



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

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

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC1784_3: Asistir al contribuyente en la gestión administrativa tributaria”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:

INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,..., en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Efectuar la atención al contribuyente 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).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Resolver las dudas planteadas en materia de aplicación de los tributos, 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Atender las consultas sobre requerimientos tributarios, identificando el número del procedimiento o el NIF del contribuyente e informando acerca de las consecuencias del incumplimiento de los mismos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Atender las reclamaciones efectuadas por el contribuyente, respecto al servicio recibido, indicando la forma de presentación de las mismas, así como los requisitos y plazos establecidos por la normativa de procedimiento administrativo aplicable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5: Adoptar las medidas en la atención presencial o telemática ante las sugerencias, quejas o reclamaciones, de acuerdo con el procedimiento establecido, aplazándolas o instando a su formalización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.6: Tramitar las quejas y reclamaciones a otros órganos independientes, informando a los contribuyentes de los órganos existentes y actuaciones a realizar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7: Resolver las consultas sobre los derechos, garantías y obligaciones del contribuyente, así como los documentos y justificantes preceptivos en relación a los procedimientos tributarios, con claridad, precisión y corrección, detallando la forma, anexos, requisitos y plazos establecidos para cada procedimiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8: Aplicar los criterios de seguridad y confidencialidad de la información, 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Proporcionar la información al contribuyente diligentemente, aplicando las técnicas de comunicación presencial o telefónica (escucha activa, disponibilidad, empatía, sonrisa, lenguaje positivo y comprensible, entonaciones de la voz, entre otros).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Atender las consultas sobre el estado de tramitación del expediente, 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Informar del estado de tramitación de los expedientes relativos al contribuyente, iniciados de oficio o a instancia de parte, de la situación actual en la que se encuentra y de las actuaciones a seguir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Comunicar el importe, origen y desglose de las deudas pendientes de pago, así como la fase del procedimiento recaudatorio en que se encuentren, al	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
contribuyente, por el medio de comunicación elegido (presencial, telemático, por escrito, entre otros), previa solicitud del mismo en la Dependencia de Recaudación.				
2.5: Informar el estado de tramitación de devoluciones solicitadas por el contribuyente, 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6: Comunicar el derecho a desistir de las solicitudes, recursos y reclamaciones interpuestos a los contribuyentes, con precisión, asegurando su comprensión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7: Aplicar los criterios de seguridad y confidencialidad de la información, en todas las comunicaciones escritas, presenciales, telefónicas y telemáticas de forma rigurosa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Comprobar la documentación aportada por registro (liquidaciones, solicitudes, recursos, declaraciones, alegaciones, entre otros), identificándola con precisión (destinatario, asunto, anexos, entre otros), verificando los requisitos legalmente establecidos, según la documentación aportada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Ejecutar los cotejos, compulsas u otras gestiones adicionales en la recepción de la documentación, 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Recepcionar la documentación de trascendencia tributaria, presencial o por medios telemáticos, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
telemáticos, registrándola y asignándole el número de asiento registral correspondiente.				
3.4: Distribuir la documentación tributaria admitida, 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5: Aplicar la normativa legal de seguridad y confidencialidad en sistemas de comunicación con rigor en el registro y distribución de la información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Prestar la asistencia al contribuyente, 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).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: Resolver 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 al contribuyente, de forma clara, asegurando su comprensión y resaltando las ventajas e inconvenientes de su aplicación o renuncia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3: Suministrar la información sobre novedades normativas y modificaciones en los plazos para renuncias o revocaciones al Régimen de Estimación Objetiva (módulos), con claridad y precisión a los contribuyentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4: Determinar los cálculos de los pagos fraccionados derivados de la aplicación del Régimen de Estimación Objetiva (rendimiento de actividades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
económicas del IRPF y cuotas del Régimen simplificado del IVA), a través de aplicaciones informáticas específicas.				
4.5: Aplicar los criterios de seguridad y confidencialidad de la información, en todas las comunicaciones telefónicas y telemáticas de forma rigurosa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Atender las consultas de los contribuyentes respecto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias de declaraciones y autoliquidaciones, 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2: Resolver las dudas planteadas e incidencias surgidas respecto a la confección de los modelos de autoliquidaciones y declaraciones informativas, 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3: Resolver 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) 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).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4: Tramitar la obtención de borrador de la declaración del IRPF, 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.5: Confirmar el borrador de la declaración del IRPF, 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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.6: Aplicar los criterios de seguridad y confidencialidad de la información, en todas las comunicaciones telefónicas y telemáticas de forma rigurosa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>