



Guía de uso del Sistema de Videoasistencia al contribuyente

Contenido

1	Introducción	2
2	Gestión de videollamadas para atender al contribuyente	2
2.1	Uso de la Consola de Operador para asistencia por videollamada.....	2
2.2	Uso del chat de Zoom para resolución de incidencias con videollamadas	15
3	Incidencias detectadas con el micrófono o el vídeo de los contribuyentes	16
3.1	VIDEO: El contribuyente no ha activado su video al entrar en la sala.	16
3.2	VIDEO: El contribuyente no dispone de cámara en su dispositivo o si dispone de ella su equipo no la reconoce.	18
3.3	AUDIO: No aparece el micrófono una vez que el contribuyente ha sido admitido en la sala.	20
3.4	AUDIO: Aparece el micrófono, pero no está activado cuando el contribuyente accede a la sala.	21
3.5	FONDO VIRTUAL: Los documentos de identificación no se visualizan correctamente debido al fondo virtual del contribuyente.....	23
Anexo: Acciones/operaciones que tienen que hacer los operadores de videoasistencia.....		22



1 Introducción

Esta guía está dirigida a los empleados públicos que van a participar en la asistencia al contribuyente a través de videollamadas. Para dar este servicio se utilizará la herramienta **Zoom**.

El uso principal de la herramienta **Zoom** es permitir un medio de comunicación rápido entre los empleados públicos y los contribuyentes, para aquellos servicios que la Agencia Tributaria decida ofrecer por videoasistencia.

En este documento se recogen los pasos para que los empleados públicos asignados a este tipo de servicios de asistencia por videollamada puedan utilizar la aplicación para atender a los contribuyentes.

Importante: Esta guía parte de la situación de que el usuario ya ha activado su cuenta en **Zoom** y ha instalado la aplicación en su equipo. Si accede desde el equipo en su oficina la aplicación **Zoom** ya está instalada por defecto.

2 Gestión de videollamadas para atender al contribuyente

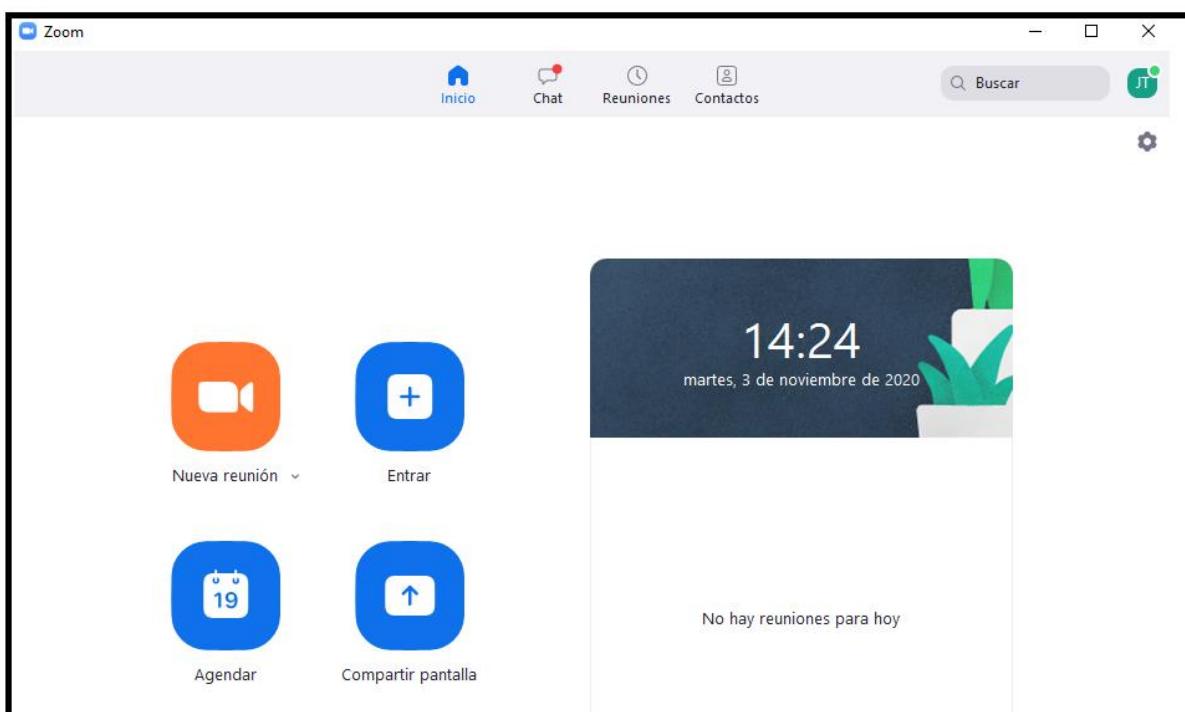
Este sistema consta de **dos elementos** que el operador tiene que utilizar a la vez:

- La herramienta Zoom.
- La Consola de Operador que se abre en la intranet de la Agencia Tributaria, mediante un navegador web.

MUY IMPORTANTE: Si el **operador está teletrabajando** desde casa, debe abrir la herramienta Zoom en el escritorio de su equipo de casa (por fuera del escritorio remoto), y abrirá la Consola de Operador en la Intranet en su escritorio remoto de la oficina.

2.1 Uso de la Consola de Operador para asistencia por videollamada

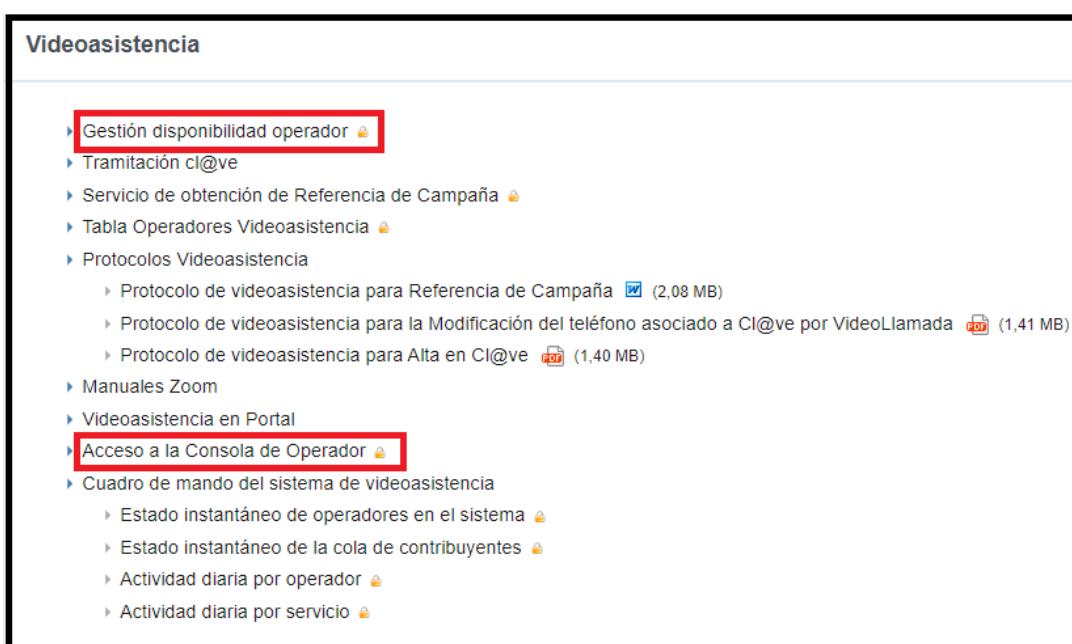
1. Iniciar Zoom (en el escritorio de casa si está teletrabajando o en el escritorio de la oficina si se está en la oficina) y dejarlo abierto en la pantalla de Inicio.



- Después de iniciar Zoom, el operador debe acceder a su Consola de Operador en la Intranet para comenzar a atender a los contribuyentes.

La **Consola de Operador** está enlazada en la Intranet en **Inicio>Aplicaciones generales>Actuaciones en nombre de terceros>Videoasistencia**:

http://portal.www.aeat/AEAT.intranet/Inicio/_Menu/_Aplicaciones_Generales/Actuaciones_en_nombre_de_terceros/Videoasistencia/Videoasistencia.html





En primer lugar, el operador accederá a **Gestión disponibilidad operador** y se pondrá como disponible en el servicio o servicios que tenga que prestar.

Esto sólo es necesario hacerlo una única vez mientras el Operador preste habitual o regularmente los Servicios para los que está disponible; y sólo se pondrá como “No disponible” cuando no suceda lo anterior.

Después abrirá la Consola de Operador (enlace “Acceso a la Consola de Operador”). Al acceder a la misma verá todos los servicios activos en los que se encuentra disponible y para los cuales le pueden entrar contribuyentes.

NOTA 1: Si los servicios se encuentran fuera de horario, aparecerá un mensaje indicándolo. Se recomienda cerrar la Consola de Operador, cerrando el navegador, y acceder a la Consola de nuevo cuando se inicie el horario.

NOTA 2: Si el operador no se ha puesto disponible, aparecerá un mensaje en la consola indicándolo. Se recomienda cerrar la Consola de Operador, cerrando el navegador, ponerse disponible en los servicios que tenga que prestar y abrir de nuevo la Consola de Operador.

3. Al pulsar Atender Contribuyente, le será asignado automáticamente un contribuyente para alguno de los servicios activos que atiende.

La Agencia ▾ Normativas y jurisprudencia ▾ Procedimientos y manuales ▾ Información al personal ▾ Información a la dirección ▾ Aplicaciones generales

Consola de videoasistencia

Operador:

Nombre:

Contribuyentes atendidos:

Servicios Activos

APOYOIRPF: Trámites de Clave o Número de Referencia - De lunes a viernes (excepto festivos nacionales) de 09:00 a 14:00. (Horario peninsular)

CLAVE: Trámites de asistencia por videollamada - De lunes a viernes (excepto festivos nacionales) de 09:00 a 15:00. (Horario peninsular) - [Atención acordada](#)

[Atender Contribuyente](#) [Cerrar](#)

El proceso puede tardar un tiempo variable en asignarle un contribuyente que dependerá de si hay o no contribuyentes esperando a ser atendidos. Durante ese tiempo aparecerá este mensaje:



La Agencia ▾ Normativas y jurisprudencia ▾ Procedimientos y manuales ▾ Información al personal ▾ Información a la dirección ▾ Aplicaciones generales

Consola de videoasistencia

Operador:

Nombre:

Contribuyentes atendidos:

Servicios Activos

APOYOIRPF: Trámites de Clave o Número de Referencia - De lunes a viernes (excepto festivos nacionales) de 09:00 a 14:00. (Horario peninsular)

CLAVE: Trámites de asistencia por videollamada - De lunes a viernes (excepto festivos nacionales) de 09:00 a 15:00. (Horario peninsular)

A la espera de atender contribuyente

Próxima actualización en: 9 seg.

[Interrumpir](#)

Esta pantalla se actualiza cada 9 segundos (contador descendente).

En este momento, en que aún no tiene ningún contribuyente asignado, el operador también podría Interrumpir y, en ese caso, el operador pasa a estar inactivo y el sistema no le asignará contribuyentes.

El operador podrá volver a activarse accediendo a la página inicial de la consola de operador y pulsando de nuevo el botón Atender Contribuyente.

4. En cuanto aparezcan en la consola los datos del contribuyente asignado y del servicio demandado, podrá **Iniciar la Videoasistencia**.

En esa misma pantalla aparece el número de contribuyentes atendidos por el operador ese día, que se cuentan como el número de contribuyentes que han pulsado el botón Iniciar Videoasistencia en su consola de contribuyente, hayan conseguido o no reunirse. Si el contribuyente ha accedido en otras ocasiones a este servicio, se muestra información de esas interacciones.



Consola de videoasistencia

Operador:
Nombre:
Contribuyentes atendidos:

CONTRIBUYENTE ASIGNADO

NIF:
Nombre:
Servicio: CLAVE - Trámites de asistencia por videollamada
Autenticación: NIF/NIE + Fecha/Dato de contraste

Si no aparece una notificación para iniciar la reunión, iníciela desde el Inicio del cliente Zoom.

Iniciar Videoasistencia

Anotaciones sobre el contribuyente -----

Fecha/hora	Operador	Servicio	Resultado	Observaciones/Anotaciones
18-02-2023 14:08:42		CLAVEX	Abandono del contribuyente	No ha aparecido el contribuyente
19-09-2022 12:16:58		CLAVEX	Error funcional	El contribuyente no entra
08-10-2020 14:06:50		CLAVEX	Abandono del contribuyente	Me ha avisado
08-10-2020 14:00:42		CLAVEX	Finalizada con éxito	Todo bien
08-10-2020 09:55:04		CLAVEX	Finalizada con éxito	bien

NOTA: Si ya tiene asignado contribuyente, pero aún no ha pulsado "Iniciar Videoasistencia" para empezar la reunión y en ese momento el contribuyente abandona el sistema pulsando su botón Abandonar, le aparecerá el mensaje de la siguiente pantalla y aparece precargada en el combo la opción "Abandono del contribuyente". En ese momento, puede pulsar Finalizar y Atender siguiente o Finalizar e Interrumpir, según desee.

Consola de videoasistencia

El contribuyente asignado ha abandonado el sistema. Finalice la reunión y espere a que se le asigne otro contribuyente.

Operador:
Nombre:
Contribuyentes atendidos:

Servicios Activos

APOYIRP: Trámites de Clave o Número de Referencia - De lunes a viernes (excepto festivos nacionales) de 09:00 a 14:00. (Horario peninsular)
CLAVE: Trámites de asistencia por videollamada - De lunes a viernes (excepto festivos nacionales) de 09:00 a 15:00. (Horario peninsular)

CONTRIBUYENTE ATENDIDO

NIF:
Nombre:
Servicio:
Autenticación: NIF/NIE + Fecha/Dato de contraste

* Finalización
Abandono del contribuyente

Observaciones/Anotaciones (Si el contribuyente atendido pide otra videoasistencia, este dato será visible por el operador que se le asigne)

No actúe en esta pantalla hasta no finalizar la reunión en Zoom con el contribuyente, cuando ésta haya concluido.

Finalizar y Atender siguiente **Finalizar e Interrumpir**

En caso de representación consigne el NIF del receptor de la asistencia.

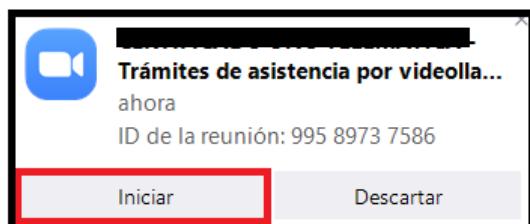
NIF Representado

Nota: En caso de representación deberá seguirse el protocolo establecido para el servicio

5. Al pulsar el botón Iniciar Videoasistencia en la Consola de Operador, se pueden dar varios casos según la configuración de su PC:



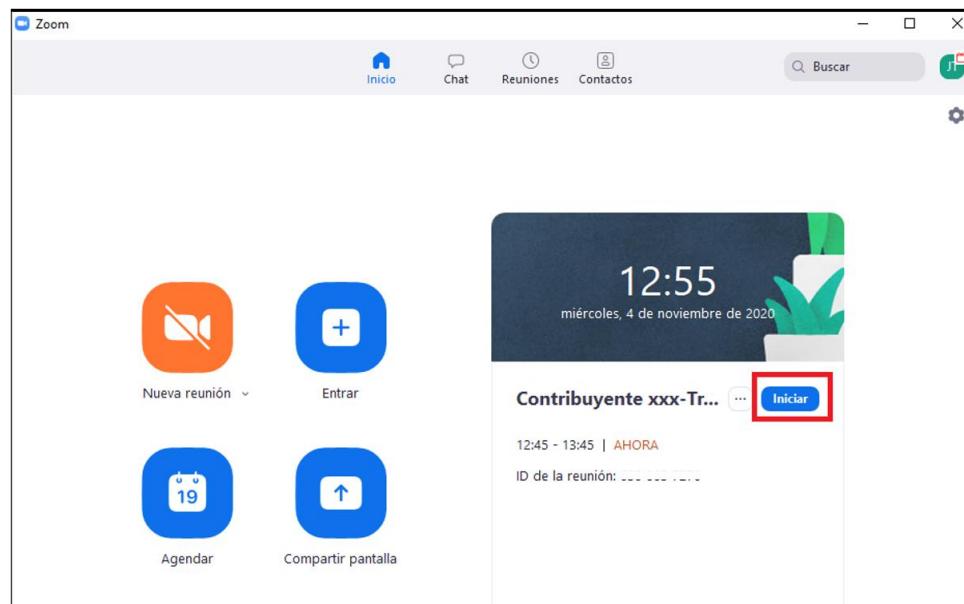
- a. Puede aparecerle una notificación (pop-up) de este tipo para poder empezar la reunión:



Pulse Iniciar para empezar la reunión.

MUY IMPORTANTE: En cuanto pulse Iniciar, si su PC no se posiciona automáticamente en Zoom, **vaya a la aplicación Zoom** que tendrá abierta en el escritorio de casa si está teletrabajando o en el escritorio de la oficina si está en la oficina.

- b. Si **NO** le aparece la notificación (pop-up) para iniciar, vaya a su aplicación Zoom y en la página de Inicio, le aparecerá la reunión que tiene que comenzar. Pulse el botón Iniciar para comenzarla:

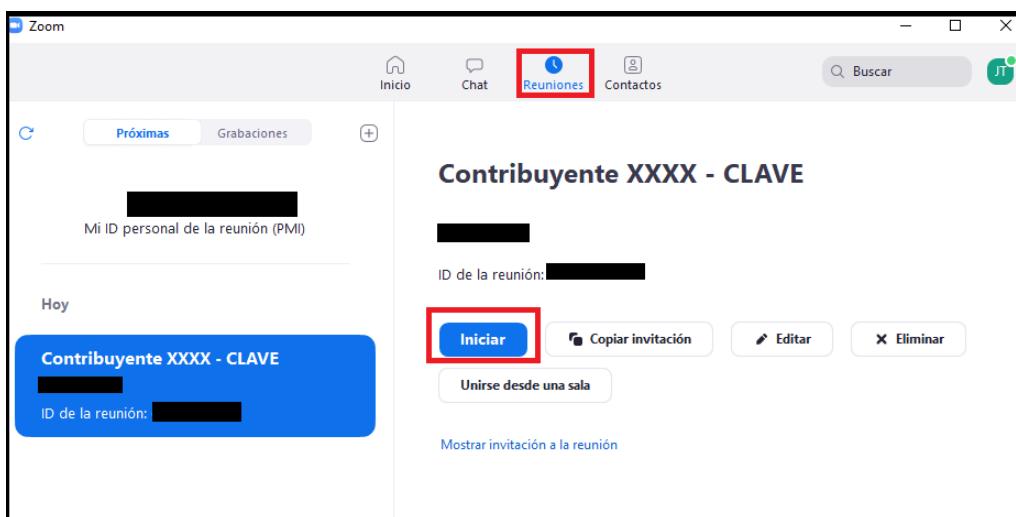


- c. En algún caso, puede que tenga que ir directamente a Reuniones y pulsar el botón Iniciar para iniciar la reunión con el contribuyente.



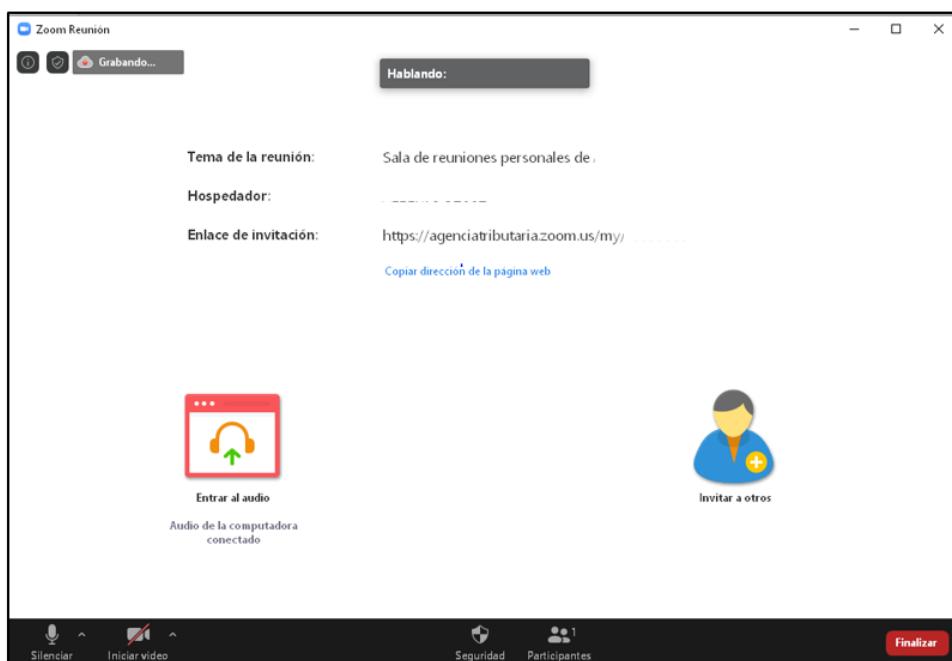
Agencia Tributaria

Subdirección Adjunta de Seguridad Informática y Protección de Datos
Subdirección General de Planificación y Coordinación Informática
Departamento de Informática Tributaria



IMPORTANTE: En cualquiera de las 3 casuísticas tiene que ir a su aplicación Zoom para que se produzca la reunión y a la vez, si mira en la Consola de operador de la Intranet se le muestra la pantalla de “Finalización” del Contribuyente (algo que se explica en el punto 12 de este manual); pero, antes de finalizarlo en la Intranet, debe atenderlo en Zoom y Finalizar la reunión en Zoom. Después es cuando tiene que volver a la Consola de Operador de la Intranet como se verá en el punto 12.

6. Una vez iniciada la reunión se habilita el acceso a la misma. Se debe activar el panel de participantes para tener una visión de la Sala de Espera.



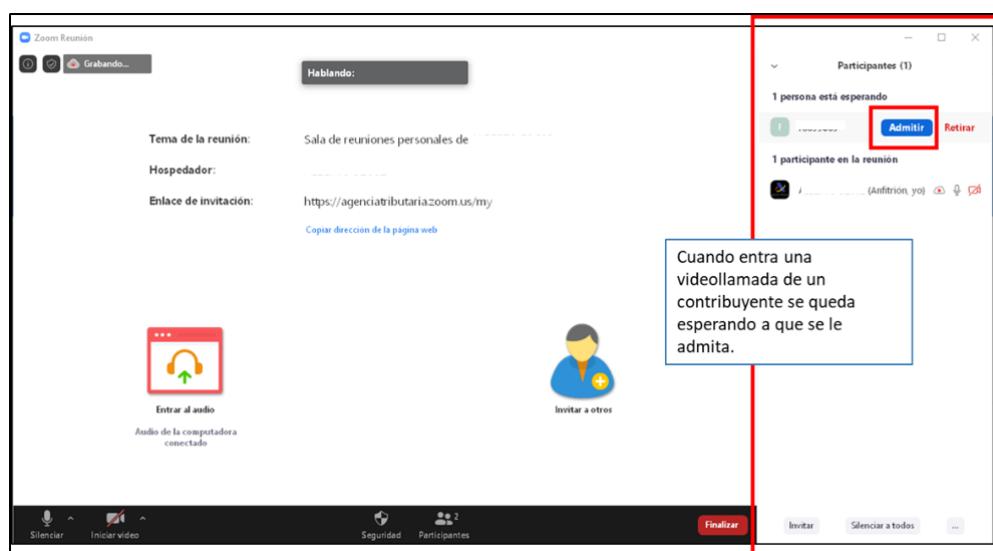


NOTA (para los operadores que utilicen el audio del teléfono): Debido a que en este sistema de videoasistencia se establece una reunión individual por contribuyente, los operadores que estén utilizando el audio del teléfono tendrán que realizar el acceso a la reunión mediante el teléfono con los códigos necesarios, según estén habituados a hacerlo, pero para cada reunión-contribuyente.

7. A continuación, debe visualizar la sala de espera (pulsando el botón Participantes de la parte inferior de Zoom) para poder tener control del contribuyente que está esperando y poder darle acceso a la reunión para facilitarle el servicio. En el funcionamiento normal sólo habrá un contribuyente en la sala de espera, al que se deberá admitir para que acceda a la sala de reuniones.



8. Pulse el botón Admitir para dar paso al contribuyente y poder facilitarle el servicio.



9. Iniciar la reunión de asistencia según el argumentario descrito en el documento **Protocolo videoasistencia - Servicio**. Por cada tipo de servicio que se ofrezca al contribuyente existirá un Protocolo que describirá cómo debe realizarse la atención al contribuyente de acuerdo al servicio a ofrecer.

¡IMPORTANTE! Se debe hacer hincapié es que es de suma importancia realizar el protocolo según está descrito en el documento citado:

- Presentación del operador ante el contribuyente.
- Confirmación de la no representación de terceros.



- Identificación del contribuyente (cotejo del DNI/NIE, imagen del contribuyente y datos aportados en la solicitud)

NOTA: A tener en cuenta que en la aplicación de Videoasistencia le aparece un mensaje al contribuyente en el que se le advierte de que su conversación va a ser grabada y tendrá que "Aceptar" las condiciones mediante el botón Aceptar y Acceder a la videoconferencia.

Acceso a videoasistencia

NIF: 89890002E
Nombre: CERTIFICADO DOS TELEMATICA
Servicio: Trámites de asistencia por videollamada

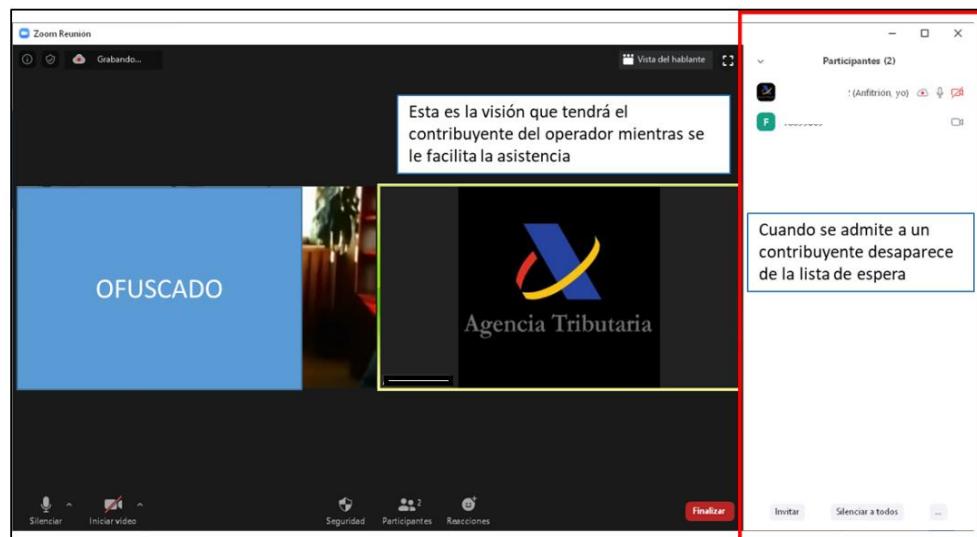
En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, le informamos que la videoconferencia va a ser grabada. Puede obtener más información en la web de la AEAT, en el apartado de [Datos Personales](#).

Se le ha asignado un operador.
Operador: _____
Número de identificación: _____

Si está de acuerdo con lo descrito en esta página, pulse en 'Aceptar y Acceder a la videoconferencia' para iniciar la conversación.

Aceptar y Acceder a la videoconferencia **Abandonar**

Observaciones (en caso de abandonar)

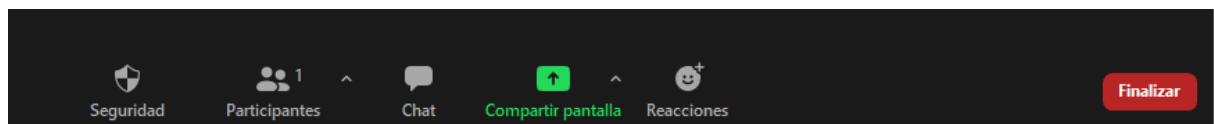


10. Acceso a la aplicación necesaria para ofrecer el servicio según se indique en el Protocolo del servicio.

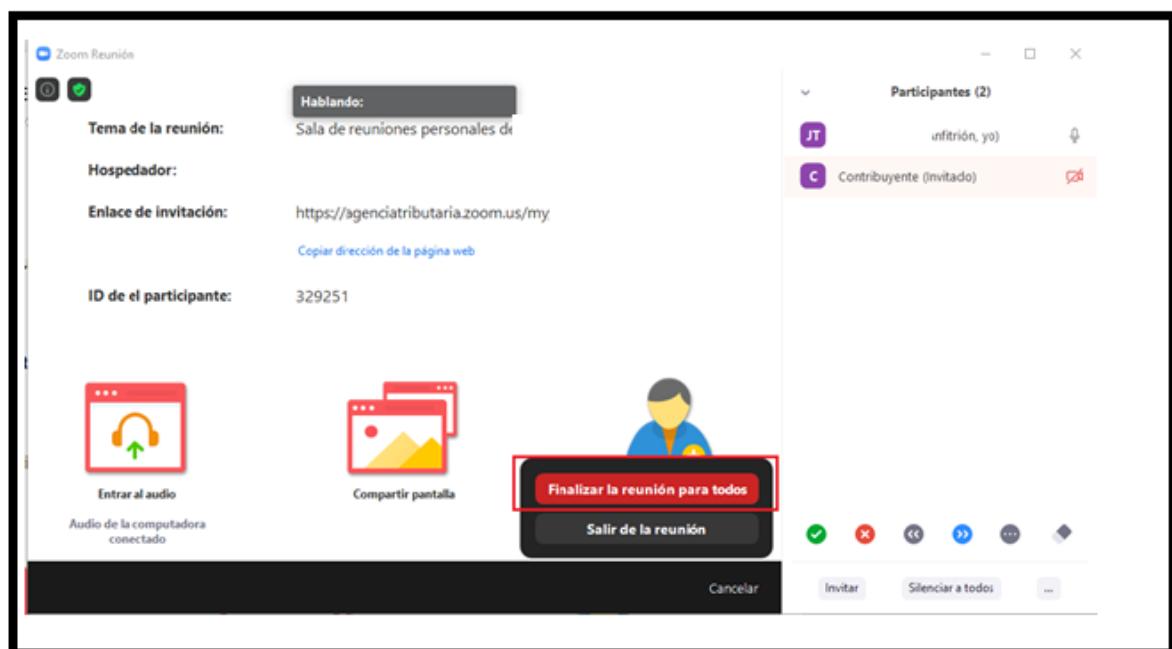


11. Finalización de la reunión. La reunión se finaliza en **dos pasos** que deben realizarse en el siguiente orden: finalizar primero en Zoom (a) y luego en la Consola de Operador (b)

- a) **PASO 1:** Cuando se facilite el servicio y se despida del Contribuyente debe pulsar el botón de la esquina inferior derecha **Finalizar**.



Y a continuación, **Finalizar la reunión para todos**. De esta forma la sala de Zoom se queda cerrada entre contribuyente y contribuyente. Es **muy importante** cerrar totalmente la sala de esta forma.



- b) **PASO 2:** En la Consola de Operador (que está en otra ventana distinta de la de Zoom, y que está en el escritorio remoto de la oficina si usted se encuentra teletrabajando), es necesario finalizar con el contribuyente e indicar el resultado de la reunión (a seleccionar en un desplegable que se detalla más abajo); opcionalmente pueden incorporarse las observaciones que el Operador considere, que serán registradas como una parte más de la videoasistencia.



Hecho lo anterior, deberá pulsar una de estas opciones:

"Finalizar y Atender siguiente": Para registrar el resultado elegido en el desplegable más las posibles observaciones y además CONTINUAR con el siguiente contribuyente que se le asigne.

"Finalizar e Interrumpir": Para registrar el resultado elegido en el desplegable más las posibles observaciones y además NO CONTINUAR con otro contribuyente.

Consola de videoasistencia

Operador:
Nombre:
Contribuyentes atendidos:

CONTRIBUYENTE ATENDIDO

NIF:
Nombre:
Servicio: Trámites de asistencia por videollamada
Autenticación: NIF/NIE + Fecha/Dato de contraste

Finalización
(Seleccionar) ▾
(Seleccionar)
Finalizada con éxito
Error técnico
Error funcional
Abandono del contribuyente

contribuyente atendido pide otra videoasistencia, este dato será visible por el operador que se le asigne)

Nota: Esta no finalizar la reunión en Zoom con el contribuyente, cuando ésta haya concluido.

Finalizar y Atender siguiente **Finalizar e Interrumpir**

En caso de representación consigne el NIF del receptor de la asistencia.

NIF Representado
[Input Field]

Nota: En caso de representación deberá seguirse el protocolo establecido para el servicio.

MUY IMPORTANTE: recuerde que, aunque haya finalizado la reunión en Zoom siempre tiene que ir a la Consola de Operador a Finalizarla del todo (pulsando uno de los dos botones, según lo que quiera hacer) y consignar el tipo de Finalización y las observaciones. También es necesario grabar el NIF del receptor de la videoasistencia, si ha habido representación (sólo para los casos permitidos por el protocolo del servicio, para el alta en Clave no está permitido, por ejemplo).



TIPOS DE FINALIZACIÓN:

- Finalizada con éxito: la reunión se ha producido normalmente.
- Error técnico: problemas técnicos del contribuyente en Zoom (cámara, sonido, etc)
- Error funcional: no ha habido problemas técnicos pero el contribuyente desea un servicio que no se corresponde o que no dispone de toda la información (por ejemplo: no tiene el DNI).
- Abandono del contribuyente: el contribuyente ha abandonado el sistema y se le avisa con un mensaje al operador.

Al Interrumpir, el operador pasa a estado inactivo y el sistema no le asignará contribuyentes.

El operador podrá volver a activarse accediendo a la página inicial de la consola de operador y pulsando el botón Atender Contribuyente.

El sistema no permite la interrupción si está muy próximo el final de la jornada y hay contribuyentes en espera.

NOTA: para cada servicio se define un Tiempo medio de atención para ese servicio (en el ejemplo mostrado se han puesto 4 minutos). Si se supera ese tiempo y el contribuyente no llega a acceder a la reunión aparecerá un aviso como el que se ve en la pantalla inferior. También aparece ese aviso cuando la reunión dura más de 4 minutos, aunque el contribuyente haya accedido y se esté celebrando la reunión.

Se trata simplemente de un aviso para indicar al operador que no olvide cerrar su sala de Zoom cuando corresponda y pulsar Finalizar y Atender siguiente o Finalizar e Interrumpir, según desee.

Consola de Videoasistencia

Han transcurrido 4 minutos desde que inició la reunión en Zoom. Si está atendiendo o ha atendido correctamente al contribuyente, finalice la reunión cuando corresponda y consigne el resultado de la misma. En caso contrario, puede finalizar la reunión por "Abandono del Contribuyente" o esperar un poco más a que el contribuyente consiga conectar.

Operador:
Nombre:
Contribuyentes atendidos:
CONTRIBUYENTE ATENDIDO
NIF:
Nombre:
Servicio: Trámites de asistencia por videollamada
AUTENTICACIÓN: NIF/NIE + Fecha/Dato de contraste
* Finalización
[Seleccionar]
Observaciones/Anotaciones (Si el contribuyente atendido pide otra videoasistencia, este dato será visible por el operador que se le asigne)
No actúe en esta pantalla hasta no finalizar la reunión en Zoom con el contribuyente, cuando ésta haya concluido.
Finalizar y Atender siguiente Finalizar e Interrumpir

En caso de representación consigne el NIF del receptor de la asistencia.
NIF Representado
Nota: En caso de representación deberá seguirse el protocolo establecido para el servicio.



2.2 Uso del chat de Zoom para resolución de incidencias con videollamadas

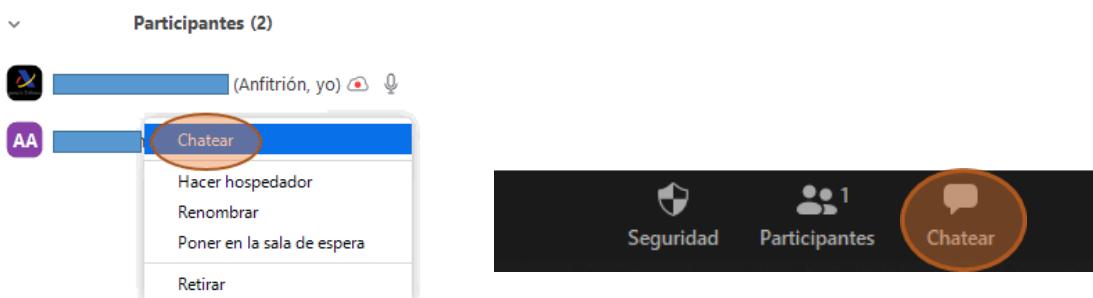
Se ha habilitado el chat de Zoom como medio alternativo para la resolución de incidencias de video y/o audio que pudiera surgir al inicio de una sesión con un contribuyente.

Para ofrecer esta opción de la aplicación se ha configurado el chat de zoom con los siguientes criterios:

- Uso de chat privado (1 a 1)
- Se ha deshabilitado la posibilidad de guardar los chats.

El servicio de videollamada con los contribuyentes está basado en una sesión de audio y video que queda grabada para su posterior revisión si así fuera necesario por lo que el uso del chat tiene que establecer bajo ciertas consideraciones:

- Se establece como sistema alternativo de comunicación con el contribuyente al de la videollamada, nunca sustitutivo y sólo para la resolución de incidencias.
- Su uso será exclusivamente para dar instrucciones técnicas al contribuyente sobre uso del Zoom.
- No se transmitirá, a través de este medio, ninguna información de tipo identificativo (DNI/NUE, Nombres, etc.) o tributario.

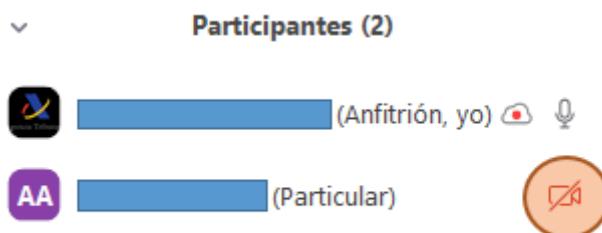




3 Incidencias detectadas con el micrófono o el vídeo de los contribuyentes

3.1 VIDEO: El contribuyente no ha activado su video al entrar en la sala.

Al entrar el contribuyente en la sala nos aparecerá una leyenda en la que podemos observar que su cámara se encuentra desactivada.



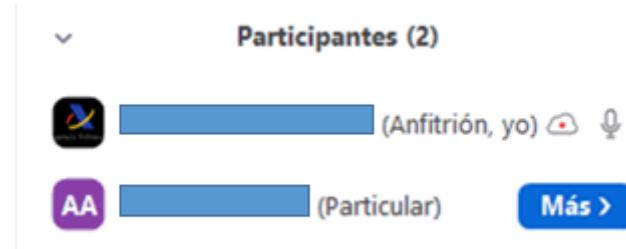
Origen:

Es debido a que el usuario ha accedido a la sala sin haber activado la cámara.

Solución:

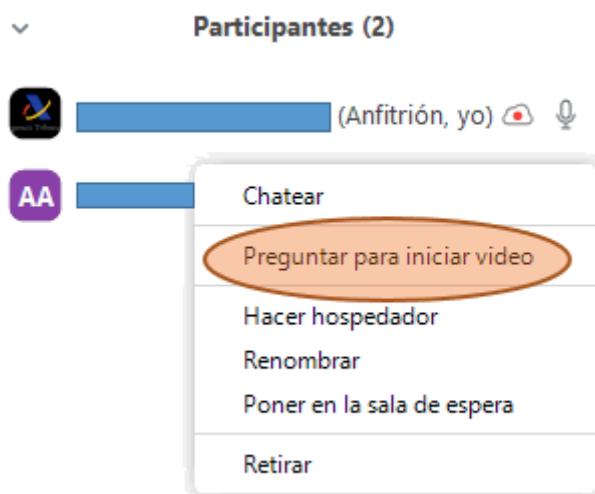
Debemos advertir al contribuyente que active su cámara, para ello:

1. Nos posicionamos, con el ratón, sobre el contribuyente y nos aparecerá la opción "**Más**":

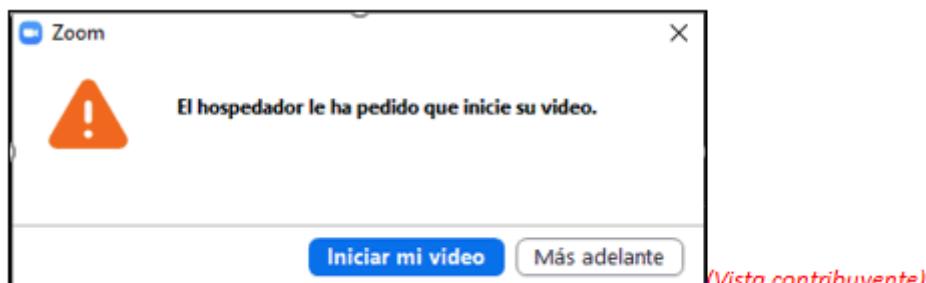




2. Al pulsar sobre la opción "Más" aparecerá un menú desplegable, entre cuyas opciones se encuentra la de "**Preguntar para iniciar vídeo**".



3. El anfitrión, al pulsar sobre esta opción, hará que en la pantalla del contribuyente le aparezca el siguiente mensaje:



EL CONTRIBUYENTE DEBERÁ SELECCIONAR LA OPCIÓN "Iniciar mi video" Y A PARTIR DE ESE MOMENTO SU CÁMARA QUEDARÁ ACTIVADA.



3.2 VIDEO: El contribuyente no dispone de cámara en su dispositivo o si dispone de ella su equipo no la reconoce.

Este caso lo podemos comprobar porque al acceder el contribuyente observamos que no dispone del ícono de la cámara.

The screenshot shows a video conferencing interface with two participants. The first participant, represented by a blue bar and the text '(Anfitrión, yo)', has a small camera icon next to their name, indicating they have a camera. The second participant, represented by a purple bar and the text '(Particular)', does not have a camera icon, indicating they do not have a camera or it is not recognized. An orange oval is drawn around the second participant's bar.

Origen:

Este problema se debe a que el contribuyente no dispone de cámara en su equipo o ésta no es reconocida por el sistema de su equipo (fallo de hardware, cámara estropeada, etc)

Solución:

Intentaremos a través del audio indicarle que no es posible prestarle este servicio mientras no disponga de cámara por lo que deberá comprobar el correcto funcionamiento de su cámara y una vez solucionado volver a acceder al servicio.

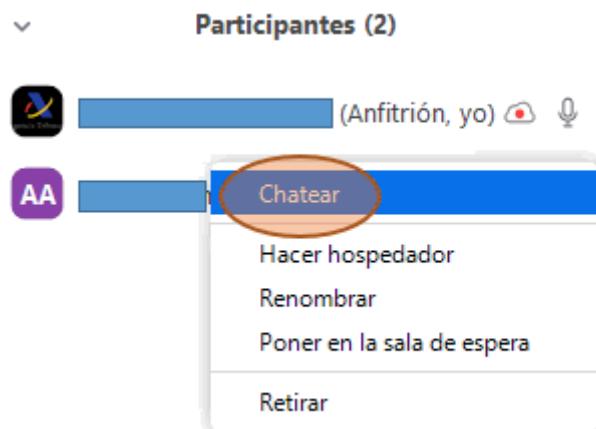
En aquellos casos en que no disponga tampoco de audio podemos optar por la siguiente solución.

1. Nos posicionamos, con el ratón, sobre el contribuyente y nos aparecerá la opción "**Más**".

The screenshot shows the same video conferencing interface as before, but now the second participant's bar has a blue button labeled 'Más >' next to it, indicating that more options are available for this participant.



2. Al pulsar sobre “**Más**” nos aparecerá un menú desplegable sobre el que elegiremos la opción de “**Chatear**”.



3. Esto nos activará un chat con el contribuyente, el que se le indicará lo siguiente::

Participants (2)

Anfitrión, yo (Particular)

AA (Particular)

Chat de grupo de Zoom

De [REDACTED] para mí: (En privado)
Buenos días.
No dispone de dispositivo de video por lo que este servicio no puede ser prestado.

Enviar a: [REDACTED] (En privado)
Escribir mensaje aquí...

(Vista contribuyente)

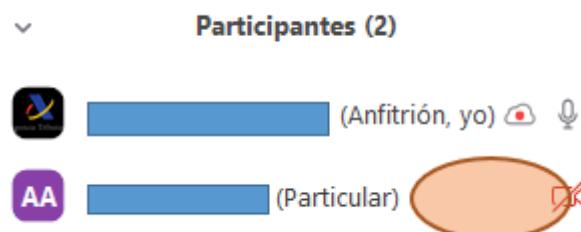
(Vista anfitrión)

UNA VEZ QUE SE LE INDICA EN EL CHAT QUE EL SERVICIO NO PUEDE SER PRESTADO, LA REUNIÓN DEBE FINALIZARSE



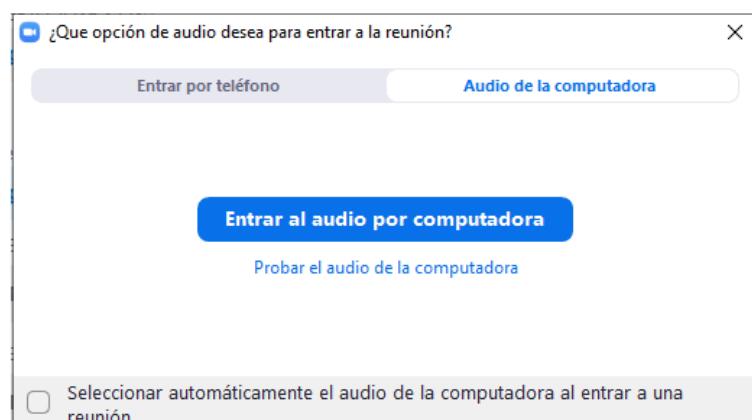
3.3 AUDIO: No aparece el micrófono una vez que el contribuyente ha sido admitido en la sala.

Este caso lo podemos comprobar porque al acceder el contribuyente observamos que no dispone del ícono del micrófono.



Origen:

Este problema es debido a que el contribuyente, cuando ha entrado y se le ha preguntado si quiere entrar con el audio de la computadora, ha cerrado la ventana sin elegir opción y Zoom no puede detectar micrófono alguno.



(Vista contribuyente)

Solución:

En este problema no hay posibilidad de contactar con él por audio y sólo podremos utilizar la opción de chat.

REPETIR LOS PASOS DESCritos EN EL PUNTO 3.2.- VIDEO: *El contribuyente no dispone de cámara en su dispositivo o si dispone de ella su equipo no la reconoce.*



3.4 AUDIO: Aparece el micrófono, pero no está activado cuando el contribuyente accede a la sala.

Este caso podemos comprobar que el contribuyente dispone de micrófono, pero se encuentra silenciado.

Participants (2)

(Anfitrión, yo)

(Particular)

Origen:

El contribuyente dispone de micrófono, pero este se encuentra silenciado.

Solución:

Tendremos que indicar al contribuyente que active su micrófono y para ello:

1. Nos situaremos sobre el contribuyente y aparecerán los botones “Re-Iniciar Audio” y “Más”.

Participants (2)

(Anfitrión, yo)

AA

2. Elegiremos el botón “Re-Iniciar Audio”

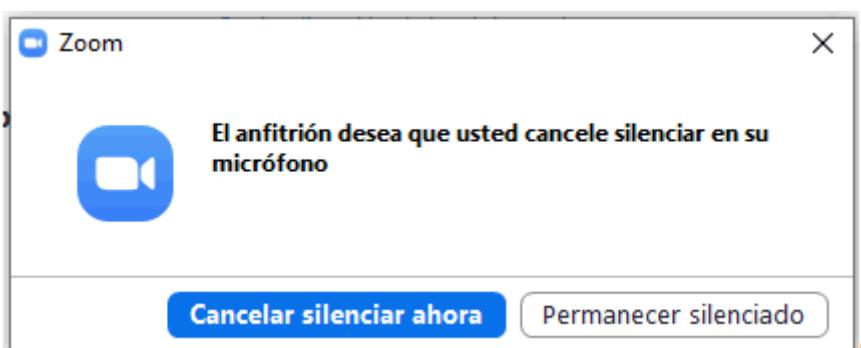
Participants (2)

(Anfitrión, yo)

AA



3. Al pulsar este botón al contribuyente le aparecerá en su pantalla el mensaje:



(Vista contribuyente)

EL CONTRIBUYENTE AL PULSAR "Cancelar silenciar ahora" QUITARÁ EL MUTE DEL MICRÓFONO Y EL AUDIO QUEDARÁ ACTIVADO

▼ **Participantes (2)**

[REDACTED] (Anfitrión, yo)
AA [REDACTED] (Particular)



3.5 FONDO VIRTUAL: Los documentos de identificación no se visualizan correctamente debido al fondo virtual del contribuyente.

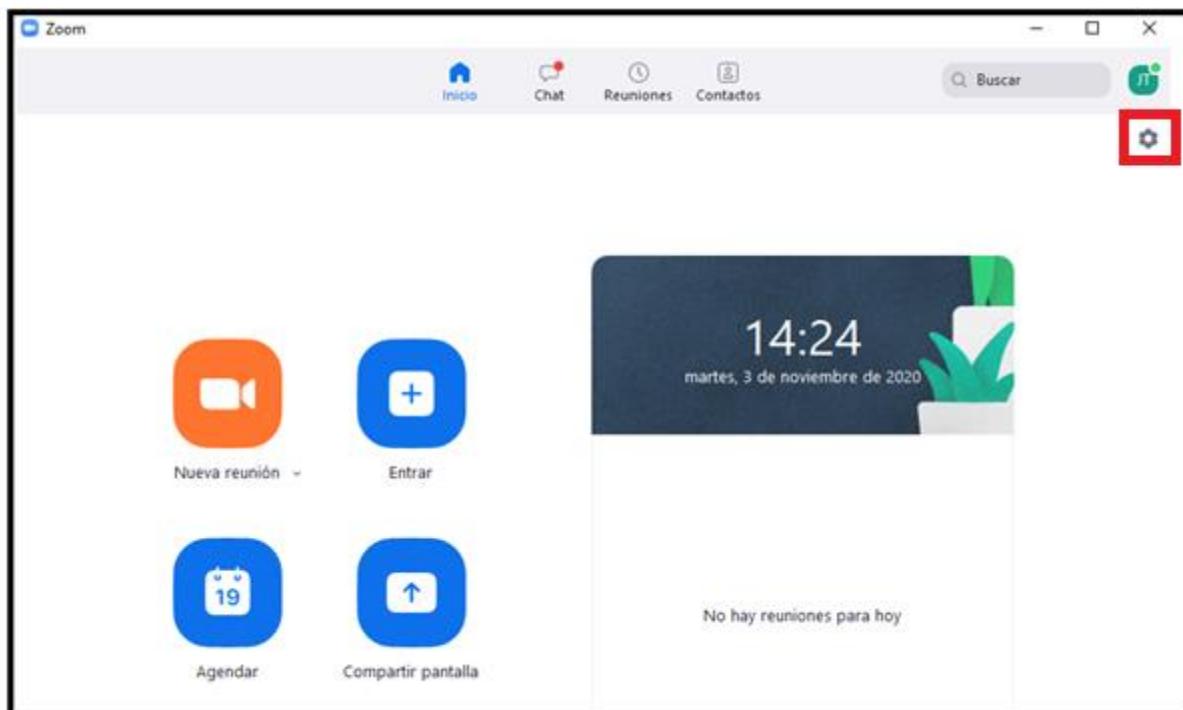
Origen:

El contribuyente tiene un fondo virtual que dificulta la lectura y correcta visualización de los documentos de identificación.

Solución:

Tendremos que indicar al contribuyente que cambie o quite el fondo y para ello:

1. Le diremos que busque otra pantalla de Zoom distinta de donde se está celebrando la Videoasistencia. Tiene que encontrar una pantalla así, y ahí pulsar la rueda de configuración. Todo esto sin necesidad de terminar la reunión:





2. Tiene que pulsar el botón “Fondo y filtros”

The screenshot shows the Zoom configuration window with the 'General' tab selected. On the left, there is a sidebar with various options: Video, Audio, Share screen, Chat, Fondo y filtros (which is highlighted with a red box), Recording, Profile, Statistics, Keyboard shortcuts, and Accessibility. On the right, there is a list of settings with checkboxes. Some checkboxes are checked (e.g., 'Mostrar siempre la barra de herramientas de control de reunión') and some are unchecked (e.g., 'Iniciar Zoom al arrancar Windows'). Below the list is a section titled 'Reacción al tono de piel' with several thumbs-up icons.

3. Y le aparecerá la siguiente pantalla en la que deberá elegir un fondo diferente o ninguno (None):

The screenshot shows the Zoom configuration window with the 'Fondo y filtros' tab selected. On the left, the sidebar shows 'General' is selected. On the right, there is a large empty gray box representing the preview area. Below it, there is a section titled 'Fondos virtuales' (Virtual backgrounds) with several background thumbnails. One thumbnail, labeled 'None', is highlighted with a red box. At the bottom, there are two checkboxes: 'Tengo una pantalla verde' (unchecked) and 'Reflejar mi video' (checked).



ACCIONES/OPERACIONES QUE TIENEN QUE HACER LOS OPERADORES DE VIDEOASISTENCIA

	ACCIÓN/OPERACIÓN	CUÁNDO	EFFECTO QUE SE CONSIGUE	OBSERVACIONES
1	LEER EL MANUAL INSTRUCCIONES	Antes de Comenzar		
2	Ponerse Disponible = SI	Cada vez que se ponga a prestar el servicio y solo si está en Disponible = NO. Es suficiente con hacerlo al comienzo de la prestación de los servicios.	Que el sistema le permita activarse mediante el botón de "Atender Contribuyentes".	Tiene que ponerse Disponible = Sí, para cada uno de los servicios que vaya a prestar.
3	Acceder a través de la intranet, a la Opción "Acceso a la Consola de Operador" del menú de Videoasistencia, situada en: Inicio>Aplicaciones generales>Actuaciones en nombre de terceros>Videoasistencia:	Cada vez que esté en disposición de dar el servicio de videoasistencia.	Entrar a la Consola de Operador.	Menú de Videoasistencia: (http://portal.www.aeat/AEAT.intranet/Inicio/_Menu/_Aplicaciones_Generales/Actuaciones_en_nombre_de_terceros/Videoasistencia/Vide oasistencia.html)
4	Pulsar el botón "Atender Contribuyente" de la Consola de Operador. NOTA 1: Si se accede antes del horario, la Consola de Operador le presentará un mensaje indicándolo y no le aparecerá el botón "Atender Contribuyente". Cierre la Consola de Operador y vuelva a entrar cuando comience el horario. NOTA 2: Igualmente si se encuentra no disponible, la Consola de Operador lo indicará. Cierre la Consola, póngase disponible (paso 2) y vuelva a abrir la Consola de Operador.	Cada vez que esté en disposición de Atender a Contribuyentes.	Que el sistema le asigne el contribuyente que corresponda a unos de los servicios que atiende el Operador. Si en ese instante no hubiera Contribuyentes, permanecerá en Espera hasta que se le asigne.	Mientras esté en Espera, siempre podrá pulsar el botón "Interrumpir", para que el sistema no le asigne contribuyente alguno.



ACCIONES/OPERACIONES QUE TIENEN QUE HACER LOS OPERADORES DE VIDEOASISTENCIA

5	Pulsar el botón “Iniciar Videoasistencia” de la Consola de Operador. NOTA: En cuanto se pulsa el botón “Iniciar Videoasistencia” en la Consola de Operador aparece lo que se explicará en el paso 8. Pero en la Consola de Operador no debe hacer nada hasta que haya finalizado la reunión en Zoom.	Cuando vea en la Consola de Operador los datos del contribuyente asignado y se le haya habilitado el botón “Iniciar”.	Que se le habilite la posibilidad de que se le inicie la reunión en Zoom.	Debe ir a Zoom para iniciar la reunión y no hacer nada, de momento, en la Consola de Operador, hasta el paso 8.
6	Ir a Zoom para Iniciar la reunión. Pueden ocurrir 3 cosas: 1. Que sale una notificación o pop-up de Zoom para Iniciar reunión en Zoom. 2. Que haya que Iniciar la reunión desde el panel de inicio de Zoom. 3. Que haya que iniciar la reunión desde el panel de Reuniones.	En cuanto haya pulsado el botón “Iniciar Videoasistencia” de la “Consola de Operador” debe irse a Zoom para realizar allí la reunión.	Llevar a cabo la reunión con el contribuyente.	- Si se está teletrabajando Zoom debe estar abierto en el Escritorio del PC de casa y la Consola de Operador en el Escritorio del PC de la oficina. - Si se está en la oficina, todo tiene que abrirse en el Escritorio del PC la oficina.
7	Atender al contribuyente según el protocolo que se le haya indicado.	Cuando se lleve a cabo la reunión en Zoom.	Prestar el servicio demandado por el contribuyente.	
8	Finalizar la reunión en dos pasos: a) En Zoom con el botón “Finalizar la reunión para todos”. b) En la Consola de Operador: elegir en el combo el tipo de Finalización que se ha producido y unas observaciones y, a continuación, pulsar uno de los botones “Finalizar y Atender siguiente” o “Finalizar e Interrumpir”. c) En caso de representación, hay que grabar el NIF del que ha recibido la videoasistencia. Esto sólo aplica para los casos en que el protocolo de servicio permita la representación.	Cuando haya finalizado la asistencia al contribuyente.	- “Finalizar y Atender siguiente”: para registrar el resultado de la reunión y atender a otro contribuyente - “Finalizar e Interrumpir”: para registrar el resultado de la reunión y no continuar atendiendo a más contribuyentes.	Los tipos de finalización que se pueden producir son: - Finalizada con éxito: la reunión se ha producido normalmente. - Error técnico: problemas técnicos del contribuyente en Zoom (cámara, sonido, etc) - Error funcional: no ha habido problemas técnicos pero el contribuyente desea un servicio que no se corresponde o que no dispone de toda la información (por ejemplo: no tiene el DNI). - Abandono del contribuyente: el contribuyente ha abandonado el sistema y se le avisa con un mensaje al operador.