



CONECTANDO EMPRESAS CON ODS

# LA OFICINA EN TU CASA

- **Objetivo**  
Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos
- **ODS Conexos:**
  - ODS 8** Trabajo decente y crecimiento económico
  - ODS 9** Industria, innovación e infraestructura
- **Tipo de Iniciativa**  
Política empresarial
- **Orientación:**
  - Business
  - Continuity
- **Localización:**
  - Provincia: Salta
  - Municipio: Todos

## METAS QUE ABORDA LA INICIATIVA

**Meta 7.1** De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos.

## Palabras Clave:

*#OficinaVirtual; #LaOficinaEnTuCasa; #TIC; #QuedateEnCasa; #SomosResponsables; #EstamosConectados; #Energía Asequible*



# RESUMEN EJECUTIVO

Se trabajó en el rediseño de imagen institucional con nuevo logo de EDESA #QuedateEnCasa publicado en la web y todas las piezas gráficas y spots de la empresa en el marco de la Pandemia, de manera de reforzar la importancia del aislamiento social preventivo para evitar contagios por COVID-19.

La Gestión de trámites y reclamos comerciales de manera remota que antes se realizaban únicamente de manera presencial en oficinas comerciales, en el marco del del Programa "La Oficina a tu casa", permitió disminuir la circulación de clientes y empleados, minimizando el riesgo de contagio por COVID-19, y manteniendo la atención y calidad del servicio.



# DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

Se trabajó en el rediseño de imagen institucional con nuevo logo de EDESA #QuedateEnCasa publicado en la web y todas las piezas gráficas y spots de la empresa en el marco de la Pandemia, de manera de reforzar la importancia del aislamiento social preventivo para evitar contagios por COVID-19.

La Gestión de trámites y reclamos comerciales de manera remota que antes se realizaban únicamente de manera presencial en oficinas comerciales, en el marco del Programa "La Oficina a tu casa", permitió disminuir la circulación de clientes y empleados, minimizando el riesgo de contagio por COVID-19, y manteniendo la atención y calidad del servicio.

- Reingeniería del sitio web institucional con atención a través de un chat bot, permitiendo acceder a Oficina Virtual, Noticias, ubicación de oficinas comerciales, verificación por suministro del beneficio de no suspensión del servicio (Decreto Nacional N° 311/20), requisitos para realizar el trámite de recontractación de potencia, simulador de consumo, entre otros.

- Oficina Virtual, tanto en versión web como en App, desde la cual se gestionan:
  - Pago de facturas
  - Reclamos técnicos y comerciales
  - Trámites comerciales
  - Consulta de Estado de Cuenta
  - Descarga de facturas
  - Historial de consumo
- Implementación de Redes Sociales a través de la cuenta @edesasalta en Facebook, Instagram y Twitter, de manera de estar vinculados de manera más directa con los usuarios.
- Casilla de Correo para trámites comerciales, tanto para usuarios residenciales como grandes usuarios, en la cual se recepciona cualquier tipo de requerimiento comercial para gestión del mismo.
- Número de whatsapp de atención comercial conectado a

chatbot Web y Facebook

- Implementación de una App para la gestión comercial de ESED (empresa que presta servicio a través de paneles fotovoltaicos a más de 11.700 usuarios) en el mercado rural disperso de Salta, a través de la cual se cuenta con toda la información del usuario en campo, considerando que no se dispone de comunicación de ningún tipo, excepto satelital.
- Pago de facturas vencidas y no vencidas en locales de Rapipago y Pagofácil.
- Implementación de la modalidad de Home Office para todos los colaboradores de la empresa que pueden realizar tareas acordes a esa modalidad, de manera tal que pudieran continuarlas realizando desde la seguridad de su hogar, a través de una conexión segura a internet.



## Barreras encontradas para el desarrollo de las acciones

### ESPACIO TEMPORALES

- Las principales barreras encontradas en la implementación de estas iniciativas estuvieron relacionadas con el trabajo contra-reloj para la puesta en desarrollo de todas las medidas, con personal comprometido trabajando full time

### SOCIO CULTURALES

Otra barrera es la socio cultural de segmentos de usuarios que no utilizan tecnologías de la información y comunicación, y localidades del interior de la Provincia de Salta que no cuentan con conectividad apropiada

## Contribución de la iniciativa al ODS correspondiente

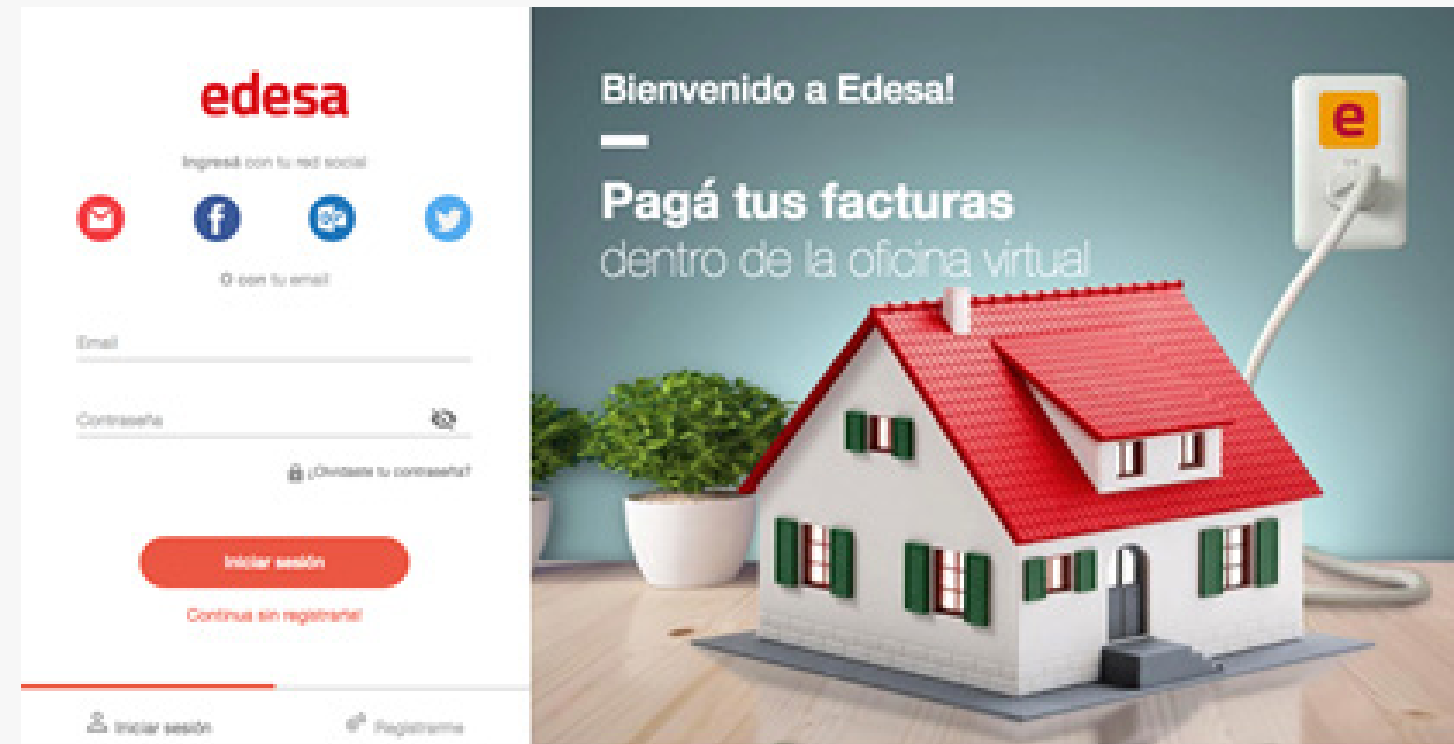
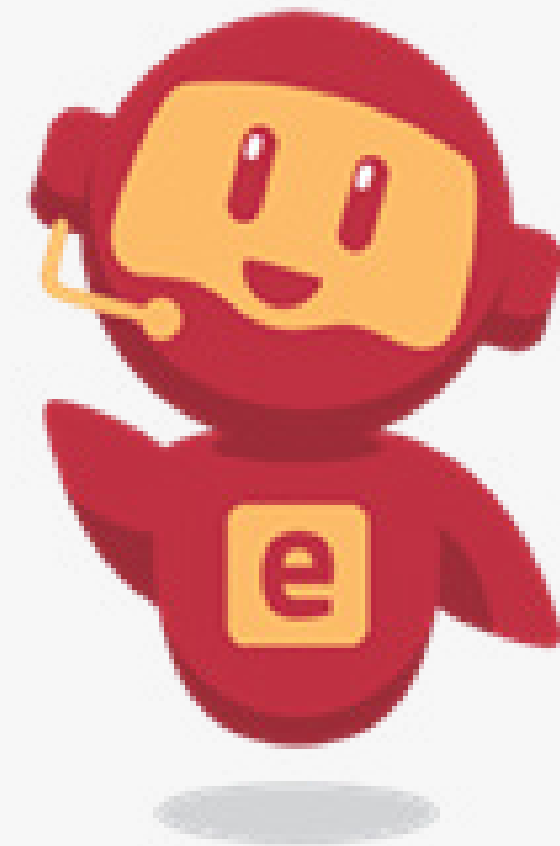
Se trata de una acción a largo plazo.

La oficina en tu casa es una iniciativa que se ha transformado en una política de la empresa y va a permanecer más allá de la crisis, sumando mayores prestaciones para los usuarios en un futuro.

### INDICADORES

- Usuarios web registrados: 115.000
- Usuarios adheridos a factura digital: 65.000
- Cantidad de descargas de la App: 15.000
- Cantidad de trámites web desde el inicio de la pandemia: 140.000
- Empleados en situación de Home Office: 140

# Anexo





Esta iniciativa se presentó en el marco del programa  
"Conectando Empresas con ODS" desarrollado por  
CEADS en alianza con EY Argentina.

COPYRIGHT 2020