

# Guía de la aplicación de gestión de llamadas PLL

## Contenido

|      |   |    |
|------|---|----|
| 1    | Introducción .....  | 1  |
| 2    | Operadores para la confección de Declaraciones de Renta ..... | 2  |
| 2.1  | Pantalla principal.....                                       | 2  |
| 2.2  | Obtención de la siguiente cita a tramitar.....                | 4  |
| 2.3  | Acceso al Portal de Servicios Personalizado de Renta .....    | 6  |
| 2.4  | Iniciar una conversación.....                                 | 6  |
| 2.5  | Observaciones .....   | 8  |
| 2.6  | Aparcar una cita .....  | 9  |
| 2.7  | Desasignar cita actual.....                                   | 9  |
| 2.8  | Consulta de cita .....  | 10 |
| 2.9  | Comunicación con coordinadores y soporte técnico .....        | 11 |
| 2.10 | Avisos .....  | 12 |
| 2.11 | Consulta de citas pasadas y pendientes.....                   | 13 |

## VERSIONES

| VERSIÓN                  | DESCRIPCIÓN   | FECHA      |
|--------------------------|---|------------|
| 1.0                      | Documento inicial   | 10/02/2024 |
| 1.1<br><b>CRenta2024</b> | Incorporación de novedades Campaña Renta 2024: <ul style="list-style-type: none"><li>Atención al Colectivo Catalán Renta 2023</li></ul> | 26/03/2025 |

## 1 Introducción

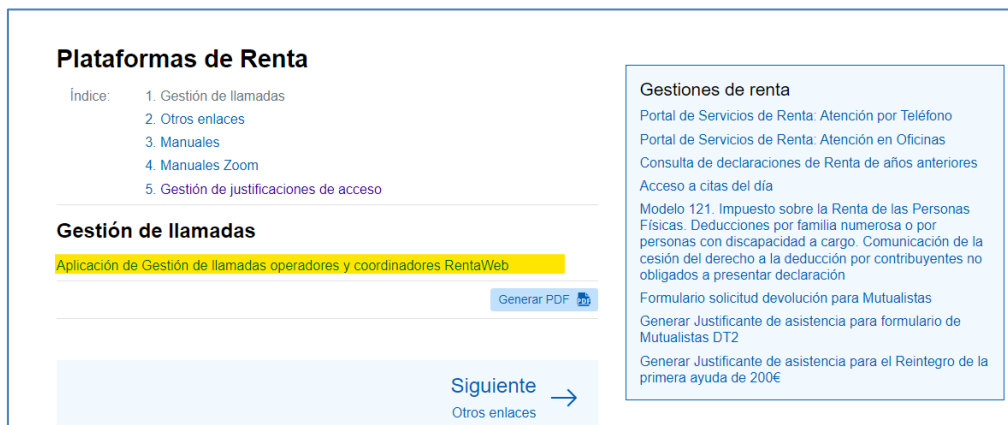
En esta guía se detalla el funcionamiento de la aplicación PLL en la vista del perfil Operador PLL.

Los Operadores PLL tienen que existir en la tabla de Usuarios PLL, tienen que tener configurados sus coordinadores y tener configurado el Zoom.

## 2 Operadores para la confección de Declaraciones de Renta

El acceso a la aplicación PLL está publicado en el Portal de Plataformas de Renta, disponible en la url:

[https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/Plataformas\\_de\\_Renta/Plataformas\\_de\\_Renta.html](https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/Plataformas_de_Renta/Plataformas_de_Renta.html)



The screenshot shows the 'Plataformas de Renta' portal. On the left, under 'Índice:', there is a list: 1. Gestión de llamadas, 2. Otros enlaces, 3. Manuales, 4. Manuales Zoom, and 5. Gestión de justificaciones de acceso. Below this is the 'Gestión de llamadas' section, which includes a highlighted link 'Aplicación de Gestión de llamadas operadores y coordinadores RentaWeb' and a 'Generar PDF' button. On the right, the 'Gestiones de renta' section lists various services: Portal de Servicios de Renta: Atención por Teléfono, Portal de Servicios de Renta: Atención en Oficinas, Consulta de declaraciones de Renta de años anteriores, Acceso a citas del día, Modelo 121. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, Deducciones por familia numerosa o por personas con discapacidad a cargo, Comunicación de la cesión del derecho a la deducción por contribuyentes no obligados a presentar declaración, Formulario solicitud devolución para Mutualistas, Generar Justificante de asistencia para formulario de Mutualistas DT2, and Generar Justificante de asistencia para el Reintegro de la primera ayuda de 200€. At the bottom right, there is a 'Siguiente' button with a right arrow and a link for 'Otros enlaces'.

### 2.1 Pantalla principal

Al iniciar sesión el operador, la aplicación detecta si el operador tiene:

- Citas aparcadas para el día de hoy
- Citas asignadas pendientes de ser atendidas.

En el caso de que **se tengan citas aparcadas para el día de hoy**, se muestra un aviso con las opciones de atender de forma inmediata o posponer para otro momento.

Asignación de citas para la confección de Declaraciones de Renta para el usuario LGA0214C

Datos Identificativos  
 Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio) Confección Declaraciones Renta Web  
 Centro Asignado al Usuario: 28688 Confección Telefónica de Renta-Web en Madrid

Coordinadores / Soporte Técnico / Servicio de Avisos internos  
 Coordinadores: Zoom Coordinador 1, Zoom Coordinador 2, Zoom Coordinador 3, Zoom Otros  
 Soporte Técnico: Zoom Soporte TIC1, Zoom Soporte TIC2, Zoom Soporte TIC3, Zoom Otros  
 Avisos: Aviso Nuevo, Avisos Enviados, Avisos Recibidos, Avisos Ptas.

**Existen Citas aparcadas con fecha/hora expirada**

Existen citas, que fueron Aparcadas por este usuario, para volverse a atender en una fecha u hora posterior.  
**Dicha demora en estas citas ya ha expirado.**  
 Estas citas deberían ser atendidas de manera inmediata. Aún así, puede usted optar por atenderlas en otro momento.  
 Podrá solicitar la atención de estas citas aparcadas y expiradas en cualquier otro momento, utilizando el botón que aparecerá en la pantalla a tal fin.  
 En este sentido, debe usted indicar como proceder con estas citas.

☐ Posponer para otro momento ☒ Atender de forma inmediata

Si se selecciona atender de forma inmediata se pasará al flujo de tramitación de la cita detallado en los siguientes apartados. Si se selecciona posponerlas para otro momento se pasará a la pantalla principal del operador, donde se habilitará un botón en la parte derecha llamado “Aparcadas” desde el que se podrán acceder a las citas aparcadas pendientes para el día de hoy.

Datos Identificativos  
 Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio) Confección Declaraciones Renta Web  
 Centro Asignado al Usuario: 28688 Confección Telefónica de Renta-Web en Madrid

Zoom Coordinadores / Soporte Técnico  
 Zoom: Coordinadores, Soportes TIC  
 Servicio de Avisos internos  
 Avisos: Aviso Nuevo, Avisos Enviados, Avisos Recibidos, Avisos Ptas.

Elegir el tipo de Citas a ofrecer:  
 Cambiar tipo de Citas: Nuevas, Mis últimas 10 Citas, Ya asignadas, **Aparcadas**

En el caso de que se tengan **citas asignadas pendientes de ser atendidas**, se muestra un aviso similar al anterior para atender estas citas de forma inmediata o posponerlas para otro momento.

Asignación de citas para la confección de Declaraciones de Renta para el usuario LGA0214C

Datos Identificativos  
 Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio) Confección Declaraciones Renta Web  
 Centro Asignado al Usuario: 28688 Confección Telefónica de Renta-Web en Madrid

Coordinadores / Soporte Técnico / Servicio de Avisos internos  
 Coordinadores: Zoom Coordinador 1, Zoom Coordinador 2, Zoom Coordinador 3, Zoom Otros  
 Soporte Técnico: Zoom Soporte TIC1, Zoom Soporte TIC2, Zoom Soporte TIC3, Zoom Otros  
 Avisos: Aviso Nuevo, Avisos Enviados, Avisos Recibidos

**Existen Citas asignadas a usted pendientes de atender**

Existen citas, asignadas a usted, que están pendientes de ser atendidas.  
 Estas citas deberían ser atendidas, antes de solicitar nuevas citas. Aún así, puede optar por no atenderlas ahora.  
 Podrá solicitar la atención de estas citas en cualquier momento, utilizando el botón que aparecerá en la pantalla a tal fin.  
 En este sentido, debe usted indicar como proceder con estas citas.

☐ Posponer para otro momento ☒ Atender de forma inmediata

Si se selecciona atender las citas ya asignadas se pasará al flujo de tramitación estándar de la cita detallado en los siguientes apartados. Si se elige posponerlas para otro momento se pasará a la pantalla principal del operador, donde se habilitará un botón en la parte derecha llamado “Ya asignadas” desde el que se podrán acceder a estas citas.



Datos Identificativos  
Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio) Confeción Declaraciones Renta Web  
Centro Asignado al Usuario: 29688 Confeción Telefónica de Renta-Web en Madrid

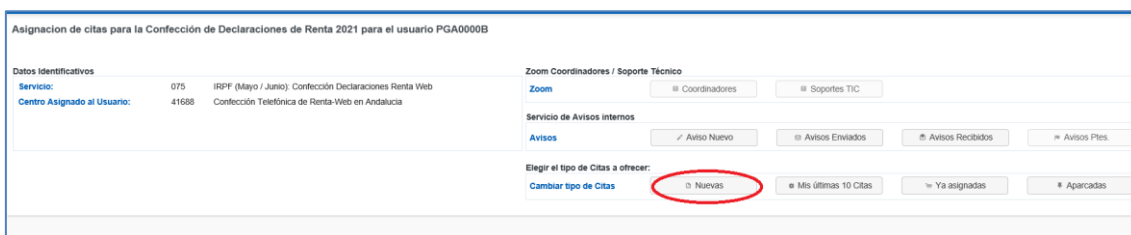
Zoom Coordinadores / Soporte Técnico  
Zoom: Coordinadores Soportes TIC

Servicio de Avisos internos  
Avisos: Aviso Nuevo Avisos Enviados Avisos Recibidos Avisos Ptes

Elegir el tipo de Citas a ofrecer:  
Cambiar tipo de Citas: Nuevas Mis últimas 10 Citas **Ya asignadas** Aparcadas

## 2.2 Obtención de la siguiente cita a tramitar

En la pantalla principal del operador para tramitar una nueva cita, se debe pulsar el botón “Nuevas” dentro del menú “Elegir el tipo de citas a ofrecer”



Asignación de citas para la Confeción de Declaraciones de Renta 2021 para el usuario PGA0000B

Datos Identificativos  
Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio) Confeción Declaraciones Renta Web  
Centro Asignado al Usuario: 41688 Confeción Telefónica de Renta-Web en Andalucía

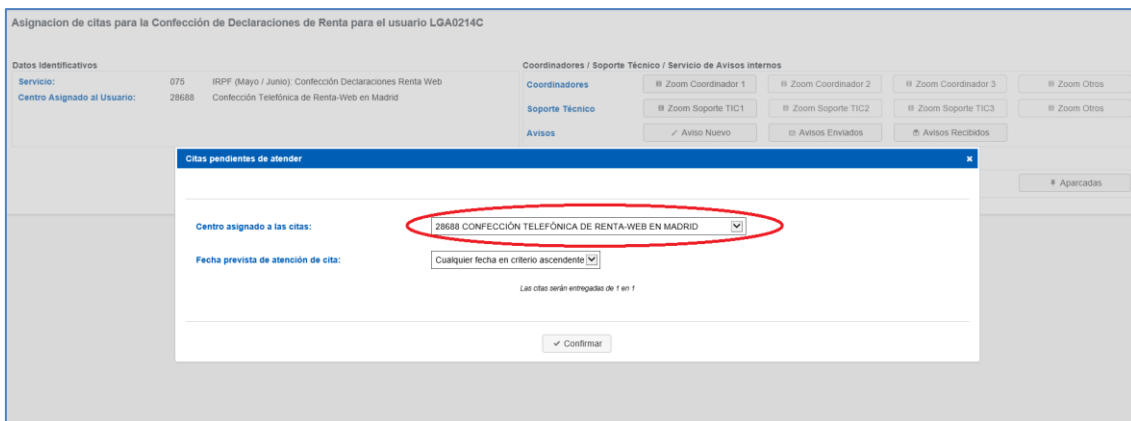
Zoom Coordinadores / Soporte Técnico  
Zoom: Coordinadores Soportes TIC

Servicio de Avisos internos  
Avisos: Aviso Nuevo Avisos Enviados Avisos Recibidos Avisos Ptes

Elegir el tipo de Citas a ofrecer:  
Cambiar tipo de Citas: **Nuevas** Mis últimas 10 Citas Ya asignadas Aparcadas

Se abre una ventana donde se puede:

- Seleccionar el Centro de Centro de citas que corresponde a la Comunidad Autónoma de las citas con las que se tiene que trabajar. Por defecto, se muestra el Centro de Citas correspondiente al ámbito del operador. No obstante, se puede seleccionar manualmente el Centro con el que se quiere trabajar.
- Fecha prevista de atención de la cita.



Asignación de citas para la Confeción de Declaraciones de Renta para el usuario LGA0214C

Datos Identificativos  
Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio) Confeción Declaraciones Renta Web  
Centro Asignado al Usuario: 29688 Confeción Telefónica de Renta-Web en Madrid

Coordinadores / Soporte Técnico / Servicio de Avisos internos  
Coordinadores: Zoom Coordinador 1 Zoom Coordinador 2 Zoom Coordinador 3 Zoom Otros  
Soporte Técnico: Zoom Soporte TIC1 Zoom Soporte TIC2 Zoom Soporte TIC3 Zoom Otros  
Avisos: Aviso Nuevo Avisos Enviados Avisos Recibidos

**Citas pendientes de atender**

Centro asignado a las citas: **29688 CONFECCIÓN TELEFÓNICA DE RENTA-WEB EN MADRID**

Fecha prevista de atención de cita: Cualquier fecha en criterio ascendente


Las citas serán entregadas de 1 en 1

Confirmar

Para la fecha prevista de atención de la cita existen las siguientes opciones:

- **Anteriores al fin de mi turno de trabajo de hoy** (Novedad de la Campaña de Renta 2024) → asignará citas telefónicas que son anteriores al turno de trabajo de hoy.
- **Cualquier fecha en criterio ascendente** → asignará citas telefónicas de manera que primero asigna las citas más nuevas (incluidas citas con fechas posteriores a la fecha de hoy) y posteriormente asignará citas con fechas cada vez más antiguas.

- **Exclusivamente para el día de hoy** → asignará citas telefónicas únicamente del día del día de hoy
- **Para una fecha concreta** → asignará citas telefónicas de una fecha concreta que debemos elegir.



Al pulsar el botón “Confirmar” el sistema asignará una nueva cita en base a los criterios anteriormente seleccionados con las opciones disponibles.



| Num. | Titular            | Declaración | Conyuge | Día        | Hora  | Teléfono      | Alquileres | Módulos | Referencia | Finalizada | Situación |
|------|--------------------|-------------|---------|------------|-------|---------------|------------|---------|------------|------------|-----------|
| 1    | Ferrate Martí Pere | Individual  |         | 03-04-2023 | 11:20 | +34 915830000 | SI         | No      | INC        | No         | Pendiente |

Y al pulsar en la cita se desplegarán las opciones disponibles:

- Acceso al PSPR (Portal de Servicios Personalizado de Renta)
- Consultar Cita
- Añadir observaciones
- Iniciar Conversación
- Aparcar Cita
- Desasignar cita

**Estado de las Citas:** Citas Asignadas, Pendientes de ser Atendidas  
Número de cita: 1\* de 1

**Servicio de Avisos internos**  
Avisos:

**Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida**  
Pulse sobre la Cita sobre la que actuar:

| Núm. | Titular | Declaración | Cónyuge | Día        | Hora  | Teléfono      | Alquileres | Módulos | Referencia | Finalizada | Situación |
|------|---------|-------------|---------|------------|-------|---------------|------------|---------|------------|------------|-----------|
| 1    |         | Conjunta    |         | 24-03-2025 | 09:00 | +34 915830000 | Si         | No      | Si         | No         | Pendiente |

**Opciones posibles**

**Otros datos de interés**  
 Centro Asignado a la Cita: 06588 Confección Telefónica de Rentaweb en Cataluña  
 Renta 2023 catalán: Si

En el caso de citas PLL de Cataluña aparecerá en el apartado, “otros datos de interés”, si el titular de la cita pertenece al colectivo Catalán Renta 2023 (Novedad de la Campaña de Renta 2024)

## 2.3 Acceso al Portal de Servicios Personalizado de Renta

El operador dispone de un acceso directo al portal de servicios personalizados de Renta desde la cita que está trabajando. De esta forma, se facilita el acceso directo a las herramientas que necesita el operador para atender adecuadamente al contribuyente.

**Asignación de citas para la Confección de Declaraciones de Renta 2022 para el usuario PGA0000B**

**Datos identificativos**  
 Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio). Confección Declaraciones Renta Web  
 Centro Asignado al Usuario: 41688 Confección Telefónica de Renta-Web en Andalucía  
 Estado de las Citas: Citas Asignadas, Pendientes de ser Atendidas  
 Número de cita: 1\* de 1 (última cita Ya Asignada)

**Zoom Coordinadores / Soporte Técnico**  
 Zoom:

**Servicio de Avisos internos**  
 Avisos:    

**Elegir el tipo de Citas a ofrecer:**  
 Cambiar tipo de Citas:

**Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida**  
 Pulse sobre la Cita sobre la que actuar:

| Núm. | Titular | Declaración | Cónyuge | Día        | Hora  | Teléfono      | Alquileres | Módulos | Referencia | Finalizada | Situación |
|------|---------|-------------|---------|------------|-------|---------------|------------|---------|------------|------------|-----------|
| 1    | 048     | Conjunta    | 05      | 19-04-2023 | 08:30 | +34 666666666 | No         | No      | No         | No         | Pendiente |

**Opciones posibles**

## 2.4 Iniciar una conversación

Una vez que se tiene una cita asignada, pulsando en el botón “Iniciar Conversación” la aplicación realizará la marcación automática del número de teléfono en el sistema Zoom Phone.

Asignación de citas para la confección de Declaraciones de Renta 2022 para el usuario PGA0000B

**Datos Identificativos**

Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web  
Centro Asignado al Usuario: 41688 Confección Telefónica de Renta-Web en Andalucía  
Estado de las Citas: Citas Asignadas, Pendientes de ser Atendidas  
Número de cita: 1ª de 1 (Última cita Ya Asignada)

**Zoom Coordinadores / Soporte Técnico**

Zoom:

**Servicio de Avisos internos**

Avisos:

**Lista de citas ofrecidas**

Tipo de Citas ofrecidas: Citas ya asignadas a usted, pendientes de ser atendidas

Elegir el tipo de Citas a ofrecer:

Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida

Pulse sobre la Cita sobre la que actuar

| Núm. | Titular | Declaración | Cónyuge | Día        | Hora  | Teléfono | Alquileres | Módulos | Referencia | Finalizada | Situación |
|------|---------|-------------|---------|------------|-------|----------|------------|---------|------------|------------|-----------|
| 1    | 048     | Conjunta    | 05      | 19-04-2023 | 08:30 |          | No         | No      | No         | No         | Pendiente |

Opciones posibles

El estado de la cita cambiará a “llamada en curso” y se tendrán disponibles las acciones para indicar el resultado de la llamada:

- Finalizar con Declaración: la gestión se ha realizado con éxito y se ha presentado la declaración.
- Finalizar sin Declaración: no ha sido posible finalizar con éxito la gestión y no se ha presentado la declaración.
- Finalizar sin Contactar: después de varios intentos de llamada se finaliza la cita por imposibilidad de contactar con el contribuyente

Asignación de citas para la confección de Declaraciones de Renta 2022 para el usuario PGA0000B

**Datos Identificativos**

Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web  
Centro Asignado al Usuario: 41688 Confección Telefónica de Renta-Web en Andalucía  
Estado de las Citas: Citas Asignadas, Pendientes de ser Atendidas  
Número de cita: 1ª de 1 (Última cita Ya Asignada)

**Zoom Coordinadores / Soporte Técnico**

Zoom:

**Servicio de Avisos internos**

Avisos:

**Lista de citas ofrecidas**

Tipo de Citas ofrecidas: Citas ya asignadas a usted, pendientes de ser atendidas

Elegir el tipo de Citas a ofrecer:

Cita con Llamada en curso

Pulse sobre la Cita sobre la que actuar

| Núm. | Titular | Declaración | Cónyuge | Día        | Hora  | Teléfono | Alquileres | Módulos | Referencia | Finalizada | Situación |
|------|---------|-------------|---------|------------|-------|----------|------------|---------|------------|------------|-----------|
| 1    | 1       | Conjunta    |         | 19-04-2023 | 08:30 |          | No         | No      | No         | No         | Pendiente |

Opciones posibles

Una vez finalizada la tramitación de la cita, pinchando en el botón “Siguiente cita” se obtendrá una nueva cita a tramitar.

**Datos Identificativos**

Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web  
Centro Asignado al Usuario: 28688 Confección Telefónica de Renta-Web en Madrid

**Zoom Coordinadores / Soporte Técnico**

Zoom:

**Servicio de Avisos internos**

Avisos:

**Lista de citas ofrecidas**

Tipo de Citas ofrecidas: Citas ya asignadas a usted, pendientes de ser atendidas

Elegir el tipo de Citas a ofrecer:

El botón “Siguiente Cita” tiene un matiz a tener en cuenta. La siguiente cita que se ofrezca será siempre en función de la manera en la que se obtuvo la cita anterior: si esta era una nueva cita, como el caso que se ha comentado en este punto, o si esta era una cita previamente ya asignada o si esta era una cita aparcada.

Si la cita que acabamos de atender provenía del bote de nuevas citas, la siguiente cita que se nos ofrecerá será una nueva cita otra vez. Si la cita que acabamos de atender provenía de las citas ya asignadas, la siguiente cita que nos ofrecerá será la siguiente que tengamos ya asignada. Y si, por el contrario, proviene de las que teníamos aparcadas, la siguiente cita que se ofrecerá será de este último tipo. Es decir, la siguiente cita se obtendrá del bote que hayamos seleccionado anteriormente.

## 2.5 Observaciones

Se puede rellenar un campo de observaciones para añadir información de interés de cara a la futura tramitación de una cita desde el botón “Añadir observaciones”.

Asignación de citas para la confección de Declaraciones de Renta 2022 para el usuario PGA00008

**Datos Identificativos**

Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web  
Centro Asignado al Usuario: 41688 Confección Telefónica de Renta-Web en Andalucía  
Estado de las Citas: Citas Asignadas, Pendientes de ser Atendidas  
Número de cita: 1ª de 1 (última cita Ya Asignada)

**Zoom Coordinadores / Soporte Técnico**

Zoom:

**Servicio de Avisos internos**

Avisos:

**Lista de citas ofrecidas**

Tipo de Citas ofrecidas: Citas ya asignadas a usted, pendientes de ser atendidas

**Elegir el tipo de Citas a ofrecer:**

**Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida**

Pulse sobre la Cita sobre la que actuar

| Núm. | Titular | Declaración | Cónyuge | Día        | Hora  | Teléfono | Alquileres | Módulos | Referencia | Finalizada | Situación |
|------|---------|-------------|---------|------------|-------|----------|------------|---------|------------|------------|-----------|
| 1    | 048     | Consulta    | 05      | 19-04-2023 | 08:30 |          | No         | No      | No         | No         | Pendiente |

**Opciones posibles**

Se abre una nueva ventana donde incorporar un texto de observaciones. Así mismo, es posible añadir varios de estos campos de observaciones.

**Añadir una nueva Observación**

Última Observación:

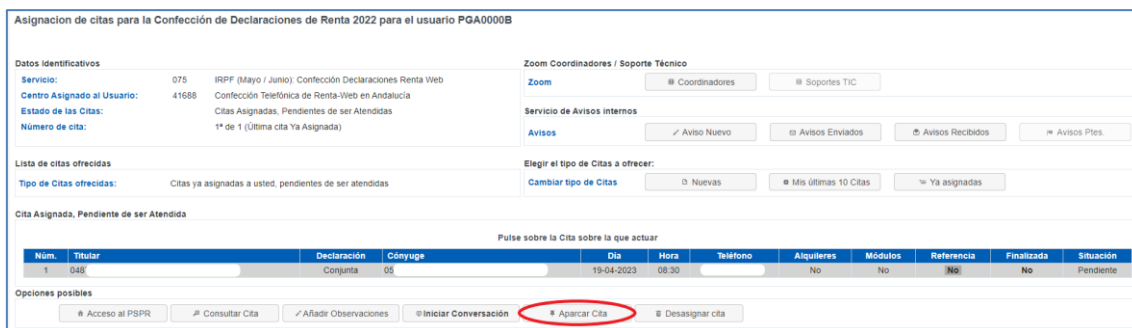
Incorporar Texto: ☐ Puede incorporar el texto de ésta observación, marcando sobre la siguiente casilla: ☐

Nueva Observación:



## 2.6 Aparcar una cita

Seleccionado el botón de “Aparcar Cita” la cita queda en estado pendiente para atender en un momento futuro.



Asignación de citas para la Confesión de Declaraciones de Renta 2022 para el usuario PGA0000B

**Datos identificativos**

Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio): Confesión Declaraciones Renta Web  
Centro Asignado al Usuario: 41688 Confesión Telefónica de Renta-Web en Andalucía  
Estado de las Citas: Citas Asignadas, Pendientes de ser Atendidas  
Número de cita: 1ª de 1 (Última cita Ya Asignada)

**Zoom Coordinadores / Soporte Técnico**

Zoom:

**Servicio de Avisos internos**

Avisos:

**Lista de citas ofrecidas**

Tipo de Citas ofrecidas: Citas ya asignadas a usted, pendientes de ser atendidas

Elegir el tipo de Citas a ofrecer:

Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida

Pulse sobre la Cita sobre la que actuar

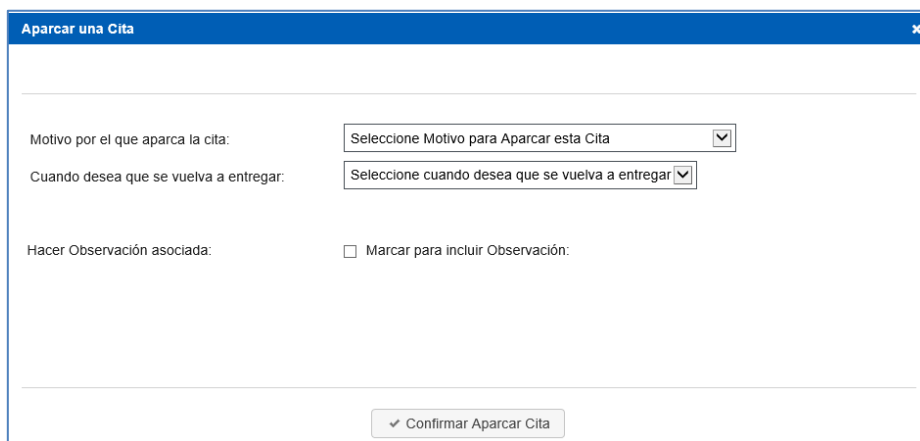
| Núm. | Titular | Declaración | Cónyuge | Día        | Hora  | Teléfono | Alquileres | Módulos | Referencia | Finalizada | Situación |
|------|---------|-------------|---------|------------|-------|----------|------------|---------|------------|------------|-----------|
| 1    | 045     | Conjunta    | 05      | 19-04-2023 | 08:30 |          | No         | No      | No         | No         | Pendiente |

**Opciones posibles**

Se abre una nueva ventana donde se debe seleccionar el motivo por el que se aparca la cita de la lista de motivos disponibles, así como la fecha en la que se quiere recuperar dicha cita para tramitarla:

- Aparcarla para la continuar con su tramitación en la sesión de trabajo del día siguiente
- Aparcarla para una fecha futura

Además, se da la posibilidad de cumplimentar un campo de observaciones con información adicional de la cita que pueda servir de ayuda al operador a la hora de tramitar la cita.



**Aparcar una Cita**

Motivo por el que aparca la cita:

Cuando desea que se vuelva a entregar:

Hacer Observación asociada: ☐ Marcar para incluir Observación:

## 2.7 Desasignar cita actual

Seleccionando el botón “Desasignar cita” se permite asignar la cita a un operador concreto o bien devolverla al bote común para ser atendida por cualquier operador, así como indicar cuándo debe ser atendida.

Asignación de citas para la confección de Declaraciones de Renta 2022 para el usuario PGA0000B

**Datos identificativos**

Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web  
 Centro Asignado al Usuario: 41688 Confección Telefónica de Renta-Web en Andalucía  
 Estado de las Citas: Citas Asignadas, Pendientes de ser Atendidas  
 Número de cita: 1\* de 1 (Última cita Ya Asignada)

**Zoom Coordinadores / Soporte Técnico**

Zoom:

**Servicio de Avisos internos**

Avisos:

**Lista de citas ofrecidas**

Tipo de Citas ofrecidas: Citas ya asignadas a usted, pendientes de ser atendidas

Elegir el tipo de Citas a ofrecer:

**Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida**

Pulse sobre la Cita sobre la que actuar

| Núm. | Titular | Declaración | Cónyuge | Día        | Hora  | Teléfono | Alquileres | Módulos | Referencia | Finalizada | Situación |
|------|---------|-------------|---------|------------|-------|----------|------------|---------|------------|------------|-----------|
| 1    | 048     | Conjunta    | 05      | 19-04-2023 | 08:30 |          | No         | No      | No         | No         | Pendiente |

**Opciones posibles**

Se abre una nueva ventana donde se debe indicar:

- Cuando se tiene que volver a entregar la cita: si de forma inmediata o para una fecha concreta.
- Nuevo destinatario de la cita: si la cita se debe asignar a un operador concreto o bien devolverla al bote general para que la pueda recoger cualquier operador distinto al que se le desasigna. En caso de asignar a un operador concreto, se deberá indicar el código del operador; este operador podrá acceder a la cita desde la opción “Ya asignadas”.

Además, se ofrece la posibilidad de cumplimentar observaciones.

**Desasignar una Cita**

Cuando desea que se vuelva a entregar:

Nuevo destinatario de la cita:

Código de Usuario:

Hacer Observación asociada:

## 2.8 Consulta de cita

Pulsando en el botón “Consultar Cita” se abre en una ventana nueva el detalle la cita que se está atendiendo.

Asignación de citas para la confección de Declaraciones de Renta 2022 para el usuario PGA0000B

**Datos Identificativos**

Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web  
Centro Asignado al Usuario: 41688 Confección Telefónica de Renta-Web en Andalucía  
Estado de las Citas: Citas Asignadas, Pendientes de ser Atendidas  
Número de cita: 1ª de 1 (última cita Ya Asignada)

**Zoom Coordinadores / Soporte Técnico**

Zoom:

**Servicio de Avisos internos**

Avisos:

**Lista de citas ofrecidas**

Tipo de Citas ofrecidas: Citas ya asignadas a usted, pendientes de ser atendidas

Elegir el tipo de Citas a ofrecer:

**Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida**

Pulse sobre la Cita sobre la que actuar

| Núm. | Titular | Declaración | Cónyuge | Día        | Hora  | Teléfono | Alquileres | Módulos | Referencia | Finalizada | Situación |
|------|---------|-------------|---------|------------|-------|----------|------------|---------|------------|------------|-----------|
| 1    | 048     | Conjunta    | 05      | 19-04-2023 | 08:30 |          | No         | No      | No         | No         | Pendiente |

**Opciones posibles**

Además, desde esta consulta de cita se pueden:

- Añadir observaciones, aunque la cita esté finalizada (Novedad Campaña Renta 2024)
- Consultar el histórico de Observaciones
- Consultar el histórico de Actuaciones sobre la cita

**Datos del servicio solicitado**

Servicio: 75 - IRPF (MAYO / JUNIO): CONFECCIÓN DECLARACIONES RENTA WEB

**Datos de la prestación**

Centro: 8688 - CONFECCIÓN TELEFÓNICA DE RENTA WEB  
Fecha: Jueves, 03 de Abril de 2025  
Hora: 11:20  
Renta 2023 catalán: Si

**Datos de la solicitud**

Medio de solicitud: Plataforma Telefónica

**Datos del contribuyente**

N.I.F.:  Apellidos y Nombre: FERRATE MARTI PERE  
Teléfono: 34-915830000

**Características especiales**

Se solicita cita para declaración individual  
Contribuyente susceptible Renta Telefónica

**Observaciones realizadas**

Última Observación realizada

Usuario: JSA  (Julia Sánchez C...)  
Fecha y Hora: 09-04-2025 19:53:21  
Número: 1

**Acciones posibles**

**Histórico de actuaciones**

Última Actuación realizada

Usuario: JSA  (Julia Sánchez C...)  
Situación Anterior: Cita Finalizada Sin Presentación de Declaración  
Situación Posterior: Cita Finalizada Sin Presentación de Declaración  
Fecha y Hora: 09-04-2025 19:58:21

**Acciones posibles**

## 2.9 Comunicación con coordinadores y soporte técnico

Están disponibles una serie de botones para enlazar con la sala Zoom de los coordinadores o usuarios técnicos que el operador tenga configurado en la tabla de mantenimiento.

Asignación de citas para la confección de Declaraciones de Renta 2021 para el usuario PGA0000B

**Datos Identificativos**

Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web  
Centro Asignado al Usuario: 41688 Confección Telefónica de Renta-Web en Andalucía  
Estado de las Citas: Citas Asignadas, Pendientes de ser Atendidas  
Número de cita: 1ª de 1

**Zoom Coordinadores / Soporte Técnico**

Zoom:

**Servicio de Avisos internos**

Avisos:

**Lista de citas ofrecidas**

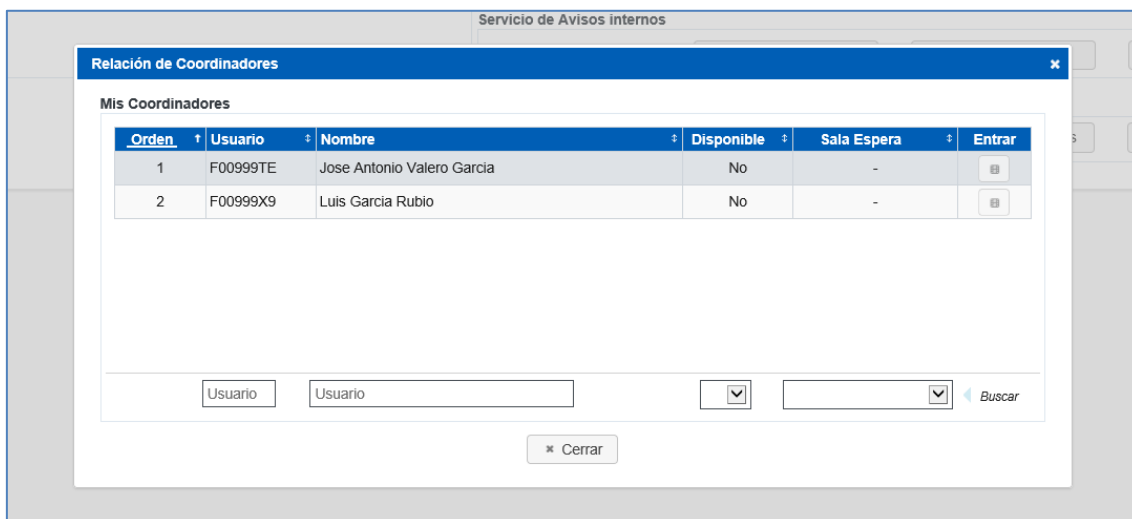
Tipo de Citas ofrecidas: Citas nuevas que no estaban asignadas a ningún usuario, Pendientes de Atender

Elegir el tipo de Citas a ofrecer:

**Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida**

Pulse sobre la Cita sobre la que actuar

Pulsando, por ejemplo, en el botón “Coordinadores”, se muestra el listado de los coordinadores de los que depende el operador, indicando si están disponibles para iniciar una reunión vía Zoom, el número de usuarios que están en su sala de espera y el acceso para entrar en la sala de Zoom.



Servicio de Avisos internos

**Relación de Coordinadores**

Mis Coordinadores

| Orden | Usuario  | Nombre                     | Disponible | Sala Espera | Entrar |
|-------|----------|----------------------------|------------|-------------|--------|
| 1     | F00999TE | Jose Antonio Valero Garcia | No         | -           |        |
| 2     | F00999X9 | Luis Garcia Rubio          | No         | -           |        |

Usuario

Además, en la parte inferior se dispone de varias opciones de filtrado; por código de usuario, nombre, indicador de disponibilidad, etc.

## 2.10 Avisos

Existe la opción de crear avisos para ser visualizados por otros usuarios.



Asignación de citas para la Confeción de Declaraciones de Renta 2021 para el usuario PGA0000B

Datos Identificativos

Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio): Confeción Declaraciones Renta Web

Centro Asignado al Usuario: 41688 Confeción Telefónica de Renta-Web en Andalucía

Zoom Coordinadores / Soporte Técnico

Zoom  Coordinadores  Soportes TIC

Servicio de Avisos internos

Avisos  Aviso Nuevo  Avisos Enviados  Avisos Recibidos  Avisos Ptes

Elegir el tipo de Citas a ofrecer:

Cambiar tipo de Citas  Nuevas  Mis últimas 10 Citas  Ya asignadas  Aparcadas

Al pinchar en “Aviso nuevo” se abre una ventana con los datos del aviso a enviar:

- Destinatario -> usuario destinatario del aviso
- Título -> título del aviso
- Aviso -> texto del aviso

El aviso se mostrará inmediatamente a sus destinatarios (con la excepción de que estén en ese momento con una llamada en curso, en ese caso se le mostrará al finalizar la misma).

También están disponibles los botones de “Avisos enviados”, “Avisos recibidos” y “Avisos pendientes” para en cualquier momento acceder a avisos pasados.

## 2.11 Consulta de citas pasadas y pendientes

Desde la opción “Mis últimas 10 citas” se tiene acceso a la relación de las citas tramitadas o pendientes de tramitar por el operador.



Asignación de citas para la Confeción de Declaraciones de Renta 2021 para el usuario PGA0000B

Datos Identificativos

Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio) Confeción Declaraciones Renta Web  
Centro Asignado al Usuario: 41688 Confeción Telefónica de Renta Web en Andalucía

Zoom Coordinadores / Soporte Técnico

Zoom: # Coordinadores # Soportes TIC

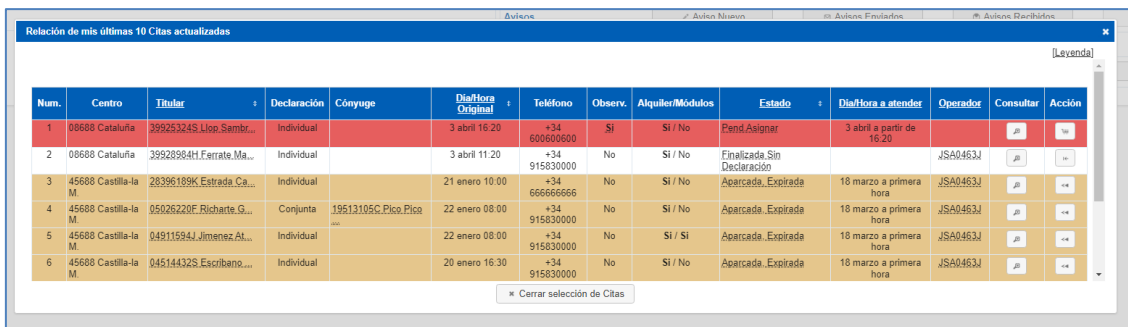
Servicio de Avisos internos

Avisos: / Aviso Nuevo # Avisos Enviados # Avisos Recibidos # Avisos Ptes.

Elegir el tipo de Citas a ofrecer:

Cambiar tipo de Citas: # Nuevas # Mis últimas 10 Citas # Ya asignadas # Aparcadas

En el listado se indican los datos principales de cada cita, así como botones para acceder a la consulta de detalle y un último botón para realizar una acción sobre la cita en cuestión. Así por ejemplo si la cita está aparcada para un momento futuro se podrá recuperar de forma inmediata asignándosela, de igual manera las citas finalizadas por error se pueden recuperar para volver a tramitarlas, etc...



| Num. | Centro               | Titular                 | Declaración | Cónyuge                | Día/Hora Original | Teléfono      | Observ. | Alquiler/Modulos | Estado                     | Día/Hora a atender        | Operador  | Consultar | Acción |
|------|----------------------|-------------------------|-------------|------------------------|-------------------|---------------|---------|------------------|----------------------------|---------------------------|-----------|-----------|--------|
| 1    | 06688 Cataluña       | 39925324S.Llop.Sambr... | Individual  |                        | 3 abril 16:20     | +34 609690690 | Si      | Si / No          | Pend Asignar               | 3 abril a partir de 16:20 |           | [i]       | [+]    |
| 2    | 06688 Cataluña       | 39928984H.Ferrate.Ma... | Individual  |                        | 3 abril 11:20     | +34 915830000 | No      | Si / No          | Finalizada Sin Declaración |                           | JS040463J | [i]       | [+]    |
| 3    | 45688 Castilla-La M. | 28396189K.Estrada.Ca... | Individual  |                        | 21 enero 10:00    | +34 666666666 | No      | Si / No          | Aparcada.Expirada          | 18 marzo a primera hora   | JS040463J | [i]       | [+]    |
| 4    | 45688 Castilla-La M. | 05026220F.Richarte.G... | Conjunta    | 19513105C.Pico.Pico... | 22 enero 08:00    | +34 915830000 | No      | Si / No          | Aparcada.Expirada          | 18 marzo a primera hora   | JS040463J | [i]       | [+]    |
| 5    | 45688 Castilla-La M. | 04911594J.Jimenez.Ah... | Individual  |                        | 22 enero 08:00    | +34 915830000 | No      | Si / Si          | Aparcada.Expirada          | 18 marzo a primera hora   | JS040463J | [i]       | [+]    |
| 6    | 45688 Castilla-La M. | 04514432S.Escribano...  | Individual  |                        | 20 enero 16:30    | +34 915830000 | No      | Si / No          | Aparcada.Expirada          | 18 marzo a primera hora   | JS040463J | [i]       | [+]    |

[Cerrar selección de Citas]

Las citas que se asignen desde esta pantalla se acumularán en el bote de citas asignadas a uno mismo y se podrán recuperar para ser atendidas accediendo a través de la opción “Ya asignadas” de la pantalla principal.