Engineer

Guía operativa

pasos comprobados para una tarea operativa repetible

Qué es

Una guía operativa, o *runbook*, recoge pasos probados para realizar una tarea de operación. Explica cuándo corresponde utilizarla, qué se necesita antes de empezar, cómo actuar y cómo reconocer el resultado. Puede seguirla una persona o acompañar a un procedimiento automatizado. Puede servir para renovar un certificado, comprobar la recuperación de una copia de seguridad o volver a una configuración conocida después de un cambio.

El marco de excelencia operativa de AWS emplea *runbook* para los pasos de una tarea repetible y *playbook* para investigar problemas. Otros equipos usan los términos con matices distintos. Conviene ver qué se espera que sepa quien abre el documento. Cuando la tarea está clara, los pasos pueden llevar de un estado inicial conocido a un resultado definido. Si todavía hay que determinar qué sucede, la investigación necesita observaciones y criterios para decidir antes de elegir un procedimiento.

La guía puede ser breve y completa a la vez. Identifica el sistema y el entorno, los permisos que se necesitan, la persona o grupo responsable y las comprobaciones previas. Explica qué se considera un buen resultado y en qué momento hay que parar o pedir ayuda. Que una herramienta indique que terminó y que el servicio cumpla su función son dos observaciones distintas. La guía indica cuál de ellas hace falta en cada momento.

Utilice el concepto en una decisión

Aplique «¿Qué es una guía operativa?» a una decisión real. Podemos ayudarle a relacionar el concepto con el sistema que está construyendo o comprando. Traspasos, procedimientos operativos y manuales para que su personal pueda operar el sistema sin llamar a quien lo construyó.

Explore nuestros servicios Póngase en contacto →

Compruebe los supuestos detrás del término

Utilice la explicación y los trabajos enlazados para formular preguntas sobre su proyecto. Podemos examinar los supuestos con usted antes de elegir una herramienta. Un plan de infraestructura para 14 departamentos — 14 departamentos de investigación con un único plan de infraestructura

Un plan de infraestructura para 14 departamentos Póngase en contacto →

Por qué importa

Durante un corte, la persona de guardia puede conocer la aplicación y tener poca práctica con la herramienta que permite recuperarla. Una guía evita que tenga que reconstruir todo el procedimiento de memoria. Permite corroborar que se está actuando sobre el sistema adecuado y reconocer el resultado antes del paso siguiente. Resulta útil si las guardias rotan o si el restablecimiento depende de varios departamentos.

Redactar los pasos deja al descubierto conocimientos que nadie había escrito. Una persona puede decir que la copia está lista al terminar una tarea automática. Otra descubre durante un ensayo que la herramienta siguiente exige un permiso adicional o que un mensaje de éxito omite registros que no llegaron a copiarse. El documento puede explicar esas diferencias y ayudar al equipo a decidir qué conviene automatizar y qué requiere el criterio de una persona.

Una guía se queda obsoleta cuando cambian los permisos, las dependencias o la aplicación. Es posible mantenerla junto al código o la configuración del procedimiento y ponerla a cargo de alguien que pueda revisarla. Un ensayo hecho por una persona distinta descubre supuestos que el autor da por sentados. También permite ver si el procedimiento y su resultado siguen accesibles cuando el panel habitual no está disponible.

Cómo se aplica en la práctica

Supongamos que un equipo comprueba periódicamente que puede restaurar una base de datos de informes. La guía nombra la base, el entorno aislado y la cuenta autorizada para leer la copia y crear una base de prueba. Indica cómo verificar origen y antigüedad y cómo confirmar que ninguna aplicación real apunta al destino de pruebas. La persona que realiza el ensayo anota el identificador de la copia y la hora en que inicia la restauración.

El siguiente paso indica la herramienta y dónde deja constancia del resultado. Al terminar, se ejecuta un informe conocido, se comparan varios valores previstos y se revisa la fecha del registro recuperado más reciente. Si faltan filas, el origen es

distinto o el informe falla, se detiene el ensayo y se contacta con la persona designada. Un ensayo correcto deja registrada la duración. Según el plan, se retiran la copia temporal y los permisos dados para la prueba.

Otra integrante sigue la guía con una copia deliberadamente más antigua que la permitida en el ejercicio. La guía debe permitir detectar la discrepancia antes de empezar y decir qué evidencia guardar. Al terminar, la persona responsable aclara los pasos dudosos y registra lo que duró el ensayo válido. Ese dato sirve para valorar un objetivo de recuperación en las condiciones observadas.

La prueba también permite explicar qué información se puede compartir sin incluir datos de clientes. Un resumen puede reunir el entorno, las comprobaciones y el evento desde el cual se midió el tiempo. Si la copia se pudo leer pero faltaban datos, los dos hechos deben figurar para que la siguiente persona sepa qué elegir y qué volver a probar.

El caso de Engineer sobre copias de seguridad que se han restaurado documenta trabajo de comprobación de restauraciones. Muestra por qué comprobar el uso de los datos responde a otra pregunta que observar una copia exitosa. La base de informes descrita aquí es ilustrativa.

Dónde surgen los problemas

Los pasos presuponen que funcionan todas las herramientas habituales. Si falla la documentación o el acceso principal, el equipo necesita una forma autorizada de recuperar las instrucciones y verificar los requisitos. Conviene ensayar ese camino antes de un corte.

La guía se limita a señalar botones. Un cambio de interfaz puede inutilizar imágenes antiguas. Describa el efecto de cada operación, el resultado que se verá y los desvíos que requieren detenerse.

Se aplica la misma guía ante cualquier síntoma. Distintas causas pueden tener una apariencia parecida. Reúna primero observaciones suficientes para elegir la tarea que corresponde.

Solo ha probado la guía su autor. Pida a una persona distinta que haga la prueba en condiciones seguras. Conviene que anote dónde tuvo que adivinar un valor, interpretar un nombre o solicitar acceso sin que los pasos lo explicaran.

Lecturas adicionales

- AWS sobre las guías operativas — procedimientos, responsabilidad y mantenimiento.
- AWS sobre las guías de investigación — reunir observaciones y elegir una acción.
- Respuesta de emergencia según Google SRE — ensayos y aprendizajes de incidentes.

Glosario

Elija según sus restricciones reales

Describa la decisión, las personas afectadas y las opciones ya consideradas. Podemos hacer explícitos los compromisos entre objetivos y dejar una recomendación documentada.

Vea cuánto cuesta Póngase en contacto →

Haga práctica la terminología

Pregunte cómo se aplica «¿Qué es una guía operativa?» a su organización. Basta un ejemplo concreto de su sistema actual para iniciar la conversación.

Explore nuestros servicios

welcome@engineer.company +45 50 10 61 84 Copenhague, Dinamarca

Llévese esta página

Tarjeta de contacto

Creado con esmero y cariño por D.

CVR 45969703 · Tagensvej 105C, 3. th, 2200 København N

Derechos de autor © 2025 – actualidad · Engineer ApS · Todos los derechos reservados.

Impreso desde https://engineer.company/es/glossary/runbook/