



enel



CONECTANDO EMPRESAS CON ODS

# CANAL EXCLUSIVO ADULTOS MAYORES



## Objetivo

Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos



## ODS Conexos:

**ODS 3** Salud y Bienestar



## Orientación:

- Business continuity: los negocios



## Tipo de Iniciativa

Acción  
Proyecto  
Programa



## Localización:

- CABA y Provincia: Buenos Aires
- Municipios: Ciudad de Buenos Aires, Florencio Varela, Presidente Perón, Esteban Echeverría, Ezeiza, Quilmes, Berazategui, Almirante Brown, Lanús, San Vicente, Avellaneda, Lomas de Zamora, Cañuelas.

## METAS QUE ABORDA LA INICIATIVA

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

### RESPUESTA AL COVID-19

La Representante Especial del Secretario General de Naciones Unidas sobre Energía Sostenible para Todos explicó por qué el acceso a la energía es importante durante la emergencia de la COVID-19 y señaló tres maneras de responder a dicha emergencia:

1. Priorizar que las soluciones energéticas suministren energía a los centros de salud y a los equipos de respuesta inicial.
2. Mantener a los consumidores vulnerables conectados.
3. Aumentar la producción de energía fiable, ininterrumpida y suficiente como preparación para una recuperación económica más sostenible.



## Palabras Clave:

*#energía asequible y no contaminante  
#salud y bienestar #eficiencia energética"  
#salud universal*



# RESUMEN EJECUTIVO

En el marco de la emergencia sanitaria por Covid 19 y el aislamiento social preventivo y obligatorio se desarrolló el Canal exclusivo para Adultos Mayores que brinda apoyo a la población vulnerable de clientes mayores de 60 años, ofreciendo asesoramiento, facilitando trámites comerciales y acompañando en el proceso de digitalización.

La atención a los adultos mayores es personalizada, por vía telefónica y la lleva a cabo un grupo de colaboradores voluntarios con el soporte de diversas áreas de la compañía. Los temas de consulta son mayormente sobre: como tramitar la tarifa social, medios de pago, uso de oficina virtual, canales virtuales, cambio de titularidad, como leer la factura etc. El programa se encuentra vigente y actualmente alcanzó a más de 2500 clientes.

enel

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



# DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El canal exclusivo adultos mayores tiene como objetivo apoyar a la población vulnerable de clientes mayores que se encuentran en aislamiento social obligatorio por la emergencia sanitaria Covid 19.

Con la coordinación del área de Sostenibilidad la actividad consistió en implementar un formulario disponible en la página de la compañía donde el adulto mayor completa su nro. de cliente, datos de contacto y motivo de consulta. Luego es contactado telefónicamente por un voluntario de la compañía que indaga en los detalles de la consulta. Con estos elementos se analiza el caso y el cliente recibe asesoramiento.

Para esta actividad se realizó una convocatoria de voluntarios, a través del programa de voluntariado de la empresa.

Los voluntarios fueron capacitados para realizar el asesoramiento y seguimiento de cada caso. Además, estos

colaboradores cuentan con la capacidad empática que facilita el vínculo con los adultos mayores, y de esta forma se los acompaña en el proceso de digitalización de trámites.

Los temas de consulta son mayormente sobre: como tramitar la tarifa Social, medios de pago, uso de oficina virtual, canales virtuales, cambio de titularidad, como leer la factura etc.; si la consulta requiere un nivel más profundo de intervención se deriva al área de Market para su gestión y resolución.

ÁREAS INVOLUCRADAS CON LAS QUE SE ARTICULA PARA LLEVAR A CABO LA ACTIVIDAD:

- Sostenibilidad
- 15 voluntarios
- Clientes Residenciales
- Marketing y Experiencia Cliente
- Gestión de crédito

Actualmente el canal ya alcanzó a más de 2500 clientes.

Medición de impacto es a través de encuesta sistema NPS -Net Promoter Score , que reciben los clientes luego de resuelta la consulta.



## Barreras encontradas para el desarrollo de las acciones

### SOCIO CULTURALES.

Una de las barreras principales fue establecer confianza en el uso del canal exclusivo de adultos mayores debido a la frecuencia con las que sufren estafas telefónicas.

Otra barrera importante fue lograr establecer entre los voluntarios y el adulto un vínculo de confianza en el proceso de digitalización, a fin de fortalecer su autonomía para la realización de trámites a través de los canales virtuales.

El lanzamiento del canal tuvo una demanda significativa, y requirió de ajustes en la gestión debido al aluvión inicial de consultas y reclamos, y la cantidad de voluntarios disponibles para la atención.

### OTRAS

## Contribución de la iniciativa al ODS correspondiente

Se trata de una acción a corto plazo.

No está previsto incorporar canales exclusivos nuevos, una vez superada la pandemia se contempla volver a los canales existentes, pero se aprovechará el aprendizaje de la digitalización y la familiarización en el uso de canales virtuales.

### INDICADORES DE GESTIÓN

- Medición de impacto es a través de encuesta sistema NPS -Net Promoter Score , que reciben los clientes luego de resulta la consulta.
- Numero de Adultos Mayores Atendidos



“ El **canal exclusivo adultos mayores** tiene como objetivo apoyar a la población vulnerable de clientes mayores que se encuentran en aislamiento social obligatorio por la emergencia sanitaria Covid 19.

## Alianzas Estratégicas

- *Organizaciones de la sociedad civil*

*La alianza generada fue a través del mapeo de centros de jubilados del área de influencia de la empresa, a quienes se les informó sobre detalles de la iniciativa*

*y se les compartió el link del formulario para que puedan difundirla de forma segura a los adultos mayores que asisten al centro. Se coordinó esta actividad con 30 centros de jubilados en el área de concesión de la compañía.*

## Cadena de Valor

*La alianza generada con los centros de jubilados fortaleció el vínculo y permitió la atención diferencial a los adultos mayores que son el grupo de riesgo debido a la pandemia.*

# Anexo



**Edesur te acompaña**

A raíz de la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran los adultos mayores en esta pandemia, desarrollamos una iniciativa para brindarles asesoramiento comercial sobre nuestro servicio. Un colaborador de la empresa podrá resolver sus consultas sobre consumo, tarifa social, facturación y canales virtuales de pago.

Hacé click acá para saber más.



CORONAVIRUS





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

COPYRIGHT 2020