

**UF1814: Información y atención tributaria
al contribuyente**

Elaborado por: Jose M^a Alonso Martín

Edición: 5.1

EDITORIAL ELEARNING

ISBN: 978-84-16360-81-9 • Depósito legal: MA 296-2015

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

Identificación de la Unidad Formativa:

Bienvenido a la **Unidad Formativa UF1814: Información y atención tributaria al contribuyente**. Esta Unidad Formativa pertenece al Módulo Formativo **MF1784_3: Atención al contribuyente en la gestión administrativa tributaria**, que forma parte del Certificado de Profesionalidad **ADGD0110: Asistencia en la gestión de los procedimientos tributarios** de la familia de **Administración y Gestión**.

Presentación de los contenidos:

La finalidad de esta Unidad Formativa es enseñar al alumno a atender a los contribuyentes de forma personal o telemática, en las peticiones de información, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de naturaleza tributaria, e informar a los contribuyentes sobre el estado de tramitación de los procedimientos tributarios en los que sean parte, de forma diligente a fin de facilitar su seguimiento.

Para ello, se estudiará el análisis del sistema tributario español, la atención al contribuyente, como las peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, y se profundizará en el seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos tributarios.

Objetivos de la Unidad Formativa:

Al finalizar esta Unidad Formativa aprenderás a:

- 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.

Índice

| | |
|-----------------------------------------------------------|----|
| UD1. Análisis del sistema tributario español..... | 11 |
| 1.1. La Hacienda Pública en la Constitución Española..... | 15 |
| 1.1.1. Principios rectores..... | 17 |
| 1.1.2. Funciones..... | 22 |
| 1.2. Derecho Tributario..... | 29 |
| 1.2.1. Concepto..... | 30 |
| 1.2.2. Contenido..... | 31 |
| 1.2.3. El poder tributario..... | 33 |
| 1.2.4. Fuentes del Derecho Tributario..... | 36 |
| 1.3. Organización administrativa tributaria..... | 49 |
| 1.3.1. Administración tributaria estatal..... | 50 |
| 1.3.2. Administración Autonómica..... | 51 |
| 1.3.3. Administración Local..... | 53 |
| 1.4. Ingresos de Derecho Público;..... | 56 |
| 1.4.1. Tributos: Concepto y clases..... | 58 |
| 1.4.2. Impuestos..... | 61 |
| 1.4.3. Tasas..... | 62 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.4.4. Contribuciones especiales..... | 64 |
| 1.5. Elementos estructurales del tributo | 65 |
| 1.5.1. Hecho imponible..... | 66 |
| 1.5.2. Los obligados tributarios: obligados principales y secundarios | 67 |
| 1.5.3. Base imponible: métodos de determinación, reducciones | 73 |
| 1.5.4. Base liquidable | 76 |
| 1.5.5. Tipo de gravamen: concepto y clases..... | 77 |
| 1.5.6. Cuota tributaria: concepto y tipos | 78 |
| 1.5.7. Deuda tributaria..... | 80 |
| 1.5.8. Devengo..... | 83 |
| 1.5.9. Exenciones: características y clases | 84 |
| 1.6. Clases de impuestos | 86 |
| 1.6.1. Directos e indirectos..... | 87 |
| 1.6.2. Periódicos e instantáneos..... | 87 |
| 1.6.3. Estatales, autonómicos y locales | 88 |
| 1.6.4. Otras clasificaciones | 89 |
| 1.7. Principales figuras impositivas del sistema tributario estatal, autonómico y local: conceptos básicos | 91 |
| UD2. Atención al contribuyente: peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones..... | 105 |
| 2.1. Tratamiento de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones | 109 |
| 2.1.1. Derechos y garantías de los obligados tributarios | 110 |
| 2.1.2. Deberes de información y asistencia a los obligados tributarios..... | 112 |
| 2.1.3. Habilidades personales y sociales..... | 113 |
| 2.2. El Consejo de Defensa del Contribuyente | 115 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.2.1. Organización..... | 117 |
| 2.2.2. Composición | 120 |
| 2.2.3. Funcionamiento | 122 |
| 2.3. Procedimiento de recogida y tramitación de quejas y reclamaciones | 123 |
| 2.3.1. Elementos formales de contextualización de la queja o reclamación | 125 |
| 2.3.2. Estructura y documentación necesaria..... | 127 |
| 2.3.3. Plazos de presentación | 128 |
| 2.3.4. Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes | 129 |
| 2.4. Consultas tributarias..... | 130 |
| 2.4.1. Clases | 131 |
| 2.4.2. Requisitos de formalización | 133 |
| 2.4.3. Efectos..... | 134 |
| 2.4.4. La consulta tributaria escrita..... | 136 |
| 2.5. Comunicación en situaciones de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones..... | 138 |
| 2.5.1. Tipos: Interpersonal, telefónica, telemática y escrita ... | 139 |
| 2.5.2. Canalización de la información tributaria | 156 |
| 2.6. Atención al contribuyente | 158 |
| 2.6.1. Lenguaje..... | 159 |
| 2.6.2. Escucha activa | 160 |
| 2.6.3. Asertividad | 161 |
| 2.6.4. Feed-back, otras..... | 164 |
| 2.7. Atención al contribuyente en campañas de información general..... | 166 |
| 2.7.1. Finalidad | 167 |
| 2.7.2. Características | 168 |

| | | |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.8. | Técnicas de resolución de situaciones conflictivas en la atención al contribuyente. | 170 |
| 2.9. | Formas de aplicación de la normativa de protección de datos en la atención al contribuyente. | 179 |
| UD3. | Seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos tributarios | 191 |
| 3.1. | Procedimientos de gestión, inspección y recaudación..... | 193 |
| 3.1.1. | Concepto | 199 |
| 3.1.2. | Clasificación | 204 |
| 3.2. | Fases de los procedimientos tributarios | 206 |
| 3.2.1. | Iniciación | 209 |
| 3.2.2. | Tramitación | 213 |
| 3.2.3. | Formas de finalización | 216 |
| 3.3. | Especial referencia al estado de tramitación de los procedimientos | 227 |
| 3.4. | Aplicaciones informáticas de gestión en el seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos tributarios | 238 |
| 3.5. | Formas de aplicación de la normativa de protección de datos en el seguimiento de los procedimientos | 252 |
| | Glosario | 271 |
| | Soluciones | 275 |

UD1

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

1.1. La Hacienda Pública en la Constitución Española

La Hacienda Pública se encarga de las necesidades colectivas que, por su propia naturaleza, requieren de intervención pública.

En la doctrina, se ha distinguido tradicionalmente entre dos definiciones de Hacienda Pública.



Hacienda Pública es un conjunto de actividades que se caracterizan por su realización fuera del mercado y por financiarse mediante el pago coactivo de los tributos.

No obstante, esta definición presenta dos inconvenientes:

- Si se entiende necesidad colectiva como aquella satisfecha con elementos ajenos al mercado, estamos optando por una visión del sector público que es propia del enfoque liberal del Estado.
- Si se trata de necesidad colectiva en el sentido de aquella decidida por un sector o grupo político, nos quedamos con una noción de Hacienda que se reduce al estudio del comportamiento de un determinado agente económico.



Hacienda Pública es el estudio de las funciones realizadas por el sector público en cuanto a la resolución de problemas de asignación, distribución, estabilidad y crecimiento.

Esta es la definición por la que se decanta la mayor parte de la doctrina, por mostrar dos importantes ventajas:

- Permite concebir al sector público como aquel que define el marco institucional en que van a desarrollarse las funciones que integran la Hacienda Pública.
- No reduce la acción del sector público a los mecanismos coactivos.

La Constitución de 1.978 dedica el Título VII a la “Economía y Hacienda”, estableciendo en su artículo 128.1 el principio de subordinación de toda la riqueza del país al interés general y reconociendo la iniciativa pública en la actividad económica.



En su función de principio rector de la política social y económica, el artículo 40.1 CE dispone que “Los poderes públicos promoverán las condiciones favorables para el progreso social y económico y para una distribución de la renta regional y personal más equitativa, en el marco al pleno empleo.”

Finalmente, el art. 103.1 CE establece:

“La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.”

Cabe reseñar asimismo que los preceptos constitucionales relativos a la Hacienda Pública no son reiterativos ni contradictorios con otros artículos de la Constitución.

Sí es cierto, no obstante, que la enumeración de los principios rectores de la política económica y social podría haber hecho innecesaria la mención del art. 128 CE, pues es su misma filosofía la que se recoge en éste precepto.

Finalmente, señalar que la Constitución Española, al tratar de la Hacienda Pública, no se constituye en un precepto rígido sino en una norma flexible con un amplio marco donde se contemplan tanto la opción de una economía mixta con preponderancia pública como una economía mixta con preponderancia privada.

Constitución Española

Art. 40.1. (promoción del progreso social y económico)

Art. 103.1. (Administración Pública sirve a los intereses generales)

Art. 128.1. (subordinación al interés general)

1.1.1. Principios rectores

Los principios fundamentales de la Hacienda Pública recogidos en la Constitución Española pueden sistematizarse en tres grupos:

| | |
|----|----------------------------------------------------|
| 1. | Principios generales del Derecho Financiero. |
| 2. | Principios específicos del Derecho Tributario |
| 3. | Principios específicos del Derecho Presupuestario. |

1. Principios generales del Derecho Financiero.

a. Principio de legalidad financiera:

Principio de legalidad en materia de ingresos públicos.

- Art. 31.3 CE: Sólo podrán establecerse prestaciones personales o patrimoniales de carácter público con arreglo a la Ley.
- Art. 133 CE. La potestad originaria para establecer tributos corresponde exclusivamente al Estado mediante Ley. 2. Las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales podrán establecer y exigir tributos de acuerdo con la Constitución y las leyes. 3. Todo beneficio fiscal que afecte a los tributos del Estado deberá establecerse en virtud de Ley.
- Art. 134.7 CE: La Ley de Presupuestos no podrá crear tributos, podrá modificarlos cuando una ley tributaria sustantiva así lo prevea.
- Art. 135.3 CE: El Gobierno habrá de estar autorizado por Ley para emitir Deuda Pública o contraer créditos.

Principio de legalidad en materia de gastos públicos.

- Art. 133.4 CE: Las Administraciones Públicas sólo podrán contraer obligaciones financieras y realizar gastos de acuerdo con las leyes.
- Art. 134.1 CE: Corresponde al Gobierno la elaboración de los Presupuestos Generales del Estado, y a las Cortes Generales su examen, enmienda y aprobación.

b. Principio de justicia financiera:

Principio de justicia tributaria.

El art. 31.1 CE establece:

“Todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica, mediante un sistema tributario justo inspirado en los principios de igualdad y progresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio.”

Son tres los principios a que hace referencia este precepto:

| | |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Principio de generalidad | “Todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos”. |
| Principio de capacidad económica | La contribución al sostenimiento de los gastos públicos ha de articularse sobre la “capacidad económica” del contribuyente. |

| | |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Principio de igualdad | <p>Las aportaciones tributarias deberán ser iguales.</p> <p>La cuantía habrá de adaptarse a la capacidad económica.</p> |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Enlaza con estos principios lo establecido en el art. 138.2 CE, que dispone que “las diferencias entre los Estatutos de las distintas Comunidades Autónomas no podrán implicar, en ningún caso, privilegios económicos o sociales.”

Principio de progresividad.

El sistema tributario en su conjunto ha de ser progresivo, no siendo necesario lo sean cada una de las piezas que lo integran.

Principio de no confiscación.

Se traduce en la imposibilidad de que el sistema tributario origine una detracción total de la capacidad económica de los contribuyentes.

Principio de justicia del gasto público.

Art. 31.2 CE establece:

“El gasto público realizará una asignación equitativa de los recursos públicos y su programación y ejecución responderán a los criterios de eficiencia y economía.”

c. Principio de control de la actividad financiera:

La actividad que se encomienda en materia financiera a órganos de la Administración Pública, se comprende entre los organismos de actuación de los diversos mecanismos de control de la actividad ejecutiva recogidos con carácter general en la CE y que son los siguientes:

| | |
|----|-------------------------|
| 1. | Defensor del Pueblo. |
| 2. | Tribunales de Justicia. |
| 3. | Cortes Generales. |

No obstante, el art.136.1CE introduce un nuevo órgano, el Tribunal de Cuentas, en calidad de “supremo órgano fiscalizador de las cuentas y de la gestión económica del Estado, así como del sector público”.

Este control, configurado como de carácter externo, se complementará con el control de carácter interno (de legalidad, financiero y de eficacia) que se encomienda fundamentalmente a la Intervención General de la Administración del Estado.

d. **Principio de redistribución de la renta y la riqueza:**

- Art. 131.1 CE: El Estado, mediante Ley, podrá planificar la actividad económica general para atender a las necesidades colectivas, equilibrar y armonizar el desarrollo regional y sectorial y articular el crecimiento de la renta y de la riqueza, y su más justa distribución.

e. **Principios de solidaridad y coordinación entre las Haciendas Públicas Central y Autonómica:**

- Art. 2 CE: La CE se fundamenta en la indisoluble unidad de la Nación Española, patria común e indivisible de todos los españoles, y reconoce y garantiza el derecho a la autonomía de las nacionalidades y regiones que la integran y la solidaridad entre todas ellas.
- Art. 138.1 CE: El Estado garantiza la realización efectiva del principio de solidaridad consagrado en el art. 2 CE, velando por el establecimiento de un equilibrio económico adecuado y justo entre las diversas partes del territorio español, y atendiendo en particular a las circunstancias del hecho insular.
- Art. 156.1 CE: Las CCAA gozarán de autonomía financiera para el desarrollo y ejecución de sus competencias con arreglo a los principios de coordinación con la Hacienda estatal y de solidaridad entre todos los españoles.
- Art. 158.2 CE: Con el fin de corregir desequilibrios económicos interterritoriales y hacer efectivo el principio de solidaridad se constituirá un Fondo de Compensación con destino a gastos de inversión, cuyos recursos serán distribuidos por las Cortes Generales entre las CCAA y provincias, en su caso.

2. Principios específicos del Derecho Tributario.

a. **Principio de irretroactividad de las sanciones:**

- Art. 9.3 CE: La CE garantiza el principio de legalidad, la jerarquía normativa, la publicidad de las normas, la irretroactividad de las disposiciones sancionadoras