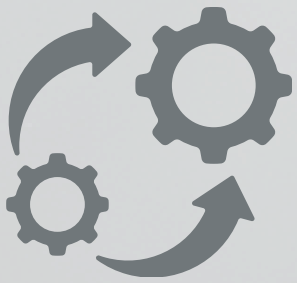


REGISTRAR DATOS NO ES GESTIONAR SERVICIOS

GRUPO
DECISION

 **DECISION**

 **ISEDEC**



Introducción

En muchos procesos de transformación digital, la conversación gira alrededor del registro:

“Ahora hay que llenar más campos.”

“Son muchos clics.”

“Esto antes lo hacía en papel.”

La discusión se centra en capturar el dato. Pero casi nunca se discute qué indicadores se van a obtener de esa información.

Y ahí está la diferencia entre digitalizar y gestionar.

El registro sin indicadores es burocracia digital

Digitalizar un reporte de servicios no transforma la gestión.

Transforma la gestión cuando el registro permite responder preguntas como:

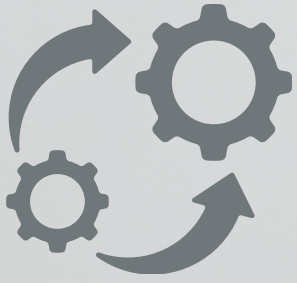
- ¿Cuál es el tiempo promedio real de resolución por tipo de incidente?
- ¿Qué porcentaje de servicios genera reincidencia en menos de 30 días?
- ¿Qué técnico o consultor requiere más horas para la misma intervención?
- ¿Qué proveedor genera más observaciones en auditoría?
- ¿Qué porcentaje de servicios se ejecuta dentro del tiempo comprometido?

Si el sistema no permite responder esto con claridad, el registro solo acumula información. **No genera control. Solo genera almacenamiento.**

GRUPO
DECISION

 **DECISION**

 **ISEDEC**



La diferencia entre actividad y desempeño

Muchas organizaciones miden actividad:

- Número de servicios ejecutados.
- Número de visitas realizadas.
- Número de reportes generados.

Pero gestionar servicios exige medir desempeño:

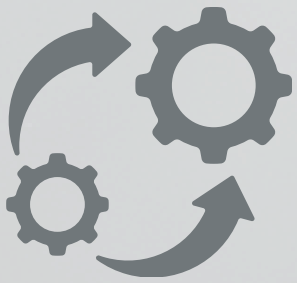
- Tiempo promedio de atención.
- Tasa de reincidencia.
- Cumplimiento de tiempos comprometidos.
- Variación de productividad entre técnicos o consultores.
- Incidentes críticos por período.

El volumen no garantiza calidad. **Los indicadores sí permiten evaluarla.**

GRUPO
DECISION

 **DECISION**

 **ISEDEC**



Lo que cambia para quien presta servicios

Cuando el proveedor trabaja con indicadores concretos puede identificar:

- Técnicos o consultores cuya productividad está por debajo del promedio.
- Tipos de fallas que generan retrabajo recurrente.
- Clientes con mayor potencial de actualización tecnológica.
- Servicios que sistemáticamente consumen más recursos de los presupuestados.

Eso permite:

- Ajustar capacitación.
- Optimizar tiempos.
- Mejorar rentabilidad.
- Defender su valor con evidencia.

Sin indicadores, la percepción reemplaza al análisis.

Lo que cambia para quien recibe servicios

Para quien contrata servicios, los indicadores permiten:

- Comparar objetivamente proveedores.
- Detectar reincidencias antes de que se conviertan en fallas críticas.
- Evaluar cumplimiento real de compromisos.
- Identificar áreas con mayor riesgo operativo.

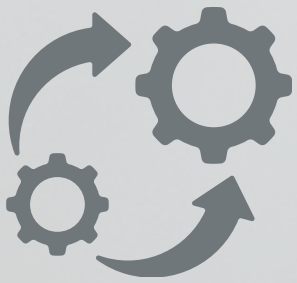
Por ejemplo:

Si un equipo presenta tres intervenciones correctivas en el mismo trimestre, es una alerta preventiva. **Eso es gestión.**

GRUPO
DECISION

 **DECISION**

 **ISEDEC**



El verdadero objetivo del registro

El registro estructurado tiene sentido cuando alimenta indicadores que permitan:

- Anticipar riesgos.
- Corregir desviaciones.
- Tomar decisiones basadas en evidencia.
- Mejorar continuamente.

Si el proceso termina cuando se archiva el reporte digital de servicio, el sistema será percibido como carga.

Si continúa cuando los indicadores se analizan y generan acciones, el sistema se convierte en **herramienta estratégica**.

Conclusión

Transformación digital no es capturar más datos.
Es convertir datos en indicadores.
Y convertir indicadores en decisiones.

Registrar datos es el inicio.

Gestionar con indicadores es la diferencia entre reaccionar y prevenir.

Si el dato no induce a una decisión, no está generando gestión.

GRUPO
DECISION

 **DECISION**

 **ISEDEC**

 **DECISION**

+50 años
innovando