



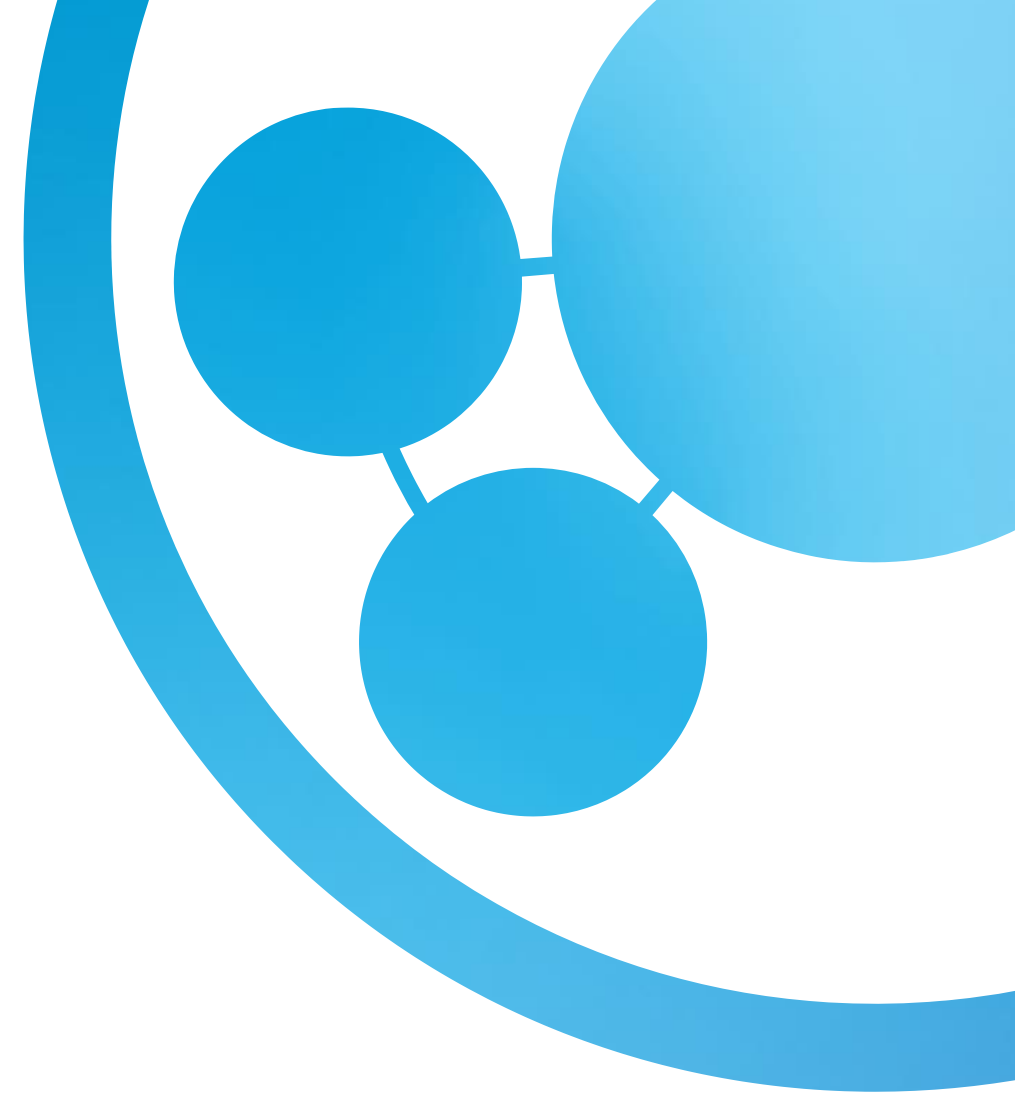
XI JORNADA DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN UNIVERSITARIA: “TRANSFORMANDO EL FUTURO”

#compartiendoymejorando



20 y 21 de Febrero de 2020

Transformando para un futuro sostenible



01 ¿QUIÉNES SOMOS?

¿Cuál es nuestro propósito ?

HISTORIA DE REGTSA

El cambio se inicia en el año 2000 con un reto político: conseguir la autofinanciación del Organismo. En esos momentos:

- El grado de autofinanciación era del 80 %
- Solo prestábamos un conjunto de servicios tributarios básicos
- No existía un sistema de atención a los contribuyentes
- Los resultados clave eran muy malos
- Contábamos con 46 empleados y cinco oficinas en la provincia. Ninguna mujer desempeñaba un puesto de responsabilidad.....

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE REGTSA



REGTSA



Diputación de Salamanca



02 nuestro enfoque

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

03 nuestra estrategia

GRUPO DE INTERÉS 1 - AYUNTAMIENTOS			
EJES DE LA VISIÓN	VALORES	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	
		FACTOR	SUBFACTOR
Innovar y crear valor para los ayuntamientos	Excelente	Oferta de servicios	Innovar en la oferta de productos y servicios.
		Relaciones con los clientes	Desarrollar nuevos sistemas de relación interactivos.
		Resultados del servicio	Alcanzar y mantener resultados excelentes en los procesos clave.
	Sostenible	Financiación	Reducir los precios finales del servicio.
	Transparente	Información.	Proporcionar a los ayuntamientos información relevante de forma oportuna.

GRUPO DE INTERÉS 4 - SOCIEDAD

EJES DE LA VISIÓN	VALORES	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	
		FACTOR	SUBFACTOR
Promover la excelencia y la transparencia en las Administraciones Públicas	Excelente	Generación de conocimiento	Desarrollar programas de formación atractivos.
			Establecer redes que nos permitan compartir conocimiento.
			Garantizar la difusión de nuestras acciones.
	Sostenible	Financiación	Habilitar mecanismos externos de financiación de nuestras actividades.
		Responsabilidad ambiental	Reducir el impacto de nuestras actividades.
	Transparente	Información	Que los ciudadanos conozcan a dónde van los impuestos.
			Abrir los datos públicos que genere nuestra actividad.

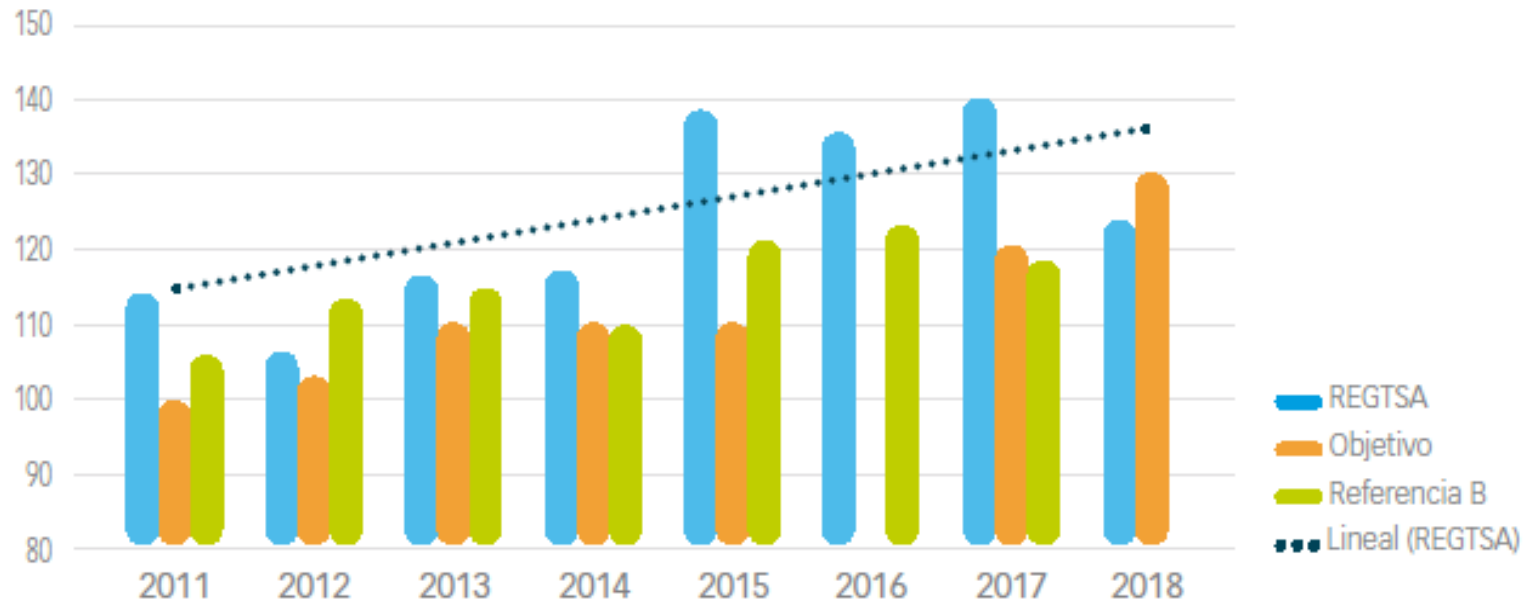
DESPLIEGUE DE ACTUACIONES

EJES DE LA VISIÓN	LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTUACIONES
AYUNTAMIENTOS Innovar y crear valor para los ayuntamientos	EL SOCIO DE LOS AYUNTAMIENTOS	1. Innovar en nuestros servicios. 2. Mejorar la experiencia de cliente. 3. Mejorar los resultados de los procesos clave 4. Mejorar satisfacción Ayuntamientos. 5. Reducir los precios 6. Mejorar la transparencia con los ayuntamientos	1. Revisar oferta de servicios por segmentos 2. REGTSA en ruta 3. Oficina Municipal virtual 4. Enrédate con REGTSA 5. Nuevos clientes, nuevos convenios 6. Servicios complementarios a los Ayuntamientos 7. Potenciar Recaudación ejecutiva
CONTRIBUYENTES Facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales	LA MEJOR ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	1. Mejorar la cultura tributaria. 2. Mejorar la satisfacción de los contribuyentes 3. Mejorar la calidad de las Bases de datos. 4. Desarrollar nuevos sistemas de relación. 5. Incrementar el pago a la carta 6. Optimizar la gestión del sistema de información	8. Nueva oficina de atención presencial 9. Nuevo alojamiento centro proceso de datos 10. Plan de mejora de las bases de datos 11. Modernizar la aplicación de gestión tributaria 12. Atención en las redes sociales
EMPLEADOS Conseguir que nuestros empleados se sientan orgullosos de trabajar en REGTSA	EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR	1. Mejorar la formación. 2. Mejorar los sistemas de participación. 3. Potenciar los sistemas de reconocimiento. 4. Promover el liderazgo. 5. Identificar a los empleados con nuestra cultura 6. Incrementar la transparencia interna	13. Sistema de acreditación de competencias profesionales 14. Plan de RRHH 15. Rediseño de la intranet 16. Nuevo modelo de liderazgo 17. Código Ético
SOCIEDAD Promover la excelencia y la transparencia en las Administraciones Públicas	UNA ADMINISTRACIÓN CON PRESTIGIO	1. Incrementar el nº de beneficiarios y la satisfacción con nuestros programas. 2. Avanzar hacia sistemas de gobierno abierto. 3. Reducir los consumos 4. Mejorar la percepción de la sociedad	18. Transparencia Salamanca/ Gobierno abierto Salamanca 19. Portal de datos abiertos 20. Reducción de consumos 21. Potenciar la cultura de excelencia
DIPUTACION PROVINCIAL Convertirnos en un modelo de referencia para otras organizaciones	UN MODELO DE REFERENCIA	1. Alcanzar la excelencia en la gestión. 2. Incrementar los ingresos. 3. Reducir los costes 4. Mantener superávit 5. Mejorar transparencia y reputación	22. Revisión del Mapa de procesos/ sistema de calidad 23. Nuevo portal de transparencia de REGTSA 24. Aprender de los mejores 25. Plan de eficiencia 26. Contratación responsable

EXCELENTE SOSTENIBLE TRANSPARENTE

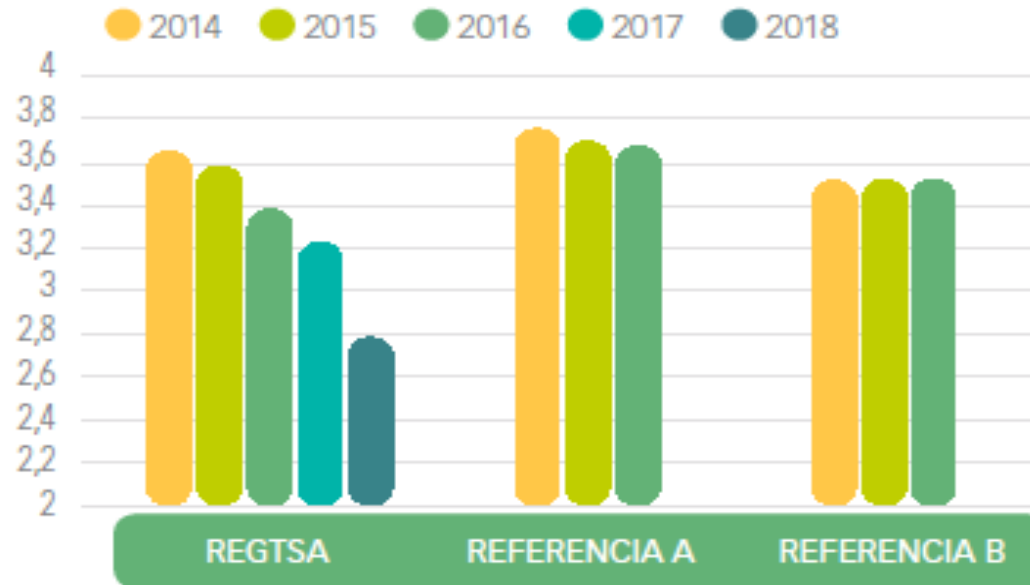
04 RESULTADOS

9.a.1. Autofinanciación



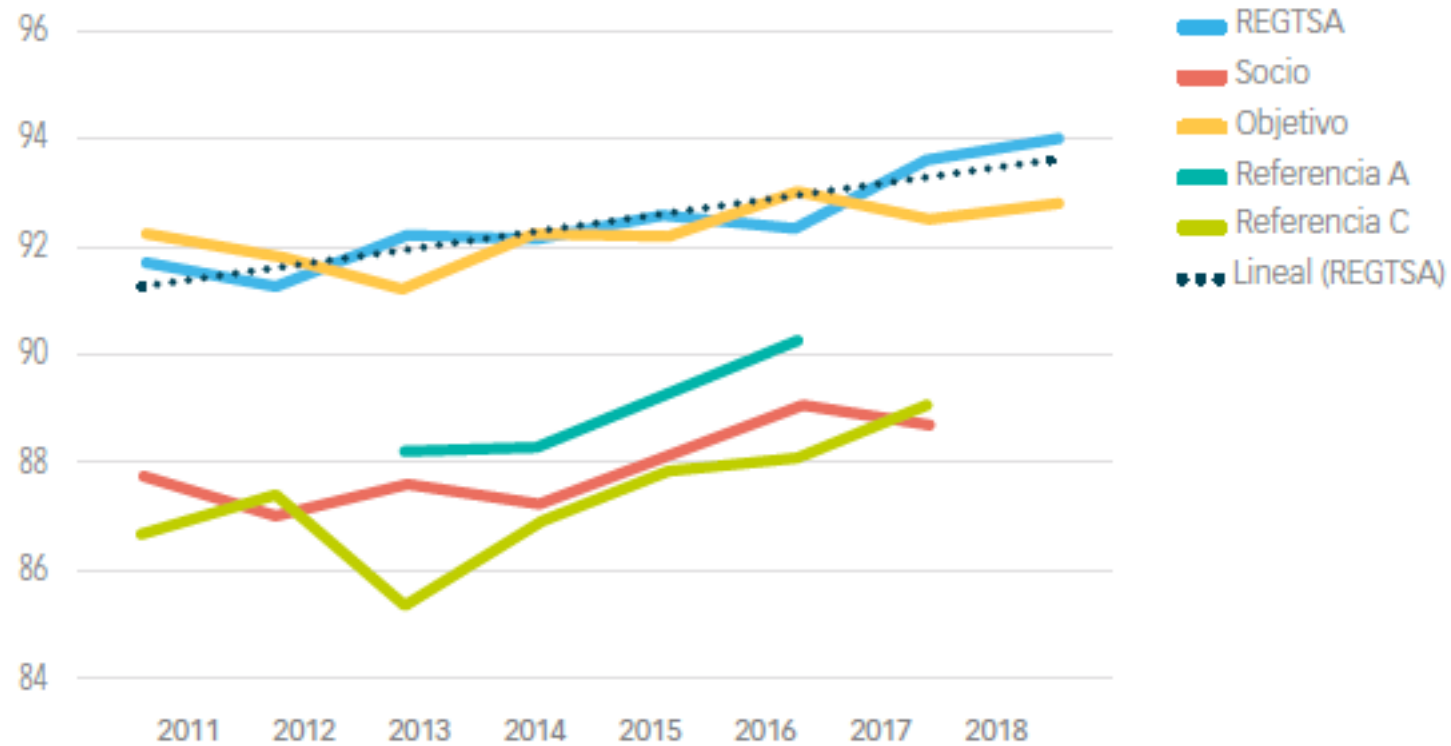
SOSTENIBILIDAD AYUNTAMIENTOS

6.a.9. Premio de cobranza



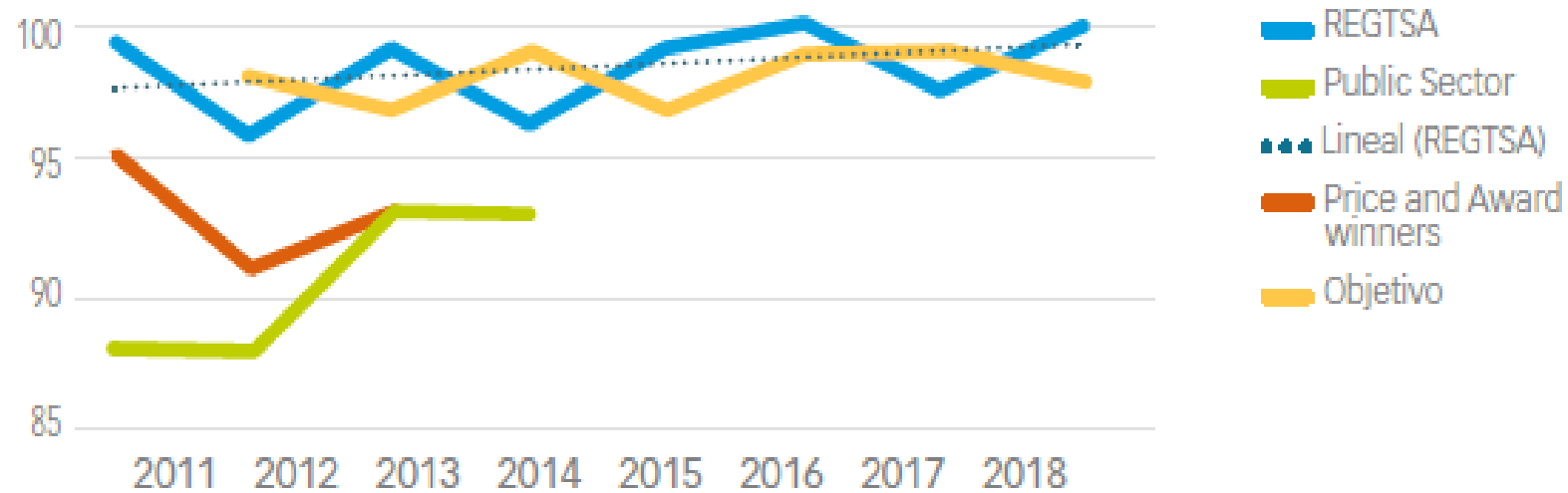
RESULTADOS CLAVE

9.a.5. Recaudación voluntaria



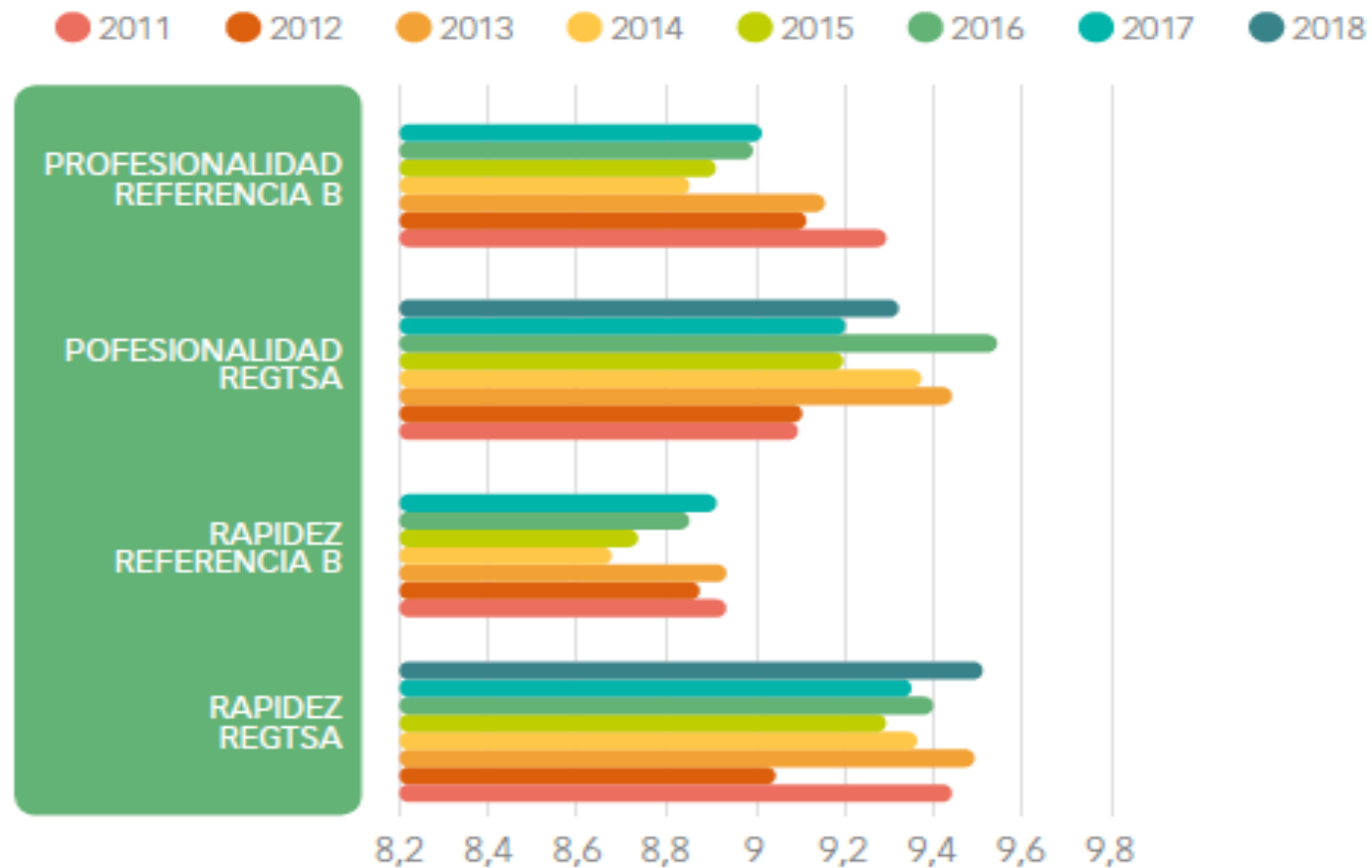
PERCEPCIONES AYUNTAMIENTOS

6.a.7. Recomendaciones clientes

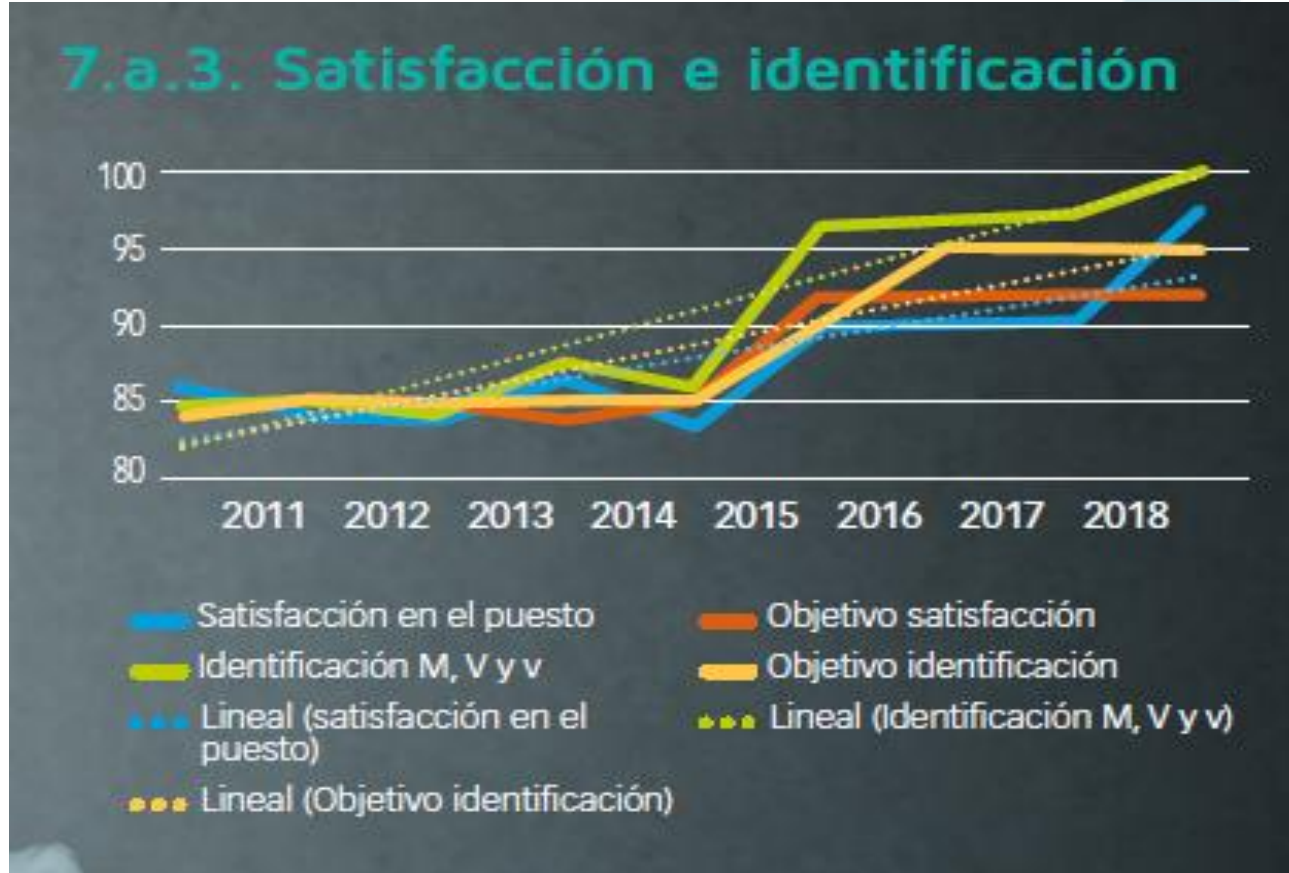


PERCEPCIONES CONTRIBUYENTES

6.a.4. Comparaciones profesionalidad rapidez



PERCEPCIONES EMPLEADOS



RECONOCIMIENTOS EXTERNOS



RECONOCIMIENTOS EXTERNOS



AHORA SOMOS 44 EMPLEADOS PÚBLICOS...



PERO SOMOS UN EQUIPO....

www.clubexcelencia.org

Transformando para un futuro sostenible