

Protocolo de videollamada

Personal del Ayuntamiento

Pequeños municipios

Campaña de Renta 2024

Renta
• • • 2024

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Cita	3
3. Atención del contribuyente en el ayuntamiento.....	4
3.1. Recepción del contribuyente.....	4
3.2. Acceso a la videollamada.....	6
3.3. El contribuyente recibe la asistencia.....	10
3.4. Impresión del justificante de la declaración presentada.....	10
3.5. Finalización.....	12
4. Otros servicios de ayuda	13
4.1. Internet.....	13
4.1.1. Renta WEB	13
4.1.2. Datos fiscales	13
4.1.3. Asistente virtual de Renta e Informador de Renta	13
4.2. Teléfono de Información Tributaria Básica: 91 554 87 70 / 901 33 55 33.....	14

1. Introducción

La **asistencia presencial para la confección de declaraciones de Renta por videoasistencia en pequeños municipios** es una extensión del servicio de asistencia presencial para la confección de declaraciones de Renta por videoasistencia a mayores de 65 años a todos los contribuyentes, **con independencia de su edad**, que tengan su domicilio fiscal en uno de los ayuntamientos de la provincia que se adhieran a este servicio.

2. Cita

Características de la cita

- Se podrá solicitar cita para este servicio **del 29 de abril al 27 de junio**.
- Este servicio se realizará en la modalidad de cita para la atención "Videoasistencia desde Entidad Local" **del 6 de mayo al 30 de junio**.
- Desde la Agencia Tributaria se **crearán centros presenciales "virtuales" por provincia**. Estos centros solo atenderán a contribuyentes con domicilio fiscal en los pequeños municipios adheridos. La situación por defecto será que los Centros tengan solo un puesto disponible y configurado para la atención de los contribuyentes del ayuntamiento a los que atenderá el Centro. Estos centros tendrán que tener asociado el o los códigos de municipio del ayuntamiento de los contribuyentes que podrán ser atendidos. Además, se podrá indicar una dirección distinta del ayuntamiento si el servicio se oferta en otro lugar del municipio.

Concertación de cita por el contribuyente:

- Solo se mostrará en la aplicación de Cita Renta este tipo de centro, para la asistencia presencial en ayuntamientos por funcionario de la Agencia Tributaria por videoasistencia, a los **contribuyentes que cumplan con el perfil de solicitud de cita Renta para 2024 cuyo domicilio fiscal se encuentre en alguno de los ayuntamientos adheridos al Protocolo**.
- El centro no se mostrará, aun cumpliendo con los requisitos del punto anterior, si no existen citas disponibles. El centro se mostrará, pero no ofrecerá cita para el día que sea festivo en el municipio del ayuntamiento al que pertenece el contribuyente o en el municipio desde donde se realiza la prestación del servicio (centro presencial "virtual").
- Estos contribuyentes tendrán la posibilidad de concertar cita, además de en estos nuevos centros, en el resto de centros que se le ofrece al resto de contribuyentes.

Lista de los contribuyentes con cita para los ayuntamientos:

- Los ayuntamientos podrán acceder a la lista de contribuyentes, con domicilio fiscal en el municipio, que han concertado cita para un día concreto.
- El acceso por esta vía requerirá que el funcionario del ayuntamiento esté dado de alta en el convenio 72 RESPONSABLE DE CENTROS COLABORADORES CITA RENTA y que haga uso de un certificado electrónico de persona física del que sea titular, ya sea de empleado público o personal.

3. Atención del contribuyente en el ayuntamiento

El personal del Ayuntamiento deberá seguir el siguiente protocolo de actuación:

1. Identificará al contribuyente con su DNI/NIE para comprobar que está en la lista de cita concertada para ser atendida ese día.
2. Por orden, en función de la hora de la cita concertará, acompañará al contribuyente a la sala reservada para garantizar una atención con privacidad, donde estará el equipo preparado para ser atendido por videollamada, habiendo realizado la videollamada de prueba para asegurar su funcionamiento.
3. Accederá a la aplicación para concertar la videollamada, ayudando al contribuyente a introducir su DNI/NIE y dato de contraste, y realizará los pasos necesarios para establecer la videollamada.
4. Tras mostrarse el mensaje donde se le informa de que la atención será grabada, ayudará al contribuyente a pulsar “Entendido”, momento en que comenzará la conexión con el operador de la Agencia Tributaria.
5. Ayudará al contribuyente, si es necesario, a mostrar el DNI/NIE a cámara para poder iniciar la prestación del servicio.
6. Cuando se inicie la confección de la declaración, abandonará la sala para garantizar una atención con privacidad y respetar el carácter reservado de los datos de naturaleza tributaria.
7. Recordará al contribuyente que le avise cuando la confección de la declaración haya terminado. Volverá cuando el contribuyente le avise, si necesita ayuda o ya ha terminado.
8. Ayudará al contribuyente a anotar el CSV de la declaración presentada, que el personal de la Agencia Tributaria facilitará por pantalla, en el chat de Zoom. Y le imprimirá la declaración si el contribuyente se lo solicita.
9. Una vez finalizada la atención del contribuyente, se deberá cerrar el navegador.
10. Finalmente, despedirá al contribuyente para recibir al siguiente.

Cuando el contribuyente no lleve toda la documentación y deba volver:

- Si vuelve en el mismo día, se le atenderá de la misma forma que en la primera vez. El empleado del Ayuntamiento realizará la misma operativa. El contribuyente le habrá comentado que debe volver; y cuando vuelva lo identificará, acompañándole a la sala reservada, repitiendo todos los pasos para realizar la videollamada y terminar la atención con la obtención de la declaración presentada.
- Si no puede volver en el mismo día, el funcionario de la Agencia Tributaria deberá concertar una nueva cita al contribuyente. El empleado del Ayuntamiento realizará la misma operativa. el día de la nueva cita; lo identificara, acompañándole a la sala reservada, repitiendo todos los pasos para realizar la videollamada y terminar la atención con la obtención de la declaración presentada.

En los siguientes apartados se explica con detalle cada uno de los puntos anteriores y el funcionamiento de las aplicaciones que se deben utilizar.

3.1. Recepción del contribuyente

El funcionario del ayuntamiento atiende al contribuyente, le identifica (solicitud y revisión del DNI/NIE del contribuyente) y accede a la herramienta de Cita para comprobar que tiene cita

concertada ese día y hora en la que se presenta en el Ayuntamiento. Si tiene cita, le facilita los medios (PC con conexión a Internet...) para conectarse vía telemática con personal de la Agencia Tributaria.

El acceso a la herramienta para comprobar si tiene cita concertada en ese día se realizará desde un navegador Web accediendo al “Portal Extranet de Ayuntamientos. Renta por videoasistencia”, disponible en la dirección <https://remoto.aeat.es/>.

Portal Extranet de Ayuntamientos. Renta por videoasistencia.

- » Acceso a Videollamada para iniciar la asistencia
- » Enlace a cotejo con CSV para imprimir la declaración presentada
- » Acceso a citas del día (centros colaboradores)
- » Protocolo de asistencia por videollamada mayores 65 años en Ayuntamientos (1,37 MB)
- » Vídeo formativo del protocolo de asistencia en Ayuntamientos
- » Guía de medios técnicos, materiales y de configuración (523 KB)
- » Formulario solicitud devolución para Mutualistas

El funcionario del ayuntamiento deberá utilizar un certificado electrónico de persona física del que sea titular, ya sea de empleado público o personal.

Se mostrará un menú, en el que debe seleccionar la opción “Consulta de citas por fecha”:

Cita Renta 2024

Menú Colaboradores Centros de Prestación

Consulta de Citas ▼ Gestión de usuarios ▼

Consulta de Citas por Contribuyente

Consulta de Citas por Fecha

En la siguiente pantalla deberá seleccionar la “Fecha desde” y la “Fecha hasta”, siendo en este caso ambas el día en curso:

Cita Renta 2024

Consulta de Citas por Fecha

Consulta de Citas ▼ Gestión de usuarios ▼

> Selección de datos > Relación de Citas > Detalle de la Cita

Selección de datos

Centro/Oficina
CENTRO VIRTUAL EN DE VILLABLINO ▼

NIF Contribuyente
[Campo de texto]

Fecha desde * Hora desde
26/03/2025 [Icono calendario] [Icono reloj]

Fecha hasta * Hora hasta
29/04/2025 [Icono calendario] [Icono reloj]

Consulta

Al pulsar el botón “Buscar citas” se mostrará el listado de personas que tienen cita concertada (NIF/NIE y Apellidos y Nombre) junto con la hora de las mismas

Cita Renta 2024
Consulta de Citas por Fecha

Consulta de Citas ▼ Gestión de usuarios ▼

> Selección de datos > Relación de Citas > Detalle de la Cita

Datos solicitados

Centro: 24901 - CENTRO VIRTUAL EN DE VILLABLINO

Fecha desde: miércoles, 26 marzo 2025

Fecha hasta: martes, 29 abril 2025

Días con citas: miércoles, 02 abril 2025 ▼

Capacidad Total: 12 Intervalos sin Servicio: 8 Capacidad Habilitada: 4 Citas Libres: 2 Citas Concedidas: 2

Descargar Excel

Relacion de citas para el miércoles, 02 abril 2025



	Hora	Puesto	N.I.F./N.I.E.	Apellidos y Nombre	Teléfono	NH	RC	CE	RP	AL	VA	VI	VV	DA	AM	RE	TH	CS	MA	AP	PP
Q	09:25	1	71499655S	GARCIA SANTOS CRISTINA	34 915830030	1								Si	Si						

3.2. Acceso a la videollamada

El contribuyente (o el funcionario del ayuntamiento ayudando al contribuyente) accede a la página de acceso a la videollamada concertada con cita. En esta página se deberá aportar el DNI/NIE y el dato de contraste del contribuyente. El contribuyente establecería conexión directamente con el agente de la Agencia Tributaria que le prestará la atención.

La página de acceso a la videollamada estará disponible en el “Portal Extranet de Ayuntamientos. Renta por videoasistencia”:

Portal Extranet de Ayuntamientos. Renta por videoasistencia.

- » **Acceso a Videollamada para iniciar la asistencia**
- » Enlace a cotejo con CSV para imprimir la declaración presentada
- » Acceso a citas del día
- » Protocolo de asistencia por videollamada en pequeños municipios  (1,37 MB)
- » Vídeo formativo del protocolo de asistencia en Ayuntamientos
- » Guía de medios técnicos, materiales y de configuración  (523 KB)
- » Formulario solicitud devolución para Mutualistas

Tras pulsar en la primera opción de la imagen anterior, se presentará la pantalla siguiente. En ella se mostrará un par de botones. Con el primero se podrá realizar una llamada de prueba para asegurarse que la configuración es correcta (si ya se ha comprobado con anterioridad, no será necesario hacer de nuevo la prueba) y con el segundo se podrá dar comienzo a la identificación del contribuyente y al flujo de pantallas para la atención.

[Inicio](#)

Acceso a Videoasistencia desde Ayuntamientos previa cita acordada

Para utilizar este servicio se puede acceder desde un dispositivo móvil o bien desde un ordenador con cámara, micrófono y altavoces.

Antes de continuar, deberías efectuar una videollamada de prueba para comprobar que tu dispositivo está preparado, pulsando en el siguiente botón.


Videollamada de prueba

Ten en cuenta que si esta prueba no funciona, el operador no te podrá atender. Si fuera así, revisa la ayuda hasta conseguir que te funcione, o cambia de dispositivo.

Para acceder a este servicio, debes tener una cita previa para hoy. En caso contrario no continúes, porque el sistema rechazará tu petición.


Continuar

Al pulsar continuar, mostrará la siguiente pantalla de identificación:




Identificación

Introduce la **fecha de validez** de tu DNI (o fecha de expedición si es un DNI permanente).

dd/mm/aaaa 

[¿Cómo obtener la fecha de validez o fecha de expedición de tu DNI?](#)

Continuar →

¿Tienes dudas? visita la [ayuda de identificación electrónica](#) 

En esta página, en función del DNI/NIE introducido, se señala el dato de contraste que se debe indicar en cada caso:

- Para DNI no permanentes ni azules: fecha de validez
- Para DNI permanentes: fecha de expedición
- Para DNI azules: fecha de nacimiento
- Para NIE: número de soporte

Al final de la página hay ayudas que al pulsarlas muestran imágenes en las que se pueden ver en qué lugar de los documentos se encuentran estos datos.

Al pulsar continuar, si el contribuyente no tuviese cita concertada para ese día, se mostraría la siguiente pantalla:

Trámites de videoasistencia

Lo sentimos, no podemos atenderle sin cita previa. Puede solicitar cita en el teléfono 91 553 00 71 / 901 22 33 44 (atención personal de lunes a viernes, de 9:00 a 19:00 horas)

Reintentar

Abandonar

En cambio, si el contribuyente sí tuviera la cita concertada para ese día, se mostraría la siguiente pantalla.

Trámites de videoasistencia

Avisos

En breve se te atenderá por Videollamada.

Esta pantalla cambiará automáticamente cuando un funcionario de la AEAT pueda atenderle.
Si la pantalla no cambia y se activa el botón "Reintentar", púlselo para repetir el proceso.

Reintentar

Abandonar

En este momento se habrá enviado un aviso automático al operador de la Agencia Tributaria indicando que el contribuyente está listo para ser atendido.

Cada minuto se activará el botón “Reintentar”, con el fin de que el contribuyente pueda pulsar el botón y se compruebe si el operador de la Agencia Tributaria ya ha reservado la sala de videollamada para la cita.

Trámites de videoasistencia

Avisos

En breve se te atenderá por Videollamada.

Esta pantalla cambiará automáticamente cuando un funcionario de la AEAT pueda atenderle.
Si la pantalla no cambia y se activa el botón "Reintentar", púlselo para repetir el proceso.

Reintentar

Abandonar

En el caso de que el operador de la Agencia Tributaria ya haya reservado la sala (acordar videollamada), al pulsar el contribuyente el botón “Reintentar”, pasará a la siguiente pantalla, en donde se le mostrará el botón “Aceptar y Acceder a la videollamada” deshabilitado hasta que el operador de la Agencia Tributaria inicie la videollamada:

Acceso a videoasistencia
NIF: ██████████
Nombre: ████████████████████
Servicio: Apoyo Ayuntamientos

En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, te informamos que la videoconferencia será grabada.
Más información en la web de la AEAT, en el apartado de [Protección de datos](#).

OPERADOR
Operador: ██████████
Número de identificación: 63011

Por favor, espere a que el operador inicie la videoconferencia. A continuación se le activará el botón de “Aceptar y Acceder a la videoconferencia”

Aceptar y Acceder a la videoconferenciaAbandonar

Observaciones (en caso de abandonar)

ATENCIÓN: una vez que acceda a la Videoconferencia se le abrirá en una pestaña/ventana diferente. Si desea rellenar una encuesta de calidad, vuelva a esta pestaña/ventana y visualizará dicha encuesta.

Cuando el operador de la Agencia Tributaria haya iniciado la videollamada, al contribuyente se le activará el botón “Aceptar y Acceder a la videoconferencia”

Acceso a videoasistencia
NIF: ██████████
Nombre: ████████████████████
Servicio: Apoyo Ayuntamientos

En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, te informamos que la videoconferencia será grabada.
Más información en la web de la AEAT, en el apartado de [Protección de datos](#).

Se le ha asignado un operador.
Operador: ██████████
Número de identificación: 63011

Si está de acuerdo con lo descrito en esta página, pulse en 'Aceptar y Acceder a la videoconferencia' para iniciar la conversación.

Aceptar y Acceder a la videoconferenciaAbandonar

Observaciones (en caso de abandonar)

ATENCIÓN: una vez que acceda a la Videoconferencia se le abrirá en una pestaña/ventana diferente. Si desea rellenar una encuesta de calidad, vuelva a esta pestaña/ventana y visualizará dicha encuesta.

Cuando acceda, se le mostrará un mensaje donde se le informa de que la atención será grabada.



El anfitrión o un participante está grabando esta reunión

El [propietario de la cuenta](#) también puede ver esta grabación si se almacena en la nube. Cualquier participante con el permiso concedido puede (1) grabar en su dispositivo local o (2) invitar a una aplicación para que lo grabe en su lugar. Estas personas pueden compartir estas grabaciones con aplicaciones y otros.

Al seguir formando parte de esta reunión, está dando su consentimiento para que le graben.

EntendidoSalir de la reunión

Y al pulsar “Entendido”, comenzará la conexión con el operador de la Agencia Tributaria.

3.3. El contribuyente recibe la asistencia

El operador de la Agencia Tributaria, para poder iniciar la prestación del servicio, solicitará al contribuyente que muestre a cámara el DNI/NIE por las dos caras. El funcionario del ayuntamiento ayudará al contribuyente, si es necesario.

Cuando se inicie la confección de la declaración, el funcionario del ayuntamiento abandonará la sala para garantizar una atención con privacidad y respetar el carácter reservado de los datos de naturaleza tributaria. Recordará al contribuyente que le avise cuando la confección de la declaración haya terminado.

Volverá cuando el contribuyente le avise, si necesita ayuda o ya ha terminado.

3.4. Impresión del justificante de la declaración presentada

Al finalizar la atención por el operador de la Agencia Tributaria, si ha llegado al estado de **presentación de Renta**, se envía automáticamente el CSV del justificante de la declaración al email o móvil informado en cita.

En todo caso, el funcionario Agencia Tributaria le comunicará al contribuyente el CSV de la declaración presentada y la vía por la que podrá obtener la copia de la declaración.

El CSV se le facilitará por pantalla, en el chat de Zoom, de la siguiente manera:

[https://www2.agenciatributaria.gob.es/wlpl/inwinvoc/e.s.aeat.dit.adu.eeca.catalogo.vis.VisualizaSc?COMPLETA=NO&ORIGEN=J&CSV=\[REDACTED\]](https://www2.agenciatributaria.gob.es/wlpl/inwinvoc/e.s.aeat.dit.adu.eeca.catalogo.vis.VisualizaSc?COMPLETA=NO&ORIGEN=J&CSV=[REDACTED])

El personal del ayuntamiento ayudará al contribuyente a anotar el CSV de la declaración presentada. Y le imprimirá la declaración si el contribuyente se lo solicita. Para imprimir, pulsando en el enlace facilitado en el chat de Zoom, se accederá a la página de cotejo de documentos mediante código seguro de verificación publicada en la Sede Electrónica de la Agencia Tributaria, con el CSV ya precomplementado:

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA

23/05/2023 08:24:07

ÁREA PERSONAL ES ▾

Cotejo de Documentos

Datos

El asterisco * indica que es imprescindible completar este dato

* Código Seguro de Verificación

[REDACTED]

Enviar Borrar

[Cotejo de documentos mediante código seguro de verificación con certificado y puesta de manifiesto de expedientes electrónicos](#)

Agencia Tributaria Contacta con nosotros Ayuda Enlaces de interés

Pulsando en el botón “Enviar”, se accederá al justificante de presentación de la declaración, y se podrá imprimir.

Visualización de Documentos

Acciones

[Datos ENI del documento](#)

Ver Acuse de Recibo Ver XML Ver Pantalla Completa

1 de 6

INFORMACIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN

Modelo 100 Ejercicio 2022

Registro

Presentación realizada el: 12-05-2023 a las 13:05:01

Expediente/Referencia (nº registro asignado): [REDACTED]

Código Seguro de Verificación: [REDACTED]

Número de Justificante: 1003012065442

Alternativamente, también se podrá imprimir la declaración presentada accediendo al “Portal Extranet de Ayuntamientos. Renta por videoasistencia” y pulsando en la opción señalada:



En este caso, se accederá a la página de cotejo de documentos mediante código seguro de verificación publicada en la Sede Electrónica de la Agencia Tributaria sin el CSV precumplimentado, por lo que habrá que introducirlo manualmente:

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA

Agencia Tributaria
Sede electrónica

23/05/2023 08:56:21

ÁREA PERSONAL ES

Cotejo de Documentos

Datos

El asterisco * indica que es imprescindible completar este dato

* Código Seguro de Verificación

[Cotejo de documentos mediante código seguro de verificación con certificado y puesta de manifiesto de expedientes electrónicos](#)

Agencia Tributaria Contacta con nosotros Ayuda Enlaces de interés

3.5. Finalización

Al finalizar la videollamada, al contribuyente se le mostrará una pantalla de encuesta para que pueda valorar el servicio ofrecido por la Agencia Tributaria.

Encuesta de satisfacción del servicio de videoasistencia

Gracias por usar el servicio de videoasistencia. Si lo desea, puede calificar el servicio recibido.

Operador: [REDACTED]

Número de identificación: 63011

Por favor, evalúe el servicio de videoasistencia (5 estrellas es el valor correspondiente a la mejor valoración):

1. ¿Cómo valora el trato dado por nuestro agente? ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

2. ¿Cómo valora la solución dada a su problema? ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Observaciones

Es **muy importante** que al terminar la atención al contribuyente el funcionario del ayuntamiento **cierre completamente todas las ventanas del navegador**. De no hacerse así, no podrá atender al siguiente contribuyente.

4. Otros servicios de ayuda

4.1. Internet

Desde la **sede electrónica de la Agencia Tributaria**, www.sede.agenciatributaria.gob.es, en el **apartado específico de Campaña de Renta**, se ofrecen los servicios que la Agencia Tributaria facilita a los contribuyentes.

Destaca, en primer lugar, las gestiones principales (Renta WEB) facilitando el acceso a todos los trámites, y la necesidad de identificarse (Cl@ve, número de referencia). Y los principales contenidos informativos (calendario de servicios de ayuda, principales novedades normativas, simulador, videos explicativos, manual práctico, folletos).

4.1.1. Renta WEB

Servicio que ayuda para cumplimentar y presentar la declaración de Renta, previa identificación con DNI electrónico, certificado electrónico, Cl@ve Móvil o referencia.

Identificado el contribuyente, el servicio incorpora todos los datos fiscales que son directamente trasladables, ayuda a completar los datos que faltan a través de preguntas o aporta los datos adicionales necesarios para generar el borrador/declaración.

4.1.2. Datos fiscales

Los datos fiscales, facilitados por terceros pagadores, etc., pueden consultarse en Internet.

Además, al efectuar la declaración de la Renta con Renta WEB, se incorporan, en su mayoría, de forma automática y posteriormente se pueden modificar e incorporar nuevos datos.

En tributación conjunta se incorporan los datos fiscales de ambos cónyuges.

4.1.3. Asistente virtual de Renta e Informador de Renta

Mediante el Asistente virtual de Renta se pueden formular preguntas, que se responderán de forma personalizada, sobre este impuesto y las más habituales de campaña de Renta.

Si tras la conversación con el asistente no obtiene la información deseada o necesita más información, puede acceder al Informador de Renta, que permitirá ir seleccionando las distintas opciones que se mostrarán para obtener respuesta a preguntas de carácter general del IRPF, así como a cuestiones específicas referidas a actividades económicas.

En el caso de no obtener la información necesaria, y así se indique en la respuesta, se dispone de una ayuda adicional consistente en un chat en tiempo real con especialistas de la Administración Digital Integral (ADI) en la materia, cuyo horario ininterrumpido es de 9:00 de la mañana a 19:00 de la tarde (hora peninsular). En este caso, también puede acceder al INFORMA+ para registrar la cuestión a fin de que le sea respondida por especialistas en la materia a través de dicha aplicación.

4.2. Teléfono de Información Tributaria Básica: 91 554 87 70 / 901 33 55 33

Para **dudas sobre los impuestos** que gestiona la Agencia Tributaria. De lunes a viernes, de 9 a 19 horas (hasta las 15 horas en agosto).

Para la campaña de Renta el servicio se refuerza, para atender el incremento de la demanda de información en IRPF, con recursos adicionales.