



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.



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.



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.



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.