**RIESGO 17: Diseño que no considera adultos mayores**

* **Tipo de riesgo:** UX / Accesibilidad / Inclusión
* **Categoría:** Diseño centrado en el usuario / Accesibilidad / Usabilidad
* **Descripción:**  
  No contemplar las necesidades específicas de adultos mayores en el diseño puede causar dificultades de uso, frustración, exclusión y baja adopción, afectando la experiencia general y el alcance del producto.

**1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO**

|  |  |
| --- | --- |
| Elemento | Detalle |
| Nombre del riesgo | Diseño que no considera adultos mayores |
| Categoría | Accesibilidad / UX / Inclusión |
| Causas probables | Falta de investigación de usuarios, desconocimiento de pautas de accesibilidad, diseño limitado a usuarios jóvenes. |
| Consecuencias | Baja adopción, frustración, quejas, exclusión social. |
| Fuente | Ausencia de pruebas con usuarios mayores, falta de lineamientos accesibles. |

**2. EVALUACIÓN DEL RIESGO**

|  |  |
| --- | --- |
| Criterio | Valoración |
| Probabilidad de ocurrencia | Media |
| Impacto potencial | Alto (afecta experiencia, adopción y reputación) |
| Nivel de riesgo | Medio-Alto |
| Indicadores de riesgo | Quejas de usuarios mayores, abandono, baja retención. |

**3. DEFINICIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Investigar necesidades específicas de adultos mayores | UX / Product | Entrevistas, estudios etnográficos |
| Aplicar pautas de accesibilidad WCAG y diseño inclusivo | UX / Dev | Guías WCAG, checklists, herramientas de accesibilidad |
| Realizar pruebas con usuarios mayores | QA / UX | Test de usabilidad con grupo de adultos mayores |
| Capacitación en diseño inclusivo y accesible | RRHH / UX | Talleres y cursos especializados |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Detectar dificultades de uso específicas | QA / UX | Pruebas en vivo, feedback de usuarios |
| Aplicar ajustes rápidos en diseño e interacción | Dev / UX | Releases rápidos, hotfixes |
| Comunicar mejoras y soporte personalizado | Comunicación | Emails, tutoriales para usuarios mayores |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Revisar diseño para cumplir estándares inclusivos | UX / Arquitectura | Auditorías de accesibilidad, evaluaciones |
| Documentar buenas prácticas y aprendizajes | QA / Dirección | Guías internas, repositorio documental |
| Implementar ciclo continuo de mejora con usuarios mayores | Product / UX | Roadmap, retroalimentación continua |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Escenario de materialización | Impacto directo | Costo estimado (MXN) |
| Baja adopción y abandono de usuarios mayores | Reducción de mercado potencial y reputación | $45,000 MXN |
| Aumento en soporte y consultas | Costos adicionales en atención y resolución | $30,000 MXN |
| Retrabajo para mejorar accesibilidad | Gastos imprevistos en desarrollo | $35,000 MXN |
| Total estimado de pérdidas económicas: |  | → **$110,000 MXN** |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Investigación y análisis de necesidades | $4,000 MXN |
| Implementación de pautas WCAG y diseño inclusivo | $5,000 MXN |
| Pruebas con usuarios mayores | $4,000 MXN |
| Capacitación del equipo | $3,000 MXN |
| 🛡️ Total medidas preventivas: | **$16,000 MXN** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Ajustes rápidos y hotfixes | $4,000 MXN |
| Comunicación y soporte personalizado | $3,000 MXN |
| 🚨 Total medidas de mitigación: | **$7,000 MXN** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Auditorías y mejoras post-lanzamiento | $5,000 MXN |
| Documentación y capacitación continua | $4,000 MXN |
| 🔄 Total medidas correctivas: | **$9,000 MXN** |

**Resumen Económico del Plan de Contingencia**

|  |  |
| --- | --- |
| Categoría | Costo estimado |
| 🛡️ Prevención | $16,000 MXN |
| 🚨 Mitigación | $7,000 MXN |
| 🔄 Recuperación | $9,000 MXN |
| 💥 Costo de no hacer nada | $110,000 MXN |

**📈 Análisis Costo-Beneficio**

**Costo total de implementar todas las estrategias:**  
$16,000 + $7,000 + $9,000 = **$32,000 MXN**

**Ahorro potencial si se previene o controla el riesgo:**  
$110,000 – $32,000 = **$78,000 MXN**

**(≈ 244% de retorno sobre inversión en diseño inclusivo para adultos mayores)**