



● La experiencia de REGTSA

Una Administración **Inteligente**

¿Por qué no?

01 PRESENTACIÓN

Una Administración
Inteligente

¿Por qué no?

REGTSA

Nuestra **misión** consiste en recaudar ingresos públicos municipales que permitan prestar a los ciudadanos de la Provincia de Salamanca (España) servicios públicos de calidad.

Nuestros valores



Sostenibilidad
económica



Transparencia



Desarrollo de nuestra
gente



Innovación



Responsabilidad
social y ambiental

“La inteligencia es la habilidad para adaptarse al cambio”.

Stephen Hawking



UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA INTELIGENTE

Escucha lo
que sucede
a su
alrededor

1

Tiene una
visión a largo
plazo y
define
estrategias

2

Mejora de
forma
permanente
su sistema
de gestión

3

Cuida y
desarrolla el
talento de
los equipos y
las personas

4

Aprende e
innova

5

Promueve la
transparencia
y la rendición
de cuentas

6

02 ANTECEDENTES

Una Administración
Inteligente

¿Por qué no?

HISTORIA DE REGTSA

✓ Autofinanciación desde el año 2000

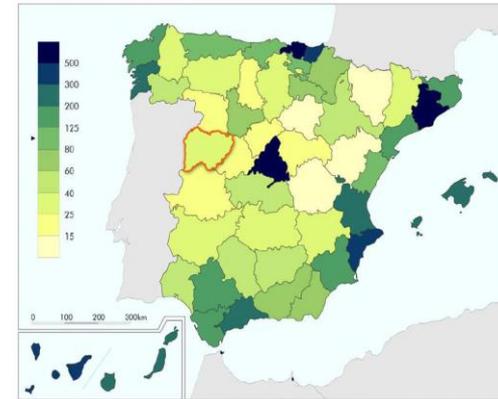
✓ Planificación estratégica desde el año 2004

✓ Gestión por procesos desde el año 2005 . . Etc.



FACTORES DEL ENTORNO

- ✓ La crisis con sus secuelas de paro y disminución de renta disponible
- ✓ Mayor dependencia del sector de grandes ayuntamientos
- ✓ envejecimiento y dispersión de la población rural



RETOS

- ✓ Nuevos servicios para responder a las necesidades de nuestros clientes
- ✓ Cambiar el marco de relaciones con los ayuntamientos
- ✓ Garantizar la sostenibilidad económica



RETOS

- ✓ Adaptar los servicios al contribuyente a las características de nuestros ciudadanos
- ✓ Demostrar que los empleados públicos normales pueden hacer cosas extraordinarios
- ✓ Convertirnos en un referente que comparte conocimiento



03 DESARROLLO DEL PROYECTO

Una Administración
Inteligente

¿Por qué no?

UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA INTELIGENTE



- 1 Escucha lo que sucede a su alrededor, mediante mecanismos permanentes de captación de expectativas de sus principales grupos de interés

UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA INTELIGENTE



1

- ✓ Encuestas anuales de satisfacción
- ✓ Estudios cualitativos cada dos años
- ✓ Sistema de relaciones proactivo

UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA INTELIGENTE



- 2 Tiene una visión a largo plazo y define estrategias para incorporar las necesidades de los grupos de interés a su proyecto

UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA INTELIGENTE



2 Nuestra ambición es convertirnos en una organización con prestigio internacional, reconocida por nuestros ayuntamientos y ciudadanos como la mejor administración pública

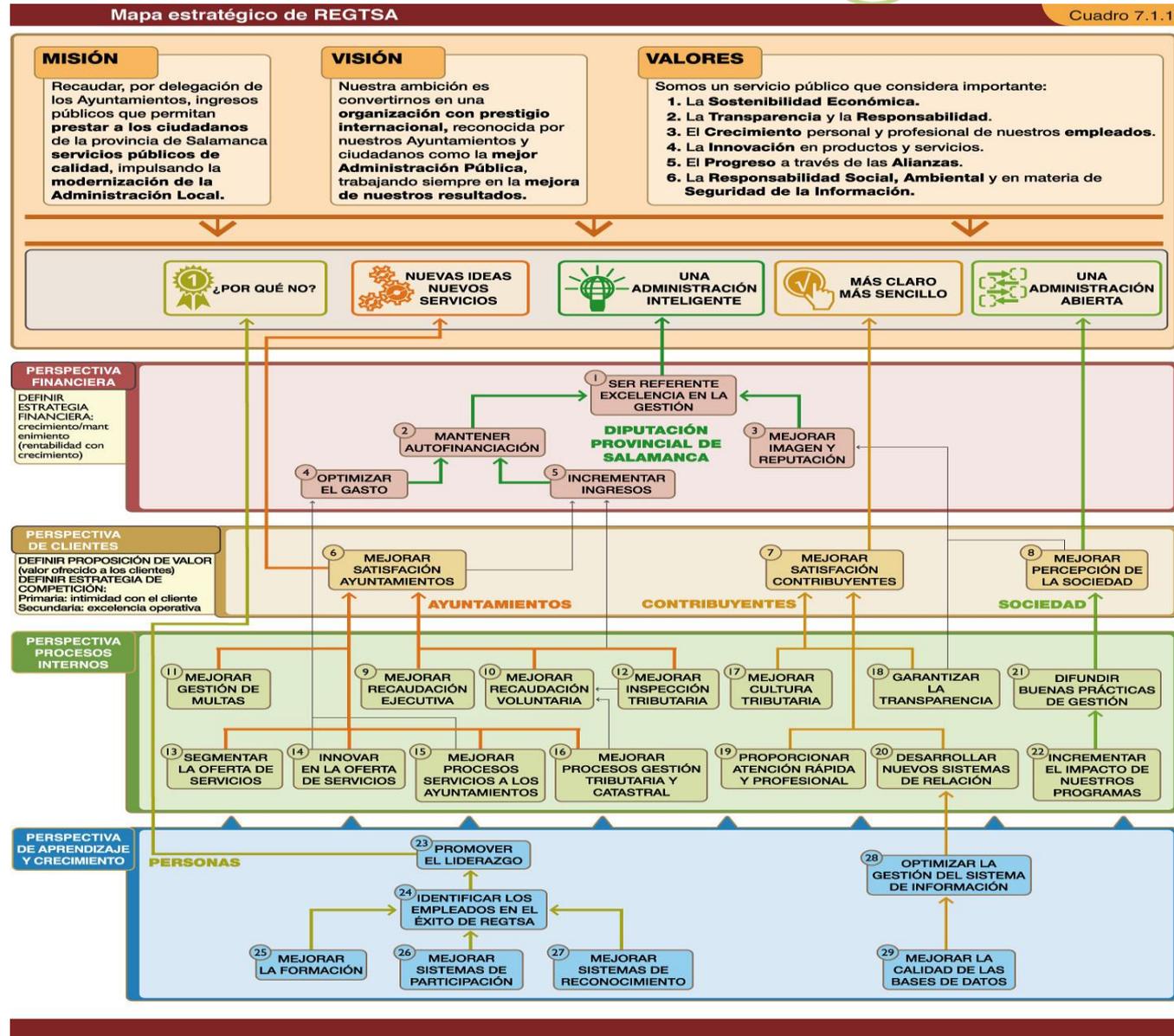
PROCESO ESTRATEGICO

2



MAPA ESTRATEGICO

2



UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA INTELIGENTE



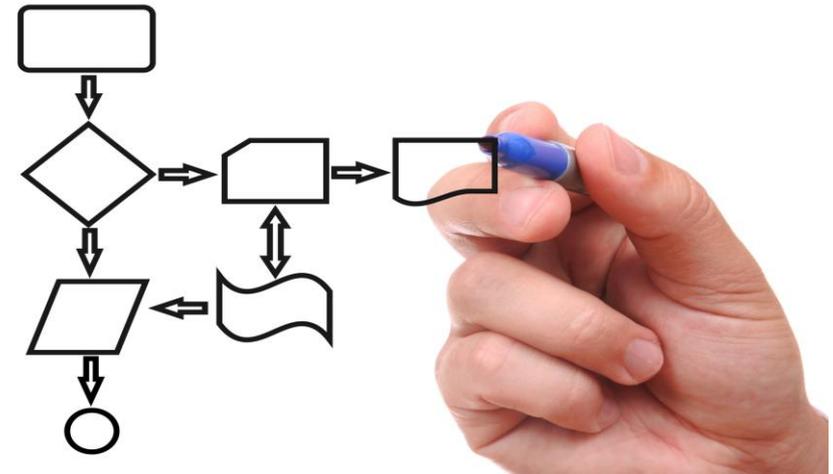
3 Mejora de forma permanente su sistema de gestión alineando objetivos, recursos, procesos y estructura para obtener cada vez mejores resultados

ALINEACIÓN DE LA ESTRUCTURA

3



ALINEACIÓN DE PROCESOS



3

En cada ciclo estratégico alineamos nuestro sistema de gestión por procesos con la estrategia de la organización

ALINEACIÓN DE OBJETIVOS



3

¿Qué puede hacer una determinada persona o Unidad para alcanzar las metas estratégicas de REGTSA? Plan anual de despliegue de objetivos individuales y de equipo

ALINEACIÓN DE RECURSOS



3

Plan de ahorro para controlar el gasto de personal, el gasto corriente y los costes financieros

ALINEACIÓN DE RECURSOS

3 Prioridad a las inversiones informáticas mediante programas plurianuales, que sitúan el gasto TIC en torno al 12,5 de nuestro presupuesto



UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA INTELIGENTE



4

Cuida y desarrolla el talento de las
personas y los equipos que la integran

UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA INTELIGENTE



4 Escuela REGTSA online **80.000€** invertidos y **749** alumnos en 2012

UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA INTELIGENTE

4



REG TSA
ORGANISMO AUTÓNOMO
RECAUDACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA
DIPUTACIÓN DE SALAMANCA

ESCUELA REG TSA

Presentación Noticias Cursos - Campus virtual Formulario de inscripción

Formación online para personal de las Administraciones Públicas

Buscar:

CAMPUS VIRTUAL

CUESTIONARIO NECESIDADES FORMATIVAS REG TSA

Segunda Edición del Programa de especialización en Tributación Local [+]

Segunda Edición del Programa de especialización en Excelencia en la Gestión Pública [+]

@2012 REG TSA

UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA INTELIGENTE



5 **Aprende e innova** a través de la gestión del conocimiento, la tecnología y las redes internas y externas

SISTEMA PARA LA INNOVACIÓN



5

CONCEPTO AMPLIO DE INNOVACIÓN



5 Innovación en:

- relaciones con los ayuntamientos
- relaciones con los contribuyentes
- modelos de negocio
- ámbito organizativo

DISEÑO DE NUEVOS SERVICIOS

Servicios innovadores:

- Oficina sin papeles
- Policía en red
- Administración electrónica municipal
- Más cerca, más fácil

5

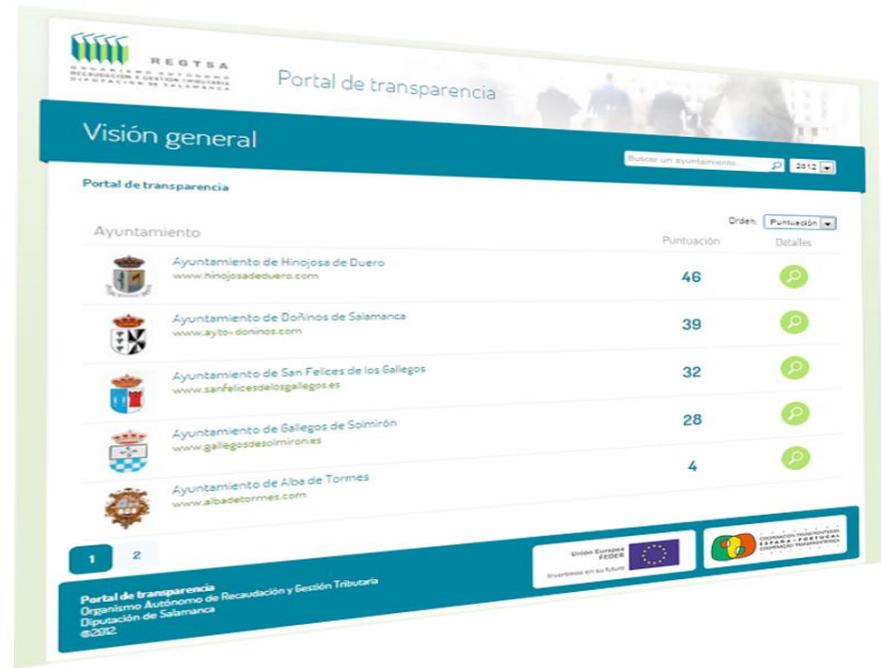


UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA INTELIGENTE



6 Promueve la transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía

TRANSPARENCIA SALAMANCA



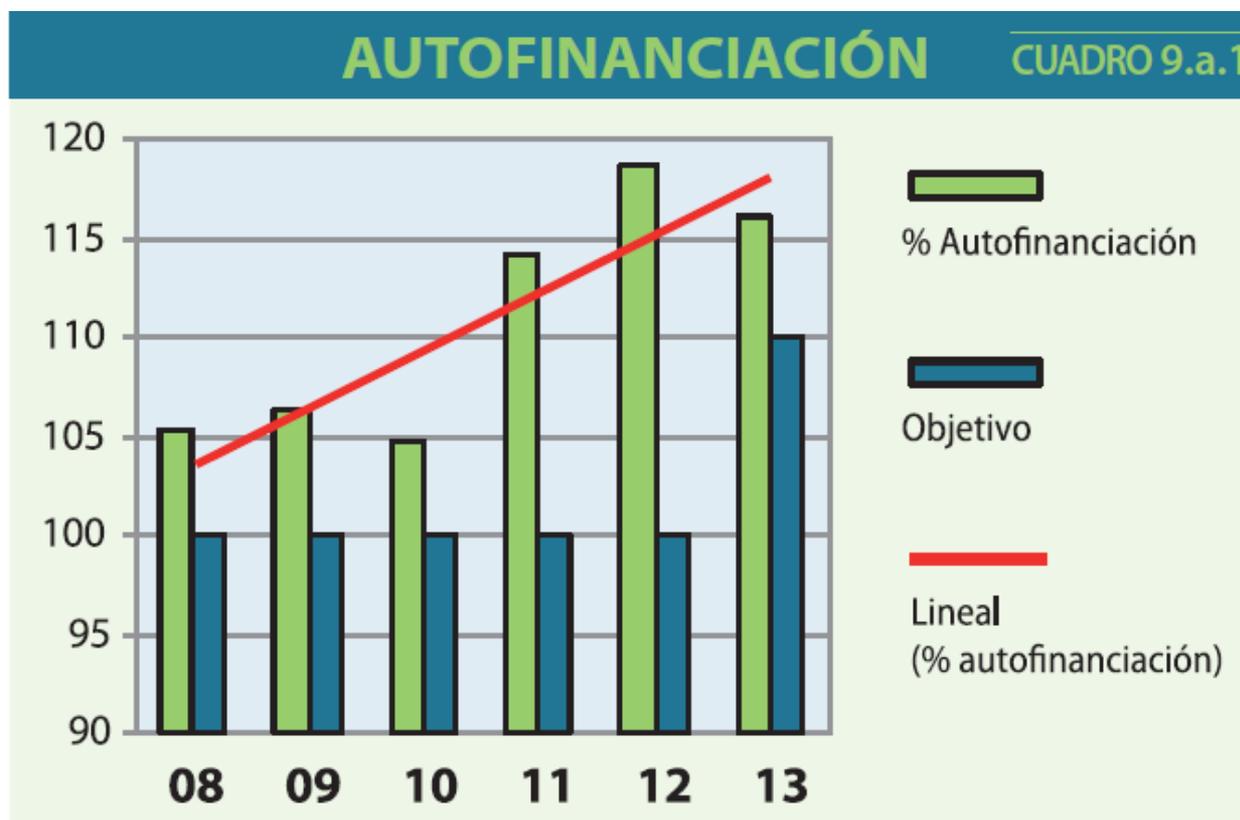
6 Publicados 112 portales de
transparencia de pequeños municipios

04 RESULTADOS

Una Administración
Inteligente

¿Por qué no?

RESULTADOS ECONÓMICO- FINANCIEROS



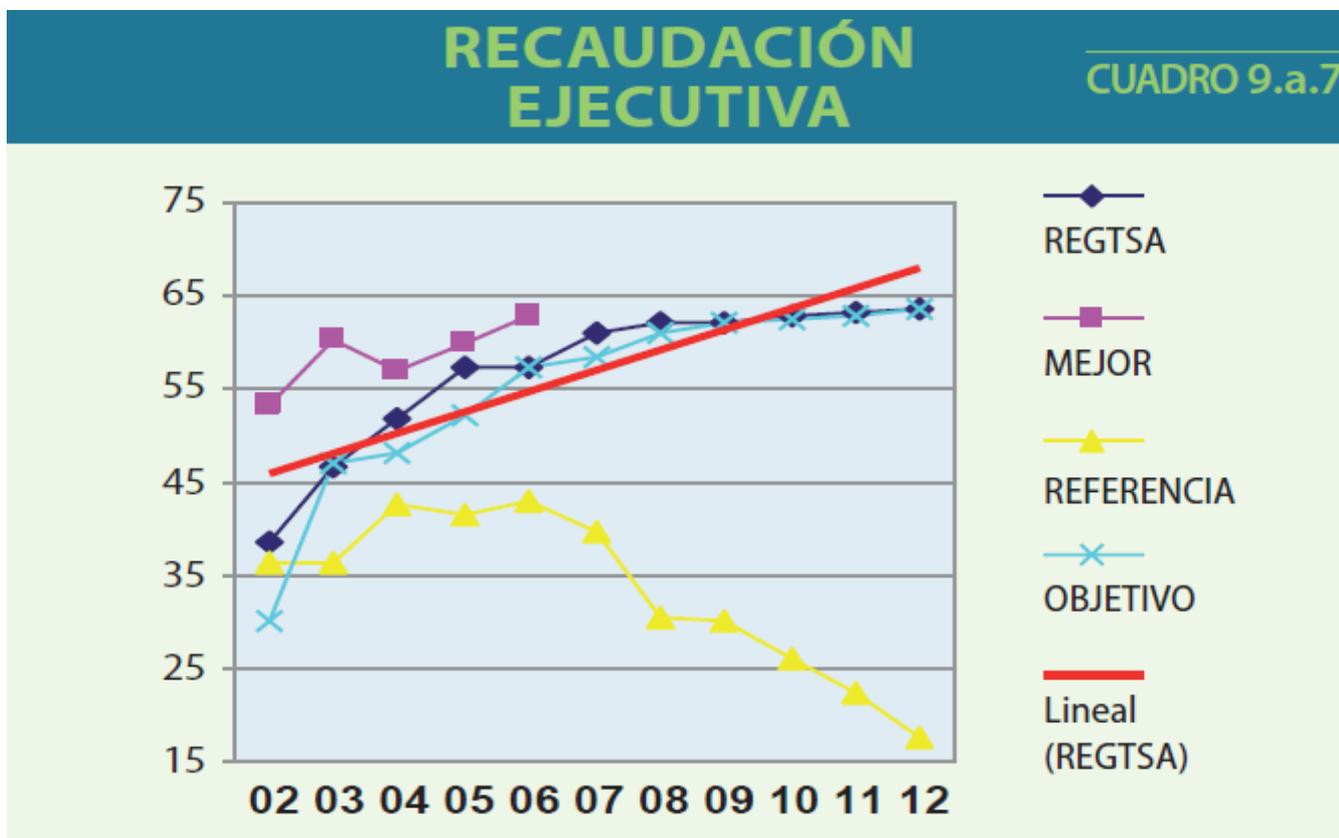
RESULTADOS ECONÓMICO- FINANCIEROS



IMPACTO RESULTADOS ECONÓMICOS

- **REDUCCIONES DE PRECIO**
QUE PUEDEN LLEGAR AL 20 %
- **INCREMENTO DE LOS ANTICIPOS**
DE TESORERÍA DEL 75 % AL 90 %
- **DEVOLUCIONES DEL SUPERÁVIT**
EN TORNO A 500.000 € ANUALES

RESULTADOS CLAVE



IMPACTO RESULTADOS CLAVE

→ **CONSOLIDAMOS LOS MEJORES RESULTADOS DEL SECTOR**

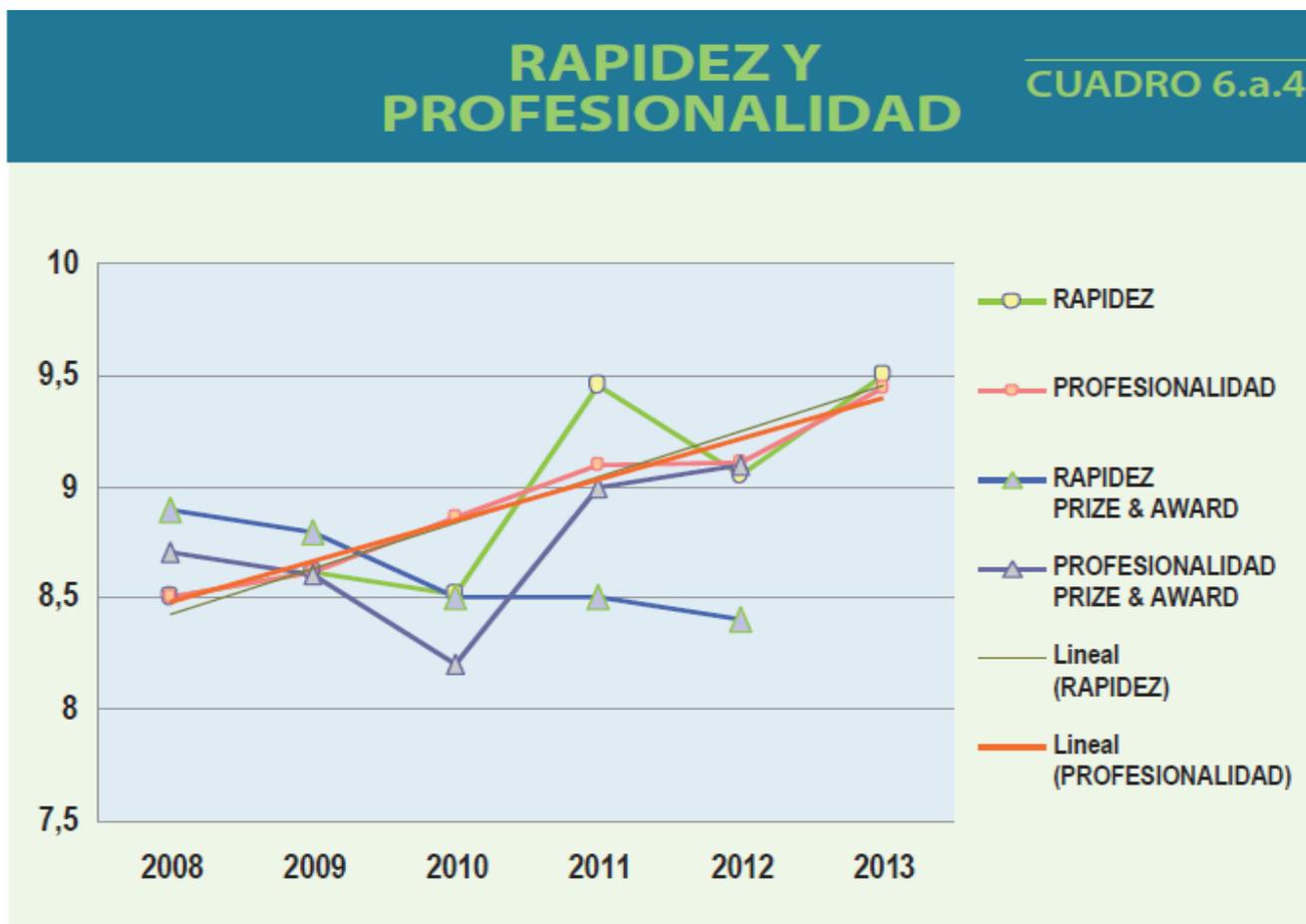
→ **MEJORA LA FINANCIACIÓN MUNICIPAL EN UN 58 % DESDE 2008**

→ **MEJORA LA DISTRIBUCIÓN DE LA CARGA TRIBUTARIA**

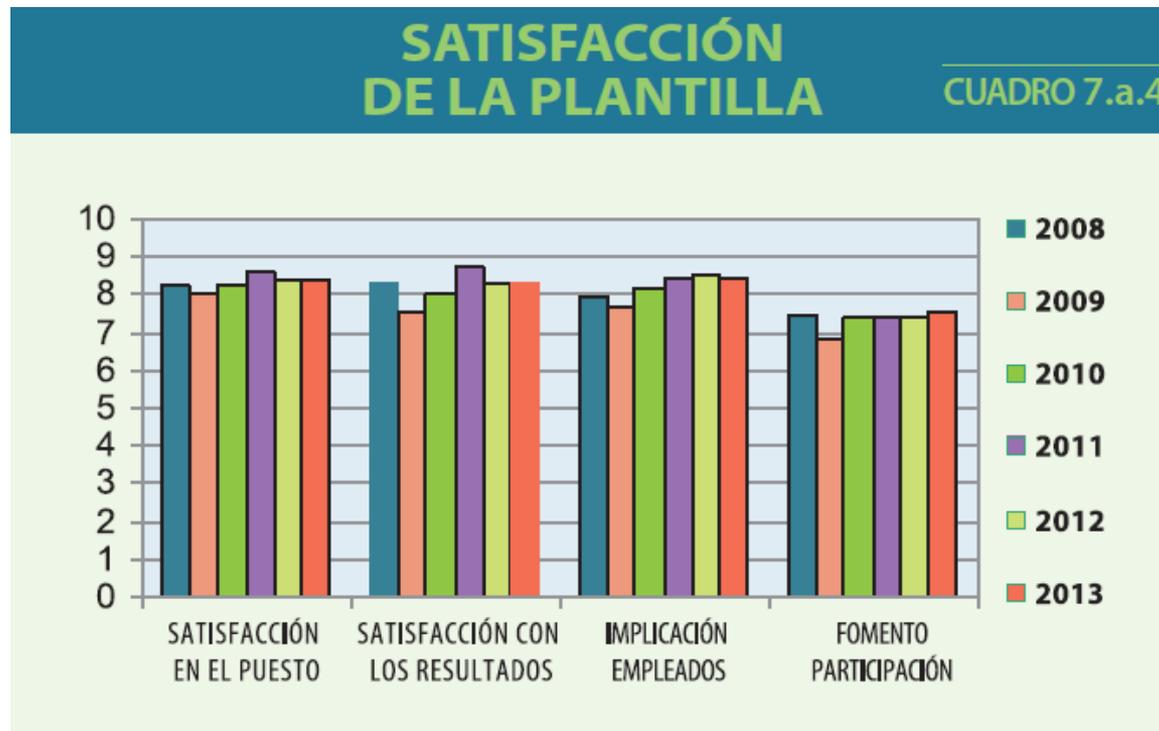
PERCEPCIONES AYUNTAMIENTOS



PERCEPCIONES CONTRIBUYENTES



PERCEPCIONES EMPLEADOS



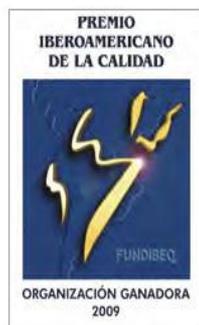
IMPACTO PERCEPCIONES

- SERVICIOS AL
100 % DE LOS MUNICIPIOS
- 211 MUNICIPIOS
AMPLÍAN LA VIGENCIA DE SUS CONVENIOS
DE 5 A 15 AÑOS

RECONOCIMIENTOS EXTERNOS



2008:
Premio Excelencia en la
Gestión Pública (España)



2009:
Premio Iberoamericano
de Excelencia, categoría oro



2011:
Finalista Premio Europeo
de Excelencia (EFQM)



2012:
Premio Iberoamericano
de Excelencia, categoría oro



05.- CONCLUSIÓN

Una Administración
Inteligente

¿Por qué no?

“Locura es hacer la misma cosa una y otra vez, esperando tener resultados diferentes”

Albert Einstein

Una Administración
Inteligente

¿Por qué no?



La experiencia de REGTSA

Una Administración
Inteligente

¿Por qué no?