Del seguimiento reactivo al control proactivo: evolución en la gestión de soporte técnico externo

DECISION

Introducción

Durante años, muchas empresas han gestionado a sus proveedores de servicios técnicos (informática, comunicaciones, energía, seguridad, climatización etc.) con un enfoque reactivo: **se actúa cuando algo falla,** cuando alguien reclama o cuando se acerca una auditoría.

Pero este modelo, aunque extendido, es costoso, ineficiente y cada vez más insostenible.

En este artículo te explicamos la diferencia entre gestión reactiva y gestión proactiva, y cómo puedes hacer evolucionar tu organización hacia un modelo más profesional, predecible y eficiente.

¿Qué es una gestión reactiva?

Es aquella en la que los responsables solo intervienen cuando hay un problema evidente o cuando el proveedor ya ha fallado.

Algunos síntomas:

- El seguimiento de tareas depende de personas, no de procesos.
- Se responde por presión (quejas, auditorías, reclamos).
- No se sabe si las tareas se realizaron hasta que alguien lo nota.
- Se improvisa. No se anticipa.

Este modelo genera una cultura de **urgencia permanente.**

El equipo pasa su tiempo apagando incendios, en lugar de controlar la calidad del servicio.

DECISION

¿Qué problemas genera?

La gestión reactiva no solo es incómoda: es costosa y riesgosa.

Algunos impactos frecuentes:

- Retrasos operativos por tareas no realizadas a tiempo.
- Pérdida de tiempo interno en correcciones, reclamos o reprocesos.
- Gastos innecesarios por intervenciones repetidas.
- Exposición a sanciones legales o normativas.
- Deterioro de la imagen corporativa.

Además, se genera frustración interna: el equipo pierde la confianza en los proveedores y en el sistema de gestión.

¿Qué es la gestión proactiva?

Es un modelo basado en anticipación, planificación y control estructurado.

Sus características clave son:

- Planificación preventiva: las tareas están calendarizadas y asociadas a responsables.
- Control con evidencia: no se asume que “todo se hizo bien”; se exige verificación documentada.
- Alertas y seguimiento: se detectan atrasos o incumplimientos antes de que se conviertan en problemas mayores.
- Evaluación objetiva: se mide el desempeño con indicadores, no con percepciones.
- Mejora continua: se analizan los datos para tomar decisiones informadas.

DECISION

¿Cómo migrar hacia una gestión proactiva?

El cambio puede hacerse progresivamente. Aquí algunos pasos iniciales:

1. Diagnóstico del modelo actual
2. Identificar los puntos más vulnerables o reactivos de la gestión actual: ¿Qué tareas siempre se olvidan? ¿Qué proveedores incumplen con frecuencia?
3. Estandarizar los reportes
4. Exigir a todos los proveedores la entrega de reportes con estructura común, frecuencia definida y evidencia verificable (fotos, checklist, firmas digitales, etc.).
5. Crear un cronograma maestro
6. Consolidar en un solo lugar todas las tareas programadas por proveedor, sede o tipo de servicio.
7. Designar responsables internos
8. No se trata de duplicar supervisión, sino de asignar el control de calidad por procesos clave.
9. Utilizar una herramienta digital
10. Un sistema especializado permite automatizar alertas, consolidar información y reducir la dependencia de la memoria o el correo electrónico.

¿Es más costoso?
¿Consume más tiempo?

No. De hecho, es todo lo contrario.

La gestión proactiva reduce costos ocultos, evita incidentes graves y libera tiempo del equipo para tareas de mayor valor.

Lo que consume tiempo es corregir errores, resolver reclamos y buscar documentos.

Lo que genera gasto es repetir intervenciones o pagar sin control.

DECISION

Conclusión

Pasar de una gestión reactiva a un modelo proactivo no es un cambio técnico: **es un cambio cultural.**

Es decidir que la operación no debe vivir al borde del error, sino funcionar con control, trazabilidad y mejora continua.
Las empresas que dan este paso se vuelven más ágiles, más confiables y más eficientes.

¿Qué sigue?

En próximos artículos te mostraremos cómo definir alertas, cronogramas de verificación y criterios de medición.

Mientras tanto, si deseas explorar cómo modernizar tu gestión de proveedores técnicos, contáctanos.

Podemos ayudarte a transformar el caos en control.

Contáctanos

DECISION SU SOCIO TECNOLÓGICO EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

www.decision.com.ec
593 98441 4313
contactenos@decision.com.ec

49 AÑOS innovando