

Registrar una incidencia

“ **Necesitas:** *Hub — incidencias* para registrar una. Consultar el catálogo solo requiere *Hub — pedidos y estado*.

Una incidencia deja constancia de qué salió mal en un pedido concreto, para poder explicarlo después y contabilizarlo entre pedidos.

El catálogo de incidencias

Las incidencias se eligen de un catálogo, no se escriben libremente. El catálogo es lo que las hace contabilizables: "cuántas veces pasó esto el mes pasado" solo tiene respuesta si todo el mundo elige la misma entrada para la misma situación.

Junto a la entrada del catálogo se añade un **comentario**. La entrada dice *de qué tipo* fue el problema; el comentario dice qué pasó realmente en ese pedido.

Registrar una

1. Abre el pedido — ver [Detalle del pedido y código de recogida](#).
2. Elige la incidencia del catálogo.
3. Escribe un comentario con los detalles: qué pasó, qué se hizo, quién estuvo implicado.
4. Guarda.

Escribir un comentario que se pueda leer

El comentario lo lee semanas después alguien que no estaba allí. Lo que ayuda:

- **Horas.** "El repartidor llegó a las 19:40, el pedido no estuvo listo hasta las 19:55" es mejor que "el pedido salió tarde".

- **Nombres o identificadores**, no roles. "El mensajero del transportista X no llegó" es mejor que "el mensajero no apareció".
- **Qué se hizo al respecto**. Si se llamó al cliente, si se ofreció una devolución.
- **El desenlace con el cliente**. Si quedó satisfecho.

Lo que no ayuda: "tarde", "problema", "ver llamada".

Una incidencia es un registro, no una acción

Registrar una incidencia no cambia el pedido. No lo reasigna, ni lo cancela, ni cambia la hora prometida, ni avisa a nadie automáticamente. Si el pedido además necesita algo de eso, hazlo aparte:

Además necesitas...	Página
Pasarlo a otro repartidor	Asignar y desasignar un repartidor
Cambiar lo prometido al cliente	Cambiar la hora prometida
Detenerlo por completo	Cancelar un pedido
Cerrarlo como entregado	Forzar una entrega

“ Registra la incidencia **además de** ejecutar la acción, no en su lugar. Un pedido con la entrega forzada y sin una incidencia que explique por qué es el caso más difícil de reconstruir después.

Cuándo registrar una

Siempre que haya pasado algo que alguien vaya a necesitar que le expliquen después: una entrega tarde, un artículo ausente o equivocado, un fallo de repartidor o transportista, una reclamación del cliente ligada a ese pedido, o cualquier uso de cancelar o forzar entrega.

La consistencia importa más que el volumen. Un tipo de incidencia que nadie registra es indistinguible de un problema que nunca ocurre.