

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		
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 atención 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
													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 atención 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
													F.2	Suspensión de actividades por agentes perturbadores Socio-organizativos	Entorno	Externo					
													F.3	Suspensión de actividades por agentes perturbadores sanitarios	Entorno	Externo					

at (D)



  
Alberto Mesa Huerta

  
Mariana Guzmán Cruz

Elabora

Autoriza

del Riesgo	Fecha en que se revisará el riesgo	Tiene Controles	Controles			Control Eficiente o Deficiente D (está documentado), F (está formalizado), A (se aplica), E (es efectivo)					Riesgo Controlado	Valoración del Riesgo Vs Controles Aplicados			Estrategia (evitarlo, mitigarlo, transferirlo, aceptarlo) y Acciones								
			Núm.	Descripción	Tipo de Control	D	F	A	E	Resultado del Control		Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Estrategia de Administración del Riesgo	Acciones a Realizar	Responsable de la acción						
Bajo	30/06/2022	Si	F.1.1	Herramienta para la gestión de Servicios	Preventivo	Si	Si	Si	Si	Eficiente	Si	2	Baja	2	Menor	4	Bajo	Aceptar/Asumir	A1	Con las platicas al personal involucrado en el proceso, se ha logrado minimizar los incidentes a los usuarios en el uso de TIC	Oficina de Atención Técnica a Usuarios		
		Si	F.1.2	SGSI-GISI-F-022 - Formato Servicio	Preventivo	Si	Si	Si	Si	Eficiente									A2	Se mantiene en constante monitoreo a personal Analista de Atención Técnica, validando que de el servicio de acuerdo al procedimiento establecido.	Oficina de Atención Técnica a Usuarios		
		Si	F.2.1	Herramienta para la gestión de Servicios	Preventivo	Si	Si	Si	Si	Eficiente													
		Si	F.3.1	Herramienta para la gestión de Servicios	Preventivo	Si	Si	Si	Si	Eficiente													
Medio	30/06/2022	Si	F.1.1	Plan de Contingencia de Atención Técnica a Usuarios	Preventivo	Si	Si	Si	Si	Eficiente	Si	2	Baja	3	Moderado	6	Moderado	Mitigar/Reducir	A1	Con las platicas al personal involucrado en el proceso, se ha logrado minimizar los incidentes a los usuarios en el uso de TIC	Oficina de Atención Técnica a Usuarios		
		Si	F.2.1	Plan de Contingencia de Atención Técnica a Usuarios	Preventivo	Si	Si	Si	Si	Eficiente									A2	Aplicar el plan, en caso de que se presente este agente perturbador	Oficina de Atención Técnica a Usuarios		
		Si	F.3.1	Plan de Contingencia de Atención Técnica a Usuarios	Preventivo	Si	Si	Si	Si	Eficiente									A3	Aplicar el plan, en caso de que se presente este agente perturbador	Oficina de Atención Técnica a Usuarios		
																			A4	Continuar aplicando el Plan de Contingencia de OATU, de acuerdo a los semáforos establecidos y con las medidas de seguridad correspondientes	Oficina de Atención Técnica a Usuarios		

