

## JURISDICCIÓN 6.45 ENTE REGULADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS (ERSEP)

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES DE RESULTADO	CATEGORÍA PROGRAMÁTICA ASOCIADA	INICIATIVAS	INDICADORES DE PRODUCTO
1. Velar por el resguardo de los derechos de los Usuarios.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reclamos resueltos en tiempo y forma por la Gerencia de Agua Potable.</li> <li>2. % Reclamos resueltos por la Gerencia de Agua Potable (histórico).</li> <li>3. Tiempo promedio de resolución de reclamos.</li> <li>4. % Reclamos resueltos en tiempo y forma por la Gerencia de transporte interurbano de pasajeros.</li> <li>5. % Reclamos resueltos en tiempo y forma por la Gerencia de Red de Accesos a Córdoba.</li> <li>6. % Histórico de reclamos resueltos por Energía.</li> <li>7. % de inspecciones realizadas en base a Reclamos (agua).</li> <li>8. % Reclamos resueltos en tiempo y forma por el Área de Antenas.</li> <li>9. Nº de inspecciones realizadas en base a reclamos (Antenas).</li> <li>10. Relación Consultas / Reclamos.</li> <li>11. Relación reclamos resueltos favorablemente al ciudadano / reclamos resueltos a favor del prestador.</li> </ol>	881 Satisfacción De Los Usuarios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de reclamos a usuarios.</li> <li>2. Resolución de reclamos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cantidad de consultas evacuadas en el mes.</li> <li>2. Cantidad de reclamos receptados en el mes.</li> <li>3. Cantidad total de reclamos resueltos por mes por la Gerencia de Agua.</li> <li>4. Cantidad total de reclamos resueltos por mes por la Gerencia de Energía.</li> <li>5. Cantidad total de reclamos resueltos por mes por la Gerencia de Transporte.</li> <li>6. Cantidad total de reclamos resueltos por mes por la Gerencia de Vial.</li> <li>7. Cantidad total de reclamos resueltos por mes por el Área de Antenas.</li> <li>8. Cantidad de audiencias de conciliación realizadas por la Gerencia de Agua.</li> </ol>
2. Controlar el cumplimiento de los marcos regulatorios de los Servicios Públicos regulados por ERSEP.	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. % de determinaciones del servicio de Agua que cumplen con la normativa de calidad vigente.</li> <li>13. % de tomas de presión del servicio de Agua que cumplen con la normativa vigente.</li> <li>14. % de determinaciones de análisis de cloacas que cumplen con la normativa de calidad vigente.</li> <li>15. % de tomas de presión del servicio de Agua que cumplen con la normativa vigente. (Aguas).</li> <li>16. % de unidades de transporte público que cumplen con la normativa vigente.</li> <li>17. % de cooperativas de energía que adhieren al régimen de estructura tarifaria única.</li> <li>18. Grado de cumplimiento del concesionario en la resolución de anomalías en la RAC.</li> <li>19. Cantidad de oficios emitidos por la Gerencia de Energía.</li> <li>20. % de antenas habilitadas cuyos niveles de radiación se encuentran dentro de lo permitido por el marco legal.</li> <li>21. % de antenas inspeccionadas / total de antenas declaradas</li> </ol>	880 Regulación De Los Servicios Públicos	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Implementación de la estructura tarifaria única para distribuidoras cooperativas de energía eléctrica.</li> <li>4. Operativos de Control en la RAC.</li> <li>5. Operativos de Control del Transporte Interurbano.</li> <li>6. Planes de Monitoreo de Calidad.</li> <li>7. Planes de Monitoreo de Presiones.</li> <li>8. Planes de Inspecciones.</li> <li>9. Convocatoria a solicitud habilitación Antenas:</li> <li>10. Reuniones con Municipios para articular control de antenas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Nº Cooperativas que adhieren a la estructura tarifaria única.</li> <li>10. Nº de controles realizados.</li> <li>11. Nº de Vehículos constatados.</li> <li>12. Nº de determinaciones realizadas.</li> <li>13. Nº de tomas de presiones realizadas.</li> <li>14. Nº de inspecciones realizadas.</li> <li>15. Cantidad de solicitudes presentadas por las empresas de telefonía.</li> <li>16. Cantidad de inspecciones realizadas a antenas de celulares.</li> <li>17. Cantidad de habilitaciones de antenas aprobadas.</li> <li>18. Cantidad de solicitudes de habilitación de antenas rechazadas.</li> <li>19. Cantidad de Municipios contactados.</li> </ol>

## JURISDICCIÓN 6.45 ENTE REGULADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS (ERSEP)

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES DE RESULTADO	CATEGORÍA PROGRAMÁTICA ASOCIADA	INICIATIVAS	INDICADORES DE PRODUCTO
3. Educar a los usuarios para un consumo responsable y sustentable.	22. Consumo promedio diario de agua / consumo del mismo período del año anterior. 23. Cantidad de reclamos por exceso de consumo a partir del nuevo régimen tarifario de agua. (GUIA). 24. Cantidad de vehículos incautados que inician el trámite para conseguir la habilitación. 25. % de reclamos por exceso de consumo eléctrico.	977  Consumo Responsable Y Sustentable De Los Servicios Públicos	11. Concientización de la ciudadanía respecto al transporte. 12. Campaña de Difusión sobre RNI (Radiaciones No Ionizantes de las antenas de celular, sus riesgos y seguridades).	20. Cantidad de instituciones con las que se coordinan actividades. 21. . Cantidad de folletos distribuidos.
4. Posicionar al organismo ante la sociedad como un ente regulador eficaz y de prestigio.	26. % de apariciones prepositivas en medios de comunicación del ERSeP. 27. Cantidad de información generada por las áreas para comunicación interna. 28. Cantidad de visitas mensuales a la página Web.	978  Reconocimiento Social En Regulación Deservicios Públicos	13. Plan integral de comunicación.	22. Nº de Gacetillas de Prensa. 23. Nº de visitas a la página web.
5. Mejorar continuamente los procesos internos y el sistema de gestión de la calidad.	29. Informe de auditoria de Externa de Certificación ISO 9001:2008 aprobado. 30. No conformidades observadas por la auditoria externa.	882  Consolidación Organizacional ERSEP	14. Proceso de Certificación de Calidad ISO 9001:2008. 15. Carta Compromiso con el ciudadano.	24. Auditorias internas aprobadas. 25. Nivel de implementación de la carga Compromiso con garantías básicas para los usuarios.
6. Contar con un marco jurídico adecuado para la regulación de los servicios públicos basado en especificaciones técnicas.	31. Existencia de Modelo de Costos para prestadores de energía. 32. Cantidad de informes enviados por prestadores de energía para la elaboración del modelo de costos. 33. Cantidad de informes presentados por el Ente Intermunicipal Ruta Nº 6. 34. Cantidad de informes de prestadores de servicios de agua presentados ante la Gerencia de Costos.	979  Regulación Efectiva De Servicios Públicos	16. Análisis y monitoreo de información para el modelo de costos de prestadores de energía 17. Seguimiento de los costos de los prestadores de agua. 18. Auditar el funcionamiento del Ente Intermunicipal Ruta Nº 6	26. Informes bimensuales acerca de la evolución de los costos de los prestadores de energía. 27. Informes bimensuales acerca de la evolución de los costos de los prestadores de agua. 28. Informes periódicos de monitoreo.
7. Incrementar las competencias de los RRHH del ERSeP.	35. % de personal capacitado.	883  Capacitación de RRHH	19. Plan de Capacitación.	29. Nº de Horas Cátedra dictadas 30. Cantidad de horas cátedras por persona.
8. Mantener actualizada la infraestructura tecnológica del organismo.	36. % de incidentes tecnológicos que fueron resueltos positivamente.	884  Modernización de Infraestructura Y Actualización Tecnológica	20. Resolución de incidentes.	31. % Incidentes tecnológicos resueltos.