

Plantilla de A3 de Proyectos de aplicación de Mejora Continua

<p>TITULO</p> <p>Revisión del proceso de solicitud de factibilidad de conexión en LitoralGas.</p>	<p>RESUMEN (300 PALABRAS)</p> <p>Con el propósito de mejorar nuestra eficiencia operativa y brindar una experiencia más ágil y centrada en el cliente, llevamos adelante un proyecto estratégico de transformación del proceso de "Factibilidad de conexión a la red de gas", uno de los flujos críticos del área de operaciones.</p>
<p>AUTORES</p> <p>Equipo interáreas conformado para llevar adelante el proyecto Nexus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mauricio Savoie - Operaciones • Fabián Alegre – Servicios a cliente • Eduardo Persig – Responsable procesos • María Inés Drincovich – Desarrollo mercado • Andrés Brogini – Desarrollo mercado • Andrea Gurdulich – Proy. comerciales • Ricardo Cittadini – Proy. Comerciales • Angelina Soto – Estudios y proyectos • Damian Lescano – Estudios y proyectos • Juan Popelka - IT 	<p>La iniciativa contempló la revisión, rediseño y digitalización integral del circuito, lo que permitió simplificar tareas, eliminar redundancias, reducir tiempos y establecer un modelo de gestión claro y estandarizado, tanto para nuestros equipos internos como para los futuros usuarios del servicio.</p> <p>Uno de los hitos más destacados fue la implementación de un canal único digital de recepción de solicitudes, reemplazando múltiples vías manuales que solían generar dispersión, demoras y falta de trazabilidad. Esta centralización no solo mejora el seguimiento de cada caso, sino que también ofrece un servicio más ordenado, previsible y transparente para el cliente. Este avance representa un paso clave en nuestro camino de transformación digital y reafirma nuestro compromiso con la mejora continua y la innovación como motores del cambio.</p>
<p>ORGANIZACIÓN</p> <p>Litoral Gas SA</p>	<p>A partir de esta base, seguimos trabajando en la evolución del modelo operativo, con foco en la calidad del servicio, la eficiencia y la capacidad de anticiparnos a las necesidades de quienes confían en nosotros.</p>

FOTOS E IMAGENES



SELECCIÓN DEL TEMA

Para que un cliente pueda conectarse a la red de gas, debe iniciar una solicitud de factibilidad. Este proceso se encontraba cristalizado y con fuerte dependencia de presencialidad. Sin embargo, presentaba un alto potencial de mejora mediante la incorporación de herramientas digitales ya disponibles en la organización. Se trata del primer punto de contacto de los potenciales clientes (etapa inicial del flujo "QUIERO GAS") y, por lo tanto, es clave para la experiencia del usuario. Mostraba oportunidades concretas para elevar los niveles de satisfacción, ya que su grado de digitalización era bajo. Además, es un flujo transversal que involucra e impacta a múltiples áreas operativas: Atención a Clientes, Sucursales, Desarrollo de Mercado, Grandes Clientes y Estudios y Proyectos. La correcta gestión de factibilidades permite visualizar compromisos sobre la capacidad de la red de distribución, lo que a su vez influye directamente en las decisiones de planificación y desarrollo futuro del sistema.

SITUACIÓN INICIAL

El cliente desconocía cómo iniciar el trámite para acceder al servicio, debido a la existencia de múltiples canales de ingreso, con formularios impresos y completados manualmente, muchas veces con información incompleta.

No existía trazabilidad del proceso: algunas solicitudes no se registraban en el sistema y podían otorgarse varias factibilidades sobre un mismo punto. Además, los criterios de evaluación eran diversos y poco homogéneos entre sucursales, generando respuestas dispares.

El tránsito manual de expedientes entre áreas y la falta de integración digital reducían la eficiencia, aumentaban el riesgo de errores y dificultaban la visibilidad interna para gestionar correctamente la demanda y capacidad de red, afectando así la calidad de atención al cliente. No teníamos mediciones iniciales de los plazos que no fueran las regulatorias con las que comparar los resultados. La Dirección impulsó un proceso integral de modernización para dejar atrás la gestión presencial, documentación impresa y los datos en silos. Se decidió comenzar con el proceso de Factibilidad de Suministro, ya que es el inicio del recorrido para acceder al servicio de gas y la primera experiencia de futuros clientes.

OBJETIVOS

Implementar un proceso digital de factibilidades en 02/24 que garantice:

- Ingreso unificado de solicitudes para el 100% de los clientes
- Satisfacción de clientes de 4/5 puntos
- Ahorro de costos de \$6.5M en 2024 y liberación del 20% del tiempo dedicado a la tarea en el área Desarrollo de Mercado.
- Tiempo de respuesta promedio para las solicitudes de 72 hs.

METODOLOGÍA / ESTRATEGÍAS / HERRAMIENTA

Se aplicó la metodología PDCA como marco para la mejora del proceso. Se diseñó un plan orientado a la digitalización de las solicitudes de factibilidad, con el objetivo de establecer un único canal de ingreso para los clientes. A partir de allí, se implementó un piloto inicial sobre el cual se realizaron ajustes y acciones correctivas, permitiendo optimizar el flujo y elevar la calidad del servicio.

La ejecución del proyecto estuvo a cargo de un equipo multidisciplinario integrado por representantes de las áreas involucradas: Atención a Clientes, Sucursales, Desarrollo de Mercado, Grandes Clientes y Estudios y Proyectos.

Entre las herramientas de mejora utilizadas, se destaca el diagrama fishbone, empleado para identificar causas raíz de los principales problemas. Sobre cada una de ellas se aplicó la técnica de los 5 por qué, lo que permitió profundizar el análisis. Como resultado, se identificó que la principal causa de lentitud y complejidad —y, por ende, de insatisfacción del cliente— era la multiplicidad de canales, que generaba diversidad de criterios. Adicionalmente, se realizaron sesiones de ideación para encontrar soluciones posibles. Este espacio fue clave en el camino hacia la digitalización y la unificación de entradas del proceso. Finalmente, mediante un diagrama de flujo, se definieron y visualizaron las nuevas etapas del proceso rediseñado, para asegurar eficiencia, trazabilidad y claridad en la gestión.

PLAN DE ACCIÓN

Medidas Correctivas

- Reducir a un único punto de ingreso digital de solicitudes para el 100% de los clientes.
- Suprimir la recepción y análisis en las sucursales.
- Organizar 2 Equipos de trabajo en el área Estudios y Proyectos para analizar y otorgar el 100% de Factibilidades.
- Eliminar todos los formularios impresos y la presencialidad de gasistas en sucursales donde solicitaban las factibilidades.
- Registrar el 100% de las factibilidades otorgadas para garantizar trazabilidad.
- Especificar los niveles de servicio a cumplir SLAs (service level agreement) y como deberían medirse.
- Desarrollar los nuevos procedimientos de atención de estas solicitudes.

Para esto se diseñó un Piloto **Fact Lite**.

- 1) Crear un punto nuevo de menú en la pagina web de Litoral Gas llamado "CONECTATE" para que los clientes puedan iniciar el tramite de solicitud de factibilidad 24/7.
- 2) Idear y ejecutar un plan de comunicación con las novedades del procesos.
- 3) En la plataforma JIRA, crear un nuevo proyecto con formularios digitales para todo tipo de clientes que, a partir de un set de datos aportados por el solicitante, organizan el flujo de ingreso interno al analista de factibilidades correspondiente.
- 4) Sumar en el flujo a las factibilidades Nuevas/Renovaciones y Modificaciones.
- 5) Enviar factibilidad por correo al mail informado por el solicitante.
- 6) Generar las Instrucciones Operativas describiendo el procedimiento para todo tipo de usuarios.

RESULTADOS ALCANZADOS (a 90 días)

KPIs Calidad en el proceso

- a. Ingreso digital unificado para el 100% de los clientes. Status: Logrado.
- b. Trazabilidad: 100% de las factibilidades se registran en el sistema de gestión de la empresa (SIC LG) con un identificador único y georreferenciada en el sistema GIS. Status: Logrado.
- c. Plazos de otorgamiento: 3 días hábiles (Conexiones sobre red) 30 días hábiles para Proyectos complejos. Status: Logrado

KPIs Ahorro

- a. Eliminación de impresión de formularios x digitalización \$6.5M. Status: Logrado.
- b. Eficiencia por ingreso unificado y derivación automática (ahorro h/h en Desarrollo de Mercado). Status: ahorro de 20% del tiempo dedicado a esa tarea en el sector: Logrado

KPIs Satisfacción de usuario

- a. Proceso digital – CSAT indicador de satisfacción medido al finalizar cada solicitud. Escala: 1 a 5. Status: 4/5

CONCLUSIONES (logros, dificultades, aprendizajes)

La implementación de este proyecto significó un avance significativo en la calidad del servicio brindado a nuestros clientes, al permitir la digitalización de uno de los procesos más relevantes para la compañía. Esta transformación no solo mejoró la eficiencia operativa, sino que también fortaleció el acompañamiento al cliente desde el primer punto de contacto. Este resultado representa un paso firme en la consolidación de una cultura organizacional enfocada en la innovación y la mejora continua. A su vez, reafirma el compromiso de la compañía con la excelencia operativa, demostrando su capacidad para adaptarse a los desafíos del entorno digital y responder de forma proactiva a las necesidades cambiantes de los clientes.