

Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.

Auditoría de TIC

Auditoría De Cumplimiento a Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2024-2-06HKI-20-0423-2025

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 423

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	165,007.4
Muestra Auditada	55,312.9
Representatividad de la Muestra	33.5%

El universo seleccionado por 165,007.4 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 3 contratos y 5 convenios modificatorios relacionados con servicios administrados de redes locales y cómputo central, así como con el soporte técnico y actualización del licenciamiento del sistema IKOS Net, con pagos por 55,312.9 miles de pesos que representan el 33.5% del universo seleccionado. Adicionalmente, la auditoría comprende la revisión de la ciberseguridad de la banca electrónica y los medios de pago en la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.

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, apartado Información Presupuestaria en el “Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos

en Clasificación Económica y por Objeto del Gasto”, correspondiente al Ramo 06 “Hacienda y Crédito Público”.

Antecedentes

La misión de la SHF es facilitar el acceso a vivienda adecuada, en particular para las familias mexicanas de menores ingresos, mediante soluciones financieras que fortalezcan el mercado habitacional.

Para cumplir con este propósito, la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) impulsó en su planeación estratégica la gestión, la operación y el soporte del Sistema de Operación Fiduciaria, de la plataforma de Tesorería, del Sistema de Reportes Regulatorios, así como de la infraestructura de TIC utilizada para la operación administrativa y sustantiva de la institución.

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 06 “Hacienda y Crédito Público” se le autorizó un presupuesto de 28,320,840.8 miles de pesos, del cual a la Unidad Responsable “HKI” Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. (SHF), le correspondieron 1,438,229.5 miles de pesos.

Del presupuesto aprobado a la SHF por 1,438,229.5 miles de pesos, a los capítulos 2000 y 3000 le correspondieron 739,325.3 miles de pesos; con las ampliaciones y reducciones se obtuvo un presupuesto modificado por 739,225.3 miles de pesos, como se muestra a continuación:

ESTADO ANALÍTICO DEL EJERCICIO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS DE 2024 (CAPÍTULOS 2000 Y 3000) DE LA SHF
(Miles de pesos)

Capítulo	Concepto	Aprobado	Ampliaciones/ Reducciones	Modificado	Devengado	Pagado
2000	Materiales y Suministros	12,390.0	-	12,390.0	4,266.0	3,983.0
3000	Servicios Generales	726,935.3	- 100.0	726,835.3	285,591.8	244,918.1
Totales		739,325.3	- 100.0	739,225.3	289,857.8	248,901.1

FUENTE: Información proporcionada por la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.

Gastos de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Durante el ejercicio fiscal de 2024, la Sociedad Hipotecaria Federal pagó un presupuesto de 248,901.1 miles de pesos en los capítulos 2000 y 3000, del cual 176,002.0 miles de pesos correspondieron a gastos relacionados con las TIC, lo que representó el 70.7% del total pagado en dichos capítulos, como se muestra a continuación:

RECURSOS PAGADOS POR LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C. EN TIC DURANTE EL EJERCICIO DE 2024
(Miles de pesos)

		A	B	C= (B*100) / A
Capítulo	Concepto	Pagado	Pagado TIC	%
2000	Materiales y Suministros	3,983.0	155.9	3.9
3000	Servicios generales	244,918.1	175,846.1	71.8
TOTALES		248,901.1	176,002.0	70.7

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.

Los recursos pagados en materia de las TIC por 176,002.0 miles de pesos se integran de la manera siguiente:

GASTOS EN MATERIA DE TIC DURANTE 2024 DE LA SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL
(Miles de pesos)

Capítulo	Partida Presupuestal	Subpartida	Descripción	Presupuesto Pagado	
				Subpartida	Capítulo
2000			Materiales y Suministros		155.9
	2900		Herramientas, refacciones y accesorios menores		155.9
		29401	Refacciones y accesorios para equipo de cómputo	155.9	
3000			Servicios Generales		175,846.1
	3100		Servicios básicos		59,552.1
		31401	Servicio telefónico convencional	23.0	
		31602	Servicios de telecomunicaciones	7,010.5	
		31701	Servicios de conducción de señales analógicas y digitales	160.0	
		31904	Servicios integrales de infraestructura de cómputo	52,358.6	
	3200		Servicios de arrendamiento		70,125.7
		32301	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos	8,080.8	
		32701	Patentes, regalías y otros	62,044.9	
	3300		Servicios profesionales, científicos, técnicos y otros servicios		21,554.7
		33301	Servicios de informática	4,527.3	
		33304	Servicios de mantenimiento de aplicaciones informáticas	16,163.6	
		33602	Otros servicios comerciales	863.8	
	3500		Servicios de instalación, reparación, mantenimiento y conservación		338.9
		35301	Mantenimiento y conservación de bienes informáticos	338.9	
	3900		Otros servicios generales		24,274.7
		39202	Otros impuestos y derechos	24,274.7	
Total					176,002.0

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.

De los recursos pagados en materia de las TIC por 176,002.0 miles de pesos, el universo seleccionado por 165,007.4 miles de pesos corresponde al total de pagos ejercidos en los contratos relacionados con las TIC en el ejercicio fiscal de 2024, de los cuales se erogaron 55,312.9 miles de pesos en tres contratos y cinco convenios modificatorios que representan el 33.5% del universo seleccionado, los cuales se integran de la manera siguiente:

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

Proceso de Contratación	Contrato	Proveedor	Objeto del Contrato	Vigencia		Monto		Pagado
				Del	Al	Mínimo	Máximo	
Licitación Pública Nacional Electrónica	06820002-001-2021	ARS Integración de Soluciones, S.A. de C.V.	Servicio administrado de infraestructura de Red LAN para SHF.	06/04/2021	31/12/2024	-	42,234.1	11,262.4
	Convenio modificatorio número 068200020012021-CM01		Ampliación en monto y vigencia del contrato (20.0%).	13/12/2024	30/09/2025	-	8,446.8	
Subtotal						-	50,680.9	11,262.4
Adjudicación Directa	SHFDARM/TI/007/2023	Internet Móvil, S. de R.L. de C.V.	Continuidad de servicios administrativos de cómputo central.	01/02/2023	31/12/2024	80,071.1	81,645.9	34,550.9
	Primer convenio modificatorio núm. SHFDARM/TI/007/2023-CM01		Ampliación en monto y vigencia del contrato (8.7%).	19/02/2024	28/02/2025	2,841.3	7,103.2	
	Segundo convenio modificatorio núm. SHFDARM/TI/007/2023-CM02		Ampliación en monto y vigencia del contrato (8.7%).	26/02/2025	30/04/2025	2,841.3	7,103.2	
Subtotal						85,753.7	95,852.3	34,550.9
Adjudicación Directa	SHFDARM/TI/002/2024	Apesa Software, S.C.	Servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema IKOS NET.	01/02/2024	31/01/2025	-	9,499.6	9,499.6
	Primer convenio modificatorio núm. SHFDARM/TI/002/2024-CM01		Ampliación en monto y vigencia del contrato (16.7%).	30/01/2025	31/03/2025	-	1,583.3	
	Segundo convenio modificatorio núm. SHFDARM/TI/002/2024-CM02		Ampliación en monto y vigencia del contrato (3.3%).	28/03/2025	12/04/2025	-	316.6	
Subtotal						-	11,399.5	9,499.6
Total						85,753.7	157,932.7	55,312.9

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.

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 redes locales

Se revisó el contrato número 06820002-001-2021 suscrito con ARS Integración de Soluciones, S.A. de C.V., mediante el procedimiento de licitación pública nacional electrónica, con una vigencia del 6 de abril de 2021 al 31 de diciembre de 2024, por un monto total de 42,234.1 miles de pesos. Se celebró un convenio modificatorio para ampliar la vigencia al 30 de

septiembre de 2025 y el monto hasta en 50,680.9 miles de pesos; durante el ejercicio de 2024 se pagaron 11,262.4 miles de pesos.

Alcance del servicio

El contrato contempló el suministro de infraestructura LAN (red de área local) con equipos de comunicaciones como conmutadores principales y para centro de datos, los puntos de acceso inalámbricos, la controladora inalámbrica, la transferencia de conocimientos, la atención de incidentes, el soporte técnico y los mantenimientos.

Revisión técnica, funcional y administrativa

Medición de niveles de servicio

El anexo técnico no definió un mecanismo para medir y validar los niveles de servicio (SLA) reportados durante el periodo de enero a diciembre de 2024. Por esta razón, no fue posible conciliar los porcentajes reportados por la institución ni comprobar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el apartado “12. Deductivas por incumplimiento en los niveles de servicio” del Anexo Técnico “A”.

2024-2-06HKI-20-0423-01-001 Recomendación

Para que la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., implemente un procedimiento integral para definir, medir y validar los niveles de servicio que contemple los criterios y métricas estandarizadas para cada servicio, las fórmulas de cálculo, la periodicidad de revisión, la responsabilidad de validación, los flujos operativos de medición y mecanismos para la aplicación de deductivas por incumplimientos, con la finalidad de asegurar que los servicios contratados se mantengan dentro de los parámetros aceptables de operación.

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. Continuidad de servicios administrados de cómputo central

Se analizó el contrato número SHFDARM/TI/007/2023 suscrito con Internet Móvil, S. de R.L. de C.V., con una vigencia del 1 de febrero de 2023 al 31 de diciembre de 2024, por un monto mínimo de 80,071.1 miles de pesos y máximo de 81,645.9 miles de pesos. Se celebraron 2 convenios modificatorios para ampliar la vigencia al 30 de abril de 2025 y el monto mínimo a 85,753.7 miles de pesos y el máximo a 95,852.3 miles de pesos, de los cuales se pagaron 34,550.9 miles de pesos en el ejercicio de 2024.

Alcance de los servicios

La infraestructura de cómputo central con la atención a incidentes y soporte en sitio, la administración del mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento de energía eléctrica interrumpible y de enfriamiento, así como la administración, operación y monitoreo de la infraestructura del centro de cómputo central.

Revisión técnica, funcional y administrativa

Medición de niveles de servicio

- El Anexo Técnico en el apartado 7. Reportes y Entregables establece la entrega de un “Informe que establezca las deductivas que se deberán de aplicar por incumplimiento a los niveles de servicio solicitados”; sin embargo, el contrato no prevé cláusulas explícitas de deductivas por incumplimiento de niveles de servicio, por lo tanto, la institución no cuenta con los elementos necesarios para aplicar deductivas por deficiencias en el servicio.
- No se definieron las metodologías ni procedimientos de cálculo para medir las métricas de desempeño previstas en el apartado 6. Niveles de servicio y penalizaciones del Anexo Técnico.

2024-2-06HKI-20-0423-01-002 Recomendación

Para que la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., establezca cláusulas en los contratos para la aplicación de deductivas con el detalle de las condiciones para determinar el incumplimiento del proveedor respecto a las partidas o conceptos que integran los contratos, con la finalidad de aplicar las deductivas por incumplimiento en los niveles de servicio como un mecanismo que asegure la calidad y operación de los servicios.

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.

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 4 - Acción 2024-2-06HKI-20-0423-01-003

4. Servicios de Soporte Técnico y Actualización del Licenciamiento del Sistema IKOS NET

Se analizó el contrato número SHFDARM/TI/002/2024 suscrito con Apesa Software, S.C., mediante el procedimiento de adjudicación directa y medios electrónicos de carácter nacional, con vigencia del 1 de febrero de 2024 al 31 de enero de 2025, por un monto total de 9,499.6 miles de pesos. Se celebraron 2 convenios modificatorios para ampliar la vigencia al 12 de abril de 2025 y el monto a 11,399.5 miles de pesos; durante el ejercicio de 2024 se pagaron 9,499.6 miles de pesos.

Alcance del servicio

El soporte de la aplicación IKOS Net para todas sus funcionalidades, el acceso a los medios de instalación, la documentación y capacitación de las versiones vigentes de los productos licenciados, las actualizaciones de programas que corrijan defectos de los productos, el soporte técnico correctivo de anomalías de origen del software, así como el mantenimiento para asegurar el correcto funcionamiento de las interfaces de comunicación con otros sistemas de la institución.

Revisión técnica, funcional y administrativa

Medición de niveles de servicio

- En el anexo técnico del contrato, el “tiempo de solución” se define como el periodo entre el envío de la solicitud de atención del usuario y la emisión del número de ticket por parte de la mesa de ayuda, esta definición no refleja el tiempo real que tarda en resolverse una incidencia o requerimiento. Además, el contrato no estableció niveles de servicio diferenciados ni tiempos máximos de atención y solución por tipo de ticket, lo que impide medir el desempeño del proveedor y verificar el cumplimiento de los tiempos comprometidos.
- Se identificaron discrepancias entre los 92 tickets reportados por la institución y los 192 tickets obtenidos de la herramienta de la mesa de ayuda, esta diferencia limita la supervisión contractual y la verificación del cumplimiento de los niveles de servicio.

2024-2-06HKI-20-0423-01-003 Recomendación

Para que la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., fortalezca los procedimientos y controles para el registro, atención y seguimiento de los tickets relacionados con incidencias, requerimientos y órdenes de trabajo, que incluyan los niveles de servicio, las métricas, los tiempos de solución, los criterios de medición y los mecanismos de verificación para validar el cumplimiento del proveedor, así como asegurar que todos los tickets sean registrados y comunicados en los reportes institucionales, para garantizar la trazabilidad de la atención brindada, a fin de que los servicios se encuentren operando dentro de los parámetros aceptables para la institución.

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. Ciberseguridad de la Banca Electrónica y los Medios de Pago

Se analizó la información proporcionada por la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., relacionada con la ciberseguridad de la banca electrónica y los sistemas de pago, la revisión se realizó de conformidad con los niveles de implementación establecidos en el Marco de Seguridad Cibernética 2.0 del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST), para evaluar la solidez de las prácticas de gobernanza y la gestión de riesgos de seguridad cibernética. Asimismo, se realizó un mapeo al Apéndice “M: Requisitos de Seguridad Informática y de Gestión del Riesgo Operacional del Manual de Operación” del SPEI en sus apartados “A. En la Infraestructura Tecnológica”, “B. En los Canales Electrónicos” y “C. En las aplicaciones móviles”.

La verificación tuvo por objeto proporcionar a la entidad fiscalizada una evaluación de la efectividad del marco normativo y regulatorio, de las unidades a cargo de la regulación, supervisión y vigilancia del cumplimiento de los mecanismos de ciberseguridad, de la aplicación de los controles en recursos humanos, procesos y tecnologías utilizadas, así como de la seguridad de la información, la continuidad de las operaciones y la gestión de los riesgos de terceros.

El alcance de la auditoría comprendió 6 funciones, 22 categorías y 106 subcategorías para evaluar el nivel de madurez de la ciberseguridad con sus respectivos objetivos de cumplimiento. Para obtener los niveles de madurez “Parcial (1)”, “Conocimiento de los Riesgos (2)” y “Repetible (3)”, se aplicaron cuatro calificaciones de conformidad con el porcentaje alcanzado en la revisión de los controles y subcontroles, en los cuales la calificación “Completa” se alcanzó con más del 86.0%, la calificación “Amplia” se obtuvo entre el 51.0% y el 85.0%, la calificación “Parcial” se consiguió entre el 15.0% y 50.0%, por último, la calificación “No Cumple” se tuvo con menos del 14.0%. Cabe señalar que los requerimientos solicitados por el Manual de Operación del SPEI emitidos por el Banco de México se encuentran incluidos en los niveles de madurez 1 y 2; en el análisis del modelo de madurez los resultados fueron los siguientes:

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ DE LA CIBERSEGURIDAD DE LA SHF		
Función	Categoría	Nivel
Gobernar	1. Contexto organizativo	
	2. Estrategia de gestión de riesgos	
	3. Funciones, responsabilidades y autoridades	
	4. Política	
	5. Supervisión	
	6. Gestión de riesgos de la cadena de suministro en materia de seguridad cibernética	
Identificar	7. Gestión de activos	
	8. Evaluación de riesgos	
	9. Mejora	
Proteger	10. Gestión de identidades, autenticación y control de acceso	
	11. Concienciación y capacitación	
	12. Seguridad de datos	
	13. Seguridad de plataformas	
Detectar	14. Resiliencia de la infraestructura tecnológica	
	15. Monitoreo continuo	
Responder	16. Análisis de eventos adversos	
	17. Gestión de incidentes	
	18. Análisis de incidentes	
	19. Notificación y comunicación de la respuesta al incidente	
Recuperar	20. Mitigación de incidentes	
	21. Ejecución del plan de recuperación de incidentes	
	22. Comunicación de la recuperación del incidente	
	Repetible (3)	
	Conocimiento de los Riesgos (2)	
	Parcial (1)	

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.

En conclusión, se identificaron 5 categorías (22.7%) con un nivel de madurez 3 (repetible), otras 5 (22.7%) con un nivel de madurez 2 (conocimiento de los riesgos) y las 12 restantes (54.6%) con un nivel de madurez 1 (parcial).

2024-2-06HKI-20-0423-01-004 **Recomendación**

Para que la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., fortalezca las políticas, los procedimientos y los controles en la función de gobernar de la ciberseguridad de la banca electrónica y los sistemas de pago para comprender la misión de la organización e informar sobre los riesgos de seguridad cibernética, que las partes interesadas internas y externas identifiquen y consideren las necesidades y expectativas de la gobernanza con los requisitos legales y regulatorios, así como comunicar los objetivos, las capacidades, los servicios críticos y los resultados de los que dependan las áreas sustantivas de la institución, con la finalidad de que la estrategia, las expectativas y la política de gestión de riesgos de seguridad cibernética de la institución se establezca, comunique y supervise.

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.

2024-2-06HKI-20-0423-01-005 Recomendación

Para que la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., fortalezca las políticas, los procedimientos y los controles en la función de identificar de la ciberseguridad de la banca electrónica y los sistemas de pago para implementar controles para la gestión de los activos (datos, hardware, software, sistemas, instalaciones, servicios, personas, entre otros), que comprenda el riesgo de seguridad cibernética e identifique las oportunidades de mejora para las políticas, los planes, los procesos, los procedimientos y las prácticas de la organización que apoyan la gestión de riesgos de seguridad cibernética, a fin de que se identifiquen los riesgos de seguridad cibernética actuales en la institución.

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.

2024-2-06HKI-20-0423-01-006 Recomendación

Para que la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., fortalezca las políticas, los procedimientos y los controles en la función de proteger de la ciberseguridad de la banca electrónica y los sistemas de pago para definir y realizar las actividades concernientes a la gestión de identidades, autenticación y control de acceso, la concienciación y capacitación en seguridad cibernética y la gestión de los datos conforme la estrategia de riesgos de la organización para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, a fin de que se utilicen medidas de protección para gestionar los riesgos de seguridad cibernética de la institución.

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.

2024-2-06HKI-20-0423-01-007 Recomendación

Para que la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., fortalezca las políticas, los procedimientos y los controles en la función de detectar de la ciberseguridad de la banca electrónica y los sistemas de pago para realizar un monitoreo continuo de los activos para identificar anomalías, indicadores de compromiso y otros acontecimientos potencialmente adversos, con la finalidad de que se detecten y analicen posibles ataques y situaciones comprometedoras en materia de seguridad cibernética en la institución.

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.

2024-2-06HKI-20-0423-01-008 **Recomendación**

Para que la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., fortalezca las políticas, los procedimientos y los controles en la función de responder de la ciberseguridad de la banca electrónica y los sistemas de pago para gestionar las respuestas a los incidentes de seguridad, realizar el análisis de los incidentes, su notificación y comunicación de la respuesta, así como ejecutar las acciones para evitar la expansión del incidente y mitigar sus efectos, a fin de que se tomen medidas en relación con un incidente de seguridad cibernética detectado en la institución.

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.

2024-2-06HKI-20-0423-01-009 **Recomendación**

Para que la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., fortalezca las políticas, los procedimientos y los controles en la función de recuperar de la ciberseguridad de la banca electrónica y los sistemas de pago para coordinar las actividades de restauración con las partes internas y externas en la recuperación y el restablecimiento de las capacidades operativas de la institución, a fin de que se restauren los activos y las operaciones afectados por un incidente de seguridad cibernética en la institución.

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, Controles internos y Aseguramiento de calidad.

Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones

Se determinaron 5 resultados, de los cuales, en uno no se detectó irregularidad y los 4 restantes generaron:

9 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 las TIC, su adecuada gobernanza, administración de riesgos, seguridad de la información, continuidad de las operaciones, calidad de datos, desarrollo de aplicaciones y 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, la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., cumplió con las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia, excepto por los aspectos observados siguientes:

- En el servicio administrado de redes locales no se definió un mecanismo para verificar el porcentaje del nivel de servicio reportado por el proveedor durante el ejercicio de 2024.
- Con respecto a la continuidad de los servicios administrados de cómputo central, la documentación contractual no determina las acciones o sanciones aplicables en caso de incumplimientos.
- Sobre los servicios de soporte técnico y actualización del licenciamiento no se establecen tiempos de solución para los tickets de requerimientos, incidencias y órdenes de trabajo, lo que limita la evaluación de los tiempos de atención del proveedor.
- En relación con la Ciberseguridad de la Banca Electrónica y los Sistemas de Pago, se identificó que 12 categorías (54.6%) obtuvieron un nivel de madurez 1 (Parcial), otras 5 (22.7%) un nivel de madurez 2 (Conocimiento de los Riesgos) y las otras 5 (22.7%) obtuvieron un nivel de madurez 3 (Repetible).

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 correspondieron con las registradas en el estado del ejercicio del presupuesto y que cumplieron 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 el sistema 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, 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 los procedimientos y controles aplicados en la administración de los mecanismos de ciberseguridad, con un enfoque en las acciones fundamentales para asegurar la protección de los activos de información relacionados con los medios de pago (SPEI), tales como el inventario y autorización de dispositivos y software; la configuración del hardware y software en dispositivos móviles, laptops, estaciones y servidores; la evaluación continua de vulnerabilidades y su remediación; los controles en puertos, protocolos y servicios de redes; la protección de datos; los controles de acceso en redes inalámbricas; la seguridad del software aplicativo interno o de terceros; así como el análisis y pruebas de vulnerabilidades a la infraestructura que soporta las operaciones críticas, con la finalidad de verificar que los medios de pago mantienen la integridad, confiabilidad y disponibilidad en la realización de las transacciones en la Banca Electrónica.

Áreas Revisadas

La Subdirección de Seguridad de la Información, adscrita a la Dirección de Seguridad de la Información y Cumplimiento; las subdirecciones de Ingeniería de Sistemas y de Infraestructura Tecnológica, adscritas a la Dirección de Tecnologías de la Información; las subdirecciones de Presupuesto y de Recursos Materiales y Servicios Generales, adscritas a la Dirección de Administración; la Subdirección de Operaciones de Tesorería, adscrita a la Dirección de Operaciones, pertenecientes a la Unidad de Administración y Operaciones. También se auditó a la Subdirección de Contabilidad, adscrita a la Dirección de Contabilidad, y a las subdirecciones de Estructuración y Derivados y de Tesorería Internacional, adscritas a la Dirección de Tesorería Internacional y Derivados, pertenecientes a la Unidad de Finanzas,

ambas Unidades dependientes de la Dirección General de la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. (SHF).

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.