

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

## Go-Live

### Presentación del tema

El Go-Live de las tecnologías representa el momento en el cual un sistema de información pasa formalmente del entorno de pruebas al entorno productivo y comienza a ser utilizado por los usuarios finales en la operación real del negocio. Constituye un hito crítico dentro del ciclo de vida de un proyecto tecnológico, ya que marca la transición entre la fase de implementación y la fase de operación.

Desde la perspectiva de las Tecnologías de la Información (TI) aplicadas a la administración, el Go-Live no es simplemente un evento técnico. Es un punto de inflexión estratégico que impacta en:

La continuidad operativa. La estabilidad financiera. La experiencia del cliente. El control interno. El cumplimiento normativo. La reputación institucional. En proyectos como la implementación de un ERP (Enterprise Resource Planning), un CRM (Customer Relationship Management), un sistema financiero, una plataforma de comercio electrónico o un sistema de gestión logística, el Go-Live implica asumir riesgos reales y comenzar a capturar los beneficios proyectados en el caso de negocio.

El éxito o fracaso de este momento depende de la preparación previa, la coordinación organizacional y la gestión integral del cambio.

### Desarrollo

#### El Go-Live como hito del ciclo de vida del proyecto

Dentro de la gestión de proyectos tecnológicos, el Go-Live ocurre luego de:

Análisis funcional. Diseño. Configuración y parametrización. Desarrollo (si corresponde). Pruebas unitarias. Pruebas de integración. Pruebas funcionales. UAT (User

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

Acceptance Testing). Capacitación. Conversión o migración de datos. El Go-Live marca el inicio de la fase de operación y soporte.

Desde la administración, este momento también puede marcar el comienzo del reconocimiento de beneficios financieros asociados al proyecto, ya que el sistema comienza a generar impacto real en productividad, eficiencia y control.

## Preparación para el Go-Live

La preparación adecuada incluye múltiples dimensiones:

- a) Preparación técnica Infraestructura validada. Configuración congelada (freeze). Seguridad verificada. Respaldo de datos. Plan de contingencia. Monitoreo activo. Ejemplo:

Antes del Go-Live de un sistema financiero, se debe asegurar que los backups estén probados y que exista un plan de rollback (reversión) ante fallas críticas.

- b) Preparación funcional Parametrización validada. Roles y perfiles configurados. Segregación de funciones controlada. Manuales operativos disponibles.
- c) Preparación organizacional Usuarios capacitados. Equipo de soporte disponible. Comunicación interna clara. Definición de responsables. Desde la administración, la falta de preparación organizacional suele generar más problemas que los errores técnicos.

## Estrategias de Go-Live

El Go-Live puede realizarse bajo distintas estrategias:

Big Bang (cambio total simultáneo). Implantación en paralelo. Implantación por fases. Blue-Green Deployment. Canary Deployment. La estrategia elegida influye en el nivel de riesgo y exposición.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

## Plan de Go-Live

Un Go-Live formal requiere un plan detallado que incluya:

Cronograma horario. Responsables técnicos. Responsables funcionales. Ventana de mantenimiento. Checklist de validaciones. Criterios de éxito. Procedimiento de contingencia. Ejemplo práctico:

Durante un fin de semana se realiza:

Cierre del sistema anterior. Migración final de datos. Validación de saldos. Activación del nuevo sistema. Verificación operativa. Comunicación oficial. ## Gestión del riesgo en el Go-Live El Go-Live concentra riesgos significativos:

Caída del sistema. Errores en datos migrados. Bloqueos operativos. Fallas en integraciones. Rechazo de usuarios. Impacto reputacional. Desde la administración, estos riesgos pueden traducirse en:

Pérdidas financieras. Incumplimientos contractuales. Sanciones regulatorias. Deterioro de confianza interna. La gestión del riesgo implica:

Identificación previa. Mitigación. Planes de contingencia. Monitoreo continuo. ## Hypercare (Soporte intensivo post Go-Live) Tras el Go-Live, suele establecerse una etapa denominada Hypercare, que consiste en un período de soporte intensivo.

Características:

Presencia ampliada del equipo técnico. Resolución rápida de incidentes. Monitoreo continuo. Ajustes menores. Este período puede durar semanas o meses.

Desde la administración, el Hypercare protege la estabilidad inicial y consolida la confianza organizacional.

## Impacto financiero del Go-Live

El Go-Live tiene implicancias financieras concretas:

**Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.**

Comienzo de amortización del proyecto. Activación de contratos de mantenimiento. Inicio de medición de beneficios. Reducción progresiva de costos operativos esperados. Ejemplo:

Si un nuevo sistema automatiza procesos manuales, el ahorro comienza a materializarse una vez operativo.

Sin embargo, si el Go-Live falla, puede generar:

Costos adicionales de soporte. Retrabajos. Penalidades contractuales. Costos reputacionales. ## Indicadores clave de éxito El éxito del Go-Live puede evaluarse mediante indicadores como:

Disponibilidad del sistema. Número de incidentes. Tiempo medio de resolución (MTTR). Satisfacción del usuario. Precisión de datos. Cumplimiento de SLAs (Service Level Agreements). Desde la administración, estos indicadores permiten evaluar si el proyecto comienza a generar valor real.

## **Rol de la gobernanza de TI**

La gobernanza de TI exige que el Go-Live:

Sea aprobado formalmente. Cuento con validación ejecutiva. Cumpla criterios de aceptación. Esté documentado. No debe ejecutarse sin aprobación formal del comité de proyecto.

## **Ejemplo integral**

Una empresa implementa un nuevo sistema de facturación electrónica:

Se realiza migración final de clientes. Se valida integridad de datos. Se habilitan usuarios. Se activa el sistema en horario planificado. Se monitorean las primeras transacciones. Se establece equipo de soporte permanente durante dos semanas. Este proceso estructurado minimiza riesgos y asegura continuidad.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

## Errores comunes en el Go-Live

Subestimar el impacto organizacional. No validar datos migrados. No contar con plan de contingencia. Sobrecargar el sistema inicial. No comunicar adecuadamente a usuarios. Desde la administración, estos errores pueden tener consecuencias desproporcionadas.

## Conclusión

El Go-Live constituye el momento más visible y crítico en la implementación de un sistema tecnológico. No es un simple evento técnico, sino una transición estratégica que impacta en la operación, las finanzas y la reputación organizacional.

Desde la perspectiva de las Tecnologías de la Información aplicadas a la administración, el Go-Live debe planificarse, gestionarse y controlarse con rigurosidad metodológica. Requiere coordinación técnica, validación funcional y preparación organizacional.

Un Go-Live exitoso marca el inicio de la generación de valor del proyecto. Un Go-Live mal gestionado puede comprometer la inversión tecnológica y generar pérdidas significativas.

Comprender su complejidad permite a los futuros profesionales anticipar riesgos, tomar decisiones informadas y proteger la estabilidad organizacional.

## Conceptos clave

- Gestión de proyectos.
- Go-Live.
- Control.
- Freeze.
- Desarrollo.
- Testing.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

- Pruebas funcionales.
- Pruebas unitarias.

### **Preguntas de repaso del tema**

1. ¿Qué diferencia existe entre el Go-Live y la fase de Hypercare?
2. ¿Por qué el Go-Live implica riesgos financieros directos?
3. ¿Qué elementos debe contener un plan formal de Go-Live?
4. ¿Cómo impacta la estrategia de despliegue en el Go-Live?
5. ¿Qué indicadores permiten evaluar el éxito del Go-Live?
6. ¿Cuál es el concepto central del capítulo y por qué resulta relevante para la gestión de tecnologías digitales?
7. ¿Qué problemas organizacionales permite analizar el tema desarrollado?
8. ¿Cómo se relaciona este contenido con la planificación, ejecución o control de proyectos tecnológicos?
9. ¿Qué diferencias pueden establecerse entre Gestión de proyectos y Go-Live?
10. ¿Qué riesgos pueden surgir si una organización aplica incorrectamente los criterios desarrollados en este capítulo?