



Junta de Andalucía

Consejería de Economía, Hacienda y Fondos  
Europeos  
Agencia Tributaria de Andalucía

# MEMORIA TÉCNICA DE LA ACTIVIDAD “Estadística de la Oficina Virtual Tributaria”

0. IDENTIFICACIÓN.....	2
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ÁMBITO DE ESTUDIO.....	9
3. RECOGIDA O CAPTURA DE DATOS.....	10
4. FLUJO O PROCESO DE TRABAJO.....	12
5. PLAN DE DIFUSIÓN.....	15
6. CALIDAD.....	16





## 0. IDENTIFICACIÓN

- **Código y denominación de la actividad:** 12.01.18 - Estadística de la Oficina Virtual Tributaria.
- **Organismo responsable:** Agencia Tributaria de Andalucía.
- **Unidad ejecutora:** Departamento de Innovación Tecnológica y de Análisis de la Información (Servicio de Estadística).
- **Organismos colaboradores y convenio:** -



## 1. INTRODUCCIÓN

- **Objetivos:**

La Agencia Tributaria de Andalucía, en adelante Agencia, creada por Ley 23/2007, de 18 de diciembre, como agencia de régimen especial, forma parte de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía, y le corresponden las funciones de aplicación de los tributos, potestad sancionadora y revisión en vía administrativa.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 96 (*“Utilización de tecnologías informáticas y telemáticas”*) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria:

*“La Administración tributaria promoverá la utilización de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos necesarios para el desarrollo de su actividad y competencias...”*

*“...los ciudadanos podrán relacionarse con ella para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos con las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento...”*

Para la Agencia, la información y asistencia a los contribuyentes es una línea básica de actuación, puesto que con ellas se impulsa el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, prestando más y mejores servicios al ciudadano, así como los medios para auxiliarlos en el cumplimiento de sus deberes y facilitarles el ejercicio de sus derechos.

Por ello, y dentro de las actuaciones de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos encaminadas a facilitar la gestión de los ciudadanos y contribuyentes, desde la Agencia se han ido incorporando herramientas, plataformas y utilidades que han acabado conformando la actual Oficina Virtual Tributaria:

- Plataforma telemática de pago y presentación de tributos y otros ingresos.
- Notificaciones electrónicas (herramienta DEHú – Dirección Electrónica Habilitada Única – de la Junta de Andalucía).
- Presentación de documentación.
- Solicitud de cita previa.



- Valoración de bienes.
- Colaboración social.
- Asistente Virtual.

Acorde con lo expuesto, la intención de la actividad “Estadística de la Oficina Virtual Tributaria” es facilitar información útil sobre el uso de los mencionados instrumentos virtuales. En concreto, actualmente, se facilita información sobre el número de documentos presentados, así como el importe ingresado con ellos, según tres características:

- el modo de confección de los documentos;
- la forma de presentación de los mismos;
- y su forma de pago.

- **Marco conceptual:**

- Registro telemático tributario: Servicio electrónico, disponible para el ciudadano las veinticuatro horas de todos los días del año. Permite la recepción o salida de declaraciones, solicitudes, comunicaciones y demás escritos de carácter tributario que se transmitan a través de Internet. La presentación de documentos en este registro tiene carácter voluntario para los interesados (salvo en los supuestos en que se requiera la presentación telemática mediante norma con rango de ley) siendo alternativa a la utilización de los lugares habituales que se utilizan en el registro presencial, con la excepción de los supuestos contemplados en una norma con rango de ley.

La autenticidad e integridad de los documentos electrónicos presentados en el Registro telemático tributario, se garantiza mediante la utilización de sistemas con servidores seguros y mediante la firma electrónica avanzada y reconocida.

- Firma digital: Método criptográfico que, en la transmisión de mensajes telemáticos y en la gestión de documentos electrónicos, asocia la identidad de una persona o de un equipo informático al mensaje o documento. En función del tipo de firma, puede, además, asegurar la integridad del documento o mensaje.



- Firma electrónica: Firma digital que se ha almacenado en un soporte hardware - la firma digital se puede almacenar tanto en soportes de hardware como de software. La firma electrónica reconocida tiene el mismo valor legal que la firma manuscrita.
- Pago telemático y presentación de tributos y otros ingresos: Utilidad a través de la que es posible el pago telemático de determinados tributos y otros ingresos de la Comunidad Autónoma, con y sin certificado digital, utilizando los servicios de las entidades colaboradoras en la recaudación (bancos y cajas de ahorros) de la Junta de Andalucía.
- Pago a través de las oficinas virtuales de las distintas entidades bancarias: La utilización de esta modalidad NO lleva implícita la presentación telemática del modelo.
- Centro de información y atención tributaria: Servicio de información y atención integrada en un teléfono único.

Tiene como objetivos: facilitar el acceso a los servicios tributarios, de forma integral y en un único punto, agilizar y aproximar a la ciudadanía y profesionales la tramitación de procedimientos tributarios, en el ámbito de la colaboración social, así como el de mejorar la calidad del servicio, asociada a la resolución de peticiones de información y consultas técnicas, aumentando así la satisfacción de la ciudadanía, y optimizar los recursos humanos y económicos necesarios para la gestión de dichos procesos.

La prestación de este servicio se inserta dentro de los objetivos generales y específicos, en el ámbito electrónico y telemático, recogidos en la vigente Ley General Tributaria y en las disposiciones que en el marco de la Administración Tributaria andaluza y de la Sociedad de la Información se impulsan desde la Junta de Andalucía.

- **Marco jurídico:**

- Hacienda y tributos:
  - Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
  - Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



- Ley 23/2007, de 18 de diciembre, por la que se crea la Agencia Tributaria de Andalucía y se aprueban medidas fiscales.
- Ley 10/2021, de 28 de diciembre, de tasas y precios públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Ley 5/2021, de 20 de octubre, de Tributos Cedidos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Ley 2/2021, de 18 de junio, de lucha contra el fraude y la corrupción en Andalucía y protección de la persona denunciante.
- Ley 18/2003, de 29 de diciembre, por la que se aprueban medidas fiscales y administrativas.
- Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.
- Orden de 10 de junio de 2005, por la que se regula el Registro Telemático Tributario dependiente de la Consejería de Economía y Hacienda y las notificaciones, certificados y transmisiones telemáticos en el ámbito de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.
- Orden de 10 de junio de 2005, por la que se regula el procedimiento general para el pago y presentación telemáticos de declaraciones y autoliquidaciones de tributos y otros ingresos gestionados por la Administración de la Junta de Andalucía y sus Organismos Autónomos, así como el régimen de las actuaciones en representación de terceros realizadas por medios telemáticos.
- Protección de datos y estadística:
  - Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.



- Ley 12/1989, de la Función Estadística Pública.
- Ley 4/1989, de 12 de diciembre, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Ley 9/2023, de 25 de septiembre, por la que se aprueba el Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía 2023-2029 y sus programas estadísticos y cartográficos de desarrollo.

- **Antecedentes:**

Esta actividad viene realizándose por la Agencia Tributaria de Andalucía desde 2010, año en el que se consideró estadística oficial al incluirse por primera vez en el programa estadístico.

Hasta el tercer trimestre de 2023, la periodicidad de publicación de los datos ha sido trimestral, pero coincidiendo con la inclusión de la actividad en el Banco de Datos Estadísticos de Andalucía, en adelante BADEA, se ha pasado a periodicidad mensual. En concreto, se muestran datos mensuales desde el año 2005.

- **Justificación y utilidad:**

Mediante esta actividad estadística, la Agencia pretende obtener información relativa a los servicios que facilita la Oficina Virtual Tributaria, de manera que se pueda, mediante indicadores de calidad, evaluar la prestación de los mismos. A su vez, esto permitirá la detección de posibles carencias, planteándose así la necesidad de ampliar trámites y actuaciones que puedan incorporarse a la Oficina Virtual Tributaria.

- **Restricciones y alternativas:**

- *Restricciones externas:* -
- *Restricciones internas:* El sistema del que se obtienen los datos para la elaboración de esta estadística es el Sistema Unificado de Recursos (en adelante, SUR). La entrada de información sobre ingresos y declaraciones en él, se realiza de forma normalizada mediante documentos.

Como paso previo a la entrada en el sistema de un documento, éste ha de pasar una serie de verificaciones que comprueban su coherencia y validez. Una vez el documento está validado, el sistema procede a darle entrada.



Los documentos tenidos en cuenta para la elaboración de la estadística son sólo aquellos que han pasado el control de calidad, es decir, aquellos documentos que, a la fecha de extracción de los datos, tienen su estado como correcto.

Esto hace que datos con la misma fecha de referencia puedan variar dependiendo de la fecha en que se hayan extraído del sistema. Ejemplo: no se obtienen los mismos valores referidos al año  $n-1$ , extraídos el 31 de marzo del año  $n$ , o extraídos el 30 de septiembre del año  $n$ ; el motivo es que el 30 de septiembre habrá más documentos correctos (que han pasado el control de calidad) que el 31 de marzo.

- *Alternativas:* Para salvar las restricciones mencionadas, en cada carga mensual se revisan todos los periodos del año en curso, para incorporar los documentos que en la anterior carga estuvieran sin validar.

Además, en octubre del año en curso  $n$ , que es cuando se publica el mes de septiembre del ejercicio  $n$ , se realiza una última revisión de los datos del año  $(n-1)$ , con la que se les da carácter de definitivos.

- **Comparabilidad territorial:** -



## 2. ÁMBITO DE ESTUDIO

- **Objeto de estudio:** Conjunto de documentos que entran en SUR a través de la Oficina Virtual Tributaria de la Agencia. Principalmente, se trata de autoliquidaciones y otros documentos con ingresos.
- **Resolución, escala o desagregación del objeto de estudio:** Desagregación provincial.
- **Fenómenos o variables:**
  - Número de documentos.
  - Importe ingresado.
  - Tipo de ingreso.
  - Modelo del documento.
  - Territorio.
  - Modo de presentación.
  - Forma de pago.
  - Ejercicio y mes de presentación.
  - Naturaleza jurídica declarante.
  - Sexo declarante.



### 3. RECOGIDA O CAPTURA DE DATOS

- **Sujeto informante:** Agencia Tributaria de Andalucía.
- **Tipología de datos a suministrar:** Los datos primarios que se van a obtener pueden ser de personas físicas o jurídicas.
- **Periodicidad:** Mensual.
- **Método de obtención:** Esta actividad es una explotación de información administrativa generada en el desarrollo de las competencias de la Agencia Tributaria de Andalucía, de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos.
  - **Identificación de la fuente administrativa:**
    - Denominación: Sistema Unificado de Recursos (SUR).
    - Organismo responsable: Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos.
    - Departamento administrativo encargado de su gestión: Agencia Tributaria de Andalucía.
  - **Mecanismos:** Como paso previo a la entrada en el sistema de un documento, se ha de pasar una serie de verificaciones que comprueban la coherencia y validez del mismo, en un proceso denominado de validaciones. Una vez el documento está validado, el sistema procede a dar su entrada en el mismo mediante el proceso denominado de correspondencias, grabando la información en tablas estructuradas de las cuales luego se puede obtener información con facilidad: consultas, informes y procesamiento de datos. Al conjunto de procesos de validaciones y correspondencias, es lo que se denomina el control de calidad de documentos. A medida que un documento va pasando el control de calidad, va cambiando su estado en función de si tiene errores o no. Para elaborar esta estadística se tienen en cuenta únicamente los documentos que, a la fecha de extracción de los datos, cuenta con el estado igual a correcto, es decir, aquellos documentos que una vez entrados en el sistema han pasado el control de calidad.



- **Circuito de información:** Los datos almacenados en SUR se encuentran disponibles para su descarga por el Servicio de Estadística de la Agencia en una base de datos intermedia a la que se accede a través de una herramienta de análisis de datos.



#### 4. FLUJO O PROCESO DE TRABAJO

- **Preparación y tratamiento base de la información:**

- Datos 2005-2013:

Una vez descargados los datos, se tratan en una base de datos de Microsoft Access, donde se codifican y agregan. A continuación, se exporta el resultado a un archivo Excel, que posteriormente se carga en BADEA.

- Datos 2014 en adelante:

Los datos descargados de la herramienta intermedia, se exportan a un archivo Excel que se carga directamente en BADEA.

- **Garantía del secreto estadístico y protección de datos personales:**

Los datos publicados están agregados. Por lo que esta agregación permite salvaguardar el secreto estadístico; en consecuencia, se asegura todo lo relativo a protección de datos de carácter personal.

- **Codificación, estándares, nomenclaturas y clasificaciones utilizadas:**

Las variables y sistemas de codificación son propios del ámbito tributario, así como otros de uso genérico.

- Territorio: Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga, Sevilla y Servicios Centrales.

- Tipo de ingreso: Clasifica los documentos según el concepto de la Clasificación Económica del Presupuesto de Ingresos, establecido en las correspondientes leyes de Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.
- Impuesto sobre el Patrimonio Personas Físicas.
- Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
- Impuestos Ecológicos.
- Canon de mejora de Infraestructuras hidráulicas.
- Impuestos sobre Actividades del Juego Presenciales.



- Tasas, Precios Públicos, Otros Ingresos.
- Garantías, Depósitos, Fianzas.
- Modo de presentación: Presencial, web.
- Forma de pago: Presencial, telemático.
- Modelo: Documentos normalizados para la presentación de impuestos y otros ingresos.

Tipo de ingreso	Modelo
I. Sucesiones y Donaciones	650
	651
	660
I. Patrimonio Personas Físicas	715
I. Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados	600
	601
	610
	615
	620
	621
	630
Impuestos Ecológicos	700
	701
	702
	711
	712
	720
	721
	722
	730
	731
	732
	751
752	
Canon de mejora de Infraestructuras hidráulicas	760
	761
I. sobre Actividades del Juego Presenciales	040
	043
	044
	046J (*)
	049
Tasas, Precios Públicos, Otros Ingresos	046
Garantías, Depósitos, Fianzas	801
	802
	803
	804
	805
	806
	807

(\*) Modelos 046 con concepto SUR: "COMB-TF. JUEGO COMB. ALEATORIA".

- Naturaleza del declarante: Combinación del tipo de NIF y del sexo del declarante.
  - Persona: física / sexo: hombre, mujer, no informado.
  - Persona: jurídica / sexo: no informado.
  - Persona: no informado / sexo: no informado.



- Tipo de ejercicio: De presentación.

- **Mantenimiento, conservación y actualización:**

Dado que los datos para la confección de la actividad provienen del sistema SUR de la Junta de Andalucía, estos cuentan con los mecanismos de mantenimiento, conservación y actualización propios de los sistemas corporativos de la administración autonómica.

En cuanto a la actualización de la información publicada, los datos de los documentos presentados durante un año, aparecen provisionales hasta la publicación de los del mes de septiembre del año siguiente (en octubre ya aparecen como definitivos). La motivación son los diferentes plazos que los distintos impuestos poseen para su presentación.



## 5. PLAN DE DIFUSIÓN

- **Producto:** Estadística de la Oficina Virtual Tributaria.
- **Tipo de resultados y formatos:** Datos agregados y tabulados en función de las oportunas variables de clasificación. Al ser difundidos a través de BADEA, se posibilita a los usuarios a hacer otros filtros diferentes a los mostrados. BADEA permite la descarga de los datos en múltiples formatos: csv, excel, pdf, json...
- **Periodicidad:** Mensual.
- **Usuarios:** El usuario de este producto de difusión es principalmente personal de la Agencia así como de la Consejería con competencias en tributos. Aunque el producto está abierto para consultas para cualquier usuario a través de la web. Los usuarios suelen hacer peticiones o consultas sobre los datos que son usadas como revisión y evaluación del producto para su mejora.



## 6. CALIDAD

- **Respecto al productor de los datos:**
  - *Reproducibilidad del proceso:* reproducible en su totalidad, con periodicidad mensual.
  - *Oportunidad:* el lapso temporal entre el periodo de referencia de los datos y cuando quedan disponibles para los usuarios es de días; una vez finalizado el mes de referencia de los datos en menos de 5 días estos están disponibles para los usuarios, dependiendo de la fecha de carga de la información en la base de datos intermedia.
  - *Puntualidad:* se cuenta con un calendario de difusión y un registro de actualizaciones publicado en la web de la Agencia.
  - *Disposición y disponibilidad:* no existe un canal directo entre el productor de la actividad y los usuarios de la información. No obstante, se atenderán a las peticiones a medida de información por parte de los usuarios, siempre que se asegure el secreto estadístico.
- **Respecto a los procesos:** Puesto que existen procesos de control de la calidad en los datos de entrada, así como durante el tratamiento de ellos, esto aseguro que la calidad del dato. Estos procesos están en continua revisión por lo que si se detectara una nueva necesidad se readaptarían para seguir manteniendo la calidad del dato.
- **Respecto a los resultados:**
  - *Relevancia y utilidad:* los resultados son un indicador útil para la Administración tributaria andaluza, tanto para monitorizar el trabajo de mejora continua de la calidad de los procesos de asistencia a los contribuyentes, como de la propia actividad recaudatoria.
  - *Precisión y confiabilidad:* los resultados de la estadística describen fielmente el fenómeno que pretenden medir, ya que la relación entre los conceptos en la fuente de los datos y la publicación final es directa.
  - *Nivel de estandarización o conformidad:* resultados conformes con los conceptos tributarios.
  - *Esquema de calidad:* el propio del sistema tributario andaluz.