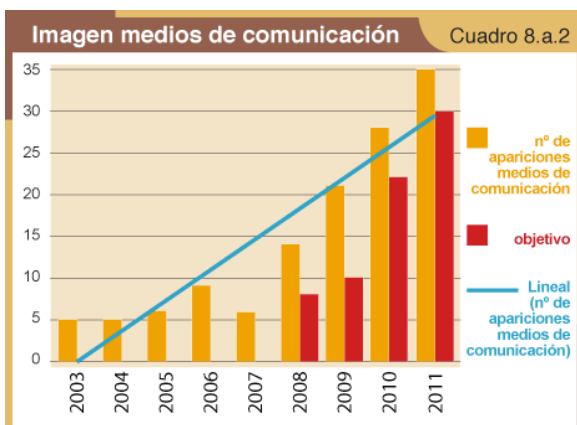
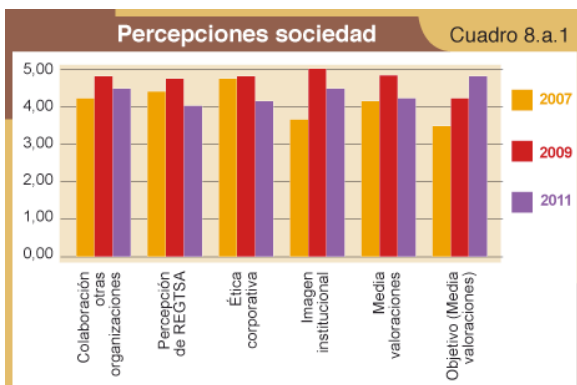


CRITERIO 8.- RESULTADOS DE SOCIEDAD.

8a- Medidas de la percepción

El compromiso social de REGTSA, está al servicio del eje "contribuir al desarrollo de la provincia". Para ello se han establecido una serie de indicadores en relación a cada objetivo estratégico: mejorar la percepción de la sociedad, para lo que se han establecido



mecanismos de captación de la voz de las sociedad e implantado el proceso V-04.

Los estudios se realizan cada dos años y los resultados se miden en una escala de 1 a 5, (cuadro 8.a.1)

El proceso E-03 mide el número de actividades de comunicación externa en REGTSA. (ejemplo imagen en cuadro 8.a.2.) Anualmente se elabora un plan de comunicación estableciendo objetivos por grupos de interés, que por ejemplo en 2011 se ha traducido en la elaboración y difusión de un boletín electrónico dirigido a Ayuntamientos y ciudadanos y la difusión del proyecto Red Transdigital.

Otra de las medidas de percepción de la sociedad son las distinciones y premios recibidos, cuyos resultados podemos comparar con nuestro socio:

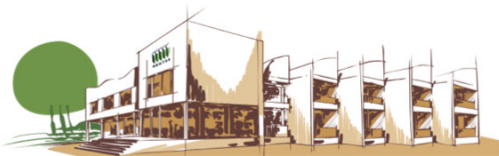
8b- Medidas del Desempeño

En relación a las medidas relativas al cumplimiento de la legislación y normativa aplicables (4c); Impacto en los niveles de empleo (4a); Gestión de compras y proveedores y certificaciones del sistema de gestión ambiental, de calidad, salud y seguridad laboral, debido a las limitaciones de espacio de este relatorio, nos remitimos a los datos reflejados en los subcriterios 4a y 4c, así como a las memorias anuales de resultados de la organización.

Relación con autoridades de certificación: la sede electrónica de REGTSA está dotada de un certificado emitido por Verisign. A efectos de identificación y acreditación para ciudadanos y empleados REGTSA opera con los sistemas de firma electrónica incorporados al e-D.N.I. y certificados electrónicos emitidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

Cuadro 8.a.3

REGTSA		SOCIO	
		1998	Premio Buenas Prácticas por la Fundación Navarro Suyer
2003	Premio mejores prácticas Administración Castilla y León		
2005	Certificación ISO 9001:2000		
2006	1.- Premio Excelencia y Calidad Castilla y León 2.- Sello Europeo de excelencia nivel consolidación + 400 puntos		
2007	Certificado ISO 14401:2004		
2008	1. Premio Excelencia en la Gestión Pública 2007 MAP 2. Sello AEVAL +500 puntos 3. Sello Europeo de excelencia nivel excelencia + 500 puntos 4. Certificado de empresa familiarmente responsable	2008	1. Obtención certificación Excelencia Europea 400+ y Level of Excelente 4 stars 2. Obtención Mención Especial IV Edición Premios Excelencia de los Servicios Públicos Junta de Andalucía
2009	Premio Iberoamericano de Excelencia categoría oro	2009	1. Premio Excelencia en la Gestión Pública 2008 MAP 2. Certificación Nivel Excelencia AEVAL
2011	1. Finalista en el Premio Europeo de Excelencia (EFQM) 2. Premio ciudadanía a las buenas prácticas de atención al ciudadano (accesit)		

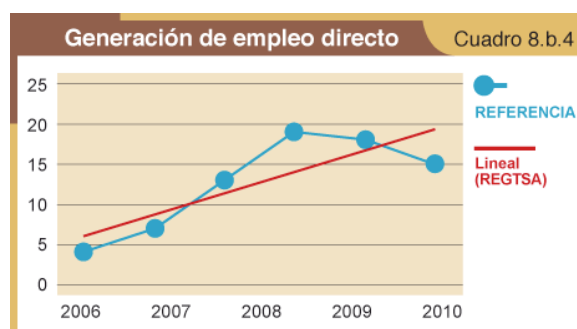


Integración de los intereses de la sociedad en las operaciones de la organización teniendo en cuenta las expectativas y necesidades de otros grupos de interés: todas las actuaciones de REGTSA enmarcadas en el proyecto Salamanca Provincia Digital, dirigidas a implantar soluciones informáticas que permitan a los Ayuntamientos el cumplimiento de la L.A.E.C.S.P. suponen indicadores mensurables, en relación al número de ciudadanos potenciales afectados. La población afectada por este proyecto está censada en la provincia de Salamanca excluida la capital (197.664 hb.) en el cuadro 8.b.1 se explican las medidas del impacto en los ciudadanos. En 8.b.2 recogemos los indicadores relativos al impacto de las actividades destinadas al ahorro de papel. En 8.b.4 el impacto en el empleo.

En 8.b.3 explicamos las relaciones entre las causas y los resultados en las relaciones con la sociedad.

Por otra parte, desde 2004 hemos formado parte de múltiples actividades relacionadas con el fomento de la excelencia, que se han concretado en cursos, seminarios y congresos en los que REGTSA ha expuesto su experiencia, en visitas y encuentros en los que nuestra organización ha mostrado su experiencia o ha compartido el conocimiento

con otras organizaciones. Sirva como ejemplo la exposición de nuestra experiencia en 26 eventos entre los años 2004 a 2009. Entre los años 2010 y 2011 hemos participado en cuatro conferencias organizadas por el SAT de LIMA, Conferencia iberoamericana de excelencia organizada FUNDIBEQ en LIMA, por el Centro Latinoamericano de administración para el desarrollo en República Dominicana y Villa General Belgrano (Argentina), además de al menos 16 cursos y seminarios organizados por otras instituciones españolas e iberoamericanas. Desde 2008 hemos recibido visitas de alumnos iberoamericanos que estaban realizando cursos de postgrado en la Universidad de Salamanca, en AEVAL-CEDDET, y la pasantía de cuatro funcionarios del SAT de LIMA.



Impacto en los ciudadanos Cuadro 8.b.1

APLICACIONES INFORMÁTICAS PLAN AVANZA (nº folios/año)	2009	Total municipios/ciudadanos 2010	2011
Plataforma de administración electrónica multiinstitución (SIGEM)	15/25.000	50/80.000	65/105.000
Portales web municipales	15/25.000	100/95.000	115/120.000
Soluciones padrón		65/105.000	65/105.000
Local gis		65/105.000	65/105.000

Indicadores de rendimiento Cuadro 8.b.2

INDICADORES IMPULSORES	Resultado 2007	Objetivo 2007	Resultado 2008	Objetivo 2008	Resultado 2009	Objetivo 2009	Resultado 2010	Objetivo 2010	Resultado 2011	Objetivo 2011
nº ciudadanos contactados	169.775	80.000	162.970	80.000	176.101	170.000	183.031	175.000	182.990	175.000
nº participantes	235	300	265	250	300	280	320	300	380	350
Ahorro de papel	270.000	350.000	289.100	270.000	343.700	300.000	386.000	360.000	430.000	400.000

Cuadro de relaciones sociedad Cuadro 8.b.3

GRUPO INTERÉS	INDICADORES DE RESULTADOS	INDICADORES IMPULSORES	ENFOQUES CAUSALES
SOCIEDAD Contribuir desarrollo provincia	imagen grupo focal sociedad (media valoraciones)	nº ciudadanos contactados	Proyecto anual promoción 1d
		nº participantes	Eventos promoción calidad 1d
	medios comunicación	Ahorro de papel	Oficina sin papeles 4c
		Cuota energía renovable	Certificación ambiental 4c

