

WHITEPAPER

**EL SALTO DE SERVICE
DESK A ENTERPRISE
SERVICE MANAGEMENT**

Guía de Enterprise Service
Management (ESM)

1. Introducción

Toda organización, sin importar su tamaño o sector, gestiona un volumen constante de solicitudes internas: altas de empleados, aprobaciones de contratos, peticiones de mantenimiento, reembolsos, trámites administrativos. Cada departamento las recibe por canales distintos —correo, teléfono, WhatsApp, conversación de pasillo— y las resuelve como puede, sin un sistema que las ordene, las priorice o permita medir cómo se están gestionando.

El coste de esta informalidad rara vez se ve en una sola solicitud, pero se acumula: plazos que se pierden en Legal, onboardings que se alargan en RR.HH., peticiones de Facilities que nadie sabe si se atendieron. Ninguno de estos problemas es exclusivo de un departamento —son el mismo patrón operativo repetido en toda la empresa.

Existe una disciplina que ya resuelve exactamente esto: la gestión estructurada de servicios, con catálogos claros, flujos de aprobación, SLAs y visibilidad en tiempo real sobre cada solicitud. IT lleva dos décadas aplicándola con resultados probados. La pregunta que hoy se están haciendo RR.HH., Legal, Finanzas, Facilities y Atención al Ciudadano no es si esta disciplina funciona, sino por qué seguir gestionando sus propios servicios internos sin ella.

La respuesta, cada vez más, es que dejan de hacerlo. Ese cambio tiene nombre: Enterprise Service Management (ESM).

2. El problema: gestión de servicios internos sin estructura

La mayoría de los departamentos comparten el mismo patrón operativo: reciben solicitudes por múltiples canales (correo, teléfono, mensajería instantánea, conversación presencial), las gestionan de forma manual y reactiva, y no disponen de visibilidad sobre el estado ni el rendimiento de sus procesos.

Las consecuencias son predecibles:

- **Falta de trazabilidad.** Las solicitudes se pierden o se duplican sin un registro centralizado.
- **Imposibilidad de priorizar.** Sin colas de trabajo ni criterios de priorización, lo urgente desplaza a lo importante.
- **Ausencia de visibilidad.** Ni el solicitante ni el responsable saben en qué punto está cada petición.
- **Gestión sin métricas.** Sin datos históricos, no es posible medir tiempos de respuesta, volúmenes ni cuellos de botella.
- **Ineficiencia operativa.** Las solicitudes repetidas consumen tiempo de personas cualificadas que deberían dedicarse a tareas de mayor valor.

El 72% de las organizaciones gestiona las solicitudes de servicios internos no IT por correo electrónico. Solo el 18% dispone de un sistema estructurado de ticketing fuera del departamento IT.

Fuente: HDI Research / Service Desk Institute

3. Enterprise Service Management: una misma disciplina para toda la organización

Enterprise Service Management (ESM) es la aplicación de los principios de la gestión de servicios (catálogos, flujos de resolución, SLAs, portales de autoservicio, métricas) a cualquier departamento de la organización, no solo a IT. Es la misma disciplina que IT ha perfeccionado durante dos décadas, aplicada ahora de forma nativa en RR.HH., Legal, Facilities, Finanzas o cualquier área con volumen de solicitudes internas.

ESM no significa que RR.HH. o Facilities tengan que aprender ITIL. Significa que pueden beneficiarse de los mismos principios que han hecho eficiente al Service Desk de IT: un único punto de contacto para las solicitudes, flujos de resolución estructurados, visibilidad sobre el estado de cada petición y métricas para mejorar continuamente.

La diferencia es que el catálogo de servicios, los SLAs y los agentes son los de cada departamento, adaptados a su propio contexto y lenguaje.

El propio mercado confirma que esta transición ya está en marcha:

68%

de las organizaciones ya tienen una estrategia ESM en marcha, frente al 43% de hace pocos años

18–20%

de crecimiento anual estimado del mercado ESM, cifrado en 12.800 M\$ al cierre de 2025

+500

empleados: umbral a partir del cual el retorno de ESM es claro para cualquier organización

Fuentes: Forrester, OTRS.

4. Casos de uso por departamento

La aplicación de herramientas ITSM fuera de IT tiene casos de uso concretos y probados en casi todos los departamentos de una organización, más allá donde haya nacido la disciplina:

DEPARTAMENTO	CASOS DE USOS TÍPICOS	BENEFICIOS CLAVE
RECURSOS HUMANOS	Onboarding y offboarding de empleados, solicitudes de vacaciones y permisos, gestión de documentación contractual, consultas sobre nómina y beneficios.	Reducción del tiempo de onboarding y eliminación de solicitudes perdidas por correo. <i>Alta en horas, no en días · Cero tareas olvidadas · Activos recuperados</i>
LEGAL Y COMPLIANCE VISIBILIDAD DEL GASTO	Revisión y aprobación de contratos, gestión de consultas legales internas, seguimiento de plazos regulatorios, registro de incidencias de cumplimiento.	Trazabilidad completa y cumplimiento de plazos en procesos críticos. <i>Plazo legal bajo control · Confidencialidad por rol · Evidencia por expediente</i>
FACILITIES Y MANTENIMIENTO	Peticiones de mantenimiento y reparaciones, gestión de accesos físicos, reserva de salas y recursos, control de proveedores de servicios.	Eliminación del caos de WhatsApp y correo; visibilidad total del estado de cada petición. <i>Reincidencias a la vista · SLA por sede · Coste por espacio</i>
FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN	Solicitudes de pago y reembolsos, aprobaciones presupuestarias, gestión de facturas, consultas sobre procesos contables internos.	Flujos de aprobación auditables y tiempos de respuesta medibles. <i>Aprobación <24h · Compra bajo contrato · Pista de auditoría</i>
ATENCIÓN AL CIUDADANO (AAPP)	Gestión de expedientes, solicitudes de información, reclamaciones, seguimiento de trámites administrativos con plazos legales.	Cumplimiento de plazos normativos y mejora de la satisfacción ciudadana.
MARKETING Y COMUNICACIÓN	Solicitudes de materiales creativos, aprobación de contenidos, gestión de campañas con múltiples aprobadores, peticiones a agencias externas.	Trazabilidad del proceso creativo y reducción de tiempos de aprobación.
COMPRAS	Solicitudes de compra y aprobación de pedidos, alta y homologación de proveedores, seguimiento de contratos y renovaciones, control de presupuesto por departamento.	Visibilidad del gasto y control presupuestario en tiempo real. <i>Aprobación multinivel · Proveedor homologado · Gasto por centro de coste</i>

5. Casos de éxito reales

Estos son solo tres ejemplos, en tres sectores distintos, de organizaciones que ya han llevado Proactivanet más allá de IT:

SECTOR PÚBLICO · SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA · CHILE



La integración del flujo de contratación de RR.HH. supuso un ahorro en costes y tiempo, evitando la necesidad de desarrollar una solución propia o evaluar alternativas con otros proveedores.

Máximo Ovalle, Jefe del Departamento de Tecnología y Sistemas Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

SECTOR EDUCACIÓN · UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA



Evaluamos varias herramientas y Proactivanet fue la mejor opción en coste-beneficio. Empezamos con un área de servicio y hoy tenemos siete implementadas (RRHH; Legal; Facilities, etc), con el objetivo de llegar a quince y cubrir todas las facultades. Pasamos de 10 tickets a más de 100.000 al año, y la plataforma ha soportado ese crecimiento sin fricciones.

Sandra Macías,
Universidad Externado de Colombia (Bogotá)

SECTOR SALUD · FUNDACIÓN HOSPITAL DE JOVE · ESPAÑA



Estamos utilizando Proactivanet en los departamentos de IT y Mantenimiento y Compras, lo que nos ha permitido digitalizar la gestión de incidencias y solicitudes, centralizar la información y mejorar la coordinación entre departamentos creando flujos de aprobación.

Borja Vázquez,
Servicio de TI Fundación Hospital de Jove

SECTOR SALUD · FARMACIAS DEL AHORRO · MÉXICO



Una de las cosas más beneficiosas de contratar Proactivanet ha sido el tener información muy concreta y a un clic, además de un reporte concreto de todo lo que es nuestro inventario, porque informático, por plaza, por sucursal por corporativos, etc. El retorno de inversión fue muy rápido.

Carlos Alberto Aguilar Hinojosa,
Gerente de Servicios de IT

6. Los beneficios del ESM: más allá de la eficiencia operativa

Adoptar una plataforma de gestión de servicios en toda la organización no es solo una mejora operativa. Tiene un impacto estratégico sobre cómo la organización gestiona su funcionamiento interno:

- **Experiencia del empleado.** Un portal de autoservicio donde los empleados pueden solicitar servicios, consultar el estado de sus peticiones y recibir comunicaciones automáticas mejora radicalmente su experiencia interna. La percepción de "aquí nadie me responde" desaparece.
- **Visibilidad para la dirección.** Los responsables de cada departamento acceden a dashboards con tiempos de respuesta, volúmenes de solicitudes, cuellos de botella y cumplimiento de SLAs. Por primera vez, pueden gestionar con datos.
- **Escalabilidad sin incremento de recursos.** Los departamentos que crecen en volumen de solicitudes pueden absorber el incremento mediante automatización y autoservicio, sin necesidad de contratar proporcionalmente.
- **Cumplimiento y auditoría.** Cada solicitud queda registrada con su historial completo: quién la hizo, quién la atendió, qué acciones se tomaron y cuándo. Esto es especialmente crítico en departamentos regulados como Legal, Finanzas, Compras o RRHH.
- **Colaboración entre departamentos.** Muchas solicitudes involucran a varios departamentos. Una herramienta ESM permite crear flujos de aprobación multi-departamento, con visibilidad compartida y responsabilidades claras.

Estos beneficios ya se traducen en cifras concretas en organizaciones que han unificado su gestión de servicios en una sola plataforma:

25\$

de ahorro por cada ticket que deja de gestionarse de forma asistida

-50%

de tickets asistidos cuando el portal y el catálogo absorben lo repetitivo

-27%

de tiempo de resolución al automatizar flujos y aprobaciones

+30%

de productividad de los equipos al pasar de varias consolas a una

Fuentes: Forrester, HDI; estudio Forrester TEI (2026). Los resultados dependen del alcance de cada implantación.

7. Cómo implementar ESM sin grandes proyectos

Estos son solo tres ejemplos, en tres sectores distintos, de organizaciones que ya han llevado Proactivanet más allá de IT:

- **Empezar por el departamento más maduro.** Identificar el departamento con mayor volumen de solicitudes manuales y menor estructura. Suele ser RR.HH., Compras o Facilities. Demostrar valor rápido antes de escalar.
- **Definir el catálogo de servicios del departamento.** Diseñar con el propio departamento un catálogo de servicios básico: qué tipos de solicitudes existen, quién las atiende y cuál es el tiempo de respuesta esperado.
- **Activar el portal de autoservicio.** El portal de autoservicio es el elemento más visible para el usuario. Cuanto más fácil sea solicitar y consultar el estado, mayor será la adopción.
- **Automatizar lo repetitivo.** Identificar las solicitudes repetitivas que pueden resolverse con respuestas automáticas, flujos de aprobación predefinidos o acceso a información de autoservicio.
- **Escalar por departamentos.** Una vez demostrado el valor en el primer departamento, replicar el modelo en el siguiente. Compartir una misma plataforma entre todos los departamentos (incluido IT) maximiza el retorno y simplifica la administración.



8. Proactivanet como plataforma ESM

Proactivanet no es exclusivamente una herramienta para el departamento de IT. Su arquitectura permite crear departamentos virtuales independientes dentro de la misma plataforma, cada uno con su propio catálogo de servicios, sus agentes, sus SLAs y sus flujos de resolución.

- **Multi-departamento en una sola plataforma.** Cada departamento configura sus propios tipos de solicitud, categorías, prioridades y flujos de atención, sin interferir con el resto.
- **Portal de autoservicio unificado.** Los empleados acceden a un único portal donde pueden solicitar servicios IT y no IT, consultar el estado de todas sus peticiones y resolver dudas frecuentes de forma autónoma.
- **Flujos de aprobación configurables.** Proactivanet permite diseñar flujos de aprobación multi-nivel y multi-departamento para procesos como onboarding, aprobaciones contractuales o solicitudes presupuestarias.
- **Métricas por departamento.** Cada departamento accede a sus propias métricas de rendimiento: volumen de solicitudes, tiempos de respuesta, cumplimiento de SLAs y satisfacción del usuario interno.
- **Inteligencia artificial aplicada al ESM.** IAssists, el módulo de inteligencia artificial de Proactivanet, puede aplicarse también en departamentos no IT para sugerir soluciones automáticas, clasificar solicitudes y reducir el tiempo de resolución.

¿Por qué implantar Proactivanet para tu estrategia ESM en lugar de comprar otra herramienta?

- **Una sola plataforma para toda la empresa.** Implementar IT y el resto de departamentos sobre la misma base evita duplicar herramientas, integraciones y curvas de aprendizaje desde el primer día.
- **Una sola puerta de entrada para el empleado.** Deja de importar a quién hay que preguntar: el portal, el catálogo y el estado de cualquier petición interna están en el mismo sitio.
- **Cumplimiento por diseño.** Proactivanet registra plazos, aprobaciones y evidencias en cada petición. La auditoría se resuelve con un informe, no con una búsqueda en el correo.
- **Sin proyecto largo ni desarrollo.** Catálogos, formularios y flujos se configuran por área. Cada departamento mantiene los suyos con autonomía, sin depender de IT para cada cambio.
- **Menos silos, procesos de punta a punta.** Los procesos que cruzan departamentos —altas, mudanzas, apertura de sede— se gestionan como un único flujo con responsables encadenados.

9. Conclusión

Las organizaciones más eficientes no son las que tienen el mejor departamento IT. Son las que han extendido los principios de la gestión de servicios a toda su estructura interna: procesos ordenados, solicitudes trazables, responsabilidades claras y métricas para mejorar.

La tecnología ya existe. La metodología ya está probada. El único paso que queda es decidir qué departamento empieza primero.

Con Proactivanet ESM, tu organización puede:

- Unificar la gestión de servicios de RR.HH., Legal, Facilities, Finanzas, Compras e IT en una sola plataforma.
- Centralizar todas las solicitudes internas en un único portal de autoservicio.
- Medir el rendimiento de cada departamento con datos reales.
- Escalar sin complejidad: misma plataforma, distintos catálogos.

Descubre cómo Proactivanet puede transformar
los servicios internos de tu organización en
proactivanet.com/whitepaper/mesas-de-ayuda-no-ti/

Descubre cómo dar
el salto a Enterprise
Service Management



proactivanet.com



PinkVERIFY es una marca
registrada por Pink Elephant.

