

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

0. No es un oxímoron, es una realidad en construcción
1. Un viaje a través de investigaciones, jornadas, vídeos y publicaciones
2. La comunicación tributaria clara como lugar de encuentro
3. La diosa Hécate y la inspectora de Hacienda
4. Dieciséis puntos de vista desde cuatro grandes perspectivas que iluminan todas las facetas del fenómeno
5. Dedicatoria final

CAPÍTULO 1 COMUNICACIÓN TRIBUTARIA CLARA. EQUIPOS Y PROYECTOS COMPLEJOS PARA AFRONTAR REALIDADES COMPLEJAS

1. Por qué estudiar la comunicación tributaria
2. Los proyectos de comunicación clara en un mundo complejo
3. La complejidad en la propia perspectiva lingüística
4. La gestión y liderazgo de la complejidad
5. Conclusiones
6. Referencias bibliográficas

CAPÍTULO 2 «BY THE RIVERS OF BABYLON»: ORÍGENES HISTÓRICOS DEL DISCURSO TRIBUTARIO

1. Cuando la palabrería ofusca la arquitectura conceptual
2. ¿De qué hablamos cuando hablamos de terminología tributaria?
3. Do ut des: la tributación como compraventa
4. Por una visión comparativista
5. Los orígenes del estado y la defensa de los indefensos
6. El estado comienza en Súmer
7. El «mundo» mesopotámico
8. Textos, fenotextos y genotextos del vocabulario tributario mesopotámico
9. La «casa», estructura básica de la sociedad mesopotámica
10. La «propiedad» en el derecho y la práctica mesopotámicos
11. La sociedad patrimonial
12. Las fuentes de información sobre las primeras prácticas fiscales
13. Vías de la tributación: en especie y dineraria

14. La tributación en especie y el trabajo forzado
15. La plata, el valor virtual
16. La justicia como genotexto tributario
17. Lo «estable» y lo «derecho»: primeros fenotextos jurídicos mesopotámicos
18. Superando las barreras lingüísticas: la «lengua de coincidencia»
19. Referencias bibliográficas

SECCIÓN I EL IMPACTO SOCIAL DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y DE LA COMUNICACIÓN TRIBUTARIA

CAPÍTULO 3 ENMARCANDO LAS «POLÍTICAS» DE LENGUAJE CLARO: DERECHOS, EFICIENCIA Y BUEN GOBIERNO. BASES PARA UNA COMUNICACIÓN TRIBUTARIA CLARA

1. Introducción
2. Marcos interpretativos de políticas públicas: una breve aproximación teórica
3. Metodología
4. Los marcos del lenguaje o comunicación claros
5. Comunicación tributaria clara y cultura de la legalidad tributaria
6. Conclusiones
7. Referencias bibliográficas

CAPÍTULO 4 ENFRENTAR EL CORPORATIVISMO Y LA AUTORREFERENCIALIDAD: RETOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL SIGLO XXI

1. Introducción
2. Causas del fracaso comunicativo entre Administración y ciudadanía
3. Quejas ciudadanas relacionadas con aspectos de la comunicación
4. Posibles acciones en favor de la ciudadanía de los defensores del pueblo y de los síndicos

CAPÍTULO 5 LA IMPORTANCIA DEL FRAMING Y LA COMUNICACIÓN CLARA EN EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO VOLUNTARIO

1. Introducción
2. Cumplimiento tributario voluntario
3. Comprensión y claridad del sistema tributario español
4. Conclusiones
5. Referencias bibliográficas

CAPÍTULO 6 LA OPINIÓN DE LOS PROFESIONALES SOBRE LA CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS

1. Introducción. Ciudadanía y cultura tributaria
2. Objetivos
3. El Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona (ORGT)
4. Metodología
5. Resultados
6. Propuestas de mejora
7. Conclusiones
8. Referencias bibliográficas

SECCIÓN II BUENA ADMINISTRACIÓN Y ESTRATEGIAS EN LAS ACTUACIONES DE RECAUDACIÓN

CAPÍTULO 7 LA BUENA ADMINISTRACIÓN EN LAS ACTUACIONES DE RECAUDACIÓN

1. Planteamiento
2. La buena administración en el Derecho tributario
3. La buena administración en las actuaciones de recaudación
4. Síntomas y profilaxis
5. Conclusión
6. Referencias bibliográficas

CAPÍTULO 8 VENTAJAS Y RIESGOS EN LA SIMPLIFICACIÓN DEL SISTEMA TRIBUTARIO

1. Introducción
2. Simplificación tributaria y sistema tributario simple
3. La complejidad del sistema tributario
4. La simplificación de la normativa tributaria
5. La simplificación para fomentar el cumplimiento tributario
6. Referencias bibliográficas

CAPÍTULO 9 ESTRATEGIAS DE SIMPLIFICACIÓN DEL PAGO EN LA AGENCIA TRIBUTARIA

1. Introducción
2. El coste psicológico del pago
3. La utilización del enfoque behavioural insights para facilitar el pago

4. Justificación de la necesidad de simplificación del pago de impuestos: conceptos necesarios
5. Estrategias de simplificación del pago en la agencia estatal de administración tributaria
6. Conclusiones sobre las estrategias realizadas por la agencia tributaria

CAPÍTULO 10 ESTRATEGIAS DE SIMPLIFICACIÓN EN EL PAGO DE LOS TRIBUTOS. REFLEXIONES SOBRE LA SIMPLIFICACIÓN EN LA GESTIÓN DE LOS TRIBUTOS LOCALES

1. Introducción
2. Gestión tributaria
3. Recaudación
4. Inspección
5. Revisión
6. Atención al contribuyente
7. Atención multicanal y su impacto en los procedimientos tributarios
8. Los trámites de autogestión y la automatización de procedimientos
9. Importancia del lenguaje en la simplificación de procedimientos
10. Las resistencias internas al cambio
11. Referencias bibliográficas

CAPÍTULO 11 ESTRATEGIAS DIGITALES EN LA LOCALIZACIÓN DE BIENES Y DERECHOS EMBARGABLES

1. Planteamiento
2. Iniciativas reguladoras para la localización de bienes embargables en la UE
3. Regulación de la localización de bienes en el ámbito español
4. Intercambio de información y tecnología digital para mejorar la localización de bienes embargables
5. Conclusiones
6. Referencias bibliográficas

SECCIÓN III CARACTERIZACIÓN DEL DISCURSO TRIBUTARIO. ESTUDIO DE CASO: EL PROCESO DE CLARIFICACIÓN DE LA PROVIDENCIA DE APREMIO

CAPÍTULO 12 LOS GÉNEROS DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS ESPAÑOLAS A PARTIR DEL CORPUS COMTCLAR

1. Introducción
2. Los géneros del corpus ComTClar en el marco de los géneros textuales administrativos
3. Metodología

4. Resultados
5. Discusión
6. Organización de los géneros del corpus ComTClar
7. Conclusiones
8. Referencias bibliográficas

CAPÍTULO 13 MÁS DIFÍCIL QUE LA PROPIA LEY. INDICADORES DE COMPLEJIDAD TEXTUAL EN EL CORPUS COMTCLAR

1. Introducción
2. El corpus ComTClar
3. El procedimiento de recaudación tributaria: fuentes del derecho tributario, familias de géneros y relaciones intertextuales
4. El corpus ComTClar, la LGT y el RGT: índices de lecturabilidad y algunos datos lexicométricos
5. Implicaciones para una redacción clara
6. Conclusiones
7. Referencias bibliográficas

CAPÍTULO 14 EL PROCESO DE CLARIFICACIÓN DE LA NOTIFICACIÓN DE PROVIDENCIA DE APREMIO: CAMBIOS TEXTUALES Y LINGÜÍSTICOS

1. Introducción
2. La notificación de providencia de apremio
3. El proceso de transformación documental
4. Los fundamentos de la transformación textual y lingüística
5. La acción lingüística transformadora
6. Conclusiones
7. Referencias bibliográficas

CAPÍTULO 15 LA IMPORTANCIA DEL DISEÑO EN LA CLARIFICACIÓN DEL DISCURSO TRIBUTARIO

1. Introducción
2. Comunicación y no solo lenguaje
3. No se puede clarificar un discurso sin una estructura clara y organizada
4. El buen diseño nace y bebe del dominio tipográfico
5. Los elementos visuales, solo los que aportan valor
6. Biblioteca de recursos para organizar la información

7. La accesibilidad como garantía de transparencia

8. Referencias bibliográficas

CAPÍTULO 16 PERCEPCIÓN DE CLARIDAD Y COMPRENSIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS (TRIBUTARIOS): LA PROVIDENCIA DE APREMIO MUNICIPAL

1. Lenguaje claro: antecedentes e iniciativas recientes

2. Objetivos

3. Metodología

4. Resultados y análisis

5. Conclusiones

6. Referencias bibliográficas

Anexos