

II CONGRESO NACIONAL 2026



SERVICIOS DE ASISTENCIA A MUNICIPIOS

Conectando la
Administración
del futuro.



Diputación
de Granada



24 | 25

DE SEPTIEMBRE DE 2026

PARQUE DE LAS
CIENCIAS - GRANADA

#SAMGRANADA2026

II CONGRESO NACIONAL 2026



SERVICIOS DE ASISTENCIA A MUNICIPIOS



24 | 25

DE SEPTIEMBRE DE 2026

PARQUE DE LAS
CIENCIAS - GRANADA

#SAMGRANADA2026



Humanizar y personalizar los servicios a los ayuntamientos

La experiencia de REGTSA

Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria de Salamanca



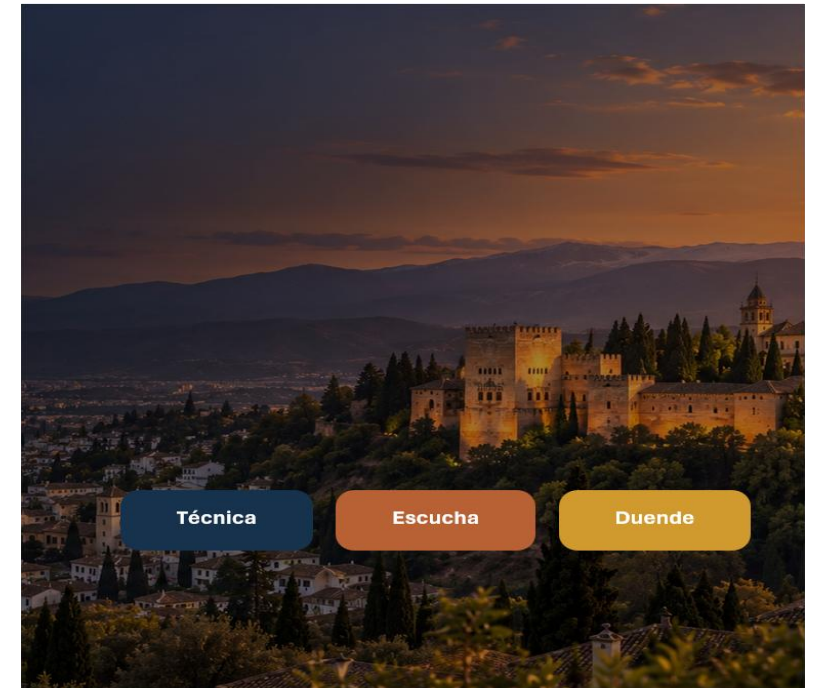
Manuel Rodríguez Maseda
Coordinador General



La técnica¹ no basta

“Podemos contestar correctamente y no resolver realmente el problema.”

- Humanizar y personalizar los servicios a los ayuntamientos
- El impacto de la asistencia municipal no se mide solo por lo que hacemos, sino por cómo transforma la experiencia real de cada ayuntamiento.



II CONGRESO NACIONAL 2026



SERVICIOS DE ASISTENCIA A MUNICIPIOS



24 | 25

DE SEPTIEMBRE DE 2026

PARQUE DE LAS
CIENCIAS - GRANADA

#SAMGRANADA2026



El modelo EFQM como modelo de gestión

Una base sólida: estrategia, servicios y procesos

1

Plan estratégico

Define prioridades, horizonte de transformación y resultados esperados.

2

Cartera de servicios

Concreta qué valor ofrece REGTSA a los ayuntamientos.

3

Procesos

Hacen posible prestar servicios de forma fiable y homogénea.

4

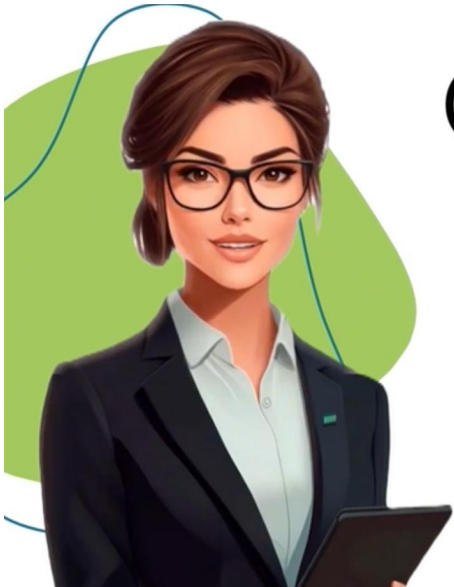
Medición

Combina percepción de los grupos de interés e indicadores de rendimiento.

Excelencia = hacer bien las cosas + demostrar que generan valor



Tecnología al servicio de la cercanía



Ofelia

Asesora técnica virtual
de REGTSA, especialista
en ordenanzas fiscales.

Acompañamiento

El ayuntamiento no tiene que conocer nuestra estructura interna: tiene un problema y espera una solución.

App para ayuntamientos

Acceso sencillo a los servicios y compromiso de resolución en el día.

RPA

Automatización de procesos de servicio a los ayuntamientos.

Asistente virtual

Apoyo para confeccionar ordenanzas fiscales, sin sustituir el criterio profesional.



El cambio de filosofía

Modelo reactivo

El ayuntamiento pide
REGTSA responde

**Escuchar
antes de
actuar**

Modelo proactivo

REGTSA promueve reuniones
identifica necesidades
anticipa soluciones

Preguntar mejor cambia la organización: detectar necesidades y expectativas



Evaluar para aprender y cambiar

Cuadro de mando: percepción + rendimiento



NPS: todos los días
Encuesta una vez al año

+



Tendencia, objetivos,
comparaciones y predicciones

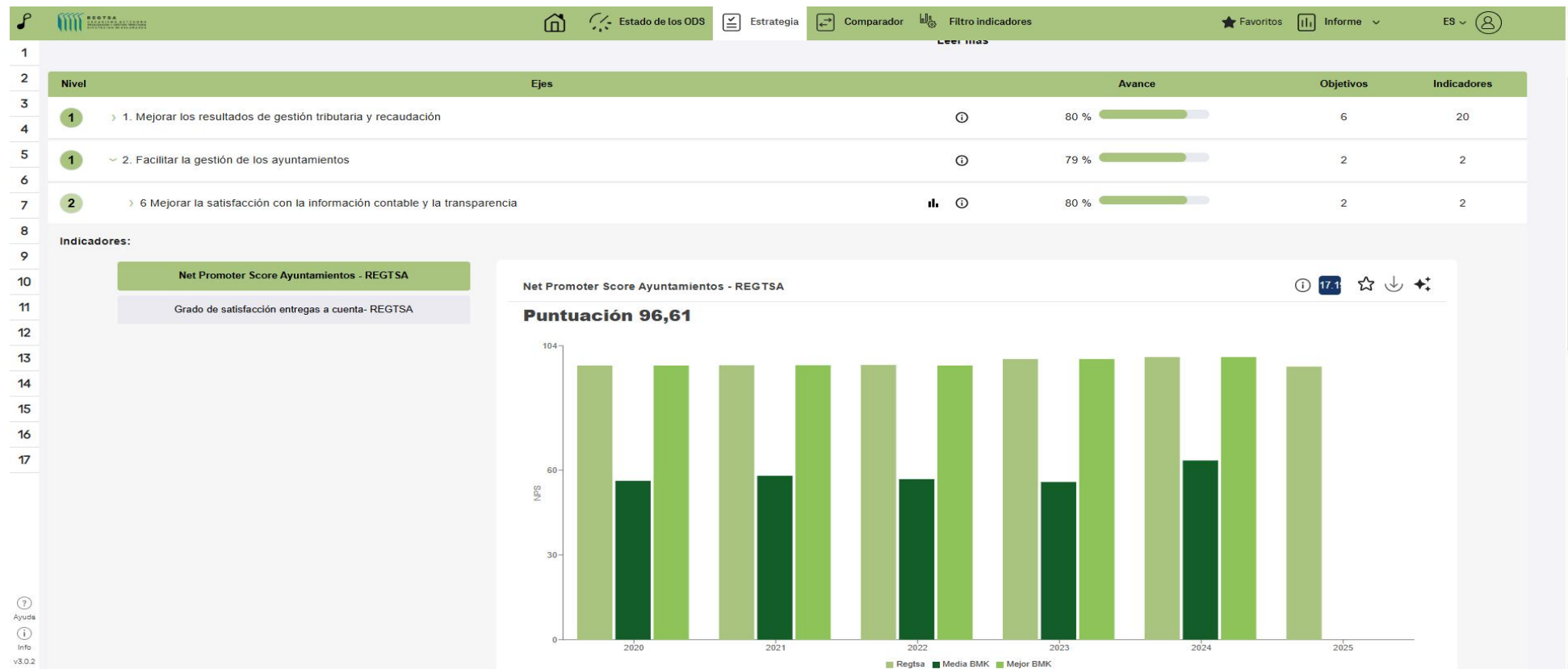
=



Evaluar no es solo medir cómo funcionamos; es decidir qué cambiamos como consecuencia de lo aprendido.



<https://regtsa.syrah.app/estrategias/>





II CONGRESO NACIONAL 2026



**SERVICIOS DE
ASISTENCIA A
MUNICIPIOS**

Conectando la Administración del futuro.

24 | 25

DE SEPTIEMBRE DE 2026

**PARQUE DE LAS
CIENCIAS - GRANADA**

#SAMGRANADA2026

La excelencia también necesita duende



Muchas gracias

mane@regtsa.es