

ACCESO DE LA CIUDADANÍA A LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA VERSUS ATENCIÓN PRESENCIAL: UN CASO PRÁCTICO.

1.- Introducción

La ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos en su exposición de motivos expresa que *“la administración debe incorporar las nuevas tecnologías a su funcionamiento interno y, simultáneamente, se debe garantizar que aquellos ciudadanos que por cualquier motivo (no disponibilidad de acceso a las nuevas tecnologías o falta de formación) no puedan acceder electrónicamente a la Administración Pública, disponga de los medios adecuados para seguir comunicándose con la Administración con los mismos derechos y garantías”*.

Esta Ley manifiesta de forma clara la solución, cuando expresa que *“La solución a ese doble objetivo pasa por la formación del personal al servicio de la Administración que atiende al público para que hagan posible la comunicación de estos ciudadanos con la administración electrónica, así como por la disponibilidad de puntos de acceso electrónico públicos en sedes administrativas”*.

La provincia de Jaén, según la Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares del primer semestre de 2006¹, cuenta con el 47'15 % de hogares con Ordenador, el 21,39% de las viviendas con acceso a Internet y tanto sólo 15,05% con acceso a Internet de Banda Ancha muy por debajo de la media de Andalucía y de España.

Como es sabido las transacciones seguras con la administración electrónica sólo se puede hacer con certificado de firma electrónica. En la provincia de Jaén 25.675 personas a Septiembre de 2007 según la Consejería de Justicia y Administración Pública poseían certificado de firma electrónica activo, lo que supone un 3'88% de los residentes en la provincia.

El Servicio de Relaciones con el contribuyente de la Delegación Provincial de Jaén de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía (en adelante Servicio) tiene como finalidad principal la atención a la ciudadanía en cuanto en único lugar físico puedan prestarse todos los servicios, de forma personalizada, que el ciudadano pueda demandar en tributos propios, en tributos totalmente cedidos por el Estado (Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados e Impuesto de Sucesiones y Donaciones) y de otros tipos de ingresos de la Junta de Andalucía y, accesoriamente, la de introducir la información con máxima calidad en el sistema de Información de Ingresos (SUR) para que le sirva al resto de dependencias de la Delegación y otros centros gestores para la tramitación de los distintos expedientes y su aplicación al presupuesto de la Comunidad Autónoma.

Las funciones del Servicio las podemos clasificar en:

- a) Información al contribuyente.
- b) Asistencia al contribuyente
- c) Recepción de documentación
- d) Control de calidad de información de los documentos presentados
- e) Tramitación y distribución de expedientes a las diferentes Oficinas Gestoras de Impuestos.

El Servicio a lo largo del tiempo ha acuñado una serie de valores que definen la cultura del mismo y se concretan en:

- Vocación de atención y asistencia a la ciudadanía. El ciudadano como cliente. Lo primero es el cliente y su satisfacción.
- Mejora continua en los servicios públicos
- Innovación tecnológica

¹ Fuente: Consejería de Innovación Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía

- Polivalencia de los empleados públicos
- Trabajo en equipo
- Comunicación interna y externa
- Simplificación de procedimientos y eficiencia de los procesos
- Implicación de todos empleados públicos en los procesos de mejora continua.

La estrategia seguida por el Servicio junto con las medidas implantadas en estos últimos años ha hecho posible incorporar las nuevas tecnologías al funcionamiento interno del Servicio y a la asistencia al contribuyente, a la misma vez que estamos garantizando el acceso a la administración electrónica de todos los ciudadanos independientemente de su formación y su disponibilidad de acceso teniendo en cuenta los factores socioeconómicos de la provincia donde estamos ubicados y los grupos de interés de nuestros servicios.

2.- Estrategia del Servicio

2.1.- Identificación de grupos de interés

Analizando los ciudadanos que se acercaban a nuestras dependencias para prestarle algún tipo de servicio (clientes externos) se observa que tenemos tres perfiles de clientes bien diferenciados:

- Grandes presentadores: Profesionales (gestorías, asesorías fiscales, notarías, etc.) que presentan un gran volumen de expedientes, siempre en nombre de terceros.
- Presentadores habituales: Profesionales que presentan de forma habitual un volumen pequeño de expedientes de forma reiterada en nombre de terceros (pequeños despachos profesionales de abogados, economistas, asesores, etc.)
- Presentadores ocasionales: Obligados tributarios que requieren información a nivel particular y presentan los documentos de sus asuntos.

Según el perfil del cliente la demanda de servicios y canal de comunicación es diferente y los podemos resumir en la siguiente tabla:

Perfil cliente	Demanda de servicios	Canal de atención
Grandes presentadores	<ul style="list-style-type: none"> - Información técnico-tributaria - Recepción documentación de forma masiva 	Teléfono Fax E-mail Internet Presencial
Presentadores habituales	<ul style="list-style-type: none"> - Información general tributaria - Información técnico-tributaria - Recepción de documentación 	Teléfono Fax E-mail Internet Presencial
Presentadores Ocasionales	<ul style="list-style-type: none"> - Información general tributaria - Asistencia a la cumplimentación de modelos tributarios - Recepción de documentación - Emisión de certificados 	Teléfono Presencial

2.2- Definición de objetivos e indicadores

Dentro del Servicio se formó un grupo de mejora para el estudio y análisis de los objetivos estratégicos del Servicio incardinados dentro de la Estrategia Digital Tributaria de la Consejería de Economía y Hacienda. Los objetivos estratégicos definidos en el Servicio son:

- Prestar un servicio de máxima calidad en la atención y asistencia a la ciudadanía, tanto contribuyentes ocasionales como presentadores habituales y grandes presentadores.
Este objetivo se concreta en satisfacer la demanda de nuestros clientes con un servicio público de calidad sin aumentar los tiempos de espera.

Hay que hacer fácil la obligación de contribuir a la Hacienda Pública Autonómica para los que cumplen de forma voluntaria con sus obligaciones fiscales.

- b) Conseguir la máxima calidad de la información y celeridad de la tramitación de expedientes.
La información que se introduce en nuestros sistemas de información debe ser de la máxima calidad y de forma ágil y rápida para mejorar la gestión tributaria.
- c) Anticipar e incorporar los avances tecnológicos en la prestación de servicios.
No sólo es una obligación incorporar los nuevos avances que nos ofrecen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, sino que debemos anticiparnos para incorporarlas en nuestra misión de prestadores de servicios.
- d) Implicar a todo el personal el proceso de mejora continua
En cualquier organización los recursos humanos es el pilar fundamental para que se pueda prestar un servicio pero además debemos implicarlos en un proceso mejora continua para que los servicios a la ciudadanía sean cada vez de mayor calidad.

2.3.- Medición de Resultados

Para medir si los objetivos se cumplen a largo del tiempo e implantar medidas correctoras para conseguir cumplir las metas definidas se propusieron una serie de indicadores para cada uno de los objetivos y que se resumen en la siguiente tabla:

Objetivo	Indicador
Prestar un servicio de máxima calidad en la atención y asistencia a la ciudadanía	Tiempo medio de espera por servicio (incluido Caja)
	Tiempo medio de espera en Servicios RECEPCIÓN
	Tiempo medio de espera en Servicios INFORMACIÓN
	% de Clientes cuyo tiempo de espera en Servicios de Recepción es inferior a 10 min.
	% de Clientes cuyo tiempo de espera en Servicios de Información es inferior a 15 min.
	Total de quejas o reclamaciones al servicio durante el año
	Grado de satisfacción de clientes ocasionales
Prestar un servicio de máxima calidad en la atención y asistencia a profesionales	% expedientes ITPAJD abiertos en Grandes Presentadores
	Grado satisfacción de clientes profesionales
Conseguir la máxima calidad de la información y celeridad en tramitación de expedientes	% de expedientes de notificaciones publicados en BOJA
	% de absorción de expedientes en el servicio (entradas/salidas)
	% de expedientes de incompetencias devueltos al servicio
	% de documentos con ingreso con errores a final de mes
	% de documentos sin ingreso con errores a final de mes
Anticipar e incorporar los avances tecnológicos en la prestación de servicios	% documentos modelo 600 presentados vía telemática
	% documentos modelo 600-SURWEB presentados
	% documentos modelo 600 presentados en papel
	% documentos modelo 621-SURWEB presentados
	% documentos modelo 660-650-651-SURPAC presentados
Implicar a todo el personal en el proceso de mejora continua	Número de sugerencias y proyectos comunicados a la DGTEIT y DGSIEF en el año

2.4.- Revisión y Evaluación de Resultados

Con periodicidad mensual se recoge la información sobre cada indicador y se realiza un estudio por el grupo de trabajo de mejora continua del Servicio de los resultados obtenidos. Al final tanto los resultados como el estudio de los resultados y la medidas correctoras propuestas se plasman en un informe mensual de seguimiento del Servicio. Después se comunica a todo el personal el informe de seguimiento y las medidas correctoras.

3.- DESPLIEGUE

Con el objeto de conseguir alcanzar las metas a lo largo del tiempo en el Servicio se han implementado una serie de acciones que podemos resumir en:

3.1.- Servicios según el perfil del cliente

Para satisfacer la demanda de los servicios según el perfil del cliente se habilitó el PUESTO DE ATENCIÓN DE GRANDES PRESENTADORES fuera de la Sala de atención a contribuyentes (en adelante SAC) para prestar un mejor servicio a este colectivo y descongestionar la SAC.

En la SAC se habilitó, para la prestación de todos los servicios a los presentadores habituales y ocasionales, puestos de atención rápida (recepción de documentación, emisión de certificados, etc.) para atender al cliente de pie y puestos de atención cómodamente sentados para satisfacer la demanda de los servicios de información y asistencia.

También se puso en marcha el teléfono de INFORMACIÓN TRIBUTARIA para satisfacer la demanda de información por teléfono. Al día de hoy, desde el pasado mes de Julio, este teléfono esta siendo atendido por la Unidad de Atención Telemática del Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT) implantado por la DGTEIT de forma centralizada.

En la actualidad prestamos casi 90 servicios a los diferentes perfiles de clientes donde cabe destacar los servicios de cumplimentación de todos los modelos de autoliquidación tributarios y no tributarios para clientes ocasionales que no tienen acceso o formación para utilizar la Oficina Virtual. Estos servicios son prestados por los empleados públicos a través de la oficina virtual de la CEH (SURWEB) y programas de ayuda (SURPAC).

3.2.- Polivalencia del personal y equipos de trabajo

El personal de servicio está organizado en equipos de trabajo con un coordinador al frente de cada equipo que se encarga de supervisar y coordinar las tareas del equipo. Existen hasta siete equipos de trabajo, 4 dedicados a la atención al cliente y tres a tareas internas del servicio.

Cualquier persona del servicio debe conocer ampliamente las materias y tareas de los equipos de trabajo al que pertenece y cada una de ellas pertenece a más de un equipo de trabajo. No están especializados por impuestos sino por tareas.

Esta polivalencia del personal permite prestar un servicio de calidad a nuestros clientes durante todo el año conjugado con los derechos de los empleados públicos (vacaciones, asuntos particulares, enfermedad, etc.).

3.3.- Formación y comunicación continua del personal

La comunicación entre los equipos de trabajo es dinámica y fluida. Periódicamente, y con una frecuencia quincenal, se realizan puestas en común de todo el personal del Servicio donde se transmiten las correcciones y mejoras de las diferentes tareas y materias a propuesta del personal del Servicio. También se informa y recuerda las diferentes novedades normativas (instrucciones, decretos, etc.) así como las mejoras y nuevas herramientas de la Oficina Virtual.

Además, el correo electrónico es utilizado en el Servicio para comunicar a todo el personal las novedades e instrucciones recibidas de los centros directivos.

Como mínimo una vez al año se imparte un curso de formación donde se recuerdan y repasan las novedades normativas que afectan a las tareas habituales de todo el Servicio.

También tenemos una carpeta compartida en la Intranet de la Delegación Provincial donde se han incluido todos los modelos de escritos, formularios y documentos técnicos elaborados por todo el personal del Servicio.

Cada miembro del Servicio conoce las herramientas de asistencia (emisión de certificados, cumplimentación de modelos, etc.) que ofrece la Oficina Virtual de la CEH, y en particular la presentación y pago telemático de impuestos y de otros ingresos.

3.4.- Encuestas de satisfacción de clientes

La preocupación por nuestros clientes hace que queramos conocer como valoran el servicio que les prestamos y las sugerencias que puedan mejorar este servicio. Por ello, todos los años se realiza una encuesta de satisfacción de clientes tanto a grandes presentadores como a presentadores ocasionales. En ellas se valora tanto la calidad de la información recibida y la personalización del servicio, el trato recibido por el personal, el tiempo de espera y atención y la comodidad y suficiencia del mobiliario.

De las sugerencias de nuestros clientes ocasionales hemos aprendido que la mayor dificultad que encuentran en relación con nuestros impuestos es la complejidad de rellenar los modelos de autoliquidación y desde que se puso en marcha en 2003 la asistencia al contribuyente cumplimentando cualquier modelo de autoliquidación por los empleados públicos el grado de satisfacción de los clientes ocasionales está en torno a 4'5 en una escala de 1 a 5.

3.5.- Difusión de la oficina virtual tributaria y de recaudación

Desde la puesta en funcionamiento de la Oficina Virtual en el año 2003 se han realizado una serie de actividades de difusión a diferentes colectivos y a los empleados públicos.

En primer lugar la difusión fue dirigida fundamentalmente a grandes presentadores y presentadores habituales como clientes potenciales de la oficina virtual pues la mayoría ya tenían acceso a Internet y trabajan habitualmente con un ordenador. En 2005 con la implementación en la Oficina Virtual del pago y presentación telemática de documentos se le explicó a cada uno de ellos el funcionamiento de este procedimiento telemático.

También en 2005 para disminuir el número de contribuyentes que se acercan a nuestras oficinas se explico a todos los empleados públicos encargados de subvenciones y contratación de la Junta de Andalucía en la provincia de Jaén la forma en que se podían emitir los certificados de estar al corriente con la Comunidad Autónoma de forma telemática sin tener que solicitárselos a los interesados.

Somos conscientes en el Servicio que el presentador ocasional de nuestros impuestos, de carácter instantáneo y no periódico, le resulta muy difícil acceder a nuestra Oficina Virtual para la cumplimentación de los modelos.

Por ello decidimos que los empleados públicos no sólo ayudarán a rellenar los modelos de autoliquidación explicando que se debe poner en cada casilla del documento como se hizo hasta el 2003, sino que podíamos dar un mejor servicio (más rápido y de mejor calidad) si la cumplimentación la hacía el propio empleado público utilizando las herramientas de la Oficina Virtual.

Después de 4 años prestando este servicio la valoración que podemos hacer es muy positiva:

- El tiempo de atención y espera no han aumentando con la prestación de este servicio.
- Se han ahorrado costes y recursos humanos fundamentalmente de grabación que nos ha permitido liberar recursos humanos para una mejor atención al cliente.
- Han disminuido el número de expedientes pendientes de tramitación en el Servicio y el tiempo de tramitación.

De forma periódica los grandes presentadores y presentadores habituales son informados a través de notas informativas elaboradas en el Servicio de las novedades y mejoras de la Oficina Virtual para que sean utilizados de forma inmediata y potenciar su uso en estos colectivos.

3.6.- Implantación de los avances tecnológicos en la prestación de servicios

Nuestra voluntad ha sido incorporar las nuevas herramientas diseñadas por la DGTEIT y la DGSIEF en los sistemas de información de ingresos y en la Oficina Virtual. Esto nos ha permitido solicitar mejoras que considerabamos convenientes y que de forma paulatina se han implementado:

- Asistente en SUR (Sistema de Información de Ingresos) para la confección de los modelos de autoliquidación (600,621, 660, 650, 651).
- Confección del modelo 600 vía web
- Impresión en los modelos de autoliquidación de la etiqueta identificativa del contribuyente.
- Conexión con el Registro General de Vehículos de la Dirección General de Tráfico para extraer los datos del vehículo

Para los presentadores habituales y ocasionales que no tuvieran acceso a la Oficina Virtual y quisieran utilizarla se instaló dos puntos de acceso dentro de la SAC aunque su uso después de 3 años es muy residual.

Por último, en 2007 se ha implantado la Unidad de Atención Presencial de Jaén dentro del Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT), donde debe destacar la Base de Conocimiento puesta a disposición de los empleados públicos para dar información tributaria a los contribuyentes y profesionales.

4.- RESULTADOS

²(*)2007: Proyección a 31/12/2007

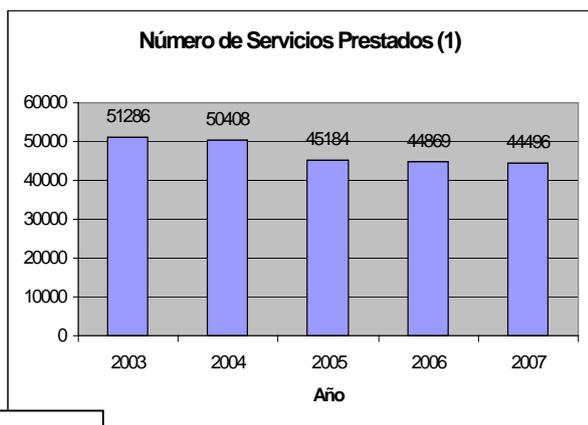


Gráfico 1

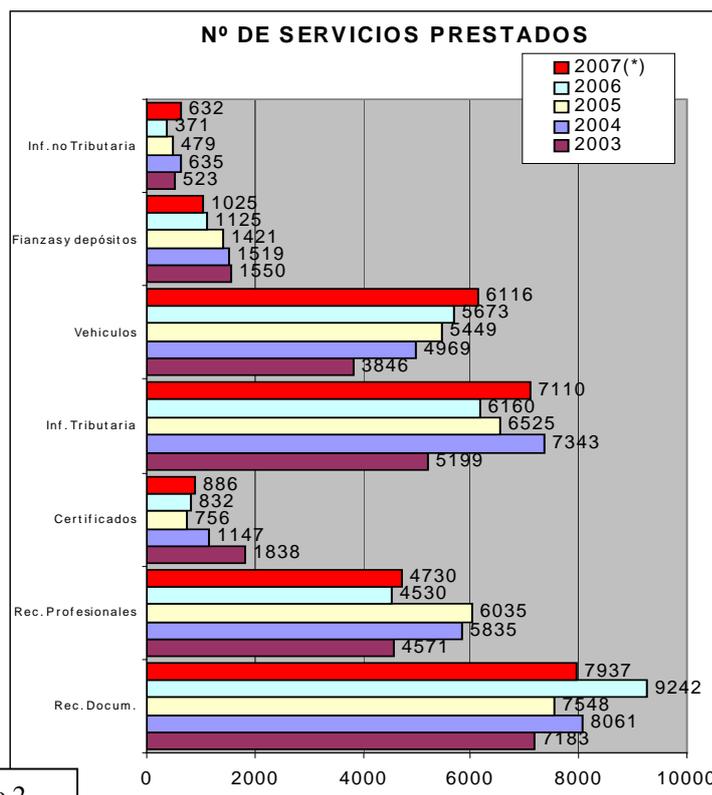


Gráfico 2

4.1.- Resultados en clientes

Cada año disminuye el número de servicios que prestamos a nuestros clientes porque hay un aumento progresivo de la utilización de la Oficina Virtual. (Gráfico 1)

Por otro lado, cada vez prestamos más servicios de información y asistencia tributaria, a los presentadores ocasionales prueba de ello es que hemos pasado de 3846 servicios de cumplimentación de modelo de

² En año 2007 se ha realizado la proyección de TODOS los datos a Diciembre 2007 con los datos reales hasta 30 de Septiembre de 2007.

autoliquidación de vehículos a los 6116 previstos en 2007, lo que supone un incremento del 62% en el período 2003-2007. En cambio la recepción de documentación de profesionales ha supuesto una disminución 18,9 % de estos servicios en el período 2004-2007 del tal como se puede observar en Gráfico 2 debido al uso de la presentación y pago telemático de documentos por este colectivo.

Los tiempos medios de espera de los clientes han disminuido año tras año desde 2003, salvo 2005 que por un problema coyuntural del Servicio por falta de personal no se pudo alcanzar los objetivos prefijados.

Cabe destacar el tiempo medio de espera para los servicios de información y asistencia (información tributaria y no tributaria junto con la cumplimentación de modelos de autoliquidación) que en 2006 el tiempo medio de espera estuvo en 2:40 minutos, objetivo que tenemos previsto mantener en 2007 (Ver Gráfico 3).

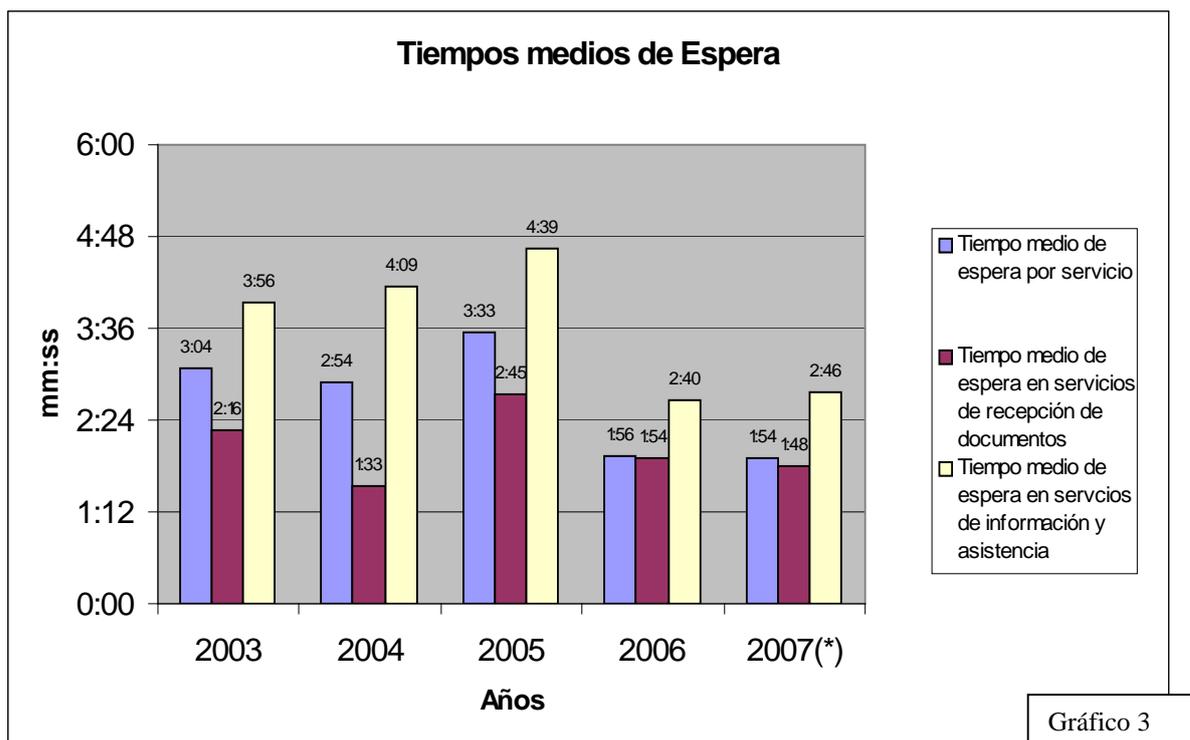


Gráfico 3

Pero no sólo la media de tiempo de espera es baja sino que casi la totalidad de los clientes son atendidos en los servicios de recepción de documentos antes de los 10 minutos de espera y en los servicios de información antes de los 15 minutos. (Ver gráfico 4).

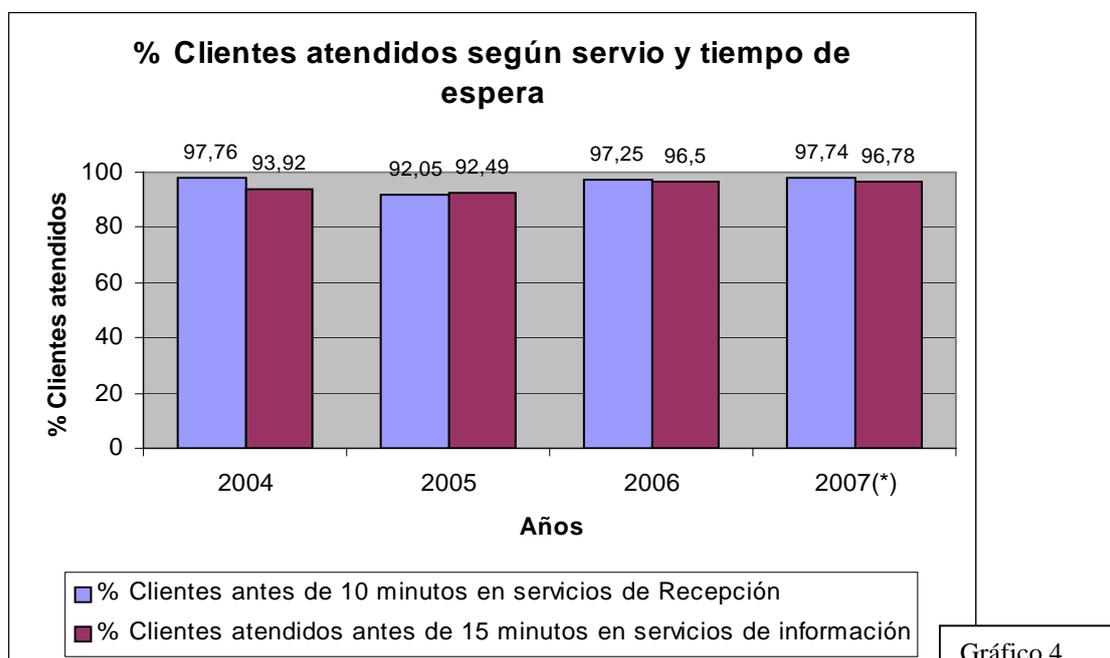


Gráfico 4

Por último, en cuanto a clientes se refiere resaltar el grado de satisfacción de clientes ocasionales, habituales y grandes presentadores con una valoración próxima al 4,5 sobre 5. (Ver gráfico 5)

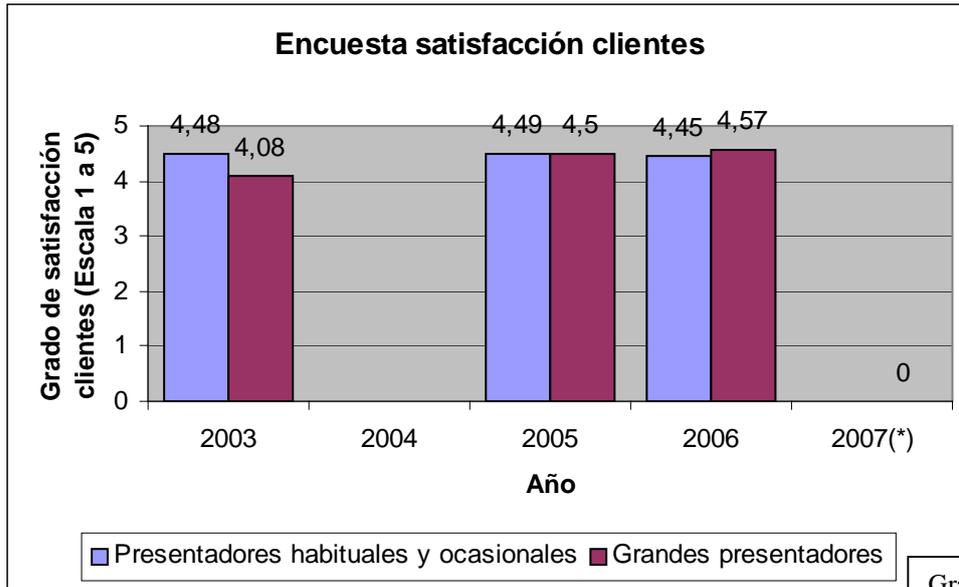


Gráfico 5

4.2.- Resultados clave

Como hemos comentado antes, un elemento esencial para la prestación de un nivel de servicios de calidad pasaba por la utilización de los programas de ayuda y la confección a través de la Oficina virtual tanto para grandes presentadores y presentadores habituales como para presentadores ocasionales con la asistencia de los empleados públicos. Esta metodología de trabajo junto con las labores de difusión de estas herramientas han hecho al día de hoy que más de 3 de cada 4 documentos que se presentan en nuestra provincia (incluidas todas las Oficinas Gestoras de Impuestos de la Provincia de Jaén) se hagan a través de estas herramientas muy por encima de la media de Andalucía. (Ver gráfico 6)

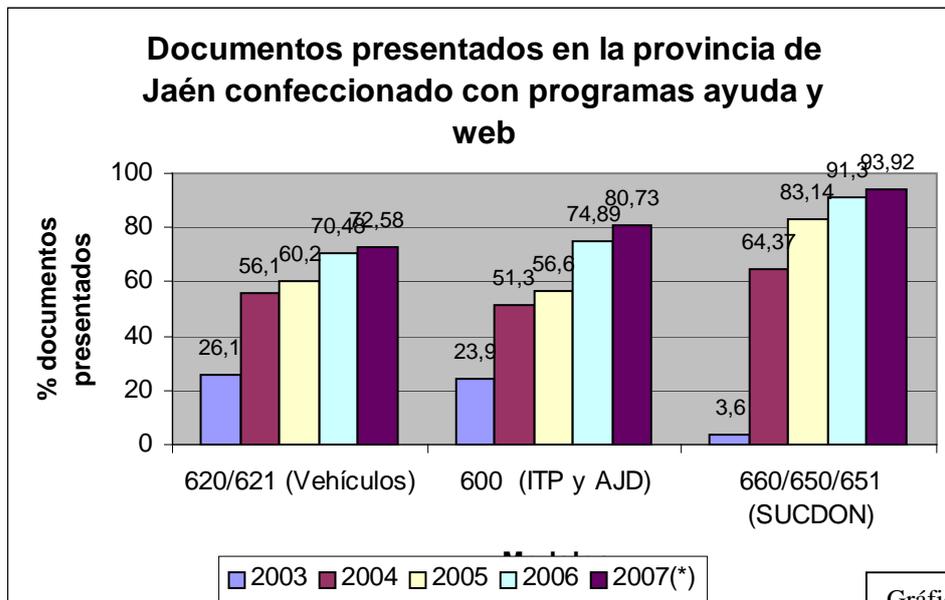
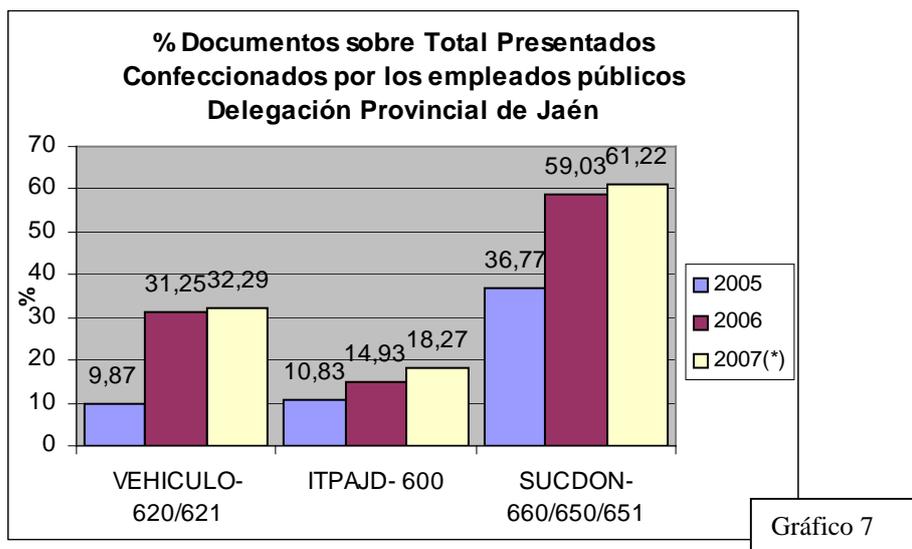


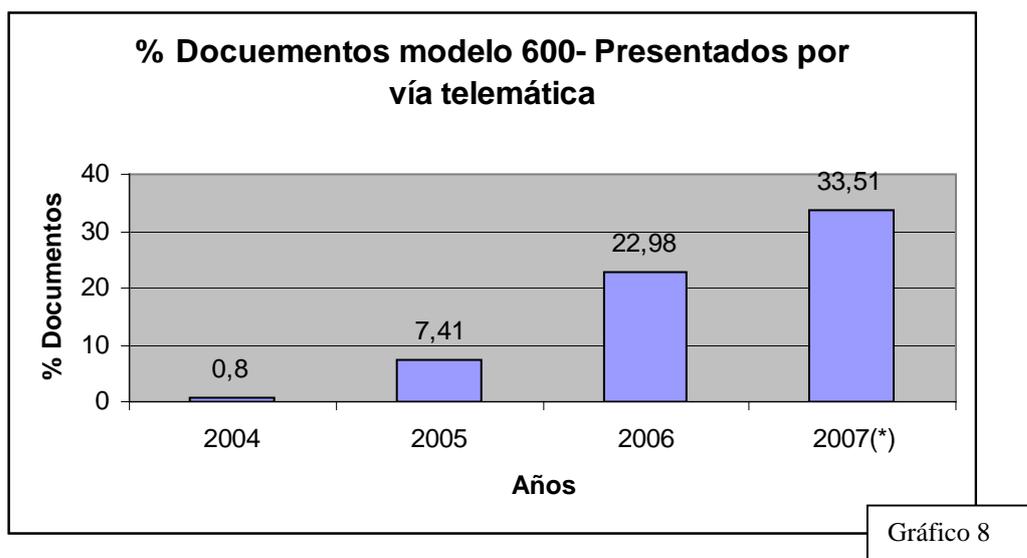
Gráfico 6

Dentro del volumen importante de presentación de documentos vía SURPAC/SURWEB se puede observar en el gráfico 7 el número de documentos confeccionados por los empleados públicos a los clientes ocasionales que acuden a nuestro Servicio de cada uno de los impuestos. Como podemos observar una tercera parte de los documentos presentados en la Delegación Provincial de Jaén de

Compraventa de Vehículo entre particulares ya se confeccionan por los empleados públicos, destacando los documentos del Impuestos de Sucesiones y Donaciones donde alcanzamos más del 60%.



Por otro lado el pago y la presentación telemática en el impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (modelo 600) supone ya en la provincia de Jaén una tercera parte de los documentos presentados en la provincia debido fundamentalmente al uso generalizado de los grandes presentadores. (Ver gráfico 8)



4.3.- Resultado en expedientes

El Servicio a 30 de Septiembre tiene tanto sólo 1032 expedientes pendientes de tramitar (2'20 % sobre la entrada de expedientes). Con un tiempo medio de tramitación de 3 días hábiles desde la presentación e ingreso de los documentos que forman el expediente.

Como se puede observar (Gráfico 9) durante el año 2006 y la proyección del 2007 hay una disminución del número de expedientes tramitados en la Delegación Provincial porque los expedientes sobre el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentos presentados vía telemática se abre directamente en las Oficina Gestora Competente y no en la Delegación Provincial cuando se hacía de forma presencial.

A pesar del volumen de documentos (Gráfico 10) la grabación y control de calidad de documentos (procesado de documentos) se hace una forma ágil y rápida por el gran volumen (más del 70 %) de documentos presentados confeccionados por los programas de ayuda SURPAC-SURWEB. Prácticamente

el retraso en el procesado de documentos se reduce a uno o dos días hábiles en los documentos sin ingreso y con ingreso en la Caja de la Delegación Provincial.

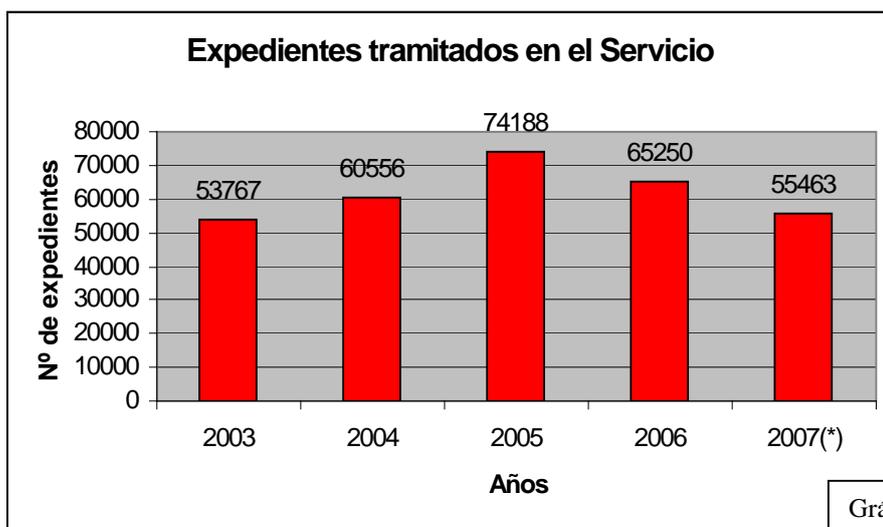


Gráfico 9

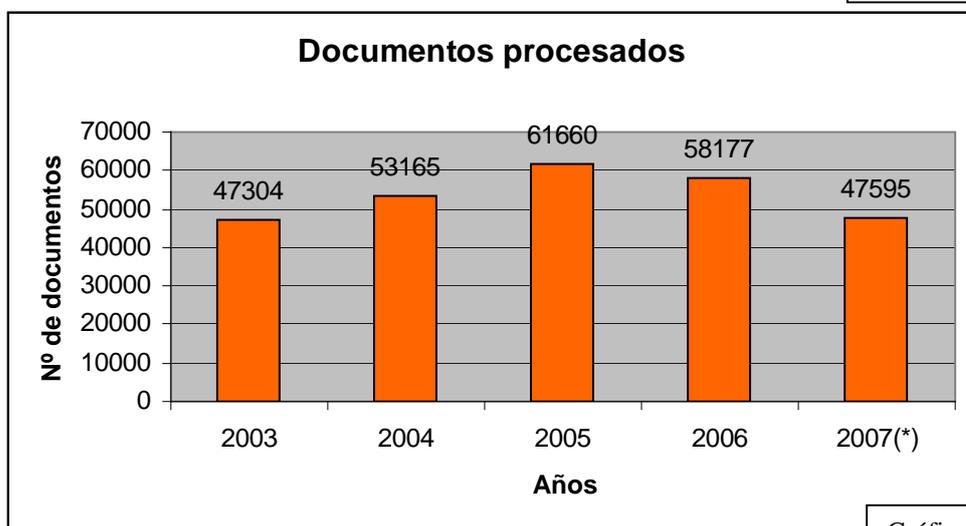


Gráfico 10

5.- MEJORAS FUTURAS

Una vez sea implementado el Pago y presentación telemática de documentos por empleado público y por tarjeta de crédito podremos dar un servicio de información, asistencia al contribuyente, pago y recepción de documentación desde un solo puesto sin que el cliente tenga que moverse por diferentes puestos dentro de la SAC. Además, esto permitirá aumentar la presentación telemática en el volumen de documentos que confeccionamos a los clientes ocasionales y fomentar el uso de la Oficina Virtual para estos clientes.

Además si fuéramos capaces de ampliar el horario de atención presencial en horario continuo de 8 a 20 h., tal como nos han sugerido los clientes ocasionales y habituales en las encuestas de satisfacción, a parte de que los clientes no perderían tiempo de su jornada laboral (la mayoría en horario de mañana) para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, podríamos ser un complemento de disponibilidad muy valioso para la Oficina Virtual sobre todo para aquellos clientes que no pueden usarla por no tener acceso o formación para ello.

6.- CONCLUSIONES

A lo largo de estos 4 años en el Servicio de Relaciones con el Contribuyente hemos implantado una serie de medidas entre las que podemos destacar:

- Implicación de todos los empleados públicos en el proceso de mejora continua.
- Diferenciación de la atención prestada a los distintos grupos de clientes.

- Polivalencia de los empleados públicos, que prestan los servicios organizados en equipos de trabajo.
- Incorporación de las herramientas informáticas para la prestación de todos los servicios al cliente.
- Actualización y normalización de procesos.

Esto nos ha permitido obtener unos resultados en nuestros clientes y de gestión que podemos calificar de excelentes, así:

- Hemos pasado de prestar 29 servicios diferentes en 2001 a prestar 88 en 2007 sin que haya aumentado la plantilla.
- El tiempo medio de espera por servicio es inferior a 2 minutos.
- La valoración que tienen los clientes del servicio está en torno a 4.5 sobre una escala de 5.
- 3 de cada 4 documentos que entran en el servicio son confeccionados por los programas de ayuda o vía web puestos a disposición de los clientes en la Oficina Virtual de la Consejería de Economía y Hacienda.

Y lo más importante, a todos los clientes ocasionales se les presta asistencia para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias siendo la más demandada la cumplimentación de todos los modelos de autoliquidación a través de la Oficina Virtual. En 2007 más del 60 % de los documentos presentados en la Delegación Provincial de Jaén sobre el impuesto de Sucesiones y Donaciones, y más del 32% de transmisiones de vehículos entre particulares y el 18 % de documentos de ITPAJD han sido confeccionados por los empleados públicos.

Con el mismo personal se han tramitado todos los expedientes que han sido presentados (una media de 63800 expediente anuales en estos 4 años) manteniendo el pendiente de tramitación entorno al 2% sobre el total de entradas en el año y con sólo un 0.3% de expedientes tramitados con errores

Al contrario de lo cabría esperar, con la puesta en marcha de la Oficina Virtual, la atención presencial de calidad en la asistencia al contribuyente es necesario potenciarla para aquellos ciudadanos que no tienen acceso a la Administración Electrónica o no tienen formación para utilizarla, ahora ya no de forma postestativa sino obligatoria como lo regula la Ley 11/2007 de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

En cambio, al día de hoy la administración electrónica si permite descongestionar de nuestras oficinas los clientes habituales y grandes presentadores de tareas repetitivas como es la recepción de documentos de forma masiva y permite liberar recursos humanos para la asistencia al ciudadano que aún no tiene acceso o formación para utilizarla.

Con la administración electrónica nace una nueva función para los empleados públicos la de ser el nexo de unión entre la ciudadanía y la administración electrónica hasta que con el tiempo todos los ciudadanos tenga acceso y formación suficiente para la utilización de la Administración Electrónica.

ANEXO: DEFINICIÓN DE SIGLAS, ACRÓNIMOS

600	Modelo de autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
620	Modelo de autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales de compraventa de vehículos entre particulares
621	Modelo de autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales de compraventa de vehículos entre particulares confeccionado vía web
650	Modelo de autoliquidación del Impuesto sobre Sucesiones de cada heredero
651	Modelo de autoliquidación del Impuesto sobre Donaciones
660	Modelo de Declaración del Impuesto de Sucesiones
CEH	Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía
CIYAT	Centro de Información y Atención Tributaria de la Junta de Andalucía
Delegación	Delegación Provincial de Jaén de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía
DGSIEF	Dirección General de Sistema de Información Económico-Financiera
DGTEIT	Dirección General de Tributos e Inspección Tributaria
ITPAJD	Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados
Oficina Virtual	Oficina Virtual de Tributaria y de Recaudación de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía
SAC	Sala de atención al cliente-contribuyente
Servicio	Servicio de Relaciones con el Contribuyente de la Delegación Provincial de Jaén de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía
SUCDON	Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones
SUR	Sistema de información de Ingresos de la Junta de Andalucía
SURPAC	Programas de ayuda al contribuyente para la confección de los modelos de autoliquidación mediante descarga del programa
SURWEB	Formularios de ayuda al contribuyente para la confección de modelos de autoliquidación vía web
VEHICULO	Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales de compraventa de vehículos entre particulares