



Tramitación PLL

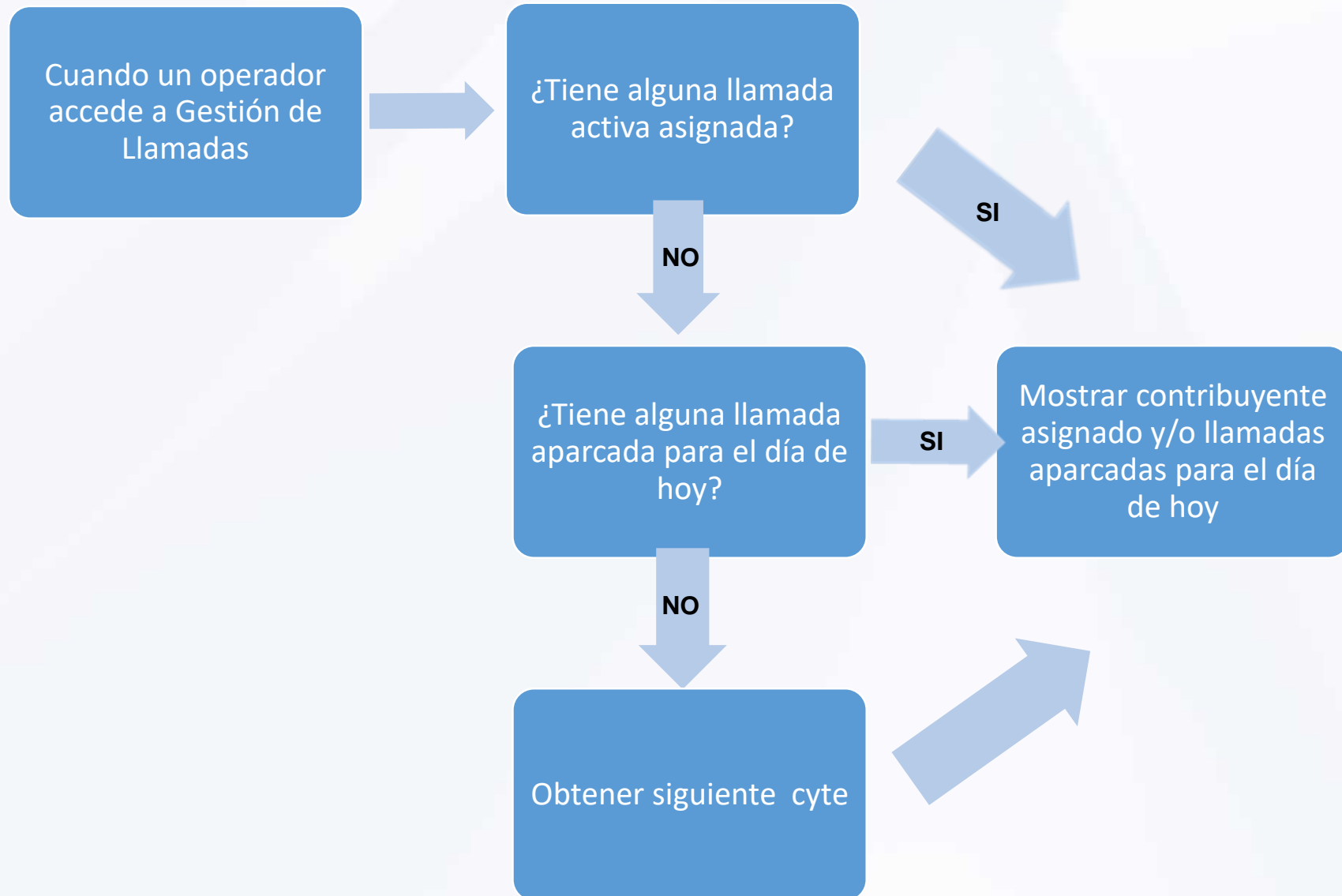


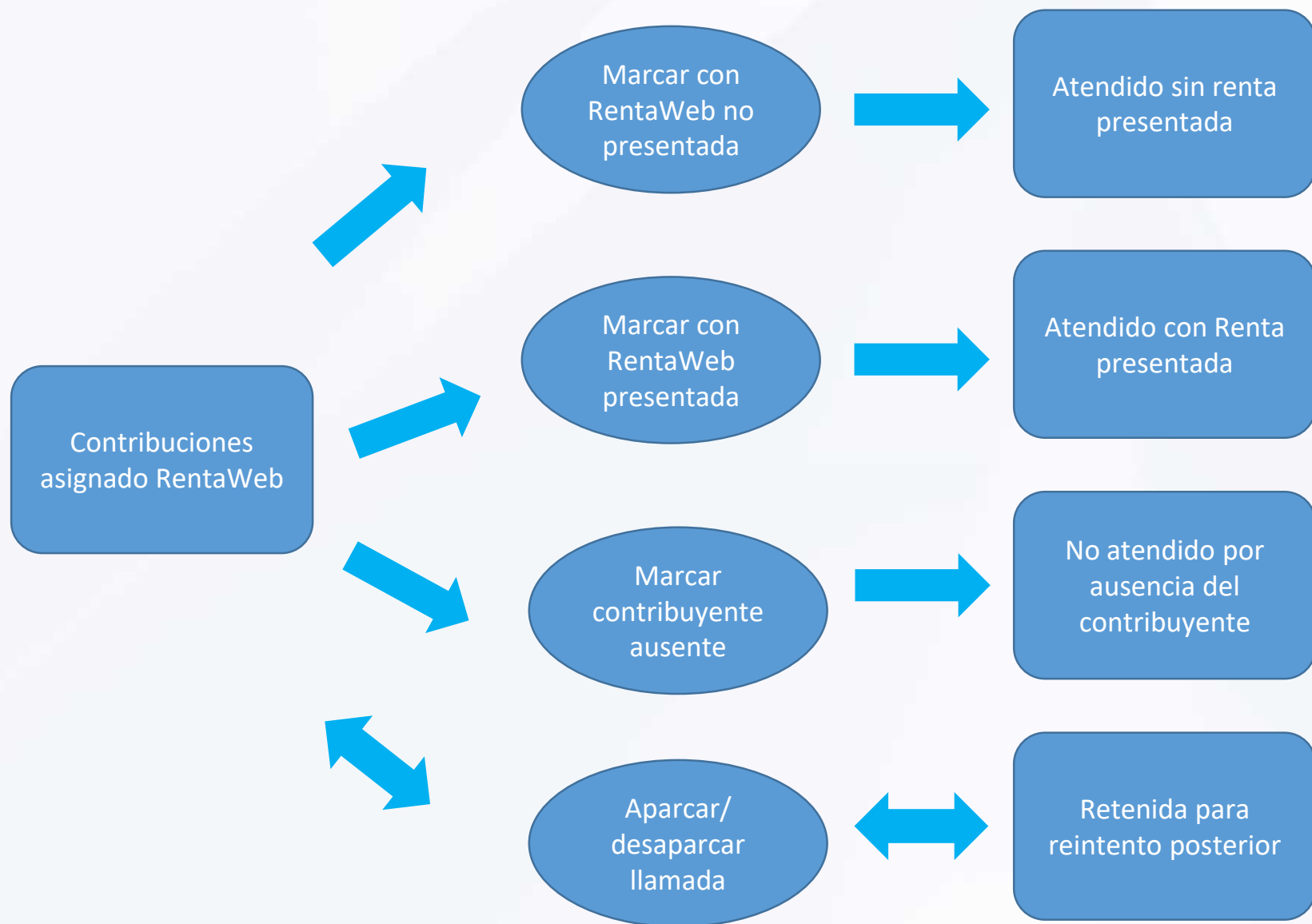
Plan "Le Llamamos" (PLL)

- ✓ 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

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 Ptes.

Elegir el tipo de Citas a ofrecer:

Cambiar tipo de Citas

Nuevas

Mis últimas 10 Citas

Ya asignadas

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



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

Datos Identificativos

Servicio: 075 IRPF (Mayo / Junio): Confección Declaraciones Renta Web
Centro Asignado al Usuario: 41688 Confección Telefónica de Renta-Web en Andalucía
Estado de las Citas: Citas Asignadas, Pendientes de ser Atendidas
Número de cita: 1ª de 4

Zoom Coordinadores / Soporte Técnico

Zoom

Coordinadores

Soportes TIC

Servicio de Avisos internos

Avisos

Aviso Nuevo

Avisos Enviados

Avisos Recibidos

Avisos Ptes.

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

Nuevas

Mis últimas 10 Citas

Ya asignadas

Aparcadas

Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida

Pulse sobre la Cita sobre la que actuar

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

Opciones posibles

Consultar Cita

Añadir Observaciones

Iniciar Conversación

Aparcar Cita

Desasignar cita

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

Datos Identificativos

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

Zoom Coordinadores / Soporte Técnico

Zoom

Coordinadores

Soportes TIC

Servicio de Avisos internos

Avisos

Aviso Nuevo

Avisos Enviados

Avisos Recibidos

Avisos Ptes.

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

Nuevas

Mis últimas 10 Citas

Ya asignadas

Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida

Pulse sobre la Cita sobre la que actuar

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

Opciones posibles

Acceso al PSPR

Consultar Cita

Añadir Observaciones

Iniciar Conversación

Aparcar Cita

Desasignar cita

Asignacion 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

Coordinadores

Soportes TIC

Servicio de Avisos Internos

Avisos

Aviso Nuevo

Avisos Enviados

Avisos Recibidos

Avisos Ptes.

Lista de citas ofrecidas

Tipo de Citas ofrecidas: Citas con Llamadas en curso

Elegir el tipo de Citas a ofrecer:

Cambiar tipo de Citas

Nuevas

Mis últimas 10 Citas

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	54 [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: Citas Asignadas, Pendientes de ser Atendidas

Número de cita: 1ª de 1

Zoom Coordinadores / Soporte Técnico

Zoom Coordinadores Soportes TIC

Servicio de Avisos internos

Avisos Recibidos Avisos Ptes.

Ya asignadas Aparcadas

Lista de citas ofrecidas

Tipo de Citas ofrecidas: Citas nuevas que no estaban a

Cita Asignada, Pendiente de ser Atendida

Núm.	Titular
1	

Opciones posibles

Aceso al PSPR Consultar Cita

Otros datos de interes

Centro Asignado a la Cita: 45688 Confección Telefónica

Aparcar una Cita

Motivo por el que aparca 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

- ✓ Posibilidad de aparcir 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 Ptes.

Acciones posibles**Acciones posibles** Elija acción a realizar

- ✓ 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 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

Acciones posibles

Criterios de Monitorización

Fecha de Trabajo

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 Aguar Valverde	Catalán	09:06:28	09:11:55	MCE	09:11:55			0	0	0	0	0	0	0	0	0	<input type="button" value="P"/>

- ✓ 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

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

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

Marcar	Titular	Declaración	Cónyuge	Día/Hora Original	Teléfono	Observ.	Alquiler/Módulos	Estado	Día/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="button" value="⌂"/>
<input type="checkbox"/>		Individual		10 abril 12:20	+34 915820000	No	No / No	Pend_Asignar	10 abril a partir de 12:20	<input type="button" value="⌂"/>
<input type="checkbox"/>		Individual		10 abril 16:00	+34 915830000	No	No / SI	Pend_Asignar	10 abril a partir de 16:00	<input type="button" value="⌂"/>
<input type="checkbox"/>		Individual		10 abril 10:20	+34 915830000	No	No / No	Pend_Asignar	10 abril a partir de 10:20	<input type="button" value="⌂"/>
<input type="checkbox"/>		Conjunta		10 abril 10:00	+34 915830000	No	No / No	Pend_Asignar	10 abril a partir de 10:00	<input type="button" value="⌂"/>

- ✓ 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/wlpl/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](#)

1 2 3 4 5 28 1

[Exportar a excel](#)

Código usuario	Delegación especial	Estado	Coordinador -Seleccione-	Usuario operador -Seleccione-	Soporte -Seleccione-	Descripción	Alquiler -Seleccione-	Módulos -Seleccione-	Idioma Autonómico -Seleccione-	Externo -Seleccione-	Turno mañana -Seleccione-	Turno tarde -Seleccione-	Plataforma Todas
F00993LL	12	Alta	No	Sí	No		Ambas	Ambas	Catalán	No	Sí	Sí	
JSA0463V	12	Alta	Sí	No	No		Ambas	Ambas	No	No	Sí	Sí	45688
V0160072	15	Alta	No	Sí	No		No	No	No	No	Sí	No	48688
E0160059	15	Alta	No	Sí	No		No	No	No	No	Sí	No	48688
G486006Y	15	Alta	No	Sí	No		No	No	No	No	Sí	No	48688
G48000VD	15	Alta	No	Sí	No		Ambas	No	No	No	Sí	No	48688
G48600DT	15	Alta	No	Sí	No		No	No	No	No	Sí	No	48688
G08000QY	15	Alta	No	Sí	No		No	No	No	No	Sí	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/wlpl/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	F00999ZC	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	F00997Y4			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.