



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

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

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: ASISTENCIA EN LA
GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS TRIBUTARIOS**

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 y atender 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 principales y secundarias que intervienen en el asesoramiento, asistencia y atención al contribuyente en la gestión administrativa tributaria.

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



1. Atender a los contribuyentes en las peticiones de información, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de naturaleza tributaria, proporcionándoles información o remitiéndoles a unidad correspondiente.

- 1.1 Informar en materia de aplicación de los tributos a los contribuyentes, teniendo en cuenta la personalidad jurídica o física del mismo.
 - 1.2 Informar de las modificaciones y cambios sobre normativa tributaria al contribuyente, facilitando en su caso, fechas de publicación, ayudas virtuales, manuales u otros materiales divulgativos.
 - 1.3 Resolver las consultas sobre requerimientos tributarios, identificando sus elementos e informando acerca de las consecuencias del incumplimiento de los mismos.
 - 1.4 Resolver las sugerencias, reclamaciones y quejas efectuadas por el contribuyente, respecto al servicio recibido, indicando la forma de presentación de las mismas, los requisitos y plazos establecidos.
 - 1.5 Informar de la posibilidad de remitir las quejas y reclamaciones a otros órganos independientes a los contribuyentes, describiendo las actuaciones a realizar en cada caso.
 - 1.6 Resolver las consultas del contribuyente sobre los derechos, garantías y obligaciones del mismo en relación a los procedimientos tributarios detallando los contenidos normativos que los sustentan.
 - 1.7 Resolver las consultas del contribuyente sobre los documentos y justificantes necesarios en los procedimientos tributarios, detallando la forma, anexos, requisitos y plazos establecidos.
- Desarrollar las actividades de forma personal y telemática, según el procedimiento interno, respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información en todas las comunicaciones personales y telemáticas de forma rigurosa, utilizando técnicas de comunicación personal y de atención telefónica en su caso, de acuerdo con las instrucciones recibidas y la normativa vigente.

2. Comunicar a los contribuyentes el estado de tramitación de los procedimientos tributarios en los que sean parte, personalmente o telemáticamente.

- 2.1 Localizar el procedimiento y la información necesaria a través de la aplicación informática de acuerdo a las consultas efectuadas por el contribuyente.
 - 2.2 Informar de las actuaciones que debe de realizar el contribuyente ante consultas sobre el estado de tramitación de los procedimientos de gestión tributaria e inspección iniciados de oficio o a instancia de parte, detallando plazos, instancias u otros.
 - 2.3 Informar sobre el importe, origen, desglose de los conceptos de las deudas pendientes de pago y la fase del procedimiento ejecutivo en que se encuentra al contribuyente, especificando cantidades, motivos u otros.
 - 2.4 Informar sobre el estado de tramitación de las devoluciones solicitadas al contribuyente, detallando la fase en la que se encuentra y el tiempo aproximado para su reembolso.
 - 2.5 Informar sobre el derecho a desistir de las solicitudes, recursos y reclamaciones interpuestos a los contribuyentes, detallando plazos y forma.
- Desarrollar las actividades respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información, aplicando las técnicas de comunicación -



escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo, entonaciones adecuadas de la voz, otros-.

3. Recepcionar la documentación tributaria, registrándola y trasladándola a la Unidad Administrativa correspondiente.

- 3.1 Comprobar la documentación tributaria recibida, verificando que cumple los requisitos legalmente establecidos.
 - 3.2 Efectuar los cotejos, compulsas u otras gestiones adicionales necesarias en la documentación recibida, comprobando la exactitud con los originales.
 - 3.3 Registrar la documentación tributaria recibida, indicando la fecha y el número de registro de entrada.
 - 3.4 Distribuir la documentación tributaria admitida, teniendo en cuenta el origen de la misma, trasladándola a la Unidad de Tramitación correspondiente.
- Desarrollar las actividades según el manual de procedimiento interno y aplicando la normativa legal de seguridad y confidencialidad.

4. Asesorar a los contribuyentes sobre las diferentes alternativas de tributación de las actividades económicas y sus rendimientos, asistiéndoles en el cumplimiento de declaraciones y autoliquidaciones.

- 4.1 Informar sobre las obligaciones formales de los diferentes regímenes de tributación a los contribuyentes de forma clara, detallando renuncias, plazos u otros.
 - 4.2 Informar sobre novedades legislativas y modificaciones en los plazos para renunciar o revocar la renuncia a la adscripción a las Unidades de Módulos a los contribuyentes, facilitándoles manuales específicos.
 - 4.3 Establecer los pagos fraccionados, rendimiento de actividades económicas del IRPF y cuotas de IVA de acuerdo con los criterios establecidos por la normativa vigente.
 - 4.4 Resolver las dudas e incidencias respecto a la confección de los modelos de autoliquidaciones y declaraciones informativas al contribuyente mediante el manejo de los programas de ayuda disponibles.
 - 4.5 Resolver las dudas en relación con el manejo, descarga e instalación de programas de ayuda facilitados por las Administraciones Tributarias, informando de los pasos a seguir y criterios para su correcta instalación.
 - 4.6 Tramitar la solicitud de borrador de la declaración del IRPF a petición del contribuyente, según las manifestaciones y datos aportados por el mismo.
 - 4.7 Modificar el borrador de la declaración del IRPF a petición del contribuyente, actualizando y recalculando los datos.
 - 4.8 Confirmar el borrador de la declaración del IRPF a petición del contribuyente, según las manifestaciones y datos aportados por el mismo.
 - 4.9 Elaborar las declaraciones y liquidaciones de los diferentes impuestos, de acuerdo con la información facilitada por el contribuyente y la obrante en la Administración.
- Desarrollar las actividades de forma personal y telemática, utilizando técnicas de comunicación personal y de atención telefónica en su caso, de acuerdo con las instrucciones recibidas, respetando los criterios de seguridad y confidencialidad de la información en todas las comunicaciones telefónicas y telemáticas de forma rigurosa.



b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata 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 y atender al contribuyente en la gestión administrativa tributaria. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Atención a los contribuyentes en las peticiones de información, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de naturaleza tributaria.

- El proceso de comunicación en la atención al contribuyente en la tramitación de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones en las Administraciones tributarias.
 - Atención al contribuyente en campañas de información general. Finalidad y características.
 - 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.

2. Comunicación a los contribuyentes del estado de tramitación de los procedimientos tributarios en los que sean parte.

- Seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos tributarios.
 - Procedimientos de gestión, inspección y recaudación: Concepto y 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.

3. Recepción, registro y traslado de la documentación tributaria.

- Registro y distribución de la información y documentación de naturaleza tributaria.
 - La documentación tributaria: Concepto y clasificación.
 - Procedimientos y medios de registro de entrada/salida de documentación y correspondencia.
 - Soportes convencional, 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.

4. Orientación a los contribuyentes sobre las diferentes alternativas de tributación de las actividades económicas y sus rendimientos, declaraciones y autoliquidaciones.

- 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 Módulos: 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 a las Unidades de Módulos.
 - Obligaciones formales y materiales de los contribuyentes adscritos a las Unidades de Módulos.
 - 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.
 - Cálculo de pagos a cuenta: pagos fraccionados, retenciones e ingresos a cuenta.
- La cumplimentación de declaraciones y autoliquidaciones tributarias.
 - Obligaciones formales y materiales de los contribuyentes.
 - Las obligaciones formales de los contribuyentes: Libros registros y facturas.
 - Las declaraciones y autoliquidaciones tributarias: Concepto y clases.
 - El calendario del contribuyente.
 - Principales modelos de declaraciones y autoliquidaciones de impuestos: Estructura y elementos.
 - Lugar, plazo y forma de presentación.
 - Cumplimentación y cálculo de las principales 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 principales declaraciones y autoliquidaciones del Impuesto de Sociedades: Pagos fraccionados. Declaración anual.



- Complimentación y cálculo de las principales declaraciones de los impuestos autonómicos y locales. Los principales 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.

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Análisis del sistema tributario español:
 - Organización administrativa tributaria: Administración tributaria estatal, autonómica y local y sus competencias en materia tributaria.
 - Los ingresos de Derecho Público: los tributos: Concepto y clases.
 - Los obligados tributarios: obligados principales y secundarios.
 - Clases de impuestos.
- El proceso de comunicación en la atención al contribuyente:
 - Tipos de comunicación: Interpersonal, telefónica, telemática y escrita.
 - Canalización de la información tributaria.
 - Atención al contribuyente: Lenguaje, escucha activa, asertividad, feed-back, otras.
 - Técnicas de resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al contribuyente.
 - Formas de aplicación de la normativa de protección de datos en la atención al contribuyente.
 - Manual de procedimiento.
 - Habilidades personales y sociales.

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:

1. En relación con la empresa deberá:
 - 1.1 Tener interés y compromiso por la empresa.
 - 1.2 Hacer suyo el sistema de organización del trabajo y su proceso productivo.
 - 1.3 Ser capaz de percibir el impacto y las implicaciones de decisiones y actividades en otras partes de la empresa
 - 1.4 Adaptarse a los cambios organizativos y ritmos de trabajo de la empresa.
 - 1.5 Demostrar flexibilidad para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
 - 1.6 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
 - 1.7 Ser flexible para afrontar diferentes situaciones de trabajo y sus cambios.
 - 1.8 Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.
 - 1.9 Gestionar su tiempo de trabajo (incluye aspectos como cumplir plazos establecidos, priorización de tareas, u otros).
 - 1.10 Gestionar la información y de los recursos materiales y monetarios. Utilizar los recursos del modo más idóneo, rápido, económico y eficaz.
 - 1.11 Mantener su área de trabajo en orden y limpieza y colaborar con el grupo con esta finalidad.



1.12 Establecer objetivos de producción y hacer readaptaciones.

2. En relación con las personas deberá:

- 2.1 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso en el trato con las personas.
- 2.2 Causar buena impresión en los otros y mantener esa impresión a lo largo del tiempo.
- 2.3 Coordinarse y colaborar con los miembros del equipo y con otros trabajadores y profesionales.
- 2.4 Ser capaz de comunicarse de forma oral y escrita.
- 2.5 Comunicarse eficazmente, de forma clara y concisa, con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.
- 2.6 Saber escuchar mejoras y dificultades valorando las aportaciones realizadas.
- 2.7 Ser asertivo, empático, sociable y respetuoso con el trato con las personas.
- 2.8 Orientar al usuario demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.
- 2.9 Ser persuasivo.

3. En relación con otros aspectos deberá:

- 3.1 Actuar en el trabajo siempre de forma eficiente bajo cualquier presión exterior o estrés.
- 3.2 Manejar las emociones críticas y estados de ánimo.
- 3.3 Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla y del cumplimiento de los objetivos, así como en la asunción de riesgos y en los errores y fracasos.
- 3.4 Respetar y cumplir los procedimientos y normas internas de la empresa, así como las normas de prevención de riesgos laborales y medioambientales.
- 3.5 Tener iniciativa y autonomía personal en la toma de decisiones.
- 3.6 Ser perseverante en el esfuerzo.
- 3.7 Tener pensamiento creativo en la búsqueda de la solución de problemas.
- 3.8 Tener capacidad de síntesis.
- 3.9 Identificar los puntos fuertes y débiles que necesitan mejora y de los problemas que puedan surgir en el desarrollo de la actividad.

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 y atender 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, que actuará como Agente Tributario en una delegación de una zona urbana de tamaño medio, demostrará la competencia requerida para asistir y atender al contribuyente en la gestión administrativa tributaria ante una petición de información sobre una sanción tributaria que ha recibido referente al IRPF. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Atender la consulta formulada por el contribuyente.
2. Comunicar al contribuyente el estado de tramitación del procedimiento tributario.
3. Asesorar sobre las diferentes alternativas de tributación de las actividades económicas y sus rendimientos al contribuyente.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de un equipo informático con conexión a internet, bases de datos y programas de ayuda facilitados por las Administraciones Tributarias estatal, autonómicas y locales, programas de asistencia al contribuyente facilitados por la Agencia Tributaria y aplicaciones generales de uso interno, necesarios para el desarrollo de la situación profesional de evaluación, y que además deberán ser de uso generalizado en el sector.
- Se planteará alguna contingencia o situación imprevista que sea relevante para la demostración de la competencia relacionada con la respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

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

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. 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 se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Atención de la consulta formulada por el contribuyente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Información en materia de aplicación de los tributos.- Información de las modificaciones y cambios sobre normativa tributaria.- Resolución de sugerencias, reclamaciones y quejas respecto al servicio recibido.- Información sobre la posibilidad de remitir las quejas y reclamaciones a otros órganos independientes. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala A.</i></p>
<i>Comunicación del estado de tramitación del procedimiento tributario al contribuyente.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Localización del procedimiento a través de la aplicación informática.- Información de las actuaciones que debe de realizar el contribuyente ante consultas sobre el estado de tramitación.- Información sobre el importe, origen, desglose de los conceptos de las deudas pendientes de pago y la fase del procedimiento ejecutivo en que se encuentra el contribuyente. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<i>Asesoramiento sobre las diferentes alternativas de tributación de las actividades económicas y sus rendimientos.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Información sobre las obligaciones formales.- Cálculo de determinados pagos y cuotas.- Resolución de dudas e incidencias respecto a la confección de los modelos de autoliquidaciones y declaraciones informativas.- Resolución de dudas en relación con el manejo, descarga e instalación de programas de ayuda facilitados por las Administraciones Tributarias.- Elaboración y tramitación de las declaraciones y liquidaciones de los diferentes impuestos. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento de la Escala B.</i></p>



Escala A

4	<p><i>La atención de consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones de naturaleza tributaria formuladas por el contribuyente se efectúa informando con rapidez y eficiencia de las dudas planteadas en materia de aplicación de los tributos, con claridad y rigor de las modificaciones y cambios sobre normativa tributaria, resolviendo las sugerencias, reclamaciones y quejas efectuadas por el contribuyente respecto al servicio recibido, indicando la forma de presentación de las mismas, los requisitos y plazos establecidos, y por último informando de la posibilidad de remitir las quejas y reclamaciones a otros órganos independientes a los contribuyentes y las actuaciones a realizar en cada caso.</i></p>
3	<p><i>La atención de consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones de naturaleza tributaria formuladas por el contribuyente se efectúa informando de las dudas planteadas en materia de aplicación de los tributos, de las modificaciones y cambios sobre normativa tributaria, resolviendo las sugerencias, reclamaciones y quejas efectuadas por el contribuyente respecto al servicio recibido, indicando la forma de presentación de las mismas, los requisitos y plazos establecidos, y por último informando de la posibilidad de remitir las quejas y reclamaciones a otros órganos independientes a los contribuyentes y las actuaciones a realizar en cada caso.</i></p>
2	<p><i>La atención de consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones de naturaleza tributaria formuladas por el contribuyente se efectúa informando de algunas de las dudas planteadas en materia de aplicación de los tributos, de las modificaciones y cambios sobre normativa tributaria, resolviendo las sugerencias, reclamaciones y quejas efectuadas por el contribuyente respecto al servicio recibido, indicando la forma de presentación de las mismas, los requisitos y plazos establecidos, sin informar de la posibilidad de remitir las quejas y reclamaciones a otros órganos independientes.</i></p>
1	<p><i>La atención de consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones de naturaleza tributaria formuladas por el contribuyente se efectúa informando de algunas de las dudas planteadas en materia de aplicación de los tributos, aunque sin comentar las modificaciones y cambios sobre normativa tributaria que le pudiera afectar. No se informa al contribuyente de la posibilidad de presentar sugerencias, reclamaciones y quejas respecto al servicio recibido, así como de dirigir reclamaciones a otros órganos independientes.</i></p>

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



Escala B

4	<p><i>El asesoramiento sobre las diferentes alternativas de tributación de las actividades económicas y sus rendimientos se efectúa informando al contribuyente con claridad y sobre las obligaciones formales de los diferentes regímenes de tributación que pudieran afectarle teniendo en cuenta su perfil, detallando renuncias, plazos, revocaciones o exclusiones u otros, determinando los pagos fraccionados, rendimiento de actividades económicas del IRPF y cuotas del IVA mediante el uso de la aplicación informática correspondiente, resolviendo con precisión dudas e incidencias respecto a la confección de los modelos de autoliquidaciones y declaraciones informativas y el manejo, descarga e instalación de programas de ayuda facilitados por las Administraciones Tributarias estatal, autonómica y local -IS, IRPF, IVA, ITPAJD, ISD, Declaración Censal, Tasas, otros- elaborando y tramitando con la asistencia de programas de ayuda las declaraciones y liquidaciones de los diferentes impuestos.</i></p>
3	<p><i>El asesoramiento sobre las diferentes alternativas de tributación de las actividades económicas y sus rendimientos se efectúa informando al contribuyente sobre las obligaciones formales de los diferentes regímenes de tributación que pudieran afectarle teniendo en cuenta su perfil, determinando los pagos fraccionados, rendimiento de actividades económicas del IRPF y cuotas del IVA mediante el uso de la aplicación informática correspondiente, resolviendo dudas e incidencias respecto a la confección de los modelos de autoliquidaciones y declaraciones informativas y el manejo, descarga e instalación de programas de ayuda facilitados por las Administraciones Tributarias estatal, autonómica y local -IS, IRPF, IVA, ITPAJD, ISD, Declaración Censal, Tasas, otros- elaborando y tramitando con la asistencia de programas de ayuda las declaraciones y liquidaciones de los diferentes impuestos.</i></p>
2	<p><i>El asesoramiento sobre las diferentes alternativas de tributación de las actividades económicas y sus rendimientos se efectúa informando al contribuyente sobre las obligaciones formales sin tener en cuenta su perfil, determinando los pagos fraccionados, rendimiento de actividades económicas del IRPF y cuotas del IVA mediante el uso de la aplicación informática correspondiente. La resolución de dudas con respecto a la confección de los modelos de autoliquidaciones y declaraciones y el manejo, descarga e instalación de programas de ayuda no aseguran la comprensión por parte del contribuyente.</i></p>
1	<p><i>El asesoramiento sobre las diferentes alternativas de tributación de las actividades económicas y sus rendimientos se efectúa informando al contribuyente sobre las obligaciones formales sin tener en cuenta su perfil, calculando con errores los pagos fraccionados, rendimiento de actividades económicas del IRPF y cuotas del IVA mediante el uso de la aplicación informática correspondiente. La resolución de dudas con respecto a la confección de los modelos de autoliquidaciones y declaraciones y el manejo, descarga e instalación de programas de ayuda no aseguran la comprensión por parte del contribuyente.</i></p>

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



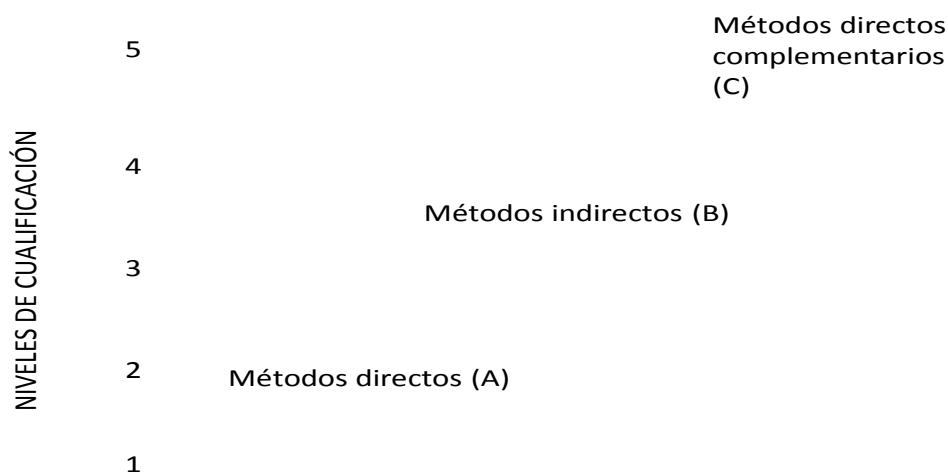
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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 un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. 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 no formal y no tenga experiencia en la asistencia y atención 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/a 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. En este nivel tiene importancia el dominio de habilidades sociales y comunicativas, por lo que en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. Esta se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose 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.

- h) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias tales como que en la base de datos no se encuentre el procedimiento, los manuales de normativa tributaria se encuentran desfasados u otras, que el candidato tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- i) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se aconseja disponer de manuales legislativos, modelos fiscales y documentación tributaria, base de datos de procedimientos tributarios u otros.
- j) Para el desarrollo de la situación profesional de evaluación se aconseja utilizar interlocutores reales o ficticios que actúen como contribuyentes con un perfil determinado y que aporten consultas, sugerencias, quejas y/o reclamaciones.