



ATENEEO

Almería, 18 de noviembre de 2015

OBJETIVOS

- 1- Asistencia al Servicio de Atención en Oficinas.
- 2- Encaminar a los ciudadanos en la oficina según el servicio que requiera.
- 3- Información en tiempo real del funcionamiento de la oficina.
- 4- Registro de la actividad en la oficina para tratamiento estadístico.

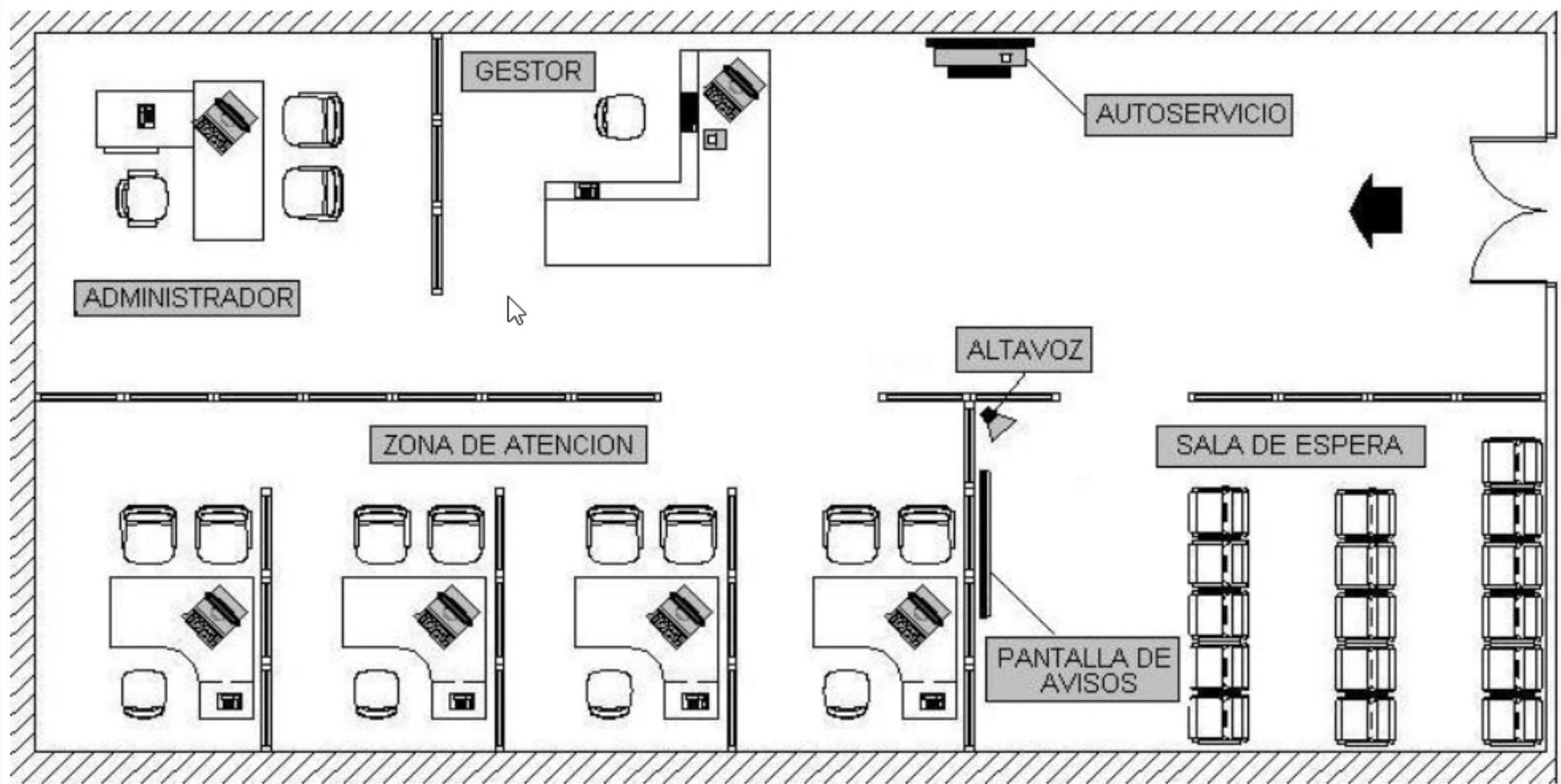
MODULOS

SERVIDOR:	Módulo principal, a nivel de oficina, donde se concentra, gestiona y distribuye toda la información que fluye por el resto de módulos de la aplicación.
GESTOR	Módulo donde se introducen por un funcionario las citas o demandas de servicio para su gestión por la aplicación.
AUTOSERVICIO:	Módulo opcional y compatible con el anterior donde el ciudadano selecciona directamente el servicio que desea.

MODULOS

MONITOR:	Módulo para la presentación de información al contribuyente mediante la visualización de avisos en pantallas con el número de turno y puesto de operador en que deben pasar a ser atendidos.
OPERADOR:	Módulo que se ejecuta en cada puesto de atención al ciudadano.
ADMINISTRADOR:	Módulo donde se visualiza el estado y funcionamiento del Servicio, mostrando el estado de las colas y de los puestos.

ESQUEMA ATENEO



comunican entre sí a través de la red corporativa:



MONITOR

Z-3

Mesa: 2

PLANTA 1

Hora Cita: 13:43

Z-3 Mesa 2 PL.1

- últimos tickets -

C-4 E-2 H-7

J-4 L-5



Agencia Tributaria



Utilice un solo tique para varios trámites, indicándolo al operador al ser atendido



GOBIERNO DE ESPAÑA

www.agenciatributaria.es

OPERADOR

Operador ATENEO - 21/02 07:43 - MESA 2

Esperando a XXXX - JUAN DE JUANES
citas: 3
Cola: Información General Ticket: A-1

Iniciar **Libre** **Conectar**
Finalizar **No Disponible** **Mensaje**
Reenvio

XXXX	LUIS DE JUANES	SIGUIENTE
XXXX	ANDRES DE JUANES	SIGUIENTE

Reenvio a otra cola

Tique a reenviar: D-2 ** Tiene otra cita concertada en la cola: R **

Seleccione cola:

Selección de operador

Reenviar **Cancelar**



GESTOR

Gestor ATENEO - 08/01 07:50 - Turno: Mañana

Acciones: Modo automático

CONTRIBUYENTE 2	NOMBRE	HORA CITA	TICKET	MESA	H. ESTIMADA
Enviado D-1 - CONTRIBUYENTE 1 a la mesa 2					



Nueva cita

Imprimir tique

Nif:

Apellidos Nombre:

- A-INFORMACIÓN GENERAL
- B-INFORMACIÓN TRIBUTARIA
- C-ACREDITACIÓN ELECTR...
- D-GESTIÓN CENSAL
- E-IAE/ROI/ÍNDICE ENTIDADES
- F-CERTIFICADOS
- G-COMPROBACIÓN RENTA
- H-COMPROBACIÓN IVA
- I-COMPROBACIÓN SOCIED...
- J-COMPROBACIÓN MÓDUL...
- K-CONTROL INFORMATIVAS
- L-RECURSOS GESTIÓN
- M-SANCIONES Y RECARGOS
- N-OTROS SERV RENTA SIN ...
- O-REGISTRO GENERAL
- P-IEDMT
- Q-DEDUCCIÓN MATERNIDAD
- R-PAGO E INFORMACIÓN D...
- S-EMBARGOS
- T-APLAZAMIENTOS
- U-RECAUD. RECURSOS
- V-RECAUD. OTROS TRÁMIT...
- W-NOTIFICACIONES
- X-INFORMÁTICA
- Y-VENTANILLA ÚNICA
- Z-CITA PREVIA RENTA



GESTOR

Asignación de cita previa

Horas disponibles para el servicio
Citas disponibles para la cola C

12:15	12:30	12:45	13:00	13:15	13:30
13:45					

Cancelar

Modo automático **Siguiente** **Nuevo** **Relación**

NOMBRE	HORA CITA	TICKET	MESA
ARAGONES ARAGONES ANDRES	09:46	A-1	

RELACION DE CANDIDATOS

Presente **Nueva cita** Imprimir ticket

NOMBRE	NIF	HORA CITA	VINCUL.	TICKET	COLA	ESTADO	Hora ASIG	Hor.PRES
ARAGONES ARAGONES ANDRES	XXXXX	09:46		A-1	A	P	09:46	09:46
ESPAÑOL ESPAÑOL JUAN	XXXX	10:19			Z			
ANDALUZ ANDALUZ PEDRO	XXXX	11:00	12345		Z			
ANDALUZ ANDALUZ JESUS	XXXX	11:00	12345		Z			
ANDALUZ ANDALUZ LUIS	XXXX	11:00	12345		Z			
GALLEGO GALLEGO LUIS	XXXX	11:05			Z			
ASTURIANO ASTURIANO RAUL	XXXX	11:55			Z			
CANARIO CANARIO IGNACIO	XXXX	12:00			Z			



ADMINISTRADOR

Administrador ATENEO - 15/01 13:56 -

Utilidades

Oficina_Ateneo_1 Oficina_Ateneo_2

Desconectar Mostrar sólo activos Presentes: 7 Modo: Automatico Gestion Capacida... Colas Favoritas Gestión Citas

UBAC RENTA

COLA	DESCRIPCIÓN	PRESENTES	ACTUAL	RETRASO	OPERADORES	CERRADA	H. ESTIMADA	UMBRAL_OPERAD...
A	Informacion General	0	1	00:00:00	4	<input type="checkbox"/>		0
B	Registro	1	7	00:00:46	2	<input type="checkbox"/>		1
C	Recaudacion Carta de Pago	0	2	00:00:00	1	<input type="checkbox"/>		0
D	Requerimientos Censos	0	1	00:00:00	3	<input type="checkbox"/>		0
E	Certificados	2	5	00:02:09	4	<input type="checkbox"/>	09:42	0
F	Impuesto Matriculacion	0	2	00:00:00	2	<input type="checkbox"/>		0
G	036-IAE	2	7	00:02:28	2	<input type="checkbox"/>	09:51	0
H	Cambio Domicilio y etiq.	0	1	00:00:00	3	<input type="checkbox"/>		0
I	Recogida documentacion	0	0	00:00:00	0	<input type="checkbox"/>		0
J	Acreditacion FNMT	0	4	00:00:00	1	<input type="checkbox"/>		0
K	Borrador IRPF	0	0	00:00:00	0	<input type="checkbox"/>		0
L	Tramitacion IRPF	0	0	00:00:00	4	<input type="checkbox"/>		0
M	Tramitacion IVA y Socied.	0	0	00:00:00	4	<input type="checkbox"/>		0
O	Notificaciones	0	2	00:00:00	2+2	<input type="checkbox"/>		1
X	Profesionales	0	0	00:00:00	1	<input checked="" type="checkbox"/>		-1
Y	Cita Previa Borrador	0	0	00:00:00	0	<input type="checkbox"/>		0
Z	Cita Previa RENTA	0	0	00:00:00	0	<input type="checkbox"/>		0
AA	Jefe UBAC	2	0	00:17:45	1	<input type="checkbox"/>		0

ESTADO	NOMBRE	MESA	1ª CONEXION	ULTIMO MOV	LIBRE	NO DISPO.	OCUPADO	CITAS	COLA	NAVEGAR
Libre	B...	11	09:12:15	00:11:14	00:03:27	00:00:00	00:12:30	3	C	NO
Trabajando	C...	16	09:36:44	00:01:38	00:00:33	00:00:00	00:00:33	1	AA	SI
Trabajando	C...	8	09:05:44	00:06:07	00:00:20	00:00:13	00:26:56	4	G	NO
No disponible	L...	1	08:38:34	00:00:10	00:44:26	00:01:48	00:14:24	2	O	NO
En espera	M...	14	08:47:47	00:03:28	00:27:27	00:17:42	00:03:02	1	B	NO
Trabajando	C...	9	09:06:00	00:11:27	00:16:09	00:00:00	00:05:49	2	E	NO
Trabajando	F...	5	09:04:51	00:09:05	00:01:29	00:00:00	00:24:01	2	D	SI
En espera	S...	15	08:39:01	00:00:03	00:54:26	00:00:00	00:05:58	2	B	NO
No disponible	S...	7	07:47:37	00:05:34	01:20:55	00:00:00	00:25:14	6	J	NO
Libre	S...	13	08:58:57	00:17:45	00:19:27	00:00:00	00:03:19	1	A	NO

OPERADORES

ADMINISTRADOR

A Gestión de Capacidades de Operadores

Por cola | Por operador | Alta operador

Selecci... **Notificaciones** Confirmar cambios

Nombre	Permanente	ACTUAL	de Mesa	Favorita	Suplente
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INSOLA...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...CULADA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...EZ, MA...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...PILAR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...NCISC...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...ANA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...VGELES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...ONIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...ABEL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...ION	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OPERADORES



ADMINISTRADOR

Gestión de huecos en CITA PREVIA

Consulta HOY Generación diaria

Seleccione Cola y Turno a mostrar

G 036-IAE M

Preguntar Huecos Ocupar Huecos

Citas disponibles: 60

Hora cita	Disponibles	Ocupar	
09:00	3	0	OCUPAR
09:15	3	0	OCUPAR
09:30	3	0	OCUPAR
09:45	3	0	OCUPAR
10:00	3	0	OCUPAR
10:15	3	0	OCUPAR
10:30	3	0	OCUPAR
10:45	3	0	OCUPAR
11:00	3	0	OCUPAR
11:15	3	0	OCUPAR
11:30	3	0	OCUPAR
11:45	3	0	OCUPAR
12:00	3	0	OCUPAR
12:15	3	0	OCUPAR
12:30	3	0	OCUPAR
12:45	3	0	OCUPAR
13:00	3	0	OCUPAR
13:15	3	0	OCUPAR
13:30	3	0	OCUPAR
13:45	3	0	OCUPAR

Cola: G 036-IAE Turno: M Hora Inicio: 09:00 Hora Fin: 14:00 Duración (minutos): 15 Numero Puestos: 3

Generar Citas



ADMINISTRADOR

Sevilla Graficos Ateneo

Relacion de Consultas Historico

- Tiques Atendidos Cola
- Tiques Atendidos Fecha
- Tiques Emitidos Hora
- Tiques Atendidos Fecha-Cola
- Tiempo Espera por Fecha
- Tiempo Espera por Cola
- Tiempo Espera por Hora
- Tiempo Medio Atención
- Tiempos por Operador
- Servicios por Operador
- Tiques Descartados Hora
- Tiques Descartados Cola
- Tiques Reenviados Origen
- Tiques Reenviados Destino

Relacion de Consultas Actual

- Tiques Emitidos Cola
- Tiques Emitidos Hora
- Tiempo Espera por Cola
- Tiempo Espera por Hora
- Presentes Cola Espera
- Cita Previa Hora
- Cita Previa Cola
- Servicios por Operador
- Tiempos por Operador
- Cita Previa Renta-Indicadores
- Renta
- Relacion de Candidatos
- Cita Previa DIT

Parametros

Una Fecha Fecha inicial: 23-10-2008 Turno: Mañana
 Entre Fechas Fecha final: 23-10-2012
 Por Cola Por Categoría Estadis...

Colas

- Z-CITA PREVIA RENTA
- A-INFORMACIÓN GENERAL
- B-INFORMACIÓN TRIBUTARIA
- C-ACREDITACIÓN ELECTRÓNICA
- D-GESTIÓN CENSAL
- E-IAE/ROI/ÍNDICE ENTIDADES
- F-CERTIFICADOS
- G-COMPROBACIÓN RENTA
- H-COMPROBACIÓN IVA
- I-COMPROBACIÓN SOCIEDAD...
- J-COMPROBACIÓN MÓDULOS
- K-CONTROL INFORMATIVAS
- L-RECURSOS GESTIÓN
- M-SANCIÓNES Y RECARGOS
- O-REGISTRO GENERAL
- P-IEDMT
- Q-DEDUCCIÓN MATERNIDAD
- R-PAGO E INFORMA
- S-EMBARGOS
- T-APLAZAMIENTOS
- U-RECAUD. RECURS
- V-RECAUD. OTROS

Graficos Ateneo

Oficina_Ateneo_2 Graficos Ateneo

Relacion de Consultas Historico

- Ticket Atendidos Cola
- Ticket Atendidos Fecha
- Ticket Emitidos Hora
- Ticket Atendidos Fecha-Cola
- Tiempo Espera por Fecha
- Tiempo Espera por Cola
- Tiempo Espera por Hora
- Tiempo Medio Atención
- Tiempos por Operador
- Servicios por Operador
- Ticket Descartados Hora
- Ticket Descartados Cola
- Ticket Reenviados Origen
- Ticket Reenviados Destino

Relacion de Consultas Actual

- Ticket Emitidos Cola
- Ticket Emitidos Hora
- Tiempo Espera por Cola
- Tiempo Espera por Hora
- Presentes Cola Espera
- Cita Previa Hora
- Cita Previa Cola
- Servicios por Operador
- Tiempos por Operador
- Candidatos

Parametros

Ticket Emitidos

Consulta Ticket Emiti

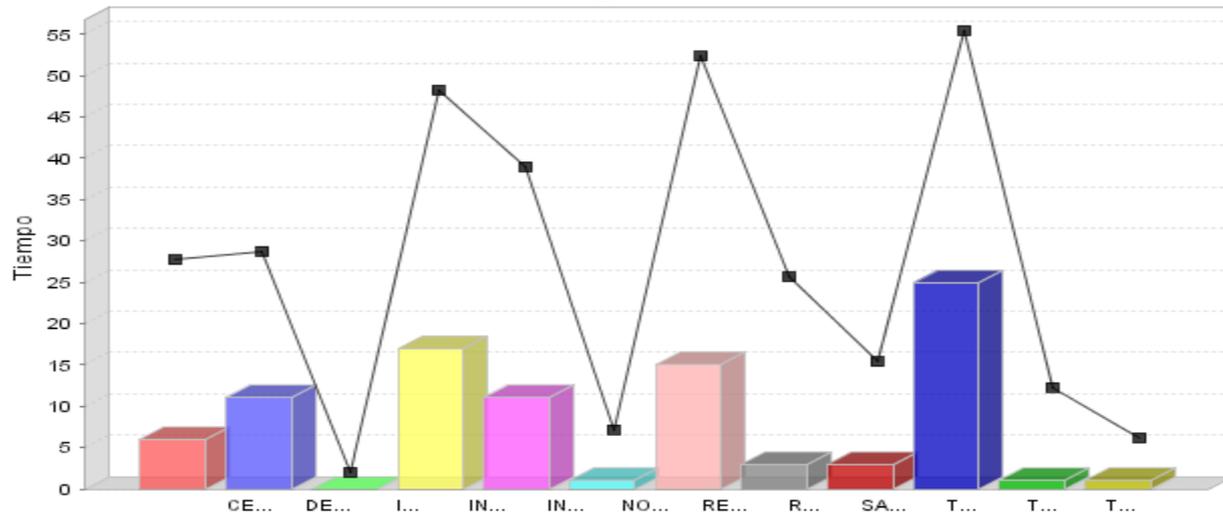
Oficina_Ateneo_2

Total: 281

036-IAE Acreditacion FNMT Cambio Domicilio y etiq. Certificado
 Informacion General Jefe UBAC Notificaciones Recaudacion Ca
 Requerimientos Censos Tramitacion IRPF Tramitacion IVA y Socia

Tiempo Espera por Cola

Tiempo expresado en minutos
Oficina_ATENEO



- CERTIFICADOS/ETIQUETAS
- DECL. CENSAL MOD.036/ETIQU
- IMPUESTO MATRICULACION
- INFORMAC. IRPF/BORRADOR
- INFORMACION OTROS IMPUEST
- NOTIFICACIONES
- REC.:UNIDAD MENOR CUANTIA
- RQDOS.AUTOLIQU/DECL.INFORM
- SANCIÓNES Y RECARGOS
- TRAMITAC. IRPF/MATERNIDAD
- TRAMITACION IVA
- TRAMITACION SOCIEDADES
- Maximo



AUTOSERVICIO



Agencia Tributaria

Si tiene CITA CONCERTADA pulse aquí



INFORMACIÓN ►

*Información General
(excepto de Recaudación),
Renta, IVA, Sociedades, otros.*

CENSOS ►

*NIF, Certificado FNMT, IAE,
req autolig, cambio domicilio, mod 036, 037,
incidencias censales, apoderamientos.*

CERTIFICADOS

(excepto de Recaudación)

COMPROBACIÓN IMPUESTOS ►

*Renta, IVA, Sociedades,
Módulos, Informativas.*

OTROS SERVICIOS GESTIÓN ►

*Sanciones, Recursos,
Maternidad, Matriculación*

CAMPAÑA DE RENTA ►

MÁS SERVICIOS ►

*Registro General,
Informática*

RECAUDACIÓN ►

NOTIFICACIONES

 **Ayuda**



AUTOSERVICIO

¿ Imprimir ticket para

CERTIFICADOS ?

SI

NO



AUTOSERVICIO

Agencia Tributaria. Atención al ciudadano

12.24

La emisión de ticket para este servicio requiere su identificación:

Introduzca su dnie en la ranura del lector



o teclee sus datos: **NIF (con letra)**



1	2	3	4	5	6	7	8
Q	W	E	R	T	Y	U	I
A	S	D	F	G	H	J	K
Z	X	C	V	B	N	M	

Aceptar Can

Horas disponibles para el servicio

Cita Previa RENTA

Seleccione una pulsando sobre ella

13:40	13:50
14:00	14:10
14:20	14:30

Cancelar



GRACIAS