



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](#)

Tipos de acceso

- [Con certificado electrónico de identificación](#)
- [Con Cl@ve PIN](#)
- [Con número de referencia y/o casilla](#)
- [Con otros sistemas de identificación](#)

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

Gestión de Cita Previa

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) | » Accesos Adaptados: Ninguno » Ascensor Adaptado: No » Aseos Adaptados: No » Nivel Intérprete: Ninguno | 20-11-2015 | |
| <input type="radio"/> | Administracion de la Agencia Tributaria de Blasco Ibañez CI Musico Gines, 16-18 46022 Valencia (Valencia) | » Accesos Adaptados: Principal » Ascensor Adaptado: No » Aseos Adaptados: Sí » Nivel Intérprete: 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) | » Accesos Adaptados: Principal » Ascensor Adaptado: Sí » Aseos Adaptados: No » Nivel Intérprete: 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

Mes Siguiente

| 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 | | | | | | |

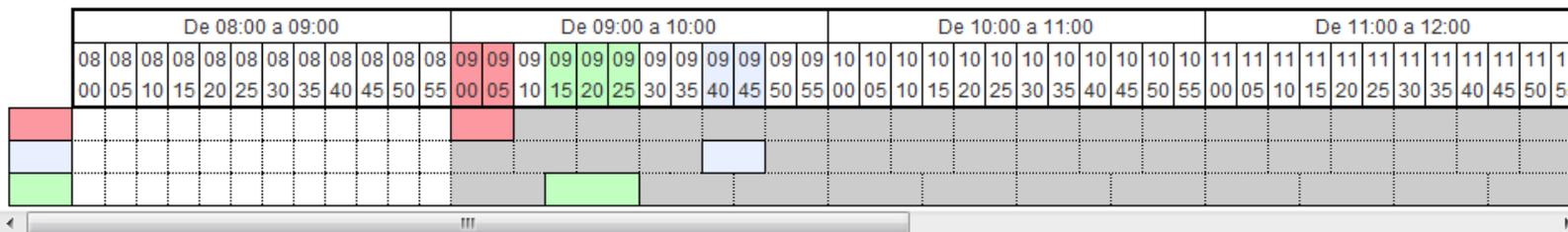
Enviar

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



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 |

[Enviar](#)

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)

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