

# Universidad Veracruzana

## Plantilla para la Gestión de Riesgos (SGCUV-GE-F-19)

Información del Proceso					Identificación del Riesgo			Alineación Estratégica (Eje, tema y meta del PT 2021-2025)				Fecha en que se detectó el Riesgo	Factor del Riesgo				Valoración Inicial del Riesgo					
Proceso	Subprocesos	Procedimiento	EAD	Responsable	Riesgo	Narrativa o Posibles efectos del riesgo	Nivel de Decisión del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Ejes	Temas	Meta		Núm.	Descripción del Factor	Clasificación Factor	Tipo de Factor	Probabilidad	Impacto	Valor del Riesgo			
Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa	N/A	Gestión de Incidentes	DGTI	Oficina de Atención Técnica a Usuarios	TI04. Solicitud de incidente atendido incorrectamente	Atención incorrecta del incidente, derivado del diagnóstico erróneo, desconocimiento de la solución o actitud de servicio	Operativo	De TIC's	VI. Administración y Gestión Institucional	6.4 Transparencia y rendición de cuentas	6.4.1.1 Contar a partir del 2022 con un sistema de calidad certificado vigente para la mejora continua, en el que se integren los procesos estratégicos de la gestión universitaria.	17/12/2018	F.1	Desconocimiento de solución del incidente o actitud de servicio	Humano	Interno	2	Baja	2	Bajo	4	Bajo
													F.2	Se obvia el registro en la herramienta para la gestión de servicios de algunas solicitudes de atención	Humano	Interno						
													F.3	Quejas del usuario por falta de atención	Humano	Interno						
Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa	N/A	Gestión de Incidentes	DGTI	Oficina de Atención Técnica a Usuarios	TI05. Solicitud de incidente atendido de forma no oportuna	No se realiza la atención de forma oportuna de un incidente y ocasiona quejas por parte del usuario o bien algún inconveniente mayor	Operativo	De TIC's	VI. Administración y Gestión Institucional	6.5 Infraestructura física y tecnológica	6.5.1.1 A partir del 2022 contar con un sistema único de información que integre los subsistemas de la gestión universitaria y que permita la organización de la información y la toma de decisiones académicas y de gestión basado en resultados	17/12/2018	F.1	Suspensión de actividades por agentes perturbadores Geológico – hidrometeorológicos	Entorno	Externo	2	Baja	4	Alto	8	Medio
													F.2	Suspensión de actividades por agentes perturbadores Socio-organizacionales	Entorno	Externo						
													F.3	Suspensión de actividades por agentes perturbadores sanitarios	Entorno	Externo						

