

10 preguntas para saber dónde se te va el tiempo en un incidente

Respóndelas pensando en el último incidente real que tuviste, no en cómo debería funcionar el proceso. Las que te cueste contestar suelen marcar dónde se pierde el tiempo.

DETECTAR

- 1 ¿Te enteraste por una alerta o porque alguien se quejó?**
Si te avisó un usuario o un compañero, el reloj ya llevaba un rato corriendo cuando lo supiste.
- 2 ¿La alerta decía qué estaba roto, o solo que algo iba mal?**
Una alerta de síntoma, como «latencia alta», te obliga a empezar a investigar desde cero.

DIAGNOSTICAR

- 3 ¿Cuánto tardaste desde la alerta hasta saber qué falló?**
No hasta arreglarlo, hasta conocer la causa. Es el tramo que casi nadie mide y el que más se alarga.
- 4 ¿Cuántas herramientas tuviste que abrir para juntar el contexto?**
Cada salto de una pestaña a otra es tiempo, y también contexto que se pierde por el camino.
- 5 ¿Pudiste relacionar el fallo con el último cambio en pocos minutos?**
Muchos incidentes llegan justo después de un despliegue o de un cambio de configuración. Saber qué cambió acorta mucho la búsqueda.
- 6 ¿Hizo falta una persona concreta para entender qué pasaba?**
Si el diagnóstico depende de quién esté de guardia, depende de la suerte.

ACTUAR

- 7 ¿La acción que lo arregló estaba escrita en algún sitio?**
Un runbook que nadie encuentra a las 3 de la mañana es como si no existiera.
- 8 ¿Está claro qué se puede hacer sin pedir permiso y qué no?**
Si cada acción se discute en el momento, el tiempo se va justo cuando más falta hace.
- 9 ¿Cómo comprobaste que de verdad estaba arreglado?**
Sin una verificación clara, el incidente puede volver y toca empezar otra vez.

APRENDER

- 10 ¿Era la primera vez que pasaba?**
Si ya había pasado antes, el tiempo que más cuesta no es el de este incidente, sino el de los que vienen detrás.

¿Y ahora? Empieza por las preguntas que te costó responder. Si quieres revisarlas con tu caso real, escíbeme por DM en Instagram o LinkedIn.