

Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado

Auditoría de TIC

Auditoría De Cumplimiento a Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2024-4-00002-20-0127-2025

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 127

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2024 en consideración de lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar la gestión financiera de las contrataciones relacionadas con TIC, el gobierno y administración de riesgos, la ciberseguridad, la resiliencia de las operaciones, la operación de los centros de datos, los servicios de cómputo en la nube, el desarrollo de soluciones tecnológicas y el aprovechamiento de los recursos asignados en procesos y funciones, así como comprobar que se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas, normativas y mejores prácticas aplicables.

Alcance

	EGRESOS
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	141,442.2
Muestra Auditada	73,572.8
Representatividad de la Muestra	52.0%

El universo seleccionado por 141,442.2 miles de pesos corresponde al total de pagos de los contratos relacionados con las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en el ejercicio fiscal de 2024; la muestra auditada está integrada por 5 contratos, 4 convenios modificatorios, 6 convenios de reconocimiento de adeudos y un acta circunstanciada de hechos, relativos a los servicios de fotocopiado, de impresión y de digitalización de documentos, el licenciamiento y arrendamiento de herramientas, los equipos de seguridad y de cómputo, así como los servicios de nube con pagos por 73,572.8 miles de pesos, que representan el 52.0% del universo seleccionado. Adicionalmente, la auditoría comprendió la revisión de la ciberseguridad en el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSTE).

Los recursos objeto de revisión en esta auditoría se encuentran reportados en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio de 2024, Tomo VII "Sector Paraestatal", Ramo 51, Unidad GYN, Informante "Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado", apartado Información Presupuestaria en el "Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Funcional-Programática", correspondiente a la actividad institucional 013 "Préstamos hipotecarios y FOVISSSTE".

Antecedentes

La misión del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado consiste en operar con efectividad y oportunidad un sistema de financiamiento con esquemas crediticios asequibles y competitivos, que brinde a los trabajadores del Estado la mejor opción para adquirir o construir, en legítima posesión, una vivienda adecuada que fomente el tejido social y mejore su calidad de vida, así como proporcionarles tranquilidad y seguridad en su retiro, administrando de manera eficiente y productiva los recursos aportados a la Subcuenta de Vivienda.

Para lograr lo anterior, la Jefatura de Servicios de Tecnología de la Información en su planeación estratégica programó los proyectos del soporte a la operación de los sistemas y aplicativos sustantivos, el software de soporte a la operación administrativa y sustantiva, así como el fortalecimiento a la seguridad de la información, para optimizar las herramientas tecnológicas por medio de actualizaciones de versiones y la activación de soporte técnico para reducir los riesgos asociados con la obsolescencia tecnológica.

Resultados

1. Análisis presupuestal

De acuerdo con el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 2024, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de noviembre de 2023, al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) se le autorizó un presupuesto de 475,829,006.7 miles de pesos. De este monto, conforme al Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos de 2024, al FOVISSSTE se le autorizó un presupuesto de 514,289.0 miles de pesos en el capítulo 3000; con las ampliaciones y reducciones autorizadas, se obtuvo un presupuesto modificado por 393,273.6 miles de pesos para dicho capítulo.

Durante el ejercicio de 2024, los recursos ejercidos en el capítulo 3000 por el FOVISSSTE ascendieron a 393,273.6 miles de pesos, de los cuales 141,442.2 miles de pesos corresponden a recursos relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), que representan el 36.0% del presupuesto en el capítulo señalado, como se muestra a continuación:

RECURSOS EJERCIDOS POR EL FOVISSSTE VINCULADOS A LAS TIC
DURANTE EL EJERCICIO DE 2024
(Miles de pesos)

Capítulo	Descripción	Presupuesto ejercido	Presupuesto ejercido TIC	Porcentaje
		A	B	C= (B*100) / A
3000	Servicios Generales	393,273.6	141,442.2	36.0%
Totales		393,273.6	141,442.2	36.0%

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el FOVISSSTE.

Los recursos ejercidos en materia de TIC por 141,442.2 miles de pesos se integran de la manera siguiente:

GASTOS EN MATERIA DE TIC EN EL FOVISSSTE DURANTE EL EJERCICIO DE 2024
(Miles de pesos)

Capítulo/ Partida	Descripción	Presupuesto Ejercido	Porcentaje
3000	Servicios Generales		
31401	Servicio telefónico convencional	983.8	0.7%
31603	Servicios de internet	4,610.6	3.2%
32701	Patentes, derechos de autor, regalías y otros	31,351.0	22.2%
33301	Servicios de desarrollo de aplicaciones informáticas	104,496.8	73.9%
Totales		141,442.2	100.0%

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el FOVISSSTE.

El universo seleccionado por 141,442.2 miles de pesos corresponde a los recursos ejercidos en los contratos, convenios, acuerdos y actas en materia de TIC en el ejercicio de 2024, la muestra se integró por 5 contratos, 4 convenios modificatorios, 6 convenios de reconocimiento de adeudos y un acta circunstanciada de hechos, con erogaciones por 73,572.8 miles de pesos, que representan el 52.0% del universo seleccionado, como se muestra a continuación:

MUESTRA DE CONTRATOS Y CONVENIOS DE TIC CON RECURSOS EJERCIDOS DURANTE EL EJERCICIO DE 2024
(Miles de pesos)

Tipo de Contratación	Contratos y convenios	Proveedor	Objeto	Vigencia		Monto Mínimo	Monto Máximo	Ejercido
				Del	Al			
Invitación nacional a cuando menos tres personas	SPI-INN-10-01/2020-P	Sistemas Contino, S.A. de C.V.	Servicio administrado de fotocopiado, impresión y digitalización de documentos.	20/10/2020	20/10/2023	26,167.1	68,609.0	8,263.8
	SPI-INN-10-01/2020-P-CM-01/2023		Modificación de la cláusula segunda "Monto del Contrato" y cuarta "Vigencia".	19/10/2023	31/05/2024			
	SPI-INN-10-01/2020-P-CM-01/2024		Modificación de la cláusula segunda "Monto del Contrato" y cuarta "Vigencia".	29/05/2024	30/11/2024			
No aplica	Acta Circunstanciada de Hechos		Reconocimiento de adeudos de diciembre de 2024 a abril de 2025 ¹ .	01/12/2024	30/04/2025	-	2,824.1	
Subtotales						26,167.1	71,433.1	8,263.8

Informe Individual del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2024

Tipo de Contratación	Contratos y convenios	Proveedor	Objeto	Vigencia		Monto Mínimo	Monto Máximo	Ejercido
				Del	Al			
Invitación nacional a cuando menos tres personas	SPI-INN-11-01/2020-P		Servicios administrados para el soporte operativo y atención a usuarios del FOVISSSTE.	01/11/2020	31/10/2023	144,472.9	198,146.5	
	SPI-INN-11-01/2020-P-CM-01/2023		Modificación de la cláusula segunda "Monto del Contrato" y cuarta "Vigencia".	19/10/2023	31/05/2024			
No aplica	Primer convenio de reconocimiento de adeudo y obligación de pago	Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A. de C.V.	Reconocimiento de adeudos de junio a agosto de 2024.	01/06/2024	31/08/2024			45,336.2
	Segundo convenio de reconocimiento de adeudo y obligación de pago		Reconocimiento de adeudos de septiembre a octubre de 2024.	01/09/2024	31/10/2024	-	45,336.2	
	Convenio de pago por la continuidad en la prestación de los servicios		Reconocimiento de adeudos de noviembre de 2024 a abril de 2025 ¹ .	01/11/2024	30/04/2025			
Subtotales						144,472.9	243,482.7	
Licitación pública nacional electrónica	SPI-LPN-04-01/2023	Netcontrol Group, S.A. de C.V.	Renovación del servicio de uso del licenciamiento en la infraestructura SIEM de siguiente generación y sus servicios de soporte para el FOVISSSTE.	03/05/2023	02/05/2024	-	5,148.9	
	SPI-LPN-04-01/2023-CM-01/2024		Modificación de la cláusula segunda "Monto del Contrato", tercera "Desglose de pago" y séptima "Vigencia".	30/04/2024	14/07/2024			6,042.9
	SPI-LPN-09-01/2024		Renovación del servicio de uso del licenciamiento en la infraestructura SIEM de siguiente generación y sus servicios de soporte para el FOVISSSTE.	27/09/2024	26/09/2025	-	5,184.7	
Subtotales						-	10,333.7	6,042.9
Adjudicación directa	SPI-AD-07-01/2023-P		Contrato marco para la renovación de servicios de actualización y soporte técnico, suscripción de servicios en la nube, adquisición de nuevas licencias, servicios complementarios, infraestructura IT y servicios de capacitación.	28/07/2023	27/07/2024	-	19,965.5	
	Primer convenio de reconocimiento de adeudo y obligación de pago	Oracle de México, S.A. de C.V.	Reconocimiento de adeudos hasta septiembre de 2024.	-	30/09/2024			13,929.9
Segundo convenio de reconocimiento de adeudo y obligación de pago	Reconocimiento de adeudos de octubre de 2024.		01/10/2024	31/10/2024	-	23,164.9		
Convenio de pago por la continuidad en la prestación del servicio	Reconocimiento de adeudos del 1 de noviembre de 2024 al 15 de mayo de 2025 ¹ .		01/11/2024	15/05/2025				
Subtotales						-	43,130.4	13,929.9
Totales						170,640.0	368,379.8	73,572.8

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el FOVISSSTE.

NOTA¹: No se realizaron pagos durante el ejercicio de 2024.

NOTA: Diferencias por redondeo.

Se verificó que los pagos fueron reconocidos en las partidas presupuestarias correspondientes; el análisis de los contratos de la muestra se presenta en los resultados subsecuentes.

2. Servicio administrado de fotocopiado, impresión y digitalización de documentos

Se revisó el contrato número SPI-INN-10-01/2020-P suscrito con Sistemas Contino, S.A. de C.V., vigente del 20 de octubre de 2020 al 20 de octubre de 2023, por un monto mínimo de 22,976.0 miles de pesos y máximo de 57,440.1 miles de pesos para prestar el servicio administrado de fotocopiado, impresión y digitalización de documentos. Se celebraron dos convenios modificatorios para ampliar la vigencia al 30 de noviembre de 2024, así como el monto mínimo a 26,167.1 miles de pesos y el máximo a 68,609.0 miles de pesos; durante el ejercicio fiscal de 2024 se realizaron pagos por 8,263.8 miles de pesos.

El 5 de junio de 2025, se celebró un acta circunstanciada de hechos para el reconocimiento de adeudos con la finalidad de cumplir con la obligación de pago por los servicios devengados del 1 de diciembre de 2024 al 30 de abril de 2025 por un monto de 2,824.1 miles de pesos.

Alcance del servicio

La prestación del servicio de fotocopiado, impresión y digitalización de documentos en blanco y negro y a color, mediante el aprovisionamiento de impresoras, escáneres, multifuncionales y sus respectivos insumos, que incluye las actividades de mantenimiento de los equipos y de soporte técnico para la atención de incidentes, así como el suministro y reemplazo de refacciones, partes y consumibles.

Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables

- El proveedor no proporcionó el plan de mantenimiento preventivo autorizado para el ejercicio de 2024.
- No se proporcionaron las actas de entrega-recepción para formalizar la prestación de los servicios, sólo se obtuvieron acuses de entrega-recepción que carecían de sellos, fechas y mecanismos para acreditar la recepción por parte del FOVISSSTE; adicionalmente, el acuse de febrero de 2024 no fue firmado por el personal del proveedor.

Soporte técnico

De un universo de 857 tickets de incidentes reportados al proveedor en el ejercicio de 2024, se seleccionó una muestra aleatoria de 65 y se identificó lo siguiente:

- En 15 incidentes (23.1%) no se proporcionó la evidencia que acredite las actividades mencionadas en los correos electrónicos para el levantamiento o la resolución de los incidentes.

- En 44 incidentes (67.7%) no se contó con la documentación soporte de los trabajos realizados para su atención; asimismo, se careció del registro de la fecha de resolución y término de los tickets, con el fin de comprobar que se solucionaron en los tiempos establecidos en los acuerdos de niveles de servicio del anexo técnico.
- En 6 tickets reportados en diciembre de 2024 (9.2%), los cuales son posteriores a la conclusión de la vigencia del contrato, en un caso no se incluyó la evidencia de su terminación y en los 5 restantes no se proporcionó la documentación para acreditar las actividades mencionadas en los correos electrónicos para su levantamiento.
- Los entregables correspondientes a los reportes de incidencias de enero a noviembre de 2024 no especificaron la marca, el modelo y el número de serie de los equipos, tampoco el estado ni la clasificación de las solicitudes e incidentes atendidos.
- De enero a noviembre de 2024, el proveedor no acreditó el uso de una herramienta de mesa de servicio para el registro, atención y seguimiento de las solicitudes de soporte e incidencias reportadas por el personal del FOVISSSTE como se requirió en el anexo técnico del contrato.

Por las deficiencias en la prestación del servicio de soporte técnico, se determinaron deductivas no aplicadas por 5,724.0 miles de pesos, en incumplimiento de los artículos 24 y 53 bis, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2000, con última reforma publicada en el citado medio de difusión oficial el 20 de mayo de 2021; 66, fracciones I y III, del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2006, con última reforma publicada en el citado medio de difusión oficial el 13 de noviembre de 2020; 97, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de julio de 2010, con última reforma publicada en el citado medio de difusión oficial el 14 de febrero de 2024; del numeral 4.3.3, del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de agosto de 2010 y última reforma publicada en el citado medio de difusión oficial el 3 de febrero de 2016; de los artículos 52, fracción IX, 60, fracciones V, VII, IX, XII y XIV, y 64, fracciones I, III, IV, VI y XII, del Reglamento Orgánico del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de junio de 2015; de las cláusulas primera, segunda, tercera, quinta, octava, décima, décima quinta y décima séptima, del contrato número SPI-INN-10-01/2020-P; de los numerales 4 “Criterios aplicables para el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos”, 7 “Requerimientos del Servicio administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos”, 8 “Administración y control del servicio”, 9 “Soporte Técnico”, 9.1 “Mesa de Servicio de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos”, 13 “Entregables”, 16 “Niveles de servicio”, 19 “Condiciones y forma de pago”, 20 “Penas y Deductivas” y 22

“Administrador del contrato”, del anexo técnico del contrato número SPI-INN-10-01/2020-P.

Revisión de equipos

De un universo de 325 equipos, se seleccionó una muestra aleatoria de 177 para validar los números de serie y la vigencia de su garantía por parte del fabricante, de lo cual se encontró que existen errores en los entregables mensuales denominados “Toma de lecturas”, toda vez que 2 equipos se registraron con un modelo diferente al correspondiente.

Entregables

- En el caso de 2 equipos no se proporcionó la documentación que acredite que las cifras reportadas en los entregables mensuales “Toma de lecturas” utilizados para el cálculo de los pagos sean correctas, por lo que se determinaron pagos sin soporte documental por 2.4 miles de pesos.

Lo anterior incumplió los artículos 24 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2000, con última reforma publicada en el citado medio de difusión oficial el 20 de mayo de 2021; 66, fracciones I y III, del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2006, con última reforma publicada en el citado medio de difusión oficial el 13 de noviembre de 2020; 52, fracción IX, 60, fracciones III, IX, XIV y XV, y 64, fracciones I, III, IV, IX y XII, del Reglamento Orgánico del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de junio de 2015; las cláusulas primera, segunda, tercera, quinta, octava, décima y décima quinta, del contrato número SPI-INN-10-01/2020-P, y los numerales 4 “Criterios aplicables para el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos”, 5 “Presentación del servicio Administrado de Fotocopiado, impresión y Digitalización de documentos”, 6 “Características técnicas de los equipos”, 7 “Requerimientos del Servicio administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos”, 8 “Administración y control del servicio”, 9 “Soporte Técnico”, 10 “Toma de lectura de los equipos”, 13 “Entregables”, 16 “Niveles de servicio”, 19 “Condiciones y forma de pago” y 22 “Administrador del contrato”, del anexo técnico del contrato número SPI-INN-10-01/2020-P.

- Se identificaron inconsistencias en el cálculo de pago de las impresiones tamaño oficio, toda vez que también se pagaron en la categoría de impresiones tamaño carta, por lo que se determinaron pagos duplicados por 216.8 miles de pesos.
Lo anterior incumplió los artículos 24 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2000, con última reforma publicada en el citado medio de difusión oficial el

20 de mayo de 2021; 66, fracciones I y III, del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2006, con última reforma publicada en el citado medio de difusión oficial el 13 de noviembre de 2020; 52, fracción IX, 60, fracciones III, IX, XIV y XV, y 64, fracciones I, IV, IX y XII, del Reglamento Orgánico del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de junio de 2015; las cláusulas primera, segunda, tercera, quinta, octava, décima y décima quinta, del contrato número SPI-INN-10-01/2020-P, y los numerales 4 “Criterios aplicables para el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos”, 5 “Presentación del servicio Administrado de Fotocopiado, impresión y Digitalización de documentos”, 6 “Características técnicas de los equipos”, 7 “Requerimientos del Servicio administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos”, 8 “Administración y control del servicio”, 9 “Soporte Técnico”, 10 “Toma de lectura de los equipos”, 13 “Entregables”, 19 “Condiciones y forma de pago” y 22 “Administrador del contrato”, del anexo técnico del contrato número SPI-INN-10-01/2020-P.

Servicio proporcionado del 1 de diciembre de 2024 al 30 de abril de 2025

En la revisión de los entregables y la documentación soporte proporcionados por el FOVISSSTE, se detectó que el mismo proveedor continuó prestando los servicios durante diciembre de 2024, a pesar de que la vigencia del contrato se encontraba concluida; al respecto, se confirmó que el FOVISSSTE llevó a cabo la continuación del servicio durante el periodo del 1 de diciembre de 2024 al 30 de abril de 2025, sin un respaldo contractual o un instrumento jurídico regulado por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

El FOVISSSTE proporcionó el oficio número SPI/2025/0383 del 28 de abril de 2025 por medio del cual denunció ante el Titular de su Órgano Interno de Control la omisión de la gestión del proceso de contratación del servicio de impresión y fotocopiado, así como el oficio número SABG/OICFOVISSSTE637/762/2025 del 14 de mayo de 2025 para determinar posibles responsabilidades administrativas de las personas servidoras públicas; además, ordenó integrar dichos oficios dentro del expediente de investigación número 2024/FOVISSSTE/DE70, por lo tanto, al existir similitud con hechos denunciados previamente por el FOVISSSTE, se da como promovida esta acción.

El FOVISSSTE, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, en relación con la gestión y la supervisión de los servicios proporcionó 4 oficios con las instrucciones, los documentos y las acciones para atender las deficiencias observadas en los contratos, así como la instrucción para realizar el levantamiento de necesidades para la integración de las contrataciones del próximo ejercicio, la validación de los niveles de servicio y los entregables asociados con el apoyo de un formato de control, con lo que se solventa lo observado.

2024-4-00002-20-0127-06-001 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal o al patrimonio del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado por un monto de 5,724,037.74 pesos (cinco millones setecientos veinticuatro mil treinta y siete pesos 74/100 M.N.), por las deductivas no aplicadas en los servicios del contrato número SPI-INN-10-01/2020-P "Servicio administrado de fotocopiado, impresión y digitalización de documentos", toda vez que, para el periodo de enero a noviembre de 2024, el proveedor no acreditó el uso de una herramienta de mesa de servicio establecida en el contrato para el registro, atención y seguimiento de las solicitudes de soporte e incidencias reportadas por el personal del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; adicionalmente, los reportes de incidencias no especificaron la marca, el modelo y el número de serie de los equipos, tampoco el estado ni la clasificación de las solicitudes atendidas; finalmente, en los reportes de incidentes no se contó con la documentación soporte de los trabajos realizados para su atención y se careció del registro de la fecha de resolución y término de los tickets, con el fin de comprobar que se solucionaron de conformidad con los niveles de servicio establecidos en el contrato y su anexo técnico, más las cargas financieras generadas desde su disposición hasta su reintegro a la Hacienda Pública Federal (TESOFE) o al patrimonio del ente público, en incumplimiento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículos 24 y 53 bis; del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículo 97; del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 66, fracciones I y III; del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de agosto de 2010 y última reforma publicada en el citado medio de difusión oficial el 3 de febrero de 2016, numeral 4.3.3; del Reglamento Orgánico del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de junio de 2015, artículos 52, fracción IX, 60, fracciones V, VII, IX, XII y XIV, y 64, fracciones I, III, IV, VI y XII; del contrato número SPI-INN-10-01/2020-P, cláusulas primera, segunda, tercera, quinta, octava, décima, décima quinta y décima séptima, y del anexo técnico del contrato número SPI-INN-10-01/2020-P, numerales 4 "Criterios aplicables para el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos", 7 "Requerimientos del Servicio administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos", 8 "Administración y control del servicio", 9 "Soporte Técnico", 9.1 "Mesa de Servicio de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos", 13 "Entregables", 16 "Niveles de servicio", 19 "Condiciones y forma de pago", 20 "Penas y Deductivas" y 22 "Administrador del contrato".

Causa Raíz Probable de la Irregularidad

Deficiencias en la supervisión del cumplimiento de las obligaciones contractuales.

2024-4-00002-20-0127-06-002 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal o al patrimonio del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado por un monto de 219,205.41 pesos (doscientos diecinueve mil doscientos cinco pesos 41/100 M.N.), por los pagos sin soporte documental de 2 equipos de impresión por 2,374.68 pesos, así como por los pagos duplicados por 216,830.73 pesos debido a que las impresiones tamaño oficio también se pagaron en la categoría de impresiones tamaño carta, ambos pagos realizados al amparo del contrato número SPI-INN-10-01/2020-P "Servicio administrado de fotocopiado, impresión y digitalización de documentos", más las cargas financieras generadas desde su disposición hasta su reintegro a la Hacienda Pública Federal (TESOFE) o al patrimonio del ente público, en incumplimiento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículo 24; del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 66, fracciones I y III; del Reglamento Orgánico del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de junio de 2015, artículos 52, fracción IX, 60, fracciones III, IX, XIV y XV, y 64, fracciones I, III, IV, IX y XII; del contrato número SPI-INN-10-01/2020-P, cláusulas primera, segunda, tercera, quinta, octava, décima y décima quinta, y del anexo técnico del contrato número SPI-INN-10-01/2020-P, numerales 4 "Criterios aplicables para el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos", 5 "Presentación del servicio Administrado de Fotocopiado, impresión y Digitalización de documentos", 6 "Características técnicas de los equipos", 7 "Requerimientos del Servicio administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos", 8 "Administración y control del servicio", 9 "Soporte Técnico", 10 "Toma de lectura de los equipos", 13 "Entregables", 16 "Niveles de servicio", 19 "Condiciones y forma de pago" y 22 "Administrador del contrato".

Causa Raíz Probable de la Irregularidad

Deficiencias en la supervisión del cumplimiento de las obligaciones contractuales.

3. Servicios administrados para el soporte operativo y la atención a usuarios

Se analizó el contrato número SPI-INN-11-01/2020-P suscrito con Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A. de C.V., con vigencia del 1 de noviembre de 2020 al 31 de octubre de 2023, por un monto mínimo de 144,472.9 miles de pesos y máximo de 167,631.5 miles de pesos, para prestar los servicios administrados para el soporte operativo y atención a usuario. Se celebró un convenio modificatorio para ampliar la vigencia al 31 de mayo de 2024, así como el monto máximo a 198,146.5 miles de pesos; durante el ejercicio fiscal de 2024, se realizaron pagos por 45,336.2 miles de pesos

El 27 de agosto y 30 de octubre de 2024, se formalizaron dos convenios de reconocimiento de adeudos y obligación de pago, el 9 de junio de 2025 se firmó un convenio de pago, todos ellos con la finalidad de cumplir con la obligación de pago por los servicios devengados del 1 de junio de 2024 al 30 de abril de 2025 por un monto de 45,336.2 miles de pesos.

Alcance del servicio

El arrendamiento de equipo de cómputo con arquitectura Windows, MacOS y periféricos, que incluye las actividades de mantenimiento y soporte técnico para la atención de incidentes. Durante el ejercicio de 2024, se aprovisionaron 1,742 equipos entre los cuales se encuentran portátiles especiales e intermedias, computadoras de escritorio especializadas, avanzadas e intermedias, así como equipo Apple de escritorio.

Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables

- No se acreditó que los equipos contaban con la última versión liberada del sistema operativo Windows al momento de su entrega.
- Se carece de los manuales de usuario correspondientes a los equipos propuestos para cada una de las partidas solicitadas.
- No se contó con una justificación con base en un análisis de necesidades para la selección de equipos de la marca Apple requeridos; tampoco para determinar las cantidades mínimas y máximas de todos los equipos solicitados en el contrato.

Soporte técnico

Se revisó el total de los 44 tickets de incidentes reportados por el proveedor durante el periodo de enero a mayo de 2024 y se encontró lo siguiente:

- No se acreditó la resolución ni la conclusión de los incidentes de enero a mayo de 2024.
- No se contó con un repositorio para la gestión de las solicitudes de servicio y el manejo de los incidentes reportados al proveedor durante el ejercicio de 2024.
- De enero a mayo de 2024, el proveedor no proporcionó ni acreditó el uso de una herramienta de diagnóstico y administración para el control de los equipos arrendados, como se requirió en el anexo técnico del contrato.

Por las deficiencias en la prestación del servicio de soporte técnico, se determinaron deductivas no aplicadas por 15,558.6 miles de pesos.

Lo anterior incumplió los artículos 24 y 53 bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2000, con última reforma publicada en el citado medio de difusión oficial el 20 de mayo de 2021; 66, fracción I, del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2006, con última reforma publicada en el citado medio de difusión oficial el 13 de noviembre de 2020; 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de julio de 2010, con última reforma

publicada en el citado medio de difusión oficial el 14 de febrero de 2024; 52, fracción IX, 60, fracción XIV, y 64, fracciones I, II, III, IV y XII, del Reglamento Orgánico del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de junio de 2015; las cláusulas primera, segunda, tercera, quinta, octava, décima, décima quinta y décima séptima, del contrato número SPI-INN-11-01/2020-P, y los numerales 5 “Características técnicas de los equipos arrendados”, 5.5 “Herramienta de diagnóstico y administración para equipo de cómputo de escritorio y portátil”, 15 “Condiciones y forma de pago”, 16 “Penas y Deductivas” y 18 “Administrador del contrato”, del anexo técnico del contrato número SPI-INN-11-01/2020-P.

Revisión de equipos de cómputo

De un universo de 1,742 equipos, se seleccionó una muestra aleatoria de 315 para validar los números de serie, así como las garantías de los equipos y se encontró que a la fecha de la revisión los equipos contaban con una versión de sistema operativo que dejó de tener soporte extendido el 14 de octubre de 2025.

El FOVISSSTE, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, en relación con la actualización de los sistemas operativos, proporcionó un oficio con las instrucciones, los documentos y las acciones para atender las deficiencias observadas, así como la instrucción para que los programas utilizados en la infraestructura tecnológica se encuentren actualizados con las últimas versiones vigentes del mercado, con el fin de mitigar los riesgos de seguridad informática, asegurar la compatibilidad con la infraestructura y soluciones tecnológicas, así como contar con el acceso al soporte técnico del fabricante, con lo que se solventa lo observado.

Servicio proporcionado del 1 de junio de 2024 al 30 de abril de 2025

En la revisión de los entregables y la documentación soporte proporcionados por el FOVISSSTE, se detectó que el mismo proveedor continuó prestando los servicios del 1 junio al 31 de diciembre de 2024 a pesar de que la vigencia del contrato se encontraba concluida; asimismo, se confirmó que el FOVISSSTE llevó a cabo la continuación del servicio del 1 de junio de 2024 al 30 de abril de 2025, sin un respaldo contractual o un instrumento jurídico regulado por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

El FOVISSSTE proporcionó el oficio número SPI/2025/0381 del 28 de abril de 2025 por medio del cual denunció ante el Titular de su Órgano Interno de Control la omisión de la gestión del proceso de contratación del servicio de equipo de cómputo, así como el oficio número SABG/OICFOVISSSTE637/762/2025 del 14 de mayo de 2025 para determinar posibles responsabilidades administrativas de las personas servidoras públicas; adicionalmente, ordenó la integración de dichos oficios dentro del expediente de investigación número 2024/FOVISSSTE/DE70, por lo anterior, al existir similitud con hechos denunciados previamente por el FOVISSSTE, se da como promovida esta acción.

El FOVISSSTE, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, en relación con la gestión y la supervisión de los servicios, proporcionó 4 oficios con las instrucciones, los documentos y las acciones para atender las deficiencias observadas en los contratos de arrendamiento de equipo fotostático, de cómputo y de licenciamiento, así como la instrucción para realizar el levantamiento de necesidades para las contrataciones del próximo ejercicio, la validación de los niveles de servicio y los entregables asociados a los servicios contratados con el apoyo de un formato de control, con lo que se solventa lo observado.

2024-4-00002-20-0127-06-003 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal o al patrimonio del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado por un monto de 15,558,555.25 pesos (quince millones quinientos cincuenta y ocho mil quinientos cincuenta y cinco pesos 25/100 M.N.), por las deductivas no aplicadas en razón de que el proveedor no acreditó el uso de la herramienta de diagnóstico y administración para el control de los equipos arrendados establecida en el anexo técnico del contrato número SPI-INN-11-01/2020-P "Servicios administrados para el soporte operativo y atención a usuarios del FOVISSSTE"; adicionalmente, no se contó con un repositorio para la gestión de las solicitudes de servicio y el manejo de los incidentes para tener constancia de su resolución y conclusión durante el ejercicio de 2024; más las cargas financieras generadas desde su disposición hasta su reintegro a la Hacienda Pública Federal (TESOFE) o al patrimonio del ente público, en incumplimiento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículos 24 y 53 bis; del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículo 97; del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 66, fracción I; del Reglamento Orgánico del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de junio de 2015, artículos 52, fracción IX, 60, fracción XIV y 64, fracciones I, II, III, IV y XII; del contrato número SPI-INN-11-01/2020-P, cláusulas primera, segunda, tercera, quinta, octava, décima, décima quinta y décima séptima, y del anexo técnico del contrato número SPI-INN-11-01/2020-P, numerales 5 "Características técnicas de los equipos arrendados", 5.5 "Herramienta de diagnóstico y administración para equipo de cómputo de escritorio y portátil", 15 "Condiciones y forma de pago", 16 "Penas y Deductivas" y 18 "Administrador del contrato".

Causa Raíz Probable de la Irregularidad

Deficiencias en la supervisión del cumplimiento de las obligaciones contractuales.

4. Renovación del servicio de uso del licenciamiento en la infraestructura SIEM de siguiente generación y sus servicios de soporte

Durante el ejercicio de 2024, estuvieron vigentes 2 contratos con el objeto de proporcionar el servicio de renovación de uso del licenciamiento en la infraestructura SIEM de siguiente generación y sus servicios de soporte, el detalle se muestra a continuación:

CONTRATOS CELEBRADOS PARA LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE USO DEL LICENCIAMIENTO EN LA INFRAESTRUCTURA SIEM DE SIGUIENTE GENERACIÓN Y SUS SERVICIOS DE SOPORTE

(Miles de pesos)

Contrato / Convenio modificatorio	Tipo de contratación	Proveedor	Vigencia		Monto	Pagos
			Del	Al		
SPI-LPN-04-01/2023 SPI-LPN-04-01/2023-CM-01/2024	Licitación pública nacional electrónica	Netcontroll Group, S.A. de C.V.	03/05/2023	14/07/2024	5,148.9	858.2
SPI-LPN-09-01/2024			27/09/2024	26/09/2025	5,184.7	5,184.7
Totales					10,333.7	6,042.9

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por el FOVISSSTE.

NOTA: Diferencias por redondeo.

Alcance del servicio

La renovación del licenciamiento de una solución de correlación de eventos con capacidades integrales de recolección, detección anticipada de amenazas mediante el análisis avanzado del comportamiento de usuarios en la red, basado en un modelo de inteligencia artificial con aprendizaje automático y capacidad de respuesta automatizada a incidentes desde una única plataforma de administración de operaciones de seguridad, así como de una póliza de soporte técnico en caso de fallas durante la vigencia de la contratación de la solución con el fabricante y el proveedor de la solución.

Contrato número SPI-LPN-09-01/2024

Proceso de contratación

- La planeación para la contratación de los servicios no se ajustó a los objetivos y prioridades del Plan Nacional de Desarrollo, el Programa Gobierno Cercano y Moderno, la Estrategia Digital Nacional, ni a otros programas sectoriales, institucionales, regionales y especiales que correspondan, así como a las previsiones establecidas en los programas anuales de adquisiciones del FOVISSSTE; asimismo, no se justificó el motivo para la aplicación del criterio de evaluación binario de las propuestas de los licitantes, en lugar del criterio por puntos y porcentajes o de costo beneficio.
- Los licitantes no presentaron los escritos en los que manifestaran ser de nacionalidad mexicana, así como el origen de los bienes ofertados. Adicionalmente, en la convocatoria de la licitación pública no se incluyeron formatos para indicar el origen nacional de los bienes y servicios ofertados, tampoco el nombre y los datos de las normas que debían cumplirse en el procedimiento de contratación.
- Los participantes de la licitación no proporcionaron sus constancias de alta ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, tampoco las constancias de estratificación de micro, pequeñas y medianas empresas, e igualdad laboral o innovación tecnológica requeridas en la convocatoria de la licitación pública.

- El proveedor que resultó adjudicado presentó de manera posterior al inicio de la vigencia del contrato su declaración bajo protesta de decir verdad de que no se ubicó en los supuestos de conflictos de intereses e inhabilitación establecidos en los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2000, con última reforma publicada en el citado medio de difusión oficial el 20 de mayo de 2021.
- En el contrato no se consideraron garantías por defectos y vicios ocultos de los bienes ni de calidad de los servicios contratados.

Observaciones generales de los contratos

Cumplimiento Técnico y funcional de los servicios y entregables

- El FOVISSSTE no presentó un plan de gestión de capacidad de la infraestructura tecnológica que permitiera determinar que la solución implementada era suficiente para la operación y necesidades del servicio contratado.
- Los reportes de incidentes mensuales que proporcionó el proveedor no especificaron a los responsables de su elaboración y autorización.

2024-4-00002-20-0127-01-001 Recomendación

Para que el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado fortalezca los procesos, los procedimientos y los controles en la integración de los expedientes para las contrataciones públicas, la documentación de las justificaciones de contratación, las investigaciones de mercado, el análisis del costo-beneficio y el estudio de factibilidad, con el fin de asegurar que las contrataciones cumplan con los principios de eficiencia, eficacia, economía y transparencia.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión para la Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, en términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2024-4-00002-20-0127-01-002 Recomendación

Para que el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado fortalezca los procedimientos y los controles para la actualización del plan de gestión de capacidad de la infraestructura tecnológica para pronosticar las necesidades de crecimiento y cambios en la infraestructura, alineados con los objetivos del organismo, a fin de asegurar la continuidad operativa de los servicios institucionales, así como robustecer los reportes operativos para la trazabilidad de los entregables de los contratos.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión para la Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, en términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

5. Renovación de servicios de actualización de licencias, soporte técnico, nube y complementos de Oracle

Se analizó el contrato número SPI-AD-07-01/2023-P suscrito con Oracle de México, S.A. de C.V., con vigencia del 28 de julio de 2023 al 27 de julio de 2024, por un monto de 19,965.5 miles de pesos para la prestación del servicio de “Contrato marco para la renovación de servicios de actualización y soporte técnico, suscripción de servicios en la nube, adquisición de nuevas licencias, servicios complementarios, infraestructura IT y servicios de capacitación”. El 2 de octubre y 1 de noviembre de 2024, se formalizaron dos convenios de reconocimiento de adeudos y obligación de pago, el 9 de junio de 2025, se firmó un convenio de pago, todos ellos con la finalidad de cumplir con la obligación de pago por los servicios devengados del 28 de julio de 2024 al 15 de mayo de 2025 por un monto de 23,164.9 miles de pesos; durante el ejercicio fiscal de 2024 se efectuaron pagos por 13,929.9 miles de pesos.

Alcance del servicio

La renovación de servicios para la actualización del licenciamiento de los productos Oracle, el soporte técnico, el suministro de parches, las actualizaciones y el acceso limitado al sistema de soporte al cliente denominado “My Oracle Support”, que incluyó la asistencia técnica 24 horas por 7 días a la semana, así como la suscripción de servicios en la nube.

Revisión técnica, funcional y administrativa

- El FOVISSTE no documentó sus actividades de validación de los servicios y entregables recibidos, ni del cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el anexo técnico del contrato.
- No se proporcionó el plan de trabajo aprobado por el FOVISSTE para la prestación de los servicios.
- No se contó con la evidencia del correo electrónico enviado por el proveedor con los datos de inicio de sesión (usuario y clave de acceso) para acceder a los servicios en la nube de Oracle.

Servicio proporcionado del 28 de julio de 2024 al 15 de mayo de 2025

En la revisión de los entregables y documentación soporte proporcionados por el FOVISSTE, se detectó que el mismo proveedor continuó prestando los servicios del 28 de julio al 31 de diciembre de 2024 a pesar de que la vigencia del contrato había terminado, se confirmó que el FOVISSTE continuó recibiendo los servicios del 28 de julio de 2024 al 15 de mayo de 2025,

sin un instrumento contractual regulado por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

El FOVISSSTE proporcionó el oficio número SPI/2025/0390 del 28 de abril de 2025 por medio del cual denunció ante el Titular de su Órgano Interno de Control la omisión de la gestión del proceso de contratación del servicio de nube, así como el oficio número SABG/OICFOVISSSTE637/762/2025 del 14 de mayo de 2025 para determinar posibles responsabilidades administrativas de las personas servidoras públicas; asimismo, ordenó la integración de dichos oficios dentro del expediente de investigación número 2024/FOVISSSTE/DE70, por lo tanto, al existir similitud con hechos denunciados previamente por el FOVISSSTE, se da como promovida esta acción.

El FOVISSSTE, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, proporcionó 4 oficios con las instrucciones, los documentos y las acciones para atender las deficiencias observadas en los contratos, así como la instrucción para realizar el levantamiento de necesidades para la integración de las contrataciones del próximo ejercicio, la validación de los niveles de servicio y los entregables asociados a los servicios contratados con el apoyo de un formato de control, con lo que se solventa lo observado.

6. Ciberseguridad

Se analizó la información proporcionada por el FOVISSSTE relacionada con la administración y operación de los controles de ciberseguridad vinculados con la infraestructura y soluciones tecnológicas, la revisión se realizó de conformidad con los controles del Centro de Seguridad en Internet (CIS) y las políticas del organismo desconcentrado en la materia.

La verificación tuvo por objeto proporcionar al organismo una evaluación de la efectividad de la ciberdefensa con referencia a los controles críticos del CIS, con base en las mejores prácticas para la gestión de incidentes, la administración de la configuración de seguridad, la concienciación de la seguridad, la seguridad de redes y servidores, la administración de la continuidad de las operaciones, la gestión de la seguridad de la información, así como las relaciones con terceros y las prácticas de gobernanza.

El alcance de la auditoría consideró 18 dominios de seguridad críticos que incluyen 146 controles y 218 subcontroles para evaluar el diseño y la efectividad operativa de la ciberseguridad con sus respectivos objetivos de cumplimiento.

Para la evaluación se consideraron tres niveles, los cuales se obtuvieron de conformidad con el porcentaje alcanzado en la evaluación de los controles y subcontroles, en los cuales el nivel "Aceptable" se alcanza con más del 67.0%, el nivel "Requiere fortalecer el control" se obtiene entre el 33.0% y el 67.0%, por último, el nivel "Carencia de control" se consigue con menos del 33.0%. En el análisis del modelo, los resultados fueron los siguientes:

de activos tecnológicos y software, la administración de cuentas, la gestión del control de acceso, las protecciones de correo electrónico y navegador web, las defensas contra software malicioso, la concientización sobre seguridad y capacitación en habilidades, la seguridad del software de aplicación y la gestión de infraestructura de red; a fin de limitar o contener el impacto de un potencial evento de ciberseguridad.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión para la Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, en términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2024-4-00002-20-0127-01-005 **Recomendación**

Para que el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado fortalezca las políticas, los procedimientos y los controles en la función de responder de la ciberseguridad para la gestión de respuesta a incidentes y la realización de pruebas de penetración, con el objetivo de tomar acción oportuna ante incidentes de ciberseguridad detectados.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión para la Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, en términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2024-4-00002-20-0127-01-006 **Recomendación**

Para que el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado robustezca las políticas, los procedimientos y los controles en la función de recuperar de la ciberseguridad para la recuperación de datos, a fin de mantener los planes de resiliencia y restaurar cualquier capacidad o servicio que se haya visto afectado por un incidente de ciberseguridad.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión para la Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, en términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

Montos por Aclarar

Se determinaron 21,501,798.40 pesos pendientes por aclarar.

Buen Gobierno

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Controles internos.

Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones

Se determinaron 6 resultados, de los cuales, en uno no se detectó irregularidad y uno fue solventado por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe. Los 4 restantes generaron:

6 Recomendaciones y 3 Pliegos de Observaciones.

Consideraciones para el seguimiento

Los resultados, observaciones y acciones contenidos en el presente informe de auditoría se comunicarán a la entidad fiscalizada, en términos de los artículos 79 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 39 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, para que en un plazo de 30 días hábiles presente la información y realice las consideraciones que estime pertinentes.

En tal virtud, las recomendaciones y acciones que se presentan en este informe de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que, debido a la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada podrán atenderse o no, solventarse o generar la acción superveniente que corresponda de conformidad con el marco jurídico que regule la materia.

Dictamen

El presente dictamen se emite el 30 de enero de 2026, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada, cuyo objetivo fue fiscalizar la gestión financiera de las contrataciones relacionadas con TIC, el gobierno y administración de riesgos, la ciberseguridad, la resiliencia de las operaciones, la operación de los centros de datos, los servicios de cómputo en la nube, el desarrollo de soluciones tecnológicas y el aprovechamiento de los recursos asignados en procesos y funciones, así como comprobar que se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas, normativas y mejores prácticas aplicables y, específicamente, respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que, en términos generales, el Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado cumplió con las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia, excepto por los aspectos observados siguientes:

- Con respecto al servicio administrado de fotocopiado, impresión y digitalización de documentos, el proveedor no acreditó la herramienta de mesa de servicio para el registro, atención y seguimiento de las solicitudes e incidencias con deductivas no aplicadas por 5,724.0 miles de pesos; adicionalmente, no se contó con la documentación para el pago de 2 equipos de impresión por 2.4 miles de pesos; por último, se identificaron pagos duplicados por 216.8 miles de pesos debido a que las impresiones tamaño oficio también se pagaron con las impresiones tamaño carta.

- En relación con los servicios administrados para el soporte operativo y la atención a usuarios, se determinaron deductivas no aplicadas por 15,558.6 miles de pesos, debido a que el proveedor no aprovisionó la herramienta de administración para el control de los equipos arrendados, así como un repositorio para tener constancia de la resolución y conclusión de los incidentes reportados.
- Sobre la Ciberseguridad se evaluaron 18 dominios, de los cuales se encontró que 3 son aceptables (16.7%), en 11 se requiere fortalecer el control (61.1%) y en los 4 restantes se tiene carencia de controles (22.2%).

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Ing. José Andrés Chávez Alfaro

Mtro. Genaro Héctor Serrano Martínez

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones, fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares, determinados por la Auditoría Superior de la Federación que atiende parcialmente los hallazgos de la auditoría y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe de Auditoría.

El Informe de Auditoría puede consultarse en el Sistema Público de Consulta de Auditorías (SPCA).

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Verificar que las cifras reportadas en la Cuenta Pública se corresponden con las registradas en el estado del ejercicio del presupuesto y que cumplen con las disposiciones y normativas aplicables, así como analizar la integración del gasto ejercido en materia de TIC en los capítulos asignados de la Cuenta Pública fiscalizada.
2. Validar que fueron identificadas las necesidades de bienes, arrendamientos o servicios requeridos para el cumplimiento de las atribuciones del ente público; revisar la

estimación de los precios de los bienes, arrendamientos o servicios con base en la información existente en CompraNet o la histórica del ente público, actualizada conforme a los precios oficiales y de la competencia que sean aplicables, así como comprobar que la integración del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios fue con base en los requerimientos de las áreas contratantes.

3. Constatar que la investigación de mercado verificó la oferta de bienes, arrendamientos o servicios y la existencia de proveedores a nivel nacional o internacional, así como que actualizó el precio de referencia del requerimiento específico; validar que se tuvo la suficiencia presupuestaria para cubrir el pago de la requisición de bienes, arrendamientos o servicios y que los licitantes no se encontraban inhabilitados para participar en los procedimientos de contratación, de igual manera validar que las evaluaciones técnicas y económicas cumplieron con los criterios de aceptación y las mejores condiciones de economía, eficacia y eficiencia para el ente público.
4. Comprobar que los precios marcados en la contratación se correspondan con los asentados en los comprobantes de pago y que las erogaciones fueron por trabajos efectivamente devengados que justificaron las facturas pagadas y que éstas cumplieron con los requisitos fiscales; verificar que fueron aplicadas las penas pactadas en el contrato por los atrasos del proveedor en la entrega del servicio, así como las deductivas que resulten procedentes por el incumplimiento parcial o la deficiente prestación de los servicios.
5. Realizar pruebas de cumplimiento a las contrataciones de las TIC para verificar que los bienes, arrendamientos o servicios recibidos se correspondieron en sus características con las especificaciones contratadas, contenidas en las bases de licitación, contratos y anexos técnicos, y que se contó con el soporte documental que acreditó la recepción del entregable conforme a lo establecido en la contratación.
6. Realizar pruebas sustantivas a las contrataciones de las TIC para comprobar que los entregables pactados en las bases de licitación, contratos y anexos técnicos cumplieron con los beneficios esperados, las especificaciones técnicas, la vigencia de los servicios, la entrega en las instalaciones, el resguardo de los bienes, el cumplimiento de las garantías, la implementación de las soluciones e infraestructura tecnológica y el soporte de los servicios.
7. Evaluar las políticas, procedimientos y controles aplicados en la administración de los mecanismos de ciberdefensa, con un enfoque en las acciones fundamentales que cada ente público debe implementar para mejorar el control de activos de información, la protección de datos, la configuración segura de soluciones e infraestructura tecnológica, la administración de cuentas, el control de acceso, la gestión continua de vulnerabilidades, la administración de registros de auditoría, las protecciones del correo electrónico y navegador web, las defensas contra malware, la recuperación de datos, la gestión de la infraestructura de red, el monitoreo y defensa de las redes, la concienciación sobre seguridad de la información, la administración de proveedores de

servicios, la seguridad del software de aplicación, la gestión de respuesta a incidentes y las pruebas de penetración a la infraestructura tecnológica, entre otros.

Áreas Revisadas

La Jefatura de Servicios de Tecnología de la Información adscrita a la Subdirección de Planeación e Información; las jefaturas de Servicios de Control Presupuestal y de Servicios de Control y Registro de Operaciones, adscritas a la Subdirección de Finanzas, así como la Jefatura de Servicios de Recursos Materiales y Servicios Generales, adscrita a la Subdirección de Administración, todas las subdirecciones dependientes de la Vocalía Ejecutiva del FOVISSSTE.

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

Durante el desarrollo de la auditoría, se determinaron incumplimientos de las leyes, reglamentos y disposiciones normativas que a continuación se mencionan:

1. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Artículos 24 y 53 bis.
2. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Artículo 97.
3. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: Artículo 66, fracciones I y III.
4. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal, local o municipal:

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de agosto de 2010 y última reforma publicada en el citado medio de difusión oficial el 3 de febrero de 2016, numeral 4.3.3.

Reglamento Orgánico del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de junio de 2015, artículos 52, fracción IX, 60, fracciones III, V, VII, IX, XII, XIV y XV, y 64, fracciones I, II, III, IV, IX y XII.

Contrato número SPI-INN-10-01/2020-P, cláusulas primera, segunda, tercera, quinta, octava, décima, décima quinta y décima séptima.

Anexo técnico del contrato número SPI-INN-10-01/2020-P, numerales 4 "Criterios aplicables para el Servicio Administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos", 5 "Presentación del servicio Administrado de Fotocopiado, impresión y Digitalización de documentos", 6 "Características técnicas de los equipos", 7 "Requerimientos del Servicio administrado de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de

documentos", 8 "Administración y control del servicio", 9 "Soporte Técnico", 9.1 "Mesa de Servicio de Fotocopiado, Impresión y Digitalización de documentos", 10 "Toma de lectura de los equipos", 13 "Entregables", 16 "Niveles de servicio", 19 "Condiciones y forma de pago", 20 "Penas y Deductivas" y 22 "Administrador del contrato".

Contrato número SPI-INN-11-01/2020-P, cláusulas primera, segunda, tercera, quinta, octava, décima, décima quinta y décima séptima.

Anexo técnico del contrato número SPI-INN-11-01/2020-P, numerales 5 "Características técnicas de los equipos arrendados", 5.5 "Herramienta de diagnóstico y administración para equipo de cómputo de escritorio y portátil", 15 "Condiciones y forma de pago", 16 "Penas y Deductivas" y 18 "Administrador del contrato".

Fundamento Jurídico de la ASF para Promover o Emitir Acciones y Recomendaciones

Las facultades de la Auditoría Superior de la Federación para promover o emitir las acciones y recomendaciones derivadas de la auditoría practicada encuentran su sustento jurídico en las disposiciones siguientes:

Artículo 79, fracciones II, párrafo tercero, y IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 10, fracción I, 14, fracción III, 15, 17, fracción XV, 36, fracción V, 39, 40, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.