

I.5.2. AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CON ENFOQUE EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

I.5.2.1. PORTAL WEB DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Auditoría ASCM/18/19

FUNDAMENTO LEGAL

La auditoría se llevó a cabo con fundamento en los artículos 122, apartado A, base II, sexto y séptimo párrafos, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 62 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 13, fracción CXI, de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; 1; 2, fracciones XIV y XLII, inciso a); 3; 8, fracciones I, II, IV, VI, IX, XXVI y XXXIII; 9; 10, incisos a) y b); 14, fracciones I, VIII, XVII, XX y XXIV; 22; 24; 27; 28; 30; 32; 33; 34; 35; 36; 37; 61; y 62 de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México; y 1; 4; 5, fracción I, inciso b); 6, fracciones VI, VII y VIII; y 31 del Reglamento Interior de la Auditoría Superior de la Ciudad de México.

ANTECEDENTES

En el formato “AR Acciones Realizadas para la consecución de Metas de las Actividades Institucionales” del Informe de Cuenta Pública de 2019 de la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF), en particular de la actividad institucional 302 “Servicios informáticos”, se indicó que, entre las acciones efectuadas por la dependencia, se encuentra la siguiente:

“Soporte, mantenimiento y operación de sistemas. Derivado del término del programa publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, mediante el cual se realizó el programa ‘Ponte al corriente’ [...] se realizaron las adecuaciones necesarias para el cierre en las aplicaciones de condonaciones. Aunado de lo anteriormente expuesto se generaron reportes de recaudación referentes al término del programa. Los sistemas involucrados son los siguientes: [...] Portal Web de la Secretaría [...] Adecuaciones a los servicios web que generan líneas de captura de los impuestos y derechos involucrados [...] Se continúa los trabajos de mejoras y actualizaciones en diversos sistemas como son: [...] Servicios web para generar líneas de captura de multas para inmovilizadores [...] Se inició con la

modernización del sistema de gestión de contenidos (CMS), del portal web de la Secretaría, que permitirá optimizar las tareas de publicación, manejo de contenido, mantenimiento y administración, así como adicionar funcionalidades que permitirán mejorar la experiencia de usuario dentro de dicho portal web.”

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Esta auditoría se propuso de conformidad con los siguientes criterios generales de selección, contenidos en el Manual de Selección de Auditorías de esta entidad de Fiscalización Superior:

“Propuesta e Interés Ciudadano”. Se consideró que este rubro tiene impacto social e interés para la ciudadanía, debido a que los habitantes de la Ciudad de México consultan el portal web de la Secretaría de Administración y Finanzas para mantenerse informados del manejo de los recursos públicos, así como para utilizar los servicios que ofrece la dependencia en dicho medio electrónico.

“Presencia y Cobertura”. Con este criterio se asegura que eventualmente se revisen todos los sujetos de fiscalización y conceptos susceptibles de ser auditados, por estar incluidos en la Cuenta Pública de la Ciudad de México.

OBJETIVO

El objetivo de la revisión consistió en verificar que el portal web de la Secretaría de Administración y Finanzas, así como la infraestructura tecnológica (*hardware, software* y redes de datos) que le da soporte y demás sistemas relacionados con la atención a usuarios, operen de manera efectiva, eficaz y eficiente; y que éstos correspondan a los objetivos para los que fueron adquiridos, de acuerdo con la normatividad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) aplicable, y derivados del ejercicio de las funciones y atribuciones de la dependencia.

ALCANCE Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

En cuanto a los elementos que integraron el objetivo de la auditoría, de manera enunciativa, mas no limitativa, se revisó lo siguiente:

Operaciones de TIC

Se verificaron los controles que permiten una gestión efectiva, eficaz y eficiente para la operación del portal web de la SAF en cuanto a la gestión de la información (entrada, procesamiento y almacenamiento de datos) para asegurarse de su confidencialidad, disponibilidad e integridad; los enlaces de datos que dan soporte al portal para asegurar una adecuada operación de TIC; el funcionamiento de servidores, suministro de espacio en dispositivos de almacenamiento y prestación del servicio; las encuestas de satisfacción con el servicio realizadas a los usuarios finales y, en su caso, el programa de capacitación para la gestión y operación del sitio web.

Gobernanza de TIC

Se evaluaron los controles relativos a la gobernanza de TIC implementados en el portal web de la SAF, si éstos se ajustaron a las normas y buenas prácticas y si se contó con procedimientos que permitieran el adecuado desempeño del sitio web y con un área responsable de administrarlo.

Seguridad de la Información

Se evaluaron las políticas y controles de seguridad implementados para la operación y administración del portal web de la SAF y la infraestructura tecnológica que le da soporte (accesos lógicos y físicos).

Continuidad del Servicio y Recuperación de Desastres

Se verificaron las políticas de continuidad del servicio y recuperación de desastres, el plan de mantenimiento correctivo y preventivo a la infraestructura de TIC y los controles de accesos autorizados y de seguridad en el centro de datos que salvaguardan los equipos de misión crítica e infraestructura tecnológica para que el portal web de la SAF proporcione un servicio de manera ininterrumpida.

Desarrollo y Adquisición de TIC

Se evaluaron los controles implementados para el desarrollo y adquisición de TIC relacionados con el portal web de la SAF, su alineación a las mejores prácticas de TIC y los dictámenes técnicos solicitados para realizar adquisiciones y celebrar contratos.

Derivado de los trabajos que se llevaron a cabo en la fase de planeación de la auditoría y del estudio y evaluación del diseño del control interno, se determinó revisar 20 aplicaciones o sistemas, que representan el 32.8% de los 61 hospedados bajo el dominio finanzas.cdmx.gob.mx.

Para determinar la muestra sujeta a revisión, se consideraron los criterios siguientes:

1. Se integró el universo de aplicaciones o sistemas que proporcionan servicio a la población, los cuales, están alojados en el portal web de la SAF, de acuerdo con la base de datos que la dependencia proporcionó a esta entidad de fiscalización.
2. Se seleccionaron de forma aleatoria 20 aplicaciones o sistemas de los 61 hospedados bajo el dominio *finanzas.cdmx.gob.mx*, mediante el programa MySQL (*My Structured Query Language*, por sus siglas en inglés, Lenguaje de Consulta Estructurado) con la función rand, de los cuales se revisarán los controles que se siguieron para proporcionar servicios dentro del portal web de la SAF.

Derivado de los trabajos que se llevaron a cabo en la fase de planeación de la auditoría, se determinó revisar 20 aplicaciones o sistemas, los cuales se detallan a continuación:

| Sistema / aplicación |
|--|
| Página principal del portal web de la SAF |
| Facturación electrónica |
| Registro de acta de nacimiento (a domicilio) |
| Celebración de matrimonio (a domicilio) |
| Tránsito |
| Derechos por servicios que preste la Secretaría de Educación de la Ciudad de México |
| Facturas de Policía Bancaria e Industrial (vigentes) |
| Derechos del Archivo General de Notarías y de la Dirección General Jurídica y de Estudios Legislativos |
| Registro Civil |
| Derechos varios |
| Impuestos sobre automóviles nuevos |
| Notaría |
| Permisos Administrativos Temporales Revocables/Concesiones Parquímetros |
| Servicios de la Policía |
| Licencia A automovilista y motociclista por 3 años (expedición y reposición) |
| Licencia A automovilista y motociclista permanente (reposición) |
| Consulta de infracciones |
| Consulta y pago de sanciones impuestas por la Secretaría de Medio Ambiente |
| Atención y orientación ciudadana |
| Impuesto Predial |

El muestreo de auditoría permite al auditor obtener y evaluar la evidencia de auditoría sobre una determinada característica de los elementos seleccionados con el fin de alcanzar, o contribuir a alcanzar, una conclusión respecto a la población de la que se ha extraído la muestra; y puede aplicarse utilizando enfoques de muestreo estadístico o no estadístico. Tanto la muestra del universo por auditar de aplicaciones o sistemas hospedados en el portal web de la SAF se determinó mediante un método de muestreo no estadístico, con fundamento en la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 530, “Muestreo de Auditoría”, emitida por la Federación Internacional de Contadores (IFAC); la Norma Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI) 1530, “Muestreo de Auditoría”, emitida por el Comité de Normas Profesionales de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI); y en el Manual del Proceso General de Fiscalización de la Auditoría Superior de la Ciudad de México (ASCM).

Los trabajos de auditoría se efectuaron en la Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones de la SAF, por ser la unidad administrativa encargada de realizar las actividades relacionadas con los elementos del objetivo de la auditoría; y los procedimientos de auditoría se aplicaron en la áreas o entes que hayan intervenido en la operación del rubro sujeto a revisión.

PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

Evaluación del Control Interno

1. Resultado

Con la finalidad de evaluar el diseño y la efectividad del control interno implementado por la SAF y disponer de una base para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas de auditoría, en cuanto al diseño, se analizaron las atribuciones de la dependencia, el marco normativo y su manual administrativo, vigentes en 2019; se aplicó un cuestionario de control interno, en particular, a servidores públicos de la dependencia responsables de las operaciones y gobernanza de TIC, de la seguridad de la información, de la continuidad del servicio y recuperación de desastres y del desarrollo y adquisición del portal web de la SAF, en relación con los cinco componentes del control interno (Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación y Supervisión y Mejora

Continua); se requisitó la cédula de evaluación del ambiente de control con base en las respuestas obtenidas; y se elaboraron tres matrices: una de riesgos, para identificar los riesgos a que están sujetas las operaciones del rubro en revisión; otra de control, para analizar la probabilidad de ocurrencia y el impacto de cada riesgo; y otra de unidades administrativas, para determinar la participación conforme a las funciones y atribuciones de cada una de las áreas de la dependencia relacionadas con las operaciones del rubro en revisión.

En cuanto a la efectividad del control interno, durante la etapa de ejecución de la auditoría, se aplicaron pruebas de controles y procedimientos sustantivos, que incluyeron pruebas de detalle y procedimientos analíticos sustantivos, para determinar la idoneidad, eficacia y eficiencia en la aplicación del control interno en las unidades administrativas, así como en los procesos, funciones y actividades del sujeto fiscalizado.

La evaluación se realizó tomando como parámetro de referencia la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 146 Ter el 1o. de septiembre de 2017 y su modificación publicada en el mismo medio el 27 de noviembre de 2018; los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 8 de enero de 2018; el Manual del Proceso General de Fiscalización de la ASCM, en lo relativo a la evaluación del ambiente de control; y el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México de la Auditoría Superior de la Ciudad de México, elaborado con base en el Marco Integrado de Control Interno, para ser aplicado al sujeto de fiscalización de la Ciudad de México, con objeto de diagnosticar el estado de su control interno establecido y proponer acciones de mejora dirigidas a su fortalecimiento.

Ambiente de Control

Se identificaron las unidades administrativas de la SAF que estuvieron relacionadas con las operaciones y gobernanza de TIC, la seguridad de la información, la continuidad del servicio y recuperación de desastres y el desarrollo y adquisición del portal web de la dependencia; las funciones, objetivos, actividades y procedimientos aplicados; las normas, procesos y estructura orgánica que proporcionan la base para llevar a cabo el control interno en el sujeto fiscalizado, así como la normatividad que proporciona disciplina y estructura para apoyar al personal en la consecución de los objetivos institucionales; y se verificó

si la dependencia estableció y mantuvo un ambiente de control que implique una actitud de respaldo hacia el control interno, como se indica a continuación:

1. En 2019, la SAF contó con la estructura orgánica núm. D-SEAFIN-02/010119, dictaminada favorablemente por la Coordinación General de Evaluación, Modernización y Desarrollo Administrativo (CGEMDA) y notificada a la titular de la dependencia por medio del oficio núm. SAF/SSCHA/000002/2019 del 2 de enero de 2019, vigente a partir del 1o. del mismo mes y año.

En dicha estructura orgánica se previeron 1,364 plazas: 34 en la Oficina del Secretario; 240 en la Tesorería de la Ciudad de México; 77 en la Procuraduría Fiscal, 178 en la Subsecretaría de Capital Humano y Administración; 114 en la Subsecretaría de Egresos; 16 en la Unidad de Inteligencia Financiera; 36 en la Dirección General de Administración Financiera; 61 en la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; 45 en la Coordinación General de Comunicación Ciudadana; y 563 en las Direcciones Generales, Ejecutivas o áreas encargadas de la administración en las dependencias de la Administración Pública Central.

En el documento “Fe de Erratas al Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado en el número 1 Bis de la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, de fecha 2 de enero de 2019”, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* con el núm. 17 el 24 de enero de 2019, se señala que en el inciso F) de la fracción II del artículo 7, correspondiente a la Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas dice: “F) Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; y debe decir: F) Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones”.

2. En 2019, la SAF dispuso de dos manuales administrativos. El primero, elaborado conforme al dictamen de estructura orgánica núm. 17/2013, registrado por la entonces Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA) con el núm. MA-25/240715-D-SF-17/2013, notificado al titular de la entonces Secretaría de Finanzas (SEFIN) con el oficio núm. OM/CGMA/1393/2015 del 24 de julio de 2015, y publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 166, Tomo I, el 31 de agosto de 2015, con el Aviso por el cual se da a conocer el Manual Administrativo de la Secretaría de Finanzas, con número de registro MA-25/240715-D-SF-17/2013, en cuya

consulta se constató su publicación y vigencia a partir del 1o. de septiembre de 2015 al 6 de octubre de 2019. El segundo, elaborado conforme al dictamen de estructura orgánica núm. D-SEAFIN-02/010119, registrado por la CGEMDA con el núm. MA-12/200919-D-SEAFIN-02/010119, notificado al titular de la dependencia mediante el oficio núm. SAF/SSCHA/CGEMDA/1487/2019 del 20 de septiembre de 2019, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 193 el 7 de octubre de 2019, con el Aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el Manual Administrativo de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México con número de registro MA-12/200919-D-SEAFIN-02/010119, en cuya consulta se verificó su publicación y vigencia a partir del mismo día de su publicación, y difundido entre su personal por medio de la página electrónica de la SAF.

Los manuales citados se integraron por los apartados de marco jurídico de actuación; atribuciones; misión, visión y objetivos institucionales; organigramas de la estructura básica; organización y procedimientos; y glosario y aprobación del manual administrativo, y consideraron los objetivos, funciones, facultades y responsabilidades de los servidores públicos adscritos a las unidades administrativas que conformaron la SAF.

De acuerdo con la fecha mediante la cual se notificó el registro del manual administrativo con el núm. MA-12/200919-D-SEAFIN-02/010119 (20 de septiembre de 2019), se desprende que la SAF careció de mecanismos para verificar que se obtuviera el registro de su manual administrativo actualizado, conforme al plazo establecido (9 de agosto de 2019).

Al respecto, mediante nota informativa sin número ni fecha, proporcionada a este órgano por la Dirección General de Administración y Finanzas de la SAF el 27 de julio de 2020, la dependencia informó que “si bien es cierto que existía el tiempo normativo de entrega de 120 días hábiles [...] se reitera que con las diversas actividades de revisión y compilación de dicho Manual, se presentaron diversos factores involuntarios para [respetar] los tiempos que fueron establecidos, [...] toda vez que en ese lapso [...] existieron reestructuras orgánicas que generaban demoras [...] el personal designado para la realización de estos compromisos, ejecutaron todo lo que fue posible para acelerar las acciones emitidas y en posteriores encomiendas se reforzaran estrategias de trabajo, con la finalidad de cumplir en tiempo y forma tal como lo señala la Normatividad que es emitida para dichos efectos”.

Lo anterior confirma que la SAF no obtuvo el registro de su manual administrativo elaborado con base en el dictamen de estructura orgánica núm. D-SEAFIN-02/010119, en el plazo establecido en la normatividad aplicable.

En su respuesta a la confronta, realizada por escrito con fecha 8 de diciembre de 2020, la SAF no presentó información y documentación adicionales a las proporcionadas durante la auditoría, por lo que la observación prevalece.

Por no haber obtenido el registro de su manual administrativo con el núm. MA-12/200919-D-SEAFIN-02/010119 dentro de los 120 días hábiles establecidos en la normatividad aplicable, la SAF incumplió los lineamientos Sexto, fracción II, inciso a), Octavo y Tercero Transitorio de los Lineamientos Generales para el Registro de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de las Dependencias, Órganos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México; así como de las Comisiones, Comités, Institutos y cualquier otro Órgano Administrativo Colegiado o Unitario que constituya la Administración Pública de la Ciudad de México”, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 20 de febrero de 2019, que establecen lo siguiente:

“Sexto. Los Órganos de la Administración Pública y los Órganos Administrativos, iniciarán el proceso de registro de sus Manuales ante la Coordinación General, en los siguientes supuestos: [...]

”II. Se requiera actualizar el contenido de los Manuales derivado de lo siguiente:

”a) Que se haya emitido un nuevo dictamen de estructura orgánica por parte de la Subsecretaría, a través de la Coordinación General [...]

”Octavo. Los Órganos de la Administración Pública y los Órganos Administrativos, contarán con un término que no excederá de 120 días hábiles para obtener el registro del Manual Administrativo [...] a partir de la fecha en que se presenten los supuestos señalados en el numeral Sexto de los presentes Lineamientos, el cual comprenderá la totalidad del proceso de registro indicado. [...]

”Transitorios [...]”

”Tercero. El tiempo del proceso de registro para el Manual Administrativo y los Manuales Específicos de Operación, contarán a partir del día siguiente de la publicación de los presentes Lineamientos.”

En el portal de internet de la SAF se verificó que en la liga electrónica <https://www.finanzas.cdmx.gob.mx/secretaria/manual-administrativo> está publicado el manual administrativo de la SAF, con vigencia a partir del 7 de octubre de 2019 para consulta de los servidores públicos.

3. La SAF contó con unidades administrativas encargadas de cumplir las obligaciones en materia de transparencia y acceso a la información, fiscalización, rendición de cuentas y armonización contable, así como de administrar los recursos humanos y financieros, para lo cual implementó procedimientos específicos que se formalizaron con su registro ante la CGMA y la CGEMDA y se incorporaron a sus manuales administrativos; se sujetó al Código de Ética de la Administración Pública de Ciudad de México, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 26 el 7 de febrero de 2019 y difundido entre su personal, de conformidad con lo señalado en su Disposición Décima primera, segundo párrafo; dispuso de un código de conducta, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 220 el 13 de noviembre de 2019 y difundido entre su personal de conformidad con lo señalado en su artículo primero transitorio; realizó evaluaciones de desempeño a su personal (en sus manuales administrativos contempló las funciones para dichas evaluaciones, tales como visitas de supervisión y verificación) y eventos de capacitación al personal encargado del portal web; y contó con mecanismos para garantizar que su personal en el ejercicio de sus funciones se sujetara a los códigos de ética y de conducta vigentes en 2019.

En cuanto a su código de conducta, la SAF no lo publicó en los 90 días naturales establecidos (a más tardar el 8 de mayo de 2019); sino hasta el 13 de noviembre de 2019, es decir, con un desfase de 189 días naturales.

En su respuesta a la confronta, realizada por escrito con fecha 8 de diciembre de 2020, la SAF no presentó información y documentación adicionales a las proporcionadas durante la auditoría, por lo que la observación prevalece.

Por no publicar oportunamente su código de conducta, la SAF incumplió el artículo Segundo Transitorio del Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México vigente en 2019, que establece lo siguiente:

“Transitorios [...]

”Segundo. Los entes públicos de la Administración Pública de la Ciudad de México, deberán publicar en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* su respectivo Código de Conducta dentro de los 90 días naturales siguientes a la entrada en vigor del presente Código.”

Como resultado de la evaluación al componente Ambiente de Control, se determinó que si bien la SAF contó con una estructura orgánica; con manuales administrativos dictaminados por la CGMA y la CGEMDA, debidamente publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* y difundidos a su personal por medio de su página electrónica; con unidades administrativas encargadas de cumplir las obligaciones en materia de fiscalización, rendición de cuentas y armonización contable; y con un código de ética y un código de conducta difundidos al personal; realizó evaluaciones al desempeño a su personal y dio capacitación al personal encargado del portal web, lo que denota que la dependencia ha establecido y mantenido un ambiente de control que implica una actitud de respaldo hacia el control interno; el componente de control interno es medio, toda vez que la SAF obtuvo el registro de su manual administrativo, elaborado con base en el dictamen de estructura orgánica núm. D-SEAFIN-02/010119, y publicó su Código de Conducta después del plazo límite establecido para ello.

Administración de Riesgos

Se revisó si la SAF contó con un Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno (CARECI) que le haya permitido desarrollar respuestas al riesgo, así como administrarlo y controlarlo; y con un Órgano Interno de Control (OIC) que la vigile y, en su caso, que hubiese practicado auditorías al rubro sujeto a revisión, como se indica a continuación:

1. La SAF contó con un CARECI, el cual fue constituido el 12 de enero de 2018 y tuvo un Manual de Integración y Funcionamiento publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 210 el 30 de octubre de 2019, de conformidad con los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México publicados en

el mismo medio con el núm. 235 el 8 de enero de 2018; con unidades administrativas encargadas de atender, dar seguimiento y cumplir las obligaciones en materia de transparencia y acceso a la información; con un portal de transparencia en el enlace electrónico <http://transparencia.finanzas.cdmx.gob.mx/>, y de atención ciudadana en el enlace electrónico <http://www.finanzas.cdmx.gob.mx/contacto>; con un área de armonización contable; y con áreas para la administración de recursos humanos y financieros.

En el CARECI participó el OIC en la dependencia. Dicho Comité tuvo un Programa de Revisión de Control Interno e integrantes nombrados y ratificados; y en su operación dio seguimiento a las observaciones determinadas por el OIC en las revisiones de control interno practicadas y en áreas identificadas de alto riesgo, derivado de lo cual propició la implementación de controles internos.

2. El OIC en la SAF, adscrito a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México (SCGCDMX), contó con atribuciones para ejecutar auditorías e intervenciones y control interno al sujeto fiscalizado a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones jurídicas y administrativas en materia de adquisiciones, activos fijos, gasto de inversión, sistema de información y registro, estadística, organización y procedimientos; y en su Programa de Auditoría no consideró auditorías a la dependencia en el rubro sujeto a revisión por el ejercicio de 2019.

En el Programa Anual de Control Interno (PACI) de la SAF, proporcionado por la SCGCDMX, no se consideraron revisiones al control interno relacionadas con el rubro en revisión durante el ejercicio de 2019.

Se determinó que el componente Administración de Riesgos establecido por la SAF es alto, pues la dependencia dispuso de mecanismos efectivos para asegurar el control de sus operaciones, como es el CARECI que le permitió desarrollar respuestas al riesgo, así como administrarlo y controlarlo, y el OIC que la vigiló, aun cuando no auditó el rubro sujeto a revisión en el ejercicio de 2019; y contó con un PACI en el que no se observó la implementación de controles internos relacionados con el rubro sujeto a revisión.

Actividades de Control Interno

Se verificó si la SAF contó con procedimientos que le hayan permitido prevenir, minimizar y responder a los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento y logro de los objetivos del

rubro sujeto a revisión, y asegurar la eficacia y eficiencia de las operaciones; y si dispuso de actividades de control para asegurarse de que los informes y reportes generados por el sujeto fiscalizado sean presentados oportunamente y con información confiable, como se indica a continuación:

1. En 2019, la SAF contó con 308 procedimientos integrados en el manual administrativo registrado con el núm. MA-25/240715-D-SF-17/2013 y con 833 procedimientos integrados en el manual administrativo registrado con el núm. MA-12/200919-D-SEAFIN-02/010119.

Del total de 1,141 procedimientos que estuvieron vigentes en 2019, 54 tienen relación con las TIC, como se describen a continuación:

| Elemento | Procedimiento |
|--------------------|---|
| Operaciones de TIC | "Recepción y Gestión de Solicitudes de Servicios Informáticos" ¹ |
| | "Atención a las solicitudes de consumibles por parte de las Unidades Administrativas de la Secretaría de Finanzas" ¹ |
| | "Administración del Sitio WEB de la Secretaría de Finanzas" ^{1 y 3} |
| | "Análisis de Indicadores de Comportamiento del Sitio WEB de la Secretaría de Finanzas" ^{1 y 3} |
| | "Administración de Bases de Datos y Bodega de Datos" ¹ |
| | "Liberación, incorporación y/o modificación de Funciones de Cobro en el Sistema de Cajas de las Administraciones Tributarias" ¹ |
| | "Atención a solicitud de Conversión y Vinculación del Certificado Digital FIEL en el Sistema de Planeación de Recursos Gubernamentales" ¹ |
| | "Atención a solicitud de Copia de mandantes en el Sistema de Planeación de Recursos Gubernamentales" ¹ |
| | "Análisis de Esquemas de Evasión Fiscal" ^{1, 2 y 3} |
| | "Programación de órdenes de auditoría en materia de impuestos federales coordinados" ¹ |
| | "Visitas Domiciliarias para Revisión de Contribuciones Locales" ¹ |
| | "Recuperación de los Cheques Devueltos por el Sistema Bancario" ¹ |
| | "Análisis y atención a solicitudes de validación y pagos respecto de créditos fiscales controlados por la Dirección Ejecutiva de Cobranza en, materia de impuesto predial" ¹ |
| | "Análisis y atención a solicitudes de validación y aclaración de pagos respecto de créditos fiscales controlados por la Dirección Ejecutiva de Cobranza en, materia de impuesto predial" ¹ |
| | "Análisis y atención a solicitudes de información respecto de créditos fiscales controlados por la Dirección Ejecutiva de Cobranza" ¹ |
| | "Atención a solicitud de conversión y vinculación del Certificado Digital Fiel en el Sistema de Planeación de Recursos Gubernamentales" ² |
| | "Instalación y Configuración de Servidores" ² |
| | "Integración y elaboración del Informe de Avance Trimestral (IAT) del Gobierno de la Ciudad de México" ² |
| | "Integración y elaboración del Informe en Materia de Igualdad de Género (IMIG) del Gobierno de la Ciudad de México" ² |
| | "Integración y publicación en la Página Web de la Secretaría de Administración y Finanzas el Título Quinto de la Ley General de Contabilidad Gubernamental (Normas CONAC), así como la correspondiente a Ley de Disciplina Financiera" ² |
| | "Emisión de las boletas para la recaudación de los derechos por el uso y utilización de locales de mercados públicos de la Ciudad de México" ² |
| | "Revisión y Validación del Proceso de Emisión del Impuesto Predial" ² |
| | "Revisión de Declaraciones Autodeterminadas de Predial con Pago, derivadas de Diferencias en Datos Catastrales" ² |
| | "Control de Obligaciones Fiscales" ² |
| | "Movimientos de Personal (Personal Técnico-Operativo) a través del Sistema Informático Existente" ² |
| | "Movimientos de Personal (Personal de Estructura) a través del Sistema Informático Existente" ² |

Continúa...

... Continuación

| Elemento | Procedimiento |
|--|---|
| Gobernanza de TIC | "Elaboración del Plan de Trabajo de Proyectos Informáticos" ¹ |
| | "Seguimiento y evaluación de Proyectos de Tecnologías de Información" ¹ |
| | "Registro y Control de los Ingresos Obtenidos por el Gobierno del Distrito Federal" ¹ |
| | "Administración del Sitio WEB de la Secretaría de Finanzas" ^{1 y 3} |
| | "Análisis de Indicadores de Comportamiento del Sitio WEB de la Secretaría de Finanzas" ^{1 y 3} |
| Seguridad de la información | "Instalación y/o Mantenimiento a Infraestructura mediante un Proveedor" ² |
| | "Instalación, Configuración y Respaldo de Servidores" ¹ |
| | "Atención a las Solicitudes de Alta, Modificación, y/o Baja de Claves de Usuarios de los Sistemas Informáticos que se encuentran en Resguardo y Administración de la Dirección General de Informática" ¹ |
| | "Creación de Ambientes Virtuales" ¹ |
| | "Monitoreo para la prevención y/o notificación de Incidentes en los Equipos de Cómputo y Sistemas de Misión Crítica de la Dirección General de Informática" ^{1 y 3} |
| | "Análisis de Riesgos y Vulnerabilidades" ² |
| | "Gestión de Incidentes de Seguridad Informática" ² |
| Continuidad del servicio y recuperación de desastres | "Atención a incidentes de Seguridad Informática (procesos, tecnologías, personas)" ¹ |
| | "Atención de Solicitudes de Soporte Técnico a las áreas de la Secretaría de Finanzas" ¹ |
| | "Administración de la Red de Comunicaciones" ¹ |
| | "Detección y Análisis de Vulnerabilidades" ¹ |
| | "Mantenimiento Preventivo a Equipos de Cómputo a través de un Proveedor o Compañía de Servicio" ¹ |
| | "Atención a las solicitudes de Servicios de Red LAN y WAN" ¹ |
| | "Administración y Mantenimiento del Sistema de Energía Eléctrica Regulada, Respaldo y Emergencia" ¹ |
| | "Administración del Sitio WEB de la Secretaría de Finanzas" ^{1 y 3} |
| | "Monitoreo para la prevención y/o notificación de Incidentes en los Equipos de Cómputo y Sistemas de Misión Crítica de la Dirección General de Informática" ^{1 y 3} |
| | "Análisis, Diseño y Mantenimiento de Sistemas Informáticos" ² |
| | "Administración y Operación de Bases de Datos" ² |
| | "Gestión de Incidentes en Sistemas y Servicios Informáticos" ² |
| | "Soporte técnico a las Unidades de Apoyo Técnico Operativas de la Unidad de Inteligencia Financiera de la Ciudad de México" ² |
| "Optimización del sistema de Planeación de Recursos Gubernamentales" ² | |
| "Capacitación para los servidores públicos del C5 y personal acreditado de otros entes" ² | |
| Desarrollo y adquisición | "Análisis y Diseño de Sistemas Informáticos" ¹ |
| | "Desarrollo de Sistemas Informáticos" ¹ |
| | "Implementación de Sistemas Informáticos" ¹ |
| | "Revisión, integración de expedientes y elaboración de solicitudes e informes de adquisiciones para Dictaminación Técnica de la Comisión de Gobierno Electrónico" ¹ |
| | "Adquisición por Licitación Pública" ² |

¹ Procedimiento integrado en el manual administrativo con registro núm. MA-25/240715-D-SF-17/2013.

² Procedimiento integrado en el manual administrativo con registro núm. MA-12/200919-D-SEAFIN-02/010119.

³ Procedimiento relacionado con más de un elemento.

- Para la gestión y actualización oportuna de la información generada por las distintas áreas de la dependencia, como las aplicaciones de condonaciones, la generación de reportes de recaudación, líneas de captura de impuestos y derechos, y multas para inmovilizadores, entre otros; la gestión de contenidos (CMS); la optimización de las tareas de publicación, manejo de contenido, mantenimiento y administración, así como la adición de funcionalidades para mejorar la experiencia de los usuarios, la SAF contó con su portal web.

Con base en lo anterior, se determinó que el componente Actividades de Control interno es alto, toda vez que la SAF contó con procedimientos que le permitieron prevenir, minimizar y responder a los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento y logros de los objetivos del rubro sujeto a revisión y asegurar la eficacia y eficiencia de las operaciones.

Información y Comunicación

Se revisó si la SAF contó con líneas de comunicación e información reguladas entre los mandos medios y superiores con las personas servidoras públicas a su cargo que le permitieron comunicarles sus responsabilidades, los objetivos y metas institucionales; y si generaron información necesaria, oportuna, veraz y suficiente, tanto al interior como al exterior del sujeto fiscalizado, como se indica a continuación:

1. De las respuestas al cuestionario de control interno, así como de la información y documentación analizadas, se determinó que la SAF dispuso de líneas de comunicación e información reguladas entre los mandos medios y superiores con el personal a su cargo que le permitieron comunicarles sus responsabilidades, así como los objetivos y metas institucionales.
2. La dependencia generó reportes e informes sobre la gestión de los recursos humanos y financieros, así como en materia de transparencia y acceso a la información, fiscalización, rendición de cuentas y contabilidad gubernamental.
3. La SAF contó con su portal web, donde gestiona y actualiza la información generada por las distintas áreas de la dependencia, como las aplicaciones de condonaciones, la generación de reportes de recaudación, líneas de captura de impuestos y derechos, y multas para inmovilizadores, entre otros; gestiona contenidos (CMS); optimiza las tareas de publicación, manejo de contenido, mantenimiento y administración, así como la adición de funcionalidades para mejorar la experiencia de los usuarios. En cuanto al Sistema de Armonización de Información y Control (SAIC) para dar seguimiento a los controles internos observados en las revisiones de la SCGCDMX, ésta indicó que el sistema no estuvo en operación en 2019.

Se determinó que el componente Información y Comunicación establecido por la SAF es alto, toda vez que la dependencia contó con líneas de comunicación e información reguladas

y mecanismos de control que le permitieron asegurar la generación de información necesaria, oportuna, veraz, confiable y suficiente, tanto al interior como al exterior.

Supervisión y Mejora Continua

Se verificó si los manuales administrativos de la SAF consideraron actividades de supervisión a fin de constatar que las operaciones institucionales relacionadas con el rubro sujeto a revisión se ajustaron a las líneas de mando y a las actividades establecidas en los citados manuales administrativos, como se indica a continuación:

1. De las respuestas al cuestionario de control interno, así como de la información y documentación analizadas, se determinó que la SAF supervisó que las operaciones relacionadas con el rubro en revisión cumplieran sus objetivos para el ejercicio de 2019; sin embargo, no promovió el seguimiento y mejora de los controles internos.

En su respuesta a la confronta, realizada por escrito con fecha 8 de diciembre de 2020, la SAF no presentó información y documentación adicionales a las proporcionadas durante la auditoría, por lo que la observación prevalece.

2. El CARECI del sujeto fiscalizado es el encargado de establecer controles para supervisar las actividades susceptibles de corrupción, de contar con planes y programas para supervisar las actividades de control interno y las operaciones del rubro sujeto a revisión; sin embargo, no estableció controles para supervisar las actividades susceptibles de corrupción, no llevó a cabo autoevaluaciones para el mejor desarrollo del control interno y cumplimiento de metas y objetivos, ni elaboró un programa de acciones para resolver las problemáticas detectadas.

En su respuesta a la confronta, realizada por escrito con fecha 8 de diciembre de 2020, la SAF no presentó información y documentación adicionales a las proporcionadas durante la auditoría, por lo que la observación prevalece.

3. En los manuales administrativos del sujeto fiscalizado se encontraron plasmados los tramos de control y supervisión en los diferentes niveles jerárquicos para el cumplimiento de los objetivos de la dependencia.

Sin embargo, se presentaron deficiencias en las operaciones de TIC y la continuidad del servicio y recuperación de desastres, como se detalla en los resultados núms. 2 y 5 del presente informe.

Como resultado de la evaluación al componente Supervisión y Mejora Continua establecido por la SAF, se determinó que si bien la dependencia emprendió acciones de supervisión para el ejercicio de 2019, respecto del rubro sujeto a revisión, el componente de control interno de la SAF es medio, toda vez que no promovió el seguimiento y mejora de los controles internos, y su CARECI no estableció controles para supervisar las actividades susceptibles de corrupción, no llevó a cabo autoevaluaciones para el mejor desarrollo del control interno y cumplimiento de metas y objetivos, ni elaboró un programa de acciones para resolver las problemáticas detectadas; además, se presentaron deficiencias en las operaciones de TIC y la continuidad del servicio y recuperación de desastres que denotaron debilidades en los procesos de supervisión establecidos

Se determinó que, no obstante que el sujeto fiscalizado cuenta con riesgos controlados o de seguimiento, el diseño del control interno es medio, pues al analizar la información proporcionada por la SAF en respuesta al cuestionario de control interno se observaron deficiencias en el componente Ambiente de Control, debido a que registró su manual administrativo elaborado con base en el dictamen de estructura orgánica núm. D-SEAFIN-02/010119 y publicó su código de conducta fuera del plazo establecido en la normatividad aplicable; y en el componente Supervisión y Mejora Continua, toda vez que no promovió el seguimiento y mejora de los controles internos, y su CARECI no estableció controles para supervisar las actividades susceptibles de corrupción, no llevó a cabo autoevaluaciones para el mejor desarrollo del control interno y cumplimiento de metas y objetivos, ni elaboró un programa de acciones para resolver las problemáticas detectadas.

En cuanto a su efectividad, el control interno de la SAF es medio, pues aunque la dependencia tuvo procedimientos establecidos en los manuales de administración que regularan las operaciones y gobernanza de TIC, la seguridad de la información, la continuidad del servicio y recuperación de desastres y el desarrollo y adquisición del portal web de la SAF, que le permitieron prevenir, minimizar y responder a los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento y logro de los objetivos del rubro sujeto a revisión y asegurar la eficacia

y eficiencia de las operaciones, se materializaron riesgos con un impacto en el componente Supervisión y Mejora Continua, como se detalla en los resultados núms. 2 y 5 del presente informe.

Como resultado del estudio y evaluación del control interno establecido y con base en las herramientas utilizadas, se determinó que el control interno de la SAF es medio, pues aunque su diseño propició el cumplimiento de la normatividad, con los resultados obtenidos al verificar la efectividad del control interno en materia de TIC, se observó que las condiciones de los componentes de control no estuvieron documentadas o autorizadas conforme a lo establecido en la normatividad aplicable, lo cual no aseguró razonablemente, la ejecución de las operaciones ni la consecución, en términos generales, de los objetivos específicos institucionales de la dependencia e impactó en su logro.

En la revisión de la Cuenta Pública de 2018, el informe de la auditoría ASCM/20/18, practicada a la SAF, resultado núm. 1, recomendación ASCM-20-18-1-SAF, considera los mecanismos para asegurarse de que se promueva el seguimiento y mejora de los controles internos, a fin de fortalecer el control interno. Dicha recomendación fue considerada como atendida por este órgano fiscalizador en diciembre de 2020, toda vez que con el oficio núm. SAF/0367/2020 del 6 de octubre de 2020, la SAF hizo del conocimiento a los miembros del CARECI Institucional los nombres y cargos de los servidores públicos que fungirían como responsables del Control Interno en cada unidad administrativa de la dependencia; y en el Acta de la Cuarta Sesión Ordinaria de dicho Comité, de fecha 13 de diciembre de 2019, se consideraron los acuerdos para dar cumplimiento a las actividades de prevención de los riesgos detectados, mediante la implementación del Control Interno, y se presentó el Inventario de Riesgos de diversas unidades administrativas de la SAF que informaron los mecanismos de Control Interno implementados a esos riesgos, como evidencia documental que acreditó que se encontraban vigentes y operando, por lo que no se emite recomendación al respecto.

En la revisión de la Cuenta Pública de 2018, el informe de la auditoría ASCM/20/18, practicada a la SAF, resultado núm. 1, recomendación ASCM-20-18-2-SAF, considera los mecanismos para asegurarse de que su Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno establezca controles para llevar a cabo autoevaluaciones

para el mejor desarrollo del control interno, dar seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos y elaborar un programa de acciones para resolver las problemáticas detectadas. Dicha recomendación fue considerada como atendida por este órgano fiscalizador en diciembre de 2020, con la implementación de mecanismos para dar seguimiento y vigilar los acuerdos aprobados por el CARECI, como son la realización de mesas de trabajo con las Unidades Administrativas de la SAF en el ejercicio de 2019, la aplicación de cuestionarios a los servidores públicos de nivel estratégico, táctico y operativo para la autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional para el ejercicio 2020, y la elaboración de la Cédula Matriz de Administración de Riesgos de 2020, que presenta los riesgos de las unidades administrativas de la SAF, las acciones para resolverlos, el nombre y cargo del responsable del Control Interno y el número de oficio de su designación, como evidencia documental que acreditó que se encontraban vigentes y operando, por lo que no se emite recomendación al respecto.

En el informe de la auditoría ASCM/15/19, practicada a la SAF, resultado núm. 1, recomendación ASCM-15-19-1-SAF, se considera el mecanismo de control para asegurar que el envío del proyecto del manual administrativo actualizado a la Coordinación General de Evaluación, Modernización y Desarrollo Administrativo y la solicitud de su registro se realicen en los plazos establecidos, por lo que se dará tratamiento a dicha circunstancia como parte del seguimiento de la recomendación citada.

En el informe de la auditoría ASCM/15/19, practicada a la SAF, resultado núm. 1, recomendación ASCM-15-19-2-SAF, se considera el mecanismo de supervisión para asegurarse de que su Código de Conducta se publique en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* de acuerdo con el plazo establecido, por lo que se dará tratamiento a dicha circunstancia como parte del seguimiento de la recomendación citada.

En el informe de la auditoría ASCM/15/19, practicada a la SAF, resultado núm. 1, recomendación ASCM-15-19-3-SAF, se considera el mecanismo para asegurarse de que su Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno establezca controles para supervisar las actividades susceptibles de corrupción, con objeto de fortalecer el control interno, por lo que se dará tratamiento a dicha circunstancia como parte del seguimiento de la recomendación citada.

Operaciones de TIC

2. Resultado

Con el objetivo de verificar que los controles de la operación de TIC permitieran una gestión efectiva, eficaz y eficiente del portal web de la SAF, en cumplimiento de la normatividad relativa a la gestión de la información (entrada, procesamiento y almacenamiento de datos) para asegurar su confidencialidad, disponibilidad e integridad; que los enlaces de datos hayan otorgado soporte a dicho portal web para asegurar una adecuada operación de TIC, de acuerdo con la normatividad aplicable; que los servidores funcionen adecuadamente y que el espacio en los dispositivos de almacenamiento sea suficiente; y que se hayan llevado a cabo encuestas de satisfacción con el servicio a los usuarios finales y, de haberse requerido, sesiones de capacitación al personal vinculado con la operación y gestión del portal, se llevó a cabo la aplicación de cuestionarios y solicitudes de información. Al respecto, del análisis a la información y documentación proporcionadas por la Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones en la SAF con los oficios núms. SAF/DGTC/357/2020 y SAF/SE/DGACyRC/3895/2020 del 21 y 22 de octubre de 2020, respectivamente, se determinó lo siguiente:

1. Para la operación del portal web de la SAF, la dependencia contó con el Manual de uso del Sistema de Gestor de Contenidos de la CDMX (CMS CDMX) vigente desde el 9 de septiembre de 2016 y, para su última versión (1.6), a partir del 1o. de julio de 2019, y difundido por medios extraíbles a los servidores públicos encargados de su operación, el cual es una guía detallada que contiene las especificaciones y descripción de los elementos mostrados en el entorno de vista al público (*frontend*) y la configuración, edición, administración y mantenimiento en el entorno de programación (*backend*).

Respecto a los riesgos que pudieran comprometer la operación y seguridad de la información en la operación del portal, mediante los oficios núms. SAF/DGTC/357/2020 y SAF/SE/DGACyRC/3895/2020 del 21 y 22 de octubre de 2020, respectivamente, la SAF presentó el contrato núm. CS-005/2019 suscrito el 11 de marzo de 2019 entre la Dirección General de Administración y Finanzas, en representación de la SAF, y la empresa SYE Software, S.A. de C.V., para la prestación del servicio de cómputo

elástico, entrega de contenido web, almacenamiento de informaron y puesta a punto de la solución tecnológica en la nube para la SAF, con vigencia del 11 de marzo al 31 de diciembre de 2019, que en el numeral 2. Objetivo, indicó lo siguiente:

“Contar con un servicio de última generación de capacidad informática para el procesamiento, distribución, aceleración y protección de contenido web en la nube, así como un esquema alterno de respaldo fuera del centro de ‘la SAF’.”

Sin embargo, la dependencia no evaluó los riesgos que pudieran comprometer la operación y seguridad de la información en la operación del portal del 1o. de enero al 10 de marzo de 2019 y careció de un registro del inventario de los activos utilizados para operarlo con el objetivo de permitir una gestión efectiva, eficaz, eficiente y otorgar el nivel de protección adecuado que asegure la integridad y disponibilidad de la información.

En su respuesta a la confronta, realizada por escrito con fecha 8 de diciembre de 2020, la SAF no presentó información y documentación adicionales a las proporcionadas durante la auditoría, por lo que la observación prevalece.

Por no evaluar los riesgos que pudieran comprometer la operación y seguridad de la información en la operación del portal del 1o. de enero al 10 de marzo de 2019 y no contar con un registro del inventario de los activos utilizados para operar el portal web de la SAF, la dependencia incumplió lo establecido en el artículo 14 de la Ley de Gobierno Electrónico del Distrito Federal publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 192 el 7 de octubre de 2015, vigente en 2019; y los numerales 7.3.1.1, fracciones I, II y III, de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Dependencias, Unidades Administrativas, Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno 2015), publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 18 de septiembre de 2015, vigente hasta el 2 de agosto de 2019; y 8.3.1.1, fracciones I, II y III, de la Circular Uno 2019, Normatividad en materia de Administración de Recursos, publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 2 de agosto de 2019, vigente a partir del 3 de agosto de 2019.

El artículo 14 de la Ley de Gobierno Electrónico del Distrito Federal vigente en 2019 señala:

“Artículo 14. Los instrumentos para operar el Gobierno Electrónico deberán responder a los criterios de efectividad, eficiencia, confidencialidad, integridad, disponibilidad y accesibilidad.”

El numeral 7.3.1.1, fracciones I, II y III, de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Dependencias, Unidades Administrativas, Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno 2015), vigente hasta el 2 de agosto de 2019 establece:

“7.3.1.1 La DGA a través del área de almacenes e inventarios, verificará y supervisará que se realice el registro y control de los bienes instrumentales que ingresen a sus respectivas áreas, a través de la asignación de un número de inventario, mismo que se conforma con los siguientes datos:

”I. Clave presupuestal de la unidad responsable de la ejecución del presupuesto de gasto (6 caracteres);

”II. Código CAMBSDF (10 caracteres) y

”III. Número progresivo que se determine (6 dígitos).”

El numeral 8.3.1.1, fracciones I, II y III, de la Circular Uno 2019, Normatividad en materia de Administración de Recursos vigente a partir del 3 de agosto de 2019 dispone:

“8.3.1.1 La DGA a través del área de almacenes e inventarios, verificará y supervisará que se realice el registro y control de los bienes instrumentales que ingresen a sus respectivas áreas, a través de la asignación de un número de inventario, mismo que se conforma con los siguientes datos:

"I. Clave presupuestal de la Unidad Responsable de la ejecución del presupuesto de gasto (6 caracteres);

"II. Código CAMBSCDMX (10 caracteres), y

"III. Número Progresivo que se determine (6 dígitos)."

2. La SAF no realizó la validación de los datos gestionados en su portal web para identificar inconsistencias en la entrega de resultados y tampoco acreditó contar con mecanismos que permitan encontrar errores durante el procesamiento.

En su respuesta a la confronta, realizada por escrito con fecha 8 de diciembre de 2020, el Director General de Armonización Contable y Rendición de Cuentas, en representación de la titular de la SAF, entregó el oficio núm. SAF/SE/DGACyRC/4488/2020 del 4 del mismo mes y año, en el que indicó lo siguiente:

"... para que se realice una actualización o publicación de información en el portal web de la SAF, la Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones, únicamente atiende las solicitudes como área técnica de la Dirección General de Enlace y Programas Especiales y no corresponde a las atribuciones de esta Dirección General, realizar el proceso para la validación de los datos gestionados en el portal web e identificar las posibles inconsistencias en la entrega de resultados."

No obstante, lo anterior, la dependencia no presentó evidencia de los mecanismos de validación de los datos que se ingresan, procesan y emiten en el portal web de la SAF, a cargo de las áreas relacionadas con operación su portal web, los cuales permitan encontrar errores durante el procesamiento.

Por carecer de mecanismos para validar los datos que se ingresan, procesan y emiten en el portal web de la SAF, que permitan encontrar errores durante su procesamiento, la dependencia incumplió el artículo cuarto, fracción III, de la Política de Gestión de Datos de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 178, el 13 de septiembre de 2019, vigente en 2019, que señala:

“CUARTO. Al recabar, procesar, generar y utilizar cualquier tipo de datos o información, los Entes deberán atender a los siguientes principios: [...]

”III Calidad de la información: La información y los conjuntos de datos deben ser ciertos, adecuados, pertinentes y proporcionales, no excesivos en relación con el ámbito y finalidad para la que fueron recabados. De igual manera se procurará, cuando sea posible, que la información provenga de una fuente única autorizada e identificable. Los entes generadores o recolectores de información procurarán un proceso de mejora continua que eleve la calidad de la información y datos bajo su autoridad.”

3. Mediante los oficios núms. SAF/DGTC/357/2020 y SAF/SE/DGACyRC/3895/2020 del 21 y 22 de octubre de 2020, respectivamente, la SAF informó que careció de controles para asegurar que la información gestionada y el servicio de procesamiento y almacenamiento de las bases de datos con las que opera el portal web de la SAF sea íntegra, confiable y se encuentre disponible, por lo que no fue posible constatar la operatividad del portal web de la SAF ni verificar la gestión de la información (entrada, procesamiento y almacenamiento de datos).

En su respuesta a la confronta, realizada por escrito con fecha 8 de diciembre de 2020, el Director General de Armonización Contable y Rendición de Cuentas, en representación del titular de la SAF, entregó el oficio núm. SAF/SE/DGACyRC/4488/2020 del 4 del mismo mes y año, en el que indicó que lo siguiente:

“La solución tecnológica del servicio de cómputo elástico permite una administración centralizada, desde una sola consola se tiene el control y administración de los elementos que conforman los servicios de la nube (cómputo, almacenamiento, comunicaciones y seguridad) [...]

”El acceso se realiza a través de asignar permisos personalizados por usuarios para que solamente puedan llevar a cabo las funcionalidades que se les habilitan y no tengan acceso a todos los servicios [...]

”... los tiempos de respuesta que demandan las aplicaciones son rápidas y eficientes, sin necesidad de dar de baja los servicios. [...]

”La solución ofrece capacidad de conformidad y seguridad integrales de acuerdo con los estándares de seguridad de la información, permitiendo mayor flexibilidad para administrar datos en relación con las actividades de operación...”

Sin embargo, dicha solución corresponde al contrato núm. CS-005/2019 suscrito el 11 de marzo de 2019 entre la Dirección General de Administración y Finanzas, en representación de la SAF, y la empresa SYE Software, S.A. de C.V., para la prestación del servicio de cómputo elástico, entrega de contenido web, almacenamiento de informaron y puesta a punto de la solución tecnológica en la nube para la SAF, con vigencia del 11 de marzo al 31 de diciembre de 2019.

Por carecer de controles para asegurar que la información gestionada en el portal web de la SAF sea íntegra, confiable y se encuentre disponible del 1o. de enero al 10 de marzo de 2019, la dependencia incumplió el artículo 13, norma 7, “Seguridad de las Operaciones”, segundo objetivo y quinto párrafo, de las Normas Generales que deberán observarse en materia de Seguridad de la Información en la Administración Pública del Distrito Federal, publicadas en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 121 el 9 de julio de 2007, vigentes en 2019, que establece lo siguiente:

“Artículo 13. Para los efectos de los presentes acuerdos, las Normas Generales para la Seguridad de la Información, son las siguientes. [...]

”7. Seguridad de las Operaciones

”Objetivo [...]

”Establecer responsabilidades y procedimientos para su gestión y operación, incluyendo instrucciones operativas, procedimientos para la respuesta a incidentes y separación de funciones. [...]

”Las comunicaciones establecidas permiten el intercambio de información, que deberá estar regulado para garantizar las condiciones de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se emite o recibe por los distintos canales...”

4. El 15 de agosto de 2019, la Dirección General de Administración y Finanzas, en representación de la SAF, y la empresa Axtel, S.A.B. de C.V., suscribieron el contrato núm. CS-032/2019 para la prestación del servicio de internet con acceso dedicado de 100 Mbps de capacidad full dúplex de la SAF, con vigencia del 16 de agosto al 31 de diciembre de 2019, que en las fracciones I, V y VI del subnumeral 5.4 “Especificaciones técnicas del servicio”, numeral 5 “Requerimientos técnicos”, indicó lo siguiente:

“5. Requerimientos técnicos [...]

”5.4 Especificaciones técnicas del servicio [...]

”I. ‘El prestador’ deberá otorgar a la ‘La CDMX’ un enlace de Internet de alta capacidad bajo demanda, con ancho de banda de 100 Mbps Full-Dúplex, bajo protocolo IP. [...]

”V. ‘El prestador’ deberá proporcionar de manera ininterrumpida el servicio de acceso a la red Internet las 24 horas del día durante la vigencia del contrato, exceptuando las ventanas de tiempo que ‘el prestador’ solicite con anticipación para llevar a cabo actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo, en común acuerdo con ‘La CDMX’.

”VI. Las aplicaciones de ‘La CDMX’ que actualmente utilizan el servicio de acceso a Internet deberán funcionar sin conflicto en la red de ‘el prestador’. Dichas aplicaciones utilizan los protocolos y servicios: HTTP, FTP, SMTP, DNS, VPN, así como audio y video en tiempo real y bajo demanda, entre otros.”

En el análisis al contrato presentado por la SAF, se conoció que la dependencia dispuso de un enlace de internet dedicado de 100 Mbps para operar el portal web del 16 de agosto al 31 de diciembre de 2019.

Mediante el oficio núm. SAF/SE/DGACyRC/4488/2020 del 4 de diciembre de 2020, el Director General de Armonización Contable y Rendición de Cuentas de la SAF presentó el contrato núm. DAT-05-2019-C1, suscrito el 31 de diciembre de 2018, entre la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales, en representación del Gobierno

de la Ciudad de México, y la empresa Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., para la contratación consolidada del servicio de internet, redes y procesamiento de información, que requieren las unidades administrativas adheridas al Gobierno de la Ciudad de México (incluida la SAF), del 1o. de enero al 31 de diciembre de 2019, lo que aseguró el servicio de internet para la operación del portal web durante 2019, en cumplimiento del artículo 35, de la Ley de Gobierno Electrónico del Distrito Federal, publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 192 el 7 de octubre de 2015, vigente en 2019.

5. La SAF proporcionó capturas de pantalla del monitoreo a los servidores de almacenamiento, capacidad de disco duro y de memoria, así como de la supervisión del estado de disponibilidad de los servidores y equipos de comunicaciones, que aseguran una gestión de capacidad y desempeño de hardware y software eficiente y efectiva. Asimismo, presentó el contrato núm. CS-005/2019 suscrito el 11 de marzo de 2019 entre la Dirección General de Administración y Finanzas, en representación de la SAF, y la empresa SYE Software, S.A. de C.V., para la prestación del servicio de cómputo elástico, entrega de contenido web, almacenamiento de informaron y puesta a punto de la solución tecnológica en la nube para la SAF, con vigencia del 11 de marzo al 31 de diciembre de 2019.

Derivado de lo anterior, se tuvo conocimiento de que la dependencia dispuso de soporte técnico, actualizaciones y licenciamiento para asegurar la operación del portal web de la SAF, en cumplimiento del artículo 14 de la Ley de Gobierno Electrónico del Distrito Federal vigente en 2019.

6. Mediante los oficios núms. SAF/DGTC/357/2020 y SAF/SE/DGACyRC/3895/2020 del 21 y 22 de octubre de 2020, respectivamente, la SAF informó que no llevó a cabo encuestas de satisfacción a los usuarios finales de su portal web.

En respuesta a la confronta, realizada por escrito con fecha 8 de diciembre de 2020, la SAF no presentó información y documentación adicionales a las proporcionadas durante la auditoría, por lo que la observación prevalece.

Por no realizar encuestas de satisfacción a los usuarios finales del portal web de la SAF, la dependencia incumplió el artículo cuarto, fracción X de la Política de Gobierno Abierto

de la Ciudad de México publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 178 el 13 de septiembre de 2019, vigente en 2019, que señala:

“CUARTO. En la implementación de la presente política, se observarán los siguientes principios: [...]

”X. Retroalimentación: La promoción de intercambios cíclicos y medidos, de conocimientos e información entre la sociedad y los Entes, para promover la mejora continua y la innovación en las acciones y procedimientos gubernamentales.”

7. Respecto a la capacitación a su personal vinculado con la operación y gestión de su portal web, mediante el oficio núm. SAF/SE/DGACyRC/4488/2020 del 4 de diciembre de 2020, el Director General de Armonización Contable y Rendición de Cuentas de la SAF, proporcionó el temario y las listas de asistencia a los cursos impartidos durante 2019, con el objetivo de dar capacitación al personal encargado del portal web, diseño de aplicaciones y sistemas distribuidos, selección de servicios, identificación del uso adecuado de las prácticas recomendadas de acuerdo con los patrones de diseño de la arquitectura y elevación y transferencia de aplicaciones existentes hacía la nube, por lo que la dependencia propició la capacitación de los servidores públicos a su cargo en materia de TIC, en cumplimiento del artículo 19 de la Ley de Gobierno Electrónico del Distrito Federal vigente en 2019.

Se concluye que la SAF contó con normatividad para la operación de su portal web, monitoreó su desempeño y capacidad y la base de datos; presentó evidencia de la adquisición o contratación del servicio de internet, contó con soporte técnico, actualizaciones y licenciamiento para asegurar su operación y propició la capacitación de los servidores públicos a su cargo en materia de TIC; sin embargo, no realizó la evaluación de riesgos que pudieran impactar al portal web ni contó con controles para asegurar que la información gestionada fuera íntegra, confiable y estuviera disponible del 1o. de enero al 10 de marzo de 2019, no contó con un registro del inventario de los activos utilizados para operarlo, no contó con mecanismos que validen los datos que se ingresan, procesan y emite el portal web y que permitan encontrar errores durante su procesamiento, tampoco efectuó encuestas de satisfacción del servicio a los usuarios finales de dicho portal.

Recomendación

ASCM-18-19-1-SAF

Es necesario que la Secretaría de Administración y Finanzas, por conducto de la Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones, establezca mecanismos de control y supervisión para asegurarse de que se evalúen los riesgos que comprometan la operación y seguridad de la información del portal web de la dependencia y que se lleve el registro del inventario de los activos utilizados para operarlo, en cumplimiento de la normatividad aplicable.

Recomendación

ASCM-18-19-2-SAF

Es necesario que la Secretaría de Administración y Finanzas, por conducto de la Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones, establezca mecanismos de control y supervisión que aseguren la validación de los datos que se ingresan, procesan y emite el portal web de la dependencia y que permitan encontrar errores durante su procesamiento, en cumplimiento de la Política de Gestión de Datos de la Ciudad de México.

Recomendación

ASCM-18-19-3-SAF

Es necesario que la Secretaría de Administración y Finanzas, por conducto de la Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones, establezca mecanismos de control y supervisión para asegurarse de que la información gestionada en el portal web de la dependencia sea íntegra, confiable y esté disponible, en cumplimiento de la normatividad aplicable.

Recomendación

ASCM-18-19-4-SAF

Es necesario que la Secretaría de Administración y Finanzas, por conducto de la Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones, establezca mecanismos de control y supervisión para asegurarse de que se realicen encuestas de satisfacción a los usuarios finales del portal web de la dependencia, en cumplimiento de la Política de Gobierno Abierto de la Ciudad de México.

Gobernanza de TIC

3. Resultado

Con el objetivo de evaluar si los controles relativos a la gobernanza de TIC están apegados a las normas y buenas prácticas aplicables; y que se cuente con procedimientos que permitan el correcto desempeño del portal web de la SAF y con un área responsable de la gestión de TIC y del portal web, la ASCM aplicó cuestionarios y solicitudes de información. Al respecto, se determinó lo siguiente:

1. Mediante los oficios núms. SAF/DGTC/357/2020 y SAF/SE/DGACyRC/3895/2020 del 21 y 22 de octubre de 2020, respectivamente, la SAF, en relación a los controles relativos a la gobernanza de TIC, presentó el "Manual de uso del Sistema de Gestor de Contenidos de la CDMX (CMS CDMX)", el cual se usa como base para seguir instrucciones generales para permitir a los administradores de la plataforma gestionar los sitios de una manera intuitiva y simple, es decir, la SAF estableció controles relativos a la gobernanza de TIC que atienden las normas y buenas prácticas aplicables, en cumplimiento del artículo 13, norma 7. "Seguridad de las Operaciones", apartado 7.1 "Procedimientos operativos y responsabilidades", subapartado 7.1.1 "Documentación de los procedimientos operativos", de las Normas Generales que deberán observarse en materia de Seguridad de la Información en la Administración Pública del Distrito Federal, vigentes en 2019.
2. En 2019, la SAF también contó con los procedimientos "Administración del Sitio WEB de la Secretaría de Finanzas" y "Análisis de Indicadores de Comportamiento del Sitio WEB de la Secretaría de Finanzas" en su manual administrativo registrado con el núm. MA-25/240715-D-SF-17/2013, los cuales regularon la operación del portal web con el fin de publicar oportunamente y mantener actualizada la información que contiene y que es generada por las distintas áreas dueñas de la Información, asegurando su disponibilidad y rápido acceso a los usuarios y público en general, así como analizar los indicadores para identificar las áreas de oportunidad y mejorar el rendimiento de las secciones publicadas. Cabe señalar que dichos procedimientos ya no estuvieron incluidos en el manual administrativo de la SAF registrado con el núm. MA-12/200919-D-SEAFIN-02/010119, ya que la dependencia contó con el Manual de uso del Sistema de Gestor de Contenidos de la CDMX (CMS CDMX), el cual es de uso interno.

De acuerdo con lo anterior, la SAF contó con procedimientos que permiten el correcto desempeño del portal web de la SAF, en cumplimiento del artículo 13, norma 7. “Seguridad de las Operaciones”, apartado 7.4 “Manejo de dispositivos y documentos”, subapartado 7.4.2 “Procedimientos para el manejo de la información”, de las Normas Generales que deberán observarse en materia de Seguridad de la Información en la Administración Pública del Distrito Federal, vigentes en 2019.

3. Mediante el oficio núm. SAF/DGTC/357/2020 del 21 de octubre de 2020, la SAF informó que de conformidad con el artículo 277 del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 471 Bis el 13 de diciembre de 2018, vigente en 2019, “la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México es el Órgano Desconcentrado que tiene por objeto diseñar, coordinar, supervisar y evaluar las políticas relacionadas con la gestión de datos, el gobierno abierto, el gobierno digital, la gobernanza tecnológica, la gobernanza de la conectividad y la gestión de la infraestructura, así como la mejora regulatoria y simplificación administrativa del Gobierno de la Ciudad de México”.

Asimismo, en 2019 la Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones fue el área responsable de la gestión y gobernanza de TIC en la SAF, así como de operar su portal web, en cumplimiento del artículo 99 del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 1 Bis el 2 de enero de 2019.

Se concluye que la SAF dispuso de controles relativos a la gobernanza de TIC en apego a las normas y buenas prácticas aplicables, con procedimientos que regulan la operación de su portal web y con la Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones como área responsable de la gestión y gobernanza de TIC.

Seguridad de la Información

4. Resultado

Con la finalidad de verificar que se haya contado con políticas y controles de seguridad de la información suficientes y efectivos y con políticas y controles de seguridad física, lógica y de red en la infraestructura tecnológica para la operación y administración del portal web

de la SAF, la ASCM aplicó cuestionarios y solicitudes de información. Al respecto, se determinó lo siguiente:

1. Mediante los oficios núms. SAF/DGTC/357/2020 y SAF/SE/DGACyRC/3895/2020 del 21 y 22 de octubre de 2020, respectivamente, la dependencia remitió el documento “Políticas de Seguridad Informática”, el cual es de uso interno, de su análisis se conoció que describe las medidas y controles administrativos, físicos y técnicos que aplican al portal web de la SAF para asegurar la protección, integridad, disponibilidad, validez y vigencia de la información y que la Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones es responsable de la creación y actualización del contenido, en cumplimiento del artículo 13, norma 5, “Seguridad de la información y el personal”, apartado 5.2 “Durante el empleo”, subapartado 5.2.2 “Acciones disciplinarias”, de las Normas Generales que deberán observarse en materia de Seguridad de la Información en la Administración Pública del Distrito Federal, vigentes en 2019.
2. En 2019, la SAF contó con los procedimientos “Atención a las solicitudes de Alta, Modificación, y/o Baja de claves de usuarios de los Sistemas Informáticos que se encuentran en resguardo y administración de la Dirección General de Informática” y “Análisis de Riesgos y Vulnerabilidades” en sus manuales administrativos registrados con los núms. MA-25/240715-D-SF-17/2013 y MA-12/200919-D-SEAFIN-02/010119, respectivamente, para conocer el estado actual de la seguridad de TIC en los sistemas para identificar los riesgos existentes y las alternativas y mitigar las vulnerabilidades, así como para atender las solicitudes de claves de usuarios de los sistemas, que se encuentran en resguardo y administración de la Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones, a fin de garantizar la confiabilidad, seguridad y uso adecuado de las claves por parte de los usuarios, en cumplimiento del artículo 13, norma 2 “Política de Seguridad”, apartado 2.1 “Definición y documentación de la política de seguridad de la información”, de las Normas Generales que deberán observarse en materia de Seguridad de la Información en la Administración Pública del Distrito Federal, vigentes en 2019.
3. Con relación a si las políticas y controles de seguridad física, lógica y de red en la infraestructura tecnológica fueron suficientes y efectivos para la operación del portal web de la SAF, se conoció lo siguiente:

- a) Mediante los oficios núms. SAF/DGTC/357/2020 y SAF/SE/DGACyRC/3895/2020 del 21 y 22 de octubre de 2020, respectivamente, la dependencia presentó el contrato núm. CS-005/2019 suscrito el 11 de marzo de 2019, el cual tiene como objeto contar con un servicio de capacidad informática para la protección de contenido web en la nube y un esquema alternativo de respaldo fuera de las instalaciones de la SAF.
- b) En el oficio SAF/DGTC/308/2020 del 2 de octubre del 2020, la SAF informó que el servicio de interconexión a la red se encuentra en los servidores virtuales del servicio web en la nube que proporciona la empresa Amazon Web Services, Inc., por lo que dicha interconexión no se encuentra en una ubicación que pertenezca a las instalaciones de la dependencia.
- c) El 19 de junio de 2019 se suscribió el contrato núm. CS-27/2019 para la prestación del servicio para la renovación de certificados digitales SSL (*Secure Sockets Layer*, por sus siglas en inglés, Capa de Sockets Seguros), con el objeto de asegurar que las operaciones que se realicen en los distintos sitios de la SAF, se efectúen en un ambiente seguro y confiable, con herramientas que brinden a los usuarios de los servicios la certeza de que la información que intercambien con la dependencia sólo sea visible para el emisor y el receptor.

Con base en lo anterior, la SAF contó con controles suficientes y efectivos para la seguridad física, lógica y de red en la infraestructura tecnológica, en cumplimiento del artículo 13, Objetivos de las normas 6 “Seguridad física y del entorno” y 7 “Seguridad de las Operaciones” de las Normas Generales que deberán observarse en materia de Seguridad de la Información en la Administración Pública del Distrito Federal, vigentes en 2019.

- 4. La SAF contó con un *firewall*, con políticas administrativas de seguridad para el bloqueo de sitios y actualizaciones de internet, así como con dispositivos *proxys* para controlar el acceso a la red e incluyó evidencia de la utilización de dichos elementos para asegurar la seguridad de la información, en cumplimiento del artículo 13, norma 7 “Seguridad de las Operaciones”, apartado 7.3 “Protección contra código malicioso”,

subapartado 7.3.1 “Controles contra código malicioso”, de las Normas Generales que deberán observarse en materia de Seguridad de la Información en la Administración Pública del Distrito Federal vigentes en 2019.

5. La SAF contó con el documento “Procedimiento Reporte de Falla Portal Web”, el cual es de uso interno y regula el control para monitorear e informar sobre incidentes que pudieran afectar el servicio, en el cual, incluyó un reporte denominado “Revisión de servicios críticos”, que indica el estado de las aplicaciones en el portal web de la SAF y aplicaciones administradas por la dependencia para verificar la disponibilidad de los servicios; y en el apartado “A”. “Servicio de cómputo elástico en la nube”, subapartado A.1. Alta disponibilidad, inciso K, indica que la infraestructura tecnológica en la nube, debe de contar con mecanismos de gestión y monitoreo en cuanto a disponibilidad y desempeño del servicio, para cada una de las máquinas virtuales administradas, en cumplimiento del artículo 13, norma 7 “Seguridad de las Operaciones”, apartado 7.6 “Monitoreo de los sistemas”, subapartado 7.6.2 “Monitoreo de los Sistemas y recursos en uso”, de las Normas Generales que deberán observarse en materia de Seguridad de la Información en la Administración Pública del Distrito Federal, vigente en 2019.
6. Mediante los oficios núms. SAF/DGTC/357/2020 y SAF/SE/DGACyRC/3895/2020 del 21 y 22 de octubre de 2020, respectivamente, la SAF indicó que el portal web se encuentra en los servidores virtuales del servicio de nube proporcionada por Amazon Web Services, Inc., con sistema operativo GNU SUSE Enterprise Server, versión 12, y utiliza el sistema de gestión de base de datos SQLite. Al respecto, se determinó que el portal web opera adecuadamente, lo que minimiza la probabilidad de ocurrencia de fallas en la seguridad de las operaciones de los sistemas y de las aplicaciones que se encuentren alojadas en los servidores que operan bajo estas plataformas, en cumplimiento del artículo 13, norma 7 “Seguridad de las Operaciones”, objetivo del apartado 7.2 “Pruebas de aceptación”, de las Normas Generales que deberán observarse en materia de Seguridad de la Información en la Administración Pública del Distrito Federal, vigentes en 2019.

Se concluye que la dependencia contó con documentos referentes a políticas y controles de seguridad de TIC suficientes y efectivos, con un servidor donde se aloja el portal web de la SAF y se encuentra operando adecuadamente con un servicio de alojamiento en la

nube, lo que minimiza el riesgo de fallas en la seguridad; además monitorea la red para verificar la disponibilidad de los servicios y el tráfico de la red, los cuales operan debidamente para asegurar el funcionamiento del portal, y contó con un *firewall* y servidores *proxy* para filtrar accesos inapropiados y códigos maliciosos.

Continuidad del Servicio y Recuperación de Desastres

5. Resultado

Con el objetivo de evaluar si las políticas de continuidad del servicio y recuperación de desastres, el plan de mantenimiento correctivo y preventivo a la infraestructura de TIC y los controles de accesos no autorizados y de seguridad en el centro de datos fueron suficientes y efectivos y salvaguardaron los equipos de misión crítica e infraestructura tecnológica para que el portal web de la SAF de un servicio de manera ininterrumpida, la dependencia proporcionó información y documentación, de cuyo análisis se determinó lo siguiente:

1. Con el objetivo de verificar que se haya contado con políticas de continuidad del servicio y de recuperación de desastres, suficientes y efectivos para asegurar el servicio de manera ininterrumpida, se consideró lo siguiente:
 - a) En 2019, la SAF en sus manuales administrativos registrados con los núms. MA-25/240715-D-SF-17/2013 y MA-12/200919-D-SEAFIN-02/010119 reguló la continuidad en el servicio a través de los procedimientos “Administración del Sitio WEB de la Secretaría de Finanzas”, “Atención a Incidentes de Seguridad Informática (Procesos, Tecnologías, Personas)”, “Atención de Solicitudes de Soporte Técnico a las Áreas de la Secretaría de Finanzas”, “Administración de la Red de Comunicaciones”, “Atención a las Solicitudes de Servicios de Red LAN y WAN”, “Administración y Mantenimiento del Sistema de Energía Eléctrica Regulada, Respaldo y Emergencia” y “Administración y Operación de Bases de Datos”, los cuales tienen la finalidad de mantener actualizada la información, garantizando su disponibilidad y rápido acceso, así como la atención de las solicitudes de soporte técnico en materia de *hardware*, *software* e incidentes de seguridad informática para salvaguardar la integridad y confidencialidad de la información que se resguarda y garantizar la continuidad en la operación y gestión del portal web de la SAF y preservar

la disponibilidad de los servicios de red para asegurar la disponibilidad de la red a través de rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo al Sistema de Energía Eléctrica Regulada y proporcionar la administración, mantenimiento y soporte a las bases de datos.

Con el oficio núm. SAF/DGTC/357/2020 del 21 de octubre de 2020, la SAF presentó el contrato núm. CS-005/2019 “Contrato de prestación del servicio de cómputo elástico, entrega de contenido web, almacenamiento de informaron y puesta a punto de la solución tecnológica en la nube para la Secretaría de Administración y Finanzas” del 11 de marzo de 2019, de su análisis se conoció que en las cláusulas Novena “Garantía del servicio”, décima tercera “Supervisión, seguimiento y evaluación” y en el numeral 2 “Objetivo” del anexo “Único”, lo siguiente:

“Novena.- Garantía del servicio.- ‘El prestador’ garantiza el buen estado operacional del servicio otorgado, en los términos acordados durante la vigencia del presente contrato [...]

”Décima tercera.- Supervisión, seguimiento y evaluación.- ‘La SAyF’ designa a la Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones (área usuaria y supervisora), como la responsable de la supervisión, seguimiento y evaluación del servicio a que se refiere este instrumento, la cual verificará que los trabajos objeto del mismo que estén ejerciendo por ‘El Prestador’ [...]

”2. Objetivo

”Contar con un servicio de última generación de capacidad informática para el procesamiento, distribución, aceleración y protección de contenido web en la nube, así como un esquema alternativo de respaldo fuera del centro de ‘La SAyF’”.

Mediante el contrato núm. CS-032/2019 “Contrato de prestación del servicio de internet con acceso dedicado de 100 Mbps de capacidad full dúplex de la Secretaría de Administración y Finanzas para el ejercicio 2019” del 15 de agosto de 2019, el cual indicó en la fracción XV del subnumeral 5.4 “Especificaciones técnicas del servicio”, numeral 5. “Requerimientos técnicos”, lo siguiente:

“El prestador’ deberá contar con la infraestructura necesaria y el personal técnico especializado para monitorear que el servicio de acceso a la red de internet se provea a la Secretaría de Finanzas correctamente. Dicho monitoreo se debe llevar a cabo en un formato de 7 x 24 x 365 en un tiempo real del servicio suministrado y debe proporcionar el acceso al personal de ‘La CDMX’ [...] la herramienta debe permitir el análisis estadístico de tráfico, que le permita [...] identificar el consumo de ancho de banda del enlace en número de paquetes, bytes recibidos y transmitidos y errores del enlace, la disponibilidad de la red en tiempo real y mantener un histórico que permita hacer un filtrado de la información generada por hora, día, semana, mes...”

Por haber contado con políticas de continuidad del servicio y de recuperación de desastres, suficientes y efectivos para asegurar el servicio de manera ininterrumpida, la SAF cumplió el artículo 13, norma 11, “Continuidad de la Operaciones”; apartado 11.1, “Plan de Continuidad de las Operaciones”; subapartado 11.1.1, “Planeación de la continuidad de las operaciones”, objetivo y primer párrafo de las Normas Generales que deberán observarse en materia de Seguridad de la Información en la Administración Pública del Distrito Federal, publicadas en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 121 el 9 de julio de 2007, vigentes en 2019.

- b) Mediante los oficios núms. SAF/SE/DGACyRC/3895/2020 y SAF/DGTC/357/2020 del 22 de octubre y 21 de octubre de 2020, la dependencia informó que el plan de recuperación de desastres se encuentra en evaluación.

En su respuesta a la confronta, realizada por escrito con fecha 8 de diciembre de 2020, la SAF no presentó información y documentación adicionales a las proporcionadas durante la auditoría, por lo que la observación prevalece.

Por no contar con un plan de recuperación de desastres para el portal web de la dependencia, la SAF incumplió el artículo 13, norma 11, “Continuidad de la Operaciones”; apartado 11.1, “Plan de Continuidad de las Operaciones”; subapartado 11.1.1, “Planeación de la continuidad de las operaciones”, segundo párrafo, incisos b y c de las Normas Generales que deberán observarse en materia de

Seguridad de la Información en la Administración Pública del Distrito Federal, publicadas en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 121 el 9 de julio de 2007, vigentes en 2019, que señala:

“Artículo 13. Para los efectos de los presentes acuerdos, las Normas Generales para la Seguridad de la Información, son las siguientes [...]

”11. Continuidad de las Operaciones [...]

”11.1. Plan de continuidad de las operaciones [...]

”11.1.1. Planeación de la continuidad de las operaciones [...]

”Se debe definir, desarrollar e implementar un plan para mantener o restaurar las operaciones, que asegure la disponibilidad de la información en el nivel y escala de tiempo requeridos por la Institución [...]

”b) Reanudación: Consistente en la restauración temporal de las operaciones y recuperación del daño producido al sistema original.

”c) Recuperación: Consistente en la restauración de las capacidades de proceso del sistema a las condiciones de operación normales.”

- c) Para constatar la continuidad del servicio del portal web de la SAF, mediante el programa MySQL (*My Structured Query Language*, por sus siglas en inglés, Lenguaje de Consulta Estructurado) con la función rand, se seleccionaron aleatoriamente 20 aplicaciones o sistemas, que representan el 32.8% de los 61 hospedados bajo el dominio *finanzas.cdmx.gob.mx*.

Mediante la herramienta Application Insights de la plataforma Microsoft Azure, la ASCM realizó pruebas informáticas sustantivas de monitoreo en el período del 9 al 29 octubre de 2020 con el objetivo de comprobar la disponibilidad de los sistemas o aplicaciones y se observó lo siguiente:

| Sistema / aplicación | Disponibilidad (%) |
|--|--------------------|
| Página principal del portal web de la SAF | 100.00 |
| Facturación Electrónica | 100.00 |
| Registro de acta de nacimiento (a domicilio) | 99.99 |
| Celebración de matrimonio (a domicilio) | 99.98 |
| Tránsito | 99.99 |
| Derechos por servicios que preste la Secretaría de Educación de la Ciudad de México | 99.99 |
| Facturas de Policía Bancaria e Industrial (vigentes) | 99.98 |
| Derechos del Archivo General de Notarías y de la Dirección General Jurídica y de Estudios Legislativos | 99.98 |
| Registro Civil | 99.98 |
| Derechos varios | 99.98 |
| Impuestos sobre automóviles nuevos | 99.98 |
| Notaría | 99.99 |
| Permisos Administrativos Temporales Revocables/Concesiones Parquímetros | 99.98 |
| Servicio de la Policía | 99.99 |
| Licencia A automovilista y motociclista por 3 años (expedición y reposición) | 99.99 |
| Licencia A automovilista y motociclista permanente (reposición) | 99.98 |
| Consulta de infracciones | 99.99 |
| Consulta y pago de sanciones impuestas por la Secretaría de Medio Ambiente | 100.00 |
| Atención y orientación ciudadana | 99.99 |
| Impuesto Predial | 100.00 |

Se determinó que las 20 aplicaciones o sistemas contaron con más del 99.00% de disponibilidad, lo que asegura que el portal web de la SAF de un servicio de manera ininterrumpida.

Asimismo, se dio cumplimiento al apartado A. “Servicio de cómputo elástico en la nube”, subapartado A.1 “Alta disponibilidad”, inciso A del contrato CS-005/2019 “Contrato de prestación del servicio de cómputo elástico, entrega de contenido web, almacenamiento de informaron y puesta a punto de la solución tecnológica en la nube para la Secretaría de Administración y Finanzas” del 11 de marzo de 2019.

Por haber brindado continuidad en el servicio de manera ininterrumpida, la SAF cumplió el artículo 13, norma 11, “Continuidad de la Operaciones”; apartado 11.1, “Plan de Continuidad de las Operaciones”; subapartado 11.1.1, “Planeación de la continuidad de las operaciones”, primer párrafo de las Normas Generales que deberán observarse en materia de Seguridad de la Información en la Administración Pública del Distrito Federal, publicadas en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 121 el 9 de julio de 2007, vigentes en 2019.

2. Mediante el oficio núm. SAF/DGTC/357/2020 del 21 de octubre de 2020, la SAF proporcionó el contrato núm. CS-005/2019 “Contrato de prestación del servicio de cómputo elástico, entrega de contenido web, almacenamiento de informaron y puesta a punto de la solución tecnológica en la nube para la Secretaría de Administración y Finanzas” del 11 de marzo de 2019, con vigencia del 11 de marzo al 31 de diciembre del 2019 que, en su apartado “C”. “Servicio de almacenamiento de Información en la nube”, indica que se proporcionará servicio de almacenamiento de información que permita almacenar y recuperar cualquier cantidad de datos en todo momento, desde cualquier parte de la web. Asimismo, en las “Políticas de Seguridad Informática” se consideró que la página de internet deberá prever que la información crítica sea protegida durante el proceso de recolección y su almacenamiento, en cumplimiento del artículo 39 de la Ley de Gobierno Electrónico de la Ciudad de México, vigente en 2019.
3. Respecto a planes de mantenimiento correctivo y preventivo a la infraestructura de TIC, la dependencia contó con los procedimientos “Mantenimiento Preventivo a Equipos de Cómputo a través de un Proveedor o Compañía de Servicio”, “Monitoreo para la Prevención y/o Notificación de Incidentes en los Equipos de Cómputo y Sistemas de Misión Crítica de la Dirección General de Informática”, los cuales tienen la finalidad de coordinar con el proveedor de servicio correspondiente, el mantenimiento preventivo a equipos de cómputo, a fin de garantizar la continuidad de los servicios que otorga la SAF, así como monitorear el funcionamiento y disponibilidad de los equipos de cómputo de misión crítica, asociados a los servicios informáticos y sistemas de comunicaciones.

Mediante el oficio núm. SAF/DGTC/357/2020 del 21 de octubre de 2020, la SAF proporcionó lo siguiente:

- a) “Manual de uso del sistema de gestor de contenidos de la CDMX (CMS CDMX)”, el cual es de uso interno y en el apartado “Modo mantenimiento” describe las acciones para habilitar una página de mantenimiento, en caso de que se requiera modificar algún apartado del portal web de la SAF.
- b) “Políticas de Seguridad Informática”, las cuales, indican que la Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones es responsable para la creación y mantenimiento del portal web de la SAF.

Sin embargo, la SAF no acreditó haber contado con planes de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de TIC.

En su respuesta a la confronta, realizada por escrito con fecha 8 de diciembre de 2020, la SAF no presentó información y documentación adicionales a las proporcionadas durante la auditoría, por lo que la observación prevalece.

Por no haber contado con planes de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de TIC, la SAF incumplió el artículo 13, norma 11 “Continuidad de las operaciones” de las Normas Generales que deberán observarse en materia de Seguridad de la Información en la Administración Pública del Distrito Federal, vigentes en 2019, que señala:

“Artículo 13. Para los efectos de los presentes acuerdos, las Normas Generales para la Seguridad de la Información, son las siguientes [...]

”11 Continuidad de las operaciones.

”Objetivo

”Minimizar los efectos de las posibles interrupciones de las actividades normales de la institución (sean éstas resultado de desastres naturales, accidentes, fallas en el equipamiento, acciones deliberadas u otros hechos) y proteger los procesos críticos mediante una combinación de controles preventivos y acciones de recuperación.”

4. Respecto a la seguridad y protección para salvaguardar los equipos del centro de datos y controlar el acceso físico al mismo, con el oficio núm. SAF/DGTC/357/2020 del 21 de octubre de 2020, la SAF informó que el servicio es provisto por servidores virtuales del servicio web en la nube que proporciona la empresa Amazon Web Services, Inc., por lo que no se encuentra en una ubicación que pertenezca a las instalaciones de la Secretaría.

Se concluye que la SAF contó con procedimientos en su manual administrativo que aseguraron la continuidad del servicio, sin embargo, no contó con un plan de recuperación de desastres ni con un plan de mantenimiento correctivo y preventivo.

Recomendación

ASCM-18-19-5-SAF

Es necesario que la Secretaría de Administración y Finanzas, por conducto de la Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones, establezca mecanismos de control y supervisión para asegurarse de que se cuente con un Plan de Recuperación de Desastres que considere el portal web de la dependencia, en cumplimiento de la normatividad aplicable.

Recomendación

ASCM-18-19-6-SAF

Es necesario que la Secretaría de Administración y Finanzas, por conducto de la Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones, establezca mecanismos de control y supervisión para asegurarse de que se cuente con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura tecnológica que soporta el portal web de la dependencia, en cumplimiento de la normatividad aplicable.

Desarrollo y Adquisición de TIC

6. Resultado

Con el objetivo de evaluar los controles implementados para el desarrollo y adquisición de TIC relacionados con el portal web de la SAF, alineados a las mejores prácticas de TIC y con la solicitud de dictámenes técnicos para realizar adquisiciones o arrendamientos y celebrar contratos, mediante los oficios núms. SAF/DGTC/357/2020 y SAF/SE/DGACyRC/3895/2020 del 21 y 22 de octubre de 2020, respectivamente, la dependencia proporcionó información y documentación, de cuyo análisis se determinó lo siguiente:

1. En 2019, la SAF contó con los procedimientos “Análisis y Diseño de Sistemas Informáticos”, “Desarrollo de Sistemas Informáticos”, “Implementación de Sistemas Informáticos” y “Adquisición por Licitación Pública” en los manuales administrativos registrados con los núms. MA-25/240715-D-SF-17/2013 y MA-12/200919-D-SEAFIN-02/010119, los cuales apoyaron la creación de sistemas una vez realizado el análisis, diseño e implementación a fin de identificar la arquitectura, componentes e implicaciones que tendría a nivel tecnológico y del área para su desarrollo y la realización de pruebas para asegurar un funcionamiento adecuado para su liberación y puesta en marcha en un ambiente de

producción, en cumplimiento del artículo 13, objetivo de la norma 9, “Adquisición, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas”, de las Normas Generales que deberán observarse en materia de Seguridad de la Información en la Administración Pública del Distrito Federal, vigentes en 2019.

2. Respecto a los dictámenes técnicos para realizar adquisiciones o arrendamientos para el funcionamiento del portal web de la SAF, la Agencia Digital de Innovación Pública otorgó los siguientes:
 - a) Con el oficio núm. ADIP/CNT/DPI/083/2019 del 6 de marzo de 2019, la ADIP dio el dictamen favorable para el “Servicio de cómputo, elástico, entrega de contenido web, almacenamiento de información y puesta en punto de la solución tecnológica en la nube”.
 - b) Con el oficio núm. ADIP/CNT/DPI/169/2019 del 6 de junio de 2019, la ADIP dio el dictamen favorable para la “Contratación de Certificados SSL (Secure Sockets Layer) para la Secretaría de Administración y Finanzas 2019”.

De lo anterior, la SAF presentó dos solicitudes de dictámenes técnicos de fechas 6 de marzo y 6 de junio de 2019, para realizar adquisiciones o arrendamientos ante la Agencia Digital de Innovación Pública, en cumplimiento de los numerales 7.1, 7.2 y 7.3 del Apartado Séptimo: “De las adquisiciones y contrataciones de servicios mediante contratos marco” y 8.1, 8.2 y 8.3 del Apartado Octavo: “De las adquisiciones y contrataciones de servicios mediante contratos consolidados”, de la “Circular ADIP 2019, también denominada ‘Criterios para la Dictaminación de Adquisiciones y Uso de Recursos Públicos relativos a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Ciudad de México’” publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 56 Bis el 22 de marzo de 2019 y su modificación publicada en el mismo medio con el núm. 176 el 11 de septiembre de 2019 vigente en 2019.

Se concluye que la SAF contó con procedimientos en su manual administrativo para las adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios en materia de TIC en alineación a las mejores prácticas de TIC y solicitó dictámenes técnicos relacionados con adquisición o contratación de servicios para el funcionamiento del portal web de la SAF.

RESUMEN DE OBSERVACIONES Y ACCIONES

Se determinaron 6 resultados; de éstos, 3 resultados generaron 10 observaciones, las cuales corresponden a 6 recomendaciones.

La información contenida en el presente apartado refleja los resultados derivados de la auditoría que hasta el momento se han detectado por la práctica de pruebas y procedimientos de auditoría; sin embargo, podrían sumarse observaciones y acciones adicionales producto de los procesos institucionales, de la recepción de denuncias y del ejercicio de las funciones de investigación y sustanciación a cargo de esta entidad de fiscalización superior.

JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

La documentación e información presentadas por la SAF mediante el oficio núm. SAF/SE/DGACyRC/4488/2020 4 de diciembre de 2020 aclaró y justificó parcialmente las observaciones incorporadas por la Auditoría Superior de la Ciudad de México en el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta, por lo que se modificaron los resultados como se plasman en el presente Informe Individual, que forma parte del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México.

DICTAMEN

La auditoría se realizó con base en las guías de auditoría, manuales, reglas y lineamientos de la Auditoría Superior de la Ciudad de México; las Normas Profesionales del Sistema de Fiscalización; las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores, emitidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores; y demás disposiciones de orden e interés públicos aplicables a la práctica de la auditoría.

Este dictamen se emite el 14 de enero de 2021, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, que es responsable de su veracidad. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría, cuyo objetivo fue verificar que el portal web de la SAF, así como la infraestructura tecnológica

(*hardware, software* y redes de datos) que le da soporte y demás sistemas relacionados con la atención a usuarios, operen de manera efectiva, eficaz y eficiente; y que éstos correspondan a los objetivos para los que fueron adquiridos, de acuerdo con la normatividad de TIC aplicable, y derivados del ejercicio de las funciones y atribuciones de la dependencia, y específicamente respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance y determinación de la muestra, se concluye que, en términos generales, el sujeto fiscalizado cumplió parcialmente las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia.

PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS A CARGO DE REALIZAR LA AUDITORÍA

En cumplimiento del artículo 36, párrafo decimotercero, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México, se enlistan los nombres y cargos de las personas servidoras públicas de la Auditoría Superior de la Ciudad de México involucradas en la realización de la auditoría:

| Persona servidora pública | Cargo |
|--|--|
| Mtra. María Guadalupe Xolalpa García | Directora General |
| L.A.I. Elvia Valencia Villa | Subdirectora de Área y Encargada del Despacho de la Dirección de Auditoría "B" |
| Mtro. Jesús López Juárez | Subdirector de Auditoría |
| Mtro. Jorge Rodrigo Rodríguez Calderas | Auditor Fiscalizador "C" |
| C. Ramsés Durán Benavidez | Auditor Fiscalizador "A" |