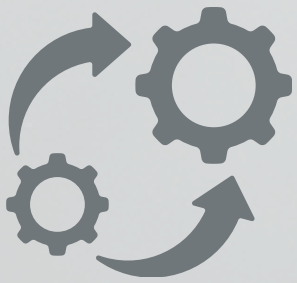


**EL VERDADERO
PROBLEMA DEL
SERVICIO NO ES
TÉCNICO.
ES ESTRUCTURAL.**

GRUPO
DECISION

 **DECISION**

 **ISEDEC**



Introducción

En ocasiones el responsable firma el reporte de servicio sin leerlo completo. Confía en el proveedor.

El trabajo parece bien hecho. No hay incidentes visibles.

Tiempo después, aparece el mismo problema.

Se revisan los reportes de servicio anteriores.

Cada uno tiene un formato distinto. Cada proveedor describe el trabajo con terminología diferente.

No hay indicadores comparables. No hay historial estructurado.

El servicio no falló por incapacidad técnica. Falló porque nadie podía gobernarlo.

El servicio dejó de ser una actividad.

Es un sistema de gestión.

Hoy los servicios rara vez dependen de un solo actor. Intervienen:

- Equipos internos
- Proveedores especializados
- Profesionales tercerizados
- Colaboradores distribuidos

Cada uno ejecuta correctamente su parte.


Pero el conjunto no necesariamente está diseñado para generar control.

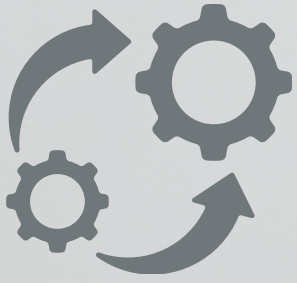
Cuando intervienen múltiples actores, el servicio deja de ser operativo y se convierte en un sistema de gestión.

Y un sistema sin arquitectura común es difícil de gobernar.

GRUPO
DECISION

 **DECISION**

 **ISEDEC**



La ilusión del control

Muchas organizaciones creen que tienen control porque:

- Existen contratos firmados.
- Se reciben reportes periódicos.
- Se firman actas de conformidad.
- Se archiva documentación.

Pero si cada proveedor reporta diferente, si no existe estandarización, si el contenido técnico no es comparable, no hay verdadero gobierno/gestión del servicio. Hay evidencia documental. No necesariamente hay información estratégica.

Cuando el problema es estructural


Sin una estructura común:

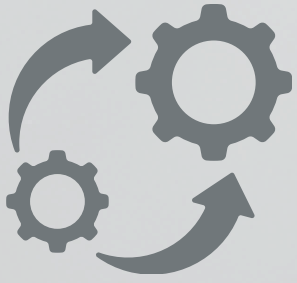
- Los reportes de servicio no se pueden comparar objetivamente.
- No se detectan patrones de reincidencia.
- Los compromisos quedan dispersos.
- La evaluación de calidad es subjetiva.
- Las decisiones se basan en percepciones.

El problema no es técnico. Es estructural.

GRUPO
DECISION

 **DECISION**

 **ISEDEC**



Impacto para quien presta servicios

Para quien ofrece servicios:

- Sin estructura, el proveedor compite por precio.
- Sin datos, no puede vender valor, ni diferenciarse frente a otros proveedores.
- Sin evidencia comparable, no puede crecer orgánicamente.

El servicio, que es una línea de negocio, sin estructura, difícilmente tiene opciones de crecimiento.

Impacto para quien recibe servicios

Para quien contrata servicios:

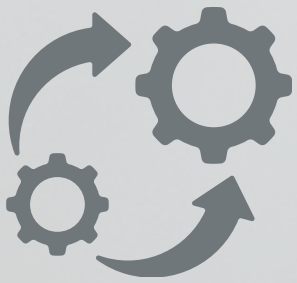
- No puede comparar desempeño de manera homogénea.
- No puede hacer evaluación técnica objetiva.
- No puede ejercer control preventivo.
- No convierte el servicio en aprendizaje organizacional.

El servicio se convierte en un gasto operativo, no en un instrumento de gobierno.

GRUPO
DECISION

 **DECISION**

 **ISEDEC**



La pregunta correcta

Antes de hablar de digitalización o transformación digital, conviene hacerse una pregunta más básica:

¿Existe una estructura común que permita gobernar/gestionar los servicios?

Si la respuesta es no, el problema no está en la ejecución. Está en el diseño.

Y mientras el diseño no cambie, los errores se repetirán aunque los actores cambien.

Consiguientemente, el proceso de transformación digital debe entenderse como un proceso integral, no solo tecnológico, sino de revisión estructural de cómo se gobiernan los servicios.

Conclusión

El servicio no es un evento aislado. Es una secuencia de decisiones, compromisos y evidencias.

Cuando esa secuencia no está estructurada:

- El control es aparente.
- La evaluación es subjetiva.
- El aprendizaje es limitado.

Mientras el servicio se gestione como actividad puntual, seguirá siendo un costo.

Solo cuando se gobierna como sistema, puede convertirse en:

- Crecimiento para quien lo presta.
- Control estratégico para quien lo recibe.

Únicamente cuando se gobierna como sistema se convierte en activo.

GRUPO
DECISION

 **DECISION**

 **ISEDEC**

 **DECISION**

+50 años
innovando