

Plantilla de A3 de Proyectos de aplicación de Mejora Continua



TITULO

Digitalización del proceso de inspecciones domiciliarias

AUTORES

Equipo multidisciplinario para llevar a cabo el Proyecto:

- Fabián Alegre
- Andrea Gurdulich
- Ricardo Cittadini
- Facundo Nocetti
- Camila Escobar
- Mario Devalle
- Bruno Marcantonio
- Lionel Córdoba

ORGANIZACIÓN



RESUMEN (300 PALABRAS)

El proyecto “Digitalización del proceso de inspecciones domiciliarias” tuvo como objetivo modernizar y optimizar un proceso crítico para la habilitación de instalaciones de gas natural domiciliarias y comerciales. Se trataba de un proceso regulado que requería la presentación de documentación respaldatoria y la coordinación entre cliente, gasista matriculado y distribuidora en múltiples etapas. Históricamente, gran parte de la gestión se realizaba de manera presencial y con un elevado uso de documentación en papel, generando demoras, retrabajos, traslados innecesarios y una experiencia poco eficiente para los distintos actores involucrados. Si bien se había avanzado en la digitalización de la presentación de documentación por parte de los matriculados, la planificación de turnos, la generación de recorridos de inspección, la confección de informes y el cierre de órdenes de trabajo continuaban dependiendo de procesos manuales. Además, los clientes no contaban con información directa sobre el estado de sus trámites. Para abordar esta situación se aplicaron metodologías de mejora continua, como Lean Manufacturing, PDCA y análisis de causa raíz, identificando oportunidades de mejora asociadas a la dispersión de criterios, la descentralización operativa y la falta de estandarización. A partir de este análisis se impulsó la centralización del área, la unificación de procesos y el diseño de órdenes de trabajo estandarizadas. Posteriormente, un equipo interdisciplinario desarrolló e implementó soluciones digitales que incluyeron ruteo automático, notificaciones electrónicas, formularios de inspección digitales y cierre automático de órdenes en campo. Los resultados obtenidos fueron significativos: se alcanzó el 100 % de digitalización de los turnos, el 100 % de cierre automático de órdenes de trabajo, el 100 % de ruteo automatizado y la eliminación total de formularios en papel. Además, se redujeron en un 30 % las cancelaciones de inspecciones y en un 20 % los plazos de otorgamiento de turnos, logrando una mejora sustancial en la eficiencia operativa y en la satisfacción de clientes y gasistas matriculados.

FOTOS E IMAGENES

Plantilla de A3 de Proyectos de aplicación de Mejora Continua



SELECCIÓN DEL TEMA

Para poder tener el servicio de gas natural domiciliario/comercial, es necesario que las instalaciones sean ejecutadas por un gasista matriculado y verificadas por la distribuidora previo a su habilitación. Dicho proceso es normativo, se debe presentar documentación respaldatoria y debe coordinarse con el cliente y el matriculado en todas las sucesivas etapas. Este proceso era completamente presencial para la presentación de documentación y se encontraba altamente papelizado, lo que requería el traslado de grandes volúmenes de papeles y de retrabajos, debido al tipo de proceso.

SITUACIÓN INICIAL

Actualmente el proceso se encuentra parcialmente digitalizado, limitándose a la presentación de documentación por parte del instalador matriculado. En un contexto de más de 770.000 clientes, una dotación de 46 inspectores y un volumen superior a 35.000 inspecciones anuales, la asignación de turnos, la planificación de recorridos y la emisión de informes de inspección se realizan de forma manual, generando ineficiencias operativas y limitaciones en la trazabilidad del proceso. Adicionalmente, el cliente no dispone de información en línea sobre el estado de su trámite y depende de la comunicación brindada por el gasista matriculado.

OBJETIVOS

Implementar un proceso digital de inspecciones hasta el 07/26 que garantice:

- Informar tanto al cliente como al gasista matriculado vía mail del turno de inspección con por lo menos 48 hs. de anticipación.
- Automatizar el armado de recorridos para minimizar el tiempo de traslados, con herramientas específicas, evitando errores humanos, con parámetros claros y optimizando la asignación de recursos.
- Mejora del formulario de inspecciones para que la información sea mas clara y precisa, con posterior envío del mismo vía mail al matriculado y al cliente en tiempo real.
- Cierre automático de las órdenes de trabajo con el fin de evitar el reproceso en oficina al finalizar la jornada.

METODOLOGÍA / ESTRATEGIAS / HERRAMIENTA

El análisis comenzó antes de la digitalización. En primera instancia empezamos por revisar el proceso a través de la utilización de la metodología de lean manufacturing, PDCA y causa raíz, focalizándonos tanto en el cliente final como en el gasista matriculado, buscando agilizar el proceso y mejorar la metodología de trabajo, sin descuidar la parte regulatoria. Estas herramientas nos llevaron a detectar una dispersión de criterios y formas obsoletas de trabajo, debido a que el área se encontraba descentralizada producto de una forma anticuada de trabajo, por lo que se diseño una nueva estructura pensando en una área integral y completamente centralizada.

En segunda instancia se trabajó en evaluar el proceso analizando las distintas metodologías que se tenían hasta el momento, tratando de tomar los puntos fuertes y mantenerlos, mejorar los débiles y tartar de realizar un aporte fresco sobre el mismo para mejorarlo. Esto nos ayudó en la unificación de criterios a lo largo de toda el área y a diseñar un conjunto de órdenes de trabajo que lograran cubrir la totalidad de casos y que se usen en toda el área de distribución de manera unificada.

Con estas bases, generamos un equipo interdisciplinario para pensar la mejor forma de digitalizarlo y aportarle valor.

PLAN DE ACCIÓN

Medidas correctivas:

- Reorganizar las funciones, procesos y recursos del sector bajo una única gestión, con la finalidad de centralizar el área.
- Diseño Mejorado del proceso de gestión de inspecciones domiciliarias.
- Evaluación, diseño e implementación de órdenes de trabajo.
- Implementación de la herramienta de ruteo automático.
- Envío digital vía mail de turnos al gasista matriculado y al cliente.
- Diseño del formulario de inspecciones mas claro y entendible tanto para el matriculado como para le cliente.
- Envío del formulario de inspecciones al gasista matriculado y al cliente.
- Cierre automático de las órdenes de trabajo en campo, evitando el reproceso en oficina.

RESULTADOS ALCANZADOS

KPIs Calidad en el proceso

Trazabilidad:

- 100% de turnos digitalizados .
- 100% de cierre de órdenes de trabajo de manera automática.
- 100% de ruteo automático.

Ahorro:

- 0% de uso de formularios en papel.

Plazos de otorgamiento y sostenibilidad de la agenda:

- Reducción de un 20% del plazo de otorgamiento de turno.
- Disminución de un 30% de cancelación de inspecciones.

KPIs Satisfacción de usuario

- Proceso digital – CSAT indicador de satisfacción medio al finalizar la asignación de turno. Escala: 1 a 5. Status 4/5.

CONCLUSIONES (logros, dificultades, aprendizajes)

El desarrollo del proyecto fue muy satisfactorio, tanto desde el punto de vista de la reorganización como de la implementación de la tecnología. Ir a ampliando el equipo a medida que íbamos avanzando en el proyecto y tener el involucramiento desde la gerencia general hasta los key user fue clave para el proyecto fuera sustentable en el tiempo y se pudiera finalizar, desde generar procesos mas adaptándonos hasta una mejor usabilidad de la aplicación de campo.

Otro punto importante fue la creación de un equipo multidisciplinario, para poder tener un panorama mas completo de los puntos de la implementación sin dejar nada librado al azar.

Ahora nos queda estabilizar el uso de la herramienta y seguir pensando en los próximos pasos de la digitalización.