



Tramitación PLL

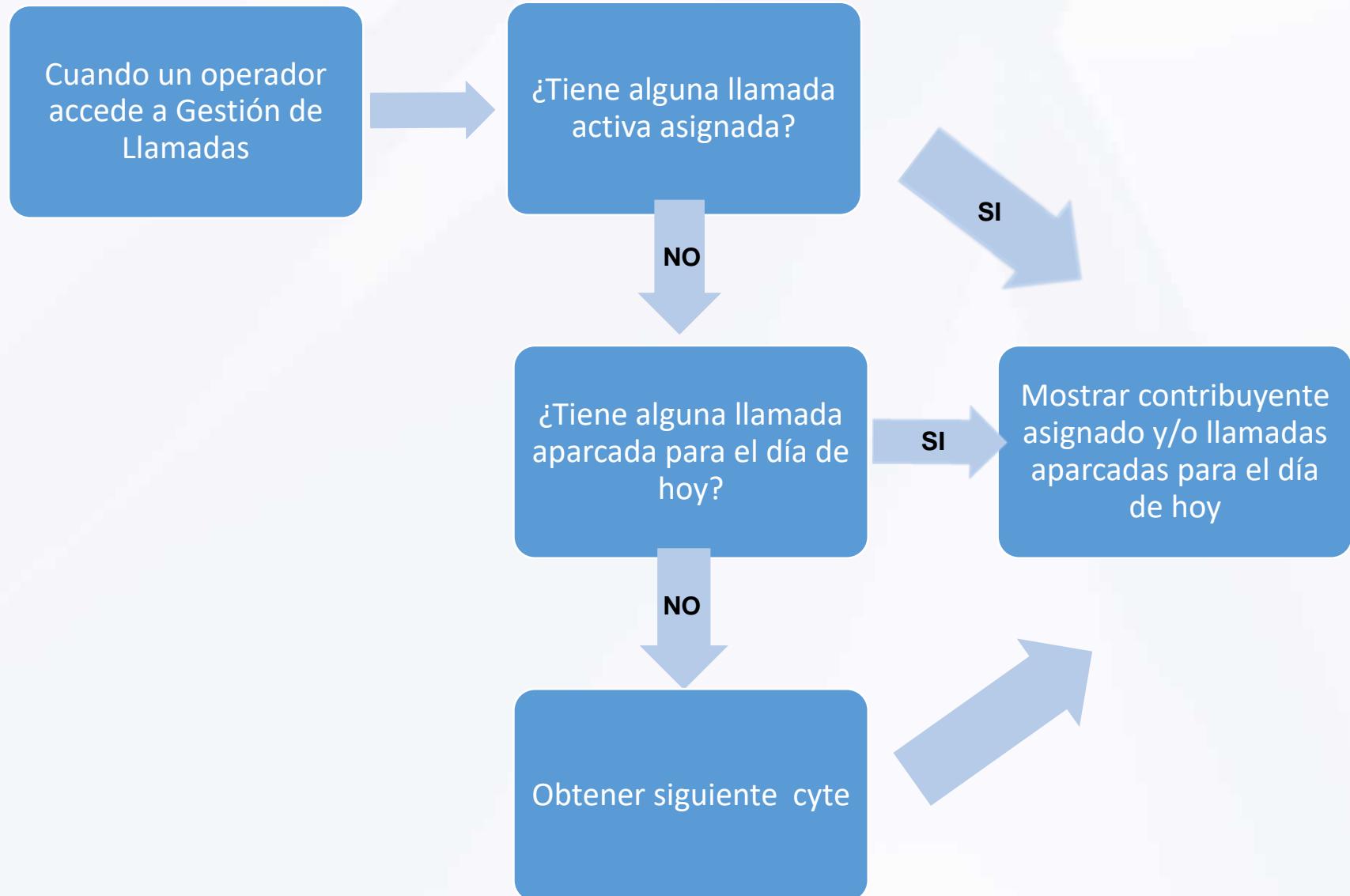


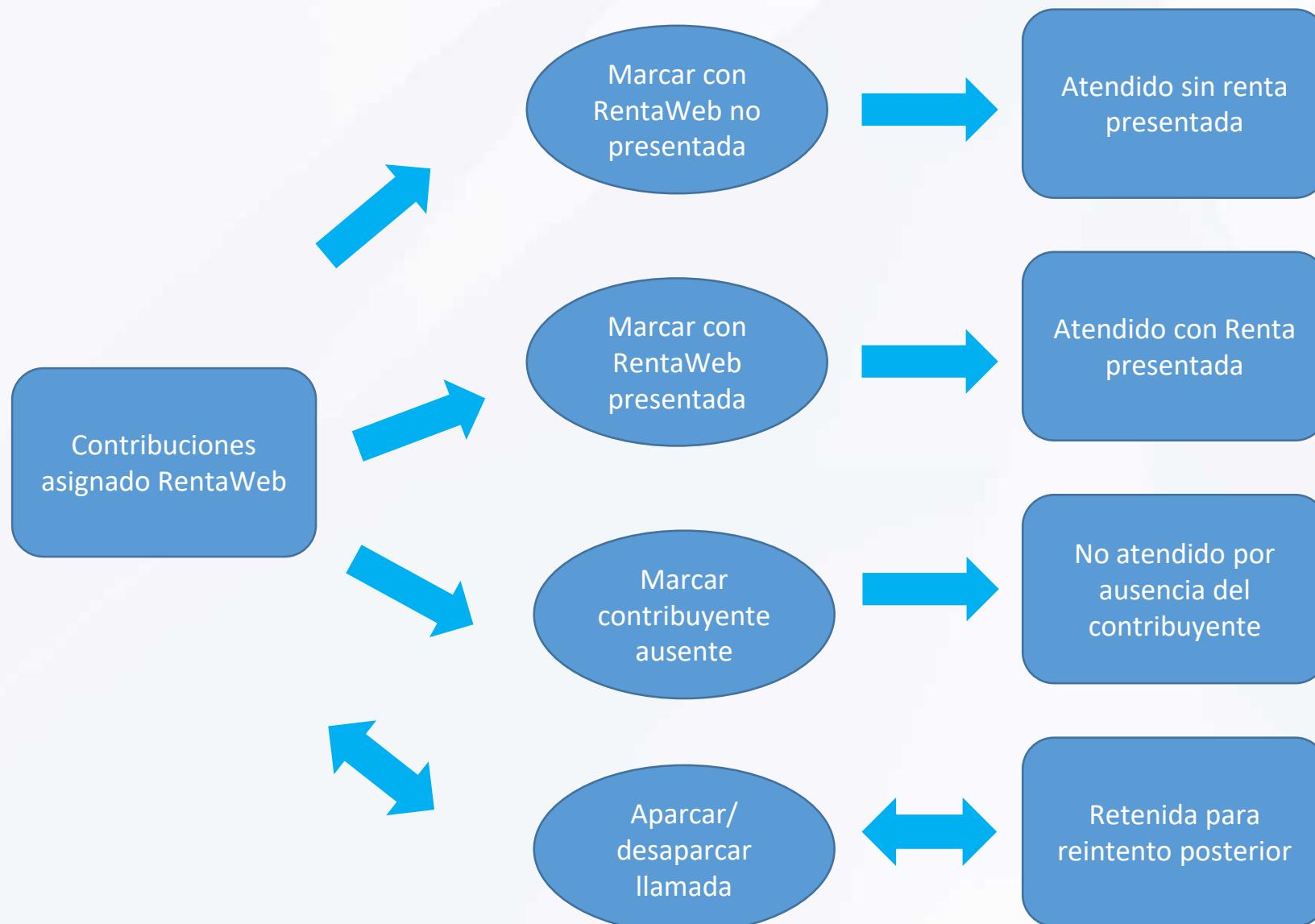
Plan "Le Llamamos" (PLL)

- ✓ Desde el 6 de mayo al 30 de junio 2025
- ✓ Mismo perfil que atención presencial (incluyendo alquileres y módulos)
- ✓ Asignación de citas automáticas para cada DE (por DF contribuyente), distribución al operador con la nueva aplicación. Formación del operador centrada en las deducciones de su CCAA y con la lengua oficial de su CCAA)
- ✓ Como excepción a lo anterior; las citas con número de teléfono extranjero se gestionarán a través de Avaya
- ✓ Llamadas salientes vía Internet hechas por los funcionarios (identificadas en el teléfono del contribuyente con un número único de la Agencia)
 - PC o portátil con el navegador para hacer las llamadas salientes
 - Posibilidad de que las llamadas se hagan en las oficinas de la Agencia
- ✓ Se grabarán las llamadas (incorporando metadatos para su recuperación)

CITA PREVIA RENTA PLL

- ✓ Vías de solicitud: Internet, App, VRU y teléfono (plataforma de cita).
- ✓ Se asigna al centro correspondiente a su DE según el DF del contribuyente
- ✓ Asignación automática de hueco, sin elección de centro ni hora, en base al día y turno elegido por el contribuyente
- ✓ Envío de SMS en el momento de concertación de la cita con:
 - ✓ fecha de llamada.
 - ✓ enlace al Portal con la documentación que debe aportar para la cita.
- ✓ Envío de un segundo SMS recordatorio 2 días antes del día de la cita
- ✓ Centros de cita:
 - ✓ PLL: 17 centros, 1 por cada CCAA incluidas P. Vasco y Navarra







Asignacion 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
Centro Asignado al Usuario:	41688	Confección Telefónica de Renta-Web en Andalucía	<input type="checkbox"/> Soportes TIC
Servicio de Avisos internos			
Avisos	<input type="checkbox"/> Aviso Nuevo	<input type="checkbox"/> Avisos Enviados	<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 checked="" type="checkbox"/> Mis últimas 10 Citas	<input type="checkbox"/> Ya asignadas
	<input type="checkbox"/> Aparcadas		

- ✓ <https://www1.agenciatributaria.gob.es/wlpl/TOCP-ADMI/AsignarNewCitasDec?>
- ✓ Botones para realizar reuniones Zoom con los coordinadores / usuarios de soporte técnico asignados y activos en la jornada actual
- ✓ Posibilidad de modificar manualmente el centro asignado para la recepción de citas a tramitar
- ✓ Consulta de las últimas citas tramitadas



Asignacion 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:	1 ^º de 4	

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 Enviados

Lista de citas ofrecidas

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

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 type="checkbox"/> Aparcadas
-----------------------	---------------------------------	---	---------------------------------------	------------------------------------

Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida

Pulse sobre la Cita sobre la que actuar

Nº.	Titular	Declaración	Cónyuge	Día	Hora	Teléfono	Alquileres	Módulos	Referencia	Finalizada	Situación
1	048 [REDACTED]	Conjunta	048 [REDACTED]	01-03-2022	08:00	+34 [REDACTED]	No	No	No	No	Pendiente

Opciones posibles

Consultar Cita Añadir Observaciones Iniciar Conversación Aparcar Cita Desasignar cita

Asignacion 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 ^º de 1 (Última cita Ya Asignada)	

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 Enviados

Lista de citas ofrecidas

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

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
-----------------------	---------------------------------	---	---------------------------------------

Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida

Pulse sobre la Cita sobre la que actuar

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

Opciones posibles

Acceso al PSPR Consultar Cita Añadir Observaciones Iniciar Conversación Aparcar Cita Desasignar cita



Asignación de citas para la Confección de Declaraciones de Renta 2021 para el usuario F00999X9

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 con Llamadas en curso
Número de cita:		Todas las existentes en este estado

Zoom Coordinadores / Soporte Técnico

Zoom	<input type="checkbox"/> Coordinadores	<input type="checkbox"/> Soportes TIC
Avisos	<input checked="" type="checkbox"/> Aviso Nuevo	<input type="checkbox"/> Avisos Enviados
		<input type="checkbox"/> Avisos Recibidos
		<input type="checkbox"/> Avisos Pts.

Lista de citas ofrecidas

Tipo de Citas ofrecidas: Citas con Llamadas en curso

Elegir 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"/> Aparcadas
-----------------------	---------------------------------	--	------------------------------------

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	53 [REDACTED]	Individual		11-04-2022	08:00	+34 [REDACTED]	No	No	No	No	Pendiente

Opciones posibles

 Consultar Cita Añadir Observaciones Volver a Marcar Teléfono Aparcar Cita Desasignar cita Finalizar Con Declaración Finalizar Sin Declaración Finalizar Sin Contactar

- ✓ Integración con la aplicación Zoom Phone para la marcación automática y realización de la llamada



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:	Citás Asignadas, Pendientes de ser Atendidas.	
Número de cita:	1º de 1	

Lista de citas ofrecidas

Tipo de Citas ofrecidas:	Citas nuevas que no estaban atendidas
--------------------------	---------------------------------------

Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida

Nº.	Titular
1	

Opciones posibles

Acceso al PSPR Consultar Cita

Otros datos de interés

Centro Asignado a la Cita: 45688 Confección Telefónica de Renta-Web en Madrid

Zoom Coordinadores / Soporte Técnico

Zoom Coordinadores Soportes TIC

Servicio de Avisos internos

Aparcar una Cita

Motivo por el que aparcara la cita: Falta documentación para la realización de la declaración

Cuando desea que se vuelva a entregar: En una fecha y hora determinada

Fecha y Hora: 12-04-2025 11:00

Hacer Observación asociada: Marcar para incluir Observación: Texto libre

✓ Confirmar Aparcar Cita

Avisos Recibidos Avisos Pts. Ya asignadas Aparcadas

Referencia	Finalizada	Situación
Si	No	Pendiente

- ✓ Posibilidad de aparcar llamadas para una fecha futura determinada o para la siguiente sesión de trabajo del operador



Relación de mis últimas 10 Citas actualizadas															[Leyenda]
Num.	Centro	Titular	Declaración	Cónyuge	Día/Hora Original	Teléfono	Observ.	Alquiler/Módulos	Estado	Día/Hora a atender	Operador	Consultar	Acción		
1	45688 Castilla-la M.	04446582S Gabaldon S...	Individual		22 enero 09:00	+34 915830000	No	Si / No	Aparcada, Pend.fecha	11 abril a partir de 11:00	MAG0200Q				
2	45688 Castilla-la M.	04911256C Martinez L...	Conjunta	05024442T Rodenas He...	22 enero 09:00	+34 915830000	Si	Si / No	Aparcada, Pend.fecha	14 abril a partir de 11:00	MAG0200Q				
3	45688 Castilla-la M.	04872463M Tendero Co...	Individual		22 enero 08:45	+34 915830000	No	No / No	Aparcada, Pend.fecha	10 abril a primera hora	MAG0200Q				
4	45688 Castilla-la M.	04429416F Pedroche L...	Individual		20 enero 16:00	+34 915830000	Si	Si / No	Asignada, Pend.Atender	20 marzo a partir de 11:07	MAG0200Q				

Cerrar selección de Citas

- ✓ Posibilidad de consultar las últimas citas que el operador ha tramitado, y poder actuar sobre ellas



Asignacion 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 Pts.](#)

Acciones posibles

[Acciones posibles](#)

- ✓ Misma url: <https://www1.agenciatributaria.gob.es/wlpl/TOCP-ADMI/AsignarNewCitasDec?>
- ✓ Posibilidad de cambiar a la vista de la aplicación para operadores
- ✓ Botones para realizar reuniones Zoom con otros coordinadores / usuarios de soporte técnico de la misma DE
- ✓ Opciones disponibles:
 - ✓ Monitorizar el trabajo de sus operadores
 - ✓ Consulta y tramitación de citas



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

Zoom Coordinadores Soportes TIC Operadores

Servicio de Avisos internos

Avisos Aviso Nuevo Avisos Envíados Avisos Recibidos Avisos Pts.

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 8	Raul Martinez Pulido	Catalán		Ausente														
JSA	Julia Sanchez Cano	No		Ausente														
MAG	Maria Victoria Aguilar Valverde	Catalán	09:06:28	09:11:55	MCF	09:11:55			0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Usuario

Nombre Usuario

✓ Posibilidad de monitorizar todo el trabajo de sus operadores:

- ✓ Opción de filtrado por fecha y por operador
- ✓ Datos de conexiones, y tramitaciones realizadas durante la jornada
- ✓ Información en vivo
- ✓ Botón de exportación a excel



Asignacion 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 Pts.

Acciones posibles

Acciones posibles [Seleccionar Citas por filtros](#)

Relación de Citas conforme a los criterios indicados (Total de Citas encontradas: 5)

[Leyenda]

Operador asignado a la cita: Sin operador asignado (citas pendientes de asignar)
 Centro Asignado a las Citas: 08688 Confección Telefónica de Rentaweb en Cataluña
 Renta 2023 catalán: Indiferente
 Fecha de entrega original: Jueves, 10 de abril de 2025

 Refrescar listado Volver a los Filtros Cerrar selección

Marcar	Titular	Declaración	Cónyuge	Fecha/Hora Original	Teléfono	Observ.	Alquiler/Módulos	Estado	Fecha/Hora a atender	Consultar
<input type="checkbox"/>		Individual		10 abril 12:00	+34 915820000	No	No / No	Pend. Asignar	10 abril a partir de 12:00	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		Individual		10 abril 12:20	+34 915820000	No	No / No	Pend. Asignar	10 abril a partir de 12:20	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		Individual		10 abril 16:00	+34 915830000	No	No / Si	Pend. Asignar	10 abril a partir de 16:00	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		Individual		10 abril 10:20	+34 915830000	No	No / No	Pend. Asignar	10 abril a partir de 10:20	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		Conjunta		10 abril 10:00	+34 915830000	No	No / No	Pend. Asignar	10 abril a partir de 10:00	<input type="checkbox"/>

- ✓ Posibilidad de consulta de citas mediante completas opciones de filtrado
- ✓ Opción de tramitar las citas seleccionadas anteriormente



- ✓ **Para el mantenimiento de los datos de cada usuario (operador, coordinador y soporte técnico) se ha habilitado un conjunto de tres tablas:**

➤ Relación de usuarios PLL

<https://www.aeat/wipi/TOCP-ADMI/UsuariosPLL>

Esta tabla contiene a todos los usuarios necesarios para trabajar con la aplicación de gestión de cita PLL. Aquí se almacena la información básica de cada uno de ellos:

- Código de usuario
- Descripción
- Coordinador (Sí / No)
- Operador (Sí / No)
- Soporte (Sí / No)
- Indicador alquiler (Sí/ No/Ambas)
- Indicador módulos (Sí / No / Ambas)
- Idioma autonómico
- Turno mañana (Sí / No)
- Turno tarde (Sí / No)

Relación usuarios PLL

Alta usuario | Alta masiva desde fichero | Manual de usuario | Plantilla fichero de carga masiva | Exportar a excel

Código usuario	Delegación especial	Estado	Coordinador	Usuario operador	Soporte	Descripción	Alquiler	Módulos	Idioma Autonómico	Externo	Turno mañana	Turno tarde	Plataforma
			-Selecione-	-Selecione-	-Selecione-		-Selecione-	-Selecione-	-Selecione-	-Selecione-	-Selecione-	-Selecione-	Todas
F00933LL	12	Alta	No	Si	No		Ambas	Ambas	Catalán	No	Si	Si	
JSA0463J	12	Alta	Si	No	No		Ambas	Ambas	No	No	Si	Si	48688
Y0160072	15	Alta	No	Si	No		No	No	No	No	Si	No	48688
E0160059	15	Alta	No	Si	No		No	No	No	No	Si	No	48688
G486006Y	15	Alta	No	Si	No		No	No	No	No	Si	No	48688
G486007D	15	Alta	No	Si	No		Ambas	No	No	No	Si	No	48688
G486007T	15	Alta	No	Si	No		No	No	No	No	Si	No	48688
G080000Y	15	Alta	No	Si	No		No	No	No	No	Si	No	48688



➤ Relación de usuarios responsables PLL

Esta tabla relaciona a los operadores con sus coordinadores y a los operadores y coordinadores con su soporte técnico. Estas relaciones contienen un orden de preferencia que permite distinguir el nivel de prioridad de cada relación para un mismo usuario.

<https://www.aeat/wpl/TOCP-ADMI/ResponsablesPLL>

Tipo relación	Usuario responsable	Número de orden	Usuario subordinado	Estado
Todos				
Coordinador	F00999YU	1	A1960020	Alta
Coordinador	F00999X9	2	A1960020	Alta
Coordinador	LGA0214C	3	A1960020	Alta
Coordinador	F00999YX	4	A1960020	Alta
Coordinador	F00000700	5	A1960020	Alta

Modificar orden para A1960020 - [REDACTED] con sus coordinadores

[Cerrar](#)

Datos generales

El asterisco * indica que es imprescindible completar este dato

* Número de orden para F00999YU - [REDACTED]

 1

* Número de orden para F00999X9 - [REDACTED]

 2

* Número de orden para LGA0214C - [REDACTED]

 3

* Número de orden para F00999YX - [REDACTED]

 4

➤ Prestación horaria de los responsables PLL

Esta tabla permite configurar la prestación horaria del personal de tipo coordinador o de tipo soporte técnico. La prestación horaria se define en función de los días y horas en los que este personal estará disponible para el resto. Desde esta herramienta de configuración también se puede visualizar el horario de atención completo de un responsable determinado.

<https://www.aeat/wlpl/TOCP-ADMI/HorariosUsuariosPLL>

Tipo relación	Usuario responsable	Día desde	Día hasta	Estado		
				Todos	Todos	
Coordinador	F00997Y4	28-03-2021	30-05-2021	Alta		
Coordinador	F00997Y4	30-03-2021	30-03-2021	Sin prestación		
Coordinador	F00997Y4	30-03-2021	31-03-2021	Alta		
Coordinador	F00997Y4	05-04-2021	11-04-2021	Alta		
Coordinador	F00997Y4	06-04-2021	12-04-2021	Alta		
Coordinador	F00997Y4	14-04-2021	14-04-2021	Sin prestación		
Coordinador				Alta		
Horario de atención						
Mes anterior		Abril de 2021		Mes siguiente		
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
			1 07:00 - 21:00	2 07:00 - 21:00	3	4
5 17:00 - 19:00	6 13:00 - 18:00	7 13:00 - 18:00	8 13:00 - 18:00	9 13:00 - 18:00	10	11
12 13:00 - 18:00	13 07:00 - 21:00	14	15 07:00 - 21:00	16 07:00 - 21:00	17	18
19 07:00 - 21:00	20 07:00 - 21:00	21 07:00 - 21:00	22 07:00 - 21:00	23 07:00 - 21:00	24	25
26 07:00 - 21:00	27 07:00 - 21:00	28 07:00 - 21:00	29 07:00 - 21:00	30 07:00 - 21:00		



- Existen dos zújares de la aplicación de gestión de llamadas.
 - Situación del conjunto de citas en un momento dado
 - Histórico de transiciones (Fecha, Operador, Nif, estado inicial, estado final, acción realizada)
- Esto permitirá realizar, cruzando con otros zújares de cita y renta, obtener informes a nivel de centro/operador...
- Informes Genio de seguimiento de la Campaña PLL
- Query On-Line de la tabla de movimientos de las citas distribuidas a operadores. De esta manera, de forma sencilla se podrán establecer filtros sobre campos como operador, coordinador del que depende, centro (Delegación Especial), estado del registro, fecha-hora, etc... Permitirá a un coordinador saber la actividad de sus operadores en tiempo real.