**RIESGO 16: No considerar experiencia en mascotas múltiples**

* **Tipo de riesgo:** UX / Funcional / Técnico
* **Categoría:** Diseño de producto / Experiencia de usuario / Requisitos funcionales
* **Descripción:**  
  No diseñar adecuadamente la experiencia para usuarios con múltiples mascotas puede causar confusión, dificultades en la gestión de datos, pérdida de información o frustración, afectando la adopción y satisfacción del usuario.

**1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO**

|  |  |
| --- | --- |
| Elemento | Detalle |
| Nombre del riesgo | No considerar experiencia en mascotas múltiples |
| Categoría | Experiencia de usuario / Funcionalidad / Diseño de producto |
| Causas probables | Falta de análisis de usuarios, requisitos incompletos, diseño centrado en casos únicos. |
| Consecuencias | Confusión en usuarios, errores en gestión de datos, reducción de uso o abandono. |
| Fuente | Falta de pruebas con usuarios reales, diseño limitado, omisión en backlog. |

**2. EVALUACIÓN DEL RIESGO**

|  |  |
| --- | --- |
| Criterio | Valoración |
| Probabilidad de ocurrencia | Media |
| Impacto potencial | Alto (afecta experiencia, retención y reputación) |
| Nivel de riesgo | Medio-Alto |
| Indicadores de riesgo | Quejas de usuarios, bajo uso de funcionalidades, errores reportados. |

**3. DEFINICIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Realizar análisis de usuarios y casos de uso múltiples | UX / Product | Entrevistas, encuestas, prototipos |
| Incorporar requisitos específicos para manejo de múltiples mascotas | Product / Dev | Historias de usuario, backlog bien definido |
| Diseñar interfaces claras para gestión multi-mascota | UX / Dev | Wireframes, pruebas de usabilidad |
| Capacitar al equipo sobre la importancia de la experiencia multiusuario | RRHH / UX | Talleres, sesiones de sensibilización |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Identificar puntos de fricción en la experiencia | QA / UX | Pruebas de usabilidad, feedback directo |
| Aplicar correcciones rápidas en interfaz y lógica | Dev / UX | Releases ágiles, hotfixes |
| Comunicar cambios y mejoras a los usuarios afectados | Comunicación | Notificaciones, newsletters |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Revisar y mejorar diseño para soporte completo multi-mascota | UX / Product | Estudios post-lanzamiento, análisis de métricas |
| Documentar mejores prácticas y lecciones aprendidas | QA / Product | Documentos internos, repositorio de conocimiento |
| Incorporar feedback continuo en actualizaciones futuras | Product / Dev | Roadmap, gestión ágil |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Escenario de materialización | Impacto directo | Costo estimado (MXN) |
| Pérdida de usuarios y reducción en retención | Disminución de ingresos por abandono | $40,000 MXN |
| Soporte incrementado por confusión de usuarios | Costos adicionales en atención y resolución de problemas | $25,000 MXN |
| Retrabajo para correcciones importantes | Gastos en desarrollo no planificado | $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 |
| Análisis y diseño enfocado en multi-mascotas | $4,000 MXN |
| Capacitación y sensibilización del equipo | $3,000 MXN |
| Desarrollo de interfaces específicas | $5,000 MXN |
| 🛡️ Total medidas preventivas: | **$12,000 MXN** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Correcciones rápidas y ajustes en producción | $3,000 MXN |
| Comunicación efectiva a usuarios | $2,000 MXN |
| 🚨 Total medidas de mitigación: | **$5,000 MXN** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Revisiones y mejoras de diseño post-lanzamiento | $4,000 MXN |
| Documentación y retroalimentación continua | $3,000 MXN |
| 🔄 Total medidas correctivas: | **$7,000 MXN** |

**Resumen Económico del Plan de Contingencia**

|  |  |
| --- | --- |
| Categoría | Costo estimado |
| 🛡️ Prevención | $12,000 MXN |
| 🚨 Mitigación | $5,000 MXN |
| 🔄 Recuperación | $7,000 MXN |
| 💥 Costo de no hacer nada | $95,000 MXN |

**📈 Análisis Costo-Beneficio**

**Costo total de implementar todas las estrategias:**  
$12,000 + $5,000 + $7,000 = **$24,000 MXN**

**Ahorro potencial si se previene o controla el riesgo:**  
$95,000 – $24,000 = **$71,000 MXN**

**(≈ 296% de retorno sobre inversión en mejora de experiencia para usuarios con múltiples mascotas)**