



MANUAL DE OPERACIÓN

Citas y Reservas

Apartar una hora es fácil. Lo difícil es que la hora exista de verdad: que el puesto esté abierto, que el trabajo quepa antes del cierre, que nadie más la haya tomado mientras usted hablaba por teléfono. De eso se ocupa este módulo.

DIRIGIDO A

Quien atiende el mostrador y quien organiza el trabajo

REQUIERE

Licencia de Citas

EJEMPLO

El taller de una ferretería

Una hora que existe de verdad

Cualquiera puede anotar «martes a las tres» en un cuaderno. El problema aparece después, y siempre por el mismo sitio.

El cuaderno acepta **cualquier hora**. Acepta las tres de un día que el taller cierra, acepta un trabajo de dos horas a las cuatro y media, y acepta la misma hora dos veces.

Nada de eso se descubre al anotarlo: se descubre cuando el cliente llega y encuentra la puerta cerrada, o cuando dos personas se presentan a la misma hora y hay que decirle a una que se vaya. El daño no lo hace el error; lo hace el **retraso** con que se nota.

Este módulo parte de que la hora tiene que ser **real**. Antes de ofrecerle un espacio a nadie, el sistema ya miró el horario de ese puesto, sus excepciones, los feriados, lo que dura el servicio que se va a hacer y lo que ya está tomado. Lo que aparece en pantalla se puede prometer.

Y el módulo no vive solo. Si tiene la **Agenda de Trabajo**, la cita aparece en el día de quien la va a atender. Si tiene **WhatsApp**, el cliente recibe el aviso con botones y confirma o avisa que no puede sin que nadie lo llame. Si además tiene el **asistente de IA**, esa conversación la puede llevar el asistente de punta a punta. Los tres últimos capítulos son eso.

Antes de empezar. Requiere la **licencia de Citas**. El acceso a cada pantalla se da por perfil, como en el resto del sistema; las tres viven en el menú **Clientes**, porque agendar es atender a un cliente, no una tarea de taller.

Lo que trae este manual

Los cinco primeros capítulos son la preparación; se hacen una vez. Del sexto en adelante es el uso diario.

1

Las tres piezas

Servicios, puestos y horario: en ese orden, y por qué importa.

2

Los servicios

La duración es el dato que hace posible todo lo demás.

3

Los puestos

Dónde se atiende a una persona a la vez, y quién está ahí.

4

El horario y sus roturas

La jornada normal, las excepciones y los feriados.

5

Qué hace cada puesto

La restricción que casi nunca hace falta configurar.

6

La disponibilidad de la semana

La pantalla que se tiene abierta mientras se atiende.

7

Agendar

Las horas no se escriben: se escogen.

8

El ciclo de vida

Los siete estados, y cuáles sueltan el espacio.

9

Cuando no se dio

Los motivos, y la diferencia que sí importa.

10

El buscador

Quién viene, quién vino, y quién no llegó.

11

Con la Agenda de Trabajo

La cita en el día de quien la atiende.

12

Con WhatsApp y el asistente

El aviso que se responde solo.

El ejemplo de este manual. Todas las pantallas salen de una instalación real: el **taller de servicio** de una ferretería, con cuatro puestos de trabajo y seis servicios que van de diez minutos a hora y media. Los nombres y los clientes son de demostración; el comportamiento no.

1 · Las tres piezas

Antes de agendar nada hay que decirle al sistema tres cosas. El orden no es capricho: cada una necesita la anterior.

Los servicios

Lo que se hace: una revisión, un afilado, un corte a medida. Cada uno con su **duración**. Sin ese dato el sistema no puede saber si una cita cabe antes del cierre.

Los puestos

Dónde se atiende a **una persona a la vez**: el banco de trabajo, la mesa de corte, el sillón, el consultorio. Cada puesto vive en una sucursal.

El horario

Cuándo abre cada puesto, día por día, y las **roturas** de esa jornada: un feriado, unas vacaciones, una tarde de capacitación.

Con las tres, el sistema calcula solo los espacios libres. No hay una tabla de horas que alguien tenga que mantener: la disponibilidad **se deduce** cada vez que se mira.

Un puesto sin horario nunca aparece con espacios. Es la causa número uno de «configuré todo y no me deja agendar». La lista de puestos lo marca en rojo —**SIN HORARIO**— en vez de dejar que se descubra tres días después.

Las tres se configuran en una sola pantalla, **Cientes > Configuración de Citas**, y en ese mismo orden de arriba abajo.

Configuración de Citas y Reservas
Los puestos de atención, su horario, y los servicios que se ofrecen.

1. Reglas de agendado

Estas dos reglas aplican **solo a quien agenda sin un operador de por medio**: el Asistente de IA, el cliente desde el portal, y lo que entra por WhatsApp. Quien atiende el teléfono no tiene estos límites, porque tiene al cliente en la línea y sabe si va a llegar.

Antelación mínima (minutos):

Horizonte máximo (días):

0 = sin restricción. Sin esta regla, la IA puede cerrar una cita que empieza en dos minutos: el cliente no llega, el puesto se bloquea y queda contada como «no se presentó».
60 = una hora · 1440 = un día · 2880 = dos días

0 = sin límite. Evita que alguien aparte un espacio para dentro de dos años y lo deje muerto.

Guardar reglas

Regla vigente: **sin antelación mínima**, sin tope hacia adelante.

El primer bloque de la configuración. Las dos reglas de arriba se explican en el capítulo 12: solo afectan a quien agenda sin un operador de por medio.

2 · Los servicios

Un servicio es lo que se le va a hacer al cliente. Lo importante de todo el módulo cabe en un solo campo suyo.

La **duración** es el dato que hace posible lo demás: con ella el sistema sabe si una reparación de hora y media cabe antes del cierre, y deja de ofrecer horas donde no cabría.

En el ejemplo, el taller de la ferretería ofrece seis servicios de duraciones muy distintas. Esa diferencia es la que se nota en pantalla:

SERVICIO	DURA	PRECIO DE REFERENCIA
Diagnóstico de herramienta eléctrica	30 min	sin costo
Reparación de herramienta eléctrica	90 min	¢18.000
Corte de madera a medida	45 min	¢2.500
Afilado de cadena de motosierra	20 min	¢3.500
Preparación de pintura a color	15 min	sin costo
Duplicado de llaves	10 min	¢1.500

Una reparación de **90 minutos** ocupa tres franjas de media hora, y el sistema lo dibuja como un solo bloque. Un duplicado de llaves de **10 minutos** apenas ocupa nada. Ninguna de las dos cosas hay que explicársela al operador: se ve.

2 · El resto de la ficha del servicio

Los otros campos son de conveniencia. Ninguno cambia el cálculo de los espacios.

Precio de referencia

Lo que se le dice al cliente cuando pregunta. **No factura nada**: es informativo.

Artículo

Enlaza el servicio con un artículo del inventario, para cuando la cita termine en una factura.

Color

El que pinta la cita en la rejilla. Conviene que servicios parecidos compartan familia de color.

Orden

En qué posición aparece en las listas. Los que se piden más, primero.

Los servicios no se borran: se desactivan. Si un servicio ya tiene citas registradas, el sistema lo desactiva en lugar de eliminarlo. Deja de poder escogerse de aquí en adelante, y el histórico sigue diciendo qué se hizo y cuándo.

2. Servicios

La **duración** es el dato que hace posible todo lo demás: con ella el sistema sabe si un tinte de dos horas cabe antes del cierre, y deja de ofrecer horas donde no cabría.

Nombre

Corte de cabello

Duración (min)

30

Precio de referencia

0

Artículo (opcional)

0

Color

Orden

0

Activo

☒

+

Servicio	Duración	Precio	Artículo	Activo	
 Corte de cabello	30 min	€0,00	-		 
 Diagnóstico de herramienta eléctrica	30 min	€0,00	-		 
 Corte y barba	45 min	€0,00	-		 
 Reparación de herramienta eléctrica	90 min	€18.000,00	-		 
 Barba y perfilado	20 min	€0,00	-		 

El catálogo. El punto verde marca los activos y el gris los desactivados: en esta instalación conviven con los de un giro anterior, que ya no se pueden escoger pero siguen explicando el histórico.

3 · Los puestos

Un puesto es **dónde se atiende a una persona a la vez**. Esa es toda la definición, y de ella sale cuántas citas simultáneas admite el negocio.

En una barbería son las sillas; en una clínica, los consultorios; en el taller del ejemplo, los bancos de trabajo. Si el negocio puede atender a tres personas a la vez, tiene tres puestos, aunque el local sea uno solo.

PUESTO	ATIENDE	ESPACIOS
Banco de reparación 1	Diego Quesada	60 min / cada 30
Banco de reparación 2	Roberto Mora	60 min / cada 30
Mesa de corte	<i>Se escoge por cita</i>	45 min / cada 15
Mostrador de pintura y llaves	<i>Se escoge por cita</i>	15 min / cada 15

Hay dos campos que conviene entender bien porque deciden cómo se ofrecen las horas:

Duración por defecto

Cuánto dura una cita en ese puesto cuando **no se escoge servicio**. Manda siempre el servicio si lo hay.

Intervalo

Cada cuántos minutos se ofrece un arranque. Con intervalo de 15, las horas ofrecidas son 8:00, 8:15, 8:30... aunque el trabajo dure 45.

El **encargado fijo** es quien está siempre en ese puesto. Si el puesto se comparte, se deja vacío y se escoge en cada cita.

La diferencia no es cosmética: cuando el puesto tiene encargado fijo, la cita **aparece en la agenda de esa persona** —lo verá en el capítulo 11—. Cuando no lo tiene, no hay a quién ponérsela hasta que alguien la tome.

3 · La lista de puestos

De un vistazo: quién atiende cada puesto, cómo ofrece sus horas y si le falta el horario.

3. Puestos de atención

Un puesto es dónde se atiende a una persona a la vez: la silla, el sillón, el consultorio, la mesa. Cada uno vive en una sucursal. El **encargado fijo** es quien está siempre ahí; si el puesto se comparte, se deja vacío y se escoge en cada cita.

Nombre del puesto

Sucursal

Encargado fijo

Duración por defecto

Intervalo

Color

Activo

Silla 1 - Marcela

Ferretería El Yunque -

Sin encargado fijo

30

15

+

Puesto	Sucursal	Encargado fijo	Espacios	Horario	Activo			
Banco de reparación 1	Ferretería El Yunque - Tienda Central	Diego Quesada	60 min / cada 30	10 tramo(s)				
Banco de reparación 2	Ferretería El Yunque - Tienda Central	Roberto Mora	60 min / cada 30	10 tramo(s)				
Mesa de corte	Ferretería El Yunque - Tienda Central	Se escoge por cita	45 min / cada 15	6 tramo(s)				
Mesa de manicura	Ferretería El Yunque - Tienda Central	Se escoge por cita	40 min / cada 20	3 tramo(s)				
Mostrador de pintura y llaves	Ferretería El Yunque - Tienda Central	Se escoge por cita	15 min / cada 15	6 tramo(s)				
Silla 1 - Marcela	Ferretería El Yunque - Tienda Central	Se escoge por cita	30 min / cada 15	10 tramo(s)				
Silla 2 - Rodrigo	Ferretería El Yunque - Tienda Central	Se escoge por cita	30 min / cada 30	6 tramo(s)				

• • • Última Línea. 7 Resultado(s) encontrado(s).

Los puestos del taller. La columna **Encargado fijo** distingue los que tiene siempre la misma persona de los que se escogen por cita, y la de **Horario** avisa en rojo si a alguno le falta la jornada.

Editar y ver el horario son dos botones distintos. El lápiz carga el puesto arriba para modificarlo; el calendario abre su horario. Cuando el formulario está editando algo, lo dice: «*Editando Banco de reparación 1: lo que guarde reemplaza a este puesto*».

4 · El horario y sus roturas

Cada puesto tiene su jornada, y la jornada se rompe: un feriado, unas vacaciones, una tarde de capacitación. El sistema entiende las dos cosas.

La **jornada de la semana** se captura día por día, y admite **varios tramos por día**. Así se parte la mañana de la tarde, y el almuerzo queda cerrado sin necesidad de un campo aparte:

PUESTO	JORNADA
Banco de reparación 1	Lunes a viernes, 08:00 a 12:00 y 13:00 a 17:00
Banco de reparación 2	Lunes a viernes, 09:00 a 13:00 y 14:00 a 18:00
Mesa de corte	Lunes a viernes 08:00 a 16:00; sábado hasta mediodía
Mostrador de pintura y llaves	Lunes a viernes 08:00 a 17:00; sábado hasta la una

El almuerzo no tiene campo propio. Se captura como dos tramos: la mañana y la tarde. El hueco entre ambos queda cerrado solo, y en la rejilla de la semana se ve como una franja vacía.

4 · Las excepciones de una fecha

Son las roturas de la jornada normal, siempre de una fecha concreta. Pueden cerrar el día por completo o cambiarle el horario. Al registrarlas se escoge **a quién afectan**:

Solo este puesto

Las vacaciones de una persona, una capacitación, una salida temprano. En el ejemplo, el **Banco de reparación 1** cierra a mediodía el 9 de setiembre por capacitación técnica.

Toda la sucursal

Un feriado local, un inventario, un día que no se abre. **Se registra una sola vez** y cierra todos los puestos de esa sucursal.

Todo el negocio

Lo que aplica a todas las sucursales por igual.

Las de sucursal y negocio se ven desde cualquier puesto. Aunque se registren una sola vez, aparecen en el panel de todos los puestos afectados, con su etiqueta. Si no fuera así, una excepción general estaría afectando al puesto sin que nadie pudiera verla ni quitarla.

Horario y excepciones de Banco de reparación 1 X Cerrar

Jornada de la semana

Se pueden poner **varios tramos por día**: así se parte la jornada en mañana y tarde, y el almuerzo queda cerrado sin necesidad de un campo aparte.

Día: Lunes Abre: 08:00 AM Cierra: 12:00 PM +

Lunes	08:00 a 12:00	X
	13:00 a 17:00	X
Martes	08:00 a 12:00	X
	13:00 a 17:00	X
Miércoles	08:00 a 12:00	X
	13:00 a 17:00	X
Jueves	08:00 a 12:00	X
	13:00 a 17:00	X
Viernes	08:00 a 12:00	X
	13:00 a 17:00	X

Excepciones de una fecha

Las roturas de la jornada normal: vacaciones, una salida temprano, o un día que sí se abre. La excepción **reemplaza** el horario de ese día, y le gana también a un feriado.

Fecha: 09/04/2026 Abre: 08:00 AM Cierra: 01:00 PM +

Motivo (vacaciones, cita médica..) ☐ Ese día NO se atiende Solo este puesto

09/09/2026 08:00 a 12:00 · Capacitación técnica en la tarde X

15/09/2026 No se atiende · Feriado - Día de la Independencia toda la sucursal X

El panel de un puesto: la jornada a la izquierda —con sus dos tramos por día— y las excepciones a la derecha. La del 15 de setiembre lleva la etiqueta «toda la sucursal»; la del 9 es solo de este puesto.

4.1 · Qué manda sobre qué

Cuando un mismo día tiene jornada normal, una excepción y además es feriado, hay que saber cuál gana. El orden está pensado, y conviene conocerlo.

1. La excepción del puesto

Gana sobre todo lo demás, **incluido el feriado**. Es lo que permite decir «ese 15 de setiembre este puesto sí atiende, de 10 a 2».

2. La excepción general

La de la sucursal o la del negocio, cuando el puesto no tiene una propia.

3. El feriado del calendario

Si nadie lo tapó con una excepción, cierra el día.

4. La jornada de la semana

Lo normal, cuando no hay nada de lo anterior.

Si el feriado se consultara primero, una excepción del puesto sería **inalcanzable**: nunca se podría abrir un día que el calendario declara cerrado. Por eso va después.

Esto se ve solo en el ejemplo. El **miércoles 9 de setiembre** es feriado en esa instalación:

PUESTO	ESE MIÉRCOLES	POR QUÉ
Banco de reparación 1	Atiende de 08:00 a 12:00	<i>Tiene excepción propia</i>
Banco de reparación 2	Cerrado	<i>Le aplica el feriado</i>
Mesa de corte	Cerrado	<i>Le aplica el feriado</i>

El feriado se lee del calendario de planilla, pero no de cualquier manera. Que un día se pague doble no dice nada sobre si el local abre. El sistema pregunta si ese feriado **cierra**, no si existe.

5 · Qué hace cada puesto

Es la única parte de la configuración que casi nunca hay que tocar, y conviene explicar por qué.

Si no marca ningún servicio, el puesto **puede dar todos**. Marcar el primero es lo que enciende la restricción.

Es lo normal y no hay que configurar nada. Solo se marcan servicios cuando el puesto está **limitado de verdad**: la mesa de manicura no corta el pelo, y el mostrador de llaves no repara un taladro.

En el ejemplo, los cuatro puestos están repartidos así:

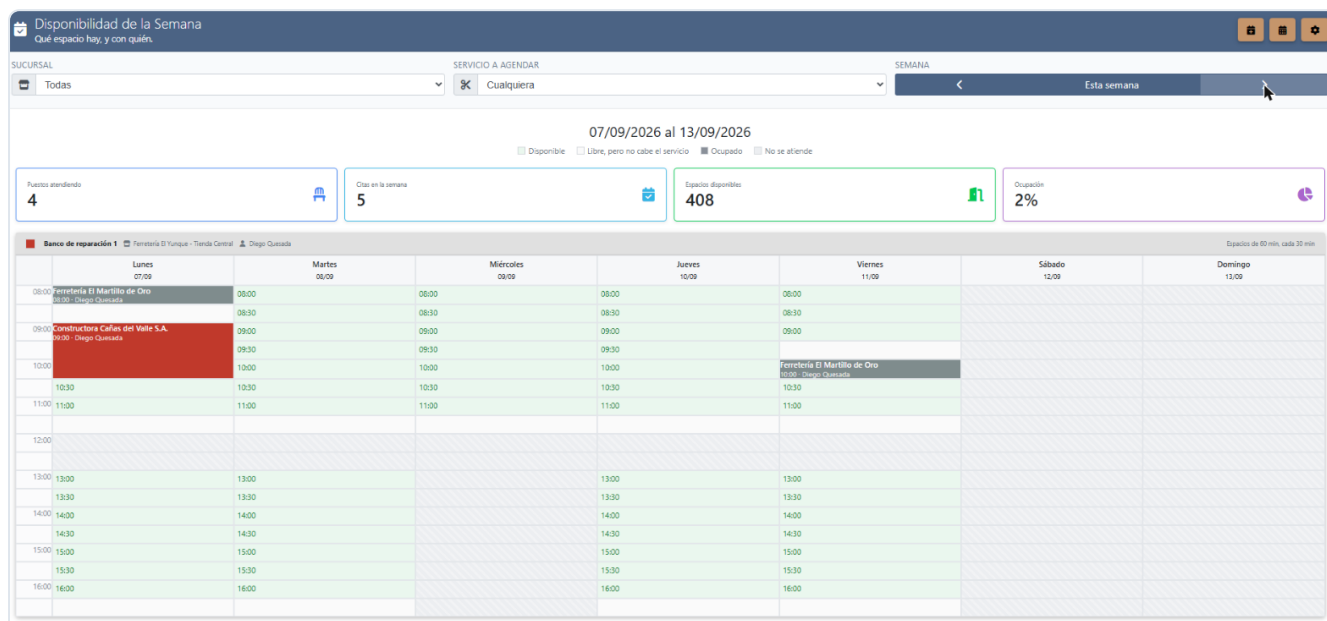
PUESTO	SABE HACER
Banco de reparación 1	Diagnóstico, Reparación
Banco de reparación 2	Diagnóstico, Reparación, Afilado de cadena
Mesa de corte	Corte de madera a medida
Mostrador de pintura y llaves	Preparación de pintura, Duplicado de llaves

El reparto se nota al agendar: cuando se escoge un servicio, el selector de puestos marca los que **no lo atienden** en vez de esconderlos. Así se ve que existen y por qué no sirven para eso.

Un puesto de más no estorba; uno de menos, sí. Marcar servicios de más solo hace que el sistema ofrezca opciones que el negocio no da. Olvidar marcar uno hace que ese puesto **desaparezca** de las opciones cuando se pida ese servicio, y cuesta darse cuenta.

6 · La disponibilidad de la semana

Es la pantalla que se tiene abierta mientras se atiende el teléfono. Responde de un vistazo la única pregunta que importa en ese momento: qué le puedo ofrecer.



La semana completa, un bloque por puesto. Cada cita se pinta con el color de su servicio y ocupa exactamente lo que dura: la reparación del lunes empieza a las 9:00 y llega hasta las 10:30.

Los colores del fondo dicen el estado de cada franja, y son cuatro:

Disponible

Se puede agendar.

Libre, pero no cabe

Está libre, pero el servicio escogido no terminaría antes del cierre.

Ocupado

Ya hay una cita, y se ve de quién.

No se atiende

Fuera de jornada, feriado o excepción.

Arriba, cuatro números resumen la semana: **puestos atendiendo**, **citas**, **espacios disponibles** y **ocupación**. Ese último es el que dice si hace falta abrir otro puesto o si sobra capacidad.

El filtro por servicio cambia lo que se ve. Si escoge «Reparación de herramienta eléctrica», la rejilla deja de ofrecer las horas donde no cabrían noventa minutos. Es la forma rápida de contestar «¿y para una reparación, cuándo me puede?».

7 · Agendar

Cuatro pasos, y el tercero es el que evita casi todos los errores.

1 ¿De quién es la cita?

DÓNDE ESTÁ Clientes > Disponibilidad de la Semana > Agendar

Si es un cliente registrado, la cita se liga a su cuenta y desde ahí puede recibir avisos. Para quien solo llamó a apartar un espacio basta con **el nombre y un teléfono**: no hace falta abrirle ficha.

2 ¿Qué necesita y dónde?

El servicio, la sucursal y el puesto. Al escoger el servicio, el sistema ya sabe cuánto va a durar y qué puestos lo atienden.

3 ¿A qué hora?

Aquí está la idea central del módulo, y es la que conviene contarle a quien se entrena.

Las horas **no se escriben: se escogen**. El sistema muestra botones con las horas que existen de verdad, y solo esas.

Si un espacio no aparece es por una de tres razones, y todas son buenas: ya está tomado, el puesto no atiende a esa hora, o el servicio no terminaría antes del cierre. Un trabajo de dos horas no se ofrece a las 4:00 p. m. en un puesto que cierra a las 5:00.

4 Detalles

Una nota para quien atienda —«trae un taladro que no arranca»—, quién lo va a atender si el puesto se comparte, y si el cliente **ya confirmó** o solo apartó el espacio.

7 · La pantalla de agendar

Los cuatro pasos, en una sola pantalla. El tercero es el que conviene mirar con detenimiento.

Agendar una Cita
 Aparte un espacio para un cliente: de quién es, qué necesita, dónde y a qué hora.

Disponibilidad
 Buscador

1. ¿De quién es la cita?

Constructora Cañas del Valle S.A. CL-000002
 Quitar

2. ¿Qué necesita y dónde se atiende?

Servicio

Sucursal

Puesto de atención

Reparación de herramienta eléctrica - 90 min

Ferretería El Yunque - Tienda Centr

Banco de reparación 1 - Diego Quesada

3. ¿A qué hora?

Fecha
 09/08/2026

Espacios disponibles (12)
 08:00 08:30 09:00 09:30 10:00 10:30 13:00 13:30 14:00 14:30 15:00
 15:30

4. Detalles

Notas
 Algo que quien atienda deba saber

Atiende
 El encargado fijo del puesto

☒ El cliente ya confirmó
 Si solo apartó el espacio y todavía hay que confirmarle, desmárquelo.

☐ Aceptar sobrecupo
 Permite agendar encima de otra cita del mismo puesto. Úselo solo para una urgencia.

Agendar la cita

Cancelar

¿Cómo se usa

Las horas **no se escriben, se escogen**. Al indicar el servicio y el puesto, el sistema calcula qué arranques sirven y solo esos aparecen como botones: los que faltan es porque ya están tomados, porque el puesto no atiende a esa hora, o porque el servicio no terminaría antes del cierre. Un tinte de dos horas no se ofrece a las 4:00 p.m. en un puesto que cierra a las 5:00.

Para **quien solo llamó** basta el nombre y un teléfono: no hace falta abrirle ficha de cliente. Si ya es cliente registrado, la cita se liga a su cuenta desde la ficha de la cita, una vez creada, y a partir de ahí puede recibir la confirmación y el recordatorio por WhatsApp.

Una reparación de 90 minutos, el martes, en el Banco de reparación 1. Fíjese en las horas que el sistema ofrece: llegan hasta las 10:30 por la mañana y se reanudan a la 1:00.

No aparecen las 11:00 ni las 11:30 porque una reparación de hora y media **no terminaría antes del cierre de mediodía**. Nadie tuvo que calcularlo.

Ese hueco es todo el módulo en una imagen. Con otro servicio más corto —un duplicado de llaves de diez minutos— esas mismas horas sí aparecerían, porque sí caben.

El sistema valida otra vez antes de grabar. Entre que se ofrece una hora y se pulsa Agendar pasa una conversación entera, y en ese rato alguien pudo tomar el espacio. Si eso ocurre, la cita **no se graba** y se avisa, en vez de dejar dos personas citadas a la misma hora.

El sobrecupo existe, y es una excepción. La casilla *Aceptar sobrecupo* permite agendar encima de otra cita del mismo puesto. Está pensada para una urgencia, no para el uso diario.

Grupo Yunque · taller de servicio

14 / 22

8 · El ciclo de vida

Una cita pasa por estados, y cada uno dice algo distinto. Lo que de verdad hay que saber es cuáles **retienen el espacio** y cuáles lo sueltan.

ESTADO	QUÉ SIGNIFICA	EL ESPACIO
Solicitada	Se apartó, pero el cliente todavía no confirmó	retenido
Confirmada	El cliente dijo que viene	retenido
En atención	Entró y lo están atendiendo	retenido
Atendida	Terminó	retenido
Cancelada	Avisó que no viene	<i>liberado</i>
No se presentó	No avisó y no llegó	<i>liberado</i>
Traslado solicitado	No puede ese día; falta acordar otra hora	<i>liberado</i>

Los tres últimos sueltan el espacio en el momento en que se marcan, y eso tiene un efecto inmediato: la hora **vuelve a ofrecerse** a la siguiente persona que pregunte. Cancelar temprano no es solo cortesía del cliente; es capacidad que el negocio recupera.

8 · La ficha de la cita

Todo lo que se puede hacer con una cita está en una sola pantalla, y todo lo que se hizo queda debajo.

Cita CT-990004

Confirmada

Constructora Cañas del Valle S.A. · 07/09/2026 de 09:00 a 10:30 · Reparación de herramienta eléctrica

Disponibilidad

Buscador

De quién es

Cliente

Constructora Cañas del Valle S.A.

Teléfono

Origen

Operador

Cuándo y con quién

Fecha y hora

07/09/2026, de 09:00 a 10:30

Servicio

Reparación de herramienta eléctrica

Puesto

Banco de reparación 1 · Ferretería El Yunque - Tienda Central

Atiende

Diego Quesada

Esmeriladora angular con ruido en el engranaje

Está siendo atendido

Atendida

No se presentó

Cancelar

Trasladar a otra hora

La cita se mueve en su lugar: conserva el número CT-990004, así que cualquier aviso que ya se le envió al cliente sigue apuntando a la cita correcta. El cambio queda en la historia.

Puesto

Banco de reparación 1

Nueva fecha y hora

09/07/2026 09:00 AM

Aceptar sobreupo

Trasladar

Si no sabe qué hora ofrecer, abra [Disponibilidad de la Semana](#) y mire los espacios verdes.

Historia de la cita

Anotar algo sobre esta cita...

Anotar

Fecha	Usuario	Qué pasó
04/09/2026 18:58	admin	Cita creada para el 07/09/2026 09:00 en Banco de reparación 1

Última Línea. 1 Resultado(s) encontrado(s).

La ficha: quién, cuándo, con quién y en qué estado. Debajo, los botones del ciclo de vida, el traslado a otra hora y la historia completa.

Trasladar no crea una cita nueva. Mueve esta misma: conserva su número —CT-990004 en el ejemplo— y el cambio queda en la historia. Así, cualquier aviso que se le haya enviado al cliente sigue apuntando a la cita correcta.

La **historia** es el registro de todo lo que le pasó a esa cita: quién la creó, quién la confirmó, quién la canceló y con qué motivo. Se le pueden añadir notas a mano, y no se puede borrar.

9 · Cuando no se dio

Una cita que no ocurre se cierra con un **motivo**. Es un campo de dos segundos que decide si el módulo sirve para algo más que apartar horas.

Sin el motivo, «cancelada» no distingue al cliente que **avisó** del que dejó plantado al negocio. Con él, esa diferencia se puede medir.

Los motivos disponibles son seis, y cubren lo que pasa de verdad:

MOTIVO	CUÁNDO SE USA
El cliente canceló	Avisó él. El espacio se liberó a tiempo.
El negocio canceló	Se cayó por parte de la empresa: se enfermó quien atendía, faltó un repuesto.
No llegó	No avisó y no se presentó.
Reprogramada	Se movió a otra fecha.
Duplicada	Se agendó dos veces por error.
Otro	Lo que no encaja en los anteriores.

La distinción que más se paga es la primera contra la tercera:

Cancelada

El cliente avisó. La hora **volvió al inventario** y alguien más pudo tomarla. No es una pérdida.

No se presentó

La hora **se perdió**: el puesto estuvo bloqueado esperando a alguien que no vino.

Marcar todo como «cancelada» porque es más rápido deja al negocio sin poder responder quién falla a sus citas ni cuánto tiempo se está perdiendo al mes. Es el único campo de este módulo que se llena pensando en el mes que viene, no en el minuto siguiente.

Cada cambio queda en la historia de la cita. Con fecha, usuario y motivo: «Estado: Cancelada – El cliente canceló». Nadie tiene que acordarse de quién hizo qué.

10 · El buscador

La disponibilidad contesta qué espacio hay. El buscador contesta lo demás: quién viene, quién vino, y quién no llegó.

El buscador con la semana del ejemplo. Ocho filtros arriba, cinco números de resumen, y el detalle con el estado de cada cita en su insignia de color.

Se filtra por **estado**, **sucursal**, **puesto**, **servicio**, **quién atendió**, **origen** y rango de fechas, además de por nombre o teléfono. Al hacer clic en cualquier línea se abre la cita, con su historia y sus acciones.

De los cinco números del resumen, dos merecen explicación:

Tiempo agendado

Las horas de trabajo comprometidas en el período. Es la medida de **carga**: dice si la semana que viene está llena antes de que llegue.

Ausentismo

El porcentaje de citas en que el cliente no se presentó, **calculado solo sobre las citas ya cerradas**.

Incluir en el ausentismo las citas que **todavía no han ocurrido** bajaría el porcentaje artificialmente, y el número dejaría de servir para tomar decisiones.

Es la diferencia entre un indicador y un adorno. Un 18 % de ausentismo real justifica pedir confirmación previa, cobrar un adelanto en ciertos servicios, o llamar el día antes. Un 4 % diluido entre citas futuras no justifica nada, y por eso no se calcula así.

El origen también se mide. Cada cita registra de dónde salió: mostrador, portal del cliente, WhatsApp o asistente. Una cita que entró sola es una llamada que nadie tuvo que atender, y ese ahorro se puede contar.

11 · Con la Agenda de Trabajo

Si tiene la licencia de Agenda, cada cita aparece sola en el día de quien la va a atender. No hay nada que configurar.

Al agendar, el sistema crea la actividad correspondiente en la agenda y la mantiene sincronizada: si la cita se traslada, la actividad se mueve con ella.

La cita le aparece a **quien la atiende**, no solo a quien la agendó. Le llega además el aviso al buzón, como cualquier cosa que otra persona le asigna.

Aquí se nota la diferencia del capítulo 3, la del encargado fijo:

PUESTO	ENCARGADO	LA CITA APARECE EN LA AGENDA DE
Banco de reparación 1	Diego Quesada	quien agendó + Diego
Banco de reparación 2	Roberto Mora	quien agendó + Roberto
Mesa de corte	<i>Se escoge por cita</i>	<i>solo quien agendó</i>

En los puestos que se comparten no hay a quién asignársela hasta que alguien la tome; si en la cita se indica quién atiende, esa persona la recibe igual.

Una cita cancelada no desaparece de la agenda: se marca. Podría parecer más limpio borrarla, pero eso escondería que la hora se apartó y se perdió. El día que alguien revise por qué el jueves cundió tan poco, esa actividad marcada es la respuesta.

12 · Con WhatsApp y el asistente

Con la licencia de WhatsApp, la cita deja de ser algo que el negocio anota y pasa a ser una conversación con el cliente. Va en las dos direcciones.

La ida — dos avisos

Cita agendada, al apartarle el espacio, y **Recordatorio**, el día antes. El segundo es la medida que más baja el ausentismo. Ambos se activan en la configuración de WhatsApp y cada uno lleva su plantilla.

La vuelta — el cliente responde

Los avisos llevan **tres botones**: confirmar, cancelar y pedir otra hora. Al pulsar uno, el sistema registra el cambio **sin que nadie tenga que leer el mensaje**.

Con los botones, el cliente que no puede venir **avisa** en lugar de simplemente no llegar. Esa hora vuelve al inventario a tiempo.

Si además tiene el **asistente de IA**, la conversación completa la puede llevar él:

Consultar y agendar

Le dice al cliente qué espacios hay y le cierra la cita, respetando el horario, las excepciones y la antelación mínima.

Registrar la respuesta

Si el cliente escribe en vez de pulsar el botón —«no voy a poder ir mañana»—, el asistente lo registra igual.

La antelación mínima solo rige para quien agenda sin operador. El asistente, el portal y WhatsApp la respetan; el del mostrador no la tiene, porque tiene al cliente al teléfono y sabe si va a llegar. Sin ese piso, el asistente puede cerrar una cita que empieza en dos minutos.

Es la regla del bloque 1 de la configuración, y es la única que hay que pensar antes de encender el autoservicio. Media hora suele bastar; un taller que necesita preparar el puesto puede querer dos.

12.1 · Lo que hay que tener listo

Los avisos por WhatsApp no dependen solo de SiReTT. Conviene saber qué hace falta antes de prometérselos a nadie.

1 La línea conectada

DÓNDE ESTÁ Sistema > Configuración > WhatsApp

La conexión con WhatsApp Business tiene que estar hecha y con al menos una línea activa. Si no, los eventos no se envían aunque estén encendidos.

2 Las plantillas aprobadas

Meta exige que los mensajes que **inicia** el negocio usen una plantilla previamente aprobada. La configuración muestra el texto sugerido de cada aviso, listo para darlo de alta.

El orden de los botones tiene que coincidir con la plantilla. El sistema envía confirmar, cancelar y mover en ese orden. Si en la plantilla aprobada están al revés, **el cliente confirma cuando quiso cancelar.**

3 El teléfono del cliente

DÓNDE ESTÁ Clientes > ficha del cliente

Los avisos salen al teléfono registrado en la ficha. Una cita tomada con nombre y teléfono sueltos —sin ficha— **no recibe aviso**, y es lo correcto: nadie aceptó recibirlos.

4 Los eventos encendidos

DÓNDE ESTÁ Sistema > Configuración > WhatsApp > Eventos

Cada aviso se enciende por separado. Puede querer el recordatorio y no la confirmación, o al revés.

El recordatorio se envía por el proceso automático que corre cada pocos minutos, no en el mantenimiento nocturno: un recordatorio que llega a la una de la madrugada ya no recuerda nada.

Para terminar

Ocho ideas que resumen el manual. Si algo se olvida, que sean estas.

1. La duración lo gobierna todo

Sin ella el sistema no puede saber si una cita cabe. Es el primer campo que hay que llenar bien.

2. Un puesto sin horario no existe

Nunca aparece con espacios disponibles. La lista lo marca en rojo por algo.

3. Las horas se escogen, no se escriben

Lo que la pantalla ofrece se puede prometer: ya miró el horario, el feriado, la duración y lo tomado.

4. Un feriado se registra una sola vez

Con alcance de sucursal. Puesto por puesto es como se olvida uno, y ese día ese puesto sigue ofreciendo citas.

5. Cancelar libera; no presentarse pierde

Son cosas distintas y por eso hay dos estados. La diferencia se paga a fin de mes.

6. El motivo es de dos segundos

Y es lo único que convierte una agenda en información sobre el negocio.

7. Trasladar conserva la cita

No crea una nueva: mantiene su número y su historia, y los avisos siguen apuntando bien.

8. El recordatorio es la medida que más rinde

Baja el ausentismo más que cualquier otra cosa, y con los botones el cliente avisa en vez de faltar.

¿Dudas con su instalación? Escriba a su distribuidor autorizado de SiReTT Online. La configuración de Citas es propia de cada negocio y conviene revisarla con quien conoce el suyo.