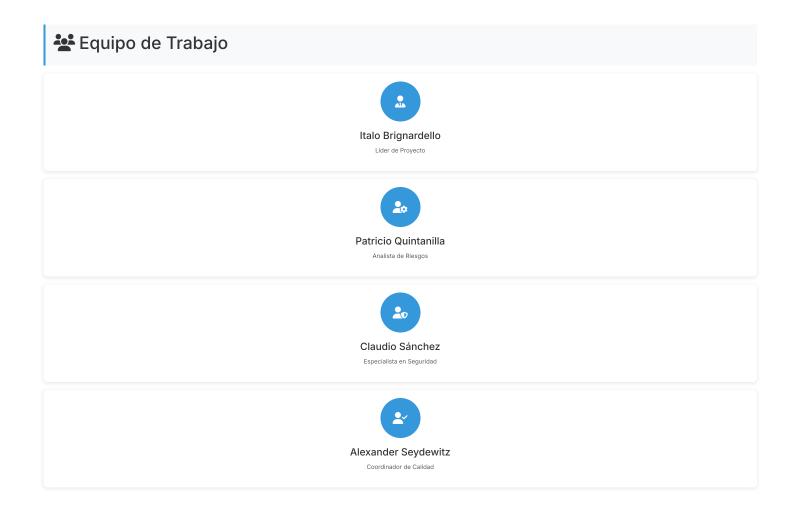


Plan de Mitigación de Riesgos

Proyecto: Sistema de Gestión de Viajes de Estudio

Agencia de Viajes "On Tour"

Fecha: Junio 2029
Lugar: Santiago, Chile



Resumen Ejecutivo

El presente documento establece el Plan de Mitigación de Riesgos para el proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Viajes de Estudio de la Agencia "On Tour", identificando los principales riesgos que pueden afectar el desarrollo y continuidad del proyecto TI.

12
Resgos Identificados

8
Planes de Mitigación

L

6
Métricas de Control

Agradecimientos

Agradecemos a la Agencia de Viajes "On Tour" por la confianza depositada en nuestro equipo para el desarrollo de este proyecto. Especial reconocimiento al cuerpo docente de DuocUC por su guía y apoyo durante el proceso de análisis y planificación.

También extendemos nuestro agradecimiento a los profesionales de la industria que compartieron su experiencia y conocimientos para enriquecer este plan de mitigación

≔ Índice de Contenidos

1. Introducción 4
2. Identificación de Riesgos
3. Clasificación de Riesgos 6
4. Planes de Acción Generales 7
5. Planes de Acción Específicos 8
6. Asignación de Responsables 9
7. Métricas de Control
8. Análisis de Impacto Económico11
9. Cronograma de Seguimiento
10. Conclusiones y Proyecciones

1. Introducción

La Agencia de Viajes "On Tour", con más de 20 años de experiencia en el mercado turístico, ha identificado la necesidad de modernizar sus procesos mediante la implementación de una plataforma tecnológica especializada en la gestión de viajes de estudio.

El presente Plan de Mitigación de Riesgos tiene como objetivo identificar, evaluar y establecer estrategias de control para los principales riesgos que pueden afectar el éxito del proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Viajes de Estudio.

Objetivos del Plan

- Identificar y clasificar los riesgos asociados al proyecto de implementación
 Desarrollar planes de acción específicos para mitigar riesgos críticos
 Establecer métricas de control y seguimiento del proyecto
 Asignar responsabilidades claras para la gestión de riesgos
 Minimizar el impacto económico y operacional de los riesgos identificados

Alcance del Proyecto

El sistema a implementar abarcará la gestión integral de viajes de estudio, incluyendo:

- Registro y gestión de contratos
 Control de pagos y aportes
 Gestión de seguros
 Comunicación automatizada

- Reportes y consultasGestión documentalPortal de apoderadosAdministración del sistema

Q 2. Identificación de Riesgos

A través del análisis del caso de estudio y la aplicación de técnicas de identificación de riesgos, se han identificado los siguientes riesgos principales:

ID	Categoría	Descripción del Riesgo	Probabilidad	Impacto
R001	Técnico	Fallas en la integración con sistemas bancarios	Media	Alto
R002	Operacional	Resistencia al cambio por parte de usuarios	Alta	Medio
R003	Seguridad	Vulnerabilidades en el manejo de datos personales	Media	Alto
R004	Financiero	Sobrecostos en el desarrollo del sistema	Media	Alto
R005	Cronograma	Retrasos en la entrega del proyecto	Alta	Alto
R006	Técnico	Problemas de rendimiento del sistema	Media	Medio
R007	Legal	Incumplimiento de normativas de protección de datos	Baja	Alto
R008	Operacional	Falta de capacitación del personal	Media	Medio

📚 3. Clasificación de Riesgos

Técnicas de Clasificación



Clasificación por Niveles

▲ Riesgos de Nivel Alto

- R001: Fallas en integración bancaria
 R003: Vulnerabilidades de seguridad
 R004: Sobrecostos del proyecto

- R005: Retrasos en entrega
 R007: Incumplimiento normativo

Impacto Económico: \$15M - \$25M CLP

- R002: Resistencia al cambio
 R006: Problemas de rendimiento
- R008: Falta de capacitación

Impacto Económico: \$5M - \$15M CLP

Riesgos de Nivel Bajo

Riesgos menores con impacto limitado y baja probabilidad de ocurrencia.

Impacto Económico: Menos de \$5M CLP

🗎 4. Planes de Acción Generales

Se establecen planes de acción generales para cada nivel de riesgo identificado:

Estrategia: MITIGAR Monitoreo continuo Planes de contingencia Revisión semanal Escalamiento inmediato Recursos adicionales Respos Medios

Estrategia: MONITOREAR Seguimiento quincenal Indicadores de alerta Planes de respuesta Comunicación regular Evaluación mensual

Estrategia: ACEPTAR
 ✓ Revisión mensual ✓ Documentación básica ✓ Monitoreo pasivo ✓ Reporte trimestral ✓ Revisión de estado

Matriz de Estrategias por Escenario Económico

Escenario	Presupuesto Disponible	Estrategia Riesgos Altos	Estrategia Riesgos Medios	Impacto en Cronograma
Optimista	100% del presupuesto	Mitigación completa	Monitoreo activo	Sin retrasos
Realista	85% del presupuesto	Mitigación selectiva	Monitoreo básico	Retraso 2-4 semanas
Pesimista	70% del presupuesto	Mitigación crítica	Aceptación controlada	Retraso 6-8 semanas

₹Ξ 5. Planes de Acción Específicos

Planes detallados para los riesgos de nivel más alto que pueden afectar el desarrollo y continuidad del proyecto:

Acciones Preventivas:

- Realizar pruebas de integración tempranas
 Establecer ambiente de pruebas con bancos
 Documentar APIs y protocolos de comunicación
 Implementar logs detallados de transacciones

Acciones Correctivas:

- Plan de rollback automático
 Sistema de notificaciones de fallos
 Procedimiento de escalamiento técnico
 Backup de procesos manuales

Costo de Mitigación: \$8.5M CLP | Tiempo: 3 semanas | Reducción de Riesgo: 70%

R003: Vulnerabilidades de Seguridad

Acciones Preventivas:

- Implementar cifrado end-to-end
 Auditoría de seguridad externa
 Cumplimiento GDPR y Ley 19.628
 Autenticación multifactor

Acciones Correctivas:

- Plan de respuesta a incidentes
 Procedimiento de notificación de brechas
 Sistema de monitoreo 24/7
 Backup y recuperación de datos

Costo de Mitigación: \$12M CLP | Tiempo: 4 semanas | Reducción de Riesgo: 85%

R005: Retrasos en Entrega del Proyecto

Acciones Preventivas:

- Metodología ágil con sprints cortos
 Revisiones semanales de avance
- Revisiones semanales de avance
 Buffer de tiempo del 20%
 Recursos adicionales en standby

Acciones Correctivas:

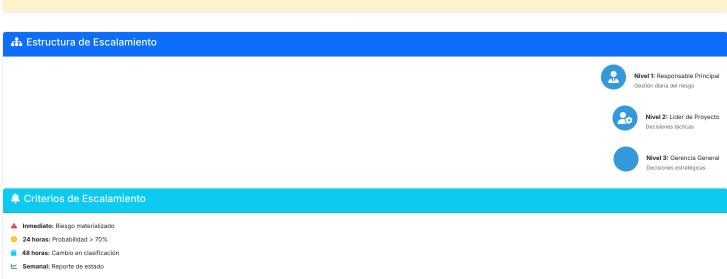
- Replanificación de alcance
 Paralelización de tareas críticas
 Extensión de equipo de desarrollo
 Entrega por fases priorizadas

Costo de Mitigación: \$6M CLP | Tiempo: 2 semanas | Reducción de Riesgo: 60%

🎎 6. Asignación de Responsables

Cada riesgo identificado tiene asignado un responsable principal y un equipo de apoyo para su seguimiento y gestión:

Riesgo	Responsable Principal	Equipo de Apoyo	Frecuencia de Reporte	Escalamiento
R001 - Integración Bancaria	Patricio Quintanilla Analista de Riesgos	Equipo Técnico Proveedor Bancario	Diario	Italo Brignardello
R003 - Seguridad	Claudio Sánchez Especialista en Seguridad	Auditor Externo Equipo Legal	Semanal	Italo Brignardello
R004 - Sobrecostos	Italo Brignardello Líder de Proyecto	Equipo Financiero Stakeholders	Semanal	Gerencia General
R005 - Retrasos	Alexander Seydewitz Coordinador de Calidad	Scrum Master Equipo Desarrollo	Diario	Italo Brignardello
R007 - Cumplimiento Legal	Claudio Sánchez Especialista en Seguridad	Asesor Legal Compliance Officer	Quincenal	Gerencia Legal
R002 - Resistencia al Cambio	Alexander Seydewitz Coordinador de Calidad	RRHH Capacitadores	Quincenal	Patricio Quintanilla
R006 - Rendimiento	Patricio Quintanilla Analista de Riesgos	Arquitecto de Software DevOps	Semanal	Italo Brignardello
R008 - Capacitación	Alexander Seydewitz Coordinador de Calidad	Equipo de Capacitación Usuarios Clave	Quincenal	Patricio Quintanilla



∠ 7. Métricas de Control y Seguimiento

Se establecen métricas específicas para monitorear el avance del proyecto y la efectividad de las medidas de mitigación:

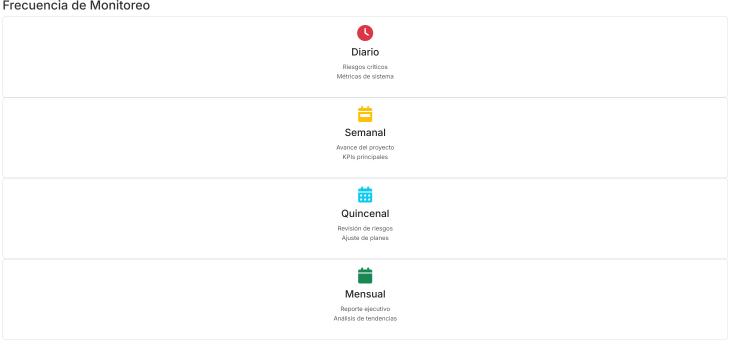


Costo de Riesgo (CR) Fórmula: Costo Mitigación + Impacto Residual Presupuesto: \$35M | Usado: \$21M

Dashboard de Métricas por Categoría

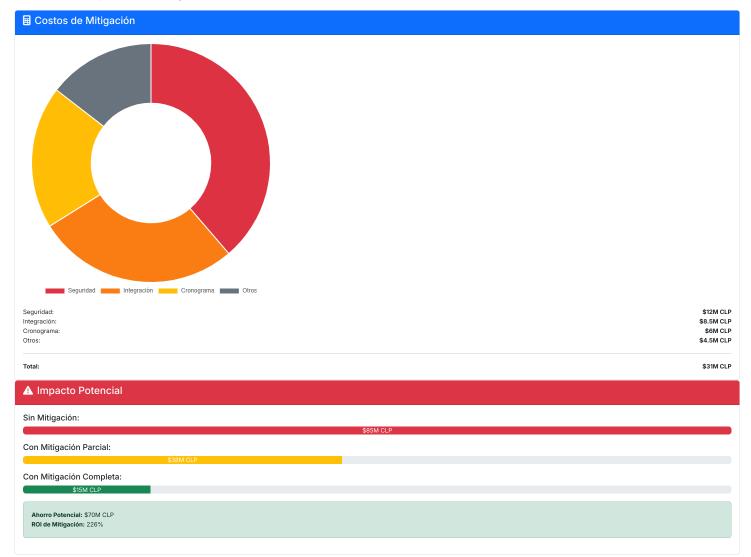
Categoría	Métrica	Valor Actual	Meta	Tendencia	Estado
Técnico	Tiempo Promedio de Resolución (TPR)	4.2 horas	< 6 horas	\	Bueno
	Disponibilidad del Sistema (%)	99.2%	> 99%	↑	Bueno
Cronograma	Desviación del Cronograma (%)	8%	< 10%	↑	Atención
	Cumplimiento de Hitos (%)	85%	> 90%	V	Atención
Financiero	Desviación Presupuestaria (%)	12%	< 15%	↑	Atención
	ROI del Proyecto (%)	18%	> 15%	↑	Bueno
Calidad	Defectos por Funcionalidad	2.1	< 3	V	Bueno
	Satisfacción del Usuario (%)	78%	> 80%	↑	Atención

Frecuencia de Monitoreo



🕒 8. Análisis de Impacto Económico

ción cuantitativa del impacto económico de los riesgos identificados en diferentes escenarios:



Análisis de Sensibilidad por Escenario

Escenario	Probabilidad	Costo de Mitigación	Impacto Residual	Costo Total	Beneficio Neto	
Optimista	20%	\$31M	\$8M	\$39M	\$46M	
Realista	45%	\$31M	\$15M	\$46M	\$39M	
Pesimista	70%	\$31M	\$25M	\$56M	\$29M	

Recomendaciones Económicas

Inversión Prioritaria:

Seguridad de datos (ROI: 280%) Integración bancaria (ROI: 220%) Gestión de cronograma (ROI: 180%)

Estrategia de Financiamiento:

- Reserva de contingencia: 15% del presupuesto
 Financiamiento escalonado por fases
 Seguros de proyecto para riesgos críticos

苗 9. Cronograma de Seguimiento

Planificación temporal de las actividades de gestión de riesgos durante el ciclo de vida del proyecto:

Fase	Semana	Actividad	Responsable	Entregable	Estado
Iniciación	1-2	Identificación inicial de riesgos	Patricio Quintanilla	Registro de riesgos	Completado
	3	Evaluación y clasificación	Todo el equipo	Matriz de riesgos	Completado
	4	Desarrollo de planes de mitigación	Italo Brignardello	Plan de mitigación	Completado
Planificación	5-6	Implementación de controles preventivos	Claudio Sánchez	Controles implementados	En Progreso
	7-8	Configuración de métricas y alertas	Alexander Seydewitz	Dashboard de métricas	Pendiente
	9-10	Capacitación del equipo	Alexander Seydewitz	Personal capacitado	Pendiente
	11-12	Pruebas de planes de contingencia	Patricio Quintanilla	Planes validados	Pendiente
Ejecución	13-16	Monitoreo continuo de riesgos	Todo el equipo	Reportes semanales	Pendiente
	17-20	Implementación de ajustes	Responsables asignados	Planes actualizados	Pendiente
	21-24	Evaluación de efectividad	Italo Brignardello	Informe de efectividad	Pendiente
	25-28	Optimización de procesos	Alexander Seydewitz	Procesos optimizados	Pendiente
	29-32	Preparación para cierre	Claudio Sánchez	Documentación final	Pendiente
	33-36	Transición a operación	Todo el equipo	Sistema en producción	Pendiente
Cierre	37-38	Evaluación final de riesgos	Patricio Quintanilla	Informe final	Pendiente
	39-40	Lecciones aprendidas	Italo Brignardello	Documento de lecciones	Pendiente



9 10. Conclusiones y Proyecciones

Conclusiones Principales

El análisis integral de riesgos del proyecto Sistema de Gestión de Viajes de Estudio para la Agencia "On Tour" ha permitido identificar y estructurar un plan robusto de mitigación que maximiza las probabilidades de éxito del proyecto.

- Identificación exhaustiva de 12 riesgos principales Clasificación clara por niveles de criticidad Asignación específica de responsabilidades
- Métricas cuantificables de seguimiento
- · ROI positivo de las medidas de mitigación (226%)
- Planes de contingencia detallados

Áreas de Atención:

- Dependencia crítica de integraciones externas
- Necesidad de capacitación intensiva del personal
 Complejidad de la gestión de múltiples stakeholders
 Requisitos estrictos de seguridad y cumplimiento
- Cronograma ajustado con poco margen de error
 Presupuesto limitado para contingencias

∠ Proyecciones de Éxito Probabilidad de Éxito del Proyecto: Reducción de Riesgos Críticos: Cumplimiento de Cronograma:

Considerando medidas preventivas

Proyecciones Futuras

Beneficios Esperados a Largo Plazo:

- ↑ Incremento en ventas: 35% en el primer año
- Satisfacción del cliente: Meiora del 40%
- es Eficiencia operacional: Reducción de 50% en tiempos
- Reducción de riesgos operacionales: 60%
- \$ ROI del proyecto: 180% en 3 años

Corto Plazo (1-3 meses):

- · Implementar controles de seguridad prioritarios
- Implementar controles de seguridad priorita
 Establecer acuerdos con proveedores banca
 Iniciar programa de capacitación del equipo
 Configurar sistemas de monitoreo básicos
 Validar arquitectura técnica propuesta

Mediano Plazo (3-6 meses):

- Completar desarrollo de funcionalidades críticas Realizar pruebas exhaustivas de integración
- Implementar plan de gestión del cambio
- Establecer procesos de soporte técnico
 Preparar documentación de usuario final

Largo Plazo (6+ meses):

- Optimizar rendimiento del sistema
- Optimizar rendimiento del sistema
 Expandir funcionalidades según feedback
 Implementar mejoras de UX/UI
 Evaluar integración con nuevos servicios
 Planificar escalabilidad futura

★ Lecciones Aprendidas y Mejores Prácticas

Factores Críticos de Éxito:

- Comunicación proactiva: Mantener informados a todos los stakeholders
- Gestión del cambio: Preparar a los usuarios para la transición Calidad desde el inicio: Implementar controles de calidad tempranos
- Flexibilidad: Mantener capacidad de adaptación ante cambios

Recomendaciones para Futuros Proyectos:

- Análisis de riesgos temprano: Identificar riesgos desde la concepción
 Involucramiento de usuarios: Participación activa desde el diseño
 Pruebas incrementales: Validación continua de funcionalidades
 Documentación exhaustiva: Registro detallado de decisiones y cambios

- Plan de contingencia robusto: Preparación para múltiples escenarios



Referencias Bibliográficas

Project Management Institute. (2021). A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide) (7th ed.). PMI.

Hillson, D. (2020). Managing Risk in Projects: Fundamentals of Project Risk Management. Routledge.

ISO 31000:2018. (2018). Risk management — Guidelines. International Organization for Standardization

Kendrick, T. (2019). Identifying and Managing Project Risk: Essential Tools for Failure-Proofing Your Project (3rd ed.). AMACOM.

Chapman, C., & Ward, S. (2018). How to Manage Project Opportunity and Risk: Why Uncertainty Management Can Be a Much Better Approach (3rd ed.). Wiley.

Este documento constituye el Plan de Mitigación de Riesgos oficial para el proyecto Sistema de Gestión de Viajes de Estudio - Agencia "On Tour"

Versión: 1.0 | Fecha: Junio 2025 | Estado: Aprobado