

# GUÍA DE MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES Y CONFIGURACIÓN DE AYUNTAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN POR VIDEOASISTENCIA

(v27/3/2025)

## Contenido

1	INTRODUCCIÓN .....	1
2	MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES NECESARIOS EN EL AYUNTAMIENTO.....	1
3	MEDIOS PARA LA AUTENTICACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL PERSONAL DEL AYUNTAMIENTO .....	2

## 1 INTRODUCCIÓN

En esta guía se van a detallar los medios técnicos y materiales de los que deben disponer los Ayuntamientos y otras cuestiones de configuración necesarias para poder prestar **el servicio de asistencia presencial para la confección de declaraciones de renta** .

## 2 MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES NECESARIOS EN EL AYUNTAMIENTO

Los requisitos técnicos se resumen en **poder utilizar la aplicación de videoconferencia Zoom en un navegador, con conexión a Internet, con un sistema de audio con manos libres, con cámara y con una impresora**, conforme a lo que indica Zoom en sus páginas oficiales respecto a cada sistema operativo en que se pretenda utilizar, y que puede ir cambiando en cada momento.

Hardware:

- PC o MAC
- Cámara web, micrófono y altavoces o auriculares
- Impresora

Software:

- Sistema operativo:
  - Windows 10 o superior, o
  - MacOS X10.10 o superior
  - Otros sistemas operativos (si tuvieran algún problema sin poder dar soporte).
- Navegador:
  - para Windows: Edge 12+, Firefox 27+, Chrome 30+ , o
  - para macOS: Safari 7+, Firefox 27+, Chrome 30+
  - Otros navegadores (si tuvieran algún problema sin poder dar soporte).
- Para más información, se puede consultar la página de Zoom:  
[https://support.zoom.com/hc/es/article?id=zm\\_kb&sysparm\\_article=KB0060760](https://support.zoom.com/hc/es/article?id=zm_kb&sysparm_article=KB0060760)

Conectividad:

- Acceso a Internet
- En cuanto a la conexión a Internet, además de los requisitos que indica Zoom, la conexión por cable al router del proveedor de acceso a Internet es lo recomendado por mayor estabilidad de la calidad durante las videoconferencias. El uso por WiFi es admisible siempre que se pueda garantizar que no va a sufrir saturación (por compartición con otros usuarios del WiFi, que en ciertos momentos puede degradar la calidad temporalmente -mayor número de usuarios a ciertas horas, etc.-).

Los Ayuntamientos también deberán disponer de una sala o zona reservada que garantice una atención con privacidad, donde estará el equipo preparado para ser utilizado en la prestación del servicio de asistencia.

### 3 MEDIOS PARA LA AUTENTICACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL PERSONAL DEL AYUNTAMIENTO

El personal de los ayuntamientos que participen en la asistencia al contribuyente, para poder acceder al listado de citas concertadas para el día, deberá disponer de un certificado electrónico de persona física del que sea titular, ya sea de empleado público o personal, así como estar dado de alta en el convenio 72 RESPONSABLE DE CENTROS COLABORADORES CITA PREVIA RENTA.

La gestión del personal de los Ayuntamientos que participen en la iniciativa se realizará a través de los Administradores de Seguridad de la Delegación de la Agencia Tributaria del ámbito del Ayuntamiento. Los Ayuntamientos deberán proporcionar a la Agencia Tributaria el listado del personal del ayuntamiento que participará en la prestación de los servicios de asistencia, con el fin de quedar registrados y obtener los permisos necesarios.