



GUÍA DE PRIORIZACIÓN DE CRISIS

Metodología TAI Dynamics para tomar decisiones correctas bajo presión



TAI DYNAMICS

INTRODUCCIÓN

Cuando tu proyecto experimenta crecimiento inesperado, múltiples problemas pueden surgir simultáneamente. Esta guía te ayuda a decidir **qué atacar primero** cuando todo parece estar en crisis.

¿Cuándo usar esta guía?

- Múltiples sistemas fallando al mismo tiempo.
- Recursos limitados de equipo durante la crisis.
- Presión de stakeholders con demandas conflictivas.
- Necesidad de tomar decisiones rápidas con información incompleta.

FRAMEWORK DE DECISIÓN: IMPACTO vs URGENCIA

Matriz de priorización crisis

	ALTA URGENCIA	MEDIA URGENCIA	BAJA URGENCIA
ALTO IMPACTO	CRÍTICO - Actuar ahora	IMPORTANTE - Siguiendo en lista	PLANIFICAR - Después de críticos
MEDIO IMPACTO	IMPORTANTE - Siguiendo en lista	PLANIFICAR - Después de críticos	MONITOREAR - Solo si sobran recursos
BAJO IMPACTO	PLANIFICAR - Después de críticos	MONITOREAR - Solo si sobran recursos	IGNORAR - Por ahora

Definición de criterios

IMPACTO (¿Qué tan grave es?):

- **Alto:** afecta >50% usuarios o revenue principal.
- **Medio:** afecta 20-50% usuarios o funcionalidades importantes.
- **Bajo:** afecta <20% usuarios o funcionalidades secundarias.

URGENCIA (¿Qué tan rápido se degrada?):

- **Alta:** empeora cada minuto, daño reputacional severo.
- **Media:** empeora en horas, puede causar churn de usuarios.
- **Baja:** estable o empeora lentamente.

ESCENARIOS COMUNES Y PRIORIZACIÓN

Escenario 1: La Avalancha Digital (Crecimiento Viral)

Síntomas simultáneos:

- Servidores saturados.
- Base de datos lenta.
- Soporte desbordado.
- Inversores presionando.

Priorización típica:

1. **Estabilizar servidores** (Alto impacto + Alta urgencia).
2. **Optimizar BD crítica** (Alto impacto + Alta urgencia).
3. **Comunicación con usuarios** (Alto impacto + Media urgencia).

4. **Gestión de soporte** (Medio impacto + Media urgencia).
5. **Reuniones con inversores** (Bajo impacto + Baja urgencia).

Escenario 2: El Efecto Dominó (Falla en Cadena)

Síntomas simultáneos:

- Sistema principal caído.
- Sistemas dependientes fallando.
- Datos potencialmente corruptos.
- Usuarios reportando errores.

Priorización típica:

1. **Detener corrupción de datos** (Alto impacto + Alta urgencia).
2. **Restaurar sistema principal** (Alto impacto + Alta urgencia).
3. **Validar integridad de datos** (Alto impacto + Media urgencia).
4. **Restaurar sistemas dependientes** (Medio impacto + Media urgencia).
5. **Comunicación detallada** (Medio impacto + Baja urgencia).

Escenario 3: La Tormenta Perfecta (Múltiples Factores)

Síntomas simultáneos:

- Deployment problemático.
- Tráfico inesperado alto.
- Proveedor externo caído.
- Equipo en diferentes zonas horarias.

Priorización típica:

1. **Rollback del deployment** (Alto impacto + Alta urgencia).
2. **Activar plan B para proveedor** (Alto impacto + Alta urgencia).
3. **Escalar infraestructura** (Alto impacto + Media urgencia).
4. **Coordinar equipo global** (Medio impacto + Media urgencia).
5. **Post-mortem planificado** (Bajo impacto + Baja urgencia).

REGLAS DE ORO PARA DECISIONES BAJO PRESIÓN

1. Usuario primero, todo lo demás segundo

- Si una acción protege la experiencia del usuario, es prioridad.
- Revenue perdido se puede recuperar, usuarios perdidos son más difíciles.

2. Datos antes que features

- Proteger integridad de datos es siempre prioridad máxima.
- Una feature caída es temporal, datos corruptos son permanentes.

3. Comunicación nunca es opcional

- Silencio genera más pánico que problemas técnicos.
- Un problema comunicado es percibido como menos grave.

4. Equipo antes que heroísmo

- Distribuir carga entre el equipo es más sostenible.
- Una persona quemada puede crear más problemas.

5. Fix temporal beats fix perfecto

- Solución temporal que funciona > solución perfecta que tarda.
- Siempre puedes mejorar después, pero necesitas funcionar ahora.

TIMEBOXING DE DECISIONES

Decisiones de 5 Minutos

- ¿Rollback o seguir adelante?
- ¿Escalar infraestructura u optimizar?
- ¿Activar modo de emergencia?

Decisiones de 30 Minutos

- ¿Contratar ayuda externa?
- ¿Migrar a infraestructura diferente?
- ¿Comunicar cronograma de resolución?

Decisiones de 2 Horas

- ¿Cambios arquitecturales mayores?
- ¿Reunión de crisis con board/inversores?
- ¿Modificar roadmap por crisis?

Regla de Timebox: si no puedes decidir en el tiempo asignado, escala la decisión o implementa la opción más conservadora.

REEVALUACIÓN CONTINUA

Cada 30 minutos durante crisis activa

Pregunta clave: ¿Cambió algo que afecte mis prioridades?

Factores que pueden cambiar priorización:

- **Nueva información técnica** sobre causa raíz.
- **Impacto real** mayor/menor al estimado inicialmente.
- **Recursos adicionales** disponibles (team, presupuesto, herramientas).
- **Escalamiento externo** (medios, competencia, reguladores).
- **Feedback de usuarios** diferente al esperado.

Señales para replantear estrategia completa

- **Crisis dura >4 horas** sin mejora significativa.
- **Impacto se multiplica** en lugar de contenerse.
- **Surgen problemas nuevos** no relacionados con los originales.
- **Equipo muestra signos de agotamiento** crítico.
- **Stakeholders externos** (medios, inversores) se involucran.

MÉTRICAS DE DECISIÓN RÁPIDA

Para evaluar impacto en tiempo real

Técnicas:

- % de usuarios afectados (Analytics en tiempo real).
- Error rate vs. baseline normal.
- Revenue por minuto vs. promedio.

Negocio:

- Support tickets creados por hora.
- Menciones negativas en redes sociales.
- Churn rate observable.

Operacionales:

- Tiempo estimado de resolución.
- Recursos (humanos/financieros) requeridos.
- Dependencias externas involucradas.

COMUNICACIÓN DE PRIORIDADES

Template de comunicación interna

Durante crisis activa:

PRIORIDADES ACTUALES - [HORA]

CRÍTICO EN PROGRESO:

- [Acción 1] - ETA: [tiempo] - Responsable: [nombre]

SIGUIENTE EN COLA:

- [Acción 2] - Inicia cuando se complete crítico

- [Acción 3] - Responsable asignado: [nombre]

EN PAUSA TEMPORAL:

- [Acción 4] - Razón: Recursos en crítico

- [Acción 5] - Razón: Dependencia externa

Próxima reevaluación: [hora + 30min]

Template para Stakeholders

STATUS EJECUTIVO - [HORA]

FOCO ACTUAL: [1-2 líneas describiendo prioridad #1]

PROGRESO: [Avance cuantificable]

PRÓXIMO MILESTONE: [Qué esperamos lograr cuándo]

RECURSOS NECESARIOS: [Si necesitan aprobar algo]

ETA Resolución: [Estimación realista]

VALIDACIÓN DE DECISIONES

Pregúntate antes de cada acción:

1. ¿**Esto realmente mueve la aguja** en resolver el problema principal?
2. ¿**Tengo los recursos necesarios** para completar esta acción?
3. ¿**El impacto justifica** parar lo que estoy haciendo ahora?
4. ¿**Puedo medir** si esta acción funcionó o no?
5. ¿**Hay una alternativa más simple** que logre 80% del resultado?

Si respondes "No" a cualquiera:

- **Redefine** la acción para que sea más específica.
- **Delega** si no tienes los recursos.
- **Posterga** si no hay impacto claro.
- **Simplifica** si es demasiado complejo.

Recuerda: en crisis, la decisión perfecta que llega tarde es peor que la decisión buena que llega a tiempo. Actúa con la información que tienes, no con la que desearías tener.

Documento preparado por TAI Dynamics
Contacto: webmaster@taidynamics.com.ar
www.taidynamics.com.ar

Transformamos Ideas en Proyectos Tecnológicos Viables
© 2025 TAI Dynamics. Todos los derechos reservados.