

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 CRenta2024	Incorporación de novedades Campaña Renta 2024: <ul style="list-style-type: none">Atención al Colectivo Catalán Renta 2023	26/03/2025

1 Introducción

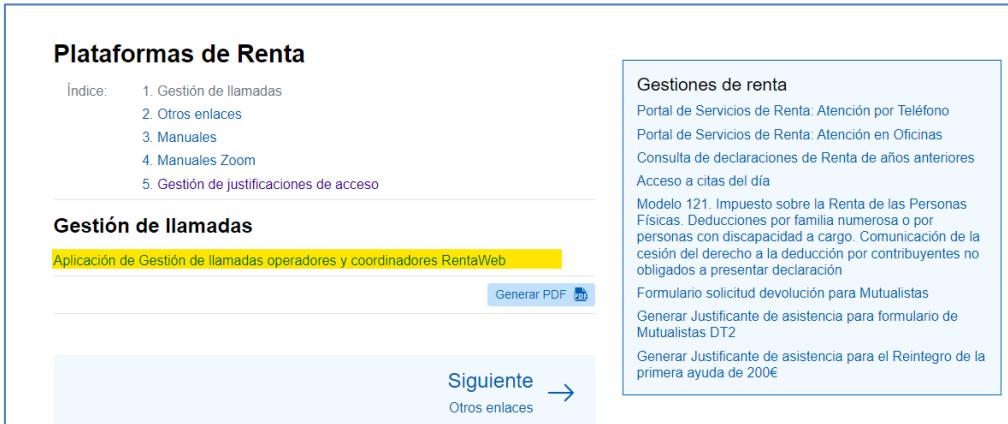
En esta guía se detalla el funcionamiento de la aplicación PLL en la vista del perfil Operador PLL.

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



The screenshot shows the 'Plataformas de Renta' application. On the left, there's a sidebar with 'Plataformas de Renta' and a list of links: 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 yellow button labeled 'Aplicación de Gestión de llamadas operadores y coordinadores RentaWeb'. To the right of this button is a blue button labeled 'Generar PDF'. At the bottom of this section is a light blue button labeled 'Siguiente →' with the text 'Otros enlaces' below it. On the right side of the main content area, there's a box titled 'Gestiones de renta' containing several links: '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€'.

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	Coordinadores / Soporte Técnico / Servicio de Avisos internos	
Servicio:	075	IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web
Centro Asignado al Usuario:	28688	Confección Telefónica de Renta-Web en Madrid
	<input type="checkbox"/> Zoom Coordinador 1	<input type="checkbox"/> Zoom Coordinador 2
	<input type="checkbox"/> Zoom Coordinador 3	<input type="checkbox"/> Zoom Otros
	<input type="checkbox"/> Zoom Soporte TIC1	<input type="checkbox"/> Zoom Soporte TIC2
	<input type="checkbox"/> Zoom Soporte TIC3	<input type="checkbox"/> Zoom Otros
	<input type="checkbox"/> Avisos Nuevos	<input type="checkbox"/> Avisos Envíados
	<input type="checkbox"/> Avisos Recibidos	<input type="checkbox"/> Avisos Pendientes
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. Así 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.		
<input type="button" value="x Posponer para otro momento"/> <input checked="" type="button" value="Atender de forma inmedia"/>		

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	Zoom Coordinadores / Soporte Técnico	
Servicio:	075	IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web
Centro Asignado al Usuario:	28688	Confección Telefónica de Renta-Web en Madrid
	<input type="checkbox"/> Coordinadores	<input type="checkbox"/> Soportes TIC
	<input type="checkbox"/> Avisos	<input type="checkbox"/> Aviso Nuevo
	<input type="checkbox"/> Avisos Envíados	<input type="checkbox"/> Avisos Recibidos
	<input type="checkbox"/> Avisos Pts	
Elegir el tipo de Citas a ofrecer:		
Cambiar tipo de Citas	<input type="checkbox"/> Nuevas	<input type="checkbox"/> Mis últimas 10 Citas
	<input type="checkbox"/> Ya asignadas	<input checked="" type="checkbox"/> * 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	Coordinadores / Soporte Técnico / Servicio de Avisos internos	
Servicio:	075	IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web
Centro Asignado al Usuario:	28688	Confección Telefónica de Renta-Web en Madrid
	<input type="checkbox"/> Zoom Coordinador 1	<input type="checkbox"/> Zoom Coordinador 2
	<input type="checkbox"/> Zoom Coordinador 3	<input type="checkbox"/> Zoom Otros
	<input type="checkbox"/> Zoom Soporte TIC1	<input type="checkbox"/> Zoom Soporte TIC2
	<input type="checkbox"/> Zoom Soporte TIC3	<input type="checkbox"/> Zoom Otros
	<input type="checkbox"/> Avisos Nuevos	<input type="checkbox"/> Avisos Envíados
	<input type="checkbox"/> 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. Así 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.		
<input type="button" value="x Posponer para otro momento"/> <input checked="" type="button" value="Atender de forma inmedia"/>		

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): Confección Declaraciones Renta Web
 Centro Asignado al Usuario: 28688 Confección Telefónica de Renta-Web en Madrid

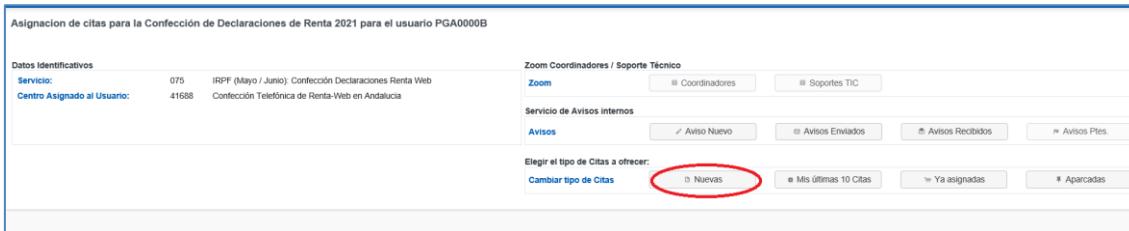
Zoom Coordinadores / Soporte Técnico
 Zoom Coordinadores Soportes TIC

Servicio de Avisos internos
 Avisos Aviso Nuevo Avisos Envíados Avisos Recibidos Avisos Ples.

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 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

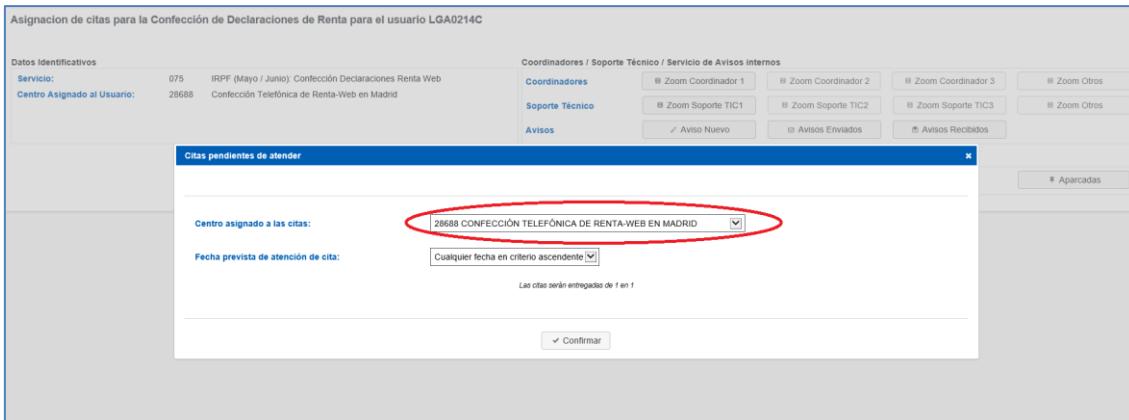
Zoom Coordinadores / Soporte Técnico
 Zoom Coordinadores Soportes TIC

Servicio de Avisos internos
 Avisos Aviso Nuevo Avisos Envíados Avisos Recibidos Avisos Ples.

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 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 Envíados Avisos Recibidos Avisos Ples.

Citas pendientes de atender

Centro asignado a las citas: 28688 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 antigua.

- **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.

Citas pendientes de atender

Entrega de Citas pendientes de atender

Centro asignado a las citas: 08688 CONFECCIÓN TELEFÓNICA DE RENTAWEB EN CATALUÑA

Fecha prevista de atención de cita:

Seleccione fecha prevista de atención

- Seleccione fecha prevista de atención
- Anteriores al fin de mi turno de trabajo de hoy
- Cualquier fecha en criterio ascendente
- Exclusivamente para el día de hoy
- Para una fecha concreta

Confirmar

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

Datos identificativos Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web Centro Asignado al Usuario: 28688 Confección Telefónica de Renta-Web en Madrid Estado de las Citas: Citas Asignadas, Pendientes de ser Atendidas Número de cita: 1º de 1	Zoom Coordinadores / Soporte Técnico Zoom <input type="checkbox"/> Coordinadores <input type="checkbox"/> Soportes TIC Servicio de Avisos Internos Avisos <input type="checkbox"/> Aviso Nuevo <input type="checkbox"/> Avisos Envilados <input type="checkbox"/> Avisos Recibidos <input type="checkbox"/> Avisos Pts. Elige el tipo de Citas a ofrecer: Cambiar tipo de Citas <input type="checkbox"/> Nuevas <input checked="" type="checkbox"/> Mis últimas 10 Citas <input type="checkbox"/> Ya asignadas <input type="checkbox"/> Aparcadas																								
Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida Pulse sobre la Cita sobre la que actuar																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Nº.</th> <th>Titular</th> <th>Declaración</th> <th>Cónyuge</th> <th>Día</th> <th>Hora</th> <th>Teléfono</th> <th>Alquileres</th> <th>Módulos</th> <th>Referencia</th> <th>Finalizada</th> <th>Situación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Ferrate Martí Pérez</td> <td>Individual</td> <td></td> <td>03-04-2025</td> <td>11:20</td> <td>+34 915830000</td> <td>SI</td> <td>No</td> <td>No</td> <td>No</td> <td>Pendiente</td> </tr> </tbody> </table>		Nº.	Titular	Declaración	Cónyuge	Día	Hora	Teléfono	Alquileres	Módulos	Referencia	Finalizada	Situación	1	Ferrate Martí Pérez	Individual		03-04-2025	11:20	+34 915830000	SI	No	No	No	Pendiente
Nº.	Titular	Declaración	Cónyuge	Día	Hora	Teléfono	Alquileres	Módulos	Referencia	Finalizada	Situación														
1	Ferrate Martí Pérez	Individual		03-04-2025	11:20	+34 915830000	SI	No	No	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	Servicio de Avisos Internos																						
Número de cita:	1* de 1	<input type="button" value="Avisos"/> <input type="button" value="Aviso Nuevo"/> <input type="button" value="Avisos Enviados"/> <input type="button" value="Avisos Recibidos"/> <input type="button" value="Avisos Pts."/>																						
Lista de citas ofrecidas	Elegir el tipo de Citas a ofrecer:																							
Tipo de Citas ofrecidas:	Citas nuevas que no estaban asignadas a ningún usuario. Pendientes de Atender	<input type="button" value="Cambiar tipo de Citas"/> <input type="checkbox" value="Nuevas"/> Nuevas <input type="checkbox" value="Mis últimas 10 Citas"/> Mis últimas 10 Citas <input type="checkbox" value="Ya asignadas"/> Ya asignadas <input type="checkbox" value="Aparcadas"/> Aparcadas																						
Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida	Pulse sobre la Cita sobre la que actuar																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº.</th> <th>Titular</th> <th>Declaración</th> <th>Cónyuge</th> <th>Día</th> <th>Hora</th> <th>Teléfono</th> <th>Alquileres</th> <th>Módulos</th> <th>Referencia</th> <th>Finalizada</th> <th>Situación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Conjunta</td> <td></td> <td></td> <td>24-03-2025</td> <td>09:00</td> <td>+34 915830000</td> <td>SI</td> <td>No</td> <td>SI</td> <td>No</td> <td>Pendiente</td> </tr> </tbody> </table>	Nº.	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
Nº.	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	<input type="button" value="Acceso al PSPR"/> <input type="button" value="Consultar Cita"/> <input type="button" value="Añadir Observaciones"/> <input type="button" value="Iniciar Conversación"/> <input type="button" value="Aparcar Cita"/> <input type="button" value="Desasignar cita"/>																							
Otros datos de interés																								
Centro Asignado a la Cita:	08668 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				Zoom Coordinadores / Soporte Técnico																				
Servicio:	075	IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web	Zoom	<input type="button" value="Coordinadores"/>		<input type="button" value="Soportes TIC"/>																		
Centro Asignado al Usuario:	41688	Confección Telefónica de Renta-Web en Andalucía	Avisos	<input type="button" value="Aviso Nuevo"/>		<input type="button" value="Avisos Enviados"/>		<input type="button" value="Avisos Recibidos"/>		<input type="button" value="Avisos Pts."/>														
Estado de las Citas:	Citas Asignadas, Pendientes de ser Atendidas																							
Número de cita:	1* de 1 (Última cita Ya Asignada)																							
Lista de citas ofrecidas																								
Tipo de Citas ofrecidas:	Citas ya asignadas a usted, pendientes de ser atendidas																							
Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida																								
Pulse sobre la Cita sobre la que actuar																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº.</th> <th>Titular</th> <th>Declaración</th> <th>Cónyuge</th> <th>Día</th> <th>Hora</th> <th>Teléfono</th> <th>Alquileres</th> <th>Módulos</th> <th>Referencia</th> <th>Finalizada</th> <th>Situación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>048</td> <td>Conjunta</td> <td>05</td> <td>19-04-2023</td> <td>08:30</td> <td>+34 6996666666</td> <td>No</td> <td>No</td> <td>No</td> <td>No</td> <td>Pendiente</td> </tr> </tbody> </table>	Nº.	Titular	Declaración	Cónyuge	Día	Hora	Teléfono	Alquileres	Módulos	Referencia	Finalizada	Situación	1	048	Conjunta	05	19-04-2023	08:30	+34 6996666666	No	No	No	No	Pendiente
Nº.	Titular	Declaración	Cónyuge	Día	Hora	Teléfono	Alquileres	Módulos	Referencia	Finalizada	Situación													
1	048	Conjunta	05	19-04-2023	08:30	+34 6996666666	No	No	No	No	Pendiente													
Opciones posibles	<input type="button" value="Acceso al PSPR"/> <input type="button" value="Consultar Cita"/> <input type="button" value="Añadir Observaciones"/> <input type="button" value="Iniciar Conversación"/> <input type="button" value="Aparcar Cita"/> <input type="button" value="Desasignar cita"/>																							

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	Zoom Coordinadores / Soporte Técnico																							
Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web	<input type="checkbox"/> Coordinadores <input type="checkbox"/> Soportes TIC																							
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: 1º de 1 (Última cita Ya Asignada)																								
Lista de citas ofrecidas																								
Elegir el tipo de Citas a ofrecer:																								
Tipo de Citas ofrecidas: Citas ya asignadas a usted, pendientes de ser atendidas	<input type="checkbox"/> Cambiar tipo de Citas <input type="checkbox"/> Nuevas <input type="checkbox"/> Mis últimas 10 Citas <input type="checkbox"/> Ya asignadas																							
Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida																								
Pulse sobre la Cita sobre la que actuar																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº.</th> <th>Titular</th> <th>Declaración</th> <th>Cónyuge</th> <th>Día</th> <th>Hora</th> <th>Teléfono</th> <th>Alquileres</th> <th>Módulos</th> <th>Referencia</th> <th>Finalizada</th> <th>Situación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>048</td> <td>Conjunta</td> <td>05</td> <td>19-04-2023</td> <td>08:30</td> <td></td> <td>No</td> <td>No</td> <td>No</td> <td>No</td> <td>Pendiente</td> </tr> </tbody> </table>	Nº.	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
Nº.	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																								
<input type="checkbox"/> Acceso al PSPR <input type="checkbox"/> Consultar Cita <input checked="" type="checkbox"/> Añadir Observaciones <input checked="" type="checkbox"/> Iniciar Conversación <input type="checkbox"/> Aparcar Cita <input type="checkbox"/> Desasignar cita																								

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	Zoom Coordinadores / Soporte Técnico																							
Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web	<input type="checkbox"/> Coordinadores <input type="checkbox"/> Soportes TIC																							
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: 1º de 1 (Última cita Ya Asignada)																								
Lista de citas ofrecidas																								
Elegir el tipo de Citas a ofrecer:																								
Tipo de Citas ofrecidas: Citas ya asignadas a usted, pendientes de ser atendidas	<input type="checkbox"/> Cambiar tipo de Citas <input type="checkbox"/> Nuevas <input type="checkbox"/> Mis últimas 10 Citas <input type="checkbox"/> Ya asignadas																							
Cita con Llamada en curso																								
Pulse sobre la Cita sobre la que actuar																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº.</th> <th>Titular</th> <th>Declaración</th> <th>Cónyuge</th> <th>Día</th> <th>Hora</th> <th>Teléfono</th> <th>Alquileres</th> <th>Módulos</th> <th>Referencia</th> <th>Finalizada</th> <th>Situación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td>Conjunta</td> <td></td> <td>19-04-2023</td> <td>08:30</td> <td></td> <td>No</td> <td>No</td> <td>No</td> <td>No</td> <td>Pendiente</td> </tr> </tbody> </table>	Nº.	Titular	Declaración	Cónyuge	Día	Hora	Teléfono	Alquileres	Módulos	Referencia	Finalizada	Situación	1		Conjunta		19-04-2023	08:30		No	No	No	No	Pendiente
Nº.	Titular	Declaración	Cónyuge	Día	Hora	Teléfono	Alquileres	Módulos	Referencia	Finalizada	Situación													
1		Conjunta		19-04-2023	08:30		No	No	No	No	Pendiente													
Opciones posibles																								
<input type="checkbox"/> Acceso al PSPR <input type="checkbox"/> Consultar Cita <input type="checkbox"/> Añadir Observaciones <input type="checkbox"/> Volver a Marcar Teléfono <input type="checkbox"/> Aparcar Cita <input type="checkbox"/> Desasignar cita <input checked="" type="checkbox"/> Final Con Declaración <input checked="" type="checkbox"/> Final Sin Declaración <input checked="" type="checkbox"/> Final Sin Contactar																								

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

Datos identificativos	Zoom Coordinadores / Soporte Técnico
Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web	<input type="checkbox"/> Coordinadores <input type="checkbox"/> Soportes TIC
Centro Asignado al Usuario: 28668 Confección Telefónica de Renta-Web en Madrid	
Lista de citas ofrecidas	
Elegir el tipo de Citas a ofrecer:	
Tipo de Citas ofrecidas: Citas ya asignadas a usted, pendientes de ser atendidas	<input type="checkbox"/> Cambiar tipo de Citas <input type="checkbox"/> Nuevas <input type="checkbox"/> Mis últimas 10 Citas <input type="checkbox"/> Ya asignadas
<input style="background-color: #0070C0; color: white; border: none; padding: 5px; border-radius: 5px; width: fit-content; margin: auto;" type="button" value="Siguiente Cita"/>	

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 llenar 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 PGA0000B

Datos Identificativos		Zoom Coordinadores / Soporte Técnico																																		
Servicio:	075 IRPF (Mayo / Junio) Confección Declaraciones Renta Web	Zoom	<input type="checkbox"/> Coordinadores	<input type="checkbox"/> Soportes TIC																																
Centro Asignado al Usuario:	41688 Confección Telefónica de Renta-Web en Andalucía	Servicio de Avisos Internos																																		
Estado de las Citas:	Citas Asignadas. Pendientes de ser Atendidas	Avisos	<input checked="" type="checkbox"/> Aviso Nuevo	<input type="checkbox"/> Avisos Envíados	<input type="checkbox"/> Avisos Recibidos	<input type="checkbox"/> Avisos Pts.																														
Número de cita:	1* de 1 (Última cita Ya Asignada)	Elegir el tipo de Citas a ofrecer:																																		
Listado de citas ofrecidas	Elegir el tipo de Citas a ofrecer:																																			
Tipo de Citas ofrecidas:	Citas ya asignadas a usted, pendientes de ser atendidas																																			
Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida																																				
Pulse sobre la Cita sobre la que actuar																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>Titular</th> <th>Declaración</th> <th>Cónyuge</th> <th>Día</th> <th>Hora</th> <th>Teléfono</th> <th>Alquileres</th> <th>Módulos</th> <th>Referencia</th> <th>Finalizada</th> <th>Situación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>048</td> <td>Conjunta</td> <td>05</td> <td>19-04-2023</td> <td>08:30</td> <td></td> <td>No</td> <td>No</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> No</td> <td>No</td> <td>Pendiente</td> </tr> </tbody> </table>													Nº	Titular	Declaración	Cónyuge	Día	Hora	Teléfono	Alquileres	Módulos	Referencia	Finalizada	Situación	1	048	Conjunta	05	19-04-2023	08:30		No	No	<input checked="" type="checkbox"/> No	No	Pendiente
Nº	Titular	Declaración	Cónyuge	Día	Hora	Teléfono	Alquileres	Módulos	Referencia	Finalizada	Situación																									
1	048	Conjunta	05	19-04-2023	08:30		No	No	<input checked="" type="checkbox"/> No	No	Pendiente																									
Opciones posibles <input type="button" value="Acceso al PSPR"/> <input type="button" value="Consultar Cita"/> <input checked="" type="button" value="Añadir Observaciones"/> <input type="button" value="Iniciar Conversación"/> <input type="button" value="Aparcar Cita"/> <input type="button" value="Desasignar cita"/>																																				

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:	observación
Incorporar Texto:	Puede incorporar el texto de ésta observación, marcando sobre la siguiente casilla: <input type="checkbox"/>
Nueva Observación:	texto libre
<input checked="" type="checkbox"/> Confirmar Nueva Observación	

2.6 Aparcar una cita

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

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

Datos identificativos		Zoom Coordinadores / Soporte Técnico																																	
Servicio:	075	IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web	Zoom	<input type="checkbox"/> Coordinadores	<input type="checkbox"/> Soportes TIC																														
Centro Asignado al Usuario:	41688	Confección Telefónica de Renta-Web en Andalucía	Servicio de Avisos internos	<input type="checkbox"/> Aviso Nuevo	<input type="checkbox"/> Avisos Envíados	<input checked="" type="checkbox"/> Avisos Recibidos	<input type="checkbox"/> Avisos Pies.																												
Estado de las Citas:	Citas Asignadas. Pendientes de ser Atendidas		Avisos	<input type="checkbox"/> Aviso Nuevo	<input type="checkbox"/> Avisos Envíados	<input checked="" type="checkbox"/> Avisos Recibidos	<input type="checkbox"/> Avisos Pies.																												
Número de cita:	1* de 1 (Última cita Ya Asignada)		Elegir el tipo de Citas a ofrecer:																																
Listado de citas ofrecidas			Cambiar tipo de Citas	<input type="checkbox"/> Nuevas	<input type="checkbox"/> Mis últimas 10 Citas	<input type="checkbox"/> Ya asignadas																													
Tipo de Citas ofrecidas:	Citas ya asignadas a usted, pendientes de ser atendidas		Pulse sobre la Cita sobre la que actuar																																
Cita Asignada. Pendiente de ser Atendida	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº.</th> <th>Titular</th> <th>Declaración</th> <th>Cónyuge</th> <th>Día</th> <th>Hora</th> <th>Teléfono</th> <th>Alquileres</th> <th>Módulos</th> <th>Referencia</th> <th>Finalizada</th> <th>Situación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>048</td> <td>Conjunta</td> <td>05</td> <td>19-04-2023</td> <td>08:30</td> <td></td> <td>No</td> <td>No</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> No</td> <td>No</td> <td>Pendiente</td> </tr> </tbody> </table>											Nº.	Titular	Declaración	Cónyuge	Día	Hora	Teléfono	Alquileres	Módulos	Referencia	Finalizada	Situación	1	048	Conjunta	05	19-04-2023	08:30		No	No	<input checked="" type="checkbox"/> No	No	Pendiente
Nº.	Titular	Declaración	Cónyuge	Día	Hora	Teléfono	Alquileres	Módulos	Referencia	Finalizada	Situación																								
1	048	Conjunta	05	19-04-2023	08:30		No	No	<input checked="" type="checkbox"/> No	No	Pendiente																								
Opciones posibles	<input type="checkbox"/> Acceso al PSRP <input type="checkbox"/> Consultar Cita <input type="checkbox"/> Añadir Observaciones <input type="checkbox"/> Iniciar Conversación <input checked="" type="checkbox"/> Aparcar Cita <input type="checkbox"/> Desasignar cita																																		

Se abre una nueva ventana donde se debe seleccionar el motivo por el que se aparcaba 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 aparcaba la cita:	<input type="checkbox"/> Seleccione Motivo para Aparcar esta Cita
Cuando desea que se vuelva a entregar:	<input type="checkbox"/> Seleccione cuando desea que se vuelva a entregar
Hacer Observación asociada:	<input type="checkbox"/> Marcar para incluir Observación:
<input type="checkbox"/> Confirmar Aparcar Cita	

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	Zoom Coordinadores / Soporte Técnico																								
Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web	<input type="button" value="Zoom"/> <input type="button" value="Coordinadores"/> <input type="button" value="Soporte TIC"/>																								
Centro Asignado al Usuario: 41688 Confección Telefónica de Renta-Web en Andalucía																									
Estado de las Citas:																									
Número de cita: 1* de 1 (Última cita Ya Asignada)																									
Lista de citas ofrecidas																									
Elegir el tipo de Citas a ofrecer:																									
Tipo de Citas ofrecidas: Citas ya asignadas a usted, pendientes de ser atendidas	<input type="button" value="Cambiar tipo de Citas"/> <input type="button" value="Nuevas"/> <input type="button" value="Mis últimas 10 Citas"/> <input type="button" value="Ya asignadas"/>																								
Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida																									
Pulse sobre la Cita sobre la que actuar																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº.</th> <th>Titular</th> <th>Declaración</th> <th>Cónyuge</th> <th>Día</th> <th>Hora</th> <th>Teléfono</th> <th>Alquileres</th> <th>Módulos</th> <th>Referencia</th> <th>Finalizada</th> <th>Situación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>048</td> <td>Conjunta</td> <td>05</td> <td>19-04-2023</td> <td>08:30</td> <td></td> <td>No</td> <td>No</td> <td>No</td> <td>No</td> <td>Pendiente</td> </tr> </tbody> </table>		Nº.	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
Nº.	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																									
<input type="button" value="Acceso al PSPR"/> <input type="button" value="Consultar Cita"/> <input type="button" value="Añadir Observaciones"/> <input type="button" value="Iniciar Conversación"/> <input type="button" value="Aparcar Cita"/> <input style="outline: 2px solid red; border-radius: 10px; padding: 2px; margin-left: 10px;" type="button" value="Desasignar cita"/>																									

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:	<input type="button" value="De manera inmediata"/>
Nuevo destinatario de la cita:	<input type="button" value="Un Usuario en concreto"/>
Código de Usuario:	<input type="button" value="Usuario"/> <input type="button" value="Nombre del Usuario"/>
Hacer Observación asociada:	<input type="button" value="Texto libre"/>
<input type="button" value="Confirmar Desasignar Cita"/>	

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	Zoom Coordinadores / Soporte Técnico																							
Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web	<input type="checkbox"/> Coordinadores <input type="checkbox"/> Soportes TIC																							
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)																								
Lista de citas ofrecidas																								
Elegir el tipo de Citas a ofrecer:																								
Tipo de Citas ofrecidas: Citas ya asignadas a usted, pendientes de ser atendidas	<input checked="" type="checkbox"/> Aviso Nuevo <input type="checkbox"/> Avisos Enviados <input type="checkbox"/> Avisos Recibidos <input type="checkbox"/> Avisos Pts.																							
Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida																								
Pulse sobre la Cita sobre la que actuar																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº.</th> <th>Titular</th> <th>Declaración</th> <th>Cónyuge</th> <th>Día</th> <th>Hora</th> <th>Teléfono</th> <th>Alquileres</th> <th>Módulos</th> <th>Referencia</th> <th>Finalizada</th> <th>Situación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>048</td> <td>Conjunta</td> <td>05</td> <td>19-04-2023</td> <td>08:30</td> <td></td> <td>No</td> <td>No</td> <td>No</td> <td>No</td> <td>Pendiente</td> </tr> </tbody> </table>	Nº.	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
Nº.	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 <input type="checkbox"/> Acceso al PSPR <input checked="" type="checkbox"/> Consultar Cita <input type="checkbox"/> Añadir Observaciones <input type="checkbox"/> Iniciar Conversación <input type="checkbox"/> Aparcar Cita <input type="checkbox"/> Desasignar cita																								

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	Acciones posibles
Servicio: 75 -IRPF (MAYO / JUNIO): CONFECCION DECLARACIONES RENTA WEB	<input type="checkbox"/> Añadir Observación <input type="checkbox"/> Modificar Observación <input type="checkbox"/> Anular Observación <input type="checkbox"/> Consultar Histórico de Observaciones
Datos de la prestación	
Centro: 8688 - CONFECCIÓN TELEFÓNICA DE RENTAWEB	
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.: <input type="text"/> Apellidos y Nombre: FERRATE MARTI PERE	
Teléfono: 34-915800000	
Características especiales	
Se solicita cita para declaración individual	
Contribuyente susceptible Renta Telefónica	
Observaciones realizadas	Acciones posibles
Última Observación realizada	
Usuario: JSA (Julia Sanchez C...) Fecha y Hora: 09-04-2023 19:58:21 Número: 1	estoy en una observación
	<input type="checkbox"/> Consultar Histórico de Observaciones
Historial de actuaciones	Acciones posibles
Última Actuación realizada	
Usuario: JSA (Julia Sanchez C...) Estado Anterior: Cita Finalizada Sin Presentación de Declaración Situación Posterior: Cita Finalizada Sin Presentación de Declaración Fecha y Hora: 09-04-2023 19:58:21	<input type="checkbox"/> Consultar Histórico de Actuaciones

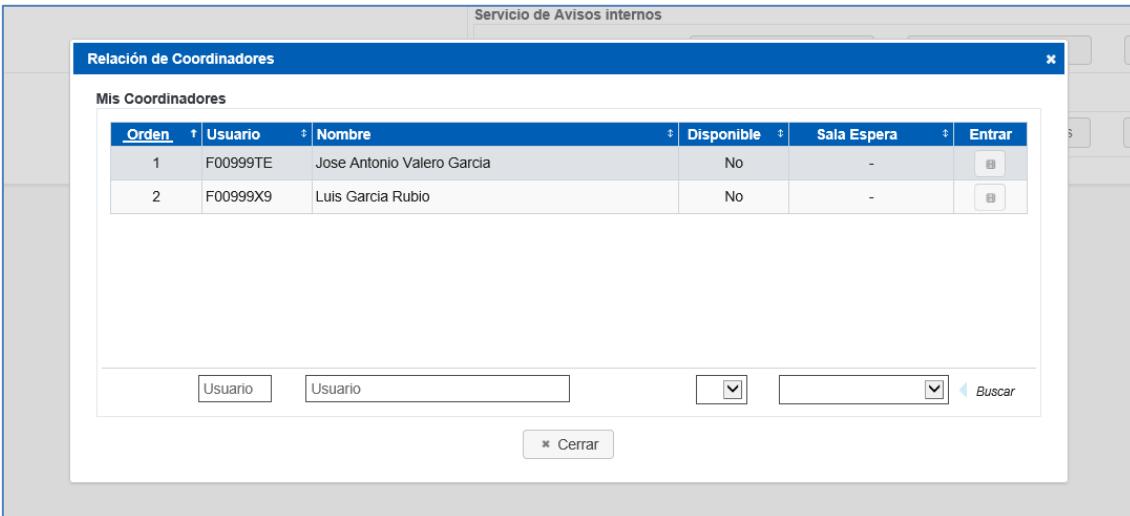
2.9 Comunicación con coordinadores y soporte técnico

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	Zoom Coordinadores / Soporte Técnico
Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web	<input type="checkbox"/> Coordinadores <input type="checkbox"/> Soportes TIC
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	
Lista de citas ofrecidas	
Elegir el tipo de Citas a ofrecer:	
Tipo de Citas ofrecidas: Citas nuevas que no estaban asignadas a ningún usuario, Pendientes de Atender	<input type="checkbox"/> Aviso Nuevo <input type="checkbox"/> Avisos Enviados <input type="checkbox"/> Avisos Recibidos <input type="checkbox"/> Avisos Pts.
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.



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.

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 tratar por el operador.



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

Zoom Coordinadores / Soporte Técnico

Zoom Coordinadores Soportes TIC

Servicio de Avisos Internos

Avisos Aviso Nuevo Avisos Enviados Avisos Recibidos Avisos Pts.

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 tratarlas, etc...



Relación de mis últimas 10 Citas actualizadas

Num.	Centro	Titular	Declaración	Cónyuge	Fecha Original	Teléfono	Observ.	Alquiler/Módulos	Estado	Fecha a atender	Operador	Consultar	Acción
1	08688 Cataluña	39925324S Llop Sembr... Individual			3 abril 16:20	+34 60830000	Si	Si / No	Pend. Asignar	3 abril a partir de 16:20	JSA0463J		
2	08688 Cataluña	39928984H Ferrate Ma... Individual			3 abril 11:20	+34 915830000	No	Si / No	Finalizada Sin Declaración		JSA0463J		
3	45688 Castilla-la M.	28396189K Estrada Ca... Individual			21 enero 10:00	+34 668666666	No	Si / No	Aparcada, Expirada	18 marzo a primera hora	JSA0463J		
4	45688 Castilla-la M.	05026220F Richardte G... Conjunta	19513105C Pico Pico	...	22 enero 08:00	+34 915830000	No	Si / No	Aparcada, Expirada	18 marzo a primera hora	JSA0463J		
5	45688 Castilla-la M.	04911594J Jiménez At... Individual			22 enero 08:00	+34 915830000	No	Si / Si	Aparcada, Expirada	18 marzo a primera hora	JSA0463J		
6	45688 Castilla-la M.	04514432S Escrivában... Individual			20 enero 16:30	+34 915830000	No	Si / No	Aparcada, Expirada	18 marzo a primera hora	JSA0463J		

* 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.