Le confirmamos su cita en "nombre_organismo" con los siguientes datos:

Fecha de la cita: fecha_cita hora_cita
Identificador de cita: identificador_cita
Identificador de cancelación: identificador_cancelacion
Servicio: nombre_servicio
Área: nombre_area
Centro: centro_nombre(nombre_provincia)
Correo Centro: correo_centro

Para más información: enlace_detalle_cita

¡AVISO IMPORTANTE!
La atención a su cita será telefónica. Le llamaremos por teléfono alrededor de la hora de su cita, al número telefono_cita.
Por favor, tenga preparada la documentación que necesite consultar durante la llamada.
La hora de atención elegida será aproximada. Debido a problemas de conexión en algunas citas nuestra llamada podría demorarse.

DIV

Previsualizar **Volver** **Guardar**

Ilustración 101: Campos editables en una plantilla de texto con documentación



En la parte inferior derecha de la pantalla de edición, visualizamos el botón “Previsualizar”. Al pulsar en este botón se abrirá una vista previa con la notificación rellena con valores:

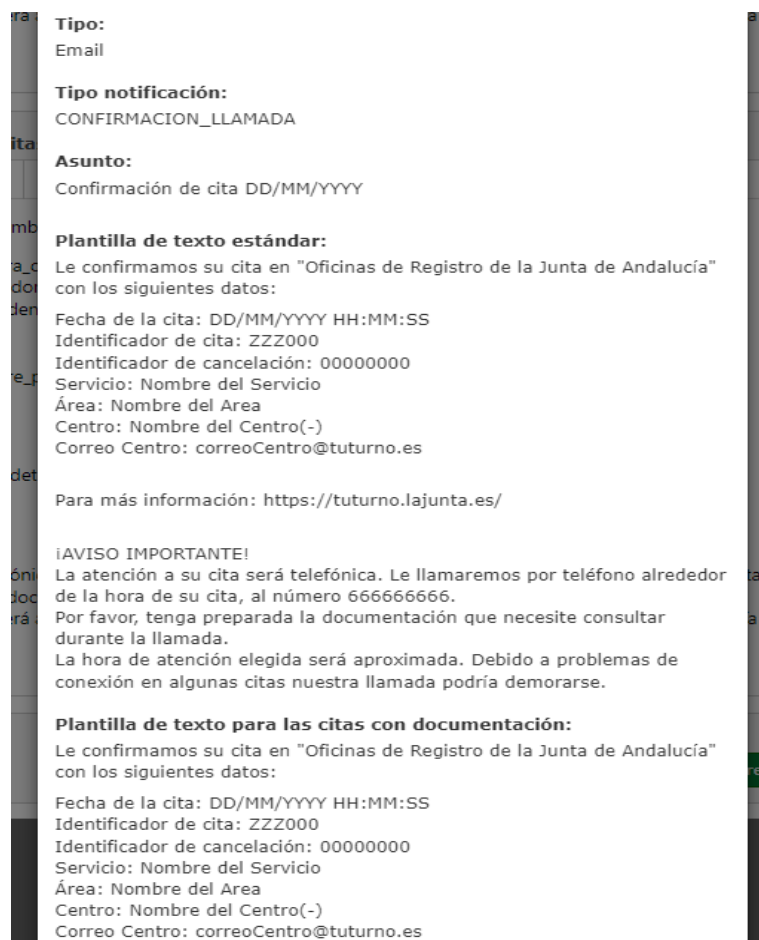


Ilustración 102: Previsualización de plantilla de texto

3.10.3 MENSAJES DE AVISO

En la siguiente tabla se muestran los mensajes que el usuario visualiza al utilizar las aplicaciones de Tu Turno



Mensajes de aviso

Nombre	Contenido	Activo	Acciones														
aviso_portada	INFORMACIÓN <ul style="list-style-type: none">• Directorio de oficinas de asistencia en materia de registros• Cartera de servicios• Ayuda:<ul style="list-style-type: none">◦ Ayuda Cita Previa (pdf)◦ Preguntas frecuentes (pdf)◦ Guía para solicitar Cita Previa en las Oficinas de asistencia en materia de registros (Video)	1															
proteccion_datos	<table border="1"><thead><tr><th colspan="2">Información básica sobre Protección de Datos</th></tr></thead><tbody><tr><td>Responsable</td><td>Agencia Tributaria de Andalucía</td></tr><tr><td>Finalidad</td><td>Gestión interna en la Agencia Tributaria de Andalucía y en las Oficinas de Información y Asistencia a cargo de los Registradores de la Propiedad.</td></tr><tr><td>Legitimación</td><td>El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento. O para el cumplimiento de una misión realizada en interés público de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos (Artículo 6.1 c); y e) respectivamente).</td></tr><tr><td>Destinatarios</td><td>No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal.</td></tr><tr><td>Derechos</td><td>De acceso, rectificación, supresión, la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas con las excepciones o limitaciones establecidas en la citada normativa para el ámbito tributario.</td></tr><tr><td>Información adicional</td><td>Puede obtener información adicional accediendo a la sección Protección de Datos de la Agencia Tributaria.</td></tr></tbody></table>	Información básica sobre Protección de Datos		Responsable	Agencia Tributaria de Andalucía	Finalidad	Gestión interna en la Agencia Tributaria de Andalucía y en las Oficinas de Información y Asistencia a cargo de los Registradores de la Propiedad.	Legitimación	El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento. O para el cumplimiento de una misión realizada en interés público de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos (Artículo 6.1 c); y e) respectivamente).	Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal.	Derechos	De acceso, rectificación, supresión, la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas con las excepciones o limitaciones establecidas en la citada normativa para el ámbito tributario.	Información adicional	Puede obtener información adicional accediendo a la sección Protección de Datos de la Agencia Tributaria.	1	
Información básica sobre Protección de Datos																	
Responsable	Agencia Tributaria de Andalucía																
Finalidad	Gestión interna en la Agencia Tributaria de Andalucía y en las Oficinas de Información y Asistencia a cargo de los Registradores de la Propiedad.																
Legitimación	El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento. O para el cumplimiento de una misión realizada en interés público de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos (Artículo 6.1 c); y e) respectivamente).																
Destinatarios	No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal.																
Derechos	De acceso, rectificación, supresión, la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas con las excepciones o limitaciones establecidas en la citada normativa para el ámbito tributario.																
Información adicional	Puede obtener información adicional accediendo a la sección Protección de Datos de la Agencia Tributaria.																
soporte_tecnico	INFORMACIÓN SOBRE SOPORTE TÉCNICO <p>Si necesita soporte técnico sobre el sistema de petición de citas puede solicitar asistencia al Centro de Información y Servicios, en horario ininterrumpido de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes, y de 8:00 a 15:00 horas, los sábados, salvo fiestas Nacionales y Autonómicas (Los días 24, 31 de diciembre y 5 de enero el horario del Centro es de 08:00 a 15:00 horas, salvo en domingos), a través de los siguientes</p>	1															

Ilustración 103: Listado de mensajes de aviso editables

3.10.3.1 EDICIÓN DE UN MENSAJE DE AVISO

Si pulsamos en el botón de “Editar propiedad” de la columna de Acciones, accedemos a la pantalla de edición.



Editar mensaje

Nombre: aviso_portada

Activo:

Contenido: *

← → B I ✂ 📄 📁 Negrita ▾ ☰ ☰ ☰ ☰ ☰ ☰ ☰ ☰ <>

INFORMACIÓN

- [Directorio de oficinas de asistencia en materia de registros](#)
- [Cartera de servicios](#)
- Ayuda:
 - [Ayuda Cita Previa \(pdf\)](#)
 - [Preguntas frecuentes \(pdf\)](#)
 - [Guía para solicitar Cita Previa en las Oficinas de asistencia en materia de registros \(Video\)](#)

P » STRONG

Previsualizar Volver Guardar

Ilustración 104: Botón editar un mensaje

En la parte superior de la pantalla de edición, visualizamos el nombre, una propiedad que indica si está activo y el contenido del mensaje.

En la parte inferior derecha visualizamos tres botones:

- Previsualizar: botón que muestra una ventana con una vista previa del mensaje, permitiendo revisar su apariencia antes de confirmar su envío o publicación.
- Volver: Tras pulsar este botón seremos redirigidos a la página de Gestión de organismo.
- Guardar: Botón utilizado para confirmar que deseamos preservar los cambios realizados.



3.10.3.2 MENSAJES DE INFORMACIÓN ADICIONAL

Esta sección nos permite añadir un mensaje con información adicional a través de los mensajes editables de `informacion_adicional_texto_enlace` e `informacion_adicional_texto_pagina`.

- `informacion_adicional_texto_enlace`: Especifica el enlace a mostrar al usuario en citaprevia en el paso de subida de documentos de la solicitud de cita y en la consulta/cancelación de cita.
- `informacion_adicional_texto_pagina`: Crea una nueva página con la información que se mostrará a usuario al hacer click en el enlace de `informacion_adicional_texto_enlace`.

3.11 GESTIÓN DE QUIOSCOS

3.11.1 QUIOSCOS COMPARTIDOS

La aplicación permite la posibilidad de compartir quioscos y/o paneles de turnos entre varios centros que compartan acceso y/o sala de espera. Los quioscos son aplicaciones que funcionan de manera autónoma.

Para que dos centros compartan quiosco, se debe desasignar a uno de los centros el quiosco que ya tenía asignado previamente, y después se podrá añadir al otro quiosco.

En el siguiente apartado se explicará como configurar el quiosco para permitir que sea compartido por varios centros

3.11.2 CONFIGURACIÓN DE QUIOSCOS

Para poder crear, editar o borrar Quioscos, se deberá pulsar el enlace correspondiente a *Gestión de Quioscos*, que puede verse en la siguiente ilustración:



Gestión de quioscos



Gestión de quioscos

Creación y gestión de quioscos asociables a organismos y centros

Ilustración 105: Gestión de quioscos

En primer lugar, aparecerá un buscador desde el que se podrá buscar un quiosco filtrando por búsqueda textual, organismo o por centro [Ilustración 106].

Debajo del campo, se observan dos botones:

- **Buscar**, a través del cual se realizará la búsqueda de los quioscos que cumplan los requisitos descritos en el campo del buscador.
- **Limpiar**, con el cual se reiniciarán los campos del buscador, quedando estos vacíos de nuevo.

Al realizar la búsqueda se mostrará el listado bajo el buscador con todos los resultados.

•



■ Gestión de quioscos

+ Nuevo quiosco

Búsqueda textual

Organismo:

Agencia de Gestión Agraria y Pesquera ▼

Centro:

-- Seleccione un centro -- ▼

Limpiar Buscar

[Expandir todo](#) | [Contraer todo](#)

▼ Quiosco OCA DEL VALLE DEL GUADIATO (Peñarroya-Pueblonuevo) (1) ⓘ ⚙
▼ Agencia de Gestión Agraria y Pesquera (1)
OCA DEL VALLE DEL GUADIATO (Peñarroya-Pueblonuevo)
▼ Quiosco CENTRO_PRUEBA_AGENDA_UNICA (1) ⓘ ⚙
▼ Agencia de Gestión Agraria y Pesquera (1)
CENTRO_PRUEBA_AGENDA_UNICA
▼ Quiosco Centro ADGM (1) ⓘ ⚙
▼ Agencia de Gestión Agraria y Pesquera (1)
Centro ADGM
▼ Quiosco Gerencia Provincial de Sevilla/OCA DEL BAJO GUADALQUIVIR (Utrera) (2) ⓘ ⚙
▼ Agencia Tributaria de Andalucía (1)
Gerencia Provincial de Sevilla
▼ Agencia de Gestión Agraria y Pesquera (1)

Ilustración 106: Listado de quioscos



En la esquina superior derecha, se podrá observar el botón **+ Nuevo quiosco**, a través del cual se podrá acceder a la creación de un nuevo quiosco. Para ello, se mostrará el formulario de la ilustración siguiente [Ilustración 107], en el que se deberán rellenar los datos del nuevo quiosco.

■ Añadir quiosco

ID ORGANISMO	NOMBRE ORGANISMO	NOMBRE CENTRO	ACCIONES
No hay datos disponibles			

Ilustración 107: Añadir quiosco

Es obligatorio ponerle un nombre que no esté siendo utilizado por otro quiosco y añadir, al menos, un centro. Podemos usar el filtro para buscar un centro que no esté ocupado y pulsar el botón añadir para que aparezca en el listado. Si pulsamos en Limpiar se eliminarán los filtros.



■ Añadir quiosco

Nombre *

Quiosco de la oficina de prueba

Centros asociables al quiosco

Organismo:

Organismo de Referencia

Centro:

Oficina de prueba

Limpiar + Añadir centro

ID ORGANISMO	NOMBRE ORGANISMO	NOMBRE CENTRO	ACCIONES
999	Organismo de Referencia	Oficina de prueba	✕

Volver Guardar

Ilustración 108: Añadir quiosco con un centro

Al lado de cada centro en el apartado Acciones habrá una X con la que se podrá eliminar la asociación con el centro.

En caso de existir algún error a la hora de guardar el quiosco en los datos que se han introducido, la aplicación mostrará un mensaje sobre fondo rojo informando sobre el error, para realizar las correcciones oportunas.

■ Añadir quiosco

Tiene que seleccionar al menos un centro
Ya existe un Quiosco con ese nombre

Ilustración 109: Error en la creación de un quiosco

3.11.2 GESTIÓN DE QUIOSCOS(ÁRBOL)

Por cada quiosco del árbol se incluirá un icono de ajustes que permitirá realizar desde el propio árbol la funcionalidad de añadir centro y eliminar quiosco y acceder a la pagina de edición del quiosco y un icono de infor-



mación que permitirá visualizar una ventana modal con información del quiosco.



Ilustración 110: Árbol de quioscos

Por cada elemento se incluirá un icono de información y un icono de ajustes.



Ilustración 111: Icono información y ajustes.

3.11.2.1 MENÚ DE INFORMACIÓN

El icono de información ⓘ permitirá al usuario visualizar una ventana modal con información resumida del elemento seleccionado.

- Menú detalle quiosco:




Detalle quiosco



Nombre:	Quiosco OCA DEL VALLE DEL GUADIATO (Peñarroya-Pueblonuevo)
URL:	https://tuturnopxp.juntadeandalucia.es/quiosco/autenticacionQuiosco/MjYxLWJxLCZALzQm

Ilustración 112: Menú Detalle quiosco

3.11.2.2 MENÚ AJUSTES

El icono de ajustes  permitirá realizar desde el propio árbol la misma funcionalidad de alta, edición y eliminación de elementos.

- Menú quiosco: Mostrará el siguiente menú de ajustes:
-

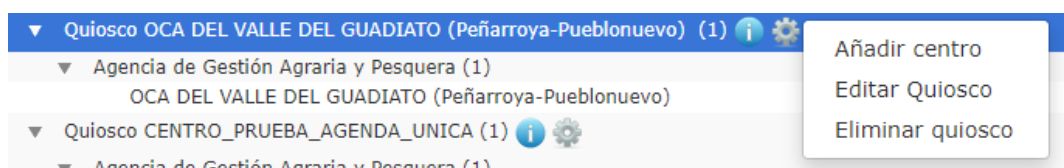


Ilustración 113: Menú Quiosco

- Añadir Centro: Se mostrará una ventana con un filtro con todos los centros disponibles que se puedan asociar a este quiosco.



Centros disponibles

000 - Oficinas de Registro de la Junta de Andalucía

Consejería de Educación y Deporte

Cancelar Aceptar

Ilustración 114: Añadir Centro

- Editar quiosco:



• Editar quiosco

Nombre *

Quiosco OCA DEL VALLE DEL GUADIATO (Peñarroya-Pueblonuevo)

Url

https://tuturnopxp.juntadeandalucia.es/quiosco/autenticacionQuiosco/MjYxLWJxLzZALzQm

Centros asociables al quiosco

Organismo:

-- Seleccione el organismo --

Centro:

-- Seleccione el centro --

Limpiar + Añade centro

ID ORGANISMO	NOMBRE ORGANISMO	NOMBRE CENTRO	ACCIONES
003	Agencia de Gestión Agraria y Pesquera	OCA DEL VALLE DEL GUADIATO (Peñarroya-Pueblonuevo)	✕

Volver Guardar

Ilustración 115: Editar Quiosco



- Eliminar Quiosco:
Mediante esta opción se podrá eliminar un quiosco del árbol.
Se mostrará un mensaje de confirmación [Ilustración 116]

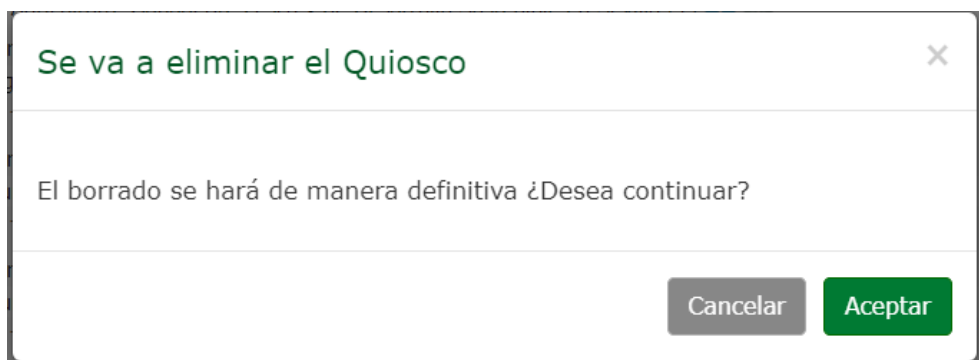


Ilustración 116: Eliminar quiosco



3.12 GESTIÓN DE PANELES

3.12.1 PANELES COMPARTIDOS

Como se ha mencionado en el apartado anterior, la aplicación permite compartir paneles de turnos entre varios centros que compartan acceso y/o sala de espera. Los paneles son aplicaciones que funcionan de manera autónoma.

Para que dos centros compartan paneles, se debe desasignar a uno de los centros el panel que ya tenía asignado previamente, y después se podrá añadir al otro panel.

En el siguiente apartado se explicará como configurar el panel para permitir que sea compartido por varios centros.

3.12.2 CONFIGURACIÓN DE PANELES

Para poder crear, editar o borrar Paneles, se deberá pulsar el enlace correspondiente a *Gestión de Paneles*, que puede verse en la siguiente ilustración:

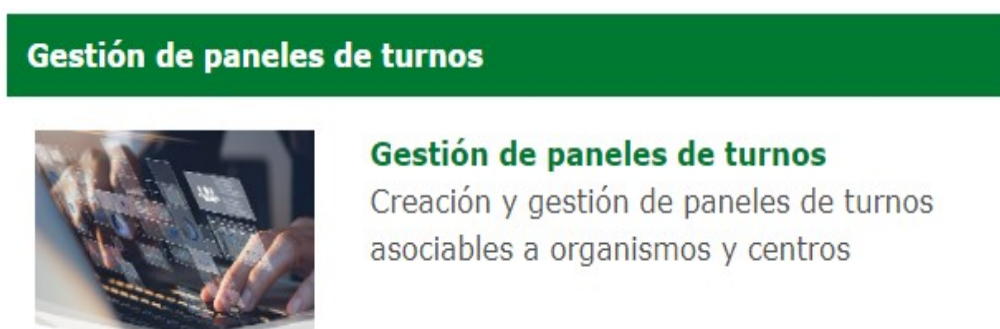


Ilustración 117: Gestión de Panel

En primer lugar, aparecerá un buscador desde el que se podrá buscar un panel filtrando por búsqueda textual, organismo o por centro [Ilustración 120].

Debajo del campo, se observan dos botones:



- **Buscar**, a través del cual se realizará la búsqueda de los paneles que cumplan los requisitos descritos en el campo del buscador.
- **Limpiar**, con el cual se reiniciarán los campos del buscador, quedando estos vacíos de nuevo.

Al realizar la búsqueda se recargará el listado mostrado bajo el buscador con todos los resultados.

Gestión de paneles + Nuevo panel

Búsqueda textual

Organismo:
Agencia de Gestión Agraria y Pesquera

Centro:
-- Seleccione un centro --

Limpiar Buscar

[Expandir todo](#) | [Contraer todo](#)

- Panel OCA DEL VALLE DEL GUADIATO (Peñarroya-Pueblonuevo) (1)  
- Agencia de Gestión Agraria y Pesquera (1)
 - OCA DEL VALLE DEL GUADIATO (Peñarroya-Pueblonuevo)
- Panel CENTRO BUENA AGUADA UNICA (1)  

Ilustración 118: Listado de paneles



En la esquina superior derecha, se podrá observar el botón **+ Nuevo panel**, a través del cual se podrá acceder a la creación de un nuevo panel. Para ello, se mostrará el formulario de la ilustración siguiente [Ilustración 119], en el que se deberán rellenar los datos del nuevo panel.

■ ■ ■ Añadir panel

Nombre *

Primera línea de cabecera del panel *

Segunda línea de cabecera del panel

Centros asociados al panel

Organismo:

Centro:

Limpiar + Añade centro

ID ORGANISMO	NOMBRE ORGANISMO	NOMBRE CENTRO	ACCIONES
No hay datos disponibles			

Volver Guardar

Ilustración 119: Añadir panel

Es obligatorio ponerle un nombre que no esté ocupado por otro panel, añadir al menos un centro y definir una primera línea de cabecera. En los campos llamados primera y segunda línea se debe indicar la información que deseemos que aparezca en la cabecera del panel:



Primera línea de cabecera
Segunda línea de cabecera

Martes 31/1/2023 15:32:46

Ilustración 120 Cabecera del panel

Podemos usar el filtro para buscar un centro que no esté ocupado y pulsar el botón añadir para que aparezca en el listado, si pulsamos en Limpiar se eliminarán los filtros.

☰ Añadir panel

Nombre *

Primera línea de cabecera del panel *

Segunda línea de cabecera del panel

Centros asociados al panel

Organismo:

Centro:

ID ORGANISMO	NOMBRE ORGANISMO	NOMBRE CENTRO	ACCIONES
999	Organismo de Referencia	CENTRO DE PRUEBAS	✕

Ilustración 121: Añadir panel con un centro

Al lado de cada centro en el apartado Acciones existe una X con la que se permite eliminar la asociación con el centro.

En caso de existir algún error a la hora de guardar el panel en los datos que se han introducido, la aplicación mostrará un mensaje sobre fondo rojo informando sobre el error, para realizar las correcciones oportunas.



🗄️ Añadir panel

El nombre no puede estar vacío
Tiene que seleccionar al menos un centro

Ilustración 122: Error en la creación de un panel

3.12.3 GESTIÓN DE PANELES(ÁRBOL)

Por cada panel del árbol se incluirá un icono de ajustes que permitirá realizar desde el propio árbol la funcionalidad de añadir centro, eliminar panel y acceder a la pagina de edición del panel. Además, un icono de información permitirá visualizar una ventana modal con información del panel.

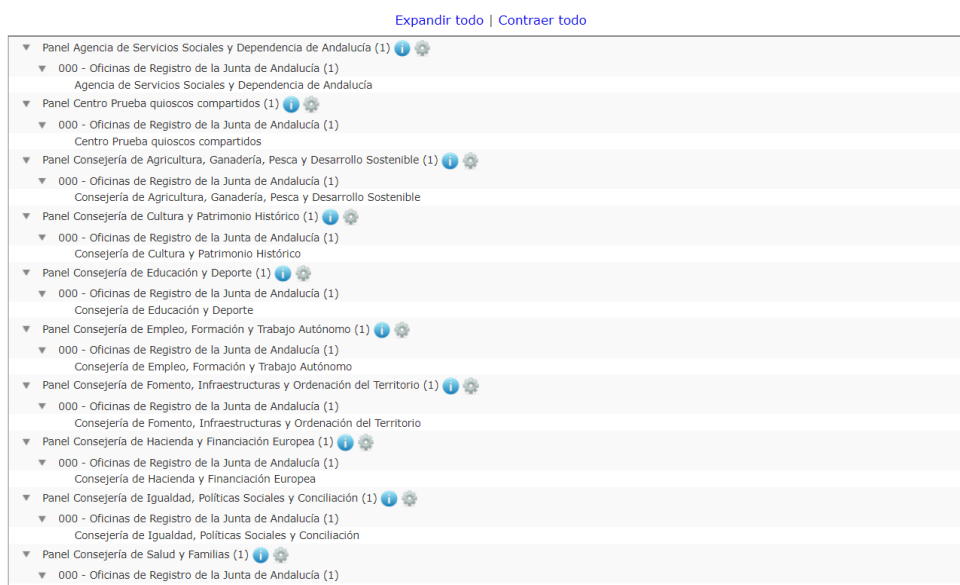


Ilustración 123: Árbol de paneles


Por cada elemento se incluirá un icono de información y un icono de ajustes.



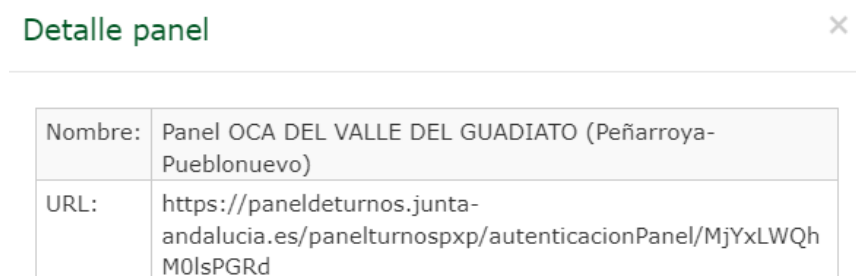
Ilustración 124: Icono información y ajustes.



3.12.3.1 MENÚ DE INFORMACIÓN

El icono de información  permitirá al usuario visualizar una ventana modal con información resumida del elemento seleccionado.


- Menú detalle panel:



Detalle panel ×	
Nombre:	Panel OCA DEL VALLE DEL GUADIATO (Peñarroya-Pueblonuevo)
URL:	https://paneldeturnos.junta-andalucia.es/paneltornospxp/autenticacionPanel/MjYxLWQhM0lsPGRd

Ilustración 125: Menú Detalle panel

3.12.3.2 MENÚ AJUSTES

Por cada elemento del árbol se incluirá un icono de ajustes  que permitirá realizar desde el propio árbol la misma funcionalidad de alta, edición y eliminación de elementos del elemento seleccionado.

- Menú panel: Mostrará el siguiente menú de ajustes:

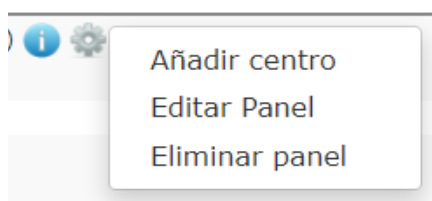


Ilustración 126: Menú Panel

- Añadir Centro: Se mostrará una ventana con un filtro con todos los centros disponibles que se puedan asociar a este panel.



Centros disponibles

011 - Oficinas de Registro de la Junta de Andalucía

Agencia de Gestión Agraria y Pesquera de Andalucía

Cancelar Aceptar

Ilustración 127: Añadir Centro

- Editar panel:

Editar panel

Nombre *
Panel OCA DEL VALLE DEL GUADIATO (Peñarroya-Pueblonuevo)

Primera línea de cabecera del panel *
Panel de turnos

Segunda línea de cabecera del panel

Url
https://paneldeturnos.junta-andalucia.es/panelturnospxp/autenticacionPanel/MjYxLWQhM0lsPGRd

Centros asociados al panel

Organismo:
Agencia de Gestión Agraria y Pesquera

Centro:
-- Seleccione el centro --

Limpiar + Añade centro

ID ORGANISMO	NOMBRE ORGANISMO	NOMBRE CENTRO	ACCIONES
003	Agencia de Gestión Agraria y Pesquera	OCA DEL VALLE DEL GUADIATO (Peñarroya-Pueblonuevo)	✕

Volver Guardar

Ilustración 128: Editar Panel



- Eliminar Panel:
Mediante esta opción se podrá eliminar un panel del árbol.
Se mostrará un mensaje de confirmación [Ilustración 129]

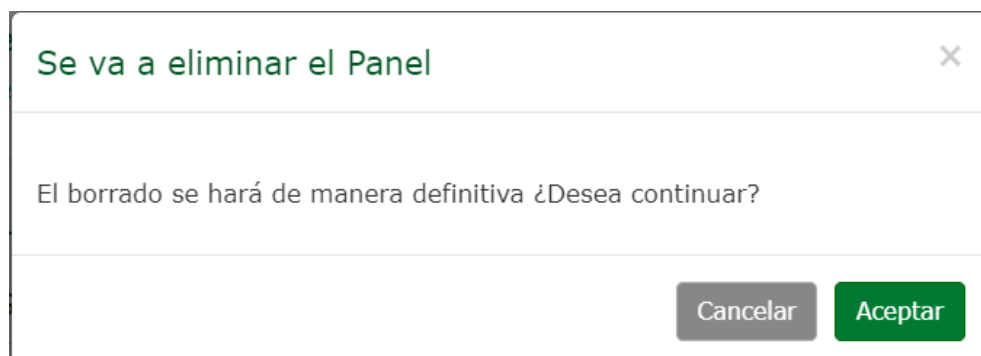


Ilustración 129: Eliminar panel



4 TIPOS DE CITA

En esta aplicación las citas están clasificadas en diferentes tipos según la plataforma por donde es solicitada y/o la persona que la solicita:

- **WEB** : Este tipo de citas son solicitadas por cualquier usuario desde la pagina web de Cita Previa.
- **WEB_REPROGRAMADA**: Son las citas asociadas a un mostrador que tras la modificación de la configuración de éste, queda inválida la fecha programada para su atención y se le asigna/reprograma una fecha próxima disponible.

Las citas pueden ser reprogramadas desde las el panel de “Citas afectadas por un mostrador” que aparece tras modificar un mostrador afectando a alguna cita.

Menú / Búsqueda

Citas afectadas por el Mostrador "Mostrador IVR 1"

El mostrador se ha modificado correctamente. Si existen, debe reactivar las citas afectadas en el día de hoy de forma manual. Pueden existir más citas afectas en un plazo mayor a 24H, serán reactivadas automáticamente al acabar el día.

Búsqueda por identificador de cita

Mostrar 10 elementos por página

ID CITA	CENTRO	SERVICIO	ÁREA	DNI CLIENTE	NOMBRE Y APELLIDOS	CORREO	TELEFONO	ID CANCELACIÓN	ESTADO	TIPO CITA	TIPO ATENCIÓN	FECHA CITA	FECHA CREACION	MOTIVO CONSULTA	OPERACIONES
BAI203	Agencia Estatal De La Administración Tributaria Sevilla	Servicio-Prueba-IVR	Area-IVR-AgendaÚnica	45380203F	BARBA AGUILAR JUAN ALBERTO	juanalbertobarba1997@gmail.com	693646730	261	INCONSISTENTE	WEB	Presencial	20/07/2021 11:14	20/07/2021 09:14	Prueba inconsistente	🔍 🔄 🗑️
BAI203	Agencia Estatal De La Administración Tributaria Sevilla	Servicio-Prueba-IVR	Area-IVR-AgendaÚnica	45380203F	BARBA AGUILAR JUAN ALBERTO	c@c.com	693675435	262	INCONSISTENTE	WEB	Presencial	20/07/2021 12:14	20/07/2021 11:24	Prueba Inconsistencia	🔍 🔄 🗑️

Mostrando página 1 de 1

Anterior 1 Siguiente

Ilustración 130: Panel citas afectadas por un mostrador

También se puede reprogramar posteriormente desde la pantalla de “Búsqueda de citas” las que queden sin reprogramar en estado “INCONSISTENTE”. Esto será posible, igual que en el panel de citas



afectadas por un mostrador, pulsando en el botón “Reasignar” en la columna de “OPERACIONES” de la tabla que muestra el listado de citas.



Ilustración 131: Botón reasignar cita

- **IVR:** Estas citas se solicitan a través del servicio de telefonía IVR.
- **CARPETA_CIUDADANA:** Citas solicitadas a través de la aplicación de Carpeta Ciudadana.

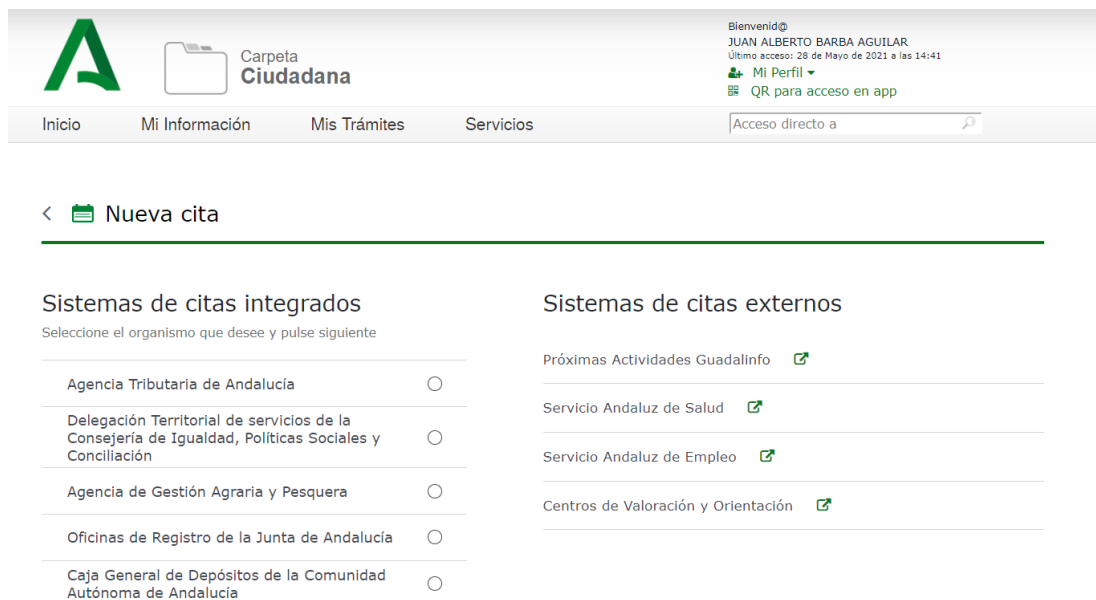
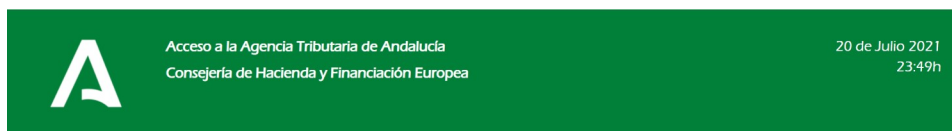


Ilustración 132: Pedir cita desde Carpeta Ciudadana



- **QUIOSCO:** Estas citas son proporcionadas a los usuarios al pedir la cita mas próxima disponible desde el quiosco.



Gerencia Provincial de Sevilla

No quedan citas disponible para los siguientes servicios: Certificados

Seleccione una opción:

Tengo Cita

Pedir Cita

Ilustración 133: Pedir cita desde quiosco

- **AGENTE:** Son citas instantáneas creadas un agente desde el botón “Solicitar cita” en el puesto de atención.
- **OPERADOR:** Estas citas son obtenidas por operadores en lugar de los ciudadanos a través del “Acceso de Operador” a cita previa.



Pide cita previa en las Oficinas de Registro. Para presentar documentos y para solicitar, renovar o renovar la vigencia de tus inscripciones y autorizaciones.

Oficinas de Registro de la Junta de Andalucía

Citas para presentar documentación, y obtener certificado digital


Acceder



Información y ayuda en la tramitación

Citas para ayuda específica para la tramitación de ciertos procedimientos y la obtención de informaciones administrativas particulares.

Acceder



Agencia Tributaria de Andalucía

Citas para obtener información y pagar tus impuestos.

Acceder



Agencia de Gestión Agraria



Caja General de Depósitos de



Delegaciones Territoriales de

Ilustración 134: Acceso a operador Cita Previa



5 AYÚDANOS A MEJORAR

Nos gustaría contar con tu opinión. Envíanos tus comentarios y sugerencias para mejorar este manual, o para mejorar el sistema corporativo de gestión de citas y turnos, escribiéndonos a través del [portal de autoservicio CEIS](#), seleccionando la categoría “Otros servicios y sistemas – Realizar petición – Gestión de citas”.