

50 PERSONAS. UNA OPERACIÓN QUE NO PODÍA PARAR.

Cómo absorber una incidencia extraordinaria sin desatender el servicio habitual.

01 · THE INCIDENT

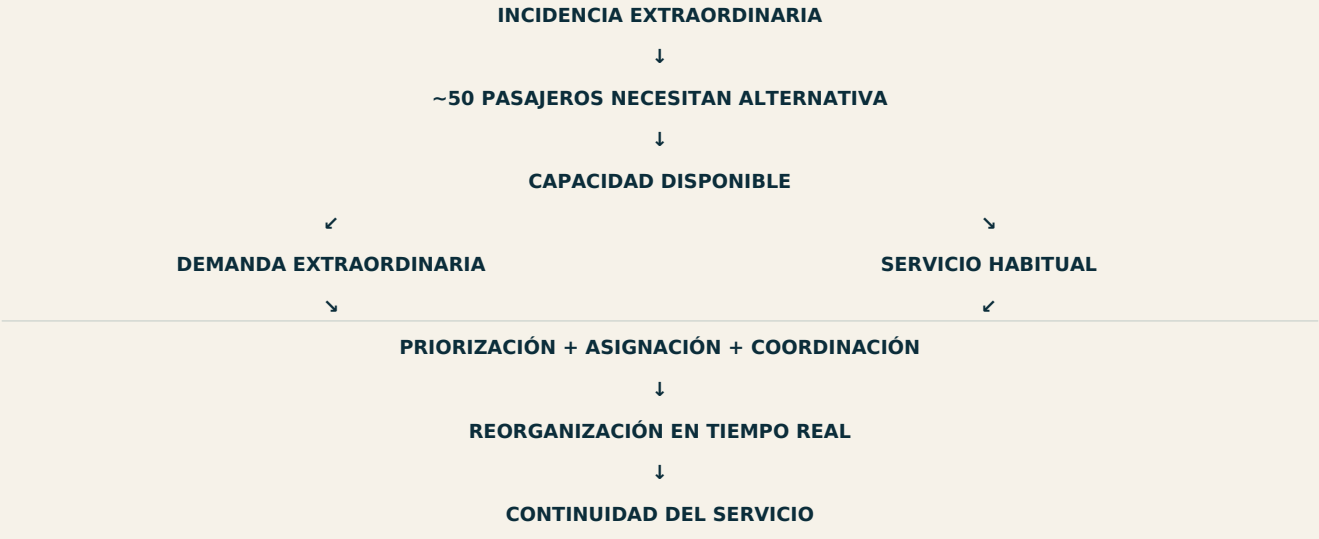
Un transporte colectivo deja de poder completar su servicio. De repente, aproximadamente 50 pasajeros necesitan una alternativa. La solución debe construirse utilizando taxis con disponibilidad y capacidad limitadas.

Pero la operación habitual no se detiene. Mientras se absorbe esa demanda extraordinaria siguen existiendo clientes, reservas, recogidas e incidencias que también necesitan recursos y atención.



La dificultad no era únicamente encontrar vehículos. Era absorber una demanda colectiva inesperada dentro de una operación que seguía funcionando: distribuir capacidad, priorizar, coordinar y actualizar decisiones mientras la situación evolucionaba.

02 · OPERATIONAL RECOVERY



El éxito inmediato era recuperar la movilidad de los pasajeros sin convertir una incidencia extraordinaria en una segunda incidencia para el resto de la operación.

**RESOLVER LA INCIDENCIA ERA OBLIGATORIO.
APRENDER DE ELLA ES OTRO TRABAJO.**

WHAT I WOULD SYSTEMATISE TODAY

Análisis retrospectivo · no describe un sistema implantado entonces.

03 · IF I DESIGNED THE OPERATION TODAY

01	CAPTURAR	Un único estado operativo con pasajeros afectados, ubicación, destino, restricciones y urgencia.
02	CAPACIDAD	Visibilidad de los recursos disponibles sin perder de vista la demanda habitual.
03	PRIORIZAR	Reglas claras para decidir qué necesita atención inmediata y qué capacidad debe preservarse.
04	TRAZAR	Estado compartido: PENDIENTE → ASIGNADO → EN CAMINO → RECOGIDO → RESUELTO
05	ESCALAR	Las excepciones complejas pasan a decisión humana.

04 · WHERE AUTOMATION HELPS

AUTOMATIZAR LA INFORMACIÓN NO SIGNIFICA AUTOMATIZAR EL CRITERIO.

Hoy utilizaría automatización para consolidar información, actualizar estados, detectar huecos o duplicidades y alertar de excepciones. No automatizaría ciegamente decisiones complejas cuando contexto, capacidad y consecuencias cambian en tiempo real.

AUTOMATIZAR
información · estados · alertas · controles

MANTENER HUMANO
priorización excepcional · negociación · decisiones
ambiguas · recuperación ante escenarios no previstos

05 · WHAT CHANGED

Entonces, el objetivo era recuperar el servicio.

Hoy añadiría una segunda pregunta:

“¿Cómo hacemos que la próxima persona pueda gestionar una situación similar sin depender únicamente de haber vivido años de incidencias?”

LA EXPERIENCIA RESUELVE LA EXCEPCIÓN. EL SISTEMA CONSERVA LO APRENDIDO.