



# UNA ADMINISTRACIÓN INTELIGENTE ¿POR QUÉ NO?.

Un artículo de Manuel Fco. Rodríguez Maseda, coordinador general de REGTSA, titulado “La experiencia de REGTSA”, que nos muestra las pautas para lograr una administración inteligente.



municipales que permitan prestar a los ciudadanos de la Provincia de Salamanca servicios públicos de calidad. Los ingresos de nuestra organización provienen del precio que los ayuntamientos pagan por la prestación de nuestros servicios.

La ley de Haciendas Locales permite a los municipios, que voluntariamente lo acuerden, delegar en las Diputaciones Provinciales la prestación los servicios de gestión y recaudación de tributos municipales.

Nuestros valores son:

- la sostenibilidad económica
- la transparencia
- el desarrollo de nuestra gente
- la innovación
- la responsabilidad social y ambiental

## II.- Una Administración inteligente.

**Stephen Hawking** en una frase memorable dijo que “*la inteligencia es la habilidad para adaptarse al cambio*”. Esta afirmación presupone que el progreso de las sociedades ha tenido lugar cuando éstas han sabido adaptarse a las cambiantes exigencias del entorno. Dicho de otro modo, lo que nos ha permitido alcanzar el éxito en un momento determinado, puede no funcionar en otro momento o en otras condiciones. Por esta razón podríamos decir que las organizaciones inteligentes son las que se adaptan permanentemente a los cambios que acvontecen en su entorno, aprendiendo y generando nuevas respuestas para nuevos desafíos.

Hasta no hace mucho tiempo, se pensaba que estos razonamientos sólo eran aplicables al sector privado, en el cual la falta de adaptación a los mercados se trasladaba a la cuenta de resultados y, finalmente, a la desaparición de las empresas. Sin embargo, la prolongación de la crisis económica, y las políticas de austeridad y de reducción del déficit, han terminado por poner de manifiesto que muchos servicios públicos no pueden sobrevivir en los términos en los que lo habían hecho hasta ahora.

En REGTSA, nos anticipamos a la crisis y decidimos que queríamos ser una Administración pública Inteligente. Para ello hemos puesto en marcha las siguientes actuaciones:

## I.- Presentación.

REGTSA es un Organismo Autónomo Provincial, nacido en 1992, cuya misión consiste en recaudar ingresos públicos





# e-boletín

portada

octubre

## 1.- Escuchar de forma permanente lo que sucede a nuestro alrededor.

Esto supone implantar sistemas de captación de las expectativas y necesidades, así como evaluar anualmente la satisfacción de nuestros grupos de interés (ayuntamientos, contribuyentes, empleados y sociedad).

**2.- Definir una visión a largo plazo y estrategias** para alcanzarla. Queremos convertirnos en una organización con prestigio internacional, reconocida por nuestros ayuntamientos y ciudadanos como la mejor Administración Pública, trabajando siempre en la mejora de nuestros resultados. Para acercarnos a esta visión ponemos en marcha Planes estratégicos en cada legislatura, que pueden verse en el siguiente [enlace](#).

**3.- Mejorar de forma permanente nuestro sistema de gestión**, alineando procesos, personas y recursos con la estrategia de la organización. Parte fundamental de esta alineación es la retribución por objetivos de nuestros empleados.

**4.- Cuidar y desarrollar el talento de las personas y los equipos.** Para ello hemos puesto en marcha una iniciativa denominada **Escuela REGTSA** que nos ha permitido que todos nuestros empleados reciban anualmente más de 60 horas de formación.

**5.- Aprender e innovar** a través de la gestión del conocimiento, la tecnología y las redes internas y externas.

**6.- Promover la transparencia y la rendición de cuentas**, tanto a través del apartado de transparencia de nuestra sede electrónica como de la iniciativa Transparencia Salamanca, para que los municipios de nuestra provincia cumplan con la **Ley de Transparencia**.

Desde el principio sabíamos que transformar una Administración tradicional en una Administración inteligente no podía hacerse con una cultura basada en valores burocráticos. Por eso nos propusimos desarrollar una nueva cultura que hemos denominado **la cultura del ¿Por qué no?**.

Esta cultura se basa en la asunción por

nuestra gente de **desafíos** ante los cuales nunca decimos eso es imposible o eso no puede hacerse. Frente a los retos, siempre decimos: ¿Por qué no?. Puede apreciarse en el siguiente [enlace](#).

## III.- Resultados

A lo largo de estos años nos hemos convertido en una organización pública inteligente, que innova y que obtiene cada vez mejores resultados en relación con cada uno de los grupos de interés con los que nos relacionamos. REGTSA ha desarrollado una gestión económica-financiera muy eficiente durante los años 2008-2013: ausencia total de deuda, superávit creciente en la liquidación del presupuesto y un importante remanente de tesorería acumulado.

Estos resultados nos han permitido ser más eficaces: ampliamos la oferta de servicios a los ayuntamientos, reducimos los precios del servicio y el superávit del Organismo se reparte entre los Municipios, como si fueran los “dividendos” de nuestros accionistas. Además, hemos alcanzado los mejores resultados clave,

especialmente en recaudación ejecutiva, de nuestro sector en España.

Del mismo modo, hemos innovado en la prestación de servicios a los ciudadanos, especialmente a las personas mayores del medio rural.

Esto es posible porque contamos con una plantilla de empleados motivados que se integra en grupos de participación para implantar mejoras en todos los servicios. Los resultados de las encuestas anuales muestran un alto grado de satisfacción de nuestros grupos de interés: ayuntamientos, ciudadanos y empleados. Como consecuencia, REGTSA ha alcanzado numerosos reconocimientos externos, nacionales (Premio Nacional a la excelencia en la Gestión Pública) e internacionales (Premio Iberoamericano y finalistas en los premios europeos), durante este período.

Finalmente, a través de Escuela REGTSA, impulsamos proyectos de cooperación al desarrollo a través de la modernización de la Administración, especialmente en América Latina.

