



CONECTANDO EMPRESAS CON ODS



# DIGITALIZACIÓN DE USUARIOS

- Objetivo**  
Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles
- ODS Conexos:**
  - ODS 7** Energía asequible y No Contaminante
  - ODS 9** Industria, Innovación e Infraestructura
  - ODS 10** Reducción de las Desigualdades
  - ODS 11** Ciudades y Comunidades Sostenibles
  - ODS 12** Producción y Consumo Sostenible.
- Tipo de Iniciativa**  
Política de la Empresa (transversal a todos los centros operativos)
- Localización:**
  - Provincia: Buenos Aires

## METAS QUE ABORDA LA INICIATIVA

- Meta 12.2** De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales
- Meta 12.5** De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización
- Meta 12.6** Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes
- Meta 12.8** De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza

**Palabras Clave:** *#ProducciónyConsumoResponsable*  
*#GestiónEficientedeRecursosNaturales*  
*#PracticasSostenibles* *#TecnologíaLimpia*  
*#Innovación*





# RESUMEN EJECUTIVO

Desde EDES S.A. continuamos avanzando en el desarrollo e invirtiendo en distintas herramientas de implementación de procesos digitales para que cada vez más de nuestros usuarios puedan gestionar su suministro de manera digital. De este modo no solo se agilizan los distintos trámites, sino que aportamos en reducir la cantidad de papel en pos del cuidado del medioambiente de nuestro planeta Tierra.



## DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La iniciativa tiene por objetivo continuar profundizando y reforzando los diversos procesos de digitalización de nuestro servicio. En el último tiempo, y en forma más acelerada por las consecuencias de la pandemia, se han desarrollado nuevas formas para que nuestros usuarios puedan gestionar su suministro de forma virtual.

Entre las principales acciones que hemos llevado a cabo están la implementación de nuevos canales de pago On-Line, alta y baja de suministros, cambio de titularidad

A través de este tipo de acciones continuamos disminuyendo la cantidad de papel utilizado en los distintos trámites comerciales.

## Barreras encontradas para el desarrollo de las acciones

### SOCIO CULTURALES

La principal barrera está vinculada con las personas de edad avanzada ya que se muestran reticentes a abandonar el papel, y por otro lado muestran cierta desconfianza respecto a realizar trámites de manera digital.

## Contribución de la iniciativa al ODS correspondiente

### USO DE INDICADORES DE GESTIÓN

#### INDICADORES DE GESTIÓN 2022:

##### Usuarios adheridos a Factura digital:

- JUNIO 2021= 163.000 → JUNIO 2022 = 187.000
- Suministros registrados en la APP EDES Móvil y Sucursal Virtual:  
JUNIO 2021=100.494→JUNIO 2022 = 110.000
- Cantidad de pagos realizados On-Line:  
EN JUNIO 2021= 41.105→JUNIO 2022 = 52.715
- Uso de Whatsapp de Marzo 2020 a Julio 2021: 837.890 consultas → AGOSTO 2021 A JUNIO 2022 = 1.068.000 consultas
- Cuántos de nuestros usuarios usaron alguna vez whatsapp en el periodo señalado :  
365.219 - JULIO 2021 → 454.008 (fuente: datastudio - 1 ago 2021 a 30 jun 2022)

##### Indicadores de resultado en los últimos 12 meses:

- En concreto de factura digital dejamos de imprimir 4440 resmas de papel
- En el semestre ENERO-JUNIO 2022 se concretaron 8.000 bajas y altas de suministro, y cambios de titularidad → se dejaron de imprimir 80.000 hojas en dicho periodo.

# Anexo



## La empresa digitalizó las comunicaciones con 90% de sus usuarios



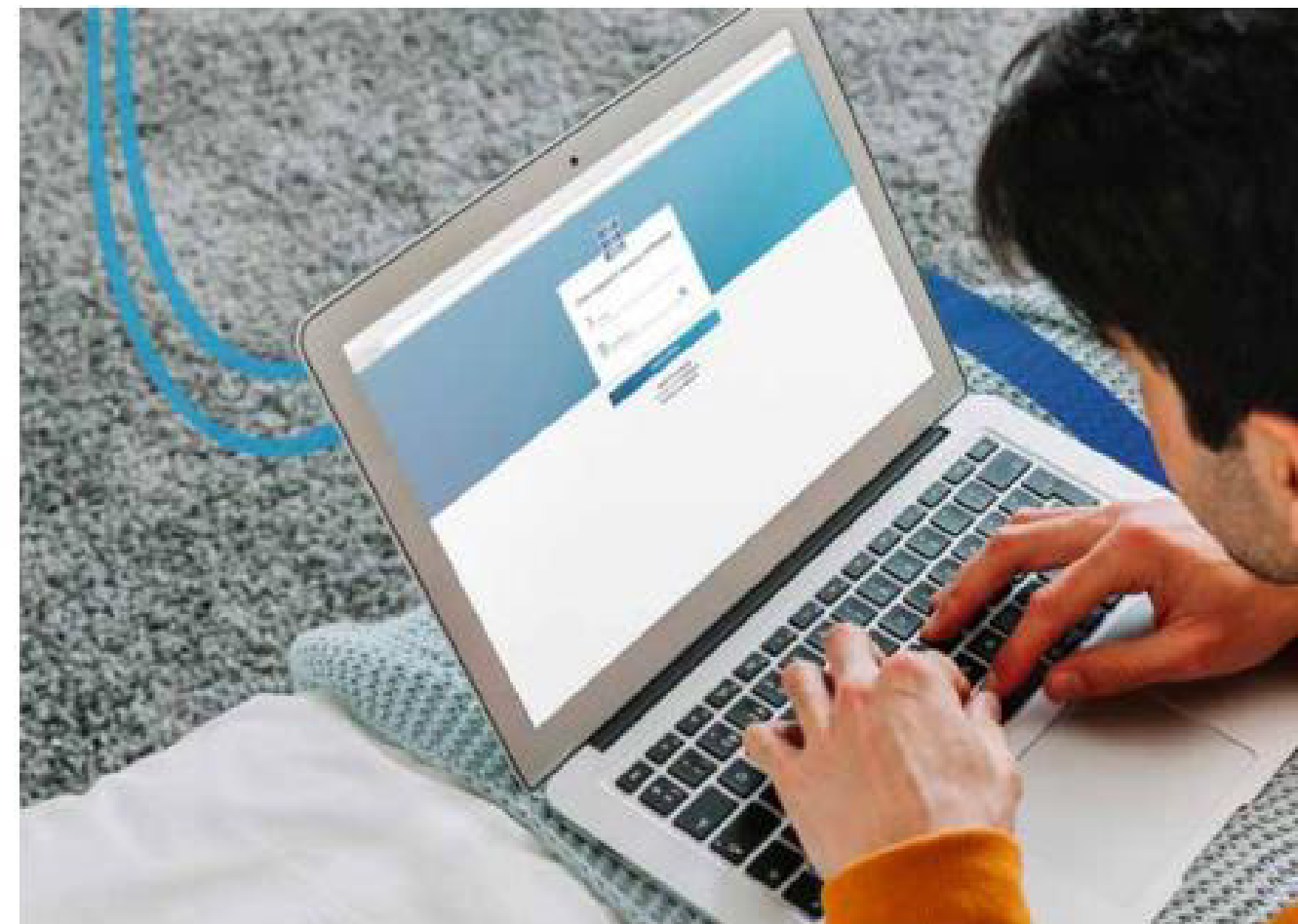
El envío de la factura digital implica evitar el uso del equivalente a más de 4.440 resmas de papel por año.

La distribuidora alcanzó uno de los objetivos planteados en los últimos años: entregar la factura de manera rápida y compartir información relevante del suministro, entre otras comunicaciones proactivas, a través de medios digitales. Fue el resultado de un arduo trabajo en equipo que incluyó campañas comunicacionales y nuevos procesos e implementaciones para conformar una base de datos actualizada que hoy representa a 90% de los usuarios.

de e-mail, de la sucursal virtual y por WhatsApp. Si bien el contexto de la pandemia contribuyó a que los usuarios se vuelquen aún más a las tecnologías, tener integrado los sistemas técnicos con los sistemas comerciales permitió obtener información confiable y generar otros tipos de comunicaciones salientes, además de la facturación.

En la actualidad, Edes llega a 187 mil de sus 208 mil usuarios de manera digital a través de los canales

Edes trabaja todos los días para ser una empresa líder del sector eléctrico con foco en el desarrollo sostenible y este nuevo logro de innovación tecnológica así lo demuestra. [V](#)



En la actualidad, Edes llega a 187 mil usuarios de manera digital.





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

COPYRIGHT 2022