

Guía de la aplicación de gestión de llamadas PLL para Coordinadores

Contenido

1	Introducción	1
2	Coordinadores de confección de Declaraciones de Renta.....	2
2.1	Pantalla principal.....	2
2.2	Monitorización de operadores.....	3
2.3	Consulta y tramitación de citas	5
2.4	Comunicación con coordinadores y soporte técnico	8
2.5	Avisos	9

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">Nuevos filtros en la selección de citas por filtrosAtención 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 Coordinador PLL.

Los Coordinadores PLL tienen que existir en la tabla de Usuarios PLL, tienen que tener configurados los operadores de los que son Coordinadores, así como el horario de prestación que tienen. Para más detalle consultar el Manual tablas auxiliares PLL.

2 Coordinadores de 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' portal. On the left, under 'Gestión de llamadas', there is a highlighted link: 'Aplicación de Gestión de llamadas operadores y coordinadores RentaWeb'. Below this is a 'Generar PDF' button. On the right, under 'Gestiones de renta', there is a list of services including '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...', '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 are links for 'Siguiendo' and 'Otros enlaces'.

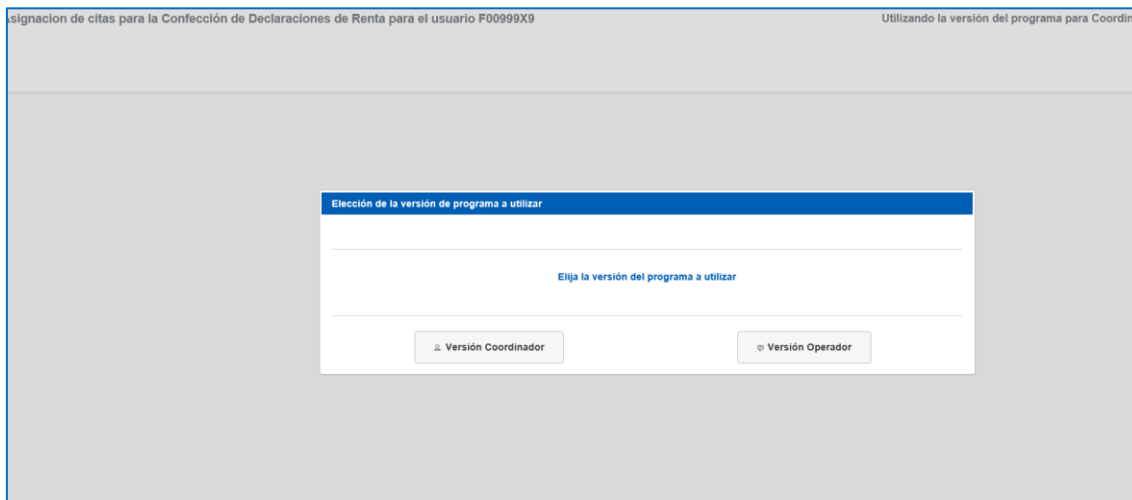
2.1 Pantalla principal

Al iniciar sesión, la aplicación detectará que el usuario que está accediendo tiene perfil coordinador para cargar la vista particularizada de Coordinadores.

En cualquier momento, un coordinador puede pulsar en el enlace de la esquina superior derecha para cambiar la vista de Coordinadores a la de Operadores, en el caso de que necesite tramitar en profundidad puntualmente una cita determinada.



The screenshot shows the 'Asignación de citas para la Confección de Declaraciones de Renta' interface for user F00999X9. It includes a header with the title and a note about using the version for coordinators. The interface is divided into sections: 'Datos identificativos' (Service: 075 IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web, Centro Asignado al Usuario: 28688 Confección Telefónica de Renta-Web en Madrid), 'Zoom Coordinadores, Soporte Técnico, y Operadores / Servicio de Avisos Internos' (Zoom: Coordinadores, Soportes TIC, Operadores; Avisos: Aviso Nuevo, Avisos Enviados, Avisos Recibidos), and 'Acciones posibles' (Elige acción a realizar). A red circle highlights the 'Cambiar' button in the top right corner.



La vista de Coordinadores tiene dos funcionalidades principales:

- Monitorización de operadores
- Consulta de citas y su tramitación



2.2 Monitorización de operadores

Seleccionando en la parte izquierda de la pantalla principal la opción de “Monitorizar mis operadores” se accede a la opción de monitorización de operadores.



En esta pantalla se mostrará por defecto la relación de todos los operadores a los que el coordinador está asignado el día de hoy como coordinador principal.

También se puede marcar la opción “Incluir otros operadores” para que se muestren los operadores para los que en el día de hoy el coordinador no es su coordinador principal, pero sí

es un coordinador secundario (por ejemplo, el coordinador es su coordinador2, pero su coordinador1 está el día de hoy activo).

Por defecto, se mostrarán los datos para el día de hoy, pero también es posible introducir la fecha que se desee para poder monitorizar el trabajo de días anteriores.

Asignación de citas para la confección de Declaraciones de Renta 2024 para el usuario PGA [redacted]

Utilizando la versión del programa para Coordinadores (Pulse para [Cambiar](#))

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, y Operadores / Servicio de Avisos internos

Servicio de Avisos internos

Avisos: ☒ Aviso Nuevo ☐ Avisos Enviados ☐ Avisos Recibidos ☐ Avisos Ptes.

Acciones posibles

Acciones posibles:

Criterios de Monitorización

Fecha de Trabajo: 27-03-2025 Incluir otros operadores: ☐ [Actualizar información](#)

Operaciones realizadas

Operador	Nombre	Idioma autonómico	Conexión		Última Actuación	Estado Operador	Citas Iniciales	Actuación inicial			Actuación Posterior			Citas finalizadas			Consultar	
			Desde	Hasta				Operación	Hora	Desasignar	Aparcar	Llamada	Desasignar	Aparcar	Finalizar	Con Pres.		Sin Pres.
A [redacted]	Raul Martinez Pulido	Catalán		Ausente														
JSA [redacted]	Julia Sanchez Cano	No		Ausente														
MAG [redacted]	Maria Victoria Aguar Valverde	Catalán	09:06:28	09:11:55	MCE	09:11:55		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Usuario: Nombre Usuario: [Utilizar para buscar un Operador y/o un Nombre](#) [Exportar a Excel](#)

Para cada operador se muestra:

- Código usuario del operador
- Nombre
- Si tiene capacidad de atención en catalán
- Información sobre la primera y última conexión
- Número de todas las acciones de tramitación que ha realizado

Y se incluye el botón “Consultar” donde se consulta el histórico de todos los movimientos del día del operador.

Operaciones realizadas por un usuario

Usuario: JSA [redacted] Julia Sanchez Cano
 Fecha: Martes, 18 de marzo de 2025

Hora	Operación realizada	Datos de la cita original		
		Contribuyente	Día	Hora
08:16:27	Conexión a la aplicación			
08:18:48	Iniciar atención de una cita	Coenen, Nelly Cornelia	18-03-2025	09:00
08:19:23	Desasignar cita, con destino cualquier otro operador			
08:56:02	Conexión a la aplicación			
09:09:16	Iniciar atención de una cita	Coenen, Nelly Cornelia	18-03-2025	09:00
09:10:13	Iniciar conversación con el contribuyente			

[Cerrar](#)

En esta relación de operadores se puede filtrar por código de usuario y/o nombre del operador y también exportar a Excel la relación.

Asignación de citas para la confección de Declaraciones de Renta 2024 para el usuario PGA

Utilizando la versión del programa para Coordinadores (Pulse para [Cambiar](#))

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, y Operadores / Servicio de Avisos Internos

Zoom: ☐ Coordinadores ☐ Soportes TIC ☐ Operadores

Servicio de Avisos Internos

Avisos: ☒ Aviso Nuevo ☐ Avisos Enviados ☐ Avisos Recibidos ☐ Avisos Ptes.

Acciones posibles

Acciones posibles:

Criterios de Monitorización

Fecha de Trabajo: 27-03-2025 Incluir otros operadores: ☐

Operaciones realizadas

Operador	Nombre	Idioma autonómico	Conexión		Última Actuación		Estado Operador	Citas Iniciadas	Actuación inicial			Actuación Posterior			Citas finalizadas			Consultar
			Desde	Hasta	Operación	Hora			Desasignar	Aparcar	LLamada	Desasignar	Aparcar	Finalizar	Con Pres.	Sin Pres.	Ausente	
A	Raul Martinez Pulido	Catalán			Ausente													
JSA	Julia Sanchez Cano	No			Ausente													
MAG	Maria Victoria Aguar Valverde	Catalán	09-06-28	09-11-55	MCE	09-11-55			0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Usuario: Nombre Usuario: Utilizar para buscar un Operador por un Nombre

2.3 Consulta y tramitación de citas

Mediante la opción de “Seleccionar citas por filtros”, en la parte izquierda de la pantalla principal se accede a la consulta de citas por distintos criterios.

Asignación de citas para la Confección de Declaraciones de Renta 2024 para el usuario PGA00008

Utilizando la versión del programa para Coordinadores (Pulse para [Cambiar](#))

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, y Operadores / Servicio de Avisos Internos

Zoom: ☐ Coordinadores ☐ Soportes TIC ☐ Operadores

Servicio de Avisos Internos

Avisos: ☒ Aviso Nuevo ☐ Avisos Enviados ☐ Avisos Recibidos ☐ Avisos Ptes.

Acciones posibles

Acciones posibles:

Filtro de Citas

Filtro obligatorio (marcar al menos uno)

☐ NIF del Titular: apellidos y nombre

☐ Usuario última actualización:

☐ Operador asignado a la cita:

Otros posibles filtros

☒ Centro asignado a las Cita:

☐ Fecha indicada de atención de Cita:

☐ Estado de la Cita:

☐ Fecha Último Estado:

☐ Motivo por el que se apartó la cita:

☐ Indicador de Observaciones:

☐ Indicador de Alquileres:

☐ Indicador de Módulos:

☐ Número de Teléfono:

Existen unos filtros obligatorios de los cuales hay que marcar al menos uno:

Filtro de Citas

Filtro obligatorio (marcar al menos uno)

☐ NIF del Titular: apellidos y nombre

☐ Usuario última actualización:

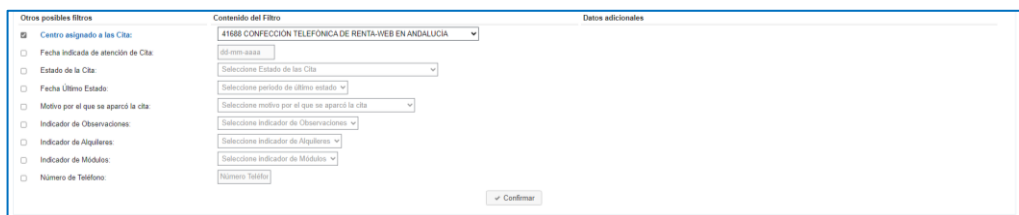
☐ Operador asignado a la cita:

Los filtros obligatorios de los que hay marcar uno son:

- NIF del titular.

- Usuario última actualización: hace referencia al último usuario que ha modificado la cita.
- Operador asignado a la cita: hace referencia al operador que tiene asignada la cita o bien sin operador asignado.

Y también unos filtros opcionales de los que el coordinador



En el filtro Centro asignado a las Citas, si se selecciona el centro PLL correspondiente a Cataluña se abre un filtro adicional para indicar seleccionar las citas cuyo titular pertenece al colectivo Catalán Renta 2023.



Una vez realizada la selección que se desee, se mostrará en pantalla la lista de citas resultantes, con los datos principales de NIF de contribuyente, perfil, estado de la cita, operador que la ha tramitado, etc. Pulsando en el botón consultar se accederá al detalle de la cita.

Asignación de citas para la Confesión de Declaraciones de Renta 2024 para el usuario PGA00008

Utilizando la versión del programa para Coordinadores (Pulse para [Cambiar](#))

Datos identificativos:
 Servicio: 975 BPPF (Maya / Junio) Confesión Declaraciones Renta Web
 Centro Asignado al Usuario: 41688 Confesión Telefónica de Renta Web en Andalucía

Zonas Coordinadores, Seguros Técnicos, y Operaciones / Servicio de Atención Interna:
 Zonas: [Coordinadores](#) [Seguros TIG](#) [Operaciones](#)
 Servicio de Atención Interna: [Atención](#) [Atención Remota](#) [Atención Encubierta](#) [Atención Resolutoria](#) [Atención Paso](#)

Acciones posibles:
 Acciones posibles: [Seleccionar Citas por Filtro](#)

Relación de Citas conforme a los criterios indicados (Total de Citas mostradas: 10 de 47)

Operador asignado a la cita: 08688 Confesión Telefónica de Rentaweb en Cataluña
 Renta 2023 catalán: Indiferente

[Refrescar listado](#) [Volver a los Filtros](#) [Cambiar selección](#)

Marcar	Titular	Identificación	Cómpago	Fecha Original	Telefonos	Observa	Alquiler/Modulos	Estado	Operador a atender	Consultar
<input type="checkbox"/>	28	Individual		2 abril 10:00	+34 915830000	No	No/No	Finalizada Con Declaración		Consultar
<input checked="" type="checkbox"/>	86	Individual		2 abril 12:25	+34 915830000	No	No/No	Asignada, Pend. Asignar	3 abril a partir de 09:12	Consultar
<input type="checkbox"/>	95	Individual		2 abril 10:00	+34 915830000	No	No/No	Finalizada Con Declaración		Consultar
<input checked="" type="checkbox"/>	28	Individual		24 marzo 16:26	+34 915830000	No	No/No	Asignada, Pend. Asignar	2 abril a partir de 12:25	Consultar
<input type="checkbox"/>	95	Compartida	8	1 abril 16:00	+34 915830000	No	No/No	Finalizada Con Declaración		Consultar
<input type="checkbox"/>	41	Individual		1 abril 12:00	+34 915830000	No	No/No	Finalizada Con Declaración		Consultar
<input type="checkbox"/>	82	Individual		1 abril 12:00	+34 915822222	No	No/No	Finalizada Con Declaración		Consultar
<input type="checkbox"/>	2	Individual		1 abril 11:20	+34 915822222	No	No/No	Finalizada Con Declaración		Consultar

[Marcar todas las citas](#) Operación a Realizar: [Operación a Realizar](#)

Esta relación puede ordenarse por diferentes columnas de titular, día/hora original y día/hora atender.

Seleccionando individualmente la cita o citas sobre las que se desee actuar, o pulsando en el botón de la parte inferior “Marcar todas las citas”, se podrá actuar sobre dichas citas.

Para ello, una vez marcada/s se selecciona en el combo llamado “Operación a realizar” la actuación que se desea:

- Asignar la cita/s a un usuario concreto

- Finalizar la cita/s con un motivo de finalización determinado

De esta manera los coordinadores podrán modificar el estado de las citas de sus operadores cuando sea necesario. Por ejemplo, para volver a tramitar una cita finalizada erróneamente, para reasignar una cita de un operador que esté de baja, cambiar el estado de finalización de una cita, etc.

También se incluye un filtro para poder seleccionar aquellas citas que tienen datos en el campo Observaciones. Además, se incluye una columna en el resultado de búsqueda que nos indica si la cita tiene o no observaciones. Si tuviera, acercando el cursor al indicador, se visualiza las observaciones.

Filtrado de Citas

Incluir en el Filtro

☐ **Usuario última actualización:**
☒ **Centro asignado a las Cita:**
☐ Fecha indicada de atención de Cita:
☐ Estado de la Cita:
☐ Fecha Último Estado:
☐ Contribuyente:
☐ Motivo por el que se aparcó la cita:
☒ **Indicador de Observaciones:**
☐ Indicador de Alquileres:
☐ Indicador de Módulos:
☐ Número de Teléfono:

Contenido del Filtro

Usuarios de los que yo sea su Coordinador. (Principal o no)

28688 CONFECCIÓN TELEFÓNICA DE RENTA-WEB EN MADRID

dd-mm-aaaa

Seleccione Estado de las Cita

Seleccione periodo de último estado

Seleccione Contribuyente

Seleccione motivo por el que se aparcó la cita

Seleccione indicador de Observaciones
 Seleccione indicador de Observaciones
 Citas sin Observaciones
 Citas con Observaciones

Número Teléfoi

Día/Hora Original	Teléfono	Observ.	Alquiler/Módulo
26 abril 08:00	+34 699999999	No	No / No
19 abril 08:00	+34 666666666	Si	No / No
17 mayo 08:00	+34 699999999	No	No / No
16 mayo 15:00	+34 699999999	No	No / No
24 febrero 08:00	+34 648273236	Si	No / No

No me ha cogido el teléfono

Si se filtra por alguno de los estados de citas aparcadas, se visualizará la columna de día/hora aparcada.

Filtrado de Citas

Incluir en el Filtro	Contenido del Filtro	Datos adicionales
<input type="checkbox"/> Usuario última actualización:	Usuarios de los que yo sea su Coordinador. (Principal o no)	
<input checked="" type="checkbox"/> Centro asignado a las Cita:	45688 CONFECCIÓN TELEFÓNICA DE RENTA WEB EN CASTILLA-LA.M.	
<input type="checkbox"/> Fecha indicada de atención de Cita:	dd-mm-aaaa	
<input checked="" type="checkbox"/> Estado de la Cita:	Citas Aparcadas, pendientes de llegar la fecha de nueva entrega	Filtrar Fechas: Cualquier Fecha
<input type="checkbox"/> Fecha Último Estado:	Seleccione periodo de último estado	
<input type="checkbox"/> Contribuyente:	Seleccione Contribuyente	
<input type="checkbox"/> Motivo por el que se aparó la cita:	Seleccione motivo por el que se aparó la cita	
<input type="checkbox"/> Indicador de Observaciones:	Seleccione indicador de Observaciones	
<input type="checkbox"/> Indicador de Alquileres:	Seleccione indicador de Alquileres	
<input type="checkbox"/> Indicador de Módulos:	Seleccione indicador de Módulos	
<input type="checkbox"/> Número de Teléfono:	Número Teléfono	

Asignación de citas para la Confesión de Declaraciones de Renta para el usuario P0000000

Utilizando la versión del programa para Coordinadores (Pulse para Cambiar)

Centro Identificador	Servicio	Centro Asignado al Usuario	Operador	Estado	Fecha	Horario	Observaciones	Acciones
45688	IRPF (Mayo / Junio) Confesión Declaraciones Renta Web	Confesión Telefónica de Renta-Web en Madrid	Operador de los que yo sea su Coordinador (Jefe o Principal)	Citas Aparcadas, pendientes de llegar la fecha de nueva entrega, por espacio				

Un coordinador podrá realizar acciones sobre cualquier cita, aunque la cita la tenga asignada un operador que no le tiene como coordinador.

Filtrado de Citas

Incluir en el Filtro	Contenido del Filtro	Datos adicionales
<input type="checkbox"/> Usuario última actualización:	Un Usuario en concreto	Usuario: PGAD00008 Pedro Garcia Ortiz
<input checked="" type="checkbox"/> Centro asignado a las Cita:	45688 CONFECCIÓN TELEFÓNICA DE RENTA WEB EN CASTILLA-LA.M.	

2.4 Comunicación con coordinadores y soporte técnico

Se dispone de una serie de botones para enlazar con la sala Zoom de otros coordinadores de la misma Delegación Especial o usuarios técnicos.

También se puede enlazar con la sala Zoom de los operadores que el coordinador tiene asignados, a través del botón “Operadores”.

Asignación de citas para la Confesión de Declaraciones de Renta para el usuario P00999X9

Utilizando la versión del programa para Coordinadores (Pulse para Cambiar)

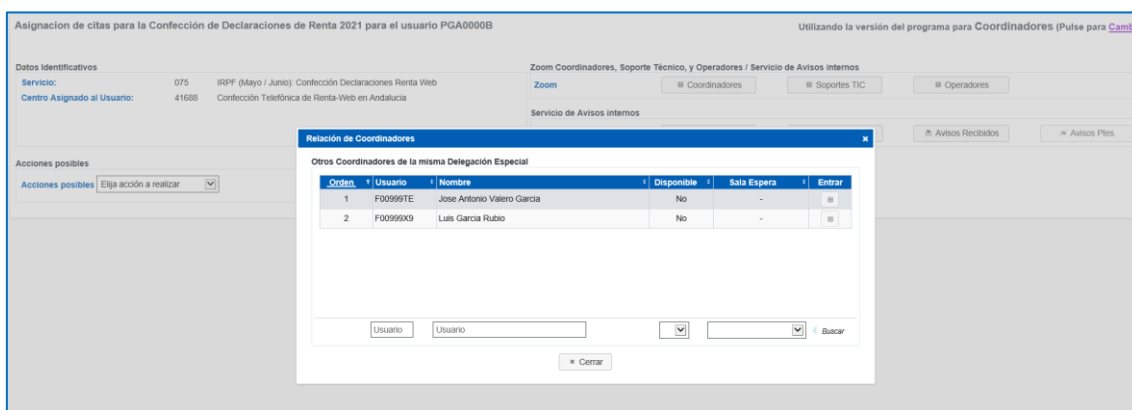
Datos Identificativos	Zoom Coordinadores, Soporte Técnico y Operadores / Envío de Avisos Interiores
Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio) Confesión Declaraciones Renta Web	<input checked="" type="button" value="Zoom"/> <input type="button" value="Coordinadores"/> <input type="button" value="Soportes TIC"/> <input type="button" value="Operadores"/>
Centro Asignado al Usuario: 28688 Confesión Telefónica de Renta-Web en Madrid	<input type="button" value="Avisos"/> <input type="button" value="Aviso Nuevo"/> <input type="button" value="Avisos Enviados"/> <input type="button" value="Avisos Recibidos"/>

Acciones posibles

Acciones posibles:

Si se pulsa en el botón “Coordinadores”, aparecerá en una ventana el listado del resto de coordinadores de la misma Delegación Especial. Se mostrará en diferentes columnas la información relativa al código del coordinador, nombre, indicador de si está o no disponible para iniciar una reunión vía Zoom, el número de usuarios que están en su sala de espera en caso de que esté disponible, y, por último, un botón para entrar en la sala Zoom del coordinador, solamente habilitado también en el caso de que dicho coordinador esté disponible para reunirse.

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



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

Utilizando la versión del programa para Coordinadores (Pulse para [Cambiar](#))

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, y Operadores / Servicio de Avisos internos
 Zoom:
 Servicio de Avisos internos:

Acciones posibles
 Acciones posibles:

Relación de Coordinadores

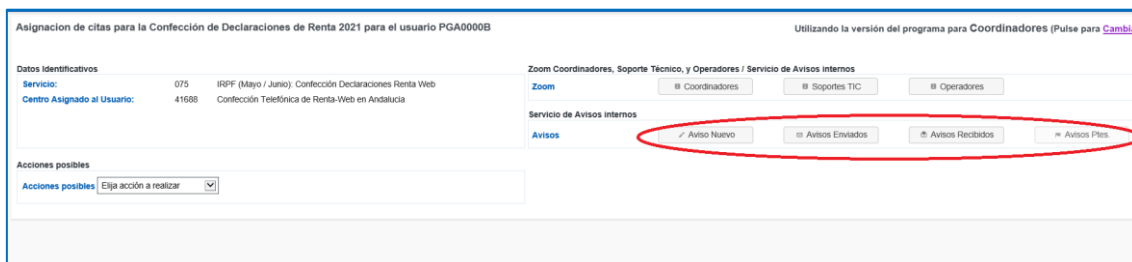
Otros Coordinadores de la misma Delegación Especial

Orden	Usuario	Nombre	Disponible	Sala Espera	Entrar
1	F00999TE	Jose Antonio Valero Garcia	No	-	<input type="button" value="Entrar"/>
2	F00999X9	Luis Garcia Rubio	No	-	<input type="button" value="Entrar"/>

Usuario: Usuario: ☐ ☐

2.5 Avisos

Existe la opción de crear avisos que serán visualizados por otros usuarios. Al pinchar en “Aviso nuevo” se abre una ventana con los datos del aviso a enviar.



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

Utilizando la versión del programa para Coordinadores (Pulse para [Cambiar](#))

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, y Operadores / Servicio de Avisos internos
 Zoom:
 Servicio de Avisos internos:

Acciones posibles
 Acciones posibles:

- Destinatario -> usuario destinatario del aviso. Puede ser un usuario concreto, todos los operadores que dependen del coordinador o todos los usuarios que pertenecen a la misma Plataforma que el coordinador.
- 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.