



CONECTANDO EMPRESAS CON ODS



# DIGITALIZACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE PROCESOS

- **Objetivo**  
Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles
- **ODS Conexos:**  
**ODS 9** Industria, Innovación e Infraestructura
- **Tipo de Iniciativa**  
Política de la Empresa (transversal a todos los centros operativos)
- **Localización:**
  - Provincia: Buenos Aires

## METAS QUE ABORDA LA INICIATIVA

**Meta 12.5:** De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización

**Palabras Clave:** *Acceso a la tecnología. Innovación*



# RESUMEN EJECUTIVO

Desde EDELAP S.A. continuamos desarrollando e invirtiendo en la implementación de procesos digitales para que todos nuestros usuarios puedan gestionar su suministro sin moverse de su casa. De esta manera estamos desarrollando herramientas tecnológicas con el fin de modernizar nuestras vías de contacto con los usuarios, reduciendo el uso de transporte para asistir personalmente a una oficina comercial y el uso de papel para imprimir facturas y notificaciones, lo que impacta positivamente en su satisfacción y en el cuidado del medioambiente.



# DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La iniciativa tiene por objetivo continuar con la profundización del proceso 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 ampliación de las gestiones disponibles a través de nuestra Oficina Virtual, tanto en su versión web como APP mobile, incorporando en 2020 la posibilidad de solicitar que un asesor se contacte a través del servicio EDELAP Te llama junto a la opción de generación de planes de pago on line. Estas dos nuevas funcionalidades se suman a más de 21 ya disponibles, abarcando todas las gestiones comerciales y técnicas, en poco pasos y en menos de 5 minutos.

Actualmente la Oficina Virtual cuenta con las siguientes funcionalidades habilitadas para los usuarios registrados,

tanto desde su versión web alojada [www.edelap.com.ar](http://www.edelap.com.ar) como a través de la Aplicación Móvil:

1. Consulta de facturas.
2. Consulta de deuda.
3. Consumos facturados en los últimos 12 meses en kWh.
4. Pagos On Line.
5. Suscripción al aviso de emisión de factura por mail.
6. Adhesión al débito automático de su factura desde una cuenta bancaria, una tarjeta de crédito o débito.
7. Generación de cupones de pago informando un NIS o DNI.
8. Cambio de la fecha de vencimiento de la factura (solo para jubilados y pensionados).
9. Generación de un reclamo técnico sin luz.
10. Generación de un reclamo técnico por problemas de tensión.
11. Generación de un reclamo técnico por otros problemas (seguridad en vía pública).

12. Consulta del estado de sus reclamos.
13. Alta un suministro residencial con red existente.
14. Baja de un servicio.
15. Cambio de la titularidad de un servicio.
16. Consulta de la inclusión en la Tarifa Social.
17. Consulta del depósito en garantía.
18. Consulta de bonificaciones por calidad de servicio.
19. Consulta al asesor energético.
20. Acceso al simulador de consumo.
21. Modificación de datos de contacto.
22. Solicitar un turno on line para asistir a una Oficina Comercial o ser atendido telefónicamente por un asesor (EDELAP Te llama)
22. Realizar un plan de pago on line.

Adicionalmente se realizó el lanzamiento de EDELAP Whatsapp, un nuevo servicio de contacto vinculado a nuestros principales sistemas comerciales y técnicos.



## Barreras encontradas para el desarrollo de las acciones

SOCIO CULTURAL

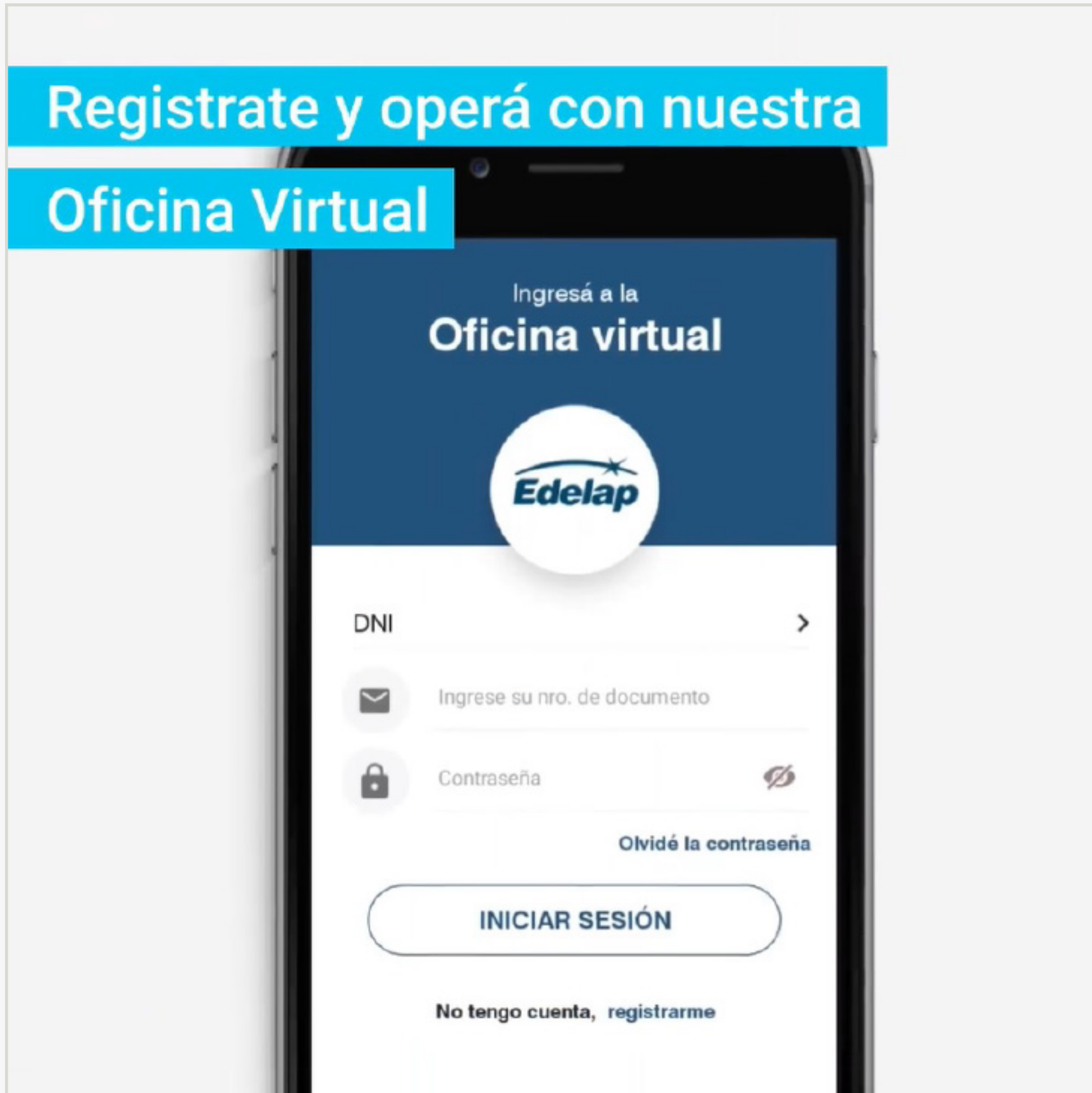
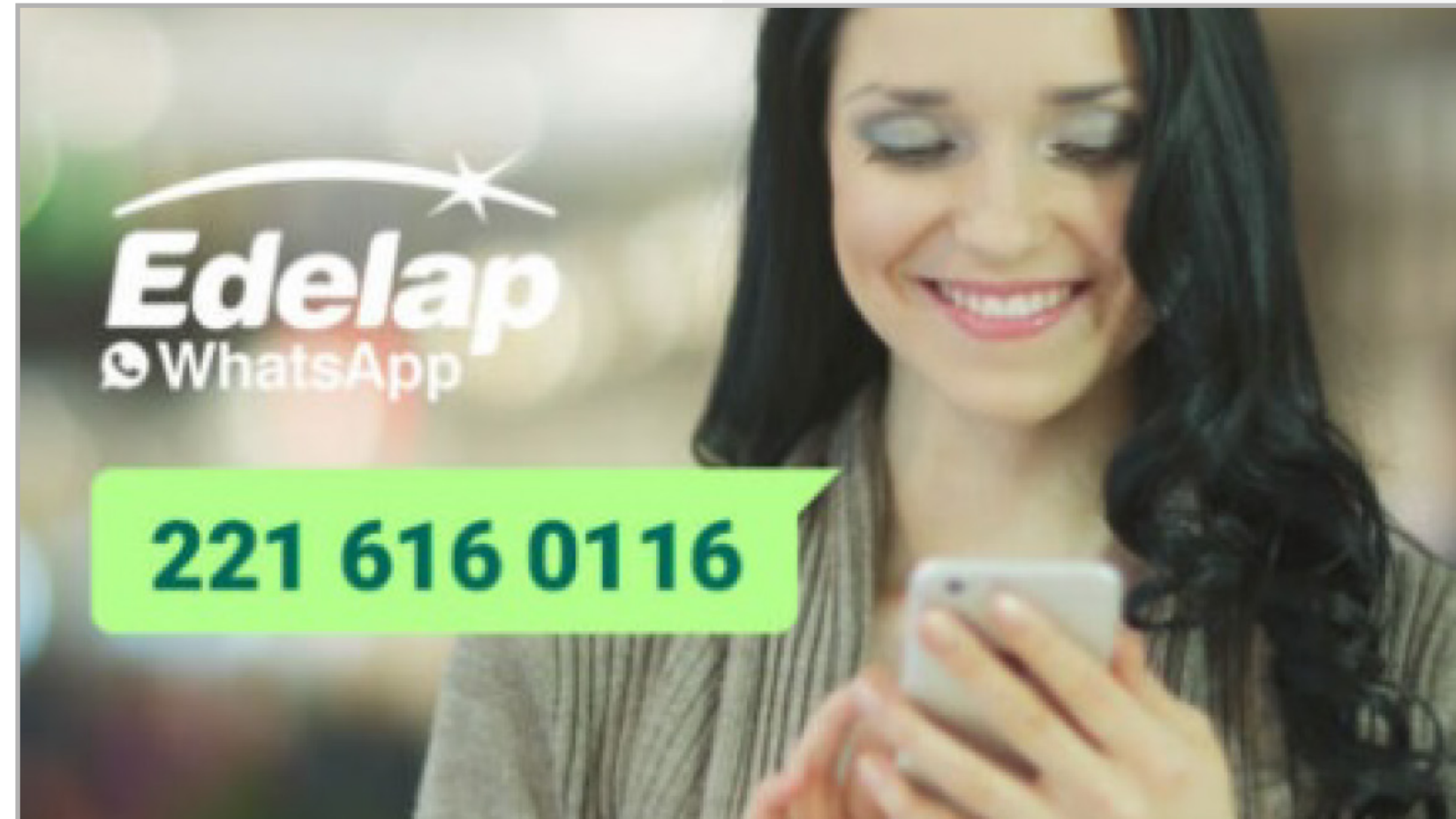
## Contribución de la iniciativa al ODS correspondiente

USO DE INDICADORES POR GESTIÓN

**Datos a Julio de 2021:**

- El 65% de los usuarios se encuentra adherido a Factura digital
- El 58,4% de los usuarios opera a través de la Oficina Virtual.
- Desde el lanzamiento de EDELAP Whatsapp en octubre de 2020, a julio 2021, se resolvieron 147.171 consultas.

# Anexo





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

COPYRIGHT 2021