# NUEVA APLICACIÓN DE CITA PREVIA EN SEDE



#### **OBJETIVOS**

- □ Aplicación integral e integrada de solicitudes de asistencia
- Simplificar proceso de solicitud de cita
- Disminuir ratio de abandono
- Mejorar la usabilidad
- Actualización estética
- Multicanalidad
- Ampliar posibilidades de solicitud de cita
- Personalización
- Adaptación a dispositivos móviles / APP



# SITUACIÓN ACTUAL

estión de Ci	ta previa				
elección proc	edimiento				
identificación					
ita previa para	atender una comunicación o notificación				
	na comunicación de la Agencia Tributaria en la que se le advierte de que debe solicitar cita previa, introduzca de Verificación (C.S.V.) del documento recibido.				
Si no sabe donde localizar el Código Seguro de Verificación (C.S.V.) del documento recibido, puede pulsar aqui. 8					
Código Seguro o	de Verificación (C.S.V.): Código Seguro de Verificac				
	atender un Procedimiento/Servicio (Con un maximo de 3)				
Contribuye	intes adscritos a Unidades Regionales de Grandes Empresas 🔠				
Servicios d	le la Delegación Central de Grandes Contribuyentes 📒				
Informació					
***************************************					
tros Datos					
Debe indicarno	s su teléfono para que la Agencia Tributaria pueda ponerse en contacto con usted, si fuera necesario.				
* Teléfono:	* Repetir teléfono:				
Teléfono	Repetir teléfona				
Comunicación concertada	de la Cita Concertada. Si lo desea, podemos enviarle un SMS, o un e-Mail, con los datos de su Cita				
La comunicación	con los datos de la cita, sera enviada en el momento de concertar la cita				
Confirmación de	ta cita				
Seleccione	•				
Si ha optado po	or la opción de recibir un correo electrónico, indique la cuenta de correo electrónico de destino.				
Correo electrónic	co Repetir correo electrónico				
Correo electrón					



## Cuatro pasos de cita:

Para quien

Para qué

Selección cita

Confirmación



# Para quién

#### Cita previa

Indicanos para quien deseas solicitar la cita:  La cita es para mí  La cita es para otra persona o una empresa							
	ce tus datos						
Nombre y Apellidos*							

(i) Aviso

Si la cita no es para ti, debes solicitarla a nombre de la persona para la que realizas la gestión.

Siguiente >



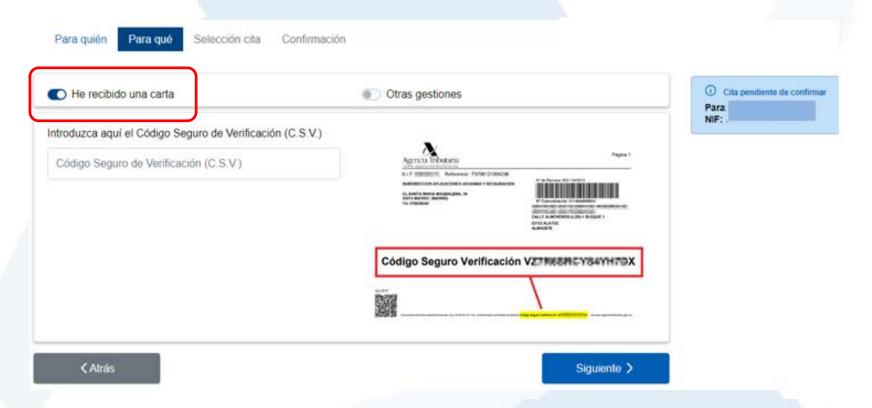
# Para quién

#### Cita previa

Para quién	Para qué	Selección cita	Confirmación				
La cita es	s para mí		La cita es para otra persona o una empresa				
Introduce los datos de la otra persona o de la empresa							
NIF*		Nombre y	Nombre y apellidos*				
Introduce los datos de la persona que acudirá a la cita:							
NIF*		Nombre y	apellidos*				
¿Tienes ya una cita? Puedes anular o modificar tu cita.							
Siguiente >							



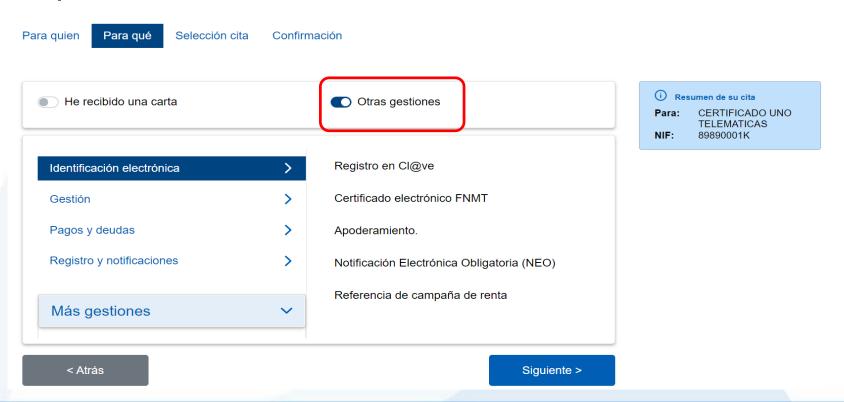
# Para qué





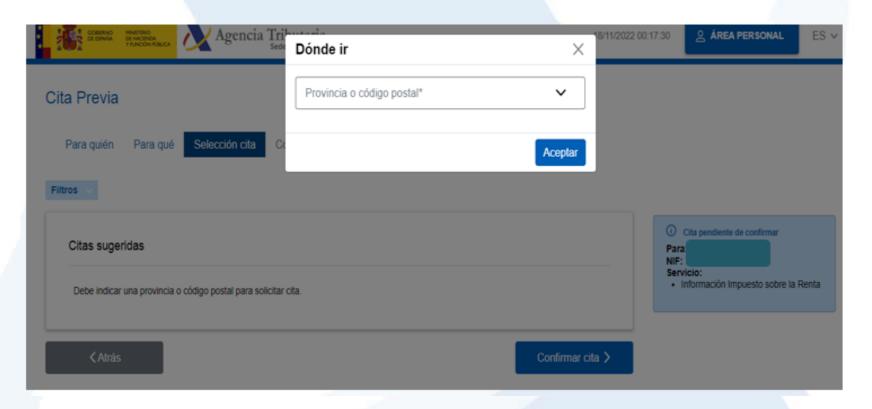
# Para qué

#### Cita previa



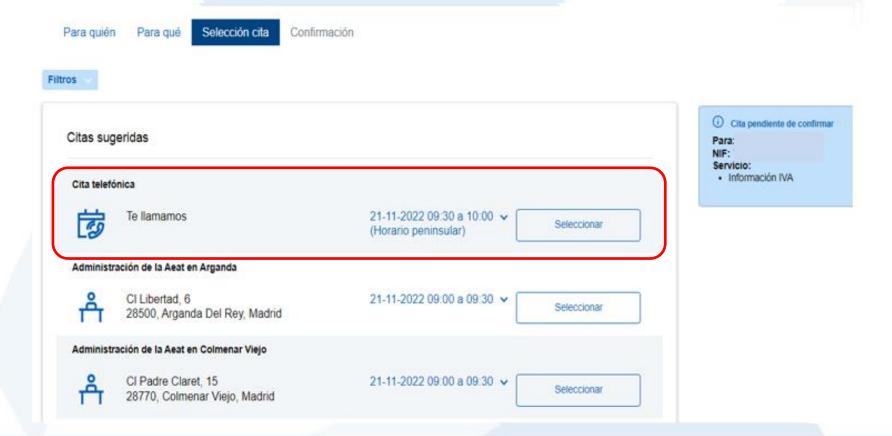


#### Selección cita



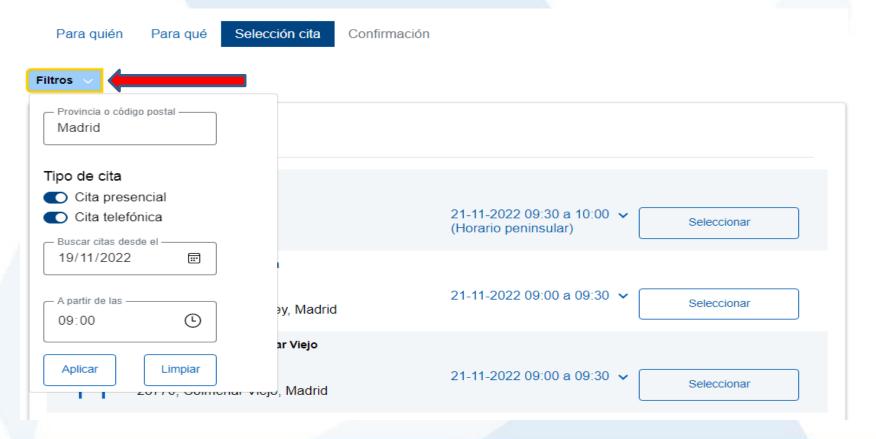


#### Selección de cita



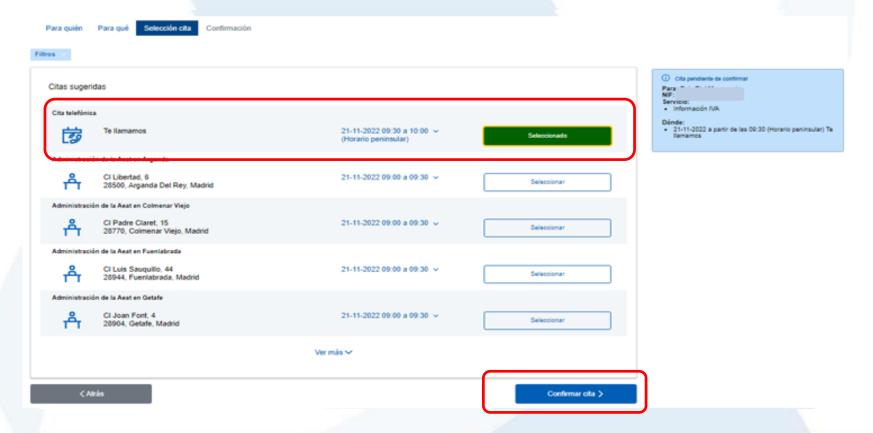


#### Selección de cita





#### Confirmación de cita



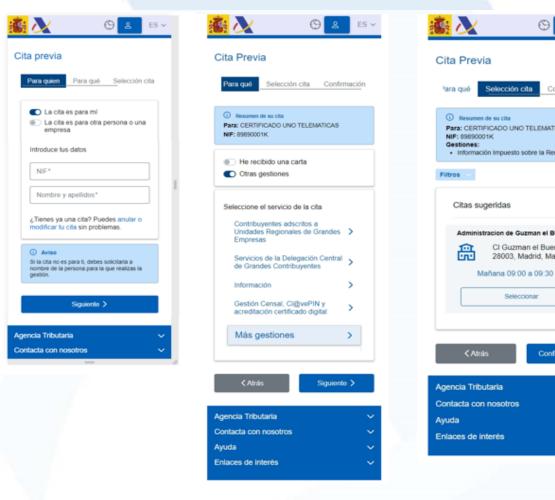


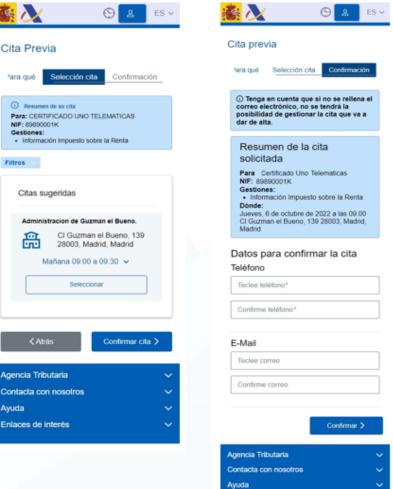
#### Confirmación de cita

Para quién Para qué Selección cita Confirmación								
① Tenga en cuenta que si no rellena el correo electrónico, no tendrá la posibilidad de gestionar la cita que va a solicitar.								
Cita pendiente de confirmar  Para: NIF: Servicio: Información IVA  Cúando: Lunes, 21 de noviembre de 2022 a las 09:30 (Horario peninsular) Te llamamos	Datos para confirmar la cita Teléfono  Teclee teléfono*  Confirme teléfono*							
	Teclee correo  Confirme correo  Confirmar >							



### VISUALIZACIÓN EN OTROS DISPOSITIVOS/APP





#### **NUEVOS DESARROLLOS**

- APORTAR DOCUMENTACIÓN DURANTE LA INTERACCIÓN: Dotar de mecanismos para que en el transcurso de una interacción telefónica el contribuyente pueda aportar documentación:
  - A través de enlaces directos en Registro
- ACCEDER A LA DOCUMENTACIÓN GENERADA EN LA INTERACCIÓN: Si durante la interacción se ha gestionado un trámite, posibilidad de acceder inmediatamente a la documentación generada a través de la APP o a través de correo electrónico

#### CITA PREVIA PARA ADHERIDOS AL CBPT

- Estamos trabajando en que la aplicación permita la gestión de citas para colaboradores sociales adheridos al CBPT, como opción independiente (similar a la actual de cita previa para colaboradores sociales), de modo que:
  - El colaborador social tendría que identificarse con su certificado electrónico, de forma que se pueda comprobar que está adherido al CBPT.
  - Se ofrecerían servicios de información en procedimientos de comprobación (es decir, cita previa con CSV), los servicios para los que así se decida tendrían una marca de "cita previa CBPT".

#### CITA PREVIA PARA ADHERIDOS AL CBPT

- En una primera fase, se prestaría este servicio para los procedimientos de comprobación de IS con las siguientes características:
  - Se garantizaría que el plazo de atención no fuera superior a 3 días.
  - Dirigido a colaboradores adheridos al CBPT.



#### NUEVO CANAL DE ATENCIÓN por VIDEOLLAMADA

Como PROYECTO PILOTO: Se ha configurado un nuevo canal de asistencia ADI que consiste en la posibilidad de concertar una videollamada en la campaña de ayuda a la confección de los modelos 131 y 303 para empresarios en módulos.

Para su acceso, se han implementado las siguientes vías en la sede electrónica de la AEAT:

- 1. Previa sesión concertada en un servicio de asistencia digital previo (chat o servicio telefónico), cuando el contribuyente así lo solicite. Una vez concertada, se accede a través del apartado de Cita previa de la sede.
- 2. De forma inmediata, a través del icono emergente apartado "Ayuda modelos 131 y 303 para empresarios en módulos" del apartado "Contribuyentes en módulos" de la Sede. Con un funcionamiento análogo al servicio de video llamada para alta en Cl@ve.

#### NUEVO CANAL DE ATENCIÓN por VIDEOLLAMADA

#### 1. Previa sesión concertada en un servicio de asistencia digital previo



#### Cita previa y asistencia digital

Pide cita para realizar tus gestiones en nuestras oficinas o por teléfono. Accede a nuestros servicios de asistencia digital

#### Cita previa general Solicita cita previa

Acceso a una sesión de videollamada previamente acordada Accede a una sesión de videollamada acordada en un servicio de asistencia digital previo

# Acceso a una sesión de videollamada previamente acordada

Accede a una sesión de videollamada acordada en un servicio de asistencia digital previo

#### Videollamada

Acceso a una sesión de videollamada previamente acordada



#### NUEVO CANAL DE ATENCIÓN por VIDEOLLAMADA

#### 2. De forma inmediata, a través del icono emergente



#### Contribuyentes en módulos

Herramientas de asistencia virtual

Informador Renta para actividades económicas

Asistente virtual IVA

Ayuda modelos 131 y 303 para empresarios en módulos



Modelo 131. IRPF. Empresarios y profesionales en Estimación Objetiva. Pago fraccionado

Información tributaria: consulte la información facilitada para resolver las dudas relacionadas con este trámite.

? Información tributaria

Cita previa "Le llamamos": si no sabe cómo cumplimentar el modelo, solicite cita previa y le llamaremos para su confección. Si desea que cumplimentemos el modelo en su nombre o incluso que se lo presentemos, es necesario estar dado de alta en el sistema cl@ve. Si todavía no está registrado en cl@ve puede hacerlo mediante videollamada. Registrarse en Cl@ve

Solicitar Cita previa "Le llamamos"

Videoasistencia: Solicite que le hagamos una videollamada para resolver cualquier duda o ayudarle en la confección y presentación del modelo (horario de lunes a viernes - excepto festivos nacionales - de 09:00 a 18:30 -horario peninsular).

⊞ Video asistencia

Ayuda Informática

