



Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas



Estabilización e Hypercare

AR Tema extractado del libro "**Análisis Funcional de Sistemas y Tecnologías de la Información**" de Aníbal M. Mazza Fraquelli - ISBN 978-987-26981-3-3

Presentación del Tema

La **estabilización de los sistemas** posteriores al Go-Live constituye una fase crítica en el ciclo de vida de los proyectos de Tecnologías de la Información (TI). Aunque el Go-Live marca el inicio formal de la operación productiva, el sistema aún no se encuentra completamente estabilizado. La organización debe adaptarse progresivamente a la nueva herramienta, los procesos deben consolidarse y los incidentes iniciales deben resolverse de manera sistemática.

En este contexto surge la etapa denominada **Hypercare** (Soporte Intensivo Post Go-Live), que consiste en un período de acompañamiento reforzado destinado a garantizar la transición ordenada desde el proyecto hacia la operación estable.

Desde la perspectiva de la administración y la gobernanza de TI, la estabilización no es un fenómeno exclusivamente técnico. Involucra:

- Adaptación cultural.
- Consolidación de procesos.
- Validación de controles internos.
- Ajuste organizacional.
- Monitoreo financiero.
- Protección reputacional.

La ausencia de una etapa estructurada de estabilización puede comprometer los beneficios esperados del proyecto, incluso cuando el Go-Live haya sido técnicamente exitoso.

Desarrollo

1. La estabilización como fase intermedia entre proyecto y operación

Una vez ejecutado el Go-Live, el sistema comienza a operar en condiciones reales. Sin embargo, es habitual que aparezcan:

- Incidentes funcionales.
- Ajustes de parametrización.
- Problemas de rendimiento.
- Errores en la interpretación de procesos.
- Dudas operativas de los usuarios.
- Necesidad de ajustes menores.

La estabilización es el período en el cual estos elementos se identifican, corrigen y documentan.

Desde la administración, esta etapa protege:

- La continuidad operativa.
- La calidad de la información.
- La integridad contable.
- La confianza interna.

La estabilización permite transformar una implementación técnica en una adopción organizacional efectiva.

2. Concepto de Hypercare

El **Hypercare** es una fase formal de soporte intensivo posterior al Go-Live.

Se caracteriza por:

- Presencia ampliada del equipo técnico.
- Resolución rápida de incidentes.
- Monitoreo continuo.
- Ajustes menores.
- Comunicación permanente con usuarios.
- Evaluación de desempeño del sistema.

Este período puede durar semanas o meses, dependiendo de la complejidad del sistema y la magnitud del cambio organizacional.

Desde la administración, el Hypercare cumple una función estratégica: consolidar la estabilidad inicial y reducir el riesgo reputacional y financiero.

3. Objetivos del Hypercare

Los objetivos principales incluyen:

1. Garantizar continuidad operativa.
2. Resolver incidentes críticos con prioridad máxima.
3. Validar datos y procesos.
4. Ajustar configuraciones menores.
5. Acompañar a los usuarios en la adopción.
6. Monitorear rendimiento técnico.
7. Confirmar cumplimiento normativo.

Desde la perspectiva administrativa, el Hypercare protege la inversión realizada en el proyecto.

4. Componentes técnicos de la estabilización

Durante el Hypercare se intensifican tareas como:

- Monitoreo de infraestructura.
- Supervisión de bases de datos.
- Revisión de logs (registros).

- Evaluación de tiempos de respuesta.
- Ajustes de configuración.
- Control de seguridad.

Indicadores comunes:

- MTTR (Mean Time To Repair – Tiempo Medio de Reparación).
- Incidentes abiertos vs cerrados.
- Nivel de disponibilidad.
- Rendimiento promedio.
- Cumplimiento de SLA (Service Level Agreement – Acuerdo de Nivel de Servicio).

Estos indicadores permiten evaluar la estabilidad progresiva del sistema.

5. Componentes funcionales y organizacionales

No todos los problemas post Go-Live son técnicos. Muchos corresponden a:

- Interpretación incorrecta de procesos.
- Falta de capacitación.
- Resistencia al cambio.
- Ajustes en circuitos de aprobación.
- Errores humanos.

Durante el Hypercare, el equipo funcional:

- Asiste a usuarios.
- Refuerza capacitación.
- Documenta mejoras.
- Ajusta procedimientos internos.

Desde la administración, esta fase facilita la transición cultural hacia el nuevo sistema.

6. Adaptación organizacional

La estabilización implica que la organización incorpore el sistema a su rutina diaria.

Etapas típicas de adaptación:

1. Incertidumbre inicial.
2. Incremento de consultas y soporte.
3. Ajustes progresivos.
4. Confianza creciente.
5. Normalización operativa.

La adaptación no es automática. Requiere liderazgo, comunicación y acompañamiento.

Desde la administración, el éxito del proyecto no se mide únicamente por la puesta en producción, sino por la adopción efectiva del sistema.

7. Riesgos durante la estabilización

Si el Hypercare no se gestiona adecuadamente, pueden aparecer riesgos como:

- Sobrecarga del equipo técnico.
- Desmotivación de usuarios.
- Acumulación de incidentes.
- Ajustes descontrolados.
- Modificaciones no documentadas.
- Pérdida de confianza.

Desde la gobernanza de TI, es fundamental establecer:

- Procesos formales de gestión de incidentes.
 - Control de cambios.
 - Registro documental.
 - Priorización estructurada.
-

8. Duración del Hypercare

No existe un período estándar. Puede variar según:

- Complejidad del sistema.
- Cantidad de usuarios.
- Impacto organizacional.
- Nivel de preparación previa.
- Madurez tecnológica.

En proyectos críticos, el Hypercare puede extenderse durante varios meses.

Desde la administración, la duración debe evaluarse en función del riesgo residual y la estabilidad alcanzada.

9. Transición hacia soporte normal

El Hypercare concluye cuando:

- La cantidad de incidentes se estabiliza.
- Los tiempos de resolución se normalizan.
- Los usuarios operan con autonomía.
- El sistema muestra estabilidad sostenida.
- Se transfieren responsabilidades al equipo permanente de soporte.

Este momento marca el cierre formal del proyecto y el inicio de la operación regular.

10. Impacto financiero y estratégico

Durante la estabilización:

- Se comienzan a medir beneficios reales.
- Se evalúan desvíos presupuestarios.
- Se identifican mejoras adicionales.
- Se consolidan ahorros proyectados.

Un Hypercare exitoso:

- Reduce costos futuros.
- Minimiza retrabajos.
- Fortalece confianza interna.
- Protege reputación organizacional.

Desde la administración, esta fase protege el retorno de inversión (ROI – Return on Investment – Retorno sobre la Inversión).

11. Ejemplo integral

Una empresa implementa un nuevo sistema de gestión financiera:

Tras el Go-Live:

- Se asigna equipo dedicado de soporte.
- Se establecen reuniones diarias de seguimiento.
- Se monitorean cierres contables.
- Se corrigen ajustes menores de parametrización.
- Se refuerza capacitación.

Durante ocho semanas se mantiene el Hypercare hasta alcanzar estabilidad plena.

Conclusión

La estabilización de los sistemas y la fase de Hypercare representan etapas esenciales en la consolidación de un proyecto tecnológico. El Go-Live no marca el final del proyecto, sino el inicio de una transición hacia la operación estable.

Desde la perspectiva de las Tecnologías de la Información aplicadas a la administración, el Hypercare protege la inversión realizada, reduce riesgos financieros y fortalece la adopción organizacional. Constituye un período estratégico que combina soporte técnico intensivo, acompañamiento funcional y monitoreo continuo.

Comprender la importancia de esta fase permite a los futuros profesionales gestionar adecuadamente la transición entre implementación y operación, asegurando que el sistema no solo funcione técnicamente, sino que sea efectivamente incorporado por la organización.

Preguntas de autoevaluación

1. ¿Cuál es la diferencia entre el Go-Live y la etapa de Hypercare?
 2. ¿Por qué la estabilización incluye componentes organizacionales además de técnicos?
 3. ¿Qué indicadores permiten evaluar la estabilidad post Go-Live?
 4. ¿Qué riesgos pueden surgir si el Hypercare se gestiona de manera informal?
 5. ¿Cómo impacta la estabilización en el retorno de inversión del proyecto tecnológico?
-

Material de Clases

Compilado por **Aníbal M. Mazza Fraquelli** Doctor de la Universidad de Buenos Aires para el uso de sus clases en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

Contenidos de esta página

Los contenidos **aquí incluidos integran desarrollos y escritos propios del autor, así como materiales de terceros (documentos, textos, fragmentos, conceptos, imágenes, esquemas, definiciones u otros recursos)**, los cuales son utilizados a título ilustrativo, explicativo o formativo, respetando la normativa vigente en materia de derechos de autor y citando las fuentes cuando corresponde.

La selección, organización, adaptación pedagógica y contextualización de los contenidos constituye un trabajo original del autor, orientado a facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Este material no persigue fines comerciales y su reproducción, total o parcial, queda limitada al ámbito educativo, debiendo preservarse siempre la mención de la autoría y las fuentes originales.

Autorización de uso

Se permite la reproducción, comunicación pública, distribución y utilización total o parcial de los contenidos de su material, en formato físico o digital, con fines exclusivamente educativos, académicos o de divulgación, siempre que se respete la integridad del contenido y se incluya la correspondiente referencia a la fuente y a la autoría.

Las ideas, opiniones e interpretaciones contenidas en este material corresponden exclusivamente al autor.

Queda expresamente excluido cualquier uso con fines comerciales.