**RIESGO 10: Decisiones sin consultar al cliente**

* **Tipo de riesgo:** Cualitativo
* **Categoría:** Comunicación / Gestión del alcance / Relación con el cliente
* **Descripción:** Este riesgo surge cuando el equipo técnico o de gestión toma decisiones significativas sobre el proyecto (cambios de funcionalidad, diseño, prioridades, arquitectura, entregas) sin consultar, informar o validar con el cliente. Esto puede generar entregables fuera de expectativa, retrabajo, pérdida de confianza y conflictos contractuales.

**1. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO**

|  |  |
| --- | --- |
| Elemento | Detalle |
| Nombre del riesgo | Decisiones sin consultar al cliente |
| Categoría | Comunicación / Cliente / Alcance |
| Causas probables | Falta de canales formales de comunicación, cultura de toma de decisiones unilateral, presión por tiempos, confusión de roles, inexistencia de actas o validaciones formales. |
| Consecuencias | Entregables rechazados, pérdida de confianza, cambios no aceptados, retrasos, impacto contractual, afectación de la relación comercial. |
| Fuente | Revisión de acuerdos, actas, backlog, trazabilidad de decisiones clave. |

**2. EVALUACIÓN DEL RIESGO**

|  |  |
| --- | --- |
| Criterio | Valoración |
| Probabilidad de ocurrencia | Alta (especialmente en entornos técnicos sin protocolos de validación externa) |
| Impacto potencial | Alto-Crítico (afecta calidad, satisfacción, relaciones comerciales) |
| Nivel de riesgo | Muy alto |
| Indicadores de riesgo | Rechazo de entregables, cambios inesperados en producción, quejas del cliente, conflictos de interpretación. |

**3. DEFINICIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Establecer un protocolo de validación con el cliente para decisiones clave. | PM / PO | Actas de acuerdos, matrices RACI, flujo de aprobación |
| Definir claramente qué decisiones requieren aprobación formal. | Dirección / Cliente | Contrato, SOW, gobernanza de proyecto |
| Incluir al cliente en reuniones de seguimiento o revisión de entregables. | PM / Cliente | Reuniones quincenales, demos |
| Implementar un backlog visible y compartido para validar cambios y prioridades. | PO / Cliente | Jira, Trello, ClickUp con acceso compartido |
| Firmar documentos de aceptación para cambios funcionales o técnicos importantes. | Cliente / PO | CRFs (Change Request Forms), firma digital |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Pausar el desarrollo vinculado a decisiones no validadas hasta resolver con el cliente. | PM / Dirección | Actas de impacto, notificación inmediata |
| Convocar reunión urgente para revalidar decisiones tomadas sin consenso. | PO / Cliente | Videollamada, minuta de corrección |
| Documentar las decisiones y sus justificaciones, incluso si fueron internas. | QA / PM | Notion, Google Docs, cronología |
| Ofrecer opciones al cliente para facilitar una solución consensuada. | PM / Cliente | Comparativa de impacto, wireframes, prototipos |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acción | Responsable | Herramientas / Recursos |
| Registrar el incidente y sus consecuencias en la bitácora de riesgos. | PM / QA | Matriz de lecciones aprendidas |
| Formalizar la necesidad de aprobación previa en el plan de comunicación. | PMO / Dirección | Actualización del plan de proyecto |
| Implementar revisión cruzada de decisiones por parte del equipo de relación con el cliente. | QA / PM | Checklist de decisiones validadas |
| Restablecer la relación con el cliente a través de acciones de transparencia y confianza. | Dirección / Cliente | Reuniones de confianza, correo formal de disculpa |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Escenario de materialización | Impacto directo | Costo estimado (MXN) |
| Rechazo de entregables desarrollados sin aprobación | Retrabajo de al menos 2 semanas de 2 desarrolladores | $24,000 MXN (2 × $6,000 × 2 semanas) |
| Reuniones de conciliación con cliente | 3 sesiones con dirección, cliente y PM | $4,500 MXN (3 × $500 × 3 h) |
| Modificación de código y documentación no alineada | Ajustes y pruebas adicionales | $6,000 MXN |
| Pérdida de confianza / renegociación de condiciones | Impacto comercial y en reputación | $10,000 MXN |
| Total estimado de pérdidas económicas: |  | → **$44,500 MXN** |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Diseño y socialización del protocolo de validación | $2,000 MXN |
| Definición formal de gobernanza con el cliente | $2,500 MXN |
| Implementación de herramientas compartidas de backlog y documentación | $1,500 MXN |
| Validación periódica de entregables mediante reuniones o demos | $2,000 MXN |
| 🟦 Total medidas preventivas: | **$8,000 MXN** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Reunión urgente para corregir el rumbo | $2,000 MXN |
| Registro y análisis del cambio no consensuado | $1,000 MXN |
| Reestructuración parcial del producto o entregable afectado | $4,000 MXN |
| Total medidas de mitigación: | **$7,000 MXN** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Acción | Costo estimado |
| Documentación de la lección aprendida y cambio de procesos | $1,500 MXN |
| Reforzamiento de canales formales de comunicación con el cliente | $2,000 MXN |
| Reunión de recuperación de confianza con el cliente | $2,500 MXN |
| Total medidas correctivas: | **$6,000 MXN** |

**Resumen Económico del Plan de Contingencia**

|  |  |
| --- | --- |
| Categoría | Costo estimado |
| 🛡️ Prevención | $8,000 MXN |
| 🚨 Mitigación | $7,000 MXN |
| 🔄 Recuperación | $6,000 MXN |
| 💥 Costo de no hacer nada | $44,500 MXN |

**📈 Análisis Costo-Beneficio**

**Costo total de implementar todas las estrategias:**  
$8,000 + $7,000 + $6,000 = **$21,000 MXN**

**Ahorro potencial si se previene o controla el riesgo:**  
$44,500 – $21,000 = **$23,500 MXN**

**(≈ 52.8% de retorno sobre la inversión en control del riesgo)**