



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				
Proceso	Subprocesos	Procedimiento	EA/D	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		
Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa	N/A	Gestión de claves telefónicas	DGTI	Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos	TI04. Servicio de gestión de claves telefónicas configurada erróneamente	Que el servicio realizado de la gestión de clave telefónica (Alta, cambio, baja o suspensión) sea erróneo	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.	17/04/2023	F.1	Error en la configuración de la gestión (alta, cambio, baja o suspensión) clave telefónica	Humano	Interno	1	Muy baja	1	Muy Bajo
				Jefatura del Departamento de Administración de Servicios de Telefonía									Jefatura del Departamento de Operación Telefónica							
Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa	N/A	Gestión de claves telefónicas	DGTI	Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos	TI05. Servicio de gestión de clave telefónica realizado fuera del tiempo establecido	Que el servicio realizado de la gestión de clave telefónica (Alta, cambio, baja o suspensión) no se efectúe en el tiempo establecido de atención	Operativo	De Servicios	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.	18/09/2023	F.1	Fallas en la energía eléctrica en sitio de telecomunicaciones	Entorno	Externo	2	Baja	2	Bajo
				Jefatura del Departamento de Administración de Servicios de Telefonía									Jefatura del Departamento							
				F.2									Ruptura de fibra óptica	TIC's	Interno					
		F.3	Falla en switch de distribución	TIC's	Interno															



X

Información del Proceso				Identificación del Riesgo				Alineación Estratégica (Eje, tema y meta del PT 2021-2025)				Fecha en que se detectó el	Factor del Riesgo				Valoración Inicial del	
			de Operación Telefónica															
												F.4	Falla de switch de acceso	TIC's	Interno			

⊕
a

Fecha de Actualización: 13/12/2023

Fecha de Autorización: 13/12/2023

Mtra. Erika Braciela Hernández Aldama
Jefa del Departamento de Administración de Servicios de Telefonía

Mtro. Javier Cano Delgado
Departamento de Operación Telefónica
Elabora

M. en C. Patsy Lilliana Sánchez Flores
Directora de Extensión de Servicios Tecnológicos

Autoriza

Las firmas avalan y dan validez de la autenticidad del documento, así mismo aprueban su publicación para su implementación.

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						
			Valor del Riesgo	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		
1	08/12/2023	Si	F.1.1	El usuario valida que se haya realizado de manera correcta el alta, cambio, baja o suspensión de clave	Correctivo	Si	Si	Si	Si	Eficiente	Si	1	Muy Baja	1	Es insignificante	1	Bajo	Aceptar/Asumir	A1	Mantener la validación del usuario con el fin de identificar las inconsistencias que pudieran presentarse. Durante este periodo, de abril 2023 a la fecha, no existieron inconsistencias en las solicitudes atendidas.	Departamento de Administración de Servicios de Telefonía y de Operación Telefónica.
		Si	F.1.1	Respaldo de energía (UPS)	Preventivo	Si	No	Si	Si	Eficiente	Si	1	Muy Baja	1	Es insignificante	1	Bajo	Aceptar/Asumir	A1	Mantener en buen estado el equipo UPS que opera como respaldo de energía, realizando el mantenimiento de los equipos y el reemplazo de baterías en caso de ser necesario. No se reportaron incidentes durante el periodo de septiembre a la fecha.	Departamento de Operación Telefónica
4	08/12/2023	Si	F.2.1	Detectar la falla en el servicio de red	Correctivo	No	No	Si	Si	Eficiente	Si	1	Muy Baja	1	Es insignificante	1	Bajo	Aceptar/Asumir	A2	Identificar la falla en el servicio de red, notificar al área que corresponda para su reparación, Departamento de Redes y Telecomunicaciones si es una situación de red institucional o el proveedor vigente del servicio externo de conectividad.	Departamento de Operación Telefónica
		Si	F.3.1	Monitoreo constante al equipo	Preventivo	No	No	Si	Si	Eficiente	Si	1	Muy Baja	1	Es insignificante	1	Bajo	Aceptar/Asumir	A3	Se mantiene el monitoreo del enlace entre el switch de acceso de telefonía y el switch de distribución principal, notificando al Departamento de Redes y Telecomunicaciones en caso de	Departamento de Operación Telefónica
		Si	F.3.2	Mantenimiento al equipo	Preventivo	No	No	Si	Si	Eficiente	Si	1	Muy Baja	1	Es insignificante	1	Bajo	Aceptar/Asumir	A3	Se mantiene el monitoreo del enlace entre el switch de acceso de telefonía y el switch de distribución principal, notificando al Departamento de Redes y Telecomunicaciones en caso de	Departamento de Operación Telefónica

Fecha de Actualización: 13/12/2023

Fecha de Autorización: 13/12/2023

Mtra. Erika Galicia Hernández Aldama
Jefa del Departamento de Administración de Servicios de Telefonía

M. en C. Patsy Lilliana Sánchez Flores
Directora de Extensión de Servicios Tecnológicos

Mtro. Javier Cano Delgado
Departamento de Operación Telefónica
Elabora

Autoriza

Las firmas avalan y dan validez de la autenticidad del documento, así mismo aprueban su publicación para su implementación.

Riesgo	Fecha en que se revisó el	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		
			Control	Medida	Impacto	Sección	Responsable	Estado	Fecha			Valoración	Valoración	Valoración	Valoración	Estrategia	Acciones	
		Si	F.3.3	Sustitución de equipo (garantía o nueva adquisición)	Correctivo	No	No	Si	Si	Eficiente							Recomendaciones en caso de presentarse una incidencia para su resolución	
		Si	F.4.1	Monitoreo constante al equipo	Preventivo	No	No	Si	Si	Eficiente							A4 Se mantiene el monitoreo de los enlaces entre los conmutadores y los switches de acceso y los mantenimientos al equipo programados anualmente.	Departamento de Operación Telefónica
		Si	F.4.2	Mantenimiento al equipo	Preventivo	No	No	Si	Si	Eficiente								
		Si	F.4.3	Sustitución de equipo (garantía o nueva adquisición)	Correctivo	No	No	Si	Si	Eficiente								