

# Colaboración interdisciplinar y transferencia de conocimiento para **avanzar en el *derecho a comprender* los documentos tributarios**: la actividad del grupo de investigación EDAP

20 de febrero de 2026

Dra. M.<sup>a</sup> Ángeles García Asensio  
[garciaasensio@ub.edu](mailto:garciaasensio@ub.edu)

Dra. Irene Yúfera Gómez  
[iyufera@ub.edu](mailto:iyufera@ub.edu)



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA



Estudios del Discurso  
Académico y Profesional



## 2. Interdisciplinariedad

Proyectos I+D+I

Cátedra UB-DIBA de Comunicación Clara Aplicada a las Administraciones Públicas. [ORGT]

---

- **Identificar zonas de opacidad** en los **documentos tributarios** y en sus **contextos** de uso
- **Proponer transformaciones** estructurales, lingüísticas y de diseño que faciliten la lectura y la **comprensión** sin ambigüedades de los documentos tributarios



Comunicación  
Tributaria  
Clara

**El derecho a entender la comunicación tributaria.** Análisis y clarificación del discurso empleado en los procedimientos de recaudación. Referencia: (ATClar) PID 2020-114308RB-100

**Comunicación tributaria clara.** Estudio y clarificación del discurso empleado en el procedimiento de aplazamiento y fraccionamiento de deudas. Referencia: (ComTClar) PID2023-146995OB-I00

Estela Ferreiro  
José M<sup>a</sup> Tovías  
José Andrés  
Rozas



Cristina G.  
Herrera



Iván Mesón  
Virginia Muñoz



Jesús Rodríguez



Patricia Francés  
Eva Sanchís



Esaú Alarcón



- **Incluimos** a las Administraciones tributarias y empresas de gestión tributaria (colaboración público-privada)
- **Transferimos** conocimiento a las Administraciones tributarias
- **Intercambiamos** conocimientos con las Administraciones tributarias

Mar Forment  
M.<sup>a</sup> Ángeles G.<sup>a</sup>-  
Asensio  
Fernando Polanco  
Estrella Montolio



Víctor  
González  
Marc Bayés  
Irene Yúfera



Giovanni Garofalo



Gianluca Pontrandolfo



Ana Rosa Terroba



Juan Ramón  
Martín  
Fernando Suárez  
Blas Subiela  
Ricardo Vizcaíno



Antonio Pasagali

Germán Arias



María Goenaga



Javier Aula Blasco



# Acciones y resultados

## 1. Investigación: encuestas (datos y sensibilización)

Càtedra de Comunicació Clara  
Aplicada a les Administracions Públiques

### Encuesta a ciudadanos

Càtedra de Comunicació Clara  
Aplicada a les Administracions Públiques

### Encuesta a personas usuarias de las oficinas del ORGT de Diputación de Barcelona sobre comunicación clara

La **Universitat de Barcelona** y la **Diputació de Barcelona** le invitan a participar en una encuesta sobre comunicación clara en las Administraciones públicas.

La encuesta recoge la valoración de las **personas usuarias de las oficinas del ORGT** de la Diputación de Barcelona sobre:

- Claridad del lenguaje que se utiliza en la recaudación de los impuestos municipales.
- Utilidad de los diferentes canales de comunicación con el ORGT.

La información que se recoge sirve para saber cómo facilitar más la comunicación entre el ORGT y la población.

La encuesta es totalmente **anónima y voluntaria** y dura **10 minutos** aproximadamente.

La encuesta se realiza con el apoyo de una persona encuestadora. Para **supervisar la calidad** de las encuestas, las preguntas pueden quedar **temporalmente grabadas**, cumpliendo el reglamento General de protección de datos (RGPD).

**Agradecemos su colaboración.**

Para más información, puede contactar con la Càtedra UB-DIBA:  
<https://www.ub.edu/edap/>

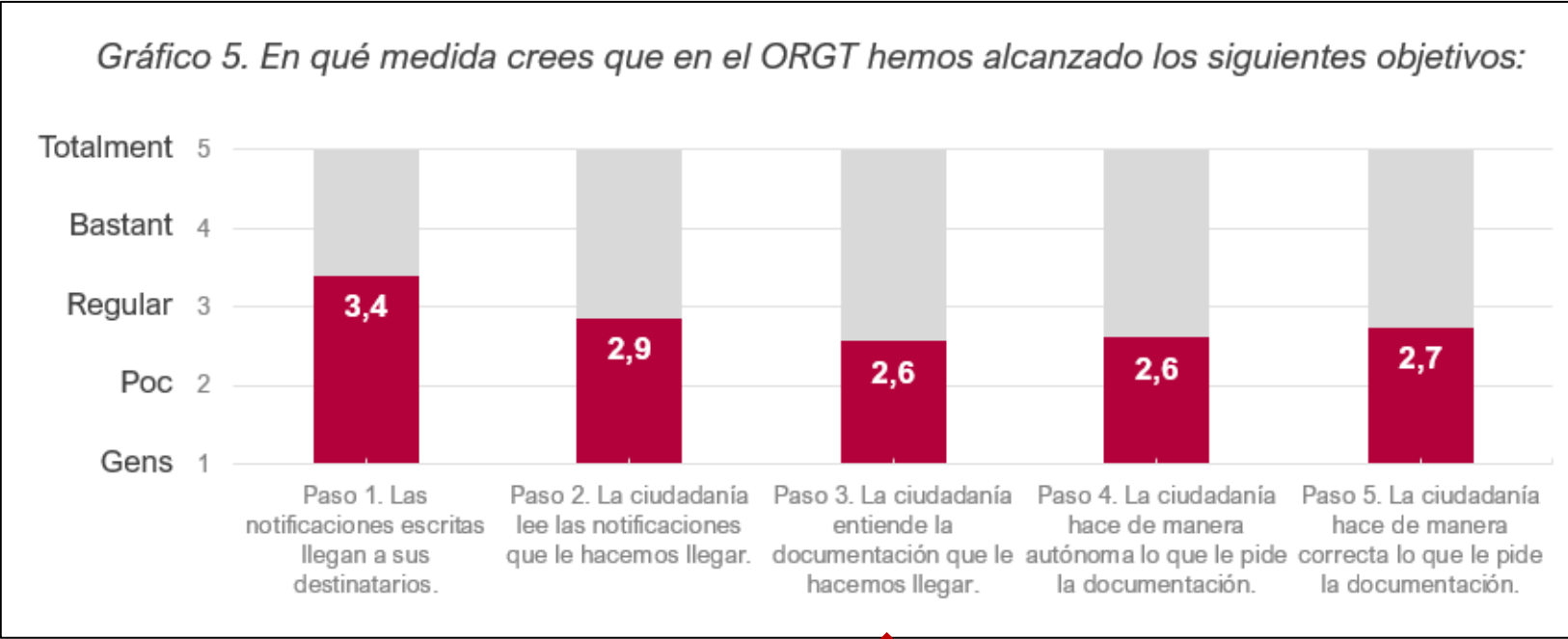
para mejorar.

para saber...

Preguntamos...

2023

### Encuesta a personal de atención ciudadana del Organismo de Gestión Tributaria (ORGT) de la DIBA



1 / 6

## 2. Transformación documental: prototipos

Nuevo diseño

Nueva arquitectura

Respeto a la imagen corporativa

Notificación de providencia de apremio

Qué hacer

Al recibir esta providencia de apremio, usted puede encontrarse en una de estas situaciones:

¿Ha pagado toda la deuda pendiente antes de recibir esta providencia?

1. Si ☐ Le cobraremos un recargo del 5 %. El pago debe realizarse antes de recibir esta providencia.
2. Si, y el recargo del 5 % ☐ La deuda ha quedado pagada. No se aplicará el recargo.
3. No, ni el recargo del 5 % ☐ Tendrá que ingresar:
  - Toda la deuda pendiente.
  - El recargo del 10 %.

Le pediremos un número de cuenta de la que usted sea titular. Le pediremos un número de cuenta de la que usted sea titular.

Para operar a través de nuestra sede electrónica, es necesario disponer de un sistema de autenticación y firma electrónica: certificado electrónico o Cl@ve PIN para personas físicas.

El dinero deberá ingresarse en una de nuestras entidades colaboradoras (bancos, cajas de compensación, cooperativas de crédito). Puede consultar estas entidades en nuestra sede electrónica.

Excepcionalmente, la deuda puede pagarse en efectivo en nuestra sede electrónica con el pago se regula en la Resolución de 18 de mayo de 2015.

Plazos de pago

| L  | M  | X  | J  | V  | S  | D  |
|----|----|----|----|----|----|----|
| 29 | 30 | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 |
| 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1  | 2  |
| 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  |

☐ Si ha recibido esta providencia en la primera quincena de mes.

☐ Si ha recibido esta providencia entre el día 16 y el último día de mes.

☐ Si el último día de pago fue el día de pago se amplía.

Con nuestra Calculadora de plazos de pago puede conocer de manera personalizada la fecha límite de pago de sus deudas.

Está disponible en nuestra sede electrónica: [www.agenciatributaria.gob.es/](http://www.agenciatributaria.gob.es/)

Formas de pago

Electrónicamente, a través de:

- Nuestra app-AEAT. Opción: «Pagar, aplazar y consultar».
- Nuestra sede electrónica. Ruta web: «Pagar deudas / Pagar deudas (soy el titular)».

Le pediremos un número de cuenta de la que usted sea titular.

Para operar a través de nuestra sede electrónica, es necesario disponer de un sistema de autenticación y firma electrónica: certificado electrónico o Cl@ve PIN para personas físicas.

El dinero deberá ingresarse en una de nuestras entidades colaboradoras (bancos, cajas de compensación, cooperativas de crédito). Puede consultar estas entidades en nuestra sede electrónica.

Excepcionalmente, la deuda puede pagarse en efectivo en nuestra sede electrónica con el pago se regula en la Resolución de 18 de mayo de 2015.

Aplazamiento o fraccionamiento

Puede solicitar aplazar o fraccionar el pago de la deuda, pagar en los plazos establecidos.

Electrónicamente, a través de:

- Nuestra app-AEAT. Opción: «Pagar, aplazar y consultar».
- Nuestra sede electrónica. Ruta web: «Pagar deudas / Pagar deudas (soy el titular)».

Por teléfono, llamando al:

Centro de Atención al Contribuyente. De lunes a viernes, de 9.00 h a 14.00 h.

Presencialmente, acudiendo a:

Nuestras delegaciones de recaudación. De lunes a viernes, de 9.00 h a 14.00 h.

Notificación de providencia de apremio

Con nuestra Calculadora de intereses y aplazamientos puede conocer el importe de los intereses de demora que tendrá que pagar si se acepta su solicitud de aplazamiento o fraccionamiento de pago.

Está disponible en nuestra sede electrónica: «Herramientas de asistencia virtual / Herramientas de asistencia de recaudación».

Tenga en cuenta que no es posible aplazar o fraccionar las siguientes deudas:

- Las que tienen que pagarse mediante efectos timbrados.
- Las que tienen consideración de «créditos contra la masa», en caso de que usted estuviera en concurso.
- Las que resultan de ejecutar decisiones de recuperación de ayudas del Estado reguladas en la Ley General Tributaria.
- Las que se derivan de tributos que legalmente tienen que ser repercutidos, excepto que se justifique debidamente el pago de las cuotas repercutidas.
- Las retenciones e ingresos a cuenta.
- Las que resultan de ejecuciones de resoluciones firmes, total o parcialmente desestimadas y dictadas en un recurso de reclamación económico-administrativa o en un recurso contencioso-administrativo, previamente hayan que suspenso de ejecución de recursos o reclamaciones han estado tramitando.

Consecuencias de la falta de pago

Hemos calculado el importe que tiene que pagar si no abona la deuda en los plazos indicados en esta providencia.

Al importe total hay que sumar intereses (intereses de demora).

Deuda (principal pendiente de pago)

Recargo de apremio ordinario (20 %)

Importe total

No podemos calcular aquí los intereses de demora porque depende del tiempo que usted tarde en pagar la deuda:

- Se calculan sobre el importe de la deuda (principal pendiente de pago).
- Se generan desde el momento en que finaliza el período de pago voluntario hasta que se paga totalmente el importe que se debe.

Tenga en cuenta que, además, iniciaremos el embargo de sus bienes o la ejecución de las garantías que usted haya aportado (por ejemplo, un aval bancario).

Si se producen costas en el procedimiento, también tendrá que pagarlas.

Notificación de providencia de apremio

Derecho a recurrir o a reclamar

Si no está de acuerdo con esta providencia, puede presentar por escrito:

- un recurso (recurso de reposición), que resolveremos desde la Agencia Tributaria (AEAT); o bien,
- una reclamación económico-administrativa, que resolverá un tribunal económico-administrativo independiente de la Agencia Tributaria (AEAT).

Disponible en nuestra sede electrónica: «Herramientas de asistencia virtual / Herramientas de asistencia de recaudación».

Si opta por presentar un recurso de reposición, tiene que:

1. Exponer las razones por las que no está de acuerdo.
2. Mencionar que no ha presentado una reclamación económico-administrativa.
3. Incluir los datos de la empresa o persona física que presenta el recurso.

Si necesita consultar el expediente para poder manifestar las razones por las que no está conforme con esta providencia, puede dirigirse a la oficina de la Dependencia Regional de Recaudación que se indica en el encabezamiento de esta providencia, en el apartado «Órgano que dicta la providencia». Lo pondremos a su disposición.

Si le comunicamos que su recurso ha sido desestimado, o si un mes después de presentarlo no ha recibido respuesta, podrá presentar una reclamación económico-administrativa.

Si opta por presentar una reclamación económico-administrativa o la presenta porque ha sido desestimado o no ha tenido respuesta al cabo de un mes, tiene que:

1. Exponer las razones por las que no está de acuerdo.
2. Indicar los mismos datos que deben constar en un recurso de reposición.

Dirija su recurso o su reclamación a:

La Dependencia Regional de Recaudación que indicamos en el encabezamiento de esta providencia, en el apartado «Órgano que dicta la providencia».

Preséntelos en:

Nuestra sede electrónica, con certificado electrónico o Cl@ve PIN para personas físicas.

Notificación de providencia de apremio

Normas aplicables

Ley General Tributaria (Ley 58/2003)

Recargos del período ejecutivo: Artículo 28

Plazos para el pago: Artículo 62.5

Solicitud de Aplazamiento: Artículo 65

Notificaciones: Artículos 102,110,111,112

Inicio del período ejecutivo: Artículo 161

Suspensión del procedimiento de apremio: Artículo 165

Iniciación del procedimiento de apremio: Artículo 167

Consecuencias de la falta de pago: Artículo 167.4

Recurso de reposición: Artículos 222 a 225

Reglamento General de Recaudación (RD 939/2005 de 29 de julio)

Solicitud de Aplazamiento: Artículos 44 a 54

Interés de demora del período ejecutivo: Artículo 72

Suspensión del procedimiento de apremio: Artículo 73

Costas del procedimiento: Artículos 113 a 115

Resolución de 24 de noviembre de 2011, de la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria por la que se aprueban las aplicaciones informáticas para las actuaciones administrativas automatizadas.

Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (Ley 39/2015).

Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas: Artículo 14 Cómputo de plazos: Artículo 30

Le ayudamos

Consulte nuestra calculadora de plazos de pago

Pregúntenos en nuestro chat online

Llame a nuestro teléfono de atención

Acuda a nuestras oficinas

- Le permitirá conocer de forma personalizada hasta qué día puede pagar la deuda pendiente con el recargo del 10 %.
- La encontrará en nuestra sede electrónica.
- Responderemos sus dudas lo antes posible.
- Lo encontrará en nuestra sede electrónica.
- 91 553 68 01
- Centro de Atención Telefónica de Recaudación (REC@T)
- De lunes a viernes. De 9.00 h a 14.00 h.
- Le atenderemos personalmente.
- No olvide pedir cita previa en nuestra sede electrónica. Ruta web: Todas las gestiones / Otro servicio / Cita previa.

Nuestra sede electrónica

<https://sede.agenciatributaria.gob.es/>

## 2. Transformación documental: metodología ecosistémica

---

### Design Thinking



1. **Investigación:** grupos focales para identificar zonas de opacidad
2. **Definición** de necesidades
3. **Ideación y prototipado:** ciclos iterativos de evaluación y mejora
4. **Evaluación:** test de usuarios
5. **Entrega**

García-Asensio (2024)

Bayés-Gil, García-Asensio, Franganillo (2025)

Acciones y resultados

# Design Thinking: investigación con grupos focales

## Grupo de atención ciudadana (1)

Jefe oficina Vic: Enedina Jiménez

Jefe oficina Sant Adrià de Besòs: Noemí López

Jefe oficina Viladecavalls: Miguel Guillem

### Jefes de oficina

Oficina de Sant Feliu de Llobregat (Unitat del Baix Llobregat Nord): Sílvia Fernández

Oficina de Gavà (Unitat del Baix Llobregat-Garraf):  
Montserrat Torrecillas

### Personal de atención presencial

Lluís Vila

Sandra Llor

### Call Center



Diputació  
Barcelona

Organisme de Gestió Tributària

## Grupo institucional (2)

Isabel Escorza

**Directora de Administración Digital Tributaria  
y Relaciones con el Contribuyente**

Josep Maria Olañeta

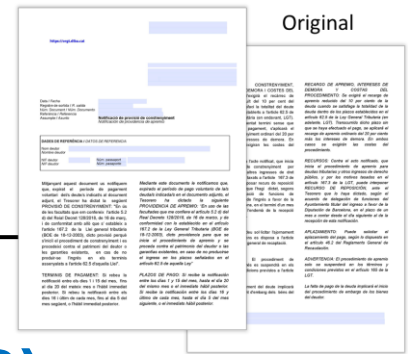
**Técnico Adscrito a la Dirección de Servicios  
de Administración Digital Tributaria y  
Relaciones con el Contribuyente**

Ernest Roselló

**Jefe del Servicio de la Unidad Central  
de Recaudación**

Susana Burgos

**Responsable de Comunicación**



Acciones y resultados

Design Thinking: evaluación de prototipos (ciudadanía)

Bayés-Gil, García-Asensio, Franganillo (2025)

Test de percepción de claridad

Test de comprensión

Edat (triï la seva franja d'edat):

☐ de 18 a 29 anys  
☐ de 30 a 39 anys  
☐ de 40 a 64 anys  
☐ 65 anys o més

Nivell d'estudis (esculli una de les opcions):

☐ Estudis universitaris  
☐ Estudis no universitaris

Sexe:

☐ Home  
☐ Dona

Escriu el seu lloc de residència:

TEST 1VO. A partir del document que li hem facilitat, respongui breument a les preguntes següents:

Una comunicació és clara si la redacció, l'estructura i el disseny són tan senzills que els lectors a qui va adreçat el text o el missatge poden fàcilment trobar allò que necessiten; comprendre allò que troben, i utilitzar aquesta informació. [Font: International Plain Language]

a. Considera clar el document?  
(1. Gens clar; 2. Poc clar; 3. Més o menys clar; 4. Prou clar; 5. Clar)

b. Considera que hi ha cap aspecte que redueixi la claredat del document?  
(1. Cap; 2. Pocs; 3. Alguns; 4. Bastants; 5. Molts)

c. Si considera que hi ha algun aspecte que redueix la claredat del document, quin o quins creu que són? Assenyalï amb una creu tots els aspectes que consideri.

☐ L'aspecte general del document (l'aparença visual) entorpeix la seva lectura  
☐ El document és massa extens  
☐ Hi ha massa informació en el document  
☐ Hi falta informació necessària  
☐ Hi ha informació innecessària  
☐ Hi ha informació ambigua, imprecisa  
☐ No s'entenen les instruccions  
☐ L'estructura del document és complexa  
☐ Els títols no ajuden a trobar la informació

☐ El vocabulari tècnic no s'entén  
☐ Els paràgrafs són molt curts  
☐ Els paràgrafs són molt llargs  
☐ Hi ha moltes oracions en un mateix paràgraf  
☐ Les oracions són complexes  
☐ Hi ha massa informació en cada oració  
☐ El to del document no és amable  
☐ Hi ha faltes d'ortografia  
☐ Altres (específiqui, si us plau):

Si vol afegir cap comentari, pot fer-ho aquí:

ció que contenen els apartats següents?  
ata, registre de sortida, núm. document, referència, assumpte i  
3. Més o menys clar; 4. Prou clar; 5. Clar)  
de la notificació  
3. Més o menys clar; 4. Prou clar; 5. Clar)  
gament»  
3. Més o menys clar; 4. Prou clar; 5. Clar)  
nstranyiment, interessos de demora i costos del procediment»  
3. Més o menys clar; 4. Prou clar; 5. Clar)  
3. Més o menys clar; 4. Prou clar; 5. Clar)  
3. Més o menys clar; 4. Prou clar; 5. Clar)  
3. Més o menys clar; 4. Prou clar; 5. Clar)  
3. Més o menys clar; 4. Prou clar; 5. Clar)  
e dades inicials (data, càrrec-valor, assumpte i dades del  
3. Més o menys clar; 4. Prou clar; 5. Clar)  
Informació de l'exercici (any) i el concepte  
3. Més o menys clar; 4. Prou clar; 5. Clar)  
Informació del termini i dels imports (núm. abonaré, clau ORGT,  
s, total principal pendent, recàrrec de constrenyiment, interessos de  
iment, total a pagar)  
3. Més o menys clar; 4. Prou clar; 5. Clar)  
i mitjans per pagar»  
3. Més o menys clar; 4. Prou clar; 5. Clar)  
sa d'aquest document per fer-lo més clar? Escriu la  
nda a continuació:

1 / 2

2 / 2

Edat (triï la seva franja d'edat):

☐ de 18 a 29 anys  
☐ de 30 a 39 anys  
☐ de 40 a 64 anys  
☐ 65 anys o més

Nivell d'estudis (esculli una de les opcions):

☐ Estudis universitaris  
☐ Estudis no universitaris

Sexe:

☐ Home  
☐ Dona

Escriu el seu lloc de residència:

TEST 2VO. A partir del document que li hem facilitat, respongui breument a les preguntes següents:

Una comunicació és clara si la redacció, l'estructura i el disseny són tan senzills que els lectors a qui va adreçat el text o el missatge poden fàcilment trobar allò que necessiten; comprendre allò que troben, i utilitzar aquesta informació. [Font: International Plain Language]

Apartat 1 Primer paràgraf de la notificació.  
Per què rep aquesta notificació?  
Qui ha dictat la província de constrenyiment?  
Aquest fragment l'informa d'un increment en l'import del seu deute?

Apartat 2. «Terminis de pagament»  
Quin és el recàrrec de constrenyiment ordinari?  
Hi ha cap altre recàrrec, a més de l'ordinari?

Apartat 3. Recàrrec de constrenyiment, interessos de demora i costos del procediment»  
Quin és el recàrrec de constrenyiment ordinari?  
Hi ha cap altre recàrrec, a més de l'ordinari?

rat 4. «Recursos»  
Si vol demanar un ajornament, ha de complir cap condició?  
Quantes vegades pot recórrer?  
Quin és el termini per recórrer?  
rat 5. «Ajornament»  
Pot demanar un ajornament?  
rat 6. «Advertiment»  
Es pot suspendre el procediment de constrenyiment?  
En quin cas el poden embargar?

a de pagament  
Quina és la quantitat total que vostè ha de pagar?  
Quin és el principal pendent (deute inicial) del concepte del seu deute?  
Quin és el recàrrec del seu deute?  
Li han cobrat les costes?  
Quin termini té per fer el pagament?  
Pot pagar amb bízum el seu deute?

documento se indica que usted tiene que pagar una cantidad de dinero.  
(1) ¿Tiene claro por qué?  
(2) ¿Sabe cómo tiene que hacerlo?  
(3) ¿Sabe cuánto tiene que pagar y en concepto de qué?  
Escriba las respuestas 1, 2 y 3 de forma resumida a continuación:

1 / 2

2 / 2

# Impacto

## 1. Envío de documentos clarificados a contribuyentes. Consultoría

**Diputació de Barcelona** | Organisme de Gestió Tributària

**Terminis de pagament**

**Qui som?**  
L'Organisme de Gestió Tributària (ORGT), de la Diputació de Barcelona, gestiona i recapta ingressos de dret públic. Actuem per delegació o encàrrec de qualsevol de les administracions públiques de la província de Barcelona.

**Notificació de la provisió de constrenyiment**

La provisió de constrenyiment és l'acte pel qual l'Administració reclama el pagament d'un deute que no s'ha pagat en el termini voluntari. Al mateix temps, estableix que, en el cas que no es pagui en el nou termini, s'iniciï l'embargament de comptes corrents, salaris o qualsevol altre bé d'un valor suficient per cobrar el deute.

**Les vostres dades**

Nom i cognoms, o nom de l'empresa o entitat  
Xxxxxxxx

NIF / PASSAPORT  
Xxxxxxxx

**Dades de referència**

Data  
Xxxxxxx

Registre de sortida  
Xxxxxxxx

Número de document  
Xxxxxxxx

**Acord**  
Ha finalitzat el termini de pagament voluntari i no tenim constància que hàgiu pagat el deute o deutes referenciats en la carta de pagament. Per aquest motiu, us notifiquem la provisió de constrenyiment que ha dictat el/la tesorera/a: «En ús de les facultats que em confereix l'article 5.2 d) del Reial Decret 128/2018, de 16 de març, i de conformitat amb allò que s'estableix a l'article 167.2 de la Llei general tributària (BOE de 18-12-2003), dicto provisió perquè s'iniciï el procediment de constrenyiment i es procedeixi contra el patrimoni del deutor o les garanties existents, en cas de no produir-se l'ingrés en els terminis assenyalats a l'article 62.5 d'aquella llei.»

**Què implica aquesta notificació?**

- Iniciar el procediment administratiu de constrenyiment
- Aplicar un recàrrec del 10 % al deute o deutes que teniu pendents
- Requerir-vos el pagament de l'import que deueu en els terminis que s'indiquen a l'apartat «Terminis de pagament»

En el «document per pagar» adjunt us indiquem l'import que heu d'ingressar per cancel·lar el deute. Si ja heu pagat el deute abans de rebre aquesta notificació, podeu ignorar-la.

**Ajuntament de Vallromanes**

NIF: XXXXXX XXXXX XXXXXXXX  
C/XXXX, 23, 3R 4A  
08591 AIGUAFREDA, BARCELONA

que si no pagueu:  
• 20 % d'interessos de demora  
• pagar béns  
• pagar les costes que es poguessin  
• l'import de constrenyiment.

ornament (postposar el pagament)  
onament

ió dirigit al/la tesorera/a que ha  
demà de rebre aquesta notificació.

preveu l'article 165 de la Llei

a.cat/canalsatencio

el canvi.  
ments

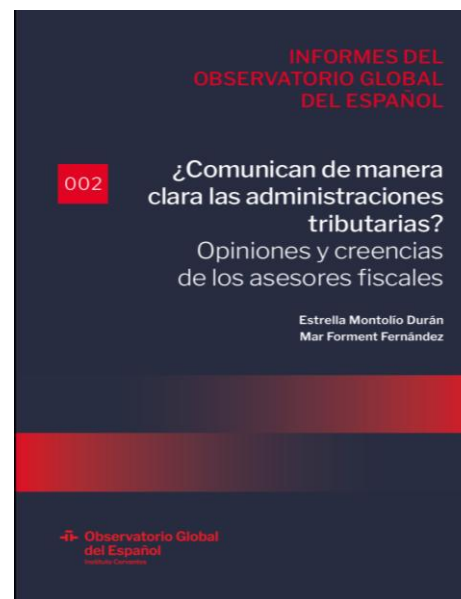
per l'activitat de gestió, inspecció i  
de les missions d'interès públic i  
ala i la Llei general tributària, entre  
els drets d'accés, rectificació, supressió,  
ambé podeu obtenir més informació en

### Indicadores de impacto

- Llamadas al *call center*
- Consultas en las oficinas del ORGT
- Aumento de la recaudación

Enero 2026

## 2. Publicaciones y presentaciones estratégicas



1.

En el Instituto de Estudios Fiscales de Madrid (10 de diciembre de 2024)

La presentación de volumen corrió **a cargo del Secretario de Estado de Hacienda**, conocedor de las múltiples facetas que involucra la compleja comunicación tributaria, quien valoró la ambición y exhaustividad del proyecto que está detrás de esta obra.

También participaron en la presentación **la directora de Estudios del Instituto de Estudios Fiscales (IEF)**, Cristina García-Herrera Blanco, **y la directora de la Agencia Estatal de Administración Tributaria**, Soledad Fernández Doctor, **así como la directora de la Cátedra**, Estrella Montolio.



# 3. Jornadas

Comunicación tributaria clara

Una aproximación interdisciplinaria



22 y 23 de noviembre de 2023

Comunicación tributaria clara

Opiniones y creencias sobre comunicación tributaria



23 de febrero de 2024

Comunicación clara en la Administración pública

Experiencias exitosas de una transformación en marcha



10 de marzo de 2025



## 4. Talleres y formaciones: capacitación



Jornada de formación  
Junio 2026

- Inspectores de Hacienda
- Técnicos de Hacienda
- Agentes de Hacienda
- Auxiliares administrativos

1.000   
participantes

# Gracias

Dra. M.<sup>a</sup> Ángeles García Asensio  
[garciaasensio@ub.edu](mailto:garciaasensio@ub.edu)

Dra. Irene Yúfera Gómez  
[iyufera@ub.edu](mailto:iyufera@ub.edu)

