

ANEXO

DICCIONARIO DE COMPETENCIAS ESPECÍFICAS ALINEADAS AL PROGRAMA DE MEJORA DEL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO (PMC)

El Modelo de Competencias de la SUNAT aprobado mediante Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas N°107-2017-SUNAT/800000 clasifica las competencias en Transversales y Específicas, precisando que éstas últimas se encuentran relacionadas a las funciones y/o procesos que desarrolla el trabajador.

En el presente documento se desarrollan las competencias específicas alineadas al Plan de Mejora del Cumplimiento tributario (PMC) de los procesos Auditoría, Impugnaciones, Cobranza, Inducción y Masivos de la Superintendencia Nacional Adjunta de Tributos Internos - SNATI, que son las siguientes:

- Comunicación influyente.
- Asistencia al contribuyente.
- Análisis y gestión de la información
- Resiliencia.

Los niveles de desarrollo de cada competencia tienen la siguiente descripción:

Nivel de desarrollo de la competencia		Descripción del nivel
5	Sobresaliente	Comprende a comportamientos de excelencia.
4	Avanzado	Corresponde a comportamientos de desarrollo de la competencia.
3	Satisfactorio	Corresponde a comportamientos adecuados.
2	En Desarrollo	Corresponde a comportamientos en desarrollo.
1	Inicial	El desarrollo de los comportamientos es incipiente.
0	No Desarrollado	Los comportamientos no se encuentran incorporados.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS ALINEADAS AL PMC

PROCESO DE AUDITORIA

COMUNICACIÓN INFLUYENTE

Es la capacidad de influir a través de una comunicación clara, precisa y confiable, mostrando templanza y seguridad personal al momento de sustentar, persuadir y/o convencer al contribuyente u otros relevantes.

0 No desarrollado	1 Inicial	2 En desarrollo	3 Satisfactorio	4 Avanzado	5 Sobresaliente
<ul style="list-style-type: none"> No sustenta sus argumentos. No valida que su mensaje haya sido entendido. No escucha puntos de vista diferentes a los suyos. Se muestra ansioso, en situaciones de conflicto o en donde su interlocutor toma una postura excesivamente firme y/o agresiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Muestra complicación a la hora de sustentar sus argumentos, usa un lenguaje confuso, carente de sustentos y/o excesivamente técnico sin dejarse entender por los demás. Pasa por alto el validar que su mensaje haya sido entendido. Tiene dificultad para escuchar puntos de vista diferentes a los suyos, mostrándose rígido y poco flexible. Puede mostrarse timorato y ansioso, en situaciones de conflicto o en donde su interlocutor toma una postura excesivamente firme y/o agresiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Expresa ideas y argumentos de manera ordenada y basándose en información confiable. Sustenta o transmite usando un lenguaje predominantemente técnico cuando sea necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> Genera credibilidad y convence al momento de guiar, argumentar y brindar información (escrita u oral) de manera sencilla, oportuna y confiable. Valida que su mensaje sea entendido, haciendo preguntas y adaptando el propio estilo a las circunstancias y necesidades del público al que se dirige (contribuyente, administrados, equipo, abogados, otros actores claves). Escucha con apertura al otro, se asegura de entender su realidad y de tener toda la información pertinente antes de decidir y/o actuar. (contribuyente, administrados, equipo, otros actores claves). 	<ul style="list-style-type: none"> Genera credibilidad y convicción al momento de guiar, argumentar y brindar información (escrito y oral) de manera sencilla, oportuna y confiable. Valida que su mensaje sea entendido, haciendo preguntas y adaptando el propio estilo a las circunstancias y necesidades del público al que se dirige (contribuyente, administrados, equipo, abogados, otros actores claves). Escucha con apertura al otro, se asegura de entender su realidad y de tener toda la información pertinente antes de decidir y/o actuar. (contribuyente, equipo, otros actores claves). Persuade, mostrando seguridad, templanza y respeto al momento de defender su postura u objetar los argumentos del otro (contribuyente, administrados, equipo, abogados, otros actores claves). 	<ul style="list-style-type: none"> Genera credibilidad al momento de guiar, argumentar y brindar información (escrito y oral) de manera sencilla, oportuna y confiable. Valida que su mensaje sea entendido, haciendo preguntas y adaptando el propio estilo a las circunstancias y necesidades del público al que se dirige (contribuyente, administrados, equipo, abogados, otros actores claves). Escucha con apertura al otro, se asegura de entender su realidad y de tener toda la información pertinente antes de decidir y/o actuar. (contribuyente, equipo, otros actores claves). Persuade, mostrando seguridad, templanza y respecto al momento de defender su postura u objetar los argumentos del otro (contribuyente, administrados, equipo, abogados, otros actores claves). Maneja con efectividad situaciones de conflicto, logrando concretar acuerdos favorables para el logro de objetivos.

ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

Es la capacidad para empatizar con la realidad del contribuyente, mostrando disposición a brindar asistencia y soporte, en miras a mejorar su experiencia y lograr los resultados de la Institución, sea cual sea el ámbito de acción o el nivel de conexión que se tenga con este (directo o indirecto).

0 No Desarrollado	1 Inicial	2 En desarrollo	3 Satisfactorio	4 Avanzado	5 Sobresaliente
<ul style="list-style-type: none"> No demuestra interés por conocer, entender y/o empatizar con la realidad del contribuyente u otros en general. No asiste al contribuyente ni da soporte al equipo. No demuestra sentido de urgencia al momento de actuar o decidir. 	<ul style="list-style-type: none"> Evidencia poco interés por conocer, entender y/o empatizar con la realidad del contribuyente u otros en general, poniendo como prioridad el control y obtención de resultados a toda costa. Presenta dificultad para asistir al contribuyente o para dar soporte al equipo. Trabaja de manera aislada, demostrando poco sentido de urgencia al momento de actuar o decidir. 	<ul style="list-style-type: none"> Brinda asistencia al contribuyente cuando se le requiere, siendo riguroso con la información que comparte y velando únicamente por el cumplimiento del debido proceso. Se asegura de entender los objetivos, decide y actúa, para garantizar el debido proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Actúa de forma proactiva y ágil brindando asistencia (información, guía, soluciones herramientas y canales) a fin de ayudar al contribuyente a solucionar su problema y cumplir con sus obligaciones. Se asegura de comprender el mercado, la información, contexto y negocio del contribuyente desde una mirada integral, a fin de poder discriminar cual de las medidas (soluciones o acciones) a tomar es la más idónea en función a su realidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Actúa de forma proactiva y ágil brindando asistencia (información, guía, soluciones herramientas y canales) a fin de ayudar al contribuyente a solucionar su problema y cumplir con sus obligaciones. Se asegura de comprender la información y contexto del contribuyente desde una mirada integral, a fin de poder discriminar cual de las medidas (soluciones o acciones) a tomar es la más idónea en función a su realidad. Empatiza con la realidad del contribuyente, mostrándose sensible y respetuoso con las emociones que experimenta, sin perder de vista el cumplimiento del objetivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Actúa de manera proactiva y ágil al momento de brindar información y asistir un requerimiento que impactará en la experiencia del contribuyente, sin descuidar el cumplimiento de objetivos de la Institución. Se asegura de comprender la información y contexto del contribuyente desde una mirada integral, a fin de poder discriminar cual de las medidas (soluciones o acciones) a tomar es la más idónea en función a su realidad. Empatiza con la realidad del contribuyente, mostrándose sensible y respetuoso con las emociones que experimenta, sin perder de vista el cumplimiento del objetivo. Muestra una actitud de asistencia integral, siendo proactivo al momento de brindar información, conocimientos y experiencia al equipo, contribuyendo así, en el cumplimiento de los objetivos de la SNATI.

ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Capacidad de obtener, analizar con pensamiento crítico y gestionar la información oportuna y objetivamente. Implica conocer a profundidad los requerimientos de cada necesidad, mantenerse actualizado y garantizar el proveer y/o usar información confiable y de calidad a lo largo del proceso.

No desarrollado	Inicial	En desarrollo	Satisfactorio	Avanzado	Sobresaliente
<ul style="list-style-type: none"> No analiza la información de manera correcta. 	<ul style="list-style-type: none"> Inicia el análisis de información dando por hecho el incumplimiento del contribuyente. 	<ul style="list-style-type: none"> Analiza la información de forma objetiva e imparcial, vinculando la legislación y normativa con los hechos. 	<ul style="list-style-type: none"> Investiga, indaga, cuestiona y cruza información para asegurarse de conseguir datos certeros y relevantes. Analiza y observa cómo se comportan los diferentes perfiles, a fin de identificar cuál es la mejor manera de llegar a ellos para obtener los resultados deseados. 	<ul style="list-style-type: none"> Investiga, indaga, cuestiona y cruza información para asegurarse de conseguir datos certeros y relevantes. Analiza y observa cómo se comportan los diferentes perfiles, a fin de identificar cuál es la mejor manera de llegar a ellos para obtener los resultados deseados. Se mantiene constantemente actualizado y sabe cómo obtener y procesar información de valor. Actúa con prolijidad para seguir los procesos y se asegura de comprender tanto el mercado como la realidad de las empresas o contribuyentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Investiga, indaga, cuestiona y cruza información para asegurarse de conseguir datos certeros y relevantes. Analiza y observa cómo se comportan los diferentes perfiles, a fin de identificar cuál es la mejor manera de llegar a ellos para obtener los resultados deseados. Se mantiene constantemente actualizado y sabe cómo obtener y procesar información de valor. Actúa con prolijidad para seguir los procesos y se asegura de comprender tanto el mercado como la realidad de las empresas o contribuyentes. Utiliza un pensamiento abstracto para visualizar deficiencias y oportunidades en el sistema.

RESILIENCIA

Es la capacidad para gestionar las emociones y reponerse rápidamente de situaciones altamente demandantes; así como, de ser capaz de modificar los propios comportamientos y creencias para adaptarse a los cambios internos y externos.

0 No desarrollado	1 Inicial	2 En desarrollo	3 Satisfactorio	4 Avanzado	5 Sobresaliente
<ul style="list-style-type: none"> Sus decisiones y conversaciones son guiadas por impulsos emocionales. No se adapta a cambios o nuevos requerimientos. No acepta retos ni desafíos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ofusca con facilidad, dejando que sus emociones guíen sus decisiones y conversaciones. Muestra resistencia y/o fastidio ante los cambios o nuevos requerimientos. Ante los retos se muestra con una actitud negativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Controla sus reacciones y respuestas, frente a desacuerdos y confrontaciones de terceros. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona sus emociones, es capaz de mantener y transmitir calma en situaciones de confrontación, alta presión y estrés. Muestra una actitud positiva y flexible frente al cambio (nuevas tecnologías, procesos, abordajes, otros), adaptando con efectividad sus formas o métodos de trabajo según corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona sus emociones; es capaz de mantener y transmitir calma en situaciones de confrontación, alta presión y estrés. Muestra una actitud positiva y flexible frente al cambio (nuevas tecnologías, procesos, abordajes, otros), adaptando con efectividad sus formas o métodos de trabajo según corresponda. Cuestiona, con pensamiento crítico, la forma en la que se hacen las cosas. Se muestra abierto y ágil al incorporar nuevos conocimientos, estilos, métodos y/o procesos. Se muestra resiliente, logra recuperarse rápidamente de situaciones difíciles, manteniendo foco en los objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona sus emociones; es capaz de mantener y transmitir calma en situaciones de confrontación, alta presión y estrés. Muestra una actitud positiva y flexible frente al cambio (nuevas tecnologías, procesos, abordajes, otros), adaptando con efectividad sus formas o métodos de trabajo según corresponda. Cuestiona, con pensamiento crítico, la forma en la que se hacen las cosas. Se muestra abierto y ágil al incorporar nuevos conocimientos, estilos y/o procesos. Se muestra resiliente, logra recuperarse rápidamente de situaciones difíciles, manteniendo foco en los objetivos. Promueve una visión positiva del cambio y la adaptabilidad, usando su experiencia para proponer o introducir cambios de manera ágil en los procesos, garantizando la calidad y nivel de asistencia que se brinda al contribuyente o ciudadano.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS ALINEADAS AL PMC

PROCESO DE COBRANZAS

COMUNICACIÓN INFLUYENTE

Es la capacidad de influir a través de una comunicación clara, precisa y confiable, mostrando templanza y seguridad personal al momento de sustentar, persuadir y/o convencer al contribuyente u otros relevantes.

0 No desarrollado	1 Inicial	2 En desarrollo	3 Satisfactorio	4 Avanzado	5 Sobresaliente
<ul style="list-style-type: none"> No sustenta sus argumentos. No valida que su mensaje haya sido entendido. No escucha puntos de vista diferentes a los suyos. Se muestra ansioso, en situaciones de conflicto o en donde su interlocutor toma una postura excesivamente firme y/o agresiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Muestra complicación a la hora de sustentar sus argumentos, usa un lenguaje confuso, carente de sustentos y/o excesivamente técnico sin dejarse entender por los demás. Pasa por alto el validar que su mensaje haya sido entendido. Tiene dificultad para escuchar puntos de vista diferentes a los suyos, mostrándose rígido y poco flexible. Puede mostrarse timorato y ansioso, en situaciones de conflicto o en donde su interlocutor toma una postura excesivamente firme y/o agresiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Expresa ideas y argumentos de manera ordenada y basándose en información confiable. Sustenta o transmite usando un lenguaje predominantemente técnico cuando sea necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> Genera credibilidad al momento de guiar, argumentar y brindar información (escrita y oral) de manera sencilla, oportuna y confiable. Valida que su mensaje sea entendido, haciendo preguntas y adaptando el propio estilo a las circunstancias y necesidades del público al que se dirige (contribuyente, administrados, equipo, abogados, otros actores claves). Escucha con apertura al otro, se asegura de entender su realidad y de tener toda la información pertinente antes de decidir y/o actuar. (contribuyente, administrados, equipo, otros actores claves). 	<ul style="list-style-type: none"> Genera credibilidad al momento de guiar, argumentar y brindar información (escrita y oral) de manera sencilla, oportuna y confiable. Valida que su mensaje sea entendido, haciendo preguntas y adaptando el propio estilo a las circunstancias y necesidades del público al que se dirige (contribuyente, administrados, equipo, abogados, otros actores claves). Escucha con apertura al otro, se asegura de entender su realidad y de tener toda la información pertinente antes de decidir y/o actuar. (contribuyente, equipo, otros actores claves). Persuade, mostrando seguridad, templanza y respeto al momento de defender su postura u objetar los argumentos del otro (contribuyente, administrados, equipo, abogados, otros actores claves). 	<ul style="list-style-type: none"> Genera credibilidad al momento de guiar, argumentar y brindar información (escrito y oral) de manera sencilla, oportuna y confiable. Valida que su mensaje sea entendido, haciendo preguntas y adaptando el propio estilo a las circunstancias y necesidades del público al que se dirige (contribuyente, administrados, equipo, abogados, otros actores claves). Escucha con apertura al otro, se asegura de entender su realidad y de tener toda la información pertinente antes de decidir y/o actuar. (contribuyente, equipo, otros actores claves). Persuade, mostrando seguridad, templanza y respeto al momento de defender su postura u objetar los argumentos del otro (contribuyente, administrados, equipo, abogados, otros actores claves). Maneja con efectividad situaciones de conflicto, logrando concretar acuerdos favorables para el logro de objetivos.

ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

Es la capacidad para empatizar con la realidad del contribuyente, mostrando disposición a brindar asistencia y soporte, en miras a mejorar su experiencia y lograr los resultados de la Institución, sea cual sea el ámbito de acción o el nivel de conexión que se tenga con este (directo o indirecto).

0 No desarrollado	1 Inicial	2 En desarrollo	3 Satisfactorio	4 Avanzado	5 Sobresaliente
<ul style="list-style-type: none"> No demuestra interés por conocer, entender y/o empatizar con la realidad del contribuyente u otros en general. No asiste al contribuyente ni da soporte al equipo. No demuestra sentido de urgencia al momento de actuar o decidir. 	<ul style="list-style-type: none"> Evidencia poco interés por conocer, entender y/o empatizar con la realidad del contribuyente u otros en general, poniendo como prioridad el control y obtención de resultados a toda costa. Presenta dificultad para asistir al contribuyente o para dar soporte al equipo. Trabaja de manera aislada, demostrando poco sentido de urgencia al momento de actuar o decidir. 	<ul style="list-style-type: none"> Brinda asistencia al contribuyente cuando se le requiere, siendo riguroso con la información que comparte y velando únicamente por el cumplimiento del debido proceso. Se asegura de entender los objetivos, decide y actúa, para garantizar el debido proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Actúa de forma proactiva y ágil brindando asistencia (información, guía, soluciones herramientas y canales) a fin de ayudar al contribuyente a solucionar su problema y cumplir con sus obligaciones. Se asegura de comprender la información, contexto y negocio del contribuyente desde una mirada integral, a fin de poder discriminar cual de las medidas (soluciones o acciones) a tomar es la más idónea en función a su realidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Actúa de forma proactiva y ágil brindando asistencia (información, guía, soluciones herramientas y canales) a fin de ayudar al contribuyente a solucionar su problema y cumplir con sus obligaciones. Se asegura de comprender la información y contexto del contribuyente desde una mirada integral, a fin de poder discriminar cual de las medidas (soluciones o acciones) a tomar es la más idónea en función a su realidad. Empatiza con la realidad del contribuyente, mostrándose sensible y respetuoso con las emociones que experimenta, sin perder de vista el cumplimiento del objetivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Actúa de manera proactiva y ágil al momento de brindar información y asistir un requerimiento que impactará en la experiencia del contribuyente, sin descuidar el cumplimiento de objetivos de la Institución. Se asegura de comprender la información y contexto del contribuyente desde una mirada integral, a fin de poder discriminar cual de las medidas (soluciones o acciones) a tomar es la más idónea en función a su realidad. Empatiza con la realidad del contribuyente, mostrándose sensible y respetuoso con las emociones que experimenta, sin perder de vista el cumplimiento del objetivo. Muestra una actitud de asistencia integral, siendo proactivo al momento de brindar información, conocimientos y experiencia al equipo, contribuyendo así, en el cumplimiento de los objetivos de la SNATI.

ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Capacidad de obtener, analizar con pensamiento crítico y gestionar la información oportuna y objetivamente. Implica conocer a profundidad los requerimientos de cada necesidad, mantenerse actualizado y garantizar el proveer y/o usar información confiable y de calidad a lo largo del proceso.

0 No desarrollado	1 Inicial	2 En desarrollo	3 Satisfactorio	4 Avanzado	5 Sobresaliente
<ul style="list-style-type: none"> No analiza la información de manera correcta. 	<ul style="list-style-type: none"> Inicia el análisis de información dando por hecho el incumplimiento del contribuyente. 	<ul style="list-style-type: none"> Analiza la información de forma objetiva e imparcial, vinculando la legislación y normativa con los hechos. 	<ul style="list-style-type: none"> Investiga, indaga, cuestiona y cruza información para asegurarse de conseguir datos certeros y relevantes. Utiliza el pensamiento crítico para discriminar y discernir la mejor opción, a fin de reducir riesgos, y obtener los resultados deseados. 	<ul style="list-style-type: none"> Investiga, indaga, cuestiona y cruza información para asegurarse de conseguir datos certeros y relevantes. Utiliza el pensamiento crítico para discriminar y discernir la mejor opción, a fin de reducir riesgos, y obtener los resultados deseados. Se mantiene constantemente actualizado y sabe cómo obtener y procesar información de valor. Actúa con objetividad y prolijidad, asegurando la calidad y profundidad de la información que obtiene y provee. 	<ul style="list-style-type: none"> Investiga, indaga, cuestiona y cruza información para asegurarse de conseguir datos certeros y relevantes. Utiliza el pensamiento crítico para discriminar y discernir la mejor opción, a fin de reducir riesgos, y obtener los resultados deseados. Se mantiene constantemente actualizado y sabe cómo obtener y procesar información de valor. Actúa con objetividad y prolijidad, asegurando la calidad y profundidad de la información que obtiene y provee. Tiene gran capacidad de aprender y ejecutar nuevas técnicas o modelos de aprendizaje y gestión.

RESILIENCIA

Es la capacidad para gestionar las emociones y reponerse rápidamente de situaciones altamente demandantes; así como, de ser capaz de modificar los propios comportamientos y creencias para adaptarse a los cambios internos y externos.

0 No desarrollado	1 Inicial	2 En desarrollo	3 Satisfactorio	4 Avanzado	5 Sobresaliente
<ul style="list-style-type: none"> Sus decisiones y conversaciones son guiadas por impulsos emocionales. No se adapta a cambios o nuevos requerimientos. No acepta retos ni desafíos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ofusca con facilidad, dejando que sus emociones guíen sus decisiones y conversaciones. Muestra resistencia y/o fastidio ante los cambios o nuevos requerimientos. Ante los retos se muestra con una actitud negativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Controla sus reacciones y respuestas, frente a desacuerdos y confrontaciones de terceros. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona sus emociones, es capaz de mantener y transmitir calma en situaciones de confrontación, alta presión y estrés. Muestra una actitud positiva y flexible frente al cambio (nuevas tecnologías, procesos, abordajes, otros), adaptando con efectividad sus formas o métodos de trabajo según corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona sus emociones; es capaz de mantener y transmitir calma en situaciones de confrontación, alta presión y estrés. Muestra una actitud positiva y flexible frente al cambio (nuevas tecnologías, procesos, abordajes, otros), adaptando con efectividad sus formas o métodos de trabajo según corresponda. Cuestiona, con pensamiento crítico, la forma en la que se hacen las cosas. Se muestra abierto y ágil al incorporar nuevos conocimientos, estilos, métodos y/o procesos. Se muestra resiliente, logra recuperarse rápidamente de situaciones difíciles, manteniendo foco en los objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona sus emociones; es capaz de mantener y transmitir calma en situaciones de confrontación, alta presión y estrés. Muestra una actitud positiva y flexible frente al cambio (nuevas tecnologías, procesos, abordajes, otros), adaptando con efectividad sus formas o métodos de trabajo según corresponda. Cuestiona, con pensamiento crítico, la forma en la que se hacen las cosas. Se muestra abierto y ágil al incorporar nuevos conocimientos, estilos y/o procesos. Se muestra resiliente, logra recuperarse rápidamente de situaciones difíciles, manteniendo foco en los objetivos. Promueve una visión positiva del cambio y la adaptabilidad, usando su experiencia para proponer o introducir cambios de manera ágil en los procesos, garantizando la calidad y nivel de asistencia que se brinda al contribuyente o ciudadano.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS ALINEADAS AL PMC

PROCESO DE IMPUGNACIONES

COMUNICACIÓN INFLUYENTE

Es la capacidad de influir a través de una comunicación clara, precisa y confiable, mostrando templanza y seguridad personal al momento de sustentar, persuadir y/o convencer al contribuyente u otros relevantes.

0 No desarrollado	1 Inicial	2 En desarrollo	3 Satisfactorio	4 Avanzado	5 Sobresaliente
<ul style="list-style-type: none"> No sustenta sus argumentos. No valida que su mensaje haya sido entendido. No escucha puntos de vista diferentes a los suyos. Se muestra ansioso, en situaciones de conflicto o en donde su interlocutor toma una postura excesivamente firme y/o agresiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Muestra complicación a la hora de sustentar sus argumentos, usa un lenguaje confuso, carente de sustentos y/o excesivamente técnico sin dejarse entender por los demás. Pasa por alto el validar que su mensaje haya sido entendido. Tiene dificultad para escuchar puntos de vista diferentes a los suyos, mostrándose rígido y poco flexible. Puede mostrarse tímido y ansioso, en situaciones de conflicto o en donde su interlocutor toma una postura excesivamente firme y/o agresiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Expresa ideas y argumentos de manera ordenada y basándose en leyes e información confiable. Sustenta o transmite usando un lenguaje predominantemente técnico cuando sea necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> Genera credibilidad al momento de argumentar en base a normas y leyes, y brindar información (escrita u oral) de manera sencilla, clara y confiable. Valida que su mensaje sea entendido, haciendo preguntas y adaptando el propio estilo a las circunstancias y necesidades del público al que se dirige (contribuyente, administrados, equipo, abogados, auditores, otros actores claves). Escucha con apertura al otro, se asegura de entender su realidad y de tener toda la información pertinente antes de decidir y/o actuar. (contribuyente, administrados, equipo, otros actores claves). 	<ul style="list-style-type: none"> Genera credibilidad al momento de argumentar en base a leyes y brindar información (escrito y oral) de manera sencilla, clara y confiable. Valida que su mensaje sea entendido, haciendo preguntas y adaptando el propio estilo a las circunstancias y necesidades del público al que se dirige (contribuyente, administrados, equipo, abogados, auditor, otros actores claves). Escucha con apertura al otro, se asegura de entender su realidad y de tener toda la información pertinente antes de decidir y/o actuar. (contribuyente, equipo, otros actores claves). Emite sentencias, mostrándose seguro, crítico e imparcial al momento de dictaminar su postura u objetar los argumentos del otro (contribuyente, administrados, equipo, abogados, auditores, otros actores claves). 	<ul style="list-style-type: none"> Genera credibilidad al momento de guiar, argumentar y brindar información (escrito y oral) de manera sencilla, oportuna y confiable. Valida que su mensaje sea entendido, haciendo preguntas y adaptando el propio estilo a las circunstancias y necesidades del público al que se dirige (contribuyente, administrados, equipo, abogados, otros actores claves). Escucha con apertura al otro, se asegura de entender su realidad y de tener toda la información pertinente antes de decidir y/o actuar. (contribuyente, equipo, otros actores claves). Emite sentencias, mostrándose seguro, crítico e imparcial al momento de dictaminar su postura u objetar los argumentos del otro (contribuyente, administrados, equipo, abogados, auditores, otros actores claves). Maneja con efectividad los conflictos que se pueden generar entre el contribuyente y el auditor, analizando con sentido crítico la aplicación de la legislación.

ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

Es la capacidad para empatizar con la realidad del contribuyente, mostrando disposición a brindar asistencia y soporte, en miras a mejorar su experiencia y lograr los resultados de la Institución, sea cual sea el ámbito de acción o el nivel de conexión que se tenga con este (directo o indirecto).

No desarrollado	Inicial	En desarrollo	Satisfactorio	Avanzado	Sobresaliente
<ul style="list-style-type: none"> No demuestra interés por conocer, entender y/o empatizar con la realidad del contribuyente u otros en general. No asiste al contribuyente ni da soporte al equipo. No demuestra sentido de urgencia al momento de actuar o decidir. 	<ul style="list-style-type: none"> Evidencia poco interés por conocer, entender y/o empatizar con la realidad del contribuyente u otros en general, poniendo como prioridad el control y obtención de resultados a toda costa. Presenta dificultad para asistir al contribuyente o para dar soporte al equipo. Trabaja de manera aislada, demostrando poco sentido de urgencia al momento de actuar o decidir. 	<ul style="list-style-type: none"> Brinda asistencia al contribuyente cuando se le requiere, siendo riguroso con la información que analiza y velando únicamente por el cumplimiento del debido proceso. Se asegura de entender los objetivos, decide y actúa, para garantizar el debido proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Actúa de manera imparcial, revisando de forma cuidadosa y objetiva la información que recibe, a fin de asistir al contribuyente para resolver las discrepancias con el auditor. Se asegura de comprender e investigar adecuadamente los elementos que generan certeza sobre su pronunciamiento, con el fin de dictaminar de manera objetiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Actúa de manera imparcial, revisando de forma cuidadosa y objetiva la información que recibe, a fin de asistir al contribuyente para resolver las discrepancias con el auditor. Se asegura de comprender e investigar adecuadamente los elementos que generan certeza sobre su pronunciamiento, con el fin de dictaminar de manera objetiva. Conoce la legislación tributaria y se actualiza permanentemente para poder brindar al contribuyente y auditor un proceso justo e imparcial. 	<ul style="list-style-type: none"> Actúa de manera imparcial, revisando de forma cuidadosa y objetiva la información que recibe, a fin de asistir al contribuyente para resolver las discrepancias con el auditor. Se asegura de comprender e investigar adecuadamente los elementos que generan certeza sobre su pronunciamiento, con el fin de dictaminar de manera objetiva. Conoce la legislación tributaria y se actualiza permanentemente para poder brindar al contribuyente y auditor un proceso justo e imparcial Analiza de manera integral la información que recibe, sin juicios, tomando en cuenta sus conocimientos legislativos así como su experiencia y criterio para dictaminar y resolver lo solicitado por el contribuyente.

ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Capacidad de obtener, analizar con pensamiento crítico y gestionar la información oportuna y objetivamente. Implica conocer a profundidad los requerimientos de cada necesidad, mantenerse actualizado y garantizar el proveer y/o usar información confiable y de calidad a lo largo del proceso.

0 No desarrollado	1 Inicial	2 En desarrollo	3 Satisfactorio	4 Avanzado	5 Sobresaliente
<ul style="list-style-type: none"> No analiza la información de manera correcta. 	<ul style="list-style-type: none"> Inicia el análisis de información dando por hecho el incumplimiento del contribuyente. 	<ul style="list-style-type: none"> Analiza la información de forma objetiva e imparcial, vinculando la legislación y normativa con los hechos. 	<ul style="list-style-type: none"> Investiga y analiza objetivamente la aplicación de la legislación para asegurarse de conseguir datos certeros y relevantes. Utiliza el pensamiento crítico para discriminar y discernir la mejor opción, a fin de ser imparcial al momento de dictaminar. 	<ul style="list-style-type: none"> Investiga y analiza objetivamente la aplicación de la legislación para asegurarse de conseguir datos certeros y relevantes. Utiliza el pensamiento crítico para discriminar y discernir la mejor opción, a fin de ser imparcial al momento de dictaminar. Se mantiene constantemente actualizado y sabe cómo obtener y procesar información de valor. Actúa con objetividad y prolijidad, asegurando la calidad y profundidad de la información que obtiene y provee. 	<ul style="list-style-type: none"> Investiga, indaga, cuestiona y cruza información para asegurarse de conseguir datos certeros y relevantes. Utiliza el pensamiento crítico para discriminar y discernir la mejor opción, a fin de reducir riesgos, y obtener los resultados deseados. Se mantiene constantemente actualizado y sabe cómo obtener y procesar información de valor. Actúa con prolijidad, asegurando la calidad de a información que obtiene y provee. Tiene gran capacidad de aprender y ejecutar nuevas técnicas o modelos de aprendizaje y gestión.

RESILIENCIA

Es la capacidad para gestionar las emociones y reponerse rápidamente de situaciones altamente demandantes; así como, de ser capaz de modificar los propios comportamientos y creencias para adaptarse a los cambios internos y externos.

0 No desarrollado	1 Inicial	2 En desarrollo	3 Satisfactorio	4 Avanzado	5 Sobresaliente
<ul style="list-style-type: none"> Sus decisiones y conversaciones son guiadas por impulsos emocionales. No se adapta a cambios o nuevos requerimientos. No acepta retos ni desafíos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ofusca con facilidad, dejando que sus emociones guíen sus decisiones y conversaciones. Muestra resistencia y/o fastidio ante los cambios o nuevos requerimientos. Ante los retos se muestra con una actitud negativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Controla sus reacciones y respuestas, frente a desacuerdos y confrontaciones de terceros. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona sus emociones, es capaz de mantener y transmitir calma en situaciones de confrontación, alta presión y estrés. Muestra una actitud positiva y flexible frente al cambio (nuevas tecnologías, procesos, abordajes, otros), adaptando con efectividad sus formas o métodos de trabajo según corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona sus emociones; es capaz de mantener y transmitir calma en situaciones de confrontación, alta presión y estrés. Muestra una actitud positiva y flexible frente al cambio (nuevas tecnologías, procesos, abordajes, otros), adaptando con efectividad sus formas o métodos de trabajo según corresponda. Cuestiona, con pensamiento crítico, la forma en la que se hacen las cosas. Se muestra abierto y ágil al incorporar nuevos conocimientos, estilos, métodos y/o procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona sus emociones; es capaz de mantener y transmitir calma en situaciones de confrontación, alta presión y estrés. Muestra una actitud positiva y flexible frente al cambio (nuevas tecnologías, procesos, abordajes, otros), adaptando con efectividad sus formas o métodos de trabajo según corresponda. Cuestiona, con pensamiento crítico, la forma en la que se hacen las cosas. Se muestra abierto y ágil al incorporar nuevos conocimientos, estilos y/o procesos. Usa su experiencia para proponer o introducir cambios para mejoras en los procesos, garantizando la calidad y objetividad en la asistencia que se brinda al contribuyente y auditor.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS ALINEADAS AL PMC

PROCESO DE INDUCCIÓN

COMUNICACIÓN INFLUYENTE

Es la capacidad de influir a través de una comunicación clara, precisa y confiable, mostrando templanza y seguridad personal al momento de sustentar, persuadir y/o convencer al contribuyente u otros relevantes.

0 No desarrollado	1 Inicial	2 En desarrollo	3 Satisfactorio	4 Avanzado	5 Sobresaliente
<ul style="list-style-type: none"> No sustenta sus argumentos. No valida que su mensaje haya sido entendido. No escucha puntos de vista diferentes a los suyos. Se muestra ansioso, en situaciones de conflicto o en donde su interlocutor toma una postura excesivamente firme y/o agresiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Muestra complicación a la hora de sustentar sus argumentos, usa un lenguaje confuso, carente de sustentos y/o excesivamente técnico sin dejarse entender por los demás. Pasa por alto el validar que su mensaje haya sido entendido. Tiene dificultad para escuchar puntos de vista diferentes a los suyos, mostrándose rígido y poco flexible. Puede mostrarse timorato y ansioso, en situaciones de conflicto o en donde su interlocutor toma una postura excesivamente firme y/o agresiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Expresa ideas y argumentos de manera ordenada y basándose en información confiable. Sustenta o transmite usando un lenguaje predominantemente técnico cuando sea necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> Induce al contribuyente a un determinado comportamiento al momento de guiarlo y darle información (escrito y oral), utilizando un lenguaje sencillo, oportuno y confiable. Valida que su mensaje sea entendido, haciendo preguntas y adaptando el propio estilo a las circunstancias y necesidades del público al que se dirige (contribuyente, administrados, equipo, otros actores claves). Escucha con apertura al otro, se asegura de entender su realidad y de tener toda la información pertinente antes de argumentar su posición, decidir y/o actuar (contribuyente, administrados, equipo, otros actores claves). 	<ul style="list-style-type: none"> Induce al contribuyente a un determinado comportamiento al momento de guiarlo y darle información (escrito y oral), utilizando un lenguaje sencillo, oportuno y confiable. Valida que su mensaje sea entendido, haciendo preguntas y adaptando el propio estilo a las circunstancias y necesidades del público al que se dirige (contribuyente, administrados, equipo, abogados, otros actores claves). Escucha con apertura al otro, se asegura de entender su realidad y de tener toda la información pertinente antes de argumentar su posición, decidir y/o actuar (contribuyente, administrados, equipo, otros actores claves). Persuade, generando confianza y respecto al momento de defender su postura u objetar los argumentos del otro (contribuyente, administrados, equipo, otros actores claves). 	<ul style="list-style-type: none"> Induce al contribuyente a un determinado comportamiento al momento de guiarlo y darle información (escrito y oral), utilizando un lenguaje sencillo, oportuno y confiable. Valida que su mensaje sea entendido, haciendo preguntas y adaptando el propio estilo a las circunstancias y necesidades del público al que se dirige (contribuyente, administrados, equipo, abogados, otros actores claves). Escucha con apertura al otro, se asegura de entender su realidad y de tener toda la información pertinente antes de argumentar su posición, decidir y/o actuar (contribuyente, administrados, equipo, otros actores claves). Persuade, generando confianza y respecto al momento de defender su postura u objetar los argumentos del otro (contribuyente, administrados, equipo, otros actores claves). Maneja con efectividad situaciones de conflicto, logrando concretar acuerdos favorables para el logro de objetivos.

ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

Es la capacidad para empatizar con la realidad del contribuyente, mostrando disposición a brindar asistencia y soporte, en miras a mejorar su experiencia y lograr los resultados de la Institución, sea cual sea el ámbito de acción o el nivel de conexión que se tenga con este (directo o indirecto).

0 No desarrollado	1 Inicial	2 En desarrollo	3 Satisfactorio	4 Avanzado	5 Sobresaliente
<ul style="list-style-type: none"> No demuestra interés por conocer, entender y/o empatizar con la realidad del contribuyente u otros en general. No asiste al contribuyente ni da soporte al equipo. No demuestra sentido de urgencia al momento de actuar o decidir. 	<ul style="list-style-type: none"> Evidencia poco interés por conocer, entender y/o empatizar con la realidad del contribuyente u otros en general, poniendo como prioridad el control y obtención de resultados a toda costa. Presenta dificultad para asistir al contribuyente o para dar soporte al equipo. Trabaja de manera aislada, demostrando poco sentido de urgencia al momento de actuar o decidir. 	<ul style="list-style-type: none"> Brinda asistencia al contribuyente cuando se le requiere, siendo riguroso con la información que comparte y velando únicamente por el cumplimiento del debido proceso. Se asegura de entender los objetivos, decide y actúa, para garantizar el debido proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Actúa de forma proactiva y ágil brindando asistencia (información, guía, soluciones herramientas y canales) a fin de ayudar al contribuyente a solucionar su problema y cumplir con sus obligaciones. Se asegura de comprender la información, contexto y negocio del contribuyente desde una mirada integral, a fin de poder discriminar cual de las medidas (soluciones o acciones) a tomar es la más idónea en función a su realidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Actúa de forma proactiva y ágil brindando asistencia (información, guía, soluciones herramientas y canales) a fin de ayudar al contribuyente a solucionar su problema y cumplir con sus obligaciones. Se asegura de comprender la información y contexto del contribuyente desde una mirada integral, a fin de poder discriminar cual de las medidas (soluciones o acciones) a tomar es la más idónea en función a su realidad. Conecta con la realidad del contribuyente, mostrándose empático y respetuoso con las emociones que experimenta, sin perder de vista el cumplimiento del objetivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Actúa de forma proactiva y ágil brindando asistencia (información, guía, soluciones herramientas y canales) a fin de ayudar al contribuyente a solucionar su problema y cumplir con sus obligaciones. Se asegura de comprender la información y contexto del contribuyente desde una mirada integral, a fin de poder discriminar cual de las medidas (soluciones o acciones) a tomar es la más idónea en función a su realidad. Conecta con la realidad del contribuyente, mostrándose empático y respetuoso con las emociones que experimenta, sin perder de vista el cumplimiento del objetivo. Muestra una actitud de asistencia integral, siendo proactivo al momento de brindar información, conocimientos y experiencia al equipo, contribuyendo así, en el cumplimiento de los objetivos de la SNATI.

ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Capacidad de obtener, analizar con pensamiento crítico y gestionar la información oportuna y objetivamente. Implica conocer a profundidad los requerimientos de cada necesidad, mantenerse actualizado y garantizar el proveer y/o usar información confiable y de calidad a lo largo del proceso.

0 No desarrollado	1 Inicial	2 En desarrollo	3 Satisfactorio	4 Avanzado	5 Sobresaliente
<ul style="list-style-type: none"> No analiza la información de manera correcta. 	<ul style="list-style-type: none"> Inicia el análisis de información dando por hecho el incumplimiento del contribuyente. 	<ul style="list-style-type: none"> Analiza la información de forma objetiva e imparcial, vinculando la legislación y normativa con los hechos. 	<ul style="list-style-type: none"> Investiga, indaga, cuestiona y cruza información para identificar si hay datos que no cuadran para asegurarse de conseguir la información certera y relevante. Mapea e interrelaciona gran cantidad de información para discriminar y discernir la mejor opción para el contribuyente, a fin de obtener los resultados deseados. 	<ul style="list-style-type: none"> Investiga, indaga, cuestiona y cruza información para identificar si hay datos que no cuadran para asegurarse de conseguir la información certera y relevante. Mapea e interrelaciona gran cantidad de información para discriminar y discernir la mejor opción para el contribuyente, a fin de obtener los resultados deseados. Se mantiene alerta y atento al entorno. Sabe cómo obtener y procesar información de valor. Actúa con objetividad y prolijidad, asegurando la calidad y profundidad de la información que obtiene y provee. 	<ul style="list-style-type: none"> Investiga, indaga, cuestiona y cruza información para identificar si hay datos que no cuadran para asegurarse de conseguir la información certera y relevante. Mapea e interrelaciona gran cantidad de información para discriminar y discernir la mejor opción para el contribuyente, a fin de obtener los resultados deseados. Se mantiene alerta y atento al entorno. Sabe cómo obtener y procesar información de valor. Actúa con objetividad y prolijidad, asegurando la calidad y profundidad de la información que obtiene y provee. Es ágil en su gestión y procesamiento de la información. Tiene gran capacidad de aprender y ejecutar nuevas técnicas o modelos de gestión que favorezcan la consecución de sus objetivos.

RESILIENCIA

Es la capacidad para gestionar las emociones y reponerse rápidamente de situaciones altamente demandantes; así como, de ser capaz de modificar los propios comportamientos y creencias para adaptarse a los cambios internos y externos.

0 No desarrollado	1 Inicial	2 En desarrollo	3 Satisfactorio	4 Avanzado	5 Sobresaliente
<ul style="list-style-type: none"> Sus decisiones y conversaciones son guiadas por impulsos emocionales. No se adapta a cambios o nuevos requerimientos. No acepta retos ni desafíos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ofusca con facilidad, dejando que sus emociones guíen sus decisiones y conversaciones. Muestra resistencia y/o fastidio ante los cambios o nuevos requerimientos. Ante los retos se muestra con una actitud negativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Controla sus reacciones y respuestas, frente a desacuerdos y confrontaciones de terceros. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona sus emociones, es capaz de mantener y transmitir calma en situaciones de confrontación, alta presión y estrés. Muestra una actitud positiva y flexible frente al cambio (nuevas tecnologías, procesos, abordajes, otros), adaptando con efectividad sus formas o métodos de trabajo según corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona sus emociones; es capaz de mantener y transmitir calma en situaciones de confrontación, alta presión y estrés. Muestra una actitud positiva y flexible frente al cambio (nuevas tecnologías, procesos, abordajes, otros), adaptando con efectividad sus formas o métodos de trabajo según corresponda. Se muestra abierto y ágil al incorporar nuevos conocimientos, estilos y/o procesos. Se muestra resiliente, logra recuperarse rápidamente de situaciones difíciles, manteniendo foco en los objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona sus emociones; es capaz de mantener y transmitir calma en situaciones de confrontación, alta presión y estrés. Muestra una actitud positiva y flexible frente al cambio (nuevas tecnologías, procesos, abordajes, otros), adaptando con efectividad sus formas o métodos de trabajo según corresponda. Se muestra abierto y ágil al incorporar nuevos conocimientos, estilos y/o procesos. Se muestra resiliente, logra recuperarse rápidamente de situaciones difíciles, manteniendo foco en los objetivos. Promueve una visión positiva del cambio y la adaptabilidad, usando su experiencia para proponer o introducir cambios de manera ágil en sus actividades o procesos, garantizando la calidad y nivel de asistencia que se brinda al contribuyente o ciudadano.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS ALINEADAS AL PMC

PROCESO DE MASIVOS

COMUNICACIÓN INFLUYENTE

Es la capacidad de influir a través de una comunicación clara, precisa y confiable, mostrando templanza y seguridad personal al momento de sustentar, persuadir y/o convencer al contribuyente u otros relevantes.

0 No desarrollado	1 Inicial	2 En desarrollo	3 Satisfactorio	4 Avanzado	5 Sobresaliente
<ul style="list-style-type: none"> No sustenta sus argumentos. No valida que su mensaje haya sido entendido. No escucha puntos de vista diferentes a los suyos. Se muestra ansioso, en situaciones de conflicto o en donde su interlocutor toma una postura excesivamente firme y/o agresiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Muestra complicación a la hora de sustentar sus argumentos, usa un lenguaje confuso, carente de sustentos y/o excesivamente técnico sin dejarse entender por los demás. Pasa por alto el validar que su mensaje haya sido entendido. Tiene dificultad para escuchar puntos de vista diferentes a los suyos, mostrándose rígido y poco flexible. Puede mostrarse timorato y ansioso, en situaciones de conflicto o en donde su interlocutor toma una postura excesivamente firme y/o agresiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Expresa ideas y argumentos de manera ordenada y basándose en información confiable. Sustenta o transmite usando un lenguaje predominantemente técnico cuando sea necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> Genera credibilidad al momento de guiar, argumentar y brindar información. Utiliza un lenguaje sencillo, oportuno y confiable, teniendo llegada con las personas que interactúa. Valida que su mensaje sea entendido, haciendo preguntas y adaptando el propio estilo a las circunstancias y necesidades del público al que se dirige (contribuyente, administrados, equipo, otros actores claves). Escucha con apertura al otro, se asegura de entender su realidad y de tener toda la información pertinente antes de decidir y/o actuar (contribuyente, otros actores claves), se asegura que su intervención este sujeta a ley y sea justa. 	<ul style="list-style-type: none"> Genera credibilidad al momento de guiar, argumentar y brindar información. Utiliza un lenguaje sencillo, oportuno y confiable, teniendo llegada con las personas que interactúa. Valida que su mensaje sea entendido, haciendo preguntas y adaptando el propio estilo a las circunstancias y necesidades del público al que se dirige (contribuyente, administrados, equipo, otros actores claves). Escucha con apertura al otro, se asegura de entender su realidad y de tener toda la información pertinente antes de decidir y/o actuar (contribuyente, otros actores claves), se asegura que su intervención este sujeta a ley y sea justa. Persuade, mostrando seguridad, templanza y respeto al momento de defender su postura u objetar los argumentos del otro (contribuyente, administrados, equipo, otros actores claves). 	<ul style="list-style-type: none"> Genera credibilidad al momento de guiar, argumentar y brindar información. Utiliza un lenguaje sencillo, oportuno y confiable, teniendo llegada con las personas que interactúa. Valida que su mensaje sea entendido, haciendo preguntas y adaptando el propio estilo a las circunstancias y necesidades del público al que se dirige (contribuyente, administrados, equipo, otros actores claves). Escucha con apertura al otro, se asegura de entender su realidad y de tener toda la información pertinente antes de decidir y/o actuar (contribuyente, otros actores claves), se asegura que su intervención este sujeta a ley y sea justa. Persuade, mostrando seguridad, templanza y respeto al momento de defender su postura u objetar los argumentos del otro (contribuyente, administrados, equipo, otros actores claves). Maneja con efectividad situaciones de conflicto, logrando concretar acuerdos favorables para el logro de objetivos.

ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

Es la capacidad para empatizar con la realidad del contribuyente, mostrando disposición a brindar asistencia y soporte, en miras a mejorar su experiencia y lograr los resultados de la Institución, sea cual sea el ámbito de acción o el nivel de conexión que se tenga con este (directo o indirecto).

0 No desarrollado	1 Inicial	2 En desarrollo	3 Satisfactorio	4 Avanzado	5 Sobresaliente
<ul style="list-style-type: none"> No demuestra interés por conocer, entender y/o empatizar con la realidad del contribuyente u otros en general. No asiste al contribuyente ni da soporte al equipo. No demuestra sentido de urgencia al momento de actuar o decidir. 	<ul style="list-style-type: none"> Evidencia poco interés por conocer, entender y/o empatizar con la realidad del contribuyente u otros en general, poniendo como prioridad el control y obtención de resultados a toda costa. Presenta dificultad para asistir al contribuyente o para dar soporte al equipo. Trabaja de manera aislada, demostrando poco sentido de urgencia al momento de actuar o decidir. 	<ul style="list-style-type: none"> Brinda asistencia al contribuyente cuando se le requiere, siendo riguroso con la información que comparte y velando únicamente por el cumplimiento del debido proceso. Se asegura de entender los objetivos, decide y actúa, para garantizar el debido proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> Actúa de forma proactiva y ágil, verificando que se estén entregando los documentos (boletas, papeles) de manera adecuada a fin de ayudar al contribuyente a solucionar su problema y cumplir con sus obligaciones. Se asegura de comprender la información, contexto y negocio del contribuyente desde una mirada integral, a fin de poder discriminar cual de las medidas (soluciones o acciones) a tomar es la más idónea en función a su realidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Actúa de forma proactiva y ágil, verificando que se estén entregando los documentos (boletas, papeles) de manera adecuada a fin de ayudar al contribuyente a solucionar su problema y cumplir con sus obligaciones. Se asegura de comprender la información y contexto del contribuyente desde una mirada integral, a fin de poder discriminar cual de las medidas (soluciones o acciones) a tomar es la más idónea en función a su realidad. Empatiza con la realidad del contribuyente, mostrándose respetuoso con las emociones que experimenta, sin perder la seguridad y templanza para el cumplimiento del objetivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Actúa de forma proactiva y ágil, verificando que se estén entregando los documentos (boletas, papeles) de manera adecuada a fin de ayudar al contribuyente a solucionar su problema y cumplir con sus obligaciones. Se asegura de comprender la información y contexto del contribuyente desde una mirada integral, a fin de poder discriminar cual de las medidas (soluciones o acciones) a tomar es la más idónea en función a su realidad. Empatiza con la realidad del contribuyente, mostrándose respetuoso con las emociones que experimenta, sin perder la seguridad y templanza para el cumplimiento del objetivo. Se preocupa por dejar claro que su intervención está sujeta a ley y es justa, interactuando con los contribuyentes para evaluar su situación.

ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Capacidad de obtener, analizar con pensamiento crítico y gestionar la información oportuna y objetivamente. Implica conocer a profundidad los requerimientos de cada necesidad, mantenerse actualizado y garantizar el proveer y/o usar información confiable y de calidad a lo largo del proceso.

0 No desarrollado	1 Inicial	2 En desarrollo	3 Satisfactorio	4 Avanzado	5 Sobresaliente
<ul style="list-style-type: none"> No analiza la información de manera correcta. 	<ul style="list-style-type: none"> Inicia el análisis de información dando por hecho el incumplimiento del contribuyente. 	<ul style="list-style-type: none"> Analiza la información de forma objetiva e imparcial, vinculando la legislación y normativa con los hechos. 	<ul style="list-style-type: none"> Observa detalladamente, investiga, indaga, cuestiona y cruza información para asegurarse de conseguir datos certeros y relevantes. Utiliza el pensamiento crítico para discriminar y discernir la mejor opción, a fin de reducir riesgos, y obtener los resultados deseados. 	<ul style="list-style-type: none"> Observa detalladamente, investiga, indaga, cuestiona y cruza información para asegurarse de conseguir datos certeros y relevantes. Utiliza el pensamiento crítico para discriminar y discernir la mejor opción, a fin de reducir riesgos, y obtener los resultados deseados. Se mantiene alerta y atento a su entorno apoyándose en su buena memoria visual . Sabe cómo obtener y procesar información de valor. Actúa con objetividad y prolijidad, asegurando la calidad y profundidad de la información que obtiene y provee. 	<ul style="list-style-type: none"> Observa detalladamente, investiga, indaga, cuestiona y cruza información para asegurarse de conseguir datos certeros y relevantes. Utiliza el pensamiento crítico para discriminar y discernir la mejor opción, a fin de reducir riesgos, y obtener los resultados deseados. Se mantiene alerta y atento a su entorno apoyándose en su buena memoria visual . Sabe cómo obtener y procesar información de valor. Actúa con objetividad y prolijidad, asegurando la calidad y profundidad de la información que obtiene y provee. Analiza a detalle su entorno y la información que recibe con la finalidad de dejar constancia de lo que observa de manera objetiva y justa, siendo capaz de buscar nuevas técnicas o modelos de gestión para la consecución de sus objetivos.

RESILIENCIA

Es la capacidad para gestionar las emociones y reponerse rápidamente de situaciones altamente demandantes; así como, de ser capaz de modificar los propios comportamientos y creencias para adaptarse a los cambios internos y externos.

0 No desarrollado	1 Inicial	2 En desarrollo	3 Satisfactorio	4 Avanzado	5 Sobresaliente
<ul style="list-style-type: none"> Sus decisiones y conversaciones son guiadas por impulsos emocionales. No se adapta a cambios o nuevos requerimientos. No acepta retos ni desafíos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se ofusca con facilidad, dejando que sus emociones guíen sus decisiones y conversaciones. Muestra resistencia y/o fastidio ante los cambios o nuevos requerimientos. Ante los retos se muestra con una actitud negativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Controla sus reacciones y respuestas, frente a desacuerdos y confrontaciones de terceros. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona sus emociones, es capaz de mantener y transmitir calma en situaciones de confrontación, alta presión y estrés. Incluso ante situaciones donde es agredido, mantiene su postura sin dejarse intimidar ni amilanar, manteniendo el respeto en todo momento. Muestra una actitud positiva y flexible frente al cambio (nuevas tecnologías, procesos, abordajes, otros), adaptando con efectividad sus formas o métodos de trabajo según corresponda. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona sus emociones, es capaz de mantener y transmitir calma en situaciones de confrontación, alta presión y estrés. Incluso ante situaciones donde es agredido, mantiene su postura sin dejarse intimidar ni amilanar, manteniendo el respeto en todo momento. Muestra una actitud positiva y flexible frente al cambio (nuevas tecnologías, procesos, abordajes, otros), adaptando con efectividad sus formas o métodos de trabajo según corresponda. Se muestra abierto y ágil al incorporar nuevos conocimientos, estilos, métodos y/o procesos. Se muestra resiliente, logra recuperarse rápidamente de situaciones difíciles, manteniendo foco en los objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona sus emociones, es capaz de mantener y transmitir calma en situaciones de confrontación, alta presión y estrés. Incluso ante situaciones donde es agredido, mantiene su postura sin dejarse intimidar ni amilanar, manteniendo el respeto en todo momento. Muestra una actitud positiva y flexible frente al cambio (nuevas tecnologías, procesos, abordajes, otros), adaptando con efectividad sus formas o métodos de trabajo según corresponda. Se muestra abierto y ágil al incorporar nuevos conocimientos, estilos, métodos y/o procesos. Se muestra resiliente, logra recuperarse rápidamente de situaciones difíciles, manteniendo foco en los objetivos. Promueve una visión positiva del cambio y la adaptabilidad, usando su experiencia para proponer o introducir cambios de manera ágil en sus actividades o procesos, garantizando la calidad y nivel de asistencia que se brinda al contribuyente o ciudadano.