



Ciudad de México, 01 de diciembre de 2021.

**ING. MARGARITA ROLDÁN SÁNCHEZ**  
DIRECTORA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
PRESENTE

Con fundamento en el artículo 30, fracción V, del Reglamento Orgánico en Materia de Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación y en cumplimiento al Programa Anual de Control y Auditoría 2021, aprobado por el H. Comité de Gobierno y Administración, se presenta el Informe de la Auditoría número DED/2021/36 denominada "Evaluación al desempeño de la Dirección General de Tecnologías de la Información".

### I. ANTECEDENTES

Con fecha 19 de agosto de 2021, se notificó la orden de auditoría CSCJN/DGA/DED/372/2021, a través de la cual, el Contralor de la Suprema Corte de Justicia de la Nación comunicó la evaluación del Desempeño DED/2021/36 a la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI), por el período del 1 de enero de 2020 al 31 de julio de 2021.

### II. OBJETIVOS

II.1 Objetivo general: Valorar el grado de eficiencia, eficacia y economía logrados en la gestión de la DGTI.

II.2 Objetivos específicos:

1. Constatar que las actividades realizadas por la DGTI en la anualidad de 2020 estuvieran comprendidas dentro de las facultades conferidas.
2. Verificar que los resultados reflejados en el Reporte de Avance Físico-Financiero correspondieron con el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.
3. Comprobar que la DGTI cuenta con evidencia suficiente y competente del cumplimiento de sus objetivos y metas programadas para el año de 2020.
4. Evaluar el avance en el desarrollo de los proyectos institucionales programados en 2020 y primer semestre de 2021.
5. Verificar el grado de aplicación de las medidas de control establecidas para los riesgos identificados en las fichas técnicas de los proyectos de 2020 y primer semestre de 2021.

### III. ALCANCE

La revisión comprendió:

- La estructura Orgánica y Ocupacional, el Manual de Organización Específico y su alineación con las atribuciones de la DGTI señaladas en el Reglamento Orgánico en Materia de Administración.
- La alineación de los manuales administrativos con la operación actual de la DGTI.
- La congruencia entre los elementos que integran los indicadores de gestión, el cumplimiento del Programa Anual de Trabajo (PAT) y el soporte documental del cumplimiento de metas.

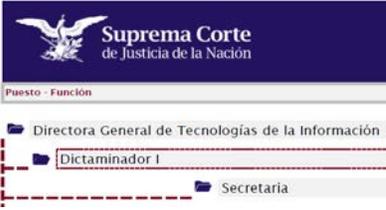
- El avance de cuatro proyectos institucionales desarrollados en el ejercicio fiscal de 2020 y tres en el primer semestre de 2021.
- Los riesgos identificados por la DGTI en siete proyectos seleccionados en la muestra.

**IV. RESULTADOS**

**Resultado 1  
Estructura Orgánica.**

De la comparación de las Estructuras Orgánica y Ocupacional de la DGTI publicadas en la página de transparencia de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) con el organigrama contenido en el Manual de Organización Específico (MOE), se constató que la información en dichos documentos corresponde a la estructura dictaminada por la Dirección General de Planeación, Seguimiento e Innovación (DGPSI), y se identificó que, en el MOE no se ve reflejada la plaza de Dictaminador I, la cual tiene un nivel staff (de apoyo), como se muestra:

**Comparativo de la Estructura Orgánica de la DGTI**

Estructura Orgánica publicada en el Portal de Transparencia	Estructura Ocupacional publicada en el Portal de Transparencia	Extracto del Organigrama contenido en el MOE
		

*Fuente: Información obtenida de la Estructura Orgánica y Ocupacional publicadas en la página de transparencia y del Manual de Organización Específico autorizado.*

En conclusión, se constató que las estructuras orgánica y ocupacional publicadas en la página de transparencia de la SCJN y la contenida en el MOE son coincidentes.

**Resultado 2  
Manuales Administrativos.**

De la revisión a los manuales administrativos de la DGTI proporcionados mediante el oficio DGTI/SGPCPT/58/2021 del 2 de septiembre de 2021, se constató que el Manual de Organización Específico con clave de registro MOE-DGTI-V1-JUN-2020 se encuentra vigente y publicado en las páginas de transparencia e intranet de la SCJN, y en lo general, se encuentra alineado a las atribuciones establecidas en el ROMA para la DGTI.

C+s15n3Rs6Q/zhsMrcBY7jplvuS64opvZYxgBcPZoPg=

Asimismo, se verificó que el Manual de Procedimientos está publicado en las páginas de transparencia y de intranet de la SCJN, sin embargo, cuenta con procedimientos cuya fecha de formalización y registro, datan desde el 2 de diciembre de 2014 al 29 de octubre de 2018, como se muestra a continuación:

OFICIALÍA MAYOR DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			OFICIALÍA MAYOR DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			OFICIALÍA MAYOR DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN					
CONTENIDO			CONTENIDO			CONTENIDO					
I. Introducción			Denominación			Denominación					
II. Enfoque de Proceso			Fecha de Formalización y Registro			Fecha de Formalización y Registro					
III. Procedimientos			Denominación			Denominación					
Subdirección General de Servicios			Denominación			Denominación					
Dirección de Atención a Usuarios			Fecha de Formalización y Registro			Fecha de Formalización y Registro					
1	PO-TI-US-01	Atención de usuarios	17/03/2017	15	PO-TI-JA-01	Generación de disco o dispositivo USB con información, utilizado como fuente para su reproducción	17/05/2017	31	PO-TI-IS-01	Mantenimiento físico de servidores	14/12/2018
2	PO-TI-US-02	Digitalización de documentos	17/03/2017	16	PO-TI-JA-02	Elaboración y mantenimiento de los sistemas informáticos relacionados a los criterios jurisprudenciales	17/05/2017	32	PO-TI-IS-02	Análisis forense informático	23/01/2018
3	PO-TI-US-03	Actualización del correo electrónico y extensión telefónica en SIA	17/03/2017	17	PO-TI-JA-03	Administración de dominios	17/05/2017	33	PO-TI-IS-03	Administración de los Centros de Datos	18/01/2018
4	PO-TI-US-04	Atención a fallas en equipos de cómputo y periféricos	17/03/2017	18	PO-TI-JA-04	Actualización de la información de las tesis jurisprudenciales y actadas emitidas por los órganos del Poder Judicial de la Federación	17/05/2017	34	PO-TI-IS-04	Monitoreo de aplicaciones e infraestructura	31/08/2017
5	PO-TI-US-05	Instalación o actualización de software	17/03/2017	19	PO-TI-JA-05	Integración de información al Portal Iberoamericano del Conocimiento Jurídico	17/05/2017	35	PO-TI-IS-05	Incorporación de nuevos componentes tecnológicos al Sistema de Monitoreo de los Servicios Informáticos	31/08/2017
6	PO-TI-US-06	Baja de servicios informáticos	17/03/2017	Dirección de Sistemas Administrativos			36	PO-TI-IS-06	Administración de políticas para seguridad perimetral	26/10/2017	
Dirección de Abastecimiento y Control de Bienes Informáticos			Dirección de Sistemas Administrativos			37	PO-TI-IS-07	Evaluación de cumplimiento de condiciones de seguridad informática de nuevas tecnologías	11/12/2017		
7	PO-TI-AI-01	Suministro de Bienes Informáticos	07/02/2018	20	PO-TI-SA-01	Desarrollo de Sistemas Administrativos	02/12/2014	38	PO-TI-IS-08	Administración de berrido seguro en dispositivos informáticos	26/10/2017
8	PO-TI-AI-02	Amenjamiento de Bienes Informáticos	07/02/2018	21	PO-TI-SA-02	Mantenimiento de Sistemas Administrativos en operación	02/12/2014	39	PO-TI-IS-09	Análisis de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica de aplicaciones de la SCJN	31/08/2017
9	PO-TI-AI-03	Administración de Bienes Informáticos, Accesorios y Refacciones	07/02/2018	22	PO-TI-SA-03	Administración de Usuarios del SIA	16/01/2018	40	PO-TI-IS-10	Respuesta a incidentes en seguridad de la información	30/03/2017
10	PO-TI-AI-04	Movimiento de Bienes Informáticos	15/02/2018	Subdirección General de Infraestructura Tecnológica			41	PO-TI-IS-11	Actualización de planes de recuperación ante desastres	23/01/2018	
11	PO-TI-AI-05	Seguimiento de Licenciamiento de Software	15/02/2018	Dirección de Telecomunicaciones			42	PO-TI-IS-12	Incorporación de nuevos elementos tecnológicos al Sistema de Seguridad de la Información	25/10/2017	
Subdirección General de Sistemas Informáticos			Dirección de Telecomunicaciones			23	PO-TI-OP-08	Tarifación de Llamadas	12/07/2016		
Dirección de Sistemas Jurídicos			Dirección de Telecomunicaciones			24	PO-TI-TC-01	Administración y operación de equipos de comunicaciones	14/12/2016		
12	PO-TI-SJ-01	Desarrollo de Sistemas Jurídicos	10/04/2017	25	PO-TI-TC-02	Control y suministro de servicio de comunicación móvil	20/05/2017	26	PO-TI-TC-03	Administración de telefonía fija	14/12/2017
13	PO-TI-SJ-02	Mantenimiento a Sistemas Jurídicos	10/04/2017	27	PO-TI-TC-05	Administración de videoconferencia	14/12/2017	28	PO-TI-CO-01	Administración de bases de datos	24/04/2017
14	PO-TI-SJ-03	Formalización del Convenio de Confidencialidad y Radicación de Caso de Derechos Patrimoniales	29/10/2018	Dirección de Continuidad de Operaciones			29	PO-TI-CO-02	Administración de respaldos y restauración de bases de datos	24/04/2017	
Dirección de Sistemas Jurídico Administrativos			Dirección de Continuidad de Operaciones			28	PO-TI-CO-01	Administración de bases de datos	24/04/2017		
			Dirección de Continuidad de Operaciones			29	PO-TI-CO-02	Administración de respaldos y restauración de bases de datos	24/04/2017		
			Dirección de Continuidad de Operaciones			30	PO-TI-CO-03	Atención de Servicios de Red	29/10/2018		
			Dirección de Continuidad de Operaciones			IV. Hoja de formalización					

Fuente: Información obtenida del Manual de Procedimientos publicado en las páginas de transparencia e intranet de la SCJN.

Con base a la fecha de formalización y registro de los procedimientos integrados en el manual antes referido, se determinó que:

- 2 procedimientos datan del año de 2014;
- 3 corresponden a la anualidad de 2016;
- 30 son de 2017 y;
- 11 de 2018.

Dicho instrumento normativo no está alineado a la estructura orgánica y operación actual del área auditada, debido a los cambios estructurales que llevó a cabo la DGTI en 2019 y 2021.

La “Guía Técnica para la Integración y Actualización de Manuales de Procedimientos”, destaca la importancia de dicho manual, que consiste en:

1. Identificar, delimitar y clarificar las responsabilidades de las áreas funcionales y puestos que intervienen en su ejecución.
2. Visualizar de manera clara la distribución de actividades, así como los responsables de su ejecución.
3. Estandarizar rutinas para evitar la discrecionalidad en la ejecución de las actividades.
4. Conocer las políticas que rigen las actividades competencia del área, para su debida observancia.
5. Verificar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo para minimizar fallas, errores u omisiones en la operación.
6. Aumentar la eficacia del personal, estableciendo claramente lo que se deberá hacer, en qué momento y cómo hacerlo.

7. *Auxiliar en la inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso al puesto, ya que describe en forma detallada las actividades que deberá desarrollar.*

8. *Contar con un marco de referencia para el análisis operativo de sistemas, procesos y métodos, a efecto de plantear en su oportunidad la automatización de los mismos.*

9. *Transparentar la operación administrativa del Alto Tribunal.*

10. *Simplificar el desarrollo de las actividades de las áreas funcionales, con el propósito de generar ahorro en tiempo y recursos, así como evitar duplicidades e ineficiencia.”*

Debido a que el Manual de Procedimientos no se encuentra alineado con la estructura orgánica y operación actual de la DGTI, se afecta el sistema de control interno, lo que resultaría un riesgo en la eficiencia y eficacia de su operación.

Por la falta de actualización del Manual de Procedimientos, la DGTI no ha atendido lo señalado en el artículo 9, fracción VI, del ROMA, que dispone:

*“Artículo 9. Los titulares de las áreas tendrán las siguientes atribuciones:*

*[...]*

*VI. Coordinar la elaboración y actualización de los manuales de organización y de procedimientos, así como validar su contenido;”*

### **Respuesta a los resultados preliminares**

Mediante oficio CSCJN/DGA/DED/573/2021, notificado el 25 de noviembre de 2021, se dieron a conocer a la DGTI, los resultados, recomendaciones y acciones de mejora preliminares derivados de la auditoría. En respuesta al presente, a través del diverso DGTI/568/2021 y Nota de cumplimiento DGTI/SGPCPT/011/2021, ambos del 29 de noviembre de 2021, se informó:

*Se hace del conocimiento que el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI), ha sido actualizado y validado en coordinación con la Dirección General de Planeación, Seguimiento e Innovación (DGPSI). Es importante precisar que la DGTI definió en total treinta y cinco procedimientos, los cuales se encuentran alineados a la estructura orgánica y operacional vigente de la Dirección General, por lo que una vez que el referido Manual sea autorizado y publicado por las áreas competentes, se informará a la brevedad a la Dirección General de Auditoría. No obstante, se adjuntan los procedimientos citados con antelación debidamente firmados”.*

Debido a que la DGTI llevó a cabo acciones para atender el presente resultado se considera solventada la recomendación preventiva que se dio a conocer con los resultados preliminares.

### **Resultado 3**

#### **Plan Estratégico de Desarrollo Informático y Programa Anual de Ejecución de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios.**

a) Mediante el oficio CSCJN/DGA/DED/426/2021 notificado el 13 de septiembre de 2021, se solicitó a la DGTI el “Plan Estratégico de Desarrollo Informático” autorizados para los años de 2020 y 2021, correlacionados con los proyectos institucionales programados. En respuesta, a través del diverso DGTI/SGPCPT/66/2021 del 23 de septiembre de 2021, la DGTI informó:

*“Al respecto, se informa que la Dirección General de Tecnologías de la Información únicamente lleva a cabo el Programa Anual de Trabajo (PAT), en virtud de que en éste se encuentran contemplados desde el año 2020 los proyectos institucionales en materia de tecnologías de la información”.*

La DGTI señaló que únicamente elabora el PAT, sin embargo, en los artículos 21, fracción III, y 25, fracción V, del Acuerdo General de Administración XIV/2019 (AGA XIV/2019), establecen la obligación de elaborar un “Plan Estratégico de Desarrollo Informático”:

**“Artículo 21. Atribuciones del Comité.**

*El Comité tendrá las atribuciones siguientes:*

[...]

*III. Conocer el Plan Estratégico de Desarrollo Informático;*

**Artículo 25. Contenido de los Programas Anuales de Necesidades.**

*Los Programas Anuales de Necesidades deberán contener, entre otros, los siguientes aspectos:*

[...]

*V. Las asignaciones que se hayan contemplado en el Presupuesto de Egresos de la Suprema Corte, con base en el Plan Estratégico de Desarrollo Informático para el caso de bienes y servicios informáticos;”*

**b)** Con el oficio CSCJN/DGA/DED/512/2021 notificado el 27 de octubre de 2021, se solicitó el “Programa Anual de Ejecución de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios”, el cual se hace referencia en el MOE de la DGTI. En respuesta, a través del diverso DGTI/SGPCPT/75/2021 del 5 de noviembre de 2021, la DGTI anexó la atenta nota DGTI/CA/11/2021 en la que se informa:

- **“Punto 1.** *La información solicitada fue entregada [...], como Programa Anual de Necesidades para los ejercicios 2020 y 2021.”*

No obstante, dentro del MOE la función 1, de la DGTI, dispone:

**“1. Autorizar el Programa Anual de Ejecución de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios, el Programa Anual de Trabajo y el Anteproyecto de Presupuesto.”** (énfasis añadido).

Por lo anterior, no se identificó alguna disposición normativa o instrucción en la que se sustituya o señale que el “Plan Estratégico de Desarrollo Informático” se encuentra contenido en el Programa Anual de Trabajo (PAT), y la DGTI no señaló cual era el fundamento normativo para establecerlo de esa forma.

Además, se considera que en el MOE se incorporaron nomenclaturas y/o denominaciones que difieren de las que se utilizan en los Acuerdos Generales, lo que crea confusión; además de que, en el artículo 27, fracciones II, III y IV, del ROMA, se refiere como Programa Anual de Necesidades de Tecnologías de la Información y Comunicación, como se indica:

*“Artículo 27*

[...]

II. Recabar las necesidades de bienes y servicios en materia de tecnologías de la información y comunicación que requieran los órganos y áreas y dictaminar sobre sus características técnicas y sobre la procedencia de incorporarlas en el **Programa Anual de Necesidades de Tecnologías de la Información y Comunicación**; (énfasis añadido).

III. Proporcionar a la Dirección General de Presupuesto y Contabilidad la información presupuestal derivada del **Programa Anual de Necesidades de Tecnologías de la Información y Comunicación** para el proceso de elaboración del anteproyecto de presupuesto de egresos del ejercicio de que se trate; (énfasis añadido).

IV. Dictaminar sobre la procedencia de los ajustes y modificaciones que soliciten los órganos y áreas de la Suprema Corte al **Programa Anual de Necesidades de Tecnologías de la Información y Comunicación**; (énfasis añadido).

[...]

En conclusión, según lo informado por la DGTI solo elaboran el PAT, ya que no presentaron el Plan Estratégico de Desarrollo Informático como lo establece el AGA XIV/2019.

De igual forma, el MOE contiene denominaciones que difieren de los Acuerdos Generales ya que, al “Programa Anual de Ejecución de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios” la DGTI lo considera con el “Programa Anual de Necesidades”, por lo que, se deberán realizar las actualizaciones correspondientes.

### **Respuesta a los resultados preliminares**

Mediante oficio CSCJN/DGA/DED/573/2021, notificado el 25 de noviembre de 2021, se dieron a conocer a la DGTI, los resultados, recomendaciones y acciones de mejora preliminares derivados de la auditoría. En respuesta al presente, a través del diverso DGTI/568/2021 y Nota de cumplimiento DGTI/SGPCPT/011/2021, ambos del 29 de noviembre de 2021, se informó:

*Respuesta:*

*Al respecto se informa que, una vez evaluada la acción de mejora, ésta se adoptará, por lo que en el año 2022 se someterá a consideración de la Dirección General de Asuntos Jurídicos (DGAJ), dos adecuaciones al AGA XIV/2019, en los siguientes términos:*

*Dice:*

*“Artículo 21. Atribuciones del Comité.*

*El Comité tendrá las atribuciones siguientes:*

*...*

*III. Conocer el **Plan Estratégico de Desarrollo Informático**,” (sic)*

*“Artículo 25. Contenido de los Programas Anuales de Necesidades.*

*Los Programas Anuales de Necesidades deberán contener, entre otros, los siguientes aspectos:*

*A. De Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios:*

*...*

*V. Las asignaciones que se hayan contemplado en el Presupuesto de Egresos de la Suprema Corte, con base en el **Plan Estratégico de Desarrollo Informático** para el caso de bienes y servicios informáticos;” (sic)*

**[Énfasis añadido]**

*Debe decir:*

*“Artículo 21. Atribuciones del Comité.*

El Comité tendrá las atribuciones siguientes:

...

III. Conocer el **Programa Anual de Trabajo en materia de TIC;**” (sic)

“Artículo 25. Contenido de los Programas Anuales de Necesidades.

Los Programas Anuales de Necesidades deberán contener, entre otros, los siguientes aspectos:

A. De Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios:

...

V. Las asignaciones que se hayan contemplado en el Presupuesto de Egresos de la Suprema Corte, con base en el **Programa Anual de Trabajo en materia de TIC para el caso de bienes y servicios informáticos;**” (sic)

**[Énfasis añadido]**

Lo anterior, en el marco de mejora regulatoria administrativa que realiza la DGAJ dentro del primer trimestre de cada año.

Por lo que hace a la Acción de Mejora propuesta relativa al Programa Anual de Necesidades de Tecnologías de la Información y Comunicación, la Dirección General de Tecnologías de la Información, informo lo siguiente:

**Respuesta:**

Al respecto se informa que, derivado de los trabajos conjuntos entre personal de la Dirección General de Planeación, Seguimiento e Innovación (DGPSI) y de esta Subdirección General a mi cargo, se llevó a cabo una última actualización a las funciones de la DGTI, para quedar como sigue:

“1. Autorizar el programa anual de necesidades de tecnologías de la información y comunicación, el Programa Anual de Trabajo y el Anteproyecto de Presupuesto.” (sic)

Es importante mencionar que dicha actualización fue solicitada a la DGPSI el día citado al rubro. Se adjunta el correo electrónico enviado para pronta referencia”.

Debido a que la DGTI llevó a cabo acciones para atender el presente resultado se consideran solventadas las mejoras que se propusieron al respecto.

#### Resultado 4

##### Estructura del Indicador 1, cumplimiento de la meta establecida.

a) **Estructura del Indicador.** De la revisión a los elementos que lo integran, se detectó que no estableció con claridad la unidad de medida y el sentido del indicador.

Cuadro 1

Indicador 1		Inconsistencias detectadas
Nombre del Indicador.	Porcentaje de cumplimiento en la ejecución de proyectos que las áreas de la SCJN requieren.	
Unidad de medida.	Avance en la Ejecución de Proyectos.	Conforme al nombre del indicador, método de cálculo y meta, la unidad de medida debería de ser porcentaje.
Sentido del Indicador.	Constante.	Los Lineamientos para el Proceso de Planeación, Programación, Presupuestación, Evaluación y Control (LPPPPEC), establecen dos sentidos para el indicador: ascendente y descendente, por lo que la clasificación de “Constante” no está contemplada.

Indicador 1		Inconsistencias detectadas
Método de cálculo.	Promedio del % de avance en la ejecución de todos los proyectos durante el período.	
Meta 1.	Alcanzar el 90% de cumplimiento de avance en la ejecución de los proyectos durante el período.	

Fuente: Información obtenida del Programa Anual de Trabajo de 2020.

Se considera que, la unidad de medida no establece la expresión numérica (porcentaje, cantidad, número de documentos, entre otros), en virtud de lo anterior, ésta se deberá expresar y complementar conforme a los LPPPPEC, para que el indicador genere la certeza y consistencia que señala la definición de esa disposición normativa.

**b) Cumplimiento de la meta 1.** Respecto al cumplimiento de la meta “Alcanzar el 90% de cumplimiento de avance en la ejecución de los proyectos durante el período”, se analizaron los reportes trimestrales en los que se refleja el avance en la ejecución de los proyectos que le fueron solicitados a la DGTI, determinándose que la meta se cumplió y se atendió el principio de eficacia.

Por otra parte, con relación a las inconsistencias detectadas en los elementos del indicador identificadas en el cuadro 1, la DGTI no se ajustó al numeral 6.1 de los LPPPPEC, que establece:

*“Unidad de medida. Es la expresión numérica que servirá de base para el indicador. [...]”*

[...]

*“Sentido del indicador. Hace referencia a la dirección que debe tener el comportamiento del indicador para identificar cuando su desempeño es positivo o negativo. Puede tener un sentido descendente o ascendente”.*

Cabe mencionar que, en el PAT de 2021, se muestran las mismas inconsistencias referidas en el presente resultado, respecto a la construcción del indicador.

### Respuesta a los resultados preliminares

Mediante oficio CSCJN/DGA/DED/573/2021, notificado el 25 de noviembre de 2021, se dieron a conocer a la DGTI, los resultados, recomendaciones y acciones de mejora preliminares derivados de la auditoría. En respuesta al presente, a través del diverso DGTI/568/2021 y Nota de cumplimiento DGTI/SGPCPT/011/2021, ambos del 29 de noviembre de 2021, se informó:

*“En atención a la recomendación preventiva [...], la cual es aplicable a los resultados 4, 5, 6, 7 y 9 relativas a la estructura del indicador, es importante mencionar que originalmente la unidad de medida y sentido del indicador se encontraban tal como se sugiere en la presente recomendación preventiva; no obstante y, derivado del taller convocado por la DGPSI e impartido por el INEGI, denominado “Indicadores de Gestión en el Marco de la Planeación Estratégica”, impartido en octubre-noviembre 2019, se realizaron los ajustes a los indicadores de la DGTI, mismos que fueron revisados como parte de la integración del PAT de 2020 y 2021 por la propia DGPSI, sin tener observaciones al respecto. Se adjunta para pronta referencia el manual de dicho taller en donde se asienta que la unidad de medida son convenciones y que el sentido del indicador puede ser ascendente, descendente o constante”.*

No obstante, en los “Lineamientos para el Proceso de Planeación, Programación, Presupuestación, Evaluación y Control” no contemplaban el sentido del indicador “constante”, ya que solamente establecía “ascendente” y “descendente”, aunado a que el manual del taller impartido por el INEGI a que hace referencia la DGTI, se trata de material didáctico que no se vincula con la normativa de la SCJN.

Sin embargo, considerando que se emitieron los “Lineamientos para el Proceso de Planeación, Programación y Presupuestación en la Suprema Corte de Justicia de la Nación” del 6 de agosto de 2020, aplicables para el ejercicio de 2021, en los que ya no se contempla lo relacionado con el sentido del indicador, no se emite recomendación para el presente resultado.

## Resultado 5

### Estructura del Indicador 2, cumplimiento de la meta establecida.

- a) **Estructura del Indicador.** De la revisión a los elementos que lo integran, se detectó que no estableció con claridad la unidad de medida y el sentido del indicador.

Cuadro 2

Indicador 2		Inconsistencias detectadas
Nombre del Indicador.	Porcentaje de incidentes resueltos.	
Unidad de medida.	Incidentes resueltos.	Conforme al nombre del indicador, método de cálculo y meta, la unidad de medida debería de ser porcentaje.
Sentido del Indicador.	Constante.	Los LPPPPEC establecen dos sentidos para el indicador: ascendente y descendente, por lo que la clasificación de “Constante” no está contemplada.
Método de cálculo.	(Número de incidentes resueltos en el período / total de incidentes suscitados en el periodo) * 100.	
Meta 2.	Resolver el 90% de los incidentes.	

Fuente: Información obtenida del Programa Anual de Trabajo de 2020.

De igual forma, se considera que la unidad de medida no establece la expresión numérica (porcentaje, cantidad, número de documentos, entre otros), en virtud de lo anterior, ésta se deberá expresar y complementar conforme a los LPPPPEC, para que el indicador genere la certeza y consistencia que señala la definición de esa disposición normativa.

- b) **Cumplimiento de la meta 2.** Por lo que se refiere al cumplimiento de la meta “Resolver el 90% de los incidentes”, del análisis efectuado al “Reporte de Incidentes 2020” proporcionado por la DGTI, se determinó lo siguiente:

**Cuadro 3**

Trimestres 2020	Tipo de Incidente	Soporte de aplicaciones	Servicios de infraestructura	Servicios y bienes informáticos	Servicios de seguridad informática	Acumulado de incidentes (e)
	Área responsable de su atención	Subdirección General de Sistemas Informáticos (a)	Subdirección General de Infraestructura Tecnológica (b)	Subdirección General de Servicios Tecnológicos (c)	Dirección de Seguridad Informática (d)	
1º	Incidentes Resueltos.	1,171	1,770	3,269	165	6,375
	Incidentes Suscitados.	1,265	1,807	3,535	166	6,773
	(Resueltos / Suscitados) *100	92.6%	98.0%	92.5%	99.4%	94.1%
2º	Incidentes Resueltos.	197	47	1,201	157	1,602
	Incidentes Suscitados.	225	61	1,239	162	1,687
	(Resueltos / Suscitados) *100	87.6%	77.0%	96.9%	96.9%	95.0%
3º	Incidentes Resueltos.	204	90	1,576	351	2,221
	Incidentes Suscitados.	232	95	1,756	360	2,443
	(Resueltos / Suscitados) *100	87.9%	94.7%	89.7%	97.5%	90.9%
4º	Incidentes Resueltos.	102	35	1,138	53	1,328
	Incidentes Suscitados.	115	44	1,280	53	1,492
	(Resueltos / Suscitados) *100	88.7%	79.5%	88.9%	100.0%	89.0%
Promedio Anual	Suma de porcentajes / 4	89.2%	87.3%	92.0%	98.5%	92.3%

Fuente: Información proporcionada por la DGTI mediante el oficio DGTI/SGPCPT/58/2021 del 2 de septiembre de 2021.

Del cuadro 3, se observa que trimestralmente y de forma global se alcanzó la meta esperada, a excepción del 4º trimestre de 2020 que no se logró la meta por un punto porcentual, no obstante, al analizar el cumplimiento por tipo de incidente y área responsable, se determinó lo siguiente:

- Los incidentes relacionados con el “soporte de aplicaciones”, cuya área encargada de su atención es la Subdirección General de Sistemas Informáticos, en los trimestres 2º, 3º y 4º de 2020, no se cumplió con la meta esperada, ya que arrojaron porcentajes del 87.6%, 87.9% y 88.7%, respectivamente.
- Los correspondientes a “servicios de infraestructura”, atendidos por la Subdirección General de Infraestructura Tecnológica, en los trimestres 2º y 4º de 2020, reflejaron porcentajes del 77.0% y 79.5%, en cada uno de ellos.
- De los incidentes relacionados con “servicios y bienes Informáticos” a cargo de la Subdirección General de Servicios Tecnológicos, en los trimestres 3º y 4º de 2020 no se logró la meta esperada del 90%, ya que se reportaron cumplimientos del 89.7% y 88.9% respectivamente.
- Por lo que se refiere a los “servicios de seguridad informática”, cuyo responsable de su atención es la Dirección de Seguridad Informática, el porcentaje mínimo que logró fue del 96.9% en el 2º trimestre y el máximo del 100% en el 4º trimestre de 2020, por lo que tuvo una mayor eficacia con relación a las demás áreas.

- En el acumulado del 4º trimestre de 2020, no se alcanzó la meta esperada, ya que resultó un porcentaje de resolución del 89.0%, debido a que los incidentes relacionados con “soporte de aplicaciones”, “servicios de infraestructura” y “servicios y bienes informáticos”, reportaron porcentajes del 88.7%, 79.5% y 88.9%, lo que afectó la eficacia en dicho período.

De lo anterior, se concluye que la DGTI acumula los resultados trimestrales de las cuatro áreas responsables de resolver los incidentes para alcanzar la meta, por lo que, se sugiere analizar de forma individual el cumplimiento de cada una de las áreas que otorgan los servicios para determinar lo conducente. No obstante, se considera que, para alcanzar un mejor desempeño en la resolución de los incidentes, se sugiere evaluar de forma individual cada una de las áreas responsables.

Por las inconsistencias detectadas en los elementos del indicador referidas en el cuadro 2, la DGTI no se ajustó al numeral 6.1 de los LPPPPEC, que establece:

*“Unidad de medida. Es la expresión numérica que servirá de base para el indicador. [...]*

[...]

*Sentido del indicador. Hace referencia a la dirección que debe tener el comportamiento del indicador para identificar cuando su desempeño es positivo o negativo. Puede tener un sentido descendente o ascendente”. Cabe mencionar que, en el PAT de 2021, se muestran las mismas inconsistencias señaladas en el presente resultado, respecto a la construcción del indicador.*

### **Respuesta a los resultados preliminares**

Mediante oficio CSCJN/DGA/DED/573/2021, notificado el 25 de noviembre de 2021, se dieron a conocer a la DGTI, los resultados, recomendaciones y acciones de mejora preliminares derivados de la auditoría. En respuesta al presente, a través del diverso DGTI/568/2021 y Nota de cumplimiento DGTI/SGPCPT/011/2021, ambos del 29 de noviembre de 2021, se informó:

*“En atención a la recomendación preventiva [...], la cual es aplicable a los resultados 4, 5, 6, 7 y 9 relativas a la estructura del indicador, es importante mencionar que originalmente la unidad de medida y sentido del indicador se encontraban tal como se sugiere en la presente recomendación preventiva; no obstante y, derivado del taller convocado por la DGPSI e impartido por el INEGI, denominado “Indicadores de Gestión en el Marco de la Planeación Estratégica”, impartido en octubre-noviembre 2019, se realizaron los ajustes a los indicadores de la DGTI, mismos que fueron revisados como parte de la integración del PAT de 2020 y 2021 por la propia DGPSI, sin tener observaciones al respecto. Se adjunta para pronta referencia el manual de dicho taller en donde se asienta que la unidad de medida son convenciones y que el sentido del indicador puede ser ascendente, descendente o constante”.*

Se reitera la conclusión señalada en el resultado 4 del presente informe.

## **Resultado 6**

### **Estructura del Indicador 3, cumplimiento de la meta establecida.**

- a) **Estructura del Indicador.** De la revisión a los elementos que lo integran, se detectó que no estableció con claridad la unidad de medida y el sentido del indicador.

**Cuadro 4**

Indicador 3		Inconsistencias detectadas
Nombre del Indicador.	Porcentaje de disponibilidad de la infraestructura tecnológica.	
Unidad de medida.	Horas disponibles.	Conforme al nombre del indicador, método de cálculo y meta, la unidad de medida debería de ser porcentaje.
Sentido del Indicador.	Constante.	Los LPPPPEC establecen dos sentidos para el indicador: ascendente y descendente, por lo que la clasificación de "Constante" no está contemplada.
Método de cálculo.	$[(\text{Horas efectivas totales del período} - \text{horas inactivas por falla}) / (\text{horas efectivas totales del período})] * 100$	
Meta 3.	Mantener el 99.9% la operación (disponibilidad) de la infraestructura tecnológica de telecomunicaciones, almacenamiento/procesamiento y seguridad para soportar la totalidad de los sistemas de la SCJN.	

*Fuente: Información obtenida del Programa Anual de Trabajo de 2020.*

Como ya se indicó, se considera que la unidad de medida no establece la expresión numérica (porcentaje, cantidad, número de documentos, entre otros), en virtud de lo anterior, ésta se deberá expresar y complementar conforme a los LPPPPEC, para que el indicador genere la certeza y consistencia que señala la definición de esa disposición normativa.

**b) Cumplimiento de la meta 3.** Con respecto al cumplimiento de la meta “Mantener el 99.9% la operación (disponibilidad) de la infraestructura tecnológica de telecomunicaciones, almacenamiento/procesamiento y seguridad para soportar la totalidad de los sistemas de la SCJN”, de la revisión a los reportes en los que se encuentra el detalle de operación horas/equipo de la infraestructura tecnológica señalada, se determinó que la DGTI alcanzó el porcentaje planteado.

Por las inconsistencias detectadas en los elementos del indicador identificadas en el cuadro 4, la DGTI no se ajustó al numeral 6.1 de los LPPPPEC, que establece:

*“Unidad de medida. Es la expresión numérica que servirá de base para el indicador. [...]*

[...]

*Sentido del indicador. Hace referencia a la dirección que debe tener el comportamiento del indicador para identificar cuando su desempeño es positivo o negativo. Puede tener un sentido descendente o ascendente”.*

Cabe mencionar que, en el PAT de 2021, se muestran las mismas inconsistencias señaladas en el presente resultado, respecto a la construcción del indicador.

**Causa**

Inconsistencias en el componente de la unidad de medida del indicador.

## Efecto

Que el indicador no esté integrado conforme a los Lineamientos para el Proceso de Planeación, Programación, Presupuestación, Evaluación y Control.

## Respuesta a los resultados preliminares

Mediante oficio CSCJN/DGA/DED/573/2021, notificado el 25 de noviembre de 2021, se dieron a conocer a la DGTI, los resultados, recomendaciones y acciones de mejora preliminares derivados de la auditoría. En respuesta al presente resultado, a través del diverso DGTI/568/2021 y Nota de cumplimiento DGTI/SGPCPT/011/2021, ambos del 29 de noviembre de 2021, se informó:

*“En atención a la recomendación preventiva [...], la cual es aplicable a los resultados 4, 5, 6, 7 y 9 relativas a la estructura del indicador, es importante mencionar que originalmente la unidad de medida y sentido del indicador se encontraban tal como se sugiere en la presente recomendación preventiva; no obstante y, derivado del taller convocado por la DGPSI e impartido por el INEGI, denominado “Indicadores de Gestión en el Marco de la Planeación Estratégica”, impartido en octubre-noviembre 2019, se realizaron los ajustes a los indicadores de la DGTI, mismos que fueron revisados como parte de la integración del PAT de 2020 y 2021 por la propia DGPSI, sin tener observaciones al respecto. Se adjunta para pronta referencia el manual de dicho taller en donde se asienta que la unidad de medida son convenciones y que el sentido del indicador puede ser ascendente, descendente o constante”.*

Se reitera la conclusión señalada en el resultado 4 del presente informe.

## Resultado 7

### Estructura del Indicador 4, cumplimiento de la meta establecida.

a) **Estructura del Indicador.** De la revisión a los elementos que lo integran, se detectó que no estableció con claridad la unidad de medida y el sentido del indicador.

Cuadro 5

Indicador 4		Inconsistencias detectadas
Nombre del Indicador.	Porcentaje de cumplimiento en la atención de solicitudes de soporte que las áreas de la SCJN solicitan.	
Unidad de medida.	Solicitudes de soporte atendidas.	Conforme al nombre del indicador, método de cálculo y meta, la unidad de medida debería de ser porcentaje.
Sentido del Indicador.	Constante.	Los LPPPPEC establecen dos sentidos para el indicador: ascendente y descendente, por lo que la clasificación de “Constante” no está contemplada.
Método de cálculo.	(Solicitudes de soporte atendidas/ solicitudes de reporte recibidas) *100	
Meta 4.	Alcanzar el 100% de cumplimiento en la atención de las solicitudes de soporte del período.	

Fuente: Información obtenida del Programa Anual de Trabajo de 2020.

De igual forma, se considera que la unidad de medida no establece la expresión numérica (porcentaje, cantidad, número de documentos, entre otros), en virtud de lo anterior, ésta se deberá expresar y complementar conforme a los LPPPPEC, para que el indicador genere la certeza y consistencia que señala la definición de esa disposición normativa.

**b) Cumplimiento de la meta 4.** Por lo que se refiere a la meta “Alcanzar el 100% de cumplimiento en la atención de las solicitudes de soporte del período”, del análisis al “Reporte de Solicitudes 2020” proporcionado por la DGTI, se determinó que no se logró trimestralmente, como se muestra a continuación:

**Cuadro 6**

Trimestres 2020	Área responsable de su atención	Dirección de Sistemas Administrativos (a)	Dirección de Sistemas Jurídicos (b)	Dirección de Integración de Soluciones Tecnológicas (c)	Subdirección de Integración de Sistemas Administrativos (d)	Dirección de Portales y Sitios de Colaboración (e)	Acumulado en el trimestre
1°	Solicitudes Atendidas.	474	777	147	35	165	1,598
	Solicitudes Registradas.	484	791	149	38	177	1,639
	(Atendidas / Registradas) *100	97.9%	98.2%	98.7%	92.1%	93.2%	97.5%
2°	Solicitudes Atendidas.	577	459	134	21	99	1,290
	Solicitudes Registradas.	582	460	140	22	102	1,306
	(Atendidas / Registradas) *100	99.1%	99.8%	95.7%	95.5%	97.1%	98.8%
3°	Solicitudes Atendidas.	146	442	177	23	138	926
	Solicitudes Registradas.	162	449	178	24	138	951
	(Atendidas / Registradas) *100	90.1%	98.4%	99.4%	95.8%	100.0%	97.4%
4°	Solicitudes Atendidas.	157	234	189	13	140	733
	Solicitudes Registradas.	160	235	189	13	140	737
	(Atendidas / Registradas) *100	98.1%	99.6%	100.0%	100.0%	100.0%	99.5%
Promedio Anual.	Suma de porcentajes / 4.	96.3%	99.0%	98.5%	95.8%	97.6%	98.3%

Fuente: Información proporcionada por la DGTI mediante el oficio DGTI/SGPCPT/58/2021 del 2 de septiembre de 2021.

Del cuadro 6, se observa que en ninguno de los trimestres de 2020 se alcanzó la meta esperada, y que del análisis al cumplimiento por área responsable, se constató que tres de cinco áreas, en los trimestres 3° y 4° de 2020, lograron la meta establecida de “Alcanzar el 100% de cumplimiento en la atención de las solicitudes de soporte del período”.

Asimismo, se conoció que para el PAT de 2021, se replanteó la meta y se disminuyó el porcentaje de cumplimiento para quedar como sigue, “Alcanzar el 95% de cumplimiento en la atención de las solicitudes de soporte del período”.

Por las inconsistencias detectadas en los elementos del indicador, señaladas en el cuadro 5, la DGTI no se ajustó al numeral 6.1 de los LPPPPEC, que establece:

**“Unidad de medida.** Es la expresión numérica que servirá de base para el indicador.

[...]

**Sentido del indicador.** Hace referencia a la dirección que debe tener el comportamiento del indicador para identificar cuando su desempeño es positivo o negativo. Puede tener un sentido descendente o ascendente”.

Cabe mencionar que, en el PAT de 2021 se presentan las mismas inconsistencias, respecto a la construcción del indicador.

Por la falta de cumplimiento de la meta, cuyo detalle se muestra en el cuadro 6, la DGTI no se ajustó al artículo 53, del AGA II/2019, que dispone:

*“Artículo 53. Los Titulares de las Unidades Responsables deberán cumplir con oportunidad, eficacia y eficiencia las metas y objetivos previstos en sus Programas Anuales de Trabajo, debiendo tomar las medidas necesarias que permitan dar cabal cumplimiento al ejercicio oportuno de los recursos, atendiendo las disposiciones de racionalidad y disciplina presupuestaria, así como las de mejora y modernización de la gestión pública de la Suprema Corte.”*

### **Respuesta a los resultados preliminares**

Mediante oficio CSCJN/DGA/DED/573/2021, notificado el 25 de noviembre de 2021, se dieron a conocer a la DGTI, los resultados, recomendaciones y acciones de mejora preliminares derivados de la auditoría. En respuesta al presente resultado, a través del diverso DGTI/568/2021 y Nota de cumplimiento DGTI/SGPCPT/011/2021, ambos del 29 de noviembre de 2021, se informó:

*“En atención a la recomendación preventiva [...], la cual es aplicable a los resultados 4, 5, 6, 7 y 9 relativas a la estructura del indicador, es importante mencionar que originalmente la unidad de medida y sentido del indicador se encontraban tal como se sugiere en la presente recomendación preventiva; no obstante y, derivado del taller convocado por la DGPSI e impartido por el INEGI, denominado “Indicadores de Gestión en el Marco de la Planeación Estratégica”, impartido en octubre-noviembre 2019, se realizaron los ajustes a los indicadores de la DGTI, mismos que fueron revisados como parte de la integración del PAT de 2020 y 2021 por la propia DGPSI, sin tener observaciones al respecto. Se adjunta para pronta referencia el manual de dicho taller en donde se asienta que la unidad de medida son convenciones y que el sentido del indicador puede ser ascendente, descendente o constante”.*

Se reitera la conclusión señalada en el resultado 4 del presente informe.

### **Resultado 8 Ajustes al Programa Anual de Trabajo 2020.**

De la revisión practicada a la relación de proyectos proporcionada por la DGTI, integrada por quince proyectos institucionales, se conoció que siete de ellos se reprogramaron para el año de 2021, uno se canceló, dos se concluyeron en el ejercicio de 2020 y cinco se reportaron con avance, como se muestra a continuación:

**Proyectos establecidos en el PAT de 2020**

No.	Nombre	Estatus
1	Centro de Programación de Aplicaciones.	Reprogramado para 2021.
2	Potencialización de la plataforma que soporta los procesos administrativos.	Reprogramado para 2021.
3	Servicio de Procesamiento y Digitalización documental.	Reprogramado para 2021.
4	Plataforma de ciencia de Datos y Analítica.	Reprogramado para 2021.
5	Modelo de Gobierno de Seguridad Informática.	Reprogramado para 2021.
6	Renovación Antivirus empresarial.	Reprogramado para 2021.
7	Fortalecimiento de la Seguridad Informática.	Reprogramado para 2021.
8	Fortalecimiento de Centro de Datos.	Cancelado.

No.	Nombre	Estatus
9	Renovación de Equipos Red LAN.	Concluido.
10	Adquisición del Módulo que permita la administración y disposición de recursos digitales del acervo bibliográfico que sea compatible con el actual Sistema de Administración Bibliotecario de la SCJN.	Concluido.
11	Fortalecimiento de la FIREL.	Avance 55%.
12	Modernización de Infraestructura de procesamiento y almacenamiento.	Avance 82%.
13	Actualización Equipos de Cómputo.	Avance 33%.
14	Renovación licenciamiento Software.	Avance 57%.
15	Continuidad del servicio de impresión.	Avance 40%.

Fuente: Información proporcionada por la DGTI mediante el oficio DGTI/SGPCPT/58/2021 del 2 de septiembre de 2021.

A efecto de verificar que se hayan formalizado los cambios al PAT de 2020, por los siete proyectos reprogramados y el cancelado, los que se señalan en el cuadro que antecede, se solicitó mediante el oficio CSCJN/DGA/DED/486/2021 notificado el 19 de octubre de 2021, el “Formato de Ajuste al Programa Anual de Trabajo 2020”, en el que conste el dictamen emitido por la DGPSI. En respuesta, a través del diverso DGTI/SGPCPT/74/2021 del 26 de octubre de 2021, la DGTI informó:

*“[...] cabe precisar que para el ejercicio 2020 el Programa Anual de Trabajo estaba integrado por el Subprograma Administración, Gestión y Aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones para la Suprema Corte de Justicia de la Nación, así como sus componentes e indicadores, además de las Iniciativas de proyecto propuestas y que posteriormente derivaron en fichas de proyecto que se elaboraron y enviaron por correo electrónico de acuerdo a las etapas de integración de información y los plazos establecidos por la Dirección General de Planeación, Seguimiento e Innovación (DGPSI).*

*Derivado de lo anterior, es importante mencionar que no se realizaron cambios al PAT 2020, sino únicamente ajustes a las fichas de proyectos, mediante el formato Solicitud de Cambio que se implementó en la DGTI, para mantener el control de los cambios en los proyectos, su debida justificación y los impactos en la ficha original del proyecto; dichos ajustes derivaron de la ejecución de los procedimientos de contratación, mismos que fueron notificados a la DGPSI como parte del proceso de validación del avance físico y posterior asignación de recursos de los proyectos, información que fue entregada en el primer requerimiento”.*

Con base a lo anterior, se observó que, con relación a los proyectos reprogramados y el cancelado, la DGTI no formalizó ante la DGPSI los ajustes correspondientes, por lo que no atendió el inciso A), del numeral 7, de los LPPPPEC, que dispone:

*“[...]*

*Las UR deberán formalizar los ajustes a sus PAT y PANE, cumpliendo con los requisitos previstos por la normatividad aplicable.*

*Es importante mencionar que los ajustes se podrán realizar durante los primeros 5 días hábiles de cada mes y hasta octubre, por necesidades del servicio, situaciones emergentes o no previstas, siempre que permitan un mejor cumplimiento de los objetivos de los PAT.*

*[...]*

*Cualquier cambio o modificación que las áreas pretendan realizar al PAT, después de su autorización, se deberá tramitar conforme a los siguientes pasos:*

1. Remitir mediante oficio dirigido a la DGPSI, el formato correspondiente señalando los cambios a los subprogramas, **proyectos**, metas, acciones o indicadores con las debidas justificaciones, con las firmas del enlace y titular del área.” (énfasis añadido)

Cabe mencionar que, por lo que corresponde a los cambios o modificaciones que han presentado los proyectos programados para el ejercicio de 2021, la DGTI proporcionó el “Formato de Ajuste al Programa Anual de Trabajo 2021” en el que consta el dictamen emitido por la DGPSI, respecto a la procedencia de los cambios solicitados, por tal motivo, no se emite recomendación para el presente resultado.

## **Resultado 9**

### **Proyectos Institucionales.**

De la revisión a los documentos proporcionados por la DGTI, relacionados con los proyectos institucionales seleccionados en la muestra, se constató que, para aquellos que iniciaron sin recursos presupuestales, el área auditada tenía que enviar para validación a la DGPSI los avances físicos, junto con los documentos rectores correspondientes, indicando que ya se contaba con la investigación de mercado realizada por la Dirección General de Recursos Materiales (DGRM), y una vez validado se solicitarían los recursos presupuestales a la Dirección General de Presupuesto y Contabilidad (DGPC).

Al respecto, mediante el oficio CSCJN/DGA/DED/426/2021 notificado el 10 de septiembre de 2021, se requirió a la DGTI los avances físicos, reportados a la DGPSI, correspondientes a siete proyectos seleccionados en la muestra de auditoría. En respuesta, a través del diverso DGTI/SGPCPT/66/2021 del 23 de septiembre de 2021, la DGTI proporcionó atentas notas, mediante las cuales se constató lo siguiente:

- a) “Modernización de Infraestructura de procesamiento y almacenamiento”. Éste se materializó en diciembre de 2019, iniciando la vigencia del contrato en enero de 2020 con recursos presupuestales, por lo que no fue necesario reportar el avance físico a la DGPSI.
- b) “Actualización de Equipo de Cómputo”. Proporcionó los oficios dirigidos a la DGPSI números DGTI/513/2020 y DGTI/535/2020 del 6 y 18 de agosto de 2020, mediante los cuales, informó del avance físico y la actualización de la investigación de mercado, respectivamente, para lo cual anexó los documentos rectores correspondientes, de los que, en lo general se revisó la necesidad y justificación para la contratación del servicio, sin que se identificaran áreas de mejora que comentar.
- c) “Renovación del licenciamiento de software”. Se materializó en diciembre de 2019, iniciando la vigencia del contrato en enero de 2020 con recursos presupuestales de ese mismo ejercicio, por lo que no se reportó avance físico a la DGPSI.
- d) “Renovación de Equipos de Red LAN”. Proporcionó el oficio DGTI/483/2020 del 15 de julio de 2020, con el que la DGTI informó el avance físico y anexó los documentos rectores correspondientes, en los que, se revisó la necesidad y justificación para la contratación del servicio, sin que se identificaran áreas de mejora que comentar.
- e) Servicio administrado “Centro de Operaciones de Ciberseguridad”. Inició con recursos presupuestales del ejercicio 2021, por lo que no fue necesario presentar avance físico a la DGPSI.
- f) “Potencialización de la plataforma que soporta los procesos administrativos”. La DGTI Entregó el oficio DGTI/499/2020 del 31 de julio de 2020, con el que informó el avance físico y anexó los

documentos rectores respectivos, de los que, en lo general se revisó la necesidad y justificación para la contratación del servicio, sin que se identificaran áreas de mejora que comentar.

- g) “Actualización de la infraestructura telefónica”. Éste fue programado y ejecutado en el ejercicio de 2021, inició con recursos presupuestales de ese año, por lo que no fue necesario presentar avance físico a la DGPSI.

Se constató que, de los proyectos que no contaron con recursos presupuestales, la DGTI realizó el proceso de validación del avance físico ante la DGPSI, y una vez que contó con el visto bueno, solicitó los recursos correspondientes ante la DGPC.

De igual forma, se analizaron las fichas técnicas, documentos rectores, informes finales, estructura de indicadores y cumplimiento de metas, con lo que se comprobó que todos contaron con la justificación, identificación de necesidades a cubrir y viabilidad para su ejecución, de lo que se destaca lo siguiente:

#### **A. Proyecto “Modernización de Infraestructura de procesamiento y almacenamiento”.**

Conforme a lo indicado en la “Ficha Técnica de Proyecto”, su objetivo es contar con tecnología de cómputo de vanguardia y capacidad de almacenamiento de información para cubrir las necesidades que demandan las diferentes aplicaciones / servicios actuales y futuros de este Alto Tribunal, mediante la contratación de servicios administrados de infraestructura en los centros de datos de la SCJN, que mejore la disponibilidad de la información, reduzca los costos de operación y mantenimiento, y optimice la gestión y el aprovechamiento de los recursos tecnológicos.

Asimismo, se indicó que el proyecto inició el 1 de enero de 2020 y tiene fecha de término al 31 de diciembre de 2023 que, de acuerdo con la información proporcionada por la DGTI, al 2 de septiembre de 2021 presentaba un avance del 82% global.

En el “Informe Final del Proyecto-Ejercicio 2020”, se señaló lo siguiente:

- La implementación inicial de la infraestructura de procesamiento y almacenamiento permitió un avance de 74% en la migración de las soluciones tecnológicas. Se reorganizaron, optimizaron y consolidaron los ambientes productivos.
- Se documentaron las soluciones tecnológicas que se han migrado, la reorganización de ambientes ha evitado el sobredimensionamiento y/o subaprovechamiento de recursos.
- Se abatió la obsolescencia tecnológica de la infraestructura de cómputo central e incrementó la confiabilidad y la disponibilidad de los recursos para las soluciones tecnológicas de la SCJN.
- Mejoró la velocidad de procesamiento y la capacidad de almacenamiento de información de las soluciones migradas al incorporar tecnología de punta, tolerante a fallos, simplificada y con la flexibilidad de incrementar los recursos conforme aumente la demanda.
- Se simplificó la operación y el mantenimiento, se cuenta con un monitoreo proactivo, lo que se traduce en la disminución de los puntos de falla de los diversos componentes de la infraestructura.
- Administrativamente redujo la gestión, al incluir el mantenimiento a equipos existentes y los servicios de migración junto con el aprovisionamiento de la infraestructura de cómputo central incluidos sus futuros crecimientos.

Por otra parte, al igual que en los resultados del 4 al 7 del presente informe, se observó que, en la estructura de los indicadores 1 y 2 establecidos para este proyecto, la unidad de medida y el sentido de cada uno de ellos, no están alineados con el nombre del indicador, método de cálculo y la meta.

Respecto al cumplimiento de las dos metas establecidas para este proyecto, se concluyó lo siguiente:

- De la evaluación a los reportes en los que se encuentra el detalle de operación horas/equipo de la infraestructura de procesamiento y almacenamiento proporcionados por la DGTI, se determinó que fue eficaz en el cumplimiento de la meta “Mantener el 99.9% de la operación (disponibilidad) de la infraestructura de procesamiento y almacenamiento”.
- Por lo que se refiere a la meta “Resolver el 90% de los incidentes en la infraestructura de procesamiento y almacenamiento”, de la evaluación al Reporte de Incidentes 2020 proporcionado por la DGTI, se determinó que se cumplió sin contratiempos.

## **B. Proyecto “Actualización de Equipo de Cómputo”.**

De conformidad con lo señalado en la “Ficha Técnica de Proyecto”, su objetivo es migrar hacia un esquema de servicio administrado para el aprovisionamiento, administración y operación de equipos de cómputo personal, así como los servicios integrados, mediante el concepto de puestos de servicio.

Asimismo, se indicó que el proyecto inició el 1 de enero de 2021 y tiene fecha de término al 31 de diciembre de 2023 que, de acuerdo con la información proporcionada por la DGTI, al 2 de septiembre de 2021 presentaba un avance del 33% global.

Según el “Informe Final del Proyecto-Ejercicio 2020”, con el contrato que se tenía formalizado con el proveedor anterior, se logró asegurar la continuidad de los servicios de cómputo personal para los servidores públicos de este Alto Tribunal, mientras se concluía el proceso de contratación del nuevo servicio, lo que permitiría para el año de 2021 aprovisionar de equipo de última generación y sustituir el equipo obsoleto propiedad de la SCJN.

Por otra parte, al igual que en los resultados del 4 al 7 del presente informe, se observó que, en la estructura del indicador establecido para este proyecto, la unidad de medida y el sentido de mismo, no están alineados con el nombre del indicador, método de cálculo y la meta.

Por lo que se refiere a las metas “Alcanzar el 100% de cumplimiento en la atención de las solicitudes de soporte del período” y “Atender el 95% de las solicitudes de aprovisionamiento de equipo de cómputo” establecidas en el PAT de 2020, no fue posible analizarlas, debido a que el instrumento contractual se suscribió el 30 de diciembre de 2020.

## **C. Proyecto “Renovación del licenciamiento de software”.**

Con base en la “Ficha Técnica de Proyecto”, su objetivo es contar con la actualización y soporte técnico del licenciamiento que actualmente se tiene contratado, mediante la ampliación del contrato, así como del soporte al licenciamiento perpetuo y la adquisición del licenciamiento de software diverso para algunas áreas de la SCJN, con base en las actividades especializadas que se realizan.

Asimismo, se indicó que la vigencia del proyecto es del 1 de enero de 2020 y al 31 de diciembre de 2022 que, de acuerdo con la información proporcionada por la DGTI, al 2 de septiembre de 2021 presentaba un avance del 57% global.

De conformidad con lo señalado en el “Informe Final de Proyecto-Ejercicio 2020”, la DGTI proveyó de herramientas tecnológicas que permitieron contar con el licenciamiento y servicios de Microsoft, a fin de obtener las últimas versiones y garantizar su óptimo funcionamiento, y con ello, dar continuidad a los servicios tecnológicos requeridos por los usuarios de la SCJN. Lo anterior, permitió operar en modalidad de trabajo a distancia y contribuir con los objetivos institucionales.

Por otra parte, al igual que en los resultados del 4 al 7 del presente informe, se observó que, en la estructura del indicador establecido para este proyecto, la unidad de medida y el sentido de mismo, no están alineados con el nombre del indicador, método de cálculo y la meta.

Por lo que se refiere al cumplimiento de la meta “Atender el 95% de la actualización de licencias de software”, establecida para este proyecto, se considera que la meta se alcanzó con base a los señalado por la DGTI mediante nota de cumplimiento SGST/DCS/12/2021 del 5 de noviembre de 2021:

*“[...] tanto el licenciamiento de Microsoft como el de software diverso adquirido en el año 2020 se encontraba debidamente actualizado. Asimismo, por lo que respecta al software Microsoft éste fue actualizado desde el primer día del inicio del año 2020; por lo que se refiere al software diverso este se adquiere a solicitud de las diversas áreas de este Alto Tribunal, como una suscripción, la cual ya incluye las actualizaciones de dicho software”.*

#### **D. Proyecto “Renovación de Equipos de Red LAN”.**

De conformidad con la “Ficha Técnica de Proyecto”, su objetivo es renovar los equipos de Red LAN, que ya cumplieron con su período de vida útil y que forman parte de la infraestructura de telecomunicaciones, los cuales ya no cuentan con soporte del fabricante.

El proyecto inició el 1 de septiembre de 2020 y tiene fecha de término del 15 de diciembre de 2023, de acuerdo con la información proporcionada por la DGTI, éste se concluyó y señaló que únicamente se da seguimiento al pago de los servicios hasta el término de la vigencia del contrato.

Por otra parte, al igual que en los resultados del 4 al 7 del presente informe, se observó que, en la estructura del indicador establecido para este proyecto, la unidad de medida y el sentido de mismo, no son adecuados con el nombre del indicador, método de cálculo y la meta.

Con relación al cumplimiento de la meta “Mantener el 99.9% de la disponibilidad de la Red LAN”, se analizaron los reportes en los que se encuentra el detalle de operación horas/equipo de la Red LAN proporcionados por la DGTI, y se determinó el cumplimiento de la meta señalada.

#### **E. Proyecto Servicio Administrado “Centro de Operaciones de Ciberseguridad”.**

Conforme a la “Ficha Técnica de Proyecto”, su objetivo es contar con un servicio administrado plurianual con vigencia de 2021 a 2024, que incluya los servicios de un centro de operaciones especializado y certificado en procesos de ciberseguridad, con el objeto de monitorear, detectar, mitigar y gestionar los incidentes de seguridad informática que se presenten en la Red LAN de la SCJN o el ciberespacio, fortaleciendo la protección y continuidad de la operación de los sistemas informáticos jurídicos y administrativos, a fin de coadyuvar a la SCJN cumplir con sus funciones.

El proyecto surgió de la fusión de tres similares que se habían considerado desarrollar para el año de 2020 y que se reprogramaron para 2021, los cuales fueron:

- Modelo de Gobierno de Seguridad Informática.
- Renovación Antivirus empresarial.
- Fortalecimiento de la Seguridad Informática.

Con el objeto de obtener mejores condiciones de contratación, la DGTI decidió realizar la integración de los tres servicios en un nuevo proyecto denominado servicio administrado para un “Centro de Operaciones de Ciberseguridad”, provisto en un marco de contrato abierto plurianual, consolidado con el CJF órgano que llevó a cabo el procedimiento de contratación.

Para el CJF el proyecto se materializó el 2 de octubre de 2020 mediante el oficio de adjudicación SEA/DGRM/1042/2020, sin embargo, el 4 de noviembre de 2020 el CJF mediante el oficio SEA/DGRM/1200/2020, hizo del conocimiento a la SCJN que la empresa adjudicada se encontraba imposibilitada técnicamente para llevar a cabo la firma del contrato para la prestación de los servicios con este Alto Tribunal.

Derivado de lo anterior, mediante el oficio DGTI/742/2020 del 4 de diciembre de 2020, la DGTI hizo del conocimiento al CJF la determinación de que se llevaría a cabo de forma independiente el procedimiento para la contratación del servicio administrado denominado “Centro de Operaciones de Ciberseguridad”.

Mediante nota de cumplimiento DGTI/DSI/18/2021 del 26 de octubre de 2021, la Dirección de Seguridad Informática señaló que el 4 de octubre de 2021, se realizó la notificación de la adjudicación al prestador de servicios.

Por otra parte, al igual que en los resultados del 4 al 7 del presente informe, se observó que, en la estructura del indicador establecido para este proyecto, la unidad de medida y el sentido de mismo, no son adecuados con el nombre del indicador, método de cálculo y la meta.

## **F. Proyecto “Potencialización de la plataforma que soporta los procesos administrativos”.**

Con base en lo señalado en la “Ficha Técnica de Proyecto”, su objetivo es potenciar y actualizar la plataforma de operación, así como, la integración de componentes de software para implementar nuevas prácticas administrativas, vinculando los procesos de recursos humanos, logísticos y financieros; permitiendo la gestión de documentos asociados a los procesos y la habilitación de capacidad de análisis de información, reporte y generación de estadísticos.

Asimismo, se indicó que el proyecto iniciaría el 1 de junio de 2020 y concluiría el 15 de diciembre de 2022, de acuerdo con la información proporcionada por la DGTI, al 2 de septiembre de 2021 presentaba un avance del 33% global.

En el “Informe Final de Proyecto -Ejercicio 2020-”, se conoció que se reprogramó para el año de 2021, debido a que, el fabricante del software y licenciamiento anunció la ampliación hasta el 2030 del ciclo de vida y soporte de la solución SAP ECC sobre la que opera el SIA actualmente, aunado a que la adopción de una nueva plataforma S/4HANA, constituía una fuerte inversión de costo de implementación y mantenimiento y sobre todo de tiempo de ejecución, se orientó un componente inicial del proyecto específico a la actualización del SIA con enfoque en la mitigación de riesgos de

obsolescencia, mediante la actualización de versiones y componentes de software a implementar en la infraestructura de cómputo disponible.

Ante el riesgo de iniciarse el proyecto y no tener tiempo disponible para concluirlo antes del cierre del ejercicio fiscal 2020 e inicio del año siguiente, momento en el cual sería crítica la disponibilidad del SIA, la DGTI determinó no continuar las gestiones correspondientes ante la DGPC para la asignación de los recursos requeridos.

Cabe mencionar que, se celebraron las Licitaciones Públicas Nacionales LPN/SCJN/DGRM/001/2021 y LPN/SCJN/DGRM/002/2021, así como, el Concurso por Invitación Pública CIP/SCJN/DGRM/006/2021, para contratar los servicios para la actualización de la plataforma tecnológica del Sistema Integral Administrativo (SIA-SAP), mismos que fueron declarados desiertos.

Mediante el oficio DGTI/SGPCPT/66/2021 del 23 de septiembre de 2021, la DGTI informó que el contrato relativo a la potencialización de la plataforma que soporta los procesos administrativos se encontraba en trámite de formalización.

Por otra parte, al igual que en los resultados del 4 al 7 del presente informe, se observó que, en la estructura del indicador establecido en 2020 para este proyecto, la unidad de medida y el sentido de mismo, no son adecuados con el nombre del indicador, método de cálculo y la meta.

#### **G. Proyecto “Actualización de la infraestructura telefónica”.**

Este proyecto se incluyó dentro del PAT de 2021, y de acuerdo con lo señalado en la “Ficha Técnica de Proyecto”, su objetivo es garantizar altos niveles de disponibilidad y cubrir las necesidades de comunicación de todas las áreas de la SCJN, mediante la actualización de la infraestructura de Comunicaciones Unificadas bajo la plataforma “Avaya Aura” a la versión más reciente disponible en el mercado, lo que permitirá mantener en óptimas condiciones de operación, la infraestructura de telefonía y sus componentes y garantizar los niveles de servicio establecidos.

Asimismo, se indicó que el proyecto inició en febrero de 2021 y tiene fecha de término de octubre de 2021, y de acuerdo con la información proporcionada por la DGTI al 2 de septiembre de 2021 presentaba un avance del 81% global.

Por las inconsistencias detectadas en los elementos de los indicadores de los proyectos descritos en el presente resultado, la DGTI no se ajustó al numeral 6.1 de los LPPPPEC, que dispone:

*“Unidad de medida. Es la expresión numérica que servirá de base para el indicador.*

[...]

*Sentido del indicador. Hace referencia a la dirección que debe tener el comportamiento del indicador para identificar cuando su desempeño es positivo o negativo. Puede tener un sentido descendente o ascendente”.*

#### **Respuesta a los resultados preliminares**

Mediante oficio CSCJN/DGA/DED/573/2021, notificado el 25 de noviembre de 2021, se dieron a conocer a la DGTI, los resultados, recomendaciones y acciones de mejora preliminares derivados de la auditoría. En respuesta al presente, a través del diverso DGTI/568/2021 y Nota de cumplimiento DGTI/SGPCPT/011/2021, ambos del 29 de noviembre de 2021, se informó:

“En atención a la recomendación preventiva [...], la cual es aplicable a los resultados 4, 5, 6, 7 y 9 relativas a la estructura del indicador, es importante mencionar que originalmente la unidad de medida y sentido del indicador se encontraban tal como se sugiere en la presente recomendación preventiva; no obstante y, derivado del taller convocado por la DGPSI e impartido por el INEGI, denominado “Indicadores de Gestión en el Marco de la Planeación Estratégica”, impartido en octubre-noviembre 2019, se realizaron los ajustes a los indicadores de la DGTI, mismos que fueron revisados como parte de la integración del PAT de 2020 y 2021 por la propia DGPSI, sin tener observaciones al respecto. Se adjunta para pronta referencia el manual de dicho taller en donde se asienta que la unidad de medida son convenciones y que el sentido del indicador puede ser ascendente, descendente o constante”.

Se reitera la conclusión señalada en el resultado 4 del presente informe.

## Resultado 10

### Riesgos identificados por la DGTI en los proyectos institucionales.

De la revisión a la descripción de los riesgos identificados por la DGTI en cada una de las fichas técnicas de los proyectos revisados en la muestra de auditoría, se detectó que la sintaxis utilizada no se apegó al modelo de estructura de riesgos establecida en el Sistema de Administración de Riesgos de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SARST), que dispone:

“El riesgo deberá ser estructurado conforme a la metodología establecida para el caso, con la finalidad de homologar la creación y sintaxis de los mismos, para ello el SARST presenta el siguiente modelo de estructura de riesgos:

*Riesgo = Sustantivo + verbo en participio + adjetivo, adverbio o complemento circunstancial negativo.*

*Sustantivo. - Evento adverso o incierto que determina la consecución o no del objetivo del Proyecto o Subprograma.*

*Verbo. - Acción en participio que detona la respuesta del riesgo.*

*Adjetivo. - Descripción en negativo de las causales de la aparición del riesgo”.*

Los riesgos identificados por la DGTI en las Fichas Técnicas de los proyectos revisados en la muestra de la auditoría y las sugerencias de redacción con base a la sintaxis establecida en el SARST se detallan a continuación:

Proyectos	Riesgos identificados por la DGTI en la Ficha Técnica de Proyecto.	Sugerencia en la redacción del riesgo con base a la sintaxis establecida en el SARST.
a. Modernización de infraestructura de procesamiento y almacenamiento.	Insuficiencia presupuestal.	Presupuesto asignado de forma insuficiente.
	Capacidad insuficiente del proveedor.	Proveedor adjudicado con insuficiente capacidad.
b. Actualización de equipo de cómputo.	Falta de contrato del servicio de cómputo de escritorio.	Servicio de cómputo de escritorio no realizado por falta de contratación.
	Retraso en la entrega de equipos.	Equipos entregados fuera del plazo establecido.
	Incumplimiento en los niveles de servicio establecidos.	Niveles de servicio atendidos deficientemente.

Proyectos	Riesgos identificados por la DGTI en la Ficha Técnica de Proyecto.	Sugerencia en la redacción del riesgo con base a la sintaxis establecida en el SARST.
c. Renovación del licenciamiento de software.	Falta de disponibilidad del usuario final para realizar la actualización.	Actualización de software no realizada por falta de disponibilidad del usuario final.
d. Renovación de equipos de Red LAN.	Falta o reducción en el presupuesto asignado al proyecto.	Presupuesto asignado al proyecto de forma insuficiente.
	Contratación.	Proceso de contratación declarado desierto.
e. Servicio administrado “Centro de Operaciones de Ciberseguridad”.	Que el presupuesto asignado originalmente al proyecto no sea suficiente dadas las condiciones de contratación.	Presupuesto asignado al proyecto de forma insuficiente.
	El proveedor adjudicado al carecer de la capacidad genere retrasos o deficiencias en el proyecto.	Proveedor adjudicado con capacidad deficiente.
f. Actualización de la Infraestructura telefónica.	Falta o reducción en el presupuesto asignado al proyecto.	Presupuesto asignado al proyecto de forma insuficiente.
	Falta de información para elaboración de documentos rectores.	Documentos rectores elaborados con información insuficiente.
	Proceso de contratación desierto.	Proceso de contratación declarado desierto.
g. Potencialización de la plataforma que soporta los procesos administrativos.	Las fases de los proyectos E2 y E3, tienen dependencias respecto de la “Actualización de la plataforma tecnológica del SIA” (E1). Dicho proyecto habilita infraestructura necesaria para que en el SIA puedan ser instalados nuevos componentes funcionales.	Fases E2 y E3 suspendidas por falta de conclusión de la Fase E1.

Fuente: Información obtenida de las Fichas Técnicas de los proyectos mencionados en el cuadro, proporcionadas mediante oficios DGTI/SGPCPT/58/2021 y DGTI/SGPCPT/66/2021 de fechas 2 y 23 de septiembre de 2021, respectivamente.

Además, se observó que los riesgos antes referidos, no se incluyeron dentro del SARST.

Por otra parte, con base al “Mapa de Riesgos Cierre del Ejercicio 2020”, proporcionado por la DGPSI a través del oficio OM/DGPSI/CA/002/2021, se conoció que la DGTI reportó en el SARST el riesgo “Incidentes recibidos sin atender que afectan la operación de las áreas de la SCJN”, en el que se detectó que la redacción de la medida de control no fue la adecuada; como se indica a continuación:

“Monitorear que la cantidad de incidentes registrados y solucionados sea mayor al 90%”.

Al respecto, se considera que el monitoreo al que se refiere debe estar en función de la proporción entre la cantidad de incidentes solucionados con respecto a los incidentes registrados, por lo que, se considera que la redacción quedaría como se indica:

“Monitorear que la cantidad de incidentes solucionados sea mayor al 90% de los incidentes registrados” o “Monitorear que la proporción entre los incidentes solucionados sea mayor al 90% de los incidentes registrados”.

## Respuesta a los resultados preliminares

Mediante oficio CSCJN/DGA/DED/573/2021, notificado el 25 de noviembre de 2021, se dieron a conocer a la DGTI, los resultados, recomendaciones y acciones de mejora preliminares derivados de la auditoría. En respuesta al presente, a través del diverso DGTI/568/2021 y Nota de cumplimiento DGTI/SGPCPT/011/2021, ambos del 29 de noviembre de 2021, se informó:

*“Se adoptará la acción de mejora para los nuevos proyectos estratégicos que se registren en los Programas Anuales de Trabajo subsecuentes. En consecuencia, la DGTI, de manera conjunta con la DGPSI, homologará la sintaxis de riesgos y evaluará la conveniencia, de acuerdo con el ciclo de vida y a la naturaleza de cada nuevo proyecto estratégico, con la finalidad de incorporarlos al Sistema de Administración de Riesgos de la SCJN (SARST), a efecto de uniformarlos y darles seguimiento.*

Por lo que hace a la Acción de Mejora relativa a que se evalúe la conveniencia de replantear la medida de control y la periodicidad de aplicación, señaló lo siguiente:

*El indicador está planteado para medir uno de los componentes del subprograma único definido en el PAT 2020 y 2021, el cual, al ser transversal, refleja el cumplimiento por cada una de las áreas de la DGTI, permitiendo dar seguimiento al cumplimiento por tipo de servicio.*

*En este sentido, una vez evaluado, se considera conveniente mantener la estructura de dicho subprograma, con sus 4 componentes y un indicador de medición para cada uno de ellos.*

*Por lo que se refiere a la periodicidad de aplicación se informa que, con la finalidad de llevar un mejor control de la medición del citado riesgo, a partir del presente año se lleva a cabo su seguimiento de forma mensual en el SARST”.*

Derivado a que la DGTI evaluó la viabilidad de las mejoras propuestas, y de que emprenderá acciones para los nuevos proyectos estratégicos que se registren en los Programas Anuales de Trabajo subsecuentes, éstas se consideran solventadas.

## V. CONCLUSIONES

La revisión se practicó con base en la información proporcionada por la unidad auditada, atendiendo a los ordenamientos legales aplicables a la naturaleza de las operaciones analizadas. En consecuencia, existe una base razonable para sustentar lo siguiente:

Se identificaron áreas de oportunidad aplicables al Manual de Organización Específico y de Procedimientos, en la construcción de los indicadores establecidos en los Programas Anuales de Trabajo de 2020 y 2021 y en la administración de los riesgos identificados por la Dirección General de Tecnologías de la Información en las fichas técnicas de los proyectos institucionales.

Derivado de los resultados preliminares, la DGTI emprendió acciones con las que se atendieron las recomendaciones y acciones de mejora propuestas durante el desarrollo de la revisión, así como las áreas de oportunidad señaladas.

**Maestro Christian Heberto Cymet López Suárez**  
Contralor

**Licenciado Manuel Díaz Infante Gómez**  
Director General de Auditoría

**Licenciado José Manuel Martínez Cortés**  
Director de Área

“El presente documento se firma digitalmente, de conformidad a lo establecido en el artículo tercero del Acuerdo General de Administración III/2020, del Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, del 17 de septiembre de 2020, por el que se regula el trámite electrónico y uso de la firma electrónica certificada del Poder Judicial de la Federación (FIREL) para actuaciones administrativas”.

C+s15n3R6Q/zhsMrcBY7jplvuS640pvZYxgBcPZoPg=