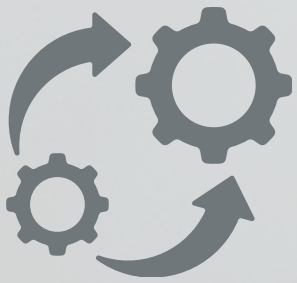


**CUANDO EL SERVICIO
NO SE GESTIONA,
EL COSTO SE
MULTIPLICA**

GRUPO
DECISION

 **DECISION**

 **ISEDEC**



Introducción

El servicio se ejecuta.
El reporte de servicio se entrega.
La factura se paga.
Todo parece en orden.

Pero nadie puede responder con precisión:
¿Cuánto costó realmente ejecutar ese servicio?
¿Qué tan eficiente fue?
¿Qué oportunidades se identificaron?
¿Qué riesgos siguen abiertos?

El gasto se registró. El costo real no necesariamente se gobierna/gestiona.

Costos ocultos para quien presta servicios

Muchas empresas de servicio creen conocer su rentabilidad porque registran ingresos y costos generales. Sin embargo, cuando no existe trazabilidad estructurada, aparecen pérdidas que no se identifican claramente.

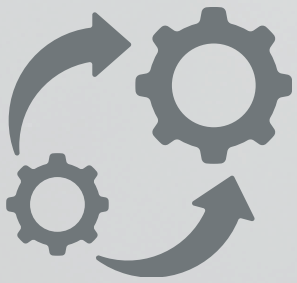
a. Productividad desigual que no se detecta

Distintos técnicos pueden requerir tiempos muy diferentes para resolver el mismo problema. Algunos generan retrabajo. Otros resuelven correctamente desde el inicio. Sin evidencia estructurada, la empresa no puede identificar estas diferencias. El resultado es simple: el costo real por servicio es mayor de lo que se cree, y el margen se reduce sin que la empresa sepa por qué.

GRUPO
DECISION

▶ **DECISION**

🔥 **ISEDEC**



Costos ocultos para quien presta servicios

b. Pérdidas en el manejo de repuestos y materiales

Cuando el uso de repuestos no está completamente trazado:

- Partes utilizadas no se registran correctamente.
- Partes no se facturan.
- Inventario se pierde o se deteriora.
- Aparecen espacios donde puede filtrarse la deshonestidad.

Estas pérdidas son completamente reales y afectan directamente la rentabilidad.

c. Oportunidades de negocio que nunca se detectan

El servicio es uno de los mejores puntos de observación de un cliente.

Es allí donde se identifican:

- Componentes obsoletos.
- Necesidades de actualización.
- Posibles ampliaciones.
- Nuevos proyectos.

Sin trazabilidad estructurada, esta información se pierde.

El resultado no es solo ineficiencia. **Es ingreso que nunca se genera.**

d. Penalizaciones por incumplimiento de compromisos contractuales

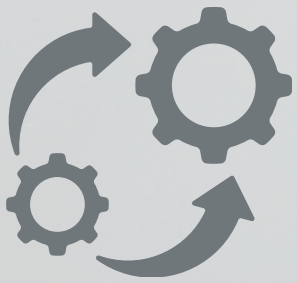
Muchos contratos incluyen indicadores de desempeño y tiempos de respuesta definidos. Sin seguimiento estructurado, los incumplimientos se detectan tarde o no se pueden documentar correctamente.

Esto puede traducirse en penalizaciones económicas directas y pérdida de rentabilidad.

GRUPO
DECISION

 **DECISION**

 **ISEDEC**



Costos ocultos para quien recibe servicios

La falta de trazabilidad no solo afecta al proveedor. También impacta directamente a quien contrata el servicio.

a. Pagos sin capacidad real de optimización

Cuando cada proveedor reporta de manera diferente, no es posible comparar objetivamente desempeño, eficiencia o calidad. Se paga el servicio, pero no se puede optimizar su costo.

Es un gasto registrado. No necesariamente es un gasto gobernado.

b. Impacto en la calidad del servicio al cliente final

Servicios mal ejecutados o inconsistentes afectan directamente la operación.

Esto puede traducirse en:

- Pérdida de clientes.
- Incumplimientos.
- Costos correctivos.

El impacto financiero es real, aunque no siempre se asocie directamente al servicio original.

c. Riesgos regulatorios y costos de cumplimiento

En muchos sectores, la evidencia del servicio forma parte del cumplimiento normativo.

Sin trazabilidad verificable, las organizaciones enfrentan:

- Observaciones en auditorías.
- Sanciones.
- Multas.
- Costos adicionales de regularización.

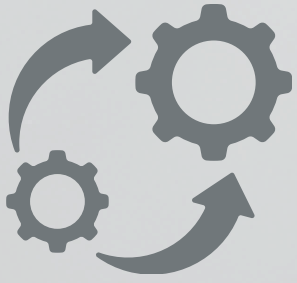
No es un problema técnico.

Es un riesgo financiero.

GRUPO
DECISION

 **DECISION**

 **ISEDEC**



Conclusión

El servicio no solo tiene un precio.
Tiene un costo real, que depende de cómo se gestiona.

Sin trazabilidad estructurada:

- El proveedor no puede proteger su rentabilidad.
- El cliente no puede controlar su gasto.

El servicio se paga. Pero su costo no se gobierna/gestiona.

El costo más alto es el que existe, pero nadie puede ver ni controlar.

GRUPO
DECISION

 **DECISION**

 **ISEDEC**

 **DECISION**

+50 años
innovando