

Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado

Auditoría de TIC

Auditoría De Cumplimiento a Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2024-4-00004-20-0144-2025

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 144

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	244,877.5
Muestra Auditada	170,978.6
Representatividad de la Muestra	69.8%

El universo seleccionado por 244,877.5 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 y 3 convenios modificatorios relacionados con los servicios de prevención, detección de fraudes y operaciones con recursos de procedencia ilícita, el mantenimiento de la infraestructura de los centros de datos y el mantenimiento del sistema de administración de fondos para el retiro, con pagos por 170,978.6 miles de pesos que representan el 69.8% del universo seleccionado. Adicionalmente, la auditoría comprende la revisión de la ciberseguridad en el Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado (PENSIONISSSTE).

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, clasificación “Instituciones públicas de seguridad social”, en el apartado Información Presupuestaria en el “Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Económica y por Objeto del Gasto”, correspondiente al Ramo 51 “Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado”, Unidad GYN “Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado”.

Antecedentes

La misión del PENSIONISSSTE es maximizar el ahorro de sus cuentahabientes para ofrecer mejores condiciones de retiro.

Para cumplir con este propósito, la Subdirección de Operaciones y Sistemas estableció líneas de acción como la implementación oportuna de los cambios normativos en la operación del PENSIONISSSTE, el aseguramiento del cumplimiento de estándares internacionales de seguridad de la información, así como incrementar la eficiencia en los proyectos e iniciativas tecnológicas, las cuales están orientadas a fortalecer la plataforma tecnológica que soporta los procesos sustantivos para la disponibilidad de los servicios.

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 Ramo 51 “Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado” se le autorizó un presupuesto de 475,829,006.7 miles de pesos, para sus Unidades Administrativas y Órganos Desconcentrados. De ese monto, al PENSIONISSSTE se le aprobaron 821,320.3 miles de pesos en el capítulo 3000; con las ampliaciones y reducciones se obtuvo un presupuesto modificado por 877,248.8 miles de pesos para este capítulo, como se muestra a continuación:

ESTADO ANALÍTICO DEL EJERCICIO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS DE 2024 (CAPÍTULO 3000) DEL PENSIONISSSTE
(Miles de pesos)

Capítulo	Concepto	Aprobado	Ampliaciones/ Reducciones	Modificado	Pagado
3000	Servicios generales	821,320.3	55,928.5	877,248.8	877,248.8
	TOTAL	821,320.3	55,928.5	877,248.8	877,248.8

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por el Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado.

Gastos de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Durante el ejercicio fiscal de 2024, el PENSIONISSSTE pagó un presupuesto 877,248.8 miles de pesos en el capítulo 3000, del cual 244,976.7 miles de pesos correspondieron a gastos relacionados con las TIC, lo que representó el 27.9% del total pagado en este capítulo, como se muestra a continuación:

RECURSOS PAGADOS POR EL PENSIONISSSTE EN TIC DURANTE EL EJERCICIO DE 2024
(Miles de pesos)

Capítulo	Concepto	A Pagado	B Pagado TIC	C= (B*100) / A %
3000	Servicios generales	877,248.8	244,976.7	27.9
TOTAL		877,248.8	244,976.7	27.9

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por el Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado.

Los recursos ejercidos en materia de TIC por 244,976.7 miles de pesos se integran de la manera siguiente:

GASTOS EN MATERIA DE TIC DURANTE 2024 DEL PENSIONISSSTE
(Miles de pesos)

Capítulo	Partida Presupuestal	Subpartida	Descripción	Presupuesto Pagado	
				Subpartida	Partida Presupuestal
3000			Servicios Generales		244,976.7
	3100		Servicios básicos		103,677.3
		31904	Servicios integrales de infraestructura de cómputo	103,677.3	
	3200		Servicios de Arrendamiento		51,258.8
		32301	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos	10,604.9	
		32701	Patentes, derechos de autor, regalías y otros	40,653.9	
	3300		Servicios profesionales, científicos, técnicos y otros servicios		90,040.6
		33301	Servicios de desarrollo de aplicaciones informáticas	90,040.6	
TOTAL					244,976.7

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por el Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado.

De los recursos erogados en materia de las TIC por 244,976.7 miles de pesos, el universo seleccionado por 244,877.5 miles de pesos corresponde al total de pagos en los contratos relacionados con las TIC en el ejercicio fiscal de 2024, de los cuales se erogaron 170,978.6 miles de pesos en cinco contratos y tres convenios modificatorios que representan el 69.8% del universo seleccionado, los cuales se integran de la manera siguiente:

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

MUESTRA DE CONTRATOS Y CONVENIOS DE TIC DEL PENSIONISSSTE PAGADOS DURANTE EL 2024
(Miles de pesos)

Tipo de Contratación	Contrato y Convenios	Proveedor	Objeto	Vigencia		Monto Mínimo	Monto Máximo	Pagado	
				Del	Al				
Licitación Pública	PENSIONISSSTE -LPN-047/2020	IQSEC, S.A. de C.V. en propuesta conjunta con Equipos y Productos Especializados, S. A. de C.V.	Servicio de Equipamiento para la Prevención y Detección de Fraudes y Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.	29/12/2020	28/12/2023	100,482.7	111,178.7	14,794.4	
	Convenio Modificatorio		Ampliación del monto y vigencia	29/12/2023	15/05/2024	12,670.9	14,019.6		
						Subtotal	113,153.6	125,198.3	14,794.4
Adjudicación directa	PENSIONISSSTE -AD-043/2024	Equipos y Productos Especializados, S. A. de C.V.	Servicio de Mantenimiento de Equipamiento para la Prevención y Detección de Fraudes y Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.	01/06/2024	31/12/2024	37,572.6	37,572.6	32,205.1	
						Subtotal	37,572.6	37,572.6	32,205.1
Licitación Pública	PENSIONISSSTE -LPN-001/2023	Axtel, S.A.B. de C.V., en propuesta conjunta con Diseño e Integración de	Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura de los Centros de Datos de PENSIONISSSTE.	13/02/2023	31/12/2023	24,634.9	24,634.9	6,592.1	
	Convenio Modificatorio	Sistemas Computacionales, S. de R.L. de C.V.	Ampliación del monto y vigencia	01/01/2024	04/03/2024	4,801.3	4,801.3		
						Subtotal	29,436.2	29,436.2	6,592.1
Licitación Pública	PENSIONISSSTE -LPN-032/2024	Axtel, S.A.B. de C.V., en propuesta conjunta con Diseño e Integración de Sistemas Computacionales, S. de R.L. de C.V.	Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura de los Centros de Datos de PENSIONISSSTE.	24/05/2024	31/12/2024	86,736.9	86,736.9	74,345.9	
						Subtotal	86,736.9	86,736.9	74,345.9
Licitación Pública	PENSIONISSSTE -LPN-048/2023	Especialistas en Fondos de Previsión Social, S.A. de C.V.	Servicio de Mantenimiento del Sistema de Administración de Fondos para el Retiro de PENSIONISSSTE.	23/08/2023	22/08/2024	48,580.8	48,580.8	43,041.1	
	Convenio Modificatorio		Ampliación del monto y vigencia	23/08/2024	03/11/2024	9,716.2	9,716.2		
						Subtotal	58,297.0	58,297.0	43,041.1
						Totales	325,196.3	337,241.0	170,978.6

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por el Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado.

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. Prevención y Detección de Fraudes y Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita

Durante el ejercicio de 2024, el PENSIONISSSTE contó con dos contratos para la prestación de servicios de seguridad:

CONTRATACIONES DE SEGURIDAD DEL PENSIONISSSTE EN 2024
(Miles de pesos)

Contrato	Proveedor	Objeto	Vigencia		Monto Mínimo	Monto Máximo	Pagado
			Del	Al			
PENSIONISSSTE- LPN-047/2020	IQSEC, S.A. de C.V., en propuesta conjunta con Equipos y Productos Especializados, S. A. de C.V.	Servicio de Equipamiento para la Prevención y Detección de Fraudes y Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.	29/12/2020	15/05/2024	113,153.6	125,198.3	14,794.4
PENSIONISSSTE- AD-043/2024	Equipos y Productos Especializados, S. A. de C.V.	Servicio de Mantenimiento de Equipamiento para la Prevención y Detección de Fraudes y Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.	01/06/2024	11/02/2025	-	44,908.2	32,205.1
Totales					113,153.6	170,106.5	46,999.5

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por el Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado.

Alcance de los servicios

Los servicios de seguridad de la información mediante el aprovisionamiento de infraestructura tecnológica y un esquema de soporte integral, que incluyó el mantenimiento lógico, el monitoreo, la atención de fallas y el aseguramiento de calidad. Estos servicios comprenden la prevención de fuga de información, la seguridad para equipos de punto final (antivirus), la protección de aplicaciones y bases de datos, así como las soluciones de descubrimiento digital basadas en equipamiento especializado para la adquisición, el procesamiento, la preservación, el análisis y la presentación de evidencia electrónica, que incluye kits portátiles y herramientas forenses avanzadas para equipos de cómputo y dispositivos móviles.

Proceso de contratación del contrato número PENSIONISSSTE-AD-043/2024

- El estudio de factibilidad no justificó la alineación del proyecto o contratación con el Plan Nacional de Desarrollo, tampoco describió su impacto en materia de seguridad pública o seguridad nacional.
- No se contó con la evidencia de la aprobación del OIC una vez atendidas las observaciones realizadas al estudio de factibilidad, ni con la evidencia documental que acredite el envío del estudio de factibilidad y anexos mediante la herramienta de Gestión de Política de TIC.

Revisión técnica, funcional y administrativa

En ambos contratos se observó lo siguiente:

- No se formalizaron las actas de entrega–recepción de los servicios ni los entregables iniciales y mensuales, a fin de validar el cumplimiento del plazo máximo de entrega de 10 días naturales posteriores al mes de prestación del servicio.
- Los reportes del servicio carecieron de la constancia de recepción y aceptación firmada por el responsable del servicio del PENSIONISSSTE.
- El entregable “Protección de correo” de febrero de 2024, contiene la misma información del entregable de enero de 2024; de la misma manera, los entregables de marzo a diciembre de 2024 de los servicios de seguridad para equipos de punto final, la gestión de firewall, la protección de aplicaciones, de correo y de base de datos, así como el Servicio Administrado del Centro de Redes de Seguridad (SOC), no consideraron la totalidad del contenido descrito en el anexo técnico; adicionalmente, las memorias técnicas no describen el proceso de instalación, carecieron de la evidencia fotográfica y el etiquetado de identificación de los equipos y el entregable para la “Generación de Política de Seguridad y Gestión de Activos” del servicio de prevención de fuga de información, no incorpora las políticas de Prevención de Pérdida de Datos por unidad administrativa ni las pruebas por requerimiento.
- Se careció de procedimientos formalizados para dar atención a las recomendaciones emitidas por el proveedor relacionadas a los servicios de seguridad de la información.
- No se identificó evidencia de una planeación que respaldara la determinación del número de licencias de antivirus y de prevención de fuga de información.
- En el caso del contrato número PENSIONISSSTE-AD-043/2024, no se definió el precio unitario por licencia.

Medición de niveles de servicio

- Los reportes emitidos por el proveedor como parte de los entregables carecieron de elementos para supervisar y cuantificar el cumplimiento de los niveles de servicio.
- No se acreditaron las actividades realizadas por el administrador del contrato para verificar el cumplimiento de los niveles de servicio, por lo que se desconocen las mediciones realizadas.

Finalización del servicio

- En el contrato número PENSIONISSSTE-LPN-047/2020, el proveedor cedió al PENSIONISSSTE la totalidad de la infraestructura tecnológica utilizada para la prestación del servicio, que incluye software, hardware, licencias y permisos. No obstante, no se contó con la evidencia documental para acreditar el seguimiento realizado por el PENSIONISSSTE para asegurar que dicha cesión fuera debidamente integrada y registrada como parte de sus activos.
- Respecto del contrato número PENSIONISSSTE-AD-043/2024, a la fecha de la auditoría no se dispone de la documentación para formalizar el acta de entrega-recepción, mediante la cual la infraestructura, los componentes habilitadores y los demás elementos utilizados serían transferidos formalmente al PENSIONISSSTE.

El PENSIONISSSTE, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, proporcionó el memorándum número 170.174./MEM/523/2025 del 28 de noviembre de 2025, mediante el cual el Subdirector de Operaciones y Sistemas solicitó a la Jefatura de Departamento de Seguridad implementar un esquema de control y seguimiento relacionado con las observaciones de la revisión técnica, funcional y administrativa que contemple lo siguiente:

- La supervisión y verificación del cumplimiento de los entregables y las obligaciones contractuales, la gestión oportuna de incidencias, desviaciones o riesgos, la elaboración de los reportes de recepción de entregables debidamente formalizados, el fortalecimiento de la operación y seguridad de los servicios mediante el monitoreo y la actualización constante de las medidas adoptadas, el mantenimiento diario de la documentación y los controles, la implementación de mecanismos para tener los inventarios actualizados, el aseguramiento de la estandarización de los entregables, así como recabar y resguardar las evidencias del proceso de contratación.
- Contar con la evidencia del seguimiento y la atención brindada a las recomendaciones de seguridad emitidas por el proveedor, así como la implementación de mejoras para su cumplimiento.

- La elaboración del Anexo Técnico del “Servicio de equipamiento para la prevención y detección de fraudes y operaciones con recursos de procedencia ilícita 2026”, que incluirá el costo unitario por servicio y licencia.
- La emisión de reportes periódicos con evaluaciones técnicas, operativas y de desempeño del proveedor, así como la validación del cumplimiento normativo y de los niveles de servicio establecidos en los contratos.
- Adicionalmente, se contemplan acciones orientadas a fortalecer la gestión de gobierno de la seguridad de la información, mediante la definición y actualización de las políticas, los lineamientos y los procedimientos alineados con las mejores prácticas de la industria y con normas nacionales e internacionales.

Con lo anterior, se solventa lo observado.

2024-4-00004-20-0144-01-001 **Recomendación**

Para que el Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado fortalezca los procedimientos y los controles para los procesos de contratación en la elaboración, el seguimiento y la aprobación del estudio de factibilidad, la justificación de la contratación vinculada al Plan Nacional de Desarrollo y al Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, así como contar con la evidencia de la atención realizada a las observaciones del Órgano Interno de Control, a fin de asegurar que se cumpla la normativa aplicable en materia de adquisiciones para acreditar los principios de economía, eficacia y eficiencia para el organismo.

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.

3. Servicio de Mantenimiento de la infraestructura de los centros de datos.

Durante el ejercicio de 2024, el PENSIONISSSTE contó con dos contratos para la prestación del mantenimiento a la infraestructura de los centros de datos:

CONTRATACIONES DE MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE DATOS EN 2024
(Miles de pesos)

Contrato	Proveedor	Objeto	Vigencia		Monto Fijo	Pagado
			Del	Al		
PENSIONISSSTE-LPN-001/2023	Axtel S.A.B. de C.V., en propuesta conjunta con Diseño e Integración de Sistemas Computacionales de R.L. de C.V.	Servicio de Mantenimiento de la infraestructura de los centros de datos del PENSIONISSSTE.	13/02/2023	04/03/2024	29,436.2	6,592.1
PENSIONISSSTE-LPN-032/2024			24/05/2024	12/02/2025	104,084.3	74,345.9
Totales					133,520.5	80,938.0

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por el Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado.

Alcance de los servicios

Administrar la infraestructura tecnológica del centro de datos principal, así como trasladar, instalar, configurar e implementar los componentes requeridos para la operación del centro de datos alterno del PENSIONISSSTE.

Proceso de contratación

Con respecto al contrato número PENSIONISSSTE-LPN-032/2024, no se contó con el estudio de factibilidad ni la justificación de la contratación para acreditar la alineación del proyecto con el Plan Nacional de Desarrollo, tampoco se evaluó el impacto de la contratación en materia de seguridad pública o seguridad nacional.

Revisión técnica, funcional y administrativa

- Los entregables no incluyen la fecha de emisión, el nombre del responsable ni la firma de elaboración y autorización.
- Se realizó la sustitución de una librería de cintas por espacio de almacenamiento en el equipo "Huawei Dorado 3000 v6", sin la justificación formalizada para mejorar los tiempos de respaldo y recuperación.
- Se careció del inventario actualizado de la infraestructura del centro de datos.
- No se cuenta con políticas ni procedimientos para realizar los respaldos de información.

Medición de niveles de servicio

Los reportes generados por el proveedor, así como la documentación utilizada por el organismo, no permitieron evaluar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el contrato.

Finalización del servicio

No se contó con un centro de datos alternativo operativo para asegurar la continuidad de las operaciones ante posibles contingencias.

El PENSIONISSSTE, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, con respecto a la revisión técnica, funcional y administrativa, remitió lo siguiente:

- El mecanismo de control para registrar la información relativa a cada entregable, que incluye su descripción, la fecha de entrega, el cumplimiento y las firmas de autorización.
- Los controles para la integración de listas de verificación, la generación de acuerdos en minutas, la programación de sesiones de trabajo, el monitoreo y los reportes ejecutivos.
- El registro detallado de activos, el control de altas, bajas y movimientos internos, la generación de reportes, la elaboración de lineamientos operativos para actualizar el inventario trimestralmente, la validación física y lógica de los activos, la documentación de acuerdos y compromisos en minutas, la emisión de informes ejecutivos trimestrales con el estado del inventario, las incidencias detectadas, así como las acciones correctivas y preventivas.
- El Modelo Operativo de Gestión de Respaldos, que establece las actividades para la ejecución de respaldos de información y el seguimiento ante cualquier falla que se presente.
- La metodología para el cálculo del porcentaje de cumplimiento de los niveles de servicio, así como la evaluación mensual por métrica.

Con lo anterior, se solventa lo observado.

La(s) acción(es)/recomendación(es) generada(s) en este resultado se presenta(n) en el(los) resultado(s) con su(s) respectiva(s) acción(es)/recomendación(es) que se enlista(n) a continuación:

Resultado 2 - Acción 2024-4-00004-20-0144-01-001

4. Servicio de mantenimiento del sistema de administración de fondos para el retiro

Se revisó el contrato número PENSIONISSSTE-LPN-048/2023 suscrito con Especialistas en Fondos de Previsión Social S.A. de C.V., para la prestación del "Servicio de mantenimiento del sistema de administración de fondos para el retiro del PENSIONISSSTE", con vigencia del 23 de agosto de 2023 al 22 de agosto de 2024, por un monto de 48,580.8 miles de pesos. Se celebró un convenio modificatorio para incrementar el monto del contrato en 9,716.2 miles de pesos y ampliar la vigencia al 3 de noviembre de 2024; durante el ejercicio de 2024 se realizaron pagos por 43,041.1 miles de pesos.

Alcance del servicio

Proporcionar el mantenimiento integral del Sistema de Administración de Fondos para el Retiro del PENSIONISSSTE (SAFRE), que incluye la atención y resolución de fallas, el desarrollo de nuevas funcionalidades derivadas de cambios normativos de la CONSAR o necesidades internas, la generación y automatización de reportes para asegurar información eficiente y oportuna, así como la implementación de soluciones tecnológicas para el correcto funcionamiento del sistema y sus aplicaciones vinculadas.

Proceso de contratación

En la revisión del proceso de contratación se identificó lo siguiente:

- El modelo de contrato no incluyó el desglose de los precios unitarios que integran el pago mensual del servicio.
- No se contó con una metodología para estimar el costo total del servicio ni los precios unitarios, con base en un modelo de tiempo y esfuerzo.
- El expediente de contratación careció de la evidencia para acreditar el envío de ejemplares del contrato y del convenio modificatorio a las áreas correspondientes al interior del organismo.

El PENSIONISSSTE, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, realizó las acciones siguientes:

- Emitió un oficio aclaratorio suscrito por el administrador del contrato, en el cual precisó que las actividades del mantenimiento de sistemas, la atención de fallas, el desarrollo de nuevas funcionalidades, la interoperabilidad y el análisis normativo, se han ejecutado por medio de analistas funcionales, desarrolladores, ingenieros de pruebas y arquitectos de *software*.
- Giró un oficio de instrucción suscrito por el Subdirector de Operaciones y Sistemas, mediante el cual se instruyó la implementación de un mecanismo de control para la actualización del expediente incorporando el desglose de los precios unitarios por servicio en los modelos de la propuesta económica.

- Entregó la evidencia de la difusión de los contratos a las áreas requirentes del organismo.

Con lo anterior, se solventa lo observado.

Revisión técnica, funcional y administrativa

Entregables del Servicio

- Se careció de un catálogo institucional que definiera los tipos de artefactos que deben generarse en función del tipo de desarrollo, mantenimiento correctivo o la consulta de información.
- Los documentos de pruebas carecieron de la estructura metodológica, de los criterios de aceptación, de los responsables asignados y de la evidencia de validación por parte del usuario final.
- No se identificó la evidencia de la ejecución de las pruebas de seguridad antes de la entrega y puesta en producción de los desarrollos.
- No se cuenta con una metodología institucional para el desarrollo de *software*.
- Se careció de mecanismos para asegurar la implementación de controles de seguridad de la información durante todas las etapas del ciclo de desarrollo.
- El proceso de control de cambios no contempló una evaluación formal de riesgos por cada actividad o modificación solicitada.

Pruebas del servicio

De un universo de 1,195 solicitudes concluidas, se seleccionó una muestra de 243 (20.3%) clasificadas como "Normativas", para revisar los desarrollos y la gestión de solicitudes atendidas y se identificó lo siguiente:

- Se detectaron solicitudes de servicio clasificadas como requerimientos normativos, que correspondían a incidencias operativas.
- En las solicitudes números PST-8301 y PST-8548, no se identificó la documentación que acreditara el cambio de alcance respecto de las ordenes de servicio, las cuales no se correspondían con lo establecido en los documentos de diseño.

El PENSIONISSSTE, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, instruyó la elaboración y formalización de un procedimiento para el ciclo de vida del desarrollo de sistemas con los elementos siguientes:

- El establecimiento de artefactos y personal destinados a los proyectos de desarrollo de *software*, así como los mecanismos y controles para la validación y autorización por parte de sistemas y las áreas usuarias.
- La definición e implementación de formatos y controles mínimos obligatorios para la adecuada gestión de proyectos de desarrollo de *software*.
- La validación del cumplimiento normativo de los contratos con la elaboración del reporte de recepción de entregables, la entrega del cronograma de actividades, la gestión de incidencias y riesgos (como posibles cambios de alcance), la emisión de reportes periódicos, así como la definición de los criterios para la asignación de recursos y perfiles técnicos.

Con lo anterior, se solventa lo observado.

5. Ciberseguridad

Se analizó la información proporcionada por el Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado 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 sus mejores prácticas, así como con las políticas y lineamientos del ente público en esta materia.

La verificación tuvo por objeto proporcionar al PENSIONISSSTE una evaluación de la efectividad de la ciberdefensa con referencia a los controles de seguridad 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 prácticas de gobernanza.

El alcance de la auditoría consideró 18 dominios de seguridad críticos que incluyeron 149 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, 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 67.0%, y el nivel "Carencia de control" se consigue con menos del 33.0%; en el análisis del modelo, los resultados fueron los siguientes:

EVALUACIÓN DE LOS CONTROLES DE CIBERSEGURIDAD EN EL PENSIONISSSTE	
Dominio	Nivel
I. Inventario y Control de Activos Tecnológicos	Requiere fortalecer el control
II. Inventario y Control de Activos de Software	Requiere fortalecer el control
III. Protección de Datos	Requiere fortalecer el control
IV. Configuración segura de activos tecnológicos y software	Requiere fortalecer el control
V. Administración de cuentas	Requiere fortalecer el control
VI. Gestión de control de acceso	Requiere fortalecer el control
VII. Gestión continua de vulnerabilidades	Requiere fortalecer el control
VIII. Gestión de registros de auditoría	Requiere fortalecer el control
IX. Protecciones de correo electrónico y navegador web	Requiere fortalecer el control
X. Defensas contra software malicioso	Requiere fortalecer el control
XI. Recuperación de datos	Requiere fortalecer el control
XII. Gestión de infraestructura de red	Requiere fortalecer el control
XIII. Monitoreo y Defensa de Redes	Requiere fortalecer el control
XIV. Concientización sobre seguridad y capacitación en habilidades	Requiere fortalecer el control
XV. Gestión de proveedores de servicios	Requiere fortalecer el control
XVI. Seguridad del software de aplicación	Requiere fortalecer el control
XVII. Gestión de respuesta a incidentes	Requiere fortalecer el control
XVIII. Pruebas de penetración	Requiere fortalecer el control
	Aceptable
	Requiere fortalecer el control
	Carencia de control

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por el PENSIONISSSTE

En conclusión, se identificaron 11 dominios aceptables (61.1%) y otros 7 dominios que requieren fortalecer el control (38.9%).

2024-4-00004-20-0144-01-002 **Recomendación**

Para que el Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado fortalezca las políticas, los procedimientos y los controles en la función de identificar de la ciberseguridad para el inventario y control de activos tecnológicos, la gestión continua de vulnerabilidades, la gestión de registros de auditoría y la gestión de proveedores de servicios; a fin de mejorar la comprensión del contexto de la organización, la identificación de los activos que soportan los procesos críticos de las operaciones y el reconocimiento de los riesgos asociados.

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.

2024-4-00004-20-0144-01-003 **Recomendación**

Para que el Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado fortalezca las políticas, los procedimientos y los controles en la función de proteger de la ciberseguridad para la protección de datos, las protecciones de correo electrónico y navegador web, así como

la seguridad del software de aplicación; 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.

Buen Gobierno

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Liderazgo y dirección, Planificación estratégica y operativa, Controles internos, Aseguramiento de calidad y Vigilancia y rendición de cuentas.

Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones

Se determinaron 5 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 3 restantes generaron:

3 Recomendaciones.

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 éstas 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 Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado cumplió con las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia, excepto por los aspectos observados siguientes:

- El estudio de factibilidad de la contratación carece de alineación con el Plan Nacional de Desarrollo y no justifica el impacto en materia de seguridad pública o seguridad nacional.
- Con respecto a la Ciberseguridad de 18 dominios evaluados se determinó que 7 se deben fortalecer (38.9%) y otros 11 tienen un nivel aceptable (61.1%).

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Ing. Nohema Lara Blanco

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 a 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, que se contó con el soporte documental que acreditó la recepción del entregable conforme a lo establecido en la contratación, así como comprobar el cumplimiento de las normativas de TIC que sean aplicables.
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

Las jefaturas de Departamento de Producción, de Seguridad y de Desarrollo adscritas a la Jefatura de Servicios de Sistemas de la Subdirección de Operaciones y Sistemas, así como la Jefatura de Servicios de Finanzas, adscrita a la Subdirección de Finanzas y Administración, todas dependientes de la Vocalía Ejecutiva del Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado.

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.