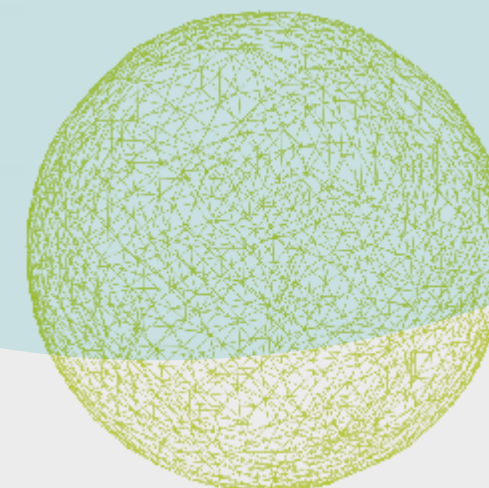


# 5

# Memoria de innovación



# 1 La innovación en el sector y el posicionamiento de REGTSA

REGTSA es un Organismo Autónomo dependiente de la Diputación Provincial de Salamanca que presta servicios tributarios a los ayuntamientos de la Provincia. Somos, por tanto, una Administración Pública que pertenece al sector de los Servicios Provinciales de Gestión Tributaria y Recaudación.

Dentro de la Administración Pública, nuestro sector, debido a su forma de financiación (art. 7 de la LRHL) y al desarrollo de procesos masivos, tanto en la gestión tributaria, como en la recaudación voluntaria y ejecutiva, se ha caracterizado históricamente por una mayor inversión en tecnología que el resto de las entidades públicas. Por otra parte, la eliminación del papel ha sido algo normal desde hace casi dos décadas, tanto en los procesos de intercambio de información con otras Administraciones, como con las Entidades Bancarias. En los últimos tiempos, la Ley de procedimiento administrativo común (Ley 39/2015, de 1 de octubre) y la Ley de contratos del sector público (Ley 9/2017, de 8 de noviembre) están contribuyendo al proceso de transformación digital del conjunto de nuestras Administraciones y, lógicamente, de nuestro sector.

Respecto al futuro, tecnologías como el alojamiento en la nube, las aplicaciones móviles, la inteligencia artificial o el blockchain van acelerar los procesos de innovación de nuestro sector.

REGTSA, por su parte, viene haciendo un esfuerzo de innovación muy importante desde hace al menos 15 años. Este esfuerzo se ha concentrado en dos direcciones:

1 **NUEVOS SISTEMAS Y SERVICIOS INNOVADORES GESTIONADOS DESDE REGTSA** y dirigidos, tanto a los ayuntamientos como a los contribuyentes y a la propia sociedad.

2 **SERVICIOS INNOVADORES** gestionados directamente por los ayuntamientos.

En el cuadro siguiente, puede apreciarse la evolución de este esfuerzo innovador

### 5.1 | Lanzamiento de servicios clave

| AÑO        | SERVICIO  |
|------------|---|
| 2006- 2007 | Oficina sin papeles   |
| 2007-2008  | Policía en red  |
|            | Sistema de lectura de contadores de agua                                    |
| 2007-2008  | Carpeta ciudadana, de ayuntamientos y gestorías                             |
| 2008-2009  | Inspección tributaria   |
| 2008-2012  | Administración electrónica municipal  |
| 2009-2011  | Intranet- Portal del empleado   |
| 2012       | Portal del proveedor  |
| 2012-2015  | Portales de transparencia municipales                                       |
| 2013-2014  | ATMV, Testra, Nostra, ANCERT  |
| 2015-2017  | Portales web municipales  |
| 2016-2018  | Nuevo sistema información   |
|            | Alojamiento en "cloud"  |
| 2018       | Puesta en marcha de la nueva aplicación de gestión tributaria y recaudación |
|            | Nueva Oficina virtual de Ayuntamientos (OVR)                                |
| 2019       | Enrédate con REGTSA   |
|            | Portal de datos abiertos  |
|            | Avisa Ciudad Rodrigo  |
|            | Nueva intranet  |
| 2020       | Plataforma de contratación electrónica                                      |
|            | Policía Mobile  |
|            | Cítate con REGTSA   |
|            | App atención ciudadana para ayuntamientos                                   |

Paralelamente, la organización ha formado parte de las redes de conocimiento e innovación siguientes:

**1 FORO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS** del Club de Excelencia en Gestión, al que pertenecen las organizaciones públicas más innovadoras de nuestro País.

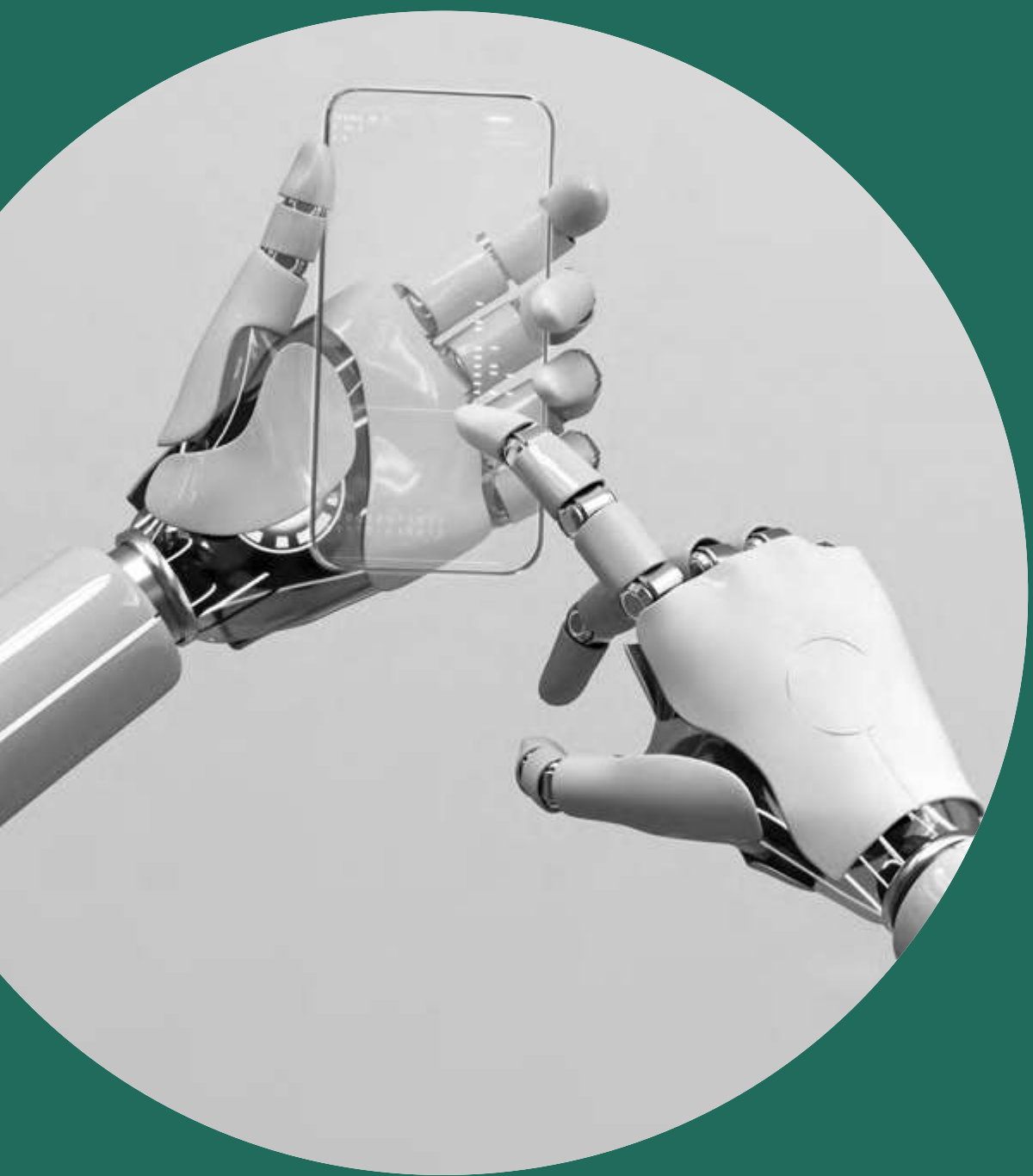
**2 COMISIÓN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN** de la FEMP.

**3 COMUNIDAD RURAL DIGITAL**, grupos transfronterizo integrado por la Junta de Castilla Y León, la Diputación de Valladolid, Cámara Municipal de Almeida, Cámara Municipal de Sabugal y REGTSA. Con estos socios se han desarrollado en los diez últimos años tres proyectos encuadrados en el POCTEP y cofinanciados por el FEDER.

Finalmente, debe señalarse que REGTSA evalúa las tecnologías disponibles y las incorpora a su estrategia tecnológica, como puede verse en el cuadro siguiente.

## 5.2 | elaboración de la estrategia tecnológica

| TECNOLOGÍAS ANALIZADAS  | ¿CÓMO PUEDEN APOYAR NUESTRA ESTRATEGIA?  | INCLUSIÓN EN LA ESTRATEGIA   |
|---|--|--|
| <b>Internet de las cosas</b>                                  | Sensorizando el territorio para construir territorio Inteligente, que mejore el impacto de los servicios públicos en el medio ambiente   | Proyecto Smart CRD   |
| <b>Big data</b>   | Mejorando el análisis de los indicadores a través dashboards   | Aplicación Aeroboard   |
| <b>Cloud computing</b>  | Renovando nuestra plataforma informática y cambiando el modo de alojamiento de aplicaciones y base de datos. Facilitando la aplicación del Esquema Nacional de Seguridad                   | Nuevo alojamiento del Centro de Proceso de datos en la nube<br>Plataforma de contratación electrónica en la nube |
| <b>Tecnología móvil</b>                                       | Abriendo nuevos canales de relación interactivos con ciudadanos y ayuntamientos, reduciendo desplazamientos  | Enrédate con REGTSA<br>Avisa Ciudad Rodrigo  |
| <b>Redes sociales</b>   | Mantener conversaciones con los grupos de interés  | Atención en las redes sociales   |
| <b>Tecnologías aplicadas a la formación</b>                   | Mejorar la formación on line   | Potenciar una cultura de excelencia  |
| <b>Inteligencia artificial y aprendizaje de la maquinaria</b> | Automatizar actuaciones de trabajadores del conocimiento   | Procesos autónomos, planificados y desatendidos en Estima  |
| <b>Tecnología aplicada al gobierno abierto</b>                | Maximizar el valor público promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas y la participación y la colaboración y, a través de la priorización de un uso intensivo de la tecnología | Transparencia Portal de datos abiertos<br>Portal de datos abiertos   |
| <b>Aplicaciones con arquitectura web</b>                      | Facilitar el acceso desde cualquier lugar  | Nueva aplicación de gestión tributaria   |



### A | Equipo y liderazgo

El equipo de innovación de REGTSA está dirigido por el Coordinador General e integrado por los principales directivos de la organización. Dependiendo de la finalidad de los talleres o de los proyectos innovadores en el equipo se integrarán profesionales de las diferentes Áreas y Unidades del Organismo. A título de ejemplo, en los Talleres desarrollados durante 2021 han participado 27 empleados del Organismo (un 61 % de la plantilla). Diez de los miembros de la dirección han participado en dichos Talleres, y de estos 7 han participado en más de 3 Talleres, mientras que el Coordinador y el Delegado de Calidad han participado en todos ellos.

### B | Cultura de innovación

En REGTSA se trabaja en proyectos innovadores y, a la vez, en generar y difundir la cultura y los valores de la innovación. Este trabajo, se desarrolla en varias iniciativas:

**Polo de innovación:** dirigido a unir a distintos agentes que permitan crear un ecosistema digital de innovación que impulse y contribuya a la generación de oportunidades de negocio en el ámbito de Smart Rural.

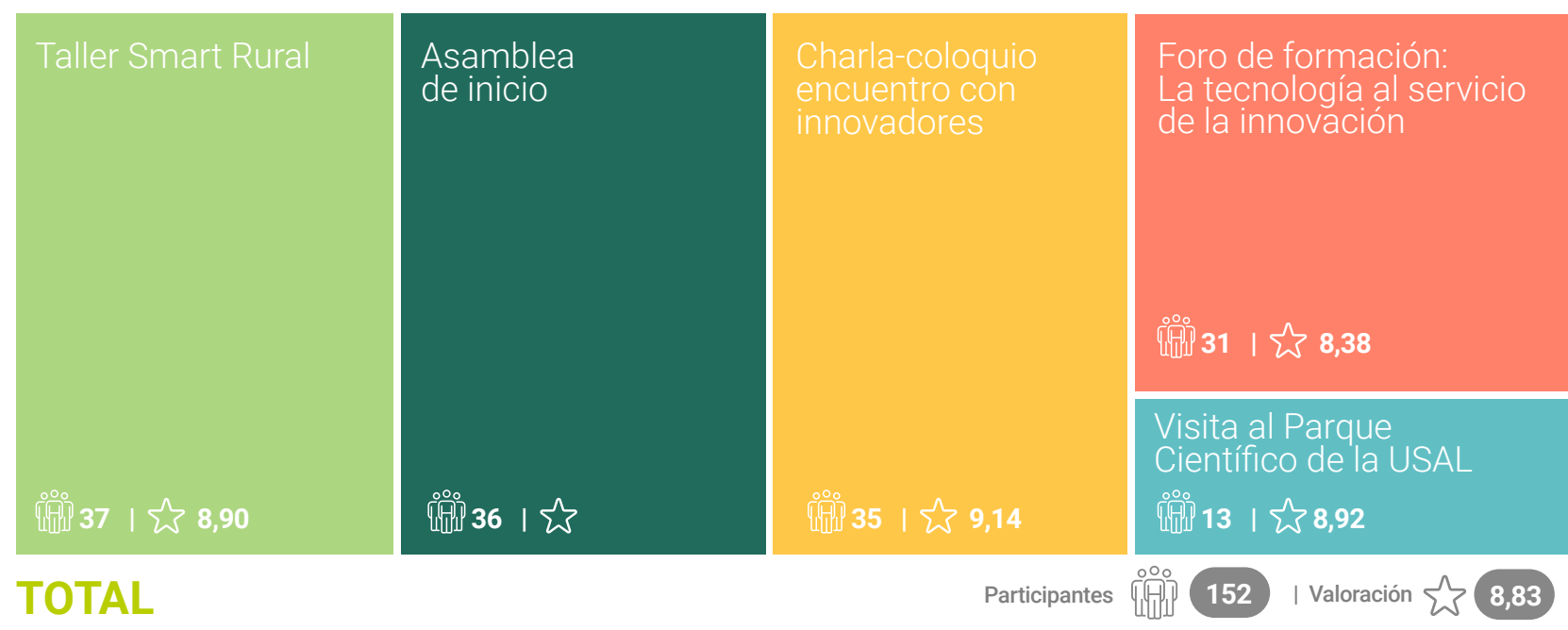
**Foros Smart:** centrados en ámbitos Smart relacionados con la misión de REGTSA.

**Seminarios** dirigidos a los ciudadanos de nuestra Provincia, para promover el acceso a los servicios inteligentes.

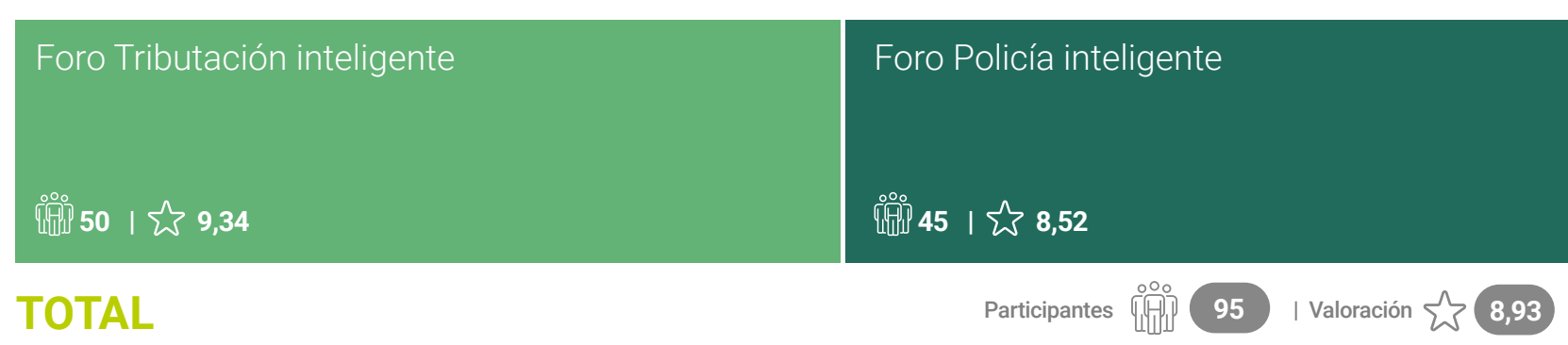
En los cuadros 5.3, 5.4 y 5.5 pueden verse las actividades realizadas en 2021, la asistencia a las mismas y la valoración de cada una de ellas. Tanto el número de asistentes totales (323 personas) como la valoración media de los participantes (9,02) tienen que calificarse como muy positivas.

Por otra parte, REGTSA evalúa a sus directivos todos los años, con un modelo basado en tres bloques, con tres competencias en cada uno de ellos. La media obtenida en la competencia innovación en 2021 ha sido de 9,1.

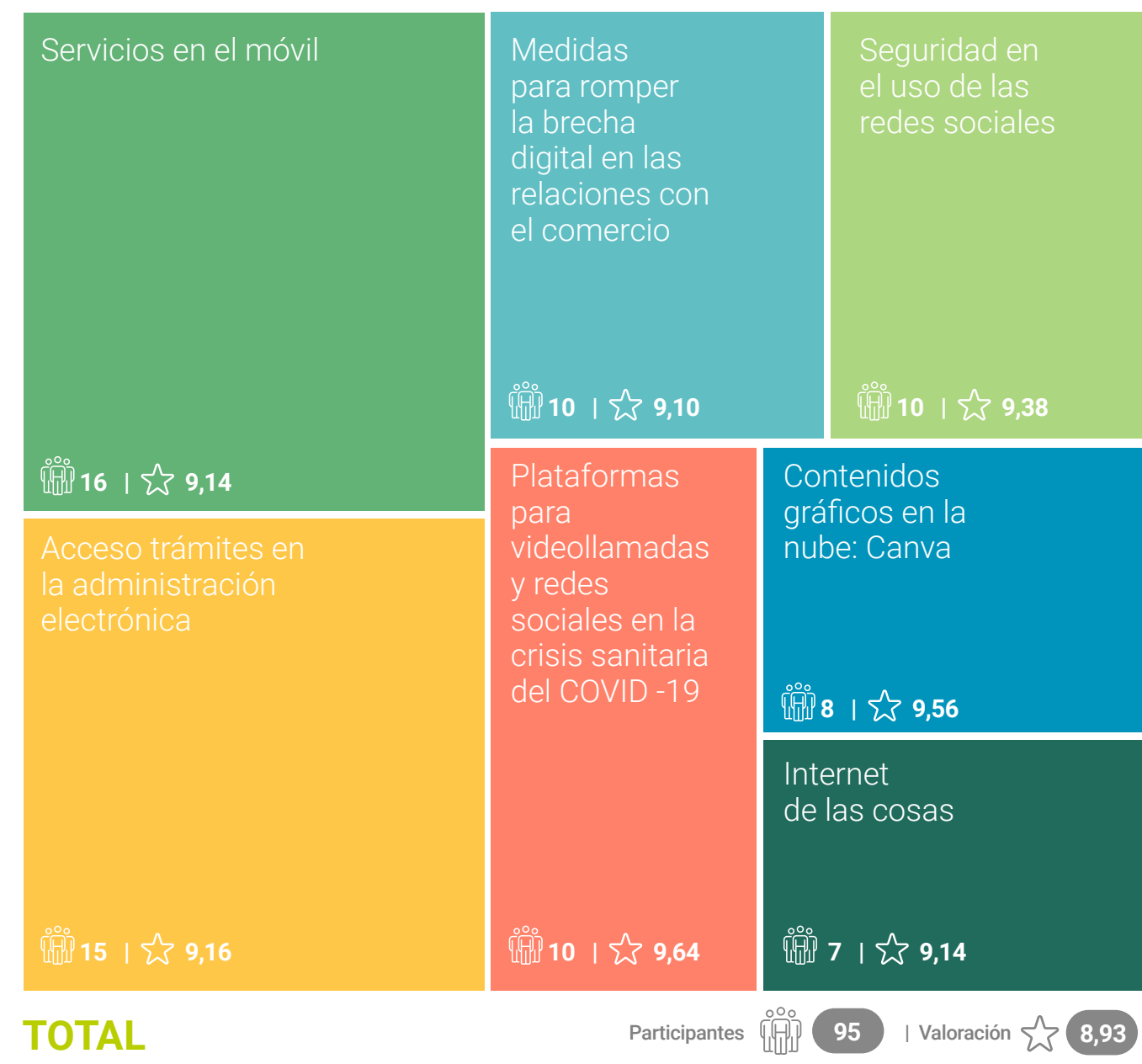
### 5.3 | Primera fase del polo de innovación



### 5.4 | Foros de difusión smart



### 5.5 | Seminarios de formación para ciudadanos



## B | Cultura de innovación

1 La innovación en el sector y el posicionamiento de REGTSA

2 El sistema de innovación de REGTSA

3 El impacto de la innovación

4 Alineación de la innovación con la estrategia

## C | Recursos para la innovación

REGTSA invierte en innovación, de forma sostenida, a lo largo de los últimos quince años. Entre los recursos considerados, se encuentran las inversiones dedicadas a los proyectos tecnológicos, así como los trabajos de investigación sobre la situación de la innovación en nuestro entorno o los foros, talleres y seminarios dirigidos a fomentar la innovación abierta o la difusión de proyectos innovadores. Finalmente, se incluye dentro este Capítulo los gastos del personal implicado directamente en los proyectos financiados en proyectos europeos.

A continuación, se expone la evolución de los recursos destinados a la innovación en los tres últimos ejercicios.

### 5.6 | Evolución de la inversión directa en innovación

| PROYECTOS   | 2019              | 2020              | 2021              |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| Portal datos abiertos                                     | 25.954,50         |                   |                   |
| intranet  | 13.915            |                   |                   |
| App ayuntamientos   | 10.164            | 60.059,25         | 1.512,50          |
| Estudio diagnóstico                                       | 7.381             | 6.611             |                   |
| Foros y Polo de innovación                                | 1.500             |                   | 7.488             |
| Seminarios para los Técnicos y ciudadanos                 | 19.000            | 4.084             | 8.000             |
| Cítate con REGTSA   |                   | 7.260             |                   |
| Enrédate con REGTSA                                       | 8.893,50          |                   | 3.291,20          |
| Parking inteligente                                       |                   |                   | 48.994,92         |
| Teletrabajo   |                   |                   | 13.856,52         |
| Aplicación Gestión Tributaria y plataforma de tramitación | 212.960           | 125.840           | 179.080           |
| alojamiento en la nube                                    | 163.350           | 163.350           | 163.350           |
| Personal  | 31.050,36         | 12.530,55         | 42.051            |
| <b>TOTAL</b>  | <b>494.168,36</b> | <b>379.734,80</b> | <b>467.624,14</b> |





## D | Proceso de innovación

Cada organización tiene un conjunto único de procesos para ofrecer valor a sus clientes y mejorar sus resultados finales, es lo que denominamos cadena de valor. Identificando la cadena de valor estamos en condiciones de identificar los procesos clave y la secuencia de los mismos, a través de la cual añadimos valor para nuestros clientes. Por ejemplo: la cadena de valor de una organización tributaria se inicia con los procesos de inspección y gestión tributaria, que permiten determinar con exactitud la deuda de los contribuyentes, y finaliza con los procesos de recaudación (voluntaria y ejecutiva) que permiten a la Hacienda Pública recaudar los ingresos que precisan las Administraciones Públicas. A través de esta cadena hemos transformado información sobre los contribuyentes y sobre los objetos tributarios (bienes o actividades gravadas) en algo que tiene mucho más valor: ingresos ciertos para la Hacienda Pública.

En cualquier caso, y a pesar de que cada organización tiene una forma única de hacer las cosas, podemos identificar una cadena de valor genérica, que incorpora los procesos de innovación, operaciones (serían los procesos clave, es decir los que identificamos con la misión de la organización) y atención al cliente, porque todas las organizaciones diseñan sus productos o servicios, los producen y, finalmente, los entregan a los clientes.

Por tanto, el proceso de innovación será el inicio de la cadena de valor de la organización. En el mapa de procesos de REGTSA el proceso de innovación constituye el arranque de la cadena de valor de la organización.

El macroproceso de innovación de REGTSA, incluye tres subprocesos diferenciados:

**Vigilancia del entorno y benchmarking**, cuyo objetivo es la captación de ideas, fundamentalmente desde fuera de la organización.

**Laboratorio de ideas**, cuya finalidad es generar el mayor número de ideas posible, que luego serán filtradas a través del embudo de la innovación, y de las cuáles sólo un número reducido se transformarán en proyectos.

**Gestión de proyectos innovadores**, para realizar de forma sistemática la elaboración, gestión, implantación y validación de los nuevos proyectos innovadores, y su transformación en nuevos productos/ servicios/procesos etc.

Debe observarse que en este caso se ha optado por ubicar un tipo de actividad fuera del proceso de innovación, a saber: las actividades de selección de iniciativas y proyectos que se incluyen en el proceso de dirección.



# Talleres de generación de ideas

A lo largo del ejercicio 2021 se han celebrado cinco Talleres para generar ideas para facilitar el cambio y la transformación de REGTSA. A continuación, se recoge un resumen de cada Taller.



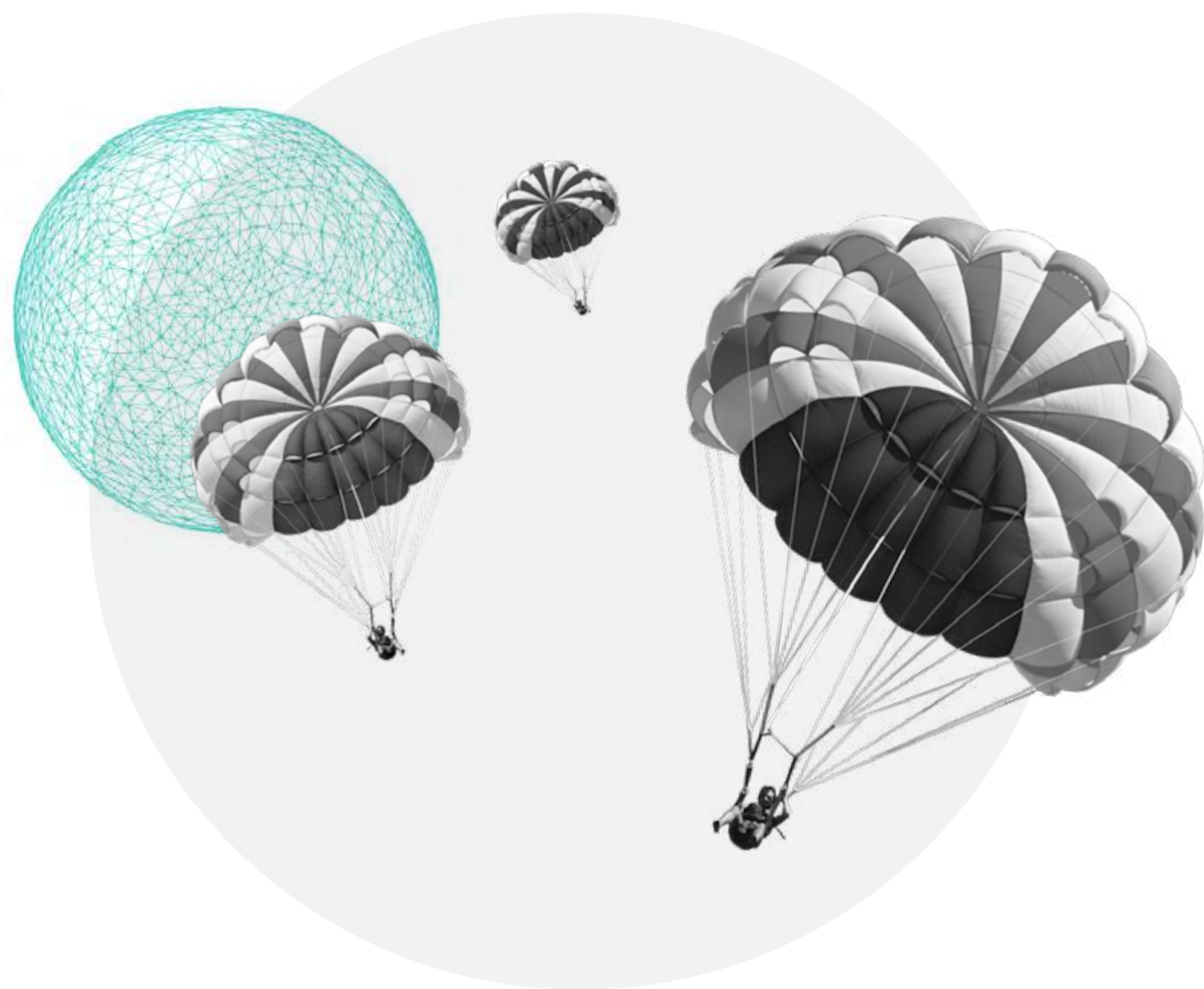
## 5.7 | Talleres 2021

| DENOMINACIÓN                                    | OBJETIVO   | DURACIÓN                     | PARTICIPANTES | HORAS      | RESULTADOS   |
|---|--|------------------------------|---------------|------------|--|
| <b>Próposito de REGTSA</b>                      | <i>Trabajar, en el contexto del Modelo EFQM la definición de una PROPÓSITO inspirador para REGTSA, así como entender la gestión de la organización en base a su PROPÓSITO.</i> | 4 horas<br>(dos sesiones)    | 9             | 36         | 6 propuestas sobre el propósito de REGTSA.<br>Un documento final   |
| <b>Objetivos de desarrollo sostenible</b>       | <i>Integrar los ODS en la estrategia de la organización y elaborar un plan de acción</i>   | 4 horas<br>(dos sesiones)    | 9             | 36         | Alineación de la estrategia con los ODS<br>Priorización y matriz de materialidad ODS<br>Plan de actuación  |
| <b>Ecosistema y Grupos de interés de REGTSA</b> | <i>Identificar el ecosistema de REGTSA y priorizar a los grupos de interés, identificando sus necesidades y expectativas</i>   | 7 horas<br>(tres sesiones)   | 10            | 70         | Mapa del ecosistema de REGTSA<br>Priorización de Grupos de interés<br>Influencia y dependencia GGII<br>Identificación de necesidades y expectativas                                  |
| <b>Propuesta de valor de REGTSA</b>             | <i>Analizar y mejorar la propuesta de valor de REGTSA</i>  | 4 horas<br>(dos sesiones)    | 10            | 40         | Análisis de la propuesta de valor<br>Elaboración de mapas de valor   |
| <b>Experiencia del cliente en REGTSA</b>        | <i>Identificar la experiencia de los clientes diseñando los mapas de experiencia de contribuyentes y ayuntamientos</i>   | 7 horas<br>(cuatro sesiones) | 11            | 77         | Mapas de experiencia de los contribuyentes por canales (presencial, telefónico y servicios electrónicos)<br>Mapa de experiencia de ayuntamientos y rediseño del servicio de atención |
| <b>TOTAL</b>                                    |  | <b>26</b>                    | <b>49</b>     | <b>259</b> |  |

5

2

## Proyectos innovadores



01  
2021

### Parking Inteligente (primera fase)

#### A. OBJETIVO

La prestación de servicios y suministros de los elementos necesarios para la provisión, desarrollo, soporte y mantenimiento de un sistema de parking inteligente.

Dicho Sistema se integra por los siguientes elementos:

- 150 sensores de aparcamiento implantados en dos ayuntamientos de la provincia de Salamanca (Ciudad Rodrigo y Peñaranda de Bracamonte).
- 5 paneles informativos de la disponibilidad de aparcamiento: implantados en dos ayuntamientos de la provincia de Salamanca correspondiendo a uno de ellos 3 y al otro 2 de los antes citados.

Un sistema de información respecto a la disponibilidad de plazas de aparcamiento público, así como la ocupación de plazas reservadas especiales como carga y descarga, taxis, autobús o destinadas a personas con movilidad reducida.

#### B. EQUIPO DE INNOVACIÓN

Integrado por dos responsables de REGTSA, y representantes políticos y técnicos de los dos ayuntamientos implicados.

#### C. TIPO DE INNOVACIÓN

Abierta y radical (implica la integración del IOT en la gestión habitual de los ayuntamientos y las policías locales).

#### D. RESULTADOS

150 sensores instalados. El 100 % de los sensores tienen una latencia correcta y no tienen pérdida de medidas. 149 sensores están calibrados.

#### E. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

3 meses.

### D | Proceso de innovación

1 La innovación en el sector y el posicionamiento de REGTSA

2 El sistema de innovación de REGTSA

3 El impacto de la innovación

4 Alineación de la innovación con la estrategia

02  
2021

## Potenciar el Teletrabajo

### A. OBJETIVO

Implantar un sistema de teletrabajo que incluya regulación, seguimiento y medios para su realización en condiciones de seguridad.

### B. EQUIPO DE INNOVACIÓN

Integrado por tres representantes de REGTSA, que han realizado sesiones de benchmarking con dos representantes de la Gerencia de Urbanismo del ayuntamiento de San Cristóbal de la Laguna (Canarias). A través, de las sesiones desarrolladas mediante videoconferencia, se identifican los microordenadores (Raspberry pi) como la solución tecnológica adecuada y más eficiente.

### C. TIPO DE INNOVACIÓN

Abierta y radical (se opta por microordenadores en vez de ordenadores portátiles con un ahorro del 65 % a la vez que se cambia definitivamente la forma de trabajar de nuestros empleados).

### D. RESULTADOS

Se han adquirido e implantado en los domicilios de nuestros empleados los siguientes equipos:

- 38 microordenadores (se unen a los equipos portátiles ya existentes).
- 45 Teclados de ordenador y ratones inalámbricos.
- 45 pantallas de ordenador.

Paralelamente, se imparten seminarios de formación a todos los empleados sobre la utilización de las herramientas disponibles, los sistemas de seguimiento a través de la intranet, y de los riesgos existentes en el teletrabajo.

### E. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

9 meses.

03  
2021

## Reserva automatizada de instalaciones deportivas

### A. OBJETIVO

Se trata de un proyecto conjunto entre REGTSA y el ayuntamiento de Ciudad Rodrigo, para facilitar a los ciudadanos de mirobrigenses la reserva de la instalación elegida, mediante la app móvil Avisa Ciudad Rodrigo (financiada desde REGTSA, a través del proyecto Comunidad Rural Digital), y el pago de la misma de forma telemática. Una vez realizada la reserva recibirán en su correo electrónico un mail de confirmación y un código QR de acceso único.

El ciudadano sólo tiene que llevar su móvil para acceder a la pista deportiva, a través de un lector de códigos el sistema desbloquea el acceso a las pistas durante el horario programado para la reserva y enciende las luces si corresponde.

La aplicación permite repercutir o no, el precio de la luz a los usuarios en el horario que la entidad determine, sumándose este coste al del alquiler del servicio. También se ofrece la posibilidad de instalar un sensor inteligente para que las luces se enciendan automáticamente cuando detecten que desciende la luminosidad exterior.

Una vez finalizada la reserva se apagan las luces de las pistas y el acceso queda bloqueado para entrar. Siempre se garantiza la salida, porque para salir el sistema es mecánico.

### B. EQUIPO DE INNOVACIÓN

Mixto entre ayuntamiento y REGTSA.

### C. TIPO DE INNOVACIÓN

Abierta y disruptiva (supone una nueva forma de relacionarse del ciudadano con los servicios públicos municipales, sin la interacción directa de los funcionarios municipales).

### D. RESULTADOS

Más de 8.000 reservas de instalaciones gestionadas mediante la aplicación durante el ejercicio 2021.

### E. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

6 meses.

## D | Proceso de innovación

1 La innovación en el sector y el posicionamiento de REGTSA

2 El sistema de innovación de REGTSA

3 El impacto de la innovación

4 Alineación de la innovación con la estrategia

04  
2021

## Contabilidad más fácil (primera fase)

### A. OBJETIVO

Rediseño de los listados e informes contables generados por Es-tima para hacerlos más sencillos y comprensibles, recogiendo las propuestas de los propios ayuntamientos.

### B. EQUIPO DE INNOVACIÓN

Siete personas de la dirección de REGTSA y tres representantes del colegio de Secretarios e Interventores de Salamanca.

### C. TIPO DE INNOVACIÓN

Abierta e incremental, toda vez que implica adecuar los servicios existentes a las necesidades y expectativas de los ayuntamientos.

### D. RESULTADOS

Rediseño completo de la información de la OVR en los siguientes ámbitos: liquidaciones y cuenta de recaudación, esfuerzo fiscal (se digitaliza el proceso) y beneficios fiscales.

Mejora de la información del buzón de documentos mediante la generación de tags que permiten organizar la información y facilitar las búsquedas.

### E. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

1 año.

05  
2021

## Plataforma de tramitación simplificada (Resoluciones y acuerdos electrónicos e interconexión a SIR)

### A. OBJETIVO

La Plataforma deberá contemplar todo el proceso de gestión integral requerido para la implantación de la administración electrónica teniendo en cuenta los diferentes subprocesos involucrados en la gestión de un expediente, y en particular:

- Diseño, documentación e implantación de los procedimientos no tributarios (personal, contratación, subvenciones, tramitación de gastos e ingresos, así como anticipos y liquidaciones a los ayuntamientos) que sirven de base para la adopción de actos administrativos (Resoluciones y Acuerdos).
- Diseño, parametrización e implantación de los circuitos de firma de las Resoluciones de la Presidencia y su custodia en el libro electrónico de las Resoluciones de la Presidencia.
- Gestión de las convocatorias del Consejo de Administración de REGTSA, tramitación electrónica de las actas y su custodia en el libro de actas electrónicas.
- Permitir eliminar el tránsito de solicitudes y comunicaciones entre administraciones, aumentando la eficiencia y eliminando los costes de manipulación y remisión del papel, gracias a la generación de copias auténticas electrónicas de la documentación presentada en los asientos de registro de otras administraciones públicas. Mediante esta funcionalidad se prestarán los servicios de interconexión con SIR (Sistema de intercambio de registros) durante dos años.

### B. EQUIPO DE INNOVACIÓN

Mixto: integrado por nueve personas de REGTSA, incorporándose en los módulos correspondientes el personal de la Diputación responsable del control de legalidad, es decir, el Secretario (órganos colegiados y resoluciones de la Presidencia), el Interventor y el Jefe de contabilidad (fiscalización).

### C. TIPO DE INNOVACIÓN

Abierta y radical, ya que implica la digitalización de todos los procesos administrativos del Organismo, con la desaparición del papel, la automatización de muchos procesos (p.e. generación y registro de resoluciones administrativas) y un ahorro considerable de tiempo, al desaparecer los tiempos de espera de los expedientes entre dos firmas o dos trámites.

### D. RESULTADOS

Durante 2021 se han tramitado 650 expediente electrónicos, 225 Resoluciones electrónicas y seis sesiones del Consejo de Administración, cuya convocatoria, expedientes y actas han sido íntegramente electrónicos. Del mismo modo, se han realizado 1.165 intercambios a través de SIR.

### E. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

9 meses.

## D | Proceso de innovación

1 La innovación en el sector y el posicionamiento de REGTSA

2 El sistema de innovación de REGTSA

3 El impacto de la innovación

4 Alineación de la innovación con la estrategia

06  
2021

## Nueva sede electrónica (incluye nueva pasarela de pago)

### A. OBJETIVO

La actualización de la Sede Electrónica de REGTSA, para mejorar el marco de relación de los ciudadanos y empresas por medios electrónicos. En la nueva sede se incorporan el catálogo de trámites y como nuevo módulo el Tablón Electrónico. Asimismo, se actualizan los módulos de Notificaciones electrónicas y de Carpeta ciudadana.

La nueva sede cuenta con un diseño “responsive”, que permite su correcta visualización en cualquier tipo de dispositivo Tablet, PC, smartphone etc.

### B. EQUIPO DE INNOVACIÓN

Integrado por seis personas de REGTSA.

### C. TIPO DE INNOVACIÓN

Cerrada (solo interviene el personal de REGTSA) e incremental, ya que se mejoran sustancialmente los servicios electrónicos que ya se prestaban anteriormente.

### D. RESULTADOS

Durante el ejercicio 2021 (hasta el 2 de diciembre) ha habido 9.141 usuarios de la OVC que han gestionado 66.927 servicios autenticados (entre ellos 10.877 pagos electrónicos) y 88.307 servicios no autenticados (entre ellos 43.091 validaciones de documentos). Estas cifras implican un crecimiento del 100 % en los servicios autenticados y de un 500 % en los pagos electrónicos respecto al año 2020.

### E. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

6 meses.

07  
2021

## Sanciones administrativas

### A. OBJETIVO

Tramitación de infracciones en materia urbanística o por infracción de las Ordenanzas Municipales o, dentro del ámbito de competencias municipales la tramitación y, en su caso, resolución de procedimientos sancionadores por el incumplimiento de las medidas de prevención y contención sanitarias para afrontar la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.

### B. EQUIPO DE INNOVACIÓN

Integrado por tres personas de REGTSA.

### C. TIPO DE INNOVACIÓN

Cerrada e incremental (se amplía y mejora un servicio ya existente, la gestión de expedientes sancionadores).

### D. RESULTADOS

Durante 2021 se han tramitado un total de 1758 expedientes en materia de sanciones administrativas.

08  
2021

## Rediseño experiencia de cliente de los ayuntamientos (primera fase)

### A. OBJETIVO

Rediseñar el modelo actual de relación con los ayuntamientos, en el que todos los empleados son responsables de la atención, y derivan la necesidad o demanda planteada al área o unidad competente por razón de la materia. El nuevo modelo se basa en constituir un equipo "ad hoc" de personas encargadas de la atención a los ayuntamientos que, sin embargo, continúan perteneciendo a las áreas y unidades actuales. En el equipo se integrarán dos personas de cada uno de los siguientes departamentos: Coordinación General, Área de Recaudación, Área de Hacienda y Unidad de Gestión Tributaria.

### B. EQUIPO DE INNOVACIÓN

Nueve empleados de REGTSA han diseñado el nuevo servicio. El mapa de experiencia del cliente será validado por los ayuntamientos a través de estudios cualitativos.

### C. TIPO DE INNOVACIÓN

Abierta y radical (implica la creación de un servicio específico que no existía e imprimir un cambio primordial al sistema de relaciones con los ayuntamientos).

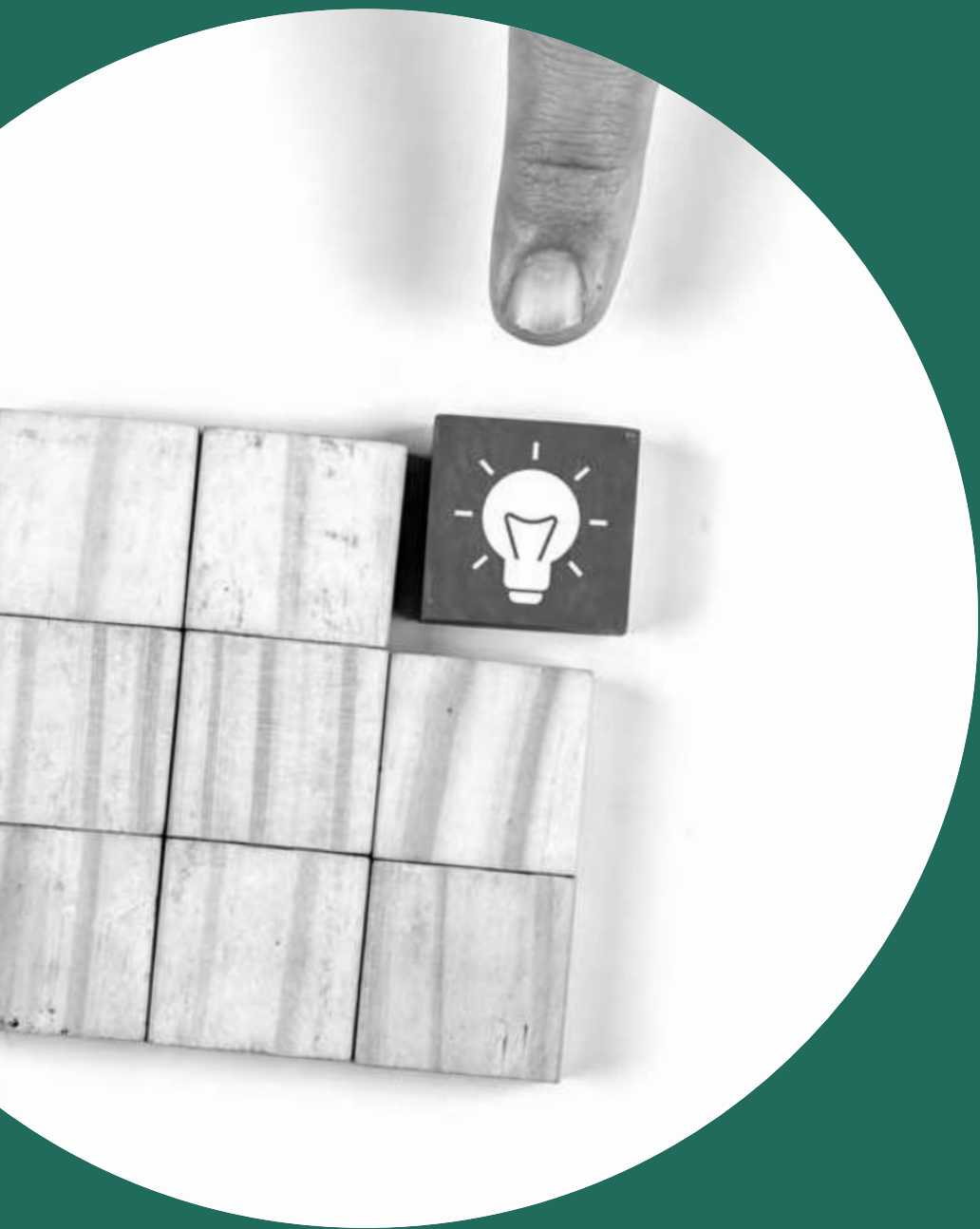
### D. RESULTADOS

Se ha diseñado el nuevo servicio, se han identificado los medios con los que debe contar y se han seleccionado los empleados que van a formar parte de él. La implantación se realizará en el primer trimestre de 2022.

### E. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

3 meses.





### A | Eficiencia de la innovación

#### 5.8 | Esfuerzo en innovación

| Ejercicio    | Inversión en innovación | Aportación FEDER  | % financiación externa | % inversión s/ presupuesto |
|--------------|-------------------------|-------------------|------------------------|----------------------------|
| 2019         | 494.168,36              | 88.393,78         | 17,89%                 | 14%                        |
| 2020         | 379.734,80              | 67.908,60         | 17,88%                 | 12%                        |
| 2021         | 467.624,14              | 91.427,12         | 19,55%                 | 13%                        |
| <b>TOTAL</b> | <b>1.341.527,30</b>     | <b>247.729,50</b> | <b>18,47%</b>          | <b>13%</b>                 |

### B | Eficacia de la innovación

#### 5.9 | Eficacia de la innovación

| Proyecto  | Tipo de innovación | Implantación  | Plazo            |
|---|--------------------|---------------|------------------|
| Parking Inteligente (primera fase).-  | Radical            | 100 %         | 1 año            |
| Potenciar el Teletrabajo  | Radical            | 100 %         | 9 meses          |
| Reserva automatizada de instalaciones deportivas  | Disruptiva         | 100 %         | 6 meses          |
| Contabilidad más fácil (primera fase)   | Incremental        | 90 %          | 1 año            |
| Plataforma de tramitación simplificada (Resoluciones y acuerdos electrónicos e interconexión a SIR) | Radical            | 100 %         | 9 meses          |
| Nueva sede electrónica (incluye nueva pasarela de pago)   | Incremental        | 100 %         | 6 meses          |
| Sanciones administrativas   | Incremental        | 100 %         | 3 meses          |
| Rediseño experiencia de cliente de los ayuntamientos (primera fase)                                 | Radical            | 100 %         | 3 meses          |
| <b>MEDIA</b>  | <b>Radical</b>     | <b>98,7 %</b> | <b>7,5 meses</b> |

## C | Intangibles de la innovación

REGTSA es una organización que ha sido reconocida en repetidas ocasiones con premios nacionales e internacionales a la excelencia (Premio a la excelencia en la Gestión Pública, Premio Iberoamericano de la Calidad en categoría oro o finalista en los premios europeos que organiza EFQM). El último premio recibido es el iberoamericano (2020), que llevaba aparejado la obtención por segunda vez del Premio Trayectoria Excelente. También debe destacarse la obtención del Premio Ciudadanía en 2015 por el Proyecto Transparencia Salamanca.

Esta circunstancia, junto con la invitación a nuestro Organismo para participar en Jornadas, Seminarios o Congresos tanto nacionales como internacionales, convierten a REGTSA en una organización que es un referente, no sólo en el sector de los Organismos de Gestión Tributaria, sino en el conjunto de las Administraciones Públicas





## 4 Alineación de la innovación con la estrategia

El plan estratégico de REGTSA 2020-2023 aprobado por el Consejo de Administración, en sesión celebrada el día 5 de agosto de 2020, contempla un total de 35 actuaciones a ejecutar en los próximos años. Muchas de estas actuaciones son verdaderos proyectos innovadores, que se han desarrollado durante los ejercicios 2020 y 2021, como puede apreciarse en el cuadro siguiente:



### 5.9 | Alineación innovación y estrategia

| Eje de la visión   | Línea estratégica  | Actuaciones   |
|--|--|---|
|  <b>AYUNTAMIENTOS</b><br>Facilitar la gestión económico-financiera de los ayuntamientos                       | Facilitar la gestión de los ayuntamientos                | Contabilidad más fácil<br>Sensorización del Territorio (IOT)                |
|  <b>CONTRIBUYENTES</b><br>Facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.                  | Facilitar el pago de los tributos                        | Paga como quieras<br>Rediseñar la sede electrónica<br>Trámites inteligentes |
|  <b>EMPLEADOS</b><br>Conseguir que nuestros empleados se sientan seguros y orgullosos de trabajar en REGTSA. | Facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar  | Potenciar el teletrabajo  |
|  <b>SOCIEDAD</b><br>Convertirnos en una organización que cuida de su entorno                                | Facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos | Ciudadanía digital (formación de ciudadanos POCTEP)                         |
|  <b>DIPUTACION PROVINCIAL</b><br>Proteger y garantizar la continuidad del servicio                          | Proteger la continuidad del servicio                     | Resoluciones y acuerdos electrónicos<br>Implantación del modelo EFQM 2020   |