








INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TRIBUTARIA AL CONTRIBUYENTE



	ONLINE		
	Duración: 50 H	Horas presenciales: 0 H	Horas online: 50 H
	Familia: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN Área: NO PRL		
	Dirigido a: - Personas empleadas, desempleadas o autónomas, personal de dirección, etc. que deseen adquirir, mejorar o afianzar los conocimientos teórico-prácticos relacionados con su puesto de trabajo o su pasada, presenta o futura trayectoria laboral, con una formación académica acorde con las exigencias requeridas para realizar la acción formativa con aprovechamiento.		
	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		
	Metodología: Metodología basada en la realización de la formación a través de una plataforma de teleformación o e-learning, permitiendo al alumn@ interactuar con el tutor/a, a través de tutorías personalizadas y otras herramientas como chat, foros, etc., desde un desarrollo planificado y sistematizado de la acción formativa, permitiendo al alumno realizar la formación desde cualquier lugar y a en todas las franjas horarias, evitando así desplazamientos pudiendo conciliar vida familiar y laboral. El contenido se basa en paquetes SCORM, vídeos, actividades, exámenes, etc.		
	Contenidos: UD1. Análisis del sistema tributario español 1.1 La Hacienda Pública en la Constitución Española. 1.2 Derecho Tributario. 1.3 Organización administrativa tributaria. 1.4 Ingresos de Derecho Público. 1.5 Elementos estructurales del tributo.		

- 1.6 Clases de impuestos.
- 1.7 Principales figuras impositivas del sistema tributario estatal, autonómico y local: conceptos básicos.
- UD2. Atención al contribuyente: peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones
 - 2.1 Tratamiento de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.
 - 2.2 El Consejo de Defensa del Contribuyente.
 - 2.3 Procedimientos de recogida y tramitación de quejas y reclamaciones.
 - 2.4 Consultas tributarias.
 - 2.5 Comunicación en situaciones de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.
 - 2.6 Atención al contribuyente.
 - 2.7 Atención al contribuyente en campañas de información general.
 - 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.
- UD3. Seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos tributarios
 - 3.1 Procedimientos de gestión, inspección y recaudación.
 - 3.2 Fases de los procedimientos tributarios.
 - 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.