**RIESGO 10: Ambigüedad en iconografía o botones**

* **Tipo de riesgo:** UX / Diseño visual / Funcionalidad
* **Categoría:** Interfaz de usuario / Accesibilidad / Comunicación visual
* **Descripción:**  
  El uso de íconos o botones con significados poco claros o confusos puede provocar malentendidos en la interacción del usuario con el sistema, errores de navegación o funciones no utilizadas, afectando directamente la usabilidad y percepción del producto.

**1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO**

|  |  |
| --- | --- |
| Elemento | Detalle |
| Nombre del riesgo | Ambigüedad en iconografía o botones |
| Categoría | UX / Diseño / Interacción |
| Causas probables | Falta de pruebas con usuarios, iconos genéricos sin contexto, símbolos no universales, ausencia de etiquetas o retroalimentación visual. |
| Consecuencias | Confusión, uso incorrecto del sistema, frustración del usuario, incremento en soporte técnico. |
| Fuente | Decisiones de diseño no validadas, presión estética sobre funcionalidad, diseño basado en supuestos. |

**2. EVALUACIÓN DEL RIESGO**

|  |  |
| --- | --- |
| Criterio | Valoración |
| Probabilidad de ocurrencia | Alta |
| Impacto potencial | Medio-Alto (afecta interacción directa y comprensión del sistema) |
| Nivel de riesgo | Alto |
| Indicadores de riesgo | Errores frecuentes de usuarios, bajo uso de funcionalidades clave, retroalimentación negativa en pruebas de usabilidad. |

**3. DEFINICIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL**

**A. Medidas Preventivas (Antes del riesgo)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Establecer una biblioteca de iconografía estandarizada | UX / Diseño | Design systems, guías visuales |
| Añadir etiquetas o textos alternativos a los íconos | Diseño / Dev | Tooltips, aria-label, pruebas de accesibilidad |
| Validar la comprensión de iconos y botones en pruebas UX | UX / QA | Testing con usuarios, sesiones de observación |
| Incorporar retroalimentación visual al interactuar con botones | Diseño / Frontend | Microinteracciones, cambios de estado visual |

**B. Medidas de Mitigación (Durante el riesgo)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Recoger feedback específico sobre iconografía ambigua | Soporte / UX | Formularios, encuestas, grabación de sesiones |
| Rediseñar o complementar íconos confusos con texto contextual | Diseño / Dev | Edición de UI, pruebas A/B rápidas |
| Priorizar claridad sobre estética en iteraciones urgentes | Producto / UX | Guidelines de emergencia, criterios de aceptación |

**C. Medidas Correctivas (Después del riesgo)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Análisis de errores derivados de iconografía ambigua | QA / UX | Mapas de clics, mapas de calor, entrevistas |
| Actualización y estandarización visual | Diseño / Dirección | Manuales de diseño, revisión de estilos |
| Capacitación interna en principios de diseño semántico | RRHH / Diseño | Workshops, documentación UX |

**4. Estimación de Pérdidas Económicas por Riesgo No Controlado**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Escenario de materialización | Impacto directo | Costo estimado (MXN) |
| Uso incorrecto del sistema por botones ambiguos | Fallas funcionales, errores de usuario | $40,000 MXN |
| Soporte por dudas frecuentes | Saturación de atención al cliente | $25,000 MXN |
| Baja satisfacción de usuarios | Críticas, desinstalaciones, pérdida de confianza | $30,000 MXN |
| Total estimado de pérdidas económicas: |  | → **$95,000 MXN** |

**5. Costo de Implementación de Estrategias de Control**

**A. Costos de Medidas Preventivas (Antes del riesgo)**

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Creación de biblioteca de iconografía estándar | $4,000 MXN |
| Incorporación de etiquetas o tooltips | $3,000 MXN |
| Pruebas de comprensión visual | $3,000 MXN |
| Diseño de microinteracciones | $3,000 MXN |
| 🛡️ Total medidas preventivas: | **$13,000 MXN** |

**B. Costos de Medidas de Mitigación (Durante el riesgo)**

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Recolección de feedback sobre ambigüedad | $2,000 MXN |
| Edición rápida de iconos o botones | $3,000 MXN |
| Iteraciones con prioridad funcional | $2,000 MXN |
| 🚨 Total medidas de mitigación: | **$7,000 MXN** |

**C. Costos de Medidas Correctivas (Después del riesgo)**

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Análisis de errores de interacción | $2,000 MXN |
| Rediseño y actualización de guías visuales | $3,000 MXN |
| Capacitación interna en iconografía y semántica | $2,500 MXN |
| 🔄 Total medidas correctivas: | **$7,500 MXN** |

**Resumen Económico del Plan de Contingencia**

|  |  |
| --- | --- |
| Categoría | Costo estimado |
| 🛡️ Prevención | $13,000 MXN |
| 🚨 Mitigación | $7,000 MXN |
| 🔄 Recuperación | $7,500 MXN |
| 💥 Costo de no hacer nada | $95,000 MXN |

**📈 Análisis Costo-Beneficio**

**Costo total de implementar todas las estrategias:**  
$13,000 + $7,000 + $7,500 = **$27,500 MXN**

**Ahorro potencial si se previene o controla el riesgo:**  
$95,000 – $27,500 = **$67,500 MXN**

**(≈ 245% de retorno sobre inversión en claridad visual e interacción)**