



A quien corresponde:

JAMAICA PUBLIC SERVICE COMPANY LIMITED (JPS) es una empresa integrada de servicios de energía, dedicada a la generación, transmisión y la única distribuidora de electricidad en Jamaica. Durante 11 meses en el año 2021, se realizó en conjunto con London Consulting Group un proyecto de transformación y mejora operacional en todas las áreas clave del negocio. Algunas de las iniciativas y mejoras obtenidas durante el proyecto son:

Mejoras en tecnología:

Transformación digital. Desarrollo e implementación de un marco organizacional de gobierno de datos, incrementando la gestión de datos a través de la definición de una fuente de información única y fiable, así como, la toma de decisiones enfocada en datos. Incorporación de un marco para generar inteligencia de negocio con la definición de métricas clave operativas y estratégicas, desarrollo y despliegue a producción. Creación de un marco para la digitalización de procesos alineado con el gobierno de datos para el desarrollo sostenible y continuo de automatizaciones de bajo o nulo código en la organización. Reducción de procesamiento manual de datos no estructurados e incrementando la gobernanza y capacidad de análisis de información en los procesos clave de negocio.

Mejoras en procesos:

Servicio al cliente. Desarrollo de una estrategia de servicio al cliente con un enfoque en reducir el costo por transacción. El objetivo fue trasladar transacciones a los canales de servicio más económicos, traduciéndose en una migración de servicio de las oficinas presenciales a los canales digitales. Incremento en el número de usuarios de la aplicación móvil. Incremento en la facturación de clientes con formato digital en lugar de impresión física. Implementación de un modelo de administración de recursos para asignar personal en función del volumen de transacciones por canal incrementando la productividad y mejorando los niveles de servicio al cliente.

Desarrollo comercial. Desarrollo de inteligencia de negocio para identificar clientes con riesgo a desconectarse de la red por migración a otras soluciones de energía. Implementación de un modelo de servir a los clientes comerciales basado en identificar y prevenir situaciones de clientes en riesgo.

Cobranza. Implementación de un proceso de cobranza basado en ejecutar intervenciones según la antigüedad de la deuda. Incremento en el número de desconexiones manuales. Incremento en el número de auditorías de medición para agilizar la cobranza. Incremento de la cobranza de cuentas inactivas a través de agencias externas de cobro.

Transmisión y distribución. Implementación de un proceso de planeación y asignación de órdenes de trabajo enfocado en cumplir el programa de mantenimiento preventivo y reducir el costo por orden. Canalización de los recursos y órdenes de trabajo en los activos con mayores incidencias mejorando los indicadores de SAIDI y SAIFI. Se redefinieron las regiones de trabajo y los tramos de control eficientizando el proceso y la supervisión.

Pérdidas No Técnicas. Implementación de un sistema de monitoreo de pérdidas diarias y priorización de órdenes de trabajo a través del análisis del balance de energía entre los transformadores y el consumo registrado en los medidores inteligentes conectados. Incremento de la productividad en la ejecución de órdenes de trabajo para reducir pérdidas a través de mejorar la planeación y asignación de personal. Reducción de KWH perdidos mediante la implementación de medidores inteligentes (TELI, RAMI y Smart meters) instalándolos según el tipo de cliente y zona. Mejora en el cumplimiento de estándares de garantía al reducir las estimaciones de consumo. Implementación de programas sociales integrando clientes a la red eléctrica.

Generación. Implementación de un programa de mantenimiento enfocado en la reducción de presión causando una mejora en el indicador *heat rate*. Reducción del consumo de energía auxiliar debido a la modificación del árbol de decisiones para el uso de la bomba LP.

Compras e inventarios. Implementación de un sistema de compras basado en la reposición de niveles de inventario. Planeación anual de compra de materiales para operación y para proyectos de capital. Mejora en la negociación de precios unitarios.

Mejoras en recursos humanos:

Recursos humanos. Análisis de la estructura organizacional identificando oportunidades de eficiencia, posiciones redundantes y holgura en los tramos de control. Centralización de los procesos de Recursos Humanos a través de un canal único de servicio capaz de medir los tiempos de respuesta al cliente interno. Digitalización de procesos clave agilizando el proceso de aprobación de casos y mejorando la experiencia de los usuarios. Desarrollo de un programa de talento humano con el objetivo de identificar posiciones clave y administrar su plan de entrenamiento y sucesión.

Gestión del cambio. Desarrollo e implementación de programas para administrar el cambio enfocado en trabajar con cada grupo clave en la transformación. Los equipos involucrados fueron el ejecutivo, el directivo, el gerencial, los grupos con implementaciones y el equipo de la transformación.

Como consecuencia de las iniciativas de mejora, el negocio obtuvo beneficios financieros en ingresos y gastos visibles en nuestro estado de resultados. Consideramos exitosa la inversión realizada en **London Consulting Group** y agradecemos a todo el equipo por el soporte brindado a través de su metodología para implementar con éxito este tipo de proyectos.

DIRECTORS:

YONG HYUN KIM (CHAIRMAN)

NADANI CHUNG

EMANUEL DAROSA

MINNA ISRAEL

HON. CHARLES JOHNSTON

MOHAMED MAJEED

DENNIS MORGAN

SHOGO OTANI

HON. DANVILLE WALKER, O.J. J.P.

JAMAICA PUBLIC SERVICE
COMPANY LIMITED

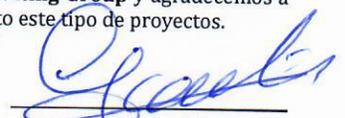
6 KNUTSFORD BOULEVARD
KINGSTON 5, JAMAICA

T: (876) 926.3190-9

F: (876) 936.1800

www.myjpsco.com




Michel Gantois
Presidente & CEO