**RIESGO 11: No comunicar despliegues a usuarios o stakeholders**

* **Tipo de riesgo:** Organizacional / Comunicación / Gestión de cambio
* **Categoría:** Comunicación / Gestión de proyectos / Soporte
* **Descripción:** Este riesgo ocurre cuando los despliegues de nuevas versiones, actualizaciones o mantenimientos no son comunicados adecuadamente a los usuarios finales o stakeholders, generando desinformación, confusión, y potencial rechazo o mal uso de los sistemas.

**1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO**

|  |  |
| --- | --- |
| Elemento | Detalle |
| Nombre del riesgo | No comunicar despliegues a usuarios o stakeholders |
| Categoría | Comunicación / Gestión de proyectos / Soporte |
| Causas probables | Falta de procesos definidos, comunicación reactiva o informal, ausencia de roles claros. |
| Consecuencias | Usuarios desinformados, aumento de tickets de soporte, pérdida de confianza, resistencia a cambios. |
| Fuente | Procesos de gestión de cambio insuficientes, falta de canales y calendarios de comunicación. |

**2. EVALUACIÓN DEL RIESGO**

|  |  |
| --- | --- |
| Criterio | Valoración |
| Probabilidad de ocurrencia | Media |
| Impacto potencial | Moderado a alto (afecta experiencia y percepción del servicio) |
| Nivel de riesgo | Medio |
| Indicadores de riesgo | Incremento en tickets de soporte post-despliegue, quejas o confusión. |

**3. DEFINICIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Definir y documentar un plan de comunicación para despliegues. | PM / Comunicación | Plantillas, calendarios, políticas |
| Establecer canales formales para informar despliegues. | Comunicación | Emails, intranet, Slack, sistemas de tickets |
| Incluir comunicación como parte del ciclo de despliegue. | DevOps / PM | Checklists, pipelines CI/CD |
| Capacitar al equipo en gestión y comunicación de cambios. | RRHH / PM | Talleres, manuales, guías |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Emitir comunicados inmediatos para aclarar dudas. | Comunicación | Correos urgentes, mensajes directos |
| Atender y responder tickets o consultas rápidamente. | Soporte | Sistemas de soporte y CRM |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Evaluar el impacto y causas del fallo de comunicación. | PM / Líder Técnico | Revisión de reportes, encuestas |
| Actualizar procesos y reforzar políticas de comunicación. | PM / Comunicación | Documentación, capacitaciones |
| Implementar seguimiento y mejora continua del plan. | PM / QA | KPIs, auditorías internas |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Escenario de materialización | Impacto directo | Costo estimado (MXN) |
| Aumento en tickets y soporte | Costos adicionales de atención y resolución | $15,000 MXN |
| Pérdida de confianza y reputación | Impacto en satisfacción y retención de usuarios | $20,000 MXN |
| Retrasos por mal uso o errores post-despliegue | Impacto en productividad y corrección | $10,000 MXN |
| Total estimado de pérdidas económicas: |  | → **$45,000 MXN** |

**2. Costo de Implementación de Estrategias de Control**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Documentación y definición de plan de comunicación | $2,500 MXN |
| Establecimiento de canales formales | $2,000 MXN |
| Capacitación en gestión de cambios | $2,500 MXN |
| 🛡️ Total medidas preventivas: | **$7,000 MXN** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Comunicados urgentes y atención | $1,500 MXN |
| Soporte y resolución rápida | $1,500 MXN |
| 🚨 Total medidas de mitigación: | **$3,000 MXN** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Evaluación y actualización de procesos | $2,000 MXN |
| Capacitación y seguimiento continuo | $2,000 MXN |
| 🔄 Total medidas correctivas: | **$4,000 MXN** |

**Resumen Económico del Plan de Contingencia**

|  |  |
| --- | --- |
| Categoría | Costo estimado |
| 🛡️ Prevención | $7,000 MXN |
| 🚨 Mitigación | $3,000 MXN |
| 🔄 Recuperación | $4,000 MXN |
| 💥 Costo de no hacer nada | $45,000 MXN |

**📈 Análisis Costo-Beneficio**

**Costo total de implementar todas las estrategias:**  
$7,000 + $3,000 + $4,000 = **$14,000 MXN**

**Ahorro potencial si se previene o controla el riesgo:**  
$45,000 – $14,000 = **$31,000 MXN**

**(≈ 221% de retorno sobre inversión en comunicación efectiva de despliegues)**