



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
2.0 CR2025	Incorporación de novedades para Campaña de Renta 2025: <ul style="list-style-type: none">Nuevo acceso para PLL CoordinadorDejar sin efecto los avisos	08/04/2026

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:

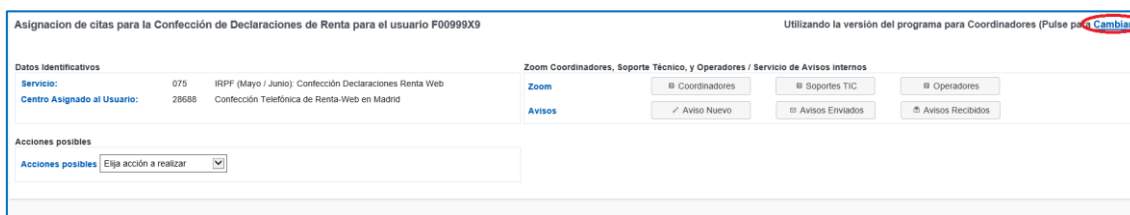
https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/Plataformas_de_Renta/Plataformas_de_Renta.html

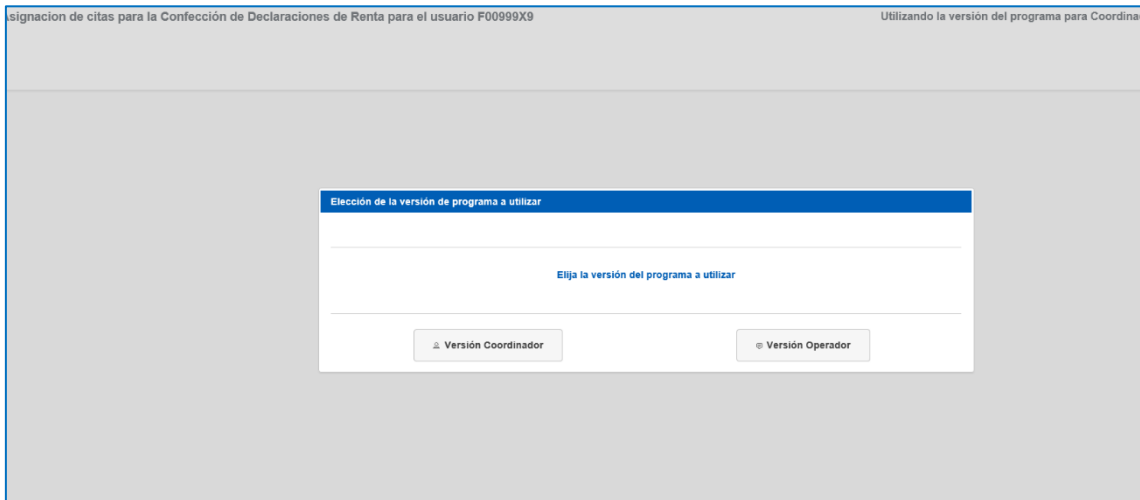


2.1 Pantalla principal

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

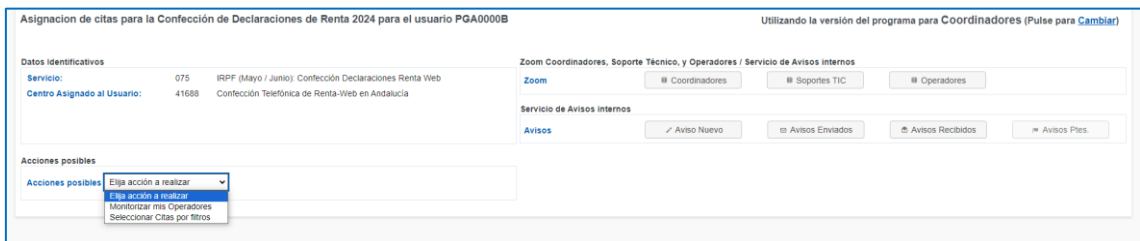
En cualquier momento, un coordinador puede pulsar en el enlace de la esquina superior derecha para cambiar la vista de Coordinadores a la de Operadores, en el caso de que necesite tramitar en profundidad puntualmente una cita determinada.





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.

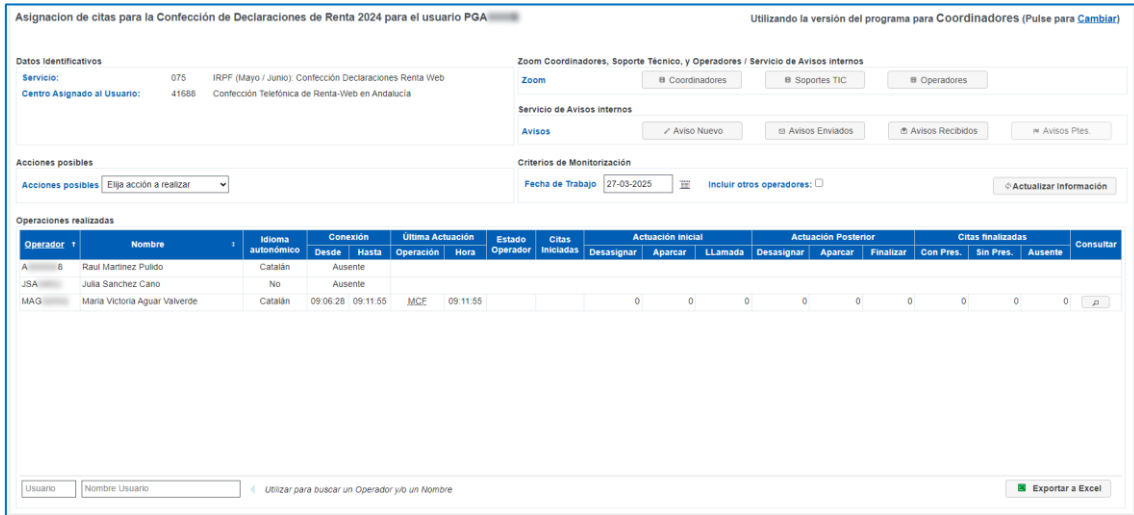


En esta pantalla se mostrará por defecto la relación de todos los operadores a los que el coordinador está asignado el día de hoy como coordinador principal.

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

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:

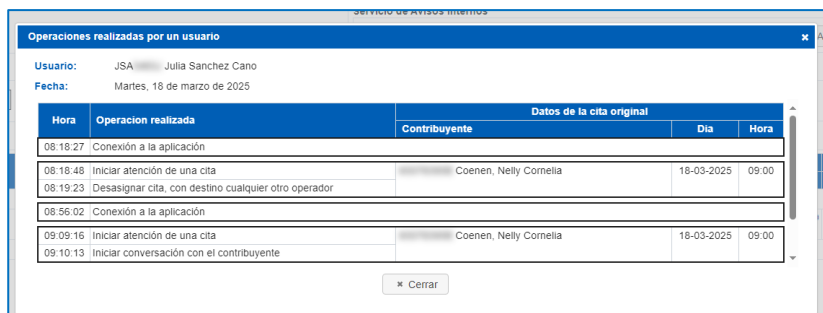
Operador	Nombre	Idioma autonómico	Conexión		Última Actuación		Estado Operador	Citas Iniciadas	Actuación inicial			Actuación Posterior			Citas finalizadas			Consultar	
			Desde	Hasta	Operación	Hora			Desasignar	Aparcar	LLamada	Desasignar	Aparcar	Finalizar	Con Pres.	Sin Pres.	Ausente		
A	Raul Martinez Pulido	Catalán																	
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	0	0	

Usuario: Nombre Usuario:

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 Julia Sanchez Cano
 Fecha: Martes, 18 de marzo de 2025

Hora	Operación realizada	Datos de la cita original		
		Contribuyente	Día	Hora
08:18:27	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			

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 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: 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: Actualizar Información

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	Raúl Martínez Pulido	Catalán																	
JSA	Julia Sanchez Cano	No			Ausente														
MAG	Mana Victoria Aguir Valverde	Catalán	09-06-28	09-11-55	MCF	09-11-55			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Usuario: Nombre Usuario: Utilizar para buscar un Operador y/o 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 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: Coordinadores Soportes TIC Operadores

Servicio de Avisos Internos
 Avisos: Aviso Nuevo Avisos Enviados Avisos Recibidos Avisos Ptes.

Acciones posibles
 Acciones posibles:

Filtrado de Citas

Filtro obligatorio (marcar al menos uno)

NIF del Titular:

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 aparó 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:

Filtrado de Citas

Filtro obligatorio (marcar al menos uno)

NIF del Titular:

Usuario última actualización:

Operador asignado a la cita:

Los filtros obligatorios de los que hay marcar uno son:

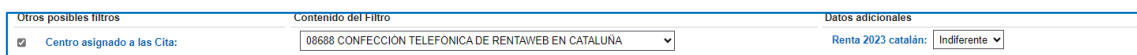
- NIF del titular.

- 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 2024.



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 Confección de Declaraciones de Renta 2024 para el usuario PGA00008 Utilizamos la versión del programa para Coordinadores (Pulse para Cambiar)

Datos Identificativos
 Servicio: 976 RPPF (Mayo / Junio) Confección Declaraciones Renta 19ab
 Centro Asignado al Usuario: 41688 Confección Telefónica de Renta Web en Andalucía

Zonas: Coordinadores, Soporte Técnico, y Operaciones / Servicio de Atención Interna
 Zonas:

Servicio de Atención Interna
 Acciones:

Acciones posibles
 Acciones posibles:

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

Operador asignado a la cita: J5A64837 Julia Sanchez Cano
 Centro Asignado a las Citas: 08688 Confección Telefónica de Rentaweb en Cataluña
 Indiferente

Marcar	Titular	Declaración	Companys	Fecha Original	Teléfono	Cuenta	Alquiler/Módulos	Estado	Operador a atender	Consultar
<input type="checkbox"/>	32	Individual		2 abril 10:00	+34 915830000	No	SI/NO	Finalizada Con Declaración		<input type="button" value="Consultar"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	46	Individual		2 abril 12:20	+34 915830000	No	SI/NO	Atendida_Pend.Antender	3 abril a partir de 09:12	<input type="button" value="Consultar"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	32	Individual		2 abril 10:00	+34 915830000	No	SI/NO	Finalizada Con Declaración		<input type="button" value="Consultar"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	32	Individual		24 agosto 18:20	+34 915830000	No	SI/NO	Atendida_Pend.Antender	2 abril a partir de 12:23	<input type="button" value="Consultar"/>
<input type="checkbox"/>	32	Companys	B	1 abril 16:00	+34 915830000	No	SI/NO	Finalizada Con Declaración		<input type="button" value="Consultar"/>
<input type="checkbox"/>	47	Individual		1 abril 12:20	+34 915830000	No	SI/NO	Finalizada Con Declaración		<input type="button" value="Consultar"/>
<input type="checkbox"/>	32	Individual		1 abril 12:00	+34 915822222	No	SI/NO	Finalizada Con Declaración		<input type="button" value="Consultar"/>
<input type="checkbox"/>	3	Individual		1 abril 11:20	+34 915822222	No	SI/NO	Finalizada Con Declaración		<input type="button" value="Consultar"/>

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

<p>Incluir en el Filtro</p> <p><input type="checkbox"/> Usuario última actualización:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Centro asignado a las Cita:</p> <p><input type="checkbox"/> Fecha indicada de atención de Cita:</p> <p><input type="checkbox"/> Estado de la Cita:</p> <p><input type="checkbox"/> Fecha Último Estado:</p> <p><input type="checkbox"/> Contribuyente:</p> <p><input type="checkbox"/> Motivo por el que se aparcó la cita:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Indicador de Observaciones:</p> <p><input type="checkbox"/> Indicador de Alquileres:</p> <p><input type="checkbox"/> Indicador de Módulos:</p> <p><input type="checkbox"/> Número de Teléfono:</p>	<p>Contenido del Filtro</p> <p>Usuarios de los que yo sea su Coordinador. (Principal o no) ▾</p> <p>28688 CONFECCIÓN TELEFÓNICA DE RENTA-WEB EN MADRID ▾</p> <p>dd-mm-aaaa</p> <p>Seleccione Estado de las Cita ▾</p> <p>Seleccione periodo de último estado ▾</p> <p>Seleccione Contribuyente ▾</p> <p>Seleccione motivo por el que se aparcó la cita ▾</p> <p>Seleccione indicador de Observaciones ▾</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <p>Seleccione indicador de Observaciones</p> <p>Citas sin Observaciones</p> <p>Citas con Observaciones</p> </div> <p>Número Teléfono</p>
---	---

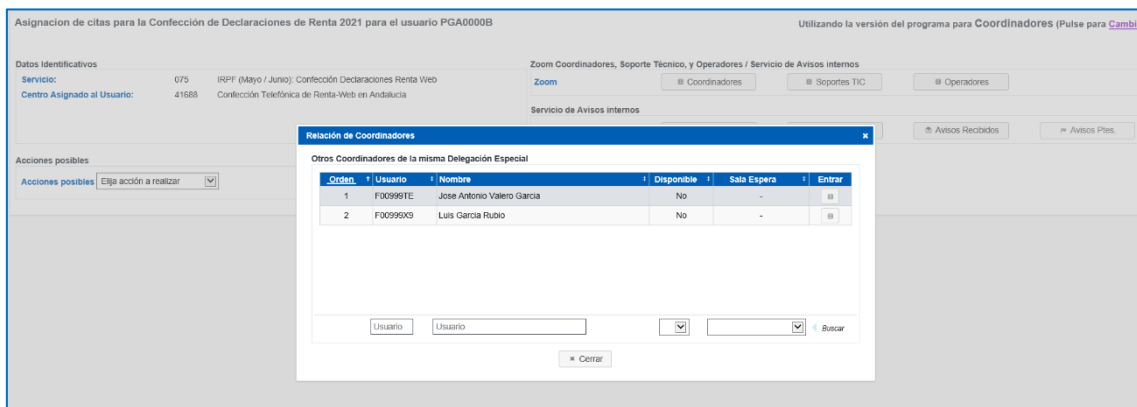
Día/Hora Original	Teléfono	Observ.	Alquiler/Módulo
26 abril 08:00	+34 699999999	No	No / No
19 abril 08:00	+34 666666666	SI	No / No
17 mayo 08:00	+34 699999999	No	No / No
16 mayo 18:00	+34 699999999	No	No / No
24 febrero 08:00	+34 648278236	SI	No / No
¡No me ha cogido el teléfono!			

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



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.



2.5 Avisos

Los avisos se han desactivado en la CR2025 y no se contemplan para la nueva aplicación de PLL Operador.