

# Información y atención tributaria al contribuyente

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

- Analizar la normativa aplicable al sistema tributario español identificando las principales figuras y elementos tributarios.
- Aplicar técnicas y procedimientos de comunicación directa, telemática y telefónica en situaciones de información, atención, orientación y asistencia tributaria a los contribuyentes.
- Aplicar técnicas de tramitación y resolución de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones del ámbito tributario, identificando su origen y naturaleza.
  - Utilizar aplicaciones informáticas específicas de seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos tributarios distinguiendo las actuaciones a realizar y sus plazos.

## Contenidos:

1. Análisis del sistema tributario español
  - 1.1. La Hacienda Pública en la Constitución Española:
    - 1.1.1. Principios rectores.
    - 1.1.2. Funciones.
  - 1.2. Derecho Tributario:
    - 1.2.1. Concepto.
    - 1.2.2. Contenido.



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



1.2.3. El poder tributario.

1.2.4. Fuentes del Derecho Tributario.

1.3. Organización administrativa tributaria:

1.3.1. Administración tributaria estatal.

1.3.2. Administración Autonómica.

1.3.3. Administración Local.

1.4. Ingresos de Derecho Público:

1.4.1. Tributos: Concepto y clases.

1.4.2. Impuestos.

1.4.3. Tasas.

1.4.4. Contribuciones especiales.

1.5. Elementos estructurales del tributo:

1.5.1. Hecho imponible.

1.5.2. Los obligados tributarios: obligados principales y secundarios.

1.5.3. Base imponible: métodos de determinación, reducciones.

1.5.4. Base liquidable.

1.5.5. Tipo de gravamen: concepto y clases.

1.5.6. Cuota tributaria: concepto y tipos.

1.5.7. Deuda tributaria.

1.5.8. Devengo.



1.5.9. Exenciones: características y clases.

1.6. Clases de impuestos:

1.6.1. Directos e indirectos.

1.6.2. Periódicos e instantáneos.

1.6.3. Estatales, autonómicos y locales.

1.6.4. Otras clasificaciones.

1.7. Principales figuras impositivas del sistema tributario estatal, autonómico y local: conceptos básicos.

2. Atención al contribuyente: peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.

2.1. Tratamiento de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones:

2.1.1. Derechos y garantías de los obligados tributarios.

2.1.2. Deberes de información y asistencia a los obligados tributarios.

2.1.3. Habilidades personales y sociales.

2.2. El Consejo de Defensa del Contribuyente:

2.2.1. Organización.

2.2.2. Composición.

2.2.3. Funcionamiento.

2.3. Procedimientos de recogida y tramitación de quejas y reclamaciones:

2.3.1. Elementos formales de contextualización de la queja o reclamación.

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



2.3.2. Estructura y documentación necesaria.

2.3.3. Plazos de presentación.

2.3.4. Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.

2.4. Consultas tributarias:

2.4.1. Clases.

2.4.2. Requisitos de formalización.

2.4.3. Efectos.

2.4.4. La consulta tributaria escrita.

2.5. Comunicación en situaciones de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones:

2.5.1. Tipos: Interpersonal, telefónica, telemática y escrita.

2.5.2. Canalización de la información tributaria.

2.6. Atención al contribuyente:

2.6.1. Lenguaje.

2.6.2. Escucha activa.

2.6.3. Asertividad.

2.6.4. Feed-back, otras.

2.7. Atención al contribuyente en campañas de información general:

2.7.1. Finalidad.

2.7.2. Características.

2.8. Técnicas de resolución de situaciones conflictivas en la atención al contribuyente.



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



## 2.9. Formas de aplicación de la normativa de protección de datos en la atención al contribuyente.

## 3. Seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos tributarios

### 3.1. Procedimientos de gestión, inspección y recaudación:

#### 3.1.1. Concepto.

#### 3.1.2. Clasificación.

### 3.2. Fases de los procedimientos tributarios:

#### 3.2.1. Iniciación.

#### 3.2.2. Tramitación.

#### 3.2.3. Formas de finalización.

### 3.3. Especial referencia al estado de tramitación de los procedimientos.

### 3.4. Aplicaciones informáticas de gestión en el seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos tributarios.

### 3.5. Formas de aplicación de la normativa de protección de datos en el seguimiento de los procedimientos.