

Estándar de competencias profesionales

Asistir al contribuyente en la gestión administrativa tributaria

Familia Profesional	Administración y Gestión
Nivel	3
Código	ECP1784_3
Estado	BOE
Publicación	RD 914/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 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.

IC1.1 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).

IC1.2 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.

IC1.3 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.

IC1.4 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.

- IC1.5** 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.
- IC1.6** Las quejas y reclamaciones a otros órganos independientes se tramitan, informando a los contribuyentes de los órganos existentes y actuaciones a realizar.
- IC1.7** 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.
- IC1.8** 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.
- EC2** 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.
- IC2.1** 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).
- IC2.2** 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.
- IC2.3** 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.
- IC2.4** 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.
- IC2.5** 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.
- IC2.6** El derecho a desistir de las solicitudes, recursos y reclamaciones interpuestos se comunica a los contribuyentes, con precisión, asegurando su comprensión.

IC2.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en todas las comunicaciones escritas, presenciales, telefónicas y telemáticas de forma rigurosa.

EC3 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.

IC3.1 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.

IC3.2 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.

IC3.3 La documentación de trascendencia tributaria se recibe, presencial o por medios telemáticos, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, registrándola y asignándole el número de asiento registral correspondiente.

IC3.4 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.

IC3.5 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en sistemas de comunicación se aplica con rigor en el registro y distribución de la información.

EC4 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.

IC4.1 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).

IC4.2 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.

IC4.3 La información sobre novedades normativas y modificaciones en los plazos para renunciaciones al Régimen de Estimación Objetiva (módulos) se suministra, con claridad y precisión a los contribuyentes.

IC4.4 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.

IC4.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en todas las comunicaciones telefónicas y telemáticas de forma rigurosa.

EC5 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.

IC5.1 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.

IC5.2 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.

IC5.3 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).

IC5.4 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.

IC5.5 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.

IC5.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en todas las comunicaciones telefónicas y telemáticas de forma rigurosa.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipos informáticos, ordenadores personales en red local y nacional con conexión a Internet. Aplicaciones informáticas, entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos (BDP, BDN, entre otras). Importación de bases de datos. Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea, equipos y aplicaciones para videollamadas. Equipos ofimáticos: fotocopidora, escáner, web cam, equipos de telefonía, teléfonos y/o centralita telefónica, entre otros. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Bases de datos nacional, autonómicas, provinciales y locales: (BDN, BDP). Servicios de asistencia y ayuda al contribuyente facilitados por la Agencia Tributaria (RENTA WEB, SOCIEDADES WEB, PRE 303, entre otros) y aplicaciones generales de uso interno. Visitas y entrevistas a contribuyentes o terceros. Instrumentos de medida. Cámaras fotográficas no complejas.

Información utilizada o generada

Normativa relativa a la protección medioambiental. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativas a ergonomía. Normativa sobre datos personales y sobre uso de los servicios de la sociedad de la información. Normativa tributaria. Estándares de calidad de servicio de atención al cliente o usuario. Servicios electrónicos de quejas y sugerencias. Organigrama de la organización. Normativa interna de la organización sobre tratamiento de la información y la atención al cliente o usuario. Manuales y protocolos de procedimientos de gestión, inspección y recaudación tributaria. Consultas, vinculantes y no vinculantes. Información sobre manejo, descarga e instalación de los programas de ayuda facilitados por las Administraciones Públicas. Manual de comunicaciones. Información postal. Datos sobre peticiones de consulta, información y denuncias. Información publicada en la red (intranet o Internet). Boletines oficiales. Manuales de ayuda de

"hardware" y "software" utilizado. Bases de datos propias y externas. Información registral y de trascendencia tributaria. Listados de contribuyentes. Documentos fiscales y mercantiles. Datos de libros, registros, facturas u otros. Informes o listados de: relaciones de pagadores y rendimientos obtenidos, compras y ventas, relaciones de trabajadores contratados, entre otros. Informe sobre datos con trascendencia tributaria. Relación de Entidades, Organismos Públicos y Registros. Firma electrónica. Manual de cámaras fotográficas no complejas. Manuales de otros dispositivos electrónicos con sistema de captura de imágenes.