



# Sistema de Cita Previa

- 1) Implantación y características generales del sistema.
- 2) Sugerencias y quejas de Colegios y Asociaciones Profesionales.
- 3) Citas multiservicio.
- 4) Datos sobre atención personal en oficinas de la Agencia.

## 1) Implantación y características generales del sistema.

- **Único** para todos los ámbitos territoriales.
  - No es un sistema establecido por una Delegación en concreto.
  
- **Gradual.**
  - Octubre de **2013.**
    - Prueba piloto en las Delegaciones de Andalucía, Cantabria, Canarias e Illes Balears.
  - Octubre de **2014.**
    - Comienzo del sistema para algunos servicios.
    - Compatible con la asistencia sin cita.
  - Abril de **2015.**
    - Generalización para la mayor parte de servicios.
    - Obligatoriedad.

## 1) Implantación y características generales del sistema.

### ▪ Servicios exceptuados:

- Presentación de documentos en el Registro y entrega de declaraciones.
- Identificación para registro en el sistema CI@ve.
- Solicitud de NIF para personas físicas.
- Recogida de notificaciones.
- Obtención de cartas de pago.

### ▪ Servicio específico para Colaboradores Sociales.

- Hasta 9 citas por servicio y día.

### ▪ Integrado con el sistema de gestión de colas de las oficinas (Ateneo).

## 1) Implantación y características generales del sistema.

### ▪ **Actuaciones en la DEV.**

#### • **Con Colaboradores Sociales.**

- Explicación del sistema en reuniones y charlas informativas.
- Correos electrónicos a Colegios y Asociaciones Profesionales (20/10/2014-23/03/2015).

#### • **Instrucciones a oficinas.**

- Evaluación de situaciones especiales o particulares ( IEDMT, vencimiento de plazos, levantamiento de embargos, etc).
- La obligatoriedad de la cita no implica una desatención al contribuyente (explicación del sistema, registro en Cl@ve, concertación de cita en oficina).

## 2) Sugerencias y quejas de Colegios y Asociaciones Profesionales.

- **Ventanilla única** para profesionales.
  - Es una cuestión distinta de la atención con o sin cita. La demanda es de un servicio específico y diferenciado para diversos trámites y clientes.
  - Dificultad: nuestros puestos de atención están organizados por servicios que son muy distintos entre sí.
  - La Agencia ha expuesto en el Foro de Colaboradores Sociales su postura:
    - El principal canal de relación entre la Agencia Tributaria y los contribuyentes o sus representantes es la sede electrónica. La Agencia Tributaria ha apostado por una Sede electrónica a la que quiere llevar todos los procedimientos, servicios y trámites.

## 2) Sugerencias y quejas de Colegios y Asociaciones Profesionales.

- Implantación y puesta en práctica no homogénea.
- Imposibilidad de obtener cita para el mismo día (asuntos urgentes e inmediatos).
- Obtención de cita sólo por internet o teléfono. No de manera presencial.
- Exigencia de cita previa para solicitar certificados.
- Retraso en la asistencia a la oficina se convierte en la imposibilidad de ser atendido.
- El sistema de cita previa es muy válido para otros ámbitos administrativos ( DNI, pasaporte, consultas médicas, etc), pero para las gestiones tributarias debe tener una mayor flexibilidad.

## 2) Sugerencias y quejas de Colegios y Asociaciones Profesionales.

- La Administración se ha enclaustrado en sí misma.
- Habida cuenta de los numerosos problemas que está generando a los administrados y los colaboradores sociales, debería estudiarse la posibilidad de generar **algún tipo de vía que permita hablar con los funcionarios encargados de la solución de los problemas**, que evitaría una litigiosidad mayor, pues en muchos casos es posible que con una explicación se evite un procedimiento administrativo y/o proceso judicial.
- Además hay **supuestos límite que necesariamente han de ser atendidos** salvo que se prefiera vulnerar los derechos constitucionales de los ciudadanos (por ejemplo la tutela judicial efectiva) y por ello **debería flexibilizarse el sistema**.
- **Evidentemente las administraciones se han vaciado**, pero no debemos desconocer que los principios de eficiencia y economía en el gasto no son más importantes que **otros principios como el de tutela judicial efectiva o el derecho a ser informado** de los procedimientos que se instruyen contra uno.



### 3) Citas multiservicio.

- Acceso diferenciado para colaboradores sociales (con certificado):

**Procedimiento**  
**Cita previa.**

Si es usted un particular, elija la opción [Solicitud de cita previa](#).

Si es usted un colaborador social, acceda a [Solicitud de cita previa para colaboradores sociales](#).

Si usted ya tiene una cita y desea modificarla o anularla, puede hacerlo en estos mismos enlaces.

---

▶ **Trámites**

- ▶ [Solicitud de cita previa](#) [Ayuda](#)
- ▶ [Solicitud de cita previa para colaboradores sociales](#) [Ayuda](#)

Si ha recibido una comunicación de la Agencia Tributaria en la que se advierte que debe solicitar cita previa, una vez introducido el NIF y el primer apellido, pulse "Acceder" y elija la opción "Cita previa para atender una comunicación o notificación"

En caso contrario, tras introducir el NIF y el primer apellido, puls

**Tipos de acceso**

- Con certificado electrónico de identificación
- Con Cl@ve PIN
- Con número de referencia y/o casilla
- Con otros sistemas de identificación

**Gestión de Cita Previa**

D - DIR

**Menú para gestores**

Elija una opción

- [Petición de citas nuevas](#)
- [Gestión de Citas ya concedidas y pendientes de ser atendidas](#)







### 3) Citas multiservicio.

#### Gestión de cita previa

EMPRESA - DIRIGIDA GENERAL DELEGACION

- 1. Selección Procedimiento
- 2. Relación de Contribuyentes**
- 3. Selección Zona
- 4. Selección Oficina
- 5. Selección Fecha
- 6. Selección Horario
- 7. Confirmación

##### Procedimientos

- 1º - 036/037. IAE. NIF. Etiquetas y cambio de domicilio
- 2º - Apoderamientos. Acreditación Certificado digital FNMT.NEO. Personas Físicas
- 3º - Módulos. Información y Asistencia

##### Servicios

- 1º - Altas Bajas Declaración Censal, Impuesto sobre Actividades Económicas, solicitud de etiquetas y cambios o modificaciones de domicilio fiscal
- 2º - Gestiones de personas físicas relativas a:
  - Apoderamientos para recibir certificaciones electrónicas.
  - Identificación para poder descargar el certificado de FNMT y CI@ve.
  - Notificaciones electrónicas obligatorias
- 3º - Información y ayuda (solamente del 1 al 30 de enero y del 1 al 20 de abril) para la cumplimentación de los pagos trimestrales para contribuyentes en Estimación Objetiva en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y Régimen Simplificado en el Impuesto sobre el Valor Añadido

El asterisco \* indica que es imprescindible completar este dato.

Total Citas solicitadas: 3 de 9

Relacione las distintas citas que desea concertar (Un máximo de 9 citas en total)

Marque la siguiente casilla si desea cita para una gestión propia o no está directamente relacionada con un tercero.

A efectos de comprobación, esta cita será asignada a nombre del solicitante y por tanto sólo podrá añadir citas para otros 8 contribuyentes concretos.

Marque "Añadir Citas" para continuar con el proceso. **Puede solicitar hasta un total de 9 citas.**

**Añadir Citas**

##### Citas para el Contribuyente número 1

Introduzca NIF/NIE

Introduzca 1º Apellido

##### Procedimiento(s) para los que solicitar Cita

- 036/037. IAE. NIF. Etiquetas y cambio de domicilio
- Apoderamientos. Acreditación Certificado digital FNMT.NEO. Personas Físicas
- Módulos. Información y Asistencia

Eliminar Citas

##### Citas para el Contribuyente número 2

Introduzca NIF/NIE

Introduzca 1º Apellido

##### Procedimiento(s) para los que solicitar Cita

- 036/037. IAE. NIF. Etiquetas y cambio de domicilio
- Apoderamientos. Acreditación Certificado digital FNMT.NEO. Personas Físicas
- Módulos. Información y Asistencia

Eliminar Citas

Enviar

### 3) Citas multiservicio.

#### Gestión de cita previa

IDENTIFICACIÓN - DIRIGIÉNDOSE AL SERVIDOR - SELECCIÓN DE SERVICIO

- 1. Selección Procedimiento
- 2. Relación de Contribuyentes
- 3. Selección Zona**
- 4. Selección Oficina
- 5. Selección Fecha
- 6. Selección Horario
- 7. Confirmación

##### Procedimientos

- 1º - 036/037. IAE. NIF. Etiquetas y cambio de domicilio
- 2º - Apoderamientos. Acreditación Certificado digital FNMT.NEO. Personas Físicas
- 3º - Módulos. Información y Asistencia

##### Servicios

- 1º - Altas Bajas Declaración Censal, Impuesto sobre Actividades Económicas, solicitud de etiquetas y cambios o modificaciones de domicilio fiscal
- 2º - Gestiones de personas físicas relativas a:
  - Apoderamientos para recibir certificaciones electrónicas.
  - Identificación para poder descargar el certificado de FNMT y Cl@ve.
  - Notificaciones electrónicas obligatorias
- 3º - Información y ayuda (solamente del 1 al 30 de enero y del 1 al 20 de abril) para la cumplimentación de los pagos trimestrales para contribuyentes en Estimación Objetiva en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y Régimen Simplificado en el Impuesto sobre el Valor Añadido

##### Seleccione la zona

Indique dónde desea la cita:

- En una oficina de la Agencia Tributaria que preste el servicio a su domicilio fiscal.
- En una oficina de la Agencia Tributaria que preste el servicio a domicilios de un código postal concreto.  
\* Indique el código postal con 5 números
- En una oficina de la Agencia Tributaria perteneciente a una provincia concreta.  
\* Seleccione la provincia

Enviar

### 3) Citas multiservicio.

<input type="radio"/>	Administracion de la Agencia Tributaria de Torrent Av el Vedat, 103 46900 Torrent (Valencia)	<b>» Accesos Adaptados:</b> Ninguno <b>» Ascensor Adaptado:</b> No <b>» Aseos Adaptados:</b> No <b>» Nivel Intérprete:</b> Ninguno	20-11-2015	
<input type="radio"/>	Administracion de la Agencia Tributaria de Blasco Ibañez CI Musico Gines, 16-18 46022 Valencia (Valencia)	<b>» Accesos Adaptados:</b> Principal <b>» Ascensor Adaptado:</b> No <b>» Aseos Adaptados:</b> Sí <b>» Nivel Intérprete:</b> Ninguno	20-11-2015	
<input type="radio"/>	Administracion de la Agencia Tributaria de Valencia Guillem de Castro CI Guillen de Castro, 4 46001 Valencia (Valencia)	<b>» Accesos Adaptados:</b> Principal <b>» Ascensor Adaptado:</b> Sí <b>» Aseos Adaptados:</b> No <b>» Nivel Intérprete:</b> Ninguno	20-11-2015	



### 3) Citas multiservicio.

**Gestión de cita previa**

1. Selección Procedimiento | 2. Relación de Contribuyentes | 3. Selección Zona | 4. Selección Oficina | **5. Selección Fecha** | 6. Selección Horario | 7. Confirmación

**Procedimientos**  
1º - 036/037. IAE. NIF. Etiquetas y cambio de domicilio  
2º - Apoderamientos. Acreditación Certificado digital FNMT.NEO. Personas Físicas  
3º - Módulos. Información y Asistencia

**Servicios**  
1º - Altas Bajas Declaración Censal, Impuesto sobre Actividades Económicas, solicitud de etiquetas y cambios o modificaciones de domicilio fiscal  
2º - Gestiones de personas físicas relativas a:  
-Apoderamientos para recibir certificaciones electrónicas.  
-Identificación para poder descargar el certificado de FNMT y CI@ve.  
-Notificaciones electrónicas obligatorias  
3º - Información y ayuda (solamente del 1 al 30 de enero y del 1 al 20 de abril) para la cumplimentación de los pagos trimestrales para contribuyentes en Estimación Objetiva en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y Régimen Simplificado en el Impuesto sobre el Valor Añadido

**Lugar de prestación**  
Oficina: 46603 Administración de la Agencia Tributaria de Valencia Guillem de Castro  
Domicilio: CI Guillen de Castro, 4  
46001 Valencia (Valencia)

**Leyenda**  
No permitido  
Existen citas libres  
Día no disponible  
Festivo

**Agenda de prestación**  
Fechas abiertas: Hasta el viernes, 4 de diciembre de 2015

**Seleccione fecha**

Calendario del mes de Noviembre de 2015

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Envíar

### 3) Citas multiservicio.

**Características de la prestación de las Citas**

Servicio	Horario	Citas	Duración aproximada
1º - Altas Bajas Declaración Censal, Impuesto sobre Actividades Económicas, solici...	De 09:00 a 14:00 horas.	1	10 minutos cada cita.
2º - Gestiones de personas físicas relativas a:££-Apoderamientos para recibir cert...	De 09:00 a 14:00 horas.	1	10 minutos cada cita.
3º - Información y ayuda (solamente del 1 al 30 de enero y del 1 al 20 de abril) p...	De 09:00 a 14:00 horas.	1	15 minutos cada cita.

**Horario disponible para el Miércoles, 25 de Noviembre de 2015**

De 08:00 a 09:00											De 09:00 a 10:00											De 10:00 a 11:00											De 11:00 a 12:00														
08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	09	09	09	09	09	09	09	09	09	09	09	09	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
00	05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	00	05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	00	05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	00	05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55
[Red block]											[Red block]											[Grey block]											[Grey block]														
[Blue block]											[Blue block]											[Grey block]											[Grey block]														
[Green block]											[Green block]											[Grey block]											[Grey block]														

**Distribución posible de las 3 citas solicitadas (50 distribuciones diferentes ofrecidas)**

Posibles horas de comienzo:  [\[ Buscar \]](#)

Posible Distribución	Tiempo Asistencia	Horario Asistencia	Distribución de la atención de las citas	Horario Cita
<input checked="" type="radio"/> Distribución aconsejable	50 minutos	09:00 a 09:50	<div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 5px;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #f08080; margin-right: 5px;"></div> <div>1º: Altas Bajas Declaración Censal, Impuesto sobre Actividades Económicas, solici...</div> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #90ee90; margin-right: 5px;"></div> <div>2º: Información y ayuda (solamente del 1 al 30 de enero y del 1 al 20 de abril) p...</div> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #add8e6; margin-right: 5px;"></div> <div>3º: Gestiones de personas físicas relativas a: -Apoderamientos para recibir cert...</div> </div> </div>	09:00 a 09:10 09:15 a 09:30 09:40 a 09:50
<input type="radio"/> Distribución alternativa	50 minutos	10:00 a 10:50	<div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 5px;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #f08080; margin-right: 5px;"></div> <div>1º: Altas Bajas Declaración Censal, Impuesto sobre Actividades Económicas, solici...</div> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #90ee90; margin-right: 5px;"></div> <div>2º: Información y ayuda (solamente del 1 al 30 de enero y del 1 al 20 de abril) p...</div> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #add8e6; margin-right: 5px;"></div> <div>3º: Gestiones de personas físicas relativas a: -Apoderamientos para recibir cert...</div> </div> </div>	10:00 a 10:10 10:15 a 10:30 10:40 a 10:50



### 3) Citas multiservicio.

**Datos de la citas concertadas**

Citas concertadas para el **Miércoles, 25 de Noviembre de 2015 a partir de las 09:00**  
Si es usted colaborador social y tiene varias citas para un mismo servicio, aparece la hora de la primera cita.  
Cuando acuda a la cita identifíquese con el NIF en el dispensador de turnos. Obtendrá un tique con un código con el que será llamado a través de las pantallas de citación.

**Distribución horaria de las citas concertadas**

De 08:00 a 09:00											De 09:00 a 10:00										De 10:00 a 11:00																										
08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	09	09	09	09	09	09	09	09	09	09	09	09	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10									
00	05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	00	05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	00	05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	00	05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55

**Documentos a aportar el día de la cita**

Autorización firmada por otros declarantes, miembros de la unidad familiar o terceros, para realizar los trámites en su nombre (modelo de representación disponible en [www.agenciatributaria.es](http://www.agenciatributaria.es))

**Comunicación de la Cita Concertada**

Si lo desea, podemos enviarle un SMS, o un e-Mail, con los datos de su Cita concertada.

[Enviar un SMS](#)   [Enviar un e-Mail](#)

*Modificar o Anular una cita*



**Gestión de Cita Previa**

**Menú para gestores**

Elija una opción

- [Petición de citas nuevas](#)
- [Gestión de Citas ya concedidas y pendientes de ser atendidas](#)



**Agencia Tributaria**

[www.agenciatributaria.es](http://www.agenciatributaria.es)