Información y atención tributaria al contribuyente

Área: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
Modalidad: Teleformación
Duración: 50 h
Precio: 25.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

UF1814

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.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.