



TEMPLATE DE PLAN DE CONTINGENCIA

Marco TAI Dynamics para navegar crisis de crecimiento inesperado



TAI DYNAMICS

INTRODUCCIÓN

Instrucciones de Uso

Este template está diseñado para ser personalizado y activado inmediatamente durante una crisis. Complete las secciones marcadas con [PERSONALIZAR] antes de que surja una emergencia. Durante una crisis, siga los pasos numerados en orden.

¿Cuándo activar este plan?

- Caídas del sistema por sobrecarga.
- Incremento masivo e inesperado de usuarios.
- Problemas críticos de rendimiento.
- Desbordamiento de capacidad operativa.
- Crisis de comunicación con usuarios/stakeholders.

INFORMACIÓN CRÍTICA DE CONTACTO

Equipo de crisis principal

Rol	Nombre	Teléfono	Email	Backup
Líder de Crisis	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]
Responsable Técnico	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]
Responsable Comunicación	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]
Responsable Operaciones	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]

Contactos externos críticos

Servicio	Contacto	Teléfono 24/7	Cuenta/ID
Hosting/Cloud Provider	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]
CDN Provider	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]
Proveedor de Base de Datos	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]
Soporte Técnico Externo	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]

Información de acceso de emergencia

Sistema	URL/Servidor	Usuario	Ubicación	Credenciales
Servidor Principal	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]
Panel de Control Cloud	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]
Monitoreo	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]
Base de Datos	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]	[PERSONALIZAR]

PROTOCOLO DE ACTIVACIÓN

PASO 1: DETECCIÓN Y EVALUACIÓN (Primeros 5 minutos)

1.1 Confirmar la crisis

- Verificar que el problema no es falso positivo.
- Confirmar impacto en usuarios reales.
- Documentar hora exacta de inicio: _____.

1.2 Evaluar severidad

- **CRÍTICA:** sistema completamente caído o >50% usuarios afectados.
- **ALTA:** degradación severa del servicio o >25% usuarios afectados.
- **MEDIA:** problemas localizados o <25% usuarios afectados.

1.3 Activar equipo según severidad

Para Crisis CRÍTICA:

EJECUTAR INMEDIATAMENTE:

1. Llamar a Líder de Crisis
2. Enviar SMS a todo el equipo principal
3. Crear canal #crisis-[fecha] en Slack/Teams
4. Activar protocolo de comunicación externa

Para Crisis ALTA:

EJECUTAR EN 15 MINUTOS:

1. Notificar a Líder de Crisis vía Slack
2. Alertar a Responsable Técnico
3. Preparar comunicación preventiva

PASO 2: CONTENCIÓN INMEDIATA (5-30 minutos)

2.1 Medidas de contención técnica

Si es sobrecarga de servidor:

- Activar auto-scaling si está disponible.
- Implementar rate limiting temporal para controlar tráfico.
- Activar modo de mantenimiento si es necesario.
- Contactar proveedor de hosting para escalado emergencia.

Si es sobrecarga de base de datos:

- Activar réplicas de lectura.
- Implementar caché agresivo temporal.
- Desactivar features no críticas temporalmente.
- Contactar DBA o proveedor de BD.

Si es problema de Red/CDN:

- Verificar status de CDN provider
- Activar CDN alternativo si existe
- Contactar proveedor de red
- Considerar DNS failover

2.2 Comunicación Inmediata

- Actualizar status page: [URL DE STATUS PAGE]
- Tweet/post en redes sociales reconociendo el problema
- Email a clientes enterprise (si aplica)
- Notificar a stakeholders internos

Plantilla de comunicación inmediata:

RECONOCIMIENTO DE PROBLEMA

"Estamos experimentando [tipo de problema] que afecta [funcionalidad].

Nuestro equipo está trabajando activamente en una solución.

Estimamos resolución en [tiempo estimado].

Actualizaciones cada 30 minutos en [canal de comunicación]."

Hora: [HORA]

Próxima actualización: [HORA + 30 min]

PASO 3: DIAGNÓSTICO Y RESOLUCIÓN (30 minutos - X horas)

3.1 Investigación de causa raíz

Checklist de diagnóstico:

- Revisar logs de aplicación últimas 2 horas.
- Verificar métricas de infraestructura.
- Analizar patrones de tráfico inusual.
- Verificar deployments recientes.
- Revisar cambios de configuración.

Áreas de diagnóstico prioritario:

- **Recursos del sistema:** verificar uso de CPU, memoria y espacio en disco.
- **Conectividad:** revisar conexiones de red y acceso a servicios externos.
- **Base de datos:** analizar rendimiento de consultas y conexiones activas.
- **Logs de errores:** identificar mensajes de error recientes y patrones.
- **Procesos activos:** verificar qué aplicaciones están consumiendo más recursos.

3.2 Implementación de solución

Para problemas de capacidad:

- Escalar recursos verticalmente (más CPU/RAM).
- Escalar horizontalmente (más servidores).
- Optimizar consultas de BD más costosas.
- Implementar caché temporal adicional.

Para problemas de código:

- Identificar función/endpoint problemático.
- Implementar fix temporal (hotfix).
- Preparar rollback si el fix falla.
- Validar solución en ambiente de staging.

3.3 Validación de solución

- Métricas vuelven a niveles normales.
- Tests de funcionalidad crítica pasan.
- Usuarios pueden usar el sistema normalmente.
- No hay errores nuevos introducidos.

PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN

Comunicación con usuarios

Actualización cada 30 minutos durante crisis activa:

Plantilla - Investigando:

ACTUALIZACIÓN [HORA]

Continuamos investigando [problema específico].

Hemos identificado [hallazgo preliminar] y estamos implementando [acción].

[X]% de funcionalidad restaurada.

Próxima actualización: [HORA + 30min]

Plantilla - Solución en progreso:

ACTUALIZACIÓN [HORA]

Hemos identificado la causa: [causa específica].

Solución en implementación: [descripción de solución].

Tiempo estimado de resolución: [tiempo].

Próxima actualización: [HORA + 30min]

Plantilla - Resolución:

RESUELTO [HORA]

El problema ha sido resuelto. Todas las funcionalidades están operativas.

Causa: [explicación breve]

Medidas tomadas para prevenir recurrencia: [medidas]

Gracias por su paciencia.

Comunicación con Stakeholders Internos

Reporte cada hora a directivos:

Plantilla - Reporte interno:

REPORTE DE CRISIS - [HORA]

STATUS: [En progreso/Resuelto/Escalando]

IMPACTO: [Descripción del impacto en negocio]

PROGRESO: [Qué se ha hecho]

PRÓXIMOS PASOS: [Qué sigue]

TIEMPO ESTIMADO: [Cuándo se espera resolución]

RECURSOS NECESARIOS: [Qué se necesita - dinero, personas, etc.]

MÉTRICAS DE CRISIS A MONITOREAR

Durante la crisis (Revisar cada 15 minutos)

Métricas técnicas:

- Uptime actual: ____%
- Tiempo de respuesta promedio: ____ segundos
- Error rate: ____%
- Usuarios afectados: ____ (#)
- Capacidad de servidor utilizada: ____%

Métricas de negocio:

- Conversiones perdidas: \$ ____
- Nuevos registros: ____ (vs normal: ____)
- Revenue por hora: \$ ____ (vs normal: \$ ____)
- Tickets de soporte: ____ (vs normal: ____)

Post-Crisis (Métricas de Recuperación)

Primeras 24 horas post-resolución:

- Bounce rate: ____% (comparar con baseline)
- User retention: ____% (usuarios que regresan)
- Support ticket sentiment: ____% negativo
- Social media mentions: ____ negativas

ESCALAMIENTO DE CRISIS

Criterios para escalamiento

Escalar a nivel ejecutivo cuando:

- Crisis dura más de 4 horas.
- Pérdida estimada > \$[PERSONALIZAR] por hora.
- Impacto en >75% de la base de usuarios.
- Riesgo reputacional significativo.
- Requerimiento de recursos extraordinarios.

Escalamiento externo:

- **Consultor de crisis:** [NOMBRE] - [TELÉFONO]
- **Relaciones Públicas:** [NOMBRE] - [TELÉFONO]
- **Legal:** [NOMBRE] - [TELÉFONO]
- **Seguros:** [PÓLIZA] - [TELÉFONO]

Decisiones de escalamiento mayor

Cuándo considerar:

- **Contratar ayuda externa:** consultores técnicos especializados.
- **Migración de emergencia:** a infraestructura más robusta.
- **Rollback completo:** a versión anterior estable.
- **Mantenimiento extendido:** tomar el sistema offline para reparación.

POST-MORTEM INMEDIATO

Documentación durante la crisis

Timeline de Eventos (llenar en tiempo real):

[HORA] - [EVENTO] - [ACCIÓN TOMADA] - [RESPONSABLE] - [RESULTADO]

Ejemplo:

14:23 - Sistema lento reportado - Verificación de métricas - Juan P. - CPU al 95%

14:30 - Escalado vertical - Incremento de RAM - Ana L. - Mejora temporal

14:45 - Identificada query lenta - Optimización BD - Carlos M. - Problema resuelto

Análisis inmediato Post-Resolución

Completar dentro de 24 horas:

1. Causa raíz identificada:

- Problema técnico: [Descripción]
- Problema de proceso: [Descripción]
- Problema de capacidad: [Descripción]
- Factor externo: [Descripción]

2. ¿Qué funcionó bien?

- [Listar 3-5 cosas que funcionaron]

3. ¿Qué falló o se puede mejorar?

- [Listar 3-5 áreas de mejora]

4. Acciones preventivas inmediatas:

- [Acción 1] - Responsable: [Nombre] - Fecha límite: [Fecha]
- [Acción 2] - Responsable: [Nombre] - Fecha límite: [Fecha]
- [Acción 3] - Responsable: [Nombre] - Fecha límite: [Fecha]

ACCIONES RÁPIDAS POR TIPO DE CRISIS

Crisis por crecimiento viral inesperado

Síntomas: tráfico 10x+ normal, servidores saturados, BD lenta.

Acciones inmediatas:

- Activar auto-scaling máximo.
- Implementar rate limiting por IP.
- Cachear agresivamente todas las páginas.
- Desactivar features no críticas.
- Contactar proveedor para límites de cuenta.

Crisis por fallo en deployment

Síntomas: errores después de release, funcionalidad rota.

Acciones inmediatas:

- Rollback inmediato a versión anterior.
- Verificar que rollback restaura funcionalidad.
- Analizar qué causó el fallo en staging.
- Comunicar transparentemente sobre el error.

Crisis por dependencia externa

Síntomas: API externa caída, servicios de terceros no responden.

Acciones inmediatas:

- Activar modo degradado sin dependencia.
- Usar datos en caché si están disponibles.
- Contactar proveedor de servicio.
- Implementar fallback manual temporal.

Crisis por seguridad

Síntomas: acceso no autorizado, datos comprometidos

Acciones inmediatas:

- Cambiar todas las credenciales de acceso.
- Revisar logs de acceso completos.
- Notificar a usuarios afectados (si aplica).
- Contactar equipo legal.
- Documentar evidencia para investigación.

SCRIPTS DE COMUNICACIÓN DE EMERGENCIA

Para llamadas telefónicas de escalamiento

Script para proveedor de hosting:

"Habla [TU NOMBRE] de [EMPRESA]. Tenemos una emergencia crítica.

Nuestro servidor [ID/NOMBRE] está experimentando [PROBLEMA].

Necesitamos escalamiento inmediato a soporte de nivel 3.

Número de ticket: [NÚMERO]

Impacto: [DESCRIPCIÓN BREVE]"

Script para equipo interno:

"Crisis activada. [DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROBLEMA].

Tu rol: [RESPONSABILIDAD ESPECÍFICA].

Únete a canal #crisis-[fecha] inmediatamente.

Necesito confirmación de que puedes trabajar en esto ahora."

RECORDATORIO FINAL: la clave de un buen plan de contingencia es la preparación previa y la ejecución disciplinada. Revisa y actualiza este template cada trimestre.

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.