

11.39. AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA

61L COORDINACIÓN DE LA HACIENDA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

La Agencia Tributaria de Andalucía se crea por Ley 23/2007, de 18 de diciembre, y el Decreto 4/2012, de 17 de enero, que aprueba su Estatuto, como agencia de régimen especial para realizar en régimen de autonomía de gestión las actividades administrativas de aplicación de los tributos, de ejercicio de la potestad sancionadora en materia tributaria y de recaudación ejecutiva de los demás ingresos de derecho público.

La Agencia Tributaria de Andalucía se adscribe a la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, a la que corresponden el impulso y coordinación de las funciones y competencias que se le atribuyen y las directrices para la planificación de sus actividades, para alcanzar los objetivos, de acuerdo con el contrato plurianual de gestión.

Así mismo, son competencias de la Agencia Tributaria la gestión, liquidación, recaudación e inspección de todos los tributos propios; la gestión, liquidación, recaudación e inspección, por delegación del Estado, de los tributos estatales totalmente cedidos a la comunidad autónoma; la gestión, liquidación, recaudación e inspección de los recargos que puedan establecerse sobre los tributos estatales; el ejercicio de la potestad sancionadora en relación con todos los tributos y recargos cuya aplicación corresponda a la Agencia y la recaudación en periodo ejecutivo de los ingresos de derecho público de naturaleza no tributaria de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

El programa 61L, gestionado en parte por la Agencia Tributaria de Andalucía, es pertinente desde el punto de vista de género, y cuenta con capacidad de impacto para incidir sobre los obstáculos que impiden la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en el ámbito de la realidad sobre la que actúa. De hecho, la Comisión de Impacto de Género en el Presupuesto considera que el programa presupuestario a cargo de la Agencia Tributaria de Andalucía tiene la categoría de G, de impacto alto para la igualdad de género.

Por ello, la Agencia Tributaria de Andalucía ha incluido en su contrato de gestión plurianual 2018-2021 un **objetivo** estratégico transversal de género, para integrar en la planificación, gestión y evaluación de la ATRIAN la perspectiva de género. Dicho objetivo estratégico se incluye en la ficha del programa presupuestario a cargo de la sección, para su evaluación.

Por otra parte, en la planificación y posterior evaluación del contrato de gestión, se ha asociado a cada objetivo estratégico un indicador específico de género que permite establecer un diagnóstico de situación que posibilite la adopción de medidas en orden a favorecer y abrir nuevas vías para la consecución efectiva de la igualdad de mujeres y hombres en el diseño, desarrollo, seguimiento y evaluación de la práctica administrativa de la ATRIAN.

La Agencia Tributaria de Andalucía continua la senda marcada en el ejercicio anterior, estableciendo en el programa presupuestario a su cargo el **objetivo** estratégico Integrar la perspectiva de género en el ejercicio de las competencias y actuaciones de la Agencia Tributaria de Andalucía, así como varios **objetivos** operativos e indicadores de género relacionados a su vez con la mejora en la lucha contra el fraude fiscal, la implantación de la Administración electrónica y la eficiencia en los recursos de la Agencia.

La Agencia se compromete a realizar de manera sistemática análisis de la información relevante en materia de género que permita conocer en cada momento el diagnóstico de la situación de la realidad en el ejercicio de la aplicación de los tributos y establecer líneas de mejora.

La Agencia abarcará fundamentalmente tres líneas de actuación que afectan a personas:

- Los servicios que presta la Agencia a la ciudadanía en la aplicación de los tributos.
- El análisis de los datos de contenido económico y patrimonial de las autoliquidaciones de las distintas figuras tributarias que permitan profundizar en su conocimiento.
- Y por último, incrementar el conocimiento del enfoque de género entre los miembros de la organización y especialmente entre los empleados y empleadas que ofrecen información y asistencia a las personas contribuyentes.

En el informe de seguimiento del contrato de gestión 2018-2021 correspondiente al ejercicio 2018 se ha evaluado este objetivo de género, siendo los resultados los siguientes:

El análisis en clave de género de los servicios que presta a la ciudadanía, unido a su vez al objetivo operativo de información y asistencia, pretende conocer el porcentaje de utilización que hacen hombres y mujeres de los servicios de información y asistencia a las personas contribuyentes.

El propósito es identificar, en su caso, posibles brechas en la oferta de servicios de información y asistencia tributaria que requieran la adopción de medidas tendentes a reducirlas.

Así mismo a través de encuestas, la Agencia considera fundamental obtener información del grado de satisfacción que perciben mujeres y hombres usuarios de los servicios que presta a la ciudadanía.

Se ha analizado el número de mujeres y hombres que han hecho uso del Centro de Información y Atención Tributaria (CIAT). Este centro presta un servicio de información y atención integrada en un teléfono único. Así mismo gestiona el sistema de cita previa para la atención presencial y personalizada que se presta en todas las Gerencias Provinciales de Andalucía y en la Unidad Tributaria de Jerez de la Frontera (Cádiz). Así mismo, se reciben consultas jurídico – tributarias, con carácter no vinculante, durante las 24 horas del día y todos los días del año.

Esta prestación de servicio se ofrece en igualdad de condiciones a mujeres y hombres. Tiene por objeto:

- Facilitar el acceso a los servicios tributarios ofrecidos a la Consejería de Hacienda, Industria y Energía y a la Agencia Tributaria de Andalucía.
- Agilizar y aproximar a la ciudadanía y a los profesionales la tramitación de procedimientos tributarios, en el ámbito de la colaboración social.
- Mejorar la calidad del servicio, asociada a la resolución de petición de información y consultas técnicas, aumentando así la satisfacción de la ciudadanía y optimizando los recursos humanos y económicos necesarios para la gestión de dichos procesos.

La prestación del servicio se inserta dentro de los objetivos generales y específicos, en el ámbito electrónico y telemático, recogidos en la *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.

Durante el ejercicio 2018 se han recibido 213.116 llamadas relacionadas con la materia tributaria. Del total de llamadas se ha podido analizar por sexo del usuario 196.723, de las cuales se han recibido 125.527 llamadas realizadas por hombres, que representan un 64% del total, y 71.196 llamadas, es decir el 36%, realizadas por mujeres. Del total de llamadas el 14,4% son para solicitar cita previa y 85,6% para recibir atención directa en alguno de los servicios ofrecidos (ayuda a la confección, información tributaria etc.). Respecto a las llamadas para solicitar cita previa el índice de concentración de hombres es del 13% y el de mujeres de 16%, de ello se deduce una brecha de género de 3 puntos porcentuales superior de mujeres sobre hombres.

En cuanto a los servicios prestados directamente por CIYAT, el índice de concentración de hombres es del 87% y el de mujeres del 84%, lo que indica una brecha de género de 3 puntos porcentuales.

Dentro de la solicitud de cita previa el servicio más demandado por la ciudadanía es el de cita previa para asistencia a la confección de modelos de autoliquidación. Se recibieron 34.339 llamadas, de ellas en 21.540 se pudo identificar el sexo de la persona usuaria, siendo la distribución de las solicitudes del 40% de mujeres y 60% de hombres. Respecto a este servicio, el índice de concentración de hombres es del 77,6% y el de mujeres de 73,5%, de lo que se deduce una brecha de género de 4,1 puntos porcentuales.

De los tipos de servicio ofrecidos por CIYAT más demandados por la ciudadanía se pueden destacar los de mayor impacto:

- Servicio sin cita previa solicitando ayuda para la confección de modelos, donde se recibieron 63.468 solicitudes de servicio, de las cuales el 38% eran de mujeres y 62% eran de hombres. En cuanto a la solicitud de ayuda a la confección de modelos, el índice de concentración de hombres es del 36% y el de mujeres del 41%, es decir que existe una brecha de género de 5 puntos porcentuales.
- Servicio sin cita previa solicitando información sobre impuestos, para el que se recibieron 62.533 llamadas, de las cuales el 33% las realizaron mujeres y el 67% hombres. Respecto a la solicitud de información sobre impuestos el índice de concentración de hombres es del 39% y el de mujeres del 34% (brecha de género de 5 puntos porcentuales).

En cuanto al análisis en clave de género de los servicios que la Agencia presta a la ciudadanía, unido a su vez al **objetivo** operativo Incrementar la presentación de documentos por medios telemáticos respecto al total de documentos presentados, la Agencia Tributaria afronta el reto de posibilitar que la ciudadanía se relacione con ella íntegramente por medios electrónicos para el ejercicio de sus derechos y obligaciones.

En primer lugar, según la información estadística obtenida, se observa que de las autoliquidaciones presentadas en 2018 que han recibido asistencia por empleado público para su

confección, el 59% corresponden a autoliquidaciones cuyo declarante es un hombre y el 41% corresponden a autoliquidaciones cuyo declarante es una mujer. No se han considerado en este análisis aquellas presentadas sin información en la variable sexo del declarante.

De otra parte se ha analizado la forma de pago, presentación y confección de las autoliquidaciones teniendo en cuenta la variable sexo del declarante. Se observa que las autoliquidaciones telemáticas efectuadas por mujeres representan el 34% y las presentadas por hombres el 66%. Por otro lado, el índice de concentración de hombres alcanza el 47% y el de mujeres el 39%, por consiguiente la brecha de género es de 7 puntos porcentuales de hombres sobre mujeres.

En cuanto a las autoliquidaciones con pago presencial el 58% corresponde a hombres y el 42% a mujeres. Si se analizan los índices de concentración, el de hombres alcanza el 53% y el de mujeres el 42%, por consiguiente la brecha de género es de 7 puntos porcentuales de mujeres sobre hombres. Dentro de las autoliquidaciones con pago presencial, podemos diferenciar las confeccionadas de forma manual y las confeccionadas con programas de ayuda (automáticas). Se observa una brecha de 1 punto porcentual de hombres sobre mujeres en la autoliquidaciones de confección manual, mientras que la brecha de género es de 8 puntos porcentuales de mujeres sobre hombres en la autoliquidaciones automáticas.

Otra de las líneas de mejora introducidas con perspectiva de género ha sido disgregar el análisis de la encuesta de satisfacción de usuarios de la Agencia. Durante 2018 se han realizado 1.765 encuestas, de las que 810 han sido realizadas por mujeres (45,9%), las cuales muestran un alto grado de satisfacción (del 90,4%). Por otro lado los 957 hombres encuestados (54,1%) han mostrado igualmente un grado similar de satisfacción de los servicios recibidos (el 90,6%).

El segundo **objetivo** operativo se denomina Estudios tributarios en clave de género que se realicen de las autoliquidaciones. Con este objetivo se pretende realizar estudios y análisis de la información obtenida en los modelos de autoliquidación pertinentes desde el punto de vista de género. De esta forma se conocerá la calificación y cuantificación de determinados elementos en las figuras tributarias. Se ha establecido como actividad relacionada con este objetivo operativo la realización de informes estadísticos sobre las autoliquidaciones presentadas en la Agencia, clasificándolas por sexo.

La Agencia Tributaria de Andalucía, publica trimestralmente en su página web estadísticas sobre el resultado de la aplicación de los tributos, que recogen información pormenorizada de las distintas figuras tributarias. En la Estadística del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones se incluyen datos de autoliquidaciones presentadas y se desagregan entre otras variables, por sexo del causante donante.

De las autoliquidaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones presentadas en el ejercicio 2018 y con información en la variable sexo del causante o donante, se han podido extraer los siguientes datos: en el Impuesto sobre Sucesiones los causantes hombres representan el 52% y las mujeres el 48%. Si se analizan los índices de concentración, el de hombres alcanza el 96,7% y el de mujeres el 94,3%, por consiguiente la brecha de género es de 2,2 puntos porcentuales.