



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1784_3: Asistir al contribuyente en la gestión administrativa tributaria”

**CUALIFICACIÓN
ADMINISTRATIVA
TRIBUTARIOS**

**PROFESIONAL:
DE LOS PROCEDIMIENTOS**

GESTIÓN

Código: ADG543_3

NIVEL: 3



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1784_3: Asistir al contribuyente en la gestión administrativa tributaria.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en asistir al contribuyente en la gestión administrativa tributaria, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. Atender a los contribuyentes de forma presencial y/o telemática, en las peticiones de información, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de naturaleza tributaria, dentro del marco de su responsabilidad, recurriendo a su superior jerárquico cuando sobrepasan dicho marco, a fin de ofrecer un servicio de calidad.



- 1.1 La atención al contribuyente se efectúa con rapidez y precisión, aplicando los recursos de la comunicación presencial o telemática (escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo, entonaciones de la voz, entre otros).
- 1.2 Las dudas planteadas en materia de aplicación de los tributos se resuelven, aplicando criterios de prudencia y consultando la información contenida en las fuentes de información (asistentes virtuales de la sede electrónica, entre otras), comunicando las modificaciones y cambios normativos y aportando reseñas de guías, webs, material divulgativo, entre otros.
- 1.3 Las consultas sobre requerimientos tributarios se atienden, identificando el número del procedimiento o el NIF del contribuyente e informando acerca de las consecuencias del incumplimiento de los mismos.
- 1.4 Las reclamaciones efectuadas por el contribuyente, respecto al servicio recibido, se atienden, indicando la forma de presentación de las mismas, así como los requisitos y plazos establecidos por la normativa de procedimiento administrativo aplicable.
- 1.5 Las medidas en la atención presencial o telemática ante las sugerencias, quejas o reclamaciones se adoptan, de acuerdo con el procedimiento establecido, aplazándolas o instando a su formalización.
- 1.6 Las quejas y reclamaciones a otros órganos independientes se tramitan, informando a los contribuyentes de los órganos existentes y actuaciones a realizar.
- 1.7 Las consultas sobre los derechos, garantías y obligaciones del contribuyente, así como los documentos y justificantes preceptivos en relación a los procedimientos tributarios, se resuelven, con claridad, precisión y corrección, detallando la forma, anexos, requisitos y plazos establecidos para cada procedimiento.
- 1.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en todas las comunicaciones escritas, presenciales, telefónicas y telemáticas de forma rigurosa, solicitando la identificación del contribuyente o bien de su representante antes de facilitar cualquier información relativa al obligado tributario.

2. Informar a los contribuyentes, presencial y/o telemáticamente, sobre el estado de tramitación de los procedimientos tributarios en los que sean parte, de forma diligente, a fin de facilitar su seguimiento.

- 2.1 La información al contribuyente se proporciona diligentemente, aplicando las técnicas de comunicación presencial o telefónica (escucha activa, disponibilidad, empatía, sonrisa, lenguaje positivo y comprensible, entonaciones de la voz, entre otros).
- 2.2 Las consultas sobre el estado de tramitación del expediente se atienden, presencial y/o telemáticamente, identificando el procedimiento y obteniendo la información a registrar, a través de la aplicación informática y/o solicitándola al departamento que lo tramita.



- 2.3 El estado de tramitación de los expedientes relativos al contribuyente, iniciados de oficio o a instancia de parte, se informa de la situación actual en la que se encuentra y de las actuaciones a seguir.
- 2.4 El importe, origen y desglose de las deudas pendientes de pago, así como la fase del procedimiento recaudatorio en que se encuentren, se comunican al contribuyente, por el medio de comunicación elegido (presencial, telemático, por escrito, entre otros), previa solicitud del mismo en la Dependencia de Recaudación.
- 2.5 El estado de tramitación de devoluciones solicitadas por el contribuyente se informa, detallando la fase en la que se encuentra y de los plazos de reembolso, así como de la aplicación de los intereses cuando excede el plazo máximo de devolución.
- 2.6 El derecho a desistir de las solicitudes, recursos y reclamaciones interpuestos se comunica a los contribuyentes, con precisión, asegurando su comprensión.
- 2.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en todas las comunicaciones escritas, presenciales, telefónicas y telemáticas de forma rigurosa.

3. Recepcionar la documentación tributaria, registrándola de acuerdo con las especificaciones establecidas y la normativa tributaria aplicable y trasladándolas a la Unidad Administrativa encargada de su tramitación, para su incorporación al procedimiento.

- 3.1 La documentación aportada por registro (liquidaciones, solicitudes, recursos, declaraciones, alegaciones, entre otros) se comprueba, identificándola con precisión (destinatario, asunto, anexos, entre otros), verificando los requisitos legalmente establecidos, según la documentación aportada.
- 3.2 Los cotejos, compulsas u otras gestiones adicionales en la recepción de la documentación se ejecutan, conforme a las normas internas, comprobando la exactitud con los originales, empleando los medios manuales o informáticos existentes en la organización o Administración Pública y manejando el sistema de código seguro de verificación (CSV) en el desarrollo de actuaciones automatizadas para comprobar la integridad del documento, mediante el acceso a la sede electrónica emisora.
- 3.3 La documentación de trascendencia tributaria se recepciona, presencial o por medios telemáticos, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, registrándola y asignándole el número de asiento registral correspondiente.
- 3.4 La documentación tributaria admitida se distribuye, a través de los canales físicos y/o telemáticos establecidos por la organización o Administración Pública, trasladándola a la unidad encargada de su tramitación con rapidez y exactitud.
- 3.5 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en sistemas de comunicación se aplica con rigor en el registro y distribución de la información.

4. Asesorar a los contribuyentes sobre las alternativas de tributación de las actividades económicas y sus rendimientos, en función de su perfil fiscal, explicando las características derechos y obligaciones según la normativa tributaria aplicable y las instrucciones recibidas, a fin de atender sus necesidades.

- 4.1 La asistencia al contribuyente se presta, teniendo en cuenta la evolución y tendencia de sus resultados económicos, manejando técnicas de comunicación personal y de atención telefónica (sonrisa telefónica, entonaciones de la voz, entre otras).
- 4.2 Las consultas frecuentes sobre las obligaciones formales (renuncias, plazos, revocaciones o exclusiones, fuera de plazo, entre otras) de los diferentes regímenes de tributación (Estimación directa normal y simplificada, Régimen Especial Simplificado, Régimen Especial de Agricultura, Ganadería y Pesca del IVA, Estimación Objetiva del IRPF, entre otros) y obligaciones materiales se resuelven al contribuyente, de forma clara, asegurando su comprensión y resaltando las ventajas e inconvenientes de su aplicación o renuncia.
- 4.3 La información sobre novedades normativas y modificaciones en los plazos para renuncias o revocaciones al Régimen de Estimación Objetiva (módulos) se suministra, con claridad y precisión a los contribuyentes.
- 4.4 Los cálculos de los pagos fraccionados derivados de la aplicación del Régimen de Estimación Objetiva (rendimiento de actividades económicas del IRPF y cuotas del Régimen simplificado del IVA) se determinan, a través de aplicaciones informáticas específicas.
- 4.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en todas las comunicaciones telefónicas y telemáticas de forma rigurosa.

5. Asistir a los contribuyentes, presencial o telemáticamente, en la confección de declaraciones, autoliquidaciones, descarga y uso de los programas y aplicaciones de ayuda, a fin de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

- 5.1 Las consultas de los contribuyentes respecto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias de declaraciones y autoliquidaciones se atienden, presencial y/o telemáticamente, aplicando criterios de atención al usuario (sonrisa telefónica, entonaciones, escucha activa, lenguaje comprensible, entre otros), dentro del marco de su responsabilidad, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la organización.
- 5.2 Las dudas planteadas e incidencias surgidas respecto a la confección de los modelos de autoliquidaciones y declaraciones informativas se resuelven, dentro del marco de su responsabilidad, informando al contribuyente con claridad, precisión y asegurando su comprensión, recurriendo al superior jerárquico cuando se sobrepasa el marco de responsabilidad.



- 5.3 Las dudas e incidencias en relación con el manejo, descarga e instalación de los programas de ayuda, aplicaciones informáticas y modelos operativos facilitados por las Administraciones Tributarias estatal, autonómicas y locales (IS, IRPF, IVA, ITPAJD, ISD, Declaración Censal, Tasas, entre otros) se resuelven con claridad, asegurando su comprensión, informando de los pasos a seguir y criterios para su instalación, a través de comunicaciones telefónicas o telemáticas (redes sociales, chat, mail, mensajería instantánea, entre otras).
- 5.4 La obtención de borrador de la declaración del IRPF se tramita, a petición del contribuyente, siguiendo el procedimiento establecido, según las manifestaciones y datos aportados por el mismo, y a través de los servicios de ayuda.
- 5.5 El borrador de la declaración del IRPF se confirma, a petición del contribuyente, siguiendo el procedimiento establecido, actualizando y recalculando los datos, rectificando los datos erróneos o inexactos, según las manifestaciones y datos aportados por el mismo, y a través del servicio de ayuda.
- 5.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en todas las comunicaciones telefónicas y telemáticas de forma rigurosa.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC1784_3: Asistir al contribuyente en la gestión administrativa tributaria**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Análisis del sistema tributario español

- La Hacienda Pública en la Constitución Española: principios rectores.
- Derecho Tributario: contenido. Fuentes del Derecho Tributario.
- Organización administrativa tributaria: Administración tributaria estatal, autonómica y local y sus competencias en materia tributaria.
- Los ingresos de Derecho Público.
- Los tributos: clases. Impuestos, tasas y contribuciones especiales. Los elementos estructurales del tributo: hecho imponible. Base imponible: métodos de determinación, reducciones. Base liquidable. Tipo de gravamen: clases. Cuota tributaria: tipos. Deuda tributaria. Devengo. Exenciones: características y clases. Los obligados tributarios: obligados principales y secundarios.
- Clases de impuestos: directos e indirectos. Periódicos e instantáneos. Estatales, autonómicos y locales.
- Otras clasificaciones. Figuras impositivas del sistema tributario estatal, autonómico y local.

2. Atención al contribuyente en las Administraciones Tributarias



- Comunicación en situaciones de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Tipos: interpersonal, telefónica, telemática y escrita. Canalización de la información tributaria.
- Atención al contribuyente: lenguaje, escucha activa, asertividad, feedback, entre otras.
- Técnicas de resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al contribuyente.
- Atención al contribuyente en campañas de información general. Finalidad y características.
- Formas de aplicación de la normativa de protección de datos en la atención al contribuyente.
- Tratamiento de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Derechos y garantías de los obligados tributarios.
- Los deberes de información y asistencia a los obligados tributarios. Habilidades personales y sociales.
- El Consejo de Defensa del Contribuyente: organización, composición y funcionamiento.
- Procedimientos de recogida y tramitación de quejas y reclamaciones.
- Elementos formales de contextualización de la queja o reclamación. Estructura y documentación necesaria. Plazos de presentación. Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.
- Consultas tributarias: clases. Requisitos de formalización de las consultas tributarias y sus efectos. La consulta tributaria escrita.

3. Seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos tributarios

- Procedimientos de gestión, inspección y recaudación: clasificación.
- Fases de los procedimientos tributarios: iniciación, tramitación y formas de finalización. Especial referencia al estado de tramitación de los procedimientos.
- Aplicaciones informáticas de gestión de la relación con contribuyentes en el seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos tributarios.
- Formas de aplicación de la normativa de protección de datos en el seguimiento de los procedimientos.

4. Registro y distribución de la información y documentación de naturaleza tributaria

- La documentación tributaria: clasificación.
- Procedimientos y medios de registro de entrada/salida de documentación y correspondencia. Soportes: papel, informático, electrónico y telemático.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia.
- Registro de documentación de naturaleza tributaria: requisitos legales, cotejos y compulsas. Tramitación por correo electrónico.
- Formas de aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información en el registro y distribución de información tributaria.

5. Opciones de tributación de los rendimientos derivados del ejercicio de actividades económicas

- La tributación de empresarios y profesionales: estimación directa y objetiva.
- Criterios de aplicación de los regímenes generales de IRPF e IVA.
- Estimación directa y estimación directa simplificada del IRPF.



- Criterios de aplicación de los regímenes especiales de tributación de las actividades económicas: procedimiento de gestión tributaria integral de los contribuyentes adscritos a las Unidades de Estimación Directa: métodos de estimación objetiva de los rendimientos.
- Criterios de aplicación de los regímenes especiales de estimación objetiva del IRPF y simplificado de IVA. Contribuyentes adscritos al método de estimación directa.
- Obligaciones formales y materiales de los contribuyentes adscritos al método de estimación directa. Regímenes especiales de estimación objetiva: IRPF y simplificado de IVA.
- El régimen especial de agricultura, ganadería y pesca.
- Regímenes especiales de IVA del comercio minorista.
- Otros regímenes especiales.
- La renuncia a la aplicación de los regímenes de IRPF e IVA: efectos y revocación.
- Cálculo de rendimientos del IRPF y de cuotas de IVA. Modelos oficiales.
- Las declaraciones y autoliquidaciones tributarias: clases.
- Cálculo de pagos a cuenta: pagos fraccionados, retenciones e ingresos a cuenta.

6. La cumplimentación de declaraciones y autoliquidaciones tributarias

- Obligaciones formales y materiales de los contribuyentes.
- Las obligaciones formales de los contribuyentes: Libros registros y facturas. Declaraciones y autoliquidaciones: clases, tipos.
- El calendario del contribuyente.
- Modelos de declaraciones y autoliquidaciones de impuestos: estructura y elementos. Lugar, plazo y forma de presentación.
- Cumplimentación y cálculo de las declaraciones y autoliquidaciones de IRPF e IVA: la declaración anual de operaciones con terceras personas. Pagos fraccionados de IRPF. Cuotas trimestrales de IVA. Declaración anual de IRPF. Retenciones del trabajo, premios, actividades profesionales y agrícolas.
- El borrador de la declaración del IRPF. Confirmación y rectificación.
- Cumplimentación programas y cálculo de las declaraciones y autoliquidaciones del Impuesto de Sociedades: pagos fraccionados. Declaración anual.
- Cumplimentación y cálculo de las declaraciones de los impuestos autonómicos y locales. Herramientas virtuales de asistencia en la confección de declaraciones del contribuyente.
- Técnicas de tramitación/gestión de operaciones y servicios de naturaleza tributaria por Internet. Elaboración de fichas electrónicas, etiquetas, e informes de contribuyentes.
- Obligaciones de las entidades sin personalidad jurídica propia.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los usuarios.

- Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.
- Adaptarse a la organización, a sus cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
- Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.
- Respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC1784_3: Asistir al contribuyente en la gestión administrativa tributaria”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para asistir al contribuyente en la gestión administrativa tributaria, cumpliendo la normativa relativa a la protección medioambiental, planificando la actividad preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1. Informar y asesorar a los contribuyentes.**
- 2. Recepcionar la documentación tributaria.**
- 3. Ayudar a confeccionar las declaraciones, autoliquidaciones.**

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

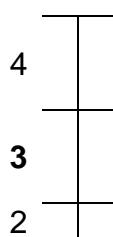
Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

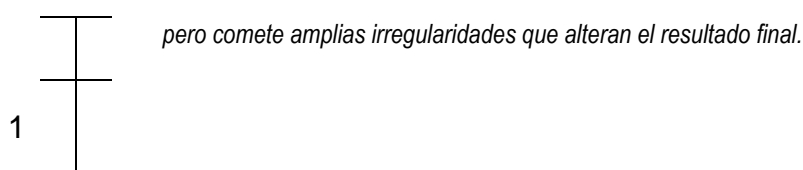
Criterios de mérito	Indicadores de desempeño competente
<i>Rigor en la información y asesoramiento a los contribuyentes.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Realización adecuada de la atención al contribuyente.- Resolución de dudas planteadas.- Atención a las consultas sobre requerimientos tributarios y sobre reclamaciones en el servicio recibido.- Tramitación de quejas a otros órganos independientes.- Resolución de consultas sobre derechos, garantías y obligaciones del contribuyente.- Atención e información de las consultas sobre el estado de la tramitación del expediente.- Comunicación al contribuyente sobre el importe, origen y desglose de las deudas pendientes de pago y fase del procedimiento recaudatorio en que se encuentra.- Información sobre el estado de tramitación de devoluciones.- Comunicación del derecho a desistir de las solicitudes.- Información sobre novedades normativas y modificaciones en los plazos.- Determinación de los cálculos de los pagos fraccionados.- Aplicación de criterios de seguridad y confidencialidad de la información.

	<p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<p><i>Idoneidad en la recepción de la documentación tributaria.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Comprobación de la documentación aportada por registro.- Realización de los cotejos, compulsas u otras gestiones adicionales en la recepción de la documentación.- Recepción de la documentación de trascendencia tributaria.- Distribución de la documentación tributaria admitida.- Aplicación de criterios de seguridad y confidencialidad de la información. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B</i></p>
<p><i>Exhaustividad en la ayuda para la confección de las declaraciones, autoliquidaciones.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Atención a las consultas sobre declaraciones y autoliquidaciones.- Resolución de dudas sobre la confección de los modelos de declaraciones y autoliquidaciones.- Resolución de las dudas e incidencias sobre el manejo, descarga e instalación de los programas de ayuda.- Tramitación y confirmación de la obtención del borrador.- Aplicación de criterios de seguridad y confidencialidad de la información. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	
<p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i></p>	

Escala A

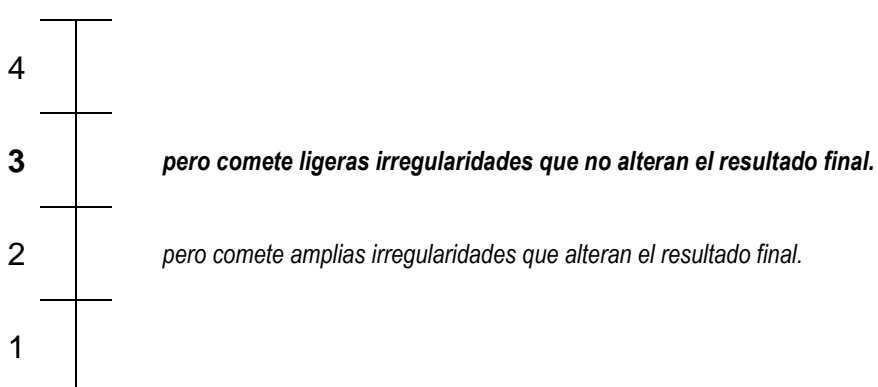


pero comete ligeras irregularidades que no alteran el resultado final.



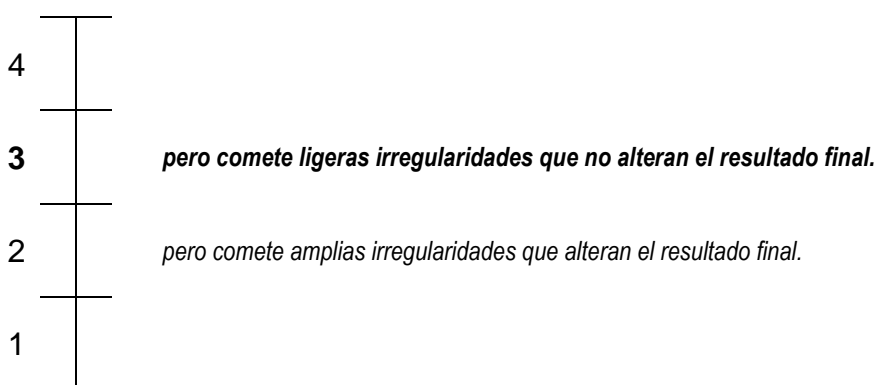
Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B



Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala C



Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

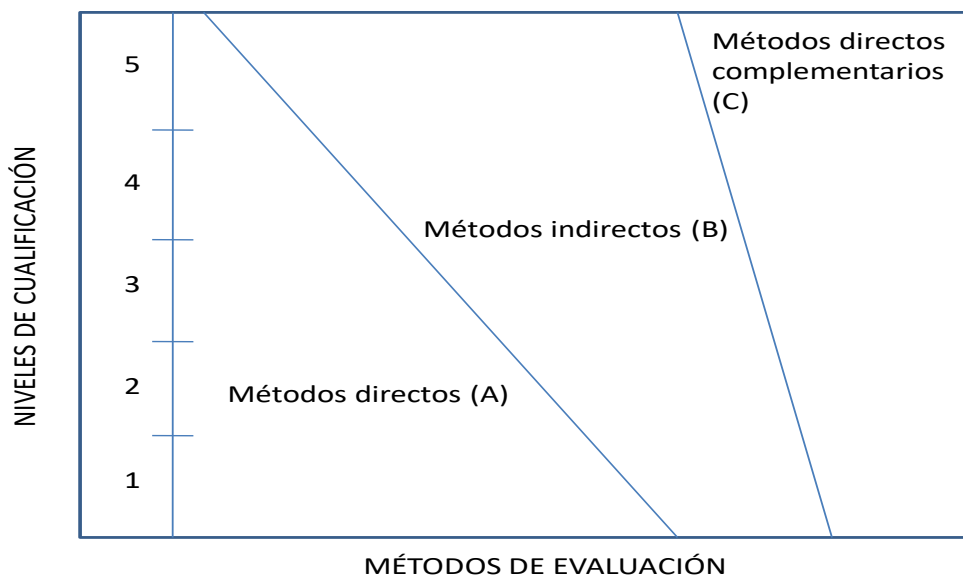


La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. **Métodos de evaluación y criterios generales de elección.**

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
 - Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Asistir al contribuyente en la gestión administrativa tributaria, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el "saber" y "saber estar" de la competencia profesional.
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los "saberes" incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del "saber estar" recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "3" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.



- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.