**RIESGO 7: Error en flujos de navegación**

* **Tipo de riesgo:** Técnico / UX / Funcional
* **Categoría:** Experiencia de usuario / Arquitectura de interacción / Calidad
* **Descripción:**  
  Errores en los flujos de navegación afectan la forma en que el usuario se desplaza dentro del sistema, lo que puede generar confusión, bloqueos, pérdida de información o abandono del producto.

**1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO**

|  |  |
| --- | --- |
| Elemento | Detalle |
| Nombre del riesgo | Error en flujos de navegación |
| Categoría | UX / Arquitectura de interacción / Funcionalidad |
| Causas probables | Deficiente diseño de rutas, lógica de navegación fragmentada, cambios sin validación cruzada, falta de pruebas de flujo. |
| Consecuencias | Caídas en conversiones, pérdida de información, abandono de procesos clave (registro, pago, formularios). |
| Fuente | Falta de validación en QA, diseño no validado con usuarios, modificaciones aisladas. |

**2. EVALUACIÓN DEL RIESGO**

|  |  |
| --- | --- |
| Criterio | Valoración |
| Probabilidad de ocurrencia | Media-Alta |
| Impacto potencial | Alto (afecta experiencia, conversión, retención y métricas clave) |
| Nivel de riesgo | Alto |
| Indicadores de riesgo | Drop-offs en pasos intermedios, errores 404, feedback de navegación confusa, abandono de embudos. |

**3. DEFINICIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Diseñar flujos de navegación validados por UX | UX / Producto | Diagramas de flujo, wireframes, mapas de usuario |
| Validar interacciones clave mediante prototipos | UX / QA | Figma, Adobe XD, InVision |
| Incluir pruebas de flujo en QA funcional | QA / Desarrollo | Casos de prueba de recorrido de usuario completo |
| Establecer revisiones cruzadas antes de liberar cambios | Líder técnico | Pull requests, checklist de QA previo a deploy |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Detectar fallos en navegación en producción y reportarlos | QA / Soporte | Herramientas de tracking (Hotjar, Sentry) |
| Implementar hotfixes de flujos rotos de forma prioritaria | Desarrollo / PM | Canales de emergencia, pipelines rápidos |
| Notificar a los usuarios si el flujo está temporalmente afectado | Comunicación | Banners, mensajes informativos, correos |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Realizar análisis de causa raíz del error de navegación | QA / Arquitectura | Árboles de causa, mapas de recorrido |
| Documentar fallas y mejorar la planificación de flujos | UX / Producto | Historias de usuario, lecciones aprendidas |
| Reforzar validaciones antes de cambios funcionales | QA / Desarrollo | Nuevos escenarios de prueba automatizada |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Escenario de materialización | Impacto directo | Costo estimado (MXN) |
| Abandono de usuarios por navegación confusa | Menor conversión, pérdida de ventas o registros | $65,000 MXN |
| Aumento en soporte y quejas | Recursos de atención y retrabajo | $25,000 MXN |
| Daño a la percepción de calidad del producto | Reputación, retroalimentación negativa | $30,000 MXN |
| Total estimado de pérdidas económicas: |  | → **$120,000 MXN** |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Diseño y validación de flujos | $5,000 MXN |
| Pruebas con prototipos | $3,500 MXN |
| QA en recorridos de usuario | $4,000 MXN |
| Revisión técnica antes de cambios | $3,000 MXN |
| 🛡️ Total medidas preventivas: | **$15,500 MXN** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Corrección prioritaria de flujos rotos | $5,000 MXN |
| Comunicación con usuarios | $1,500 MXN |
| Monitorización y seguimiento | $2,000 MXN |
| 🚨 Total medidas de mitigación: | **$8,500 MXN** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Análisis y documentación del incidente | $3,000 MXN |
| Refuerzo de planificación y pruebas | $2,500 MXN |
| Ajustes a arquitectura de interacción | $3,000 MXN |
| 🔄 Total medidas correctivas: | **$8,500 MXN** |

**Resumen Económico del Plan de Contingencia**

|  |  |
| --- | --- |
| Categoría | Costo estimado |
| 🛡️ Prevención | $15,500 MXN |
| 🚨 Mitigación | $8,500 MXN |
| 🔄 Recuperación | $8,500 MXN |
| 💥 Costo de no hacer nada | $120,000 MXN |

**📈 Análisis Costo-Beneficio**

**Costo total de implementar todas las estrategias:**  
$15,500 + $8,500 + $8,500 = **$32,500 MXN**

**Ahorro potencial si se previene o controla el riesgo:**  
$120,000 – $32,500 = **$87,500 MXN**

**(≈ 269% de retorno sobre inversión en validación y corrección de flujos de navegación)**