Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
Inconsistencias de control interno de la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) durante el 2019. Como resultado de la evaluación del control interno efectuado a la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI), se identificó que en relación con la Norma Tercera: Actividades de Control, elemento de control relativo a *“Se tienen en operación los instrumentos y mecanismos que miden el avance, resultados y se analizan las variaciones en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales”,* se identificaron las siguientes inconsistencias: **Programa Anual de Trabajo (PAT) 2019:** De acuerdo con los MEMOS Nos. 313.00462/2019, 313.00483/2019, 313.00561/2019 y 313.00614/2019, se identificó que en 2019 la DGTI reportó de avance de los proyectos a cargo de ésta, a través de la herramienta tecnológica denominada ESMSUITE a la Dirección General de Estrategia Institucional, como sustento documental proporcionó los niveles de Servicios Correspondientes al 2019 y los avances en la implementación de los proyectos estratégicos, mismos que presentó ante el Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI). No obstante, respecto a los objetivos estratégicos e iniciativas del PAT 2019 a cargo la DGTI y las actividades que esta informó en el oficio 313.0062/2020 del 23 de octubre de 2020, se identificaron 2, cuya comparación se plasma en la denominada “*Cédula de asociación de actividades del PAT 2019 a cargo de la DGTI”* elaborada por el grupo auditor y en la cual se identificó lo siguiente: 1) "Habilitar los servicios de TI que soporten la operación" que, con base en la estructura del PAT, se asume que se refiere a la Iniciativa D3. Implementar TI que habilite la operación", para la cual adjuntó evidencia del cumplimiento de 6 Niveles de servicio con base en la Norma ISO/IEC 2000-1:2018, no obstante no se explicó su relación con la actividad.	**Correctiva:** La Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) de acuerdo con las facultades conferidas en el Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Hidrocarburos (RICNH), deberá realizar acciones para atender lo siguiente: a. En relación con las dos actividades del PAT 2019, mediante escrito firmado debidamente fundado y motivado, la DGTI deberá: • Explicar la relación entre la actividad "Habilitar los servicios de TI que soporten la operación" correspondiente a la Iniciativa D3. Implementar TI que habilite la operación y, los 6 Niveles de servicio con base en la Norma ISO/IEC 2000-1:2018. • Explicar por qué la actividad “Dar seguimiento a proyectos estratégicos de TI", no fue identificada en la estructura del PAT 2019. El escrito que presente deberá acompañarse de la documentación que considere pertinente para respaldar las aclaraciones. b. Respecto a la Cartera Ejecutiva de Proyectos y el PETIC deberá informar mediante escrito firmado debidamente fundado y motivado, lo que a su criterio aclare y/o justifique las inconsistencias relativas al número de Proyectos y las fechas programadas para su ejecución

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
2) "Dar seguimiento a proyectos estratégicos de TI", misma que no fue identificada en la estructura del PAT 2019 y para la que se remitieron soportes relativos al seguimiento de los PETIC en el COCODI. De lo anterior, se desprende que no es muy clara o no existe la relación entre las iniciativas y las actividades a cargo de la DGTI informadas en el oficio 313.0062/2020. **Cartera Ejecutiva de Proyectos y el PETIC:** En lo que respecta al seguimiento de los objetivos de la DGTI plasmados en la Cartera Ejecutiva de Proyectos y el PETIC, cuyo seguimiento debe llevarse a cabo a través de la Herramienta de Gestión de la Política TIC, se identificaron inconsistencias en el número de Proyectos y las fechas programadas para su ejecución registradas en las diferentes fuentes de información (Herramienta de la Gestión de la Política TIC; COCODI; Nota Informativa No. 313.0001/2020 del 13 de agosto de 2020) contenidas en la “*Cédula de comparación de controles para el seguimiento del PETIC 2019*” elabora por el grupo auditor y que fueron notificadas a la DGTI solicitando su aclaración. En respuesta, mediante Nota Informativa número 313.0005/2020 del 23 de octubre del presente, la DGTI informó que identificó la desactualización de la Herramienta de Gestión de la Política TIC respecto a tres de proyectos (CNH-PETIC-03, CNH-PETIC-18-03 y CNH-PETIC-19-01) así como la corrección de las inconsistencias. En función de lo anterior, se pudo identificar que, si bien la Herramienta de Gestión de la Política TIC es el sistema con el que se da seguimiento a los objetivos de la DGTI, la desactualización de los datos reportados por la DGTI a través de ésta, impide que funja como un sistema que ofrezca información oportuna y confiable, como lo requiere el elemento de control verificado, referido anteriormente, existiendo el riesgo de impactar en la eficacia debido	registradas en las diferentes fuentes: Herramienta de la Gestión de la Política TIC, COCODI y Notas Informativas Nos. 313.0001/2020 y 313.0005/2020, debiendo anexar la documentación que considere conveniente. c. La DGTI deberá revisar las fuentes de información referidas en el inciso anterior, a fin de identificar si existen más desactualizaciones respecto al número de proyectos y fechas de programación, y de ser posible realizar la actualización de información que corresponda, con la finalidad de que la Herramienta de Gestión de la Política TIC cuente con información confiable y minimizar el riesgo de afectar el seguimiento de los objetivos de la DGTI y su cumplimiento. d. En relación con los 24 subprocesos de la DGTI, esta deberá realizar las acciones que considere convenientes para vincular y/o identificar claramente la correspondencia de los 24 subprocesos con los nueve procesos del MAAGTICSI documento de observancia obligatoria para la Administración Pública Federal y que advierte las políticas y disposiciones para la instrumentación de la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y de seguridad de la información. **Preventiva:** 1. La DGTI de acuerdo con las facultades otorgadas en el RICNH, deberá:

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
a la relación entre el seguimiento de los objetivos de la DGTI y el cumplimiento de los mismos. **Subprocesos de la DGTI:** La DGTI cuenta con un inventario de 24 subprocesos a través de los cuales manifiesta que se ejecutan las atribuciones sustantivas que le asigna el artículo 46 del RICNH, mismos que se plasman en diagramas y documentos que cuentan con las firmas de los responsables de su elaboración y aprobación y cuya referencia normativa de forma general solo señala al Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información (MAAGTICSI) y a la ISO/IEC 2000-1:2018, identificando que las cláusulas y disposiciones se vinculan con los subproceso; sin embargo, con base en la información proporcionada mediante archivos Excel denominado “Matriz Nota informativa 313.0003.2020” de la primera y segunda entrega de información, se advierte que la DGTI no vincula y/o identifica claramente la correspondencia entre los 24 subprocesos con los nueve procesos del MAAGTICSI, así como las cláusulas y contenidos de la ISO. La documentación de los procesos ejecutados en la DGTI con base en los criterios de la ISO, en lugar de los procesos del MAAGTICSI, implica el riesgo de que la DGTI no cuente con evidencia documental que cumpla con los criterios y requisitos establecidos en ese Manual, cuya implementación es obligatoria para las Dependencias de la Administración Pública Federal. **Causa:** ✓ Variaciones entre la estructura del PAT 2019 y las Actividades a cargo de la DGTI que revelan debilidades de control interno.	1.1. Respecto al seguimiento de los objetivos de la DGTI plasmados en la Cartera Ejecutiva de Proyectos y el PETIC, la DGTI deberá en lo sucesivo implementar mecanismos de control que permitan revisar las diferentes fuentes de información a fin generar información homogénea, oportuna, confiable y actualizada. 1.2. Evaluar la conveniencia de revisar las referencias normativas de cada uno de los 24 subprocesos a fin de especificar en estos, el proceso vinculado con el MAAGTICSI y la cláusula aplicable de la ISO, a fin de robustecer la normativa de observancia obligatoria e iniciar su modificación, para su posterior formalización ante el área competente de la CNH. Las constancias documentales que se envíen al OIC para acreditar la realización de las acciones que se solicitan en la atención de las recomendaciones correctivas y preventivas, deberán remitirse invariablemente por escrito y dentro del plazo que a continuación se acuerda como compromiso de solventación. **Fecha compromiso de solventación:** 10 de marzo de 2021 PP.

FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	**Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Cédula de Observaciones**	**Hoja No: 18 de 48** **Número de auditoría:** 03/2020 **Número de observación:** 01 **Monto fiscalizable:** N/A **Monto fiscalizado:** N/A **Monto por aclarar:** N/A **Monto por recuperar:** N/A **Riesgo:** Bajo **Órgano Fiscalizador:** OIC

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
✓ Desactualización de la Herramienta de Gestión de la Política TIC respecto a los Proyectos Estratégicos de TIC 2019. ✓ Subprocesos con referencias normativas poco específicas. ✓ Mecanismo de control que no permiten vincular los subprocesos con los procesos del MAAGTICSI. **Efecto:** ✓ Debilidad en la presentación de información oportuna y confiable. ✓ Eventuales impactos en el seguimiento a los objetivos de la DGTI. ✓ Riesgo de no cumplir con los nueve procesos del MAAGTICSI. **Fundamento:** - Artículos 21, fracción XXVI y 39 fraccione XXI del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Hidrocarburos, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 22 de diciembre de 2014, su quinta reforma publicada en el DOF el 29 de noviembre de 2018. - Artículos 24, fracciones XXII, XXVII y 46 fracciones XXI del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Hidrocarburos, publicado en el DOF el 27 de junio de 2019 y su primera reforma publicada en DOF el 25 de octubre de 2019.	**Por la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Mtro. Fernando Solares Valdes** **Director General de Tecnologías de la Información** Paola Patiño **Lic. Nubia Paola Patiño Avilés** **Subdirectora de Gestión de Proyectos**

FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	**Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Cédula de Observaciones**	**Hoja No: 19 de 48** **Número de auditoría:** 03/2020 **Número de observación:** 01 **Monto fiscalizable:** N/A **Monto fiscalizado:** N/A **Monto por aclarar:** N/A **Monto por recuperar:** N/A **Riesgo:** Bajo **Órgano Fiscalizador:** OIC

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	**Recomendaciones**
- Anexo único del Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información (MAAGTICSI), publicado en DOF el 08 de mayo de 2014, última reforma publicada DOF 23-07-2018. - Artículo Segundo, Numeral 9, Norma Tercera. Actividades de Control, puntos 10, 10.01, 10.02, 10.05, 11.05 y 12.04, del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el DOF el 03 de noviembre de 2016, última modificación publicada en DOF el 5 de septiembre de 2018.	

L.C. Rosalba Morales Pérez **Directora de Auditoría**	**18 de diciembre de 2020** **Fecha de Firma**	**C.P. Laura Angélica Fuentes Pacheco** **Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Publica**

PP

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
La Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI), no acreditó documentalmente haber elaborado los programas de mantenimiento preventivo y correctivo para la infraestructura de cómputo y de comunicaciones. La Dirección General de Tecnologías de Información (DGTI) mediante el Oficio No. 313.0063/2020 del 27 de octubre de 2020, proporcionó la siguiente documentación: • Planes de trabajo de mantenimiento preventivo de los equipos que forman parte de la infraestructura de cómputo y comunicaciones de enero y septiembre 2019, firmados por personal de la empresa CADGRAFICS contratada a través del Contrato CNH-18/2018, “Servicio Integral de Equipamiento de Tecnologías de la Información”. • Mantenimiento preventivo 2019 del mes de septiembre de 2019, firmado por personal de la empresa ORBEN contratada a través del Contrato CNH-09/2018, Servicio Integral de Comunicaciones. • Programa de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica, elaborado el 14 de julio de 2019, en donde se manifestó lo siguiente: *"por medio de los contratos de ORBEN y CADGRAFICS se realizan mantenimientos mensuales y/o anuales, estos se encuentran definidos en los planes de trabajo correspondientes a los contratos CNH-09/2018 y CNH-18/2018 respectivamente. Sus reportes correspondientes son:*	**Correctiva:** La Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) de acuerdo con las facultades conferidas en el Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Hidrocarburos (RICNH), deberá realizar las acciones siguientes: a. Informar a este Órgano Interno de Control (OIC) mediante escrito debidamente fundado y motivado, lo que a su juicio aclare y justifique el hecho de no haber elaborado los programas de mantenimiento preventivo y correctivo para la infraestructura de cómputo y de comunicaciónes en apego a la facultad establecida en el Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Hidrocarburos durante el 2019, dejando la elaboración a cargo de las empresas contratadas, debiendo anexar la documentación que sustente lo expuesto por esa DGTI. **Preventiva:** 1. La DGTI deberá considerar llevar a cabo una revisión a las facultades conferidas a la DGTI en el RICNH, a fin de identificar posibles imprecisiones que pudieran potenciar el riesgo de desapego al principio de legalidad por parte de esa Dirección, debiendo presentar evidencia documental de dicha revisión y los resultados obtenidos. 2. Una vez concluida la revisión deberá evaluar la posibilidad de proponer las modificaciones que, en su caso, considere

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
ORBEN PLAN DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO CNH.pdf *CADGRAFICS 5.1.4.3 Reporte de Mantenimiento.docx"* Posteriormente el grupo auditor se coordinó con personal de la DGTI, a efecto de realizar una reunión de trabajo el día 01 de diciembre de 2020, a través de medio de comunicación Microsoft Teams, cuyo objeto fue aclarar algunos hallazgos identificados levantando la minuta de trabajo correspondiente, durante el desarrollo de esta, se cuestionó lo siguiente: *“2. ¿Se cuenta con un Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo, elaborado por la DGTI?* ***Comentarios de la DGTI.*** *"Como se indicó en la respuesta de atención al requerimiento de información, los Programas de Mantenimiento Preventivo y Correctivo son elaborados por los Proveedores de los Contratos CNH-09/2018 y CNH-18/2018, pero es la Dirección General de Tecnologías de la Información, quien administra el Programa referido a través del “PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA”, mismo que se anexo a la atención del requerimiento de información (...)"* Si bien es cierto, que los Reglamentos Internos de la Comisión Nacional de Hidrocarburos (RINH) y sus reformas publicadas en el Diario oficial de la Federación (DOF) el 22 de diciembre de 2014, 29 de noviembre de 2018, 27 de junio y 25 de octubre de 2019, vigentes aplicables al periodo de revisión 2019, en sus artículos 21, fracción XXIV y 24, fracción XXV, establecen que una de las	convenientes a fin de minimizar los riesgos identificados y evitar incurrir en incumplimiento de facultades. Al respecto, debe presentar constancia de las acciones que en su caso realice. 3. Establecer los mecanismos de control necesarios para el proceso de elaboración de los Programas de Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, infraestructura y comunicaciones, considerando las condiciones establecidas y detalladas en el MAAGTICSI determinando plazos para su emisión. Las constancias documentales que se envíen al OIC para acreditar la realización de las acciones que se solicitan en la atención de las recomendaciones correctivas y preventivas, deberán remitirse invariablemente por escrito y dentro del plazo que a continuación se acuerda como compromiso de solventación. **Fecha compromiso de solventación:** 10 de marzo de 2021. **Por la Comisión Nacional de Hidrocarburos** PP **Mtro. Fernando Solares Valdes** **Director General de Tecnologías de la Información**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
facultades de las Direcciones Generales es requerir la contratación de servicios que apoyen en el cumplimiento de sus funciones, no obstante, estos no deslindan la responsabilidad de cumplir con las facultades específicas de cada Dirección General de acuerdo a sus funciones sustantivas, como es el caso de la DGTI cuyos artículos 39, fracción XIX y 46 XIX de los RICNH respectivos indican que: *Artículo 39* .. *XIX. Elaborar y administrar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo para la infraestructura de cómputo y de comunicaciones, así como proporcionar los servicios de soporte técnico que permitan mantener una alta disponibilidad de los equipos informáticos;* *Artículo 46.* ... *XIX. Elaborar y administrar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo para la infraestructura de cómputo y de comunicaciones, así como proporcionar los servicios de soporte técnico que permitan mantener una alta disponibilidad de los equipos informáticos* De lo anterior, se advierte que la DGTI no elaboró los programas de mantenimiento preventivo y correctivo para la infraestructura de cómputo y de comunicaciones, en apego a los artículos 39, fracción XIX y 46, fracción XIX de los RICNH vigentes aplicables, por lo que dejó de observar el principio de legalidad y no cumplió con las funciones encomendadas conforme a lo indicado en los artículos 7, fracción I y 49 fracción I de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.	**Lic. Alejandra Pamela Ramos Arellano** **Directora de Arquitectura de Soluciones Tecnológicas** Paola Patiño **Lic. Nubia Paola Patiño Avilés** **Subdirectora de Gestión de Proyectos**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
Aunado a lo anterior, es importante señalar que los planes de mantenimiento preventivo inicialmente mencionados corresponden a los meses de enero y septiembre de 2019, sin identificar cual es la periodicidad con la que éstos se deben elaborar. **Causa:** ✓ Inobservancia a las funciones específicas sustantivas de la DGTI. ✓ Posible imprecisión de la facultad conferida en el RICNH. **Efecto:** ✓ Incumplimiento de la facultad conferida a la DGTI en el RICNH. **Fundamento:** - Artículo 39, fracción XIX del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Hidrocarburos, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 22 de diciembre de 2014, quinta reforma publicada en el DOF el 29 de noviembre de 2018. - Artículo 46, fracción XIX del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Hidrocarburos, publicado en el DOF el 27 de junio de 2019 y su primera reforma publicada en DOF el 25 de octubre de 2019.	

FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	**Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Cédula de Observaciones**	**Hoja No: 24 de 48** **Número de auditoría:** 03/2020 **Número de observación:** 02 **Monto fiscalizable:** N/A **Monto fiscalizado:** N/A **Monto por aclarar:** N/A **Monto por recuperar:** N/A **Riesgo:** Medio **Órgano Fiscalizador:** OIC

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
- Artículos 7, fracción I y 49, fracción I de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, publicada en el DOF el 18 de julio de 2016, última reforma publicada en el DOF el 13 de abril de 2020.	

L.C. Diego Sevilla Tovar **Jefe de Departamento**	**18 de diciembre de 2020** **Fecha de Firma**	**L.C. Rosalba Morales Pérez** **Directora de Auditoría**

PP

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
Retraso y falta de documentos que respalden el cumplimiento de los acuerdos y compromisos del Sistema de Gestión de Servicios de TI, establecidos para dar cumplimiento a la fracción III del artículo 46 del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Hidrocarburos. En relación al Control 5 “Liderazgo” de la Norma ISO IEC 2000 y las sesiones de trabajo efectuadas en 2019, que dieron como producto cinco Minutas de Revisión Gerencial, contenidas en el Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (SGSTI) con base en la norma ISO/IEC 20000-1:2018 y, debido a que la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) informó que dio cumplimiento a la atribución de “*Diseñar, instrumentar, controlar y evaluar los programas en materia de tecnologías de la información de las Unidades Administrativas*”, promoviendo su innovación y modernización, a través de fechas, acuerdos y compromisos formalizados en las Minutas de Revisión Gerencial, se llevó acabo la revisión es estas así como la documentación soporte, identificando 31 compromisos y acuerdos con el siguiente estatus al cierre de 2019. 1. En 15 casos (50%) se detectó un retraso en la fecha compromiso establecida para su cumplimiento, que van de 3 días hábiles hasta 8 meses, **(Anexo 1).** 2. En 5 casos (13%) la DGTI no entregó constancia alguna con la cual se pueda verificar el cumplimiento de los acuerdos y compromisos **(Anexo 2)**, relacionados con: *“La Alta Dirección, dará seguimiento a la operación del Plan del Sistema de Gestión de Servicios, con la finalidad de validar el correcto funcionamiento, para otorgar un servicio de calidad.”*	**Correctiva:** La Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) de acuerdo con las facultades conferidas en el Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Hidrocarburos (RICNH), deberá realizar las siguientes acciones: a. Mediante escrito aclarar y/o justificar lo que a su juicio considere conveniente, respecto de los 15 casos que tuvieron retraso en la fecha compromiso para su cumplimiento, debiendo anexar la evidencia documental que sustente cada aclaración. b. Con relación a los 5 casos donde no hubo constancia alguna con la cual se pudiera verificar el cumplimiento de los acuerdos y compromisos relacionados con la fracción III del artículo 46 del RICNH, deberá informar mediante escrito debidamente fundado y motivado la aclaración y/o justificación correspondiente. c. Aclarar lo correspondiente a los procesos "Gestión de la Capacidad" y "Diseño y Transición del Servicio", que cuentan con la misma clave de registro CNH-DGTI-DOCG017. **Preventiva:** 1. La DGTI de acuerdo con las facultades otorgadas en el RICNH, deberá: 1.1. En lo sucesivo, establecer acciones y/o mecanismos de control que le permitan dar cabal cumplimiento a las

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
“Se crea el Proceso de Gestión de Liberaciones y Despliegues, aplicando a los servicios integrados en el catálogo de servicios, ayudando a la DGTI a alcanzar un correcto balance y optimización de sus costos, riesgos, agilidad y estabilidad del servicio, asegurando que los usuarios puedan usar los nuevos y cambiados servicios sin dejar de soportar sus metas de negocio.” 3. En 12 casos (38%) se dió cumplimiento en la fecha compromiso. De lo anterior se advierte que al no cumplir en tiempo y forma con los compromisos y acuerdos formalizados en las cinco Minutas de Revisión Gerencial, existen riesgos que pueden impactar el cumplimiento de las facultades conferidas a la DGTI en la fracción III del artículo 46 del RICNH, el cual señala que esta tiene la facultad de "*Diseñar, instrumentar, controlar y evaluar los programas en materia de tecnologías de la información de las Unidades Administrativas, promoviendo su innovación y modernización*". Por último se detectó que los procesos "Gestión de la Capacidad" y "Diseño y Transición del Servicio", cuentan con la misma clave de registro CNH-DGTI-DOCG017 en las Minutas de Revisión Gerencial. **Causa:** ✓ Factores externos que afectaron las fechas compromiso, sin que se hallan realizado una modificación a los acuerdos. ✓ Problemáticas de integración documental de acciones en la DGTI. ✓ Riesgo de no cumplir en su totalidad con la facultad de la fracción III del artículo 46 del RICNH.	fechas compromiso establecidas en las Minutas de Revisión Gerencial y la Norma ISO IEC 2000. 1.2. Establecer los mecanismos de control y herramientas necesarias para organizar, administrar y asegurar el resguardo de las constancias documentales a fin de contar con la evidencia del cumplimiento de los acuerdos y compromisos relacionados con la fracción III del artículo 46 del RICNH "*Diseñar, instrumentar, controlar y evaluar los programas en materia de tecnologías de la información de las Unidades Administrativas, promoviendo su innovación y modernización*". Las constancias documentales que se envíen al OIC para acreditar la realización de las acciones que se solicitan en la atención de las recomendaciones correctivas y preventivas, deberán remitirse invariablemente por escrito y dentro del plazo que a continuación se acuerda como compromiso de solventación. **Fecha compromiso de solventación:** 10 de marzo de 2021 **Por la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Mtro. Fernando Solares Valdes** **Director General de Tecnologías de la Información**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
Efecto: ✓ Fechas, acuerdos y compromisos incumplidas. ✓ Posible incumplimiento a la fracción III del artículo 46 del RICNH. **Fundamento:** - Artículo 39 fracción III del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Hidrocarburos, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 22 de diciembre de 2014, su quinta reforma publicada en el DOF el 29 de noviembre de 2018. - Artículos 46 fracción III del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Hidrocarburos, publicado en el DOF el 27 de junio de 2019 y su primera reforma publicada en DOF el 25 de octubre de 2019. - Artículo Segundo, Numeral 9, Norma Tercera. Actividades de Control, puntos 10, 10.01, 10.02, 10.03 del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el DOF el 03 de noviembre de 2016, última modificación publicada en DOF el 5 de septiembre de 2018.	**Lic. Alejandra Pamela Ramos Arellano** **Directora de Arquitectura de Soluciones Tecnológicas** Paola Patiño **Lic. Nubia Paola Patiño Avilés** **Subdirectora de Gestión de Proyectos**

L.D. Martha Dolores Quiroz Vargas **Jefa de Departamento**	**18 de diciembre de 2020** **Fecha de Firma**	**L.C. Rosalba Morales Pérez** **Directora de Auditoría**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones

ANEXO I
15 casos que presentaron retraso en le fecha compromiso establecida para su cumplimiento

Minuta de revisión Gerencial	No. de acuerdo	Fecha compromiso	Fecha de cumplimiento	Días transcurridos
1	1	20/05/2019	31/05/2019	11 días
	2	24/05/2019	31/05/2019	7 días
	3	28/05/2019	31/05/2019	3 días
2	1	09/05/2019	31/05/2019	22 días
	2	14/05/2019	31/05/2019	17 días
	3	15/05/2019	31/01/2020	8 meses
	5	23/05/2019	creación 31/05/2019 actualización 06/02/2020	creación 8 días actualización 8 meses 14 días
	6	27/05/2019	28/06/2019	1 mes 1 día
3	1	24/05/2019	14/06/2019	20 días
	5	13/06/2019	02/12/2019	5 meses
4	1	04/07/2019	31/07/2019	27 días
	2	08/07/2019	31/07/2019	23 días
	6	15/07/2019	31/07/2019	16 días
5	2	24/07/2019	01/08/2019	7 días
	3	15/08/2019	29/08/2019	14 días

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones

ANEXO 2
5 casos sin constancia documental que sustente el cumplimiento del acuerdo o compromiso

Minuta de revisión Gerencial	No. de acuerdo	Compromisos y Acuerdo	Comentarios
1	4	La Alta Dirección, dará seguimiento a la operación del Plan del Sistema de Gestión de Servicios, con la finalidad de validar el correcto funcionamiento, para otorgar un servicio de calidad	No anexan constancia en la que se pueda verificar el seguimiento al PSGS
2	9	La Alto Dirección, dará seguimiento a la operación del Plan del Sistema de Gestión de Servicios, con la finalidad de validar el correcto funcionamiento, para otorgar un servicio de calidad	No anexan constancia en la que se pueda verificar el seguimiento al PSGS
3	6	La Alta Dirección, dará seguimiento a la operación del Plan del Sistema de Gestión de Servicios, con la finalidad de validar el correcto funcionamiento, paro otorgar un servicio de calidad.	No anexan constancia en la que se pueda verificar el seguimiento a la operación del Plan del Sistema de Gestión de Servicios
4	8	La Alta Dirección, dará seguimiento a la operación del Plan del Sistema de Gestión de Servicios, con la finalidad de validar el correcto funcionamiento, para otorgar un servicio de calidad	No anexan constancia en la que se pueda verificar el seguimiento a la operación del Plan del Sistema de Gestión de Servicios
5	1	Se crea el Proceso de Gestión de Liberaciones y Despliegues, aplicando a los servicios integrados en el catálogo de servicios, ayudando a fa DGTI a alcanzar un correcto balance y optimización de sus costos, riesgos, agilidad y estabilidad del servicio, asegurando que los usuarios puedan usar los nuevos y cambiados servicios sin dejar de soportar sus metas de negocio.	De la documentación enviada por el área auditada no se localizó el "Proceso de Gestión de Liberaciones y Despliegues", Solo se encontré un proceso que se llama Gestión de la entrega y despliegue, por lo que se da por no atendido dicho punto.

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI).	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 "Al Desempeño".	

Observación	Recomendaciones
Falta del mecanismo y datos que permitan evaluar la eficacia lograda por los servicios brindados a través del Contrato CNH-17/2017. La Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) de acuerdo a sus facultades en el Reglamento Interno de la CNH (RICNH), informó con oficio 313.0063/2020 y notas informativas números 313.0009/2020 y 313.0011/2020, que a través del Contrato CNH-17/2017 "Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de la Información de la CNH", durante el 2019 proporcionó con apoyo de la herramienta "Mesa de Ayuda" los servicios de soporte y mantenimiento a las páginas y portales institucionales, así como el soporte, mantenimiento y controles de cambio a los sistemas y aplicativos de la CNH, como a continuación se indica: **a.** En relación al soporte y mantenimiento a las páginas y portales institucionales de la CNH: Se brindó apoyo técnico a las áreas que intervienen en la gestión, administración y actualización del contenido de estos portales, cumpliendo con las políticas de transparencia y acceso a la información, aplicando la fórmula **(Número de Solicitudes atendidas en tiempo / Número total de solicitudes atendidas)*100**, y considerando el número de tickets atendidos en 2019 con respecto a los portales institucionales, que se detalla en el reporte de Mesa de Ayuda Portales.xlsx, el resultado fue de un **100%** de solicitudes atendidas satisfactoriamente, para lo cual anexó el archivo Excel "PORTAL", de cuyo análisis se identificaron un total de 39 tickets como sigue: • 31 tickets fueron solicitudes que le hicieron a la DGTI. • 3 tickets fueron incidentes para poder ingresar a algún micrositio de los portales de internet.	**Correctiva:** La Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) de acuerdo con las facultades conferidas en el Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Hidrocarburos (RICNH), deberá realizar las siguientes acciones: a. Mediante escrito debidamente fundado y motivado, explicar o justificar el por qué no se cuenta con datos de índice de satisfacción por parte de los solicitantes de servicios, dentro de la herramienta "Mesa de Ayuda", por los conceptos observados en la presente cédula, debiendo anexar evidencia electrónica o documental que sustente lo expuesto por esa DGTI. b. En relación con los 154 Tickets (43%) aperturados en los meses de septiembre, octubre y diciembre 2019, que se cerraron hasta el mes de febrero de 2020, informar por escrito si se aplicaron deductivas por el atraso en la prestación de niveles de servicios brindados al amparo del Contrato CNH-17/2017 "Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de la Información de la CNH", debiendo en su caso anexar toda la documentación que sustente la aplicación de éstas. **Preventiva:** La DGTI de acuerdo con las facultades conferidas en el RICNH, deberá realizar las siguientes acciones:

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI).	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
• 5 tickets fueron cambios a algún micrositio. No obstante, se identificó que solo dos casos cuentan con comentarios en el apartado que refiere el nivel de satisfacción (Regular), por lo que se desconoce el porcentaje de eficacia respecto al índice de satisfacción por parte del servidor público. **b.** Respecto al servicio de desarrollo, soporte, mantenimiento y controles de cambios a los sistemas y aplicativos de la CNH: Se otorgó el apoyo técnico a las áreas que intervienen en la gestión y administración de dichos sistemas, alcanzando resultados que se midieron con la siguiente fórmula: **(Número de Solicitudes atendidas en tiempo/Número total de solicitudes atendidas)*100**, de acuerdo con lo anterior y considerando el número de tickets atendidos en 2019 con respecto a los sistemas y aplicativos, que se detalla en el reporte de Mesa de Ayuda Sistemass.xlsx, el resultado fue de un **99.71%** de solicitudes atendidas, de igual forma remitió el archivo Excel denominado "Sistemas”, mismo que fue analizado, identificando 355 registros, con los siguientes conceptos: #Ticket, Solicitantes, Ua, Descripción, Categoría, Tipo, Apertura, Fecha solución, Cierre, Acción, Satisfacción, así como lo siguiente: ✓ Respecto al índice de satisfacción tenemos los siguientes datos: • Bueno 100 Tickets (28%) del total de los tickets generados. • Regular 23 Tickets (6%) del total de los tickets generados. • Malo 3 Tickets (0.8%) del total de los tickets generados.	a. En lo sucesivo, promover al interior de la CNH entre el personal solicitante de servicios se atienda el concepto de satisfacción, a fin de que la herramienta “Mesa de Ayuda” cuente con datos (insumos) para poder aplicar la fórmula que dé como resultado el porcentaje de eficacia logrado por los servicios objeto de la presente observación. b. Establecer una fórmula que permita conocer el porcentaje de eficacia alcanzado por los servicios brindados por la DGTI a través del contrato correspondiente, lo que le permitirá a dicha Dirección proporcionar información que asegure el logro de objetivos y metas relacionadas con la eficacia. c. Deberá implementar un mecanismo de control que le permita establecer tiempos de atención en los Tickets que se generan, a fin de monitorear el seguimiento y cumplimiento de estos y evitar largos periodos de atención, lo que le permitirá a la DGTI fortalecer su control interno y asegurar el logro de objetivos y metas relacionados con la eficacia y eficiencia. Las constancias documentales que se envíen al OIC para acreditar la realización de las acciones que se solicitan en la atención de las recomendaciones correctivas y preventivas, deberán remitirse invariablemente por escrito y dentro del plazo que a continuación se acuerda como compromiso de solventación.

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI).	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
✓ Sin índice 229 Tickets (65%) del total de los tickets generados. ✓ 99 Tickets (28%) fueron generados por problemas en el ingreso, para generar formato de constancia de vacaciones y los recibos de nómina en el Sistema Integral de Recursos Humanos (SIARH). ✓ 48 Tickets (14%) fueron generados por problemas en el sistema para la elaboración y actualización del Curriculum Vitae. ✓ 154 Tickets (43%) aperturados en los meses de mayo, agosto, septiembre, octubre y diciembre 2019, se cerraron hasta los meses de enero, febrero, y mayo 2020, **(Anexo 1).** ✓ 1 Ticket no se registró fecha de solución, ni cierre. Aún y cuanto la DGTI alcanzó un resultado del 99.71% de solicitudes atendidas, se identificó que existen 229 Tickets (65%) sin índice de satisfacción, hecho que no permite identificar el porcentaje de eficacia respecto a los servicios brindados, así como tampoco cuales fueron los tickets que se atendieron en tiempo. Por lo anterior, se observa que existen datos electrónicos insuficientes para identificar el índice de satisfacción, calidad y tiempo a fin de medir la relación entre los servicios brindados y el impacto que generan en los conceptos que se solicitaron, a fin de conocer el porcentaje de cumplimiento de los objetivos y metas de la DGTI efectuados a través del Contrato CNH-17/2017 “Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de la Información de la CNH”, hecho que pudiera afectar el cumplimiento de las fracciones I y VI del artículo 46 del RICNH.	**Fecha compromiso de solventación:** 10 de marzo de 2021. **Por la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Mtro. Fernando Solares Valdes** **Director General de Tecnologías de la Información** **Lic. Alejandra Pamela Ramos Arellano** **Directora de Arquitectura de Soluciones Tecnológicas**

PP

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI).	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
Causa: ✓ Solicitantes de servicio que no atiende el concepto de satisfacción a través de la herramienta Mesa de Ayuda. ✓ Falta de promoción por parte de la DGTI para que se atienda el concepto de satisfacción por parte de los solicitantes de servicio. ✓ Ausencia de fórmula que determine un resultado entre los servicios brindados y el impacto que genera en calidad. **Efecto:** ✓ Datos insuficientes para medir el porcentaje de eficacia por los servicios brindados. ✓ Archivos Excel (BD) que no cuentan en su totalidad con datos electrónicos para determinar la eficacia operativa. **Fundamento:** - Artículos 21, fracción XXVI y 39, fracción XXI del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Hidrocarburos, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 22 de diciembre de 2014, su quinta reforma publicada en el DOF el 29 de noviembre de 2018. - Artículos 24, fracción XXVII y 46 fracciones XXI del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Hidrocarburos, publicado en el DOF el 27 de junio de 2019 y su primera reforma publicada en DOF el 25 de octubre de 2019.	Paola Patiño **Lic. Nubia Paola Patiño Avilés** **Subdirectora de Gestión de Proyectos**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI).	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
- Artículo Segundo, Numeral 9, Norma Tercera. Actividades de Control, primero y segundo párrafo y punto 12.02; Cuarta. Información y Comunicación, puntos 13.03, 13.04, 13.05 del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo e Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el DOF el 03 de noviembre de 2016, última modificación publicada en DOF el 5 de septiembre de 2018.	

.

L.D. Lucero Aranzazú Flores Paéz **Jefa de Departamento** **L.D. Martha Dolores Quiroz Vargas** **Jefa de Departamento**	**18 de diciembre de 2020** **Fecha de Firma**	**L.C. Rosalba Morales Pérez** **Directora de Auditoría**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones

ANEXO I
154 Tickets aperturados en los meses de mayo, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre 2019, que se cerraron hasta los meses de enero, febrero y mayo 2020

N°	# Ticket	Apertura	Fecha solución	Cierre
1	18443	27-DEC-2019 02:57PM	27/12/2019	20-FEB-2020 08:24AM
2	18442	27-DEC-2019 02:32PM	27/12/2019	20-FEB-2020 08:24AM
3	18437	26-DEC-2019 01:27PM	27/12/2019	20-FEB-2020 08:24AM
4	18431	23-DEC-2019 04:45PM	23/12/2019	20-FEB-2020 08:24AM
5	18414	20-DEC-2019 02:43PM	24/12/2019	20-FEB-2020 08:24AM
6	18412	20-DEC-2019 01:52PM	24/12/2019	20-FEB-2020 08:24AM
7	18410	20-DEC-2019 01:03PM	20/12/2019	20-FEB-2020 08:24AM
8	18408	20-DEC-2019 12:17PM	20/12/2019	20-FEB-2020 08:24AM
9	18407	20-DEC-2019 12:01PM	20/12/2019	20-FEB-2020 08:24AM
10	18406	20-DEC-2019 12:00PM	20/12/2019	20-FEB-2020 08:24AM
11	18402	19-DEC-2019 07:26PM	24/12/2019	20-FEB-2020 08:24AM
12	18400	19-DEC-2019 05:42PM	19/12/2019	20-FEB-2020 08:24AM
13	18393	19-DEC-2019 05:12PM	19/12/2019	20-FEB-2020 08:24AM
14	18389	19-DEC-2019 04:43PM	19/12/2019	20-FEB-2020 08:24AM
15	18387	19-DEC-2019 02:32PM	24/12/2019	20-FEB-2020 08:23AM
16	18386	19-DEC-2019 02:19PM	04/02/2020	20-FEB-2020 08:23AM

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones

N°	# Ticket	Apertura	Fecha solución	Cierre
17	18376	19-DEC-2019 12:40PM	19/12/2019	20-FEB-2020 08:23AM
18	18371	19-DEC-2019 10:13AM	19/12/2019	20-FEB-2020 08:23AM
19	18366	18-DEC-2019 06:51PM	19/12/2019	20-FEB-2020 08:23AM
20	18362	18-DEC-2019 06:38PM	18/12/2019	20-FEB-2020 08:23AM
21	18361	18-DEC-2019 06:03PM	18/12/2019	20-FEB-2020 08:23AM
22	18360	18-DEC-2019 06:02PM	18/12/2019	20-FEB-2020 08:23AM
23	18359	18-DEC-2019 05:49PM	18/12/2019	20-FEB-2020 08:23AM
24	18354	18-DEC-2019 04:28PM	18/12/2019	20-FEB-2020 08:23AM
25	18352	18-DEC-2019 03:29PM	18/12/2019	20-FEB-2020 08:23AM
26	18346	18-DEC-2019 02:09PM	18/12/2019	20-FEB-2020 09:21AM
27	18340	18-DEC-2019 01:20PM	18/12/2019	20-FEB-2020 08:23AM
28	18338	18-DEC-2019 01:09PM	18/12/2019	20-FEB-2020 08:23AM
29	18308	17-DEC-2019 05:31PM	18/12/2019	20-FEB-2020 08:23AM
30	18307	17-DEC-2019 05:28PM	17/12/2019	20-FEB-2020 08:23AM
31	18278	17-DEC-2019 09:34AM	17/12/2019	20-FEB-2020 08:23AM
32	18261	16-DEC-2019 02:29PM	17/12/2019	20-FEB-2020 08:23AM
33	18260	16-DEC-2019 02:11PM	17/12/2019	20-FEB-2020 08:22AM
34	18257	16-DEC-2019 12:58PM	16/12/2019	20-FEB-2020 08:22AM
35	18226	16-DEC-2019 09:57AM	17/12/2019	20-FEB-2020 08:22AM
36	18223	16-DEC-2019 09:42AM	17/12/2019	20-FEB-2020 08:22AM

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones

N°	# Ticket	Apertura	Fecha solución	Cierre
37	18219	13-DEC-2019 02:38PM	17/12/2019	20-FEB-2020 08:22AM
38	18216	13-DEC-2019 02:09PM	18/12/2019	20-FEB-2020 08:22AM
39	18193	13-DEC-2019 10:45AM	10/02/2020	20-FEB-2020 08:22AM
40	18160	12-DEC-2019 11:47AM	12/12/2019	20-FEB-2020 08:22AM
41	18157	12-DEC-2019 10:52AM	16/12/2019	20-FEB-2020 08:22AM
42	18148	11-DEC-2019 12:51PM	04/02/2020	20-FEB-2020 08:22AM
43	18143	11-DEC-2019 10:38AM	11/12/2019	20-FEB-2020 08:22AM
44	18142	11-DEC-2019 10:20AM	11/12/2019	20-FEB-2020 08:22AM
45	18141	11-DEC-2019 10:07AM	11/12/2019	20-FEB-2020 08:22AM
46	18116	10-DEC-2019 10:30AM	10/12/2019	20-FEB-2020 08:21AM
47	18115	10-DEC-2019 10:29AM	10/12/2019	20-FEB-2020 08:21AM
48	18111	10-DEC-2019 09:55AM	10/12/2019	20-FEB-2020 08:21AM
49	18102	09-DEC-2019 05:35PM	09/12/2019	20-FEB-2020 08:21AM
50	18081	09-DEC-2019 12:54PM	09/12/2019	20-FEB-2020 08:21AM
51	18015	05-DEC-2019 11:18AM	09/12/2019	20-FEB-2020 08:21AM
52	17998	04-DEC-2019 06:53PM	04/02/2020	20-FEB-2020 08:21AM
53	17937	03-DEC-2019 10:06AM	03/12/2019	20-FEB-2020 08:20AM
54	17909	02-DEC-2019 11:23AM	03/12/2019	20-FEB-2020 08:20AM
55	17896	02-DEC-2019 10:18AM	02/12/2019	20-FEB-2020 08:20AM
56	17862	29-NOV-2019 11:17AM	03/12/2019	20-FEB-2020 08:20AM

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones

N°	# Ticket	Apertura	Fecha solución	Cierre
57	17848	28-NOV-2019 07:20PM	03/12/2019	20-FEB-2020 08:20AM
58	17845	28-NOV-2019 07:08PM	17/12/2019	20-FEB-2020 08:20AM
59	17841	28-NOV-2019 06:20PM	28/11/2019	20-FEB-2020 08:20AM
60	17660	22-NOV-2019 01:28PM	22/11/2019	20-FEB-2020 08:18AM
61	17477	19-NOV-2019 11:09AM	21/11/2019	20-FEB-2020 08:17AM
62	17369	14-NOV-2019 10:40AM	14/11/2019	20-FEB-2020 08:16AM
63	17312	12-NOV-2019 06:47PM	21/11/2019	20-FEB-2020 08:16AM
64	17310	12-NOV-2019 06:41PM	15/11/2019	20-FEB-2020 08:16AM
65	17309	12-NOV-2019 06:40PM	15/11/2019	20-FEB-2020 08:16AM
66	17284	12-NOV-2019 02:30PM	12/11/2019	20-FEB-2020 08:16AM
67	17281	12-NOV-2019 01:48PM	12/11/2019	20-FEB-2020 08:16AM
68	17238	11-NOV-2019 05:17PM	12/11/2019	20-FEB-2020 08:15AM
69	17086	06-NOV-2019 09:36AM	06/11/2019	20-FEB-2020 08:14AM
70	17055	05-NOV-2019 10:32AM	12/11/2019	20-FEB-2020 08:14AM
71	17014	04-NOV-2019 01:11PM	12/11/2019	20-FEB-2020 08:14AM
72	16998	04-NOV-2019 10:42AM	05/11/2019	20-FEB-2020 08:14AM
73	16942	31-OCT-2019 01:37PM	04/12/2019	20-FEB-2020 08:13AM
74	16940	31-OCT-2019 01:20PM	31/10/2019	20-FEB-2020 08:13AM
75	16928	30-OCT-2019 07:42PM	01/11/2019	20-FEB-2020 08:13AM
76	16849	28-OCT-2019 05:40PM	31/10/2019	20-FEB-2020 08:12AM

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones

N°	# Ticket	Apertura	Fecha solución	Cierre
77	16777	24-OCT-2019 04:32PM	24/10/2019	20-FEB-2020 08:12AM
78	16776	24-OCT-2019 04:31PM	24/10/2019	20-FEB-2020 08:12AM
79	16774	24-OCT-2019 04:03PM	25/10/2019	20-FEB-2020 08:12AM
80	16766	24-OCT-2019 12:09PM	25/10/2019	20-FEB-2020 08:12AM
81	16760	24-OCT-2019 10:38AM	24/10/2019	20-FEB-2020 08:12AM
82	16751	23-OCT-2019 05:54PM	24/10/2019	20-FEB-2020 08:12AM
83	16683	21-OCT-2019 11:55AM	21/10/2019	20-FEB-2020 08:11AM
84	16675	21-OCT-2019 09:00AM	25/10/2019	20-FEB-2020 08:11AM
85	16654	18-OCT-2019 11:16AM	18/10/2019	20-FEB-2020 08:11AM
86	16651	18-OCT-2019 11:01AM	18/10/2019	20-FEB-2020 08:11AM
87	16642	17-OCT-2019 07:56PM	18/10/2019	20-FEB-2020 08:11AM
88	16624	17-OCT-2019 01:34PM	17/10/2019	20-FEB-2020 08:10AM
89	16621	17-OCT-2019 12:38PM	18/10/2019	20-FEB-2020 08:10AM
90	16601	16-OCT-2019 06:51PM	16/10/2019	20-FEB-2020 08:10AM
91	16590	16-OCT-2019 02:19PM	16/10/2019	20-FEB-2020 08:10AM
92	16575	16-OCT-2019 11:57AM	17/10/2019	20-FEB-2020 08:10AM
93	16572	16-OCT-2019 11:22AM	16/10/2019	20-FEB-2020 08:10AM
94	16551	15-OCT-2019 04:56PM	18/10/2019	20-FEB-2020 08:10AM
95	16525	14-OCT-2019 05:12PM	16/10/2019	20-FEB-2020 08:10AM
96	16524	14-OCT-2019 05:06PM	16/10/2019	20-FEB-2020 08:10AM

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones

N°	# Ticket	Apertura	Fecha solución	Cierre
97	16507	14-OCT-2019 12:32PM	14/10/2019	20-FEB-2020 08:09AM
98	16501	14-OCT-2019 11:25AM	14/10/2019	20-FEB-2020 08:09AM
99	16451	10-OCT-2019 06:30PM	11/10/2019	20-FEB-2020 08:09AM
100	16388	09-OCT-2019 09:47AM	09/10/2019	20-FEB-2020 08:09AM
101	16378	08-OCT-2019 04:46PM	08/10/2019	20-FEB-2020 08:09AM
102	16305	07-OCT-2019 10:07AM	28/10/2019	20-FEB-2020 08:08AM
103	16282	04-OCT-2019 12:58PM	04/10/2019	20-FEB-2020 08:08AM
104	16264	03-OCT-2019 05:17PM	03/10/2019	20-FEB-2020 08:08AM
105	16257	03-OCT-2019 01:00PM	03/10/2019	20-FEB-2020 08:08AM
106	16255	03-OCT-2019 12:19PM	03/10/2019	20-FEB-2020 08:08AM
107	16177	01-OCT-2019 01:41PM	03/10/2019	20-FEB-2020 08:07AM
108	16127	30-SEP-2019 04:58PM	30/09/2019	20-FEB-2020 08:06AM
109	16003	26-SEP-2019 06:07PM	16/10/2019	20-FEB-2020 08:05AM
110	15990	26-SEP-2019 11:45AM	26/09/2019	20-FEB-2020 08:05AM
111	15805	18-SEP-2019 05:48PM	18/09/2019	20-FEB-2020 08:04AM
112	15737	17-SEP-2019 12:31PM	17/09/2019	20-FEB-2020 08:03AM
113	15721	17-SEP-2019 09:24AM	18/09/2019	20-FEB-2020 08:03AM
114	15683	12-SEP-2019 02:52PM	12/09/2019	20-FEB-2020 08:03AM
115	15682	12-SEP-2019 02:33PM	12/09/2019	20-FEB-2020 08:03AM
116	15679	12-SEP-2019 01:43PM	12/09/2019	20-FEB-2020 08:03AM

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones

N°	# Ticket	Apertura	Fecha solución	Cierre
117	15678	12-SEP-2019 01:13PM	12/09/2019	20-FEB-2020 08:03AM
118	15677	12-SEP-2019 01:08PM	12/09/2019	20-FEB-2020 08:03AM
119	15675	12-SEP-2019 01:04PM	12/09/2019	20-FEB-2020 08:03AM
120	15674	12-SEP-2019 12:45PM	25/09/2019	20-FEB-2020 08:03AM
121	15669	12-SEP-2019 12:28PM	25/09/2019	20-FEB-2020 08:03AM
122	15660	12-SEP-2019 10:47AM	12/09/2019	20-FEB-2020 08:03AM
123	15656	12-SEP-2019 09:43AM	18/09/2019	20-FEB-2020 08:03AM
124	15653	12-SEP-2019 09:15AM	12/09/2019	20-FEB-2020 08:03AM
125	15652	11-SEP-2019 08:12PM	25/09/2019	20-FEB-2020 08:03AM
126	15651	11-SEP-2019 07:58PM	12/09/2019	20-FEB-2020 08:03AM
127	15640	11-SEP-2019 04:46PM	11/09/2019	20-FEB-2020 08:02AM
128	15632	11-SEP-2019 12:59PM	11/09/2019	20-FEB-2020 08:02AM
129	15583	10-SEP-2019 10:19AM	10/09/2019	20-FEB-2020 08:02AM
130	15579	10-SEP-2019 10:05AM	10/09/2019	20-FEB-2020 08:02AM
131	15517	06-SEP-2019 02:42PM	06/09/2019	20-FEB-2020 08:02AM
132	15515	06-SEP-2019 02:28PM	06/09/2019	20-FEB-2020 08:02AM
133	15511	06-SEP-2019 01:39PM	06/09/2019	20-FEB-2020 08:02AM
134	15504	06-SEP-2019 12:26PM	06/09/2019	20-FEB-2020 08:02AM
135	15493	06-SEP-2019 10:49AM	06/09/2019	20-FEB-2020 08:01AM
136	15425	04-SEP-2019 04:58PM	04/09/2019	20-FEB-2020 08:01AM

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI)	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones

N°	# Ticket	Apertura	Fecha solución	Cierre
137	15415	04-SEP-2019 01:47PM	04/09/2019	20-FEB-2020 08:01AM
138	15413	04-SEP-2019 01:41PM	04/09/2019	20-FEB-2020 08:01AM
139	15400	04-SEP-2019 12:01PM	04/09/2019	20-FEB-2020 08:01AM
140	15353	03-SEP-2019 12:42PM	03/09/2019	20-FEB-2020 08:01AM
141	15349	03-SEP-2019 11:49AM	03/09/2019	31-ENE-2020 10:55AM
142	15336	03-SEP-2019 10:28AM	03/09/2019	20-FEB-2020 08:01AM
143	15326	02-SEP-2019 06:42PM	02/09/2019	20-FEB-2020 08:00AM
144	15325	02-SEP-2019 06:41PM	02/09/2019	20-FEB-2020 08:00AM
145	15322	02-SEP-2019 05:16PM	02/09/2019	20-FEB-2020 08:00AM
146	15307	02-SEP-2019 01:50PM	02/09/2019	20-FEB-2020 08:00AM
147	15306	02-SEP-2019 01:32PM	02/09/2019	20-FEB-2020 08:00AM
148	15302	02-SEP-2019 12:52PM	02/09/2019	20-FEB-2020 08:00AM
149	15248	30-AGO-2019 11:54AM	02/09/2019	20-FEB-2020 08:00AM
150	15214	29-AGO-2019 04:20PM	08/10/2019	13-ENE-2020 11:23AM
151	14969	23-AGO-2019 10:29AM	08/10/2019	20-FEB-2020 08:00AM
152	13104	29-MAY-2019 06:11PM	21/05/2020	21-MAY-2020 05:07PM
153	12767	16-MAY-2019 10:17AM	-	21-MAY-2020 02:54PM
154	12765	16-MAY-2019 09:35AM	21/05/2020	21-MAY-2020 05:40PM

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI).	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
Variación entre deductivas aplicadas por la DGTI y las reportadas ante el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS) en 2019, al amparo del Contrato CNH-17/2017. Considerando el Contrato CNH-17/2017 "Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de la Información de la CNH" y su cláusula Décima Primera. De la administración y verificación del cumplimiento del "CONTRATO", se solicitó a la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) mediante el oficio CNH.400.AAI.033/2020 una Nota informativa debidamente fundada y motivada en la que indicara si para el ejercicio fiscal 2019, se aplicaron penas convencionales y deductivas para el referido contrato; el requerimiento se atendió con la Nota Informativa 313.0010/2020, donde se informó que en 2019 se aplicaron tres deductivas y se anexo el soporte documental, conforme a lo siguiente: 1. Incidencia de Cálculo de Nómina. Durante la ejecución de los procesos para el cálculo para la segunda quincena de enero de 2019, se generó una incidencia que origina la aplicación de una deductiva con base en el Nivel de Servicio FS-03 Manejo de incidentes por un monto de $738,230.16. 2. Aplicación de deductiva: Oficialía de Partes Automatizada. Derivado de la ejecución de los servicios en los meses de junio, julio y noviembre de 2018, para el desarrollo del Sistema denominado “Oficialía de Partes Automatizada”, existen artefactos que fueron entregados antes de la implementación de la Metodología de Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistema de la CNH (MCVDS-CNH), por lo que al retomar el proyecto, se hace la sustitución de artefactos entregados antes de la implementación de la MCVDS-CNH por lo que en la ejecución de este proyecto se realiza el ajuste	**Correctiva:** La Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) de acuerdo con las facultades conferidas en el Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Hidrocarburos (RICNH), deberá realizar las siguientes acciones: a. Deberá mediante escrito debidamente fundado y motivado, aclarar y/o justificar las variaciones identificadas en el **Anexo 1** de la presente observación, debiendo presentar la documentación soporte que sustente las mismas. **Preventiva:** El Director General de Tecnologías de la Información deberá con las facultades conferidas en el RICNH, efectuar lo siguiente: 1. Instruir por escrito a los servidores públicos encargados de informar la aplicación de penas convencionales y deductivas ante el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS), para que en lo sucesivo se presente información completa, veraz, confiable y oportuna que permita atender lo solicitado por el Numeral 18, inciso b) del Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y en consecuencia minimizar el riesgo de incumplir el artículo 23, fracción II, inciso c) del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI).	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
en monto de los entregables anteriores y los entregables con base a la nueva metodología, por un monto $312,066.78. 3. Incidencia en Portales Rondas México e Hidrocarburos. El 19 de mayo de 2019, los portales Rondas México e Hidrocarburos de la CNH estuvieron fuera de línea durante 7 horas y 55 minutos dado a problemas de configuración de la plataforma, estos servicios estaban siendo soportados por personal propio del PROVEEDOR DEL SERVICIO, por lo que se aplica una deductiva con base en el Nivel de Servicio FS-03 Manejo de incidentes, por un monto de $8,190.04. Teniendo en cuenta estas deductivas y los Informes Trimestrales presentados en el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS) en su cuarta y décima Sesión Ordinaria del primer y tercer trimestre 2019, se realizó un comparativo entre esta información que dio como resultado las variaciones que se detallan en el **(Anexo 1)** relativas a: **Primer trimestre 2019.** 1. La aplicación de la deductiva por un monto de $738,230.16 con IVA no fue reportada en el CAAS. 2. En el CAAS se reportó la aplicación de una deductiva por un monto de $269,023.09 sin IVA y en la Nota informativa No. 313.0010/2020 se reportó con IVA dando un total de $312,066.78.	Público y se fortalezca el control interno al interior de esa DGTI. 2. Deberá implementar un mecanismo de control que le permita informar oportunamente los datos correspondientes a la aplicación de penas convencionales y deductivas que correspondan a los contratos que administra esa DGTI, con el objeto de que se presente información completa, veraz, confiable y oportuna que permita atender lo solicitado por el Numeral 18, inciso b) del Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, debiendo presentar la evidencia documental que sustente. Las constancias documentales que se envíen al OIC para acreditar la realización de las acciones que se solicitan en la atención de las recomendaciones correctivas y preventivas, deberán remitirse invariablemente por escrito y dentro del plazo que a continuación se acuerda como compromiso de solventación. **Fecha compromiso de solventación:** 10 de marzo de 2021. **Por la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Mtro. Fernando Solares Valdes** **Director General de Tecnologías de la Información**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI).	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
Tercer trimestre 2019. 3. En el CAAS se reportó un monto de $165,225.11, mismo que no fue reportado en la Nota informativa No. 313.0010/2020. 4. En la Nota informativa No. 313.0010/2020 se reportó una deductiva por $8,190.04 con IVA, sin que ésta se haya reportado en el CAAS. Por lo anterior, se detecta que existen variaciones entre la aplicación de deductivas informadas en la Nota informativa No. 313.0010/2020 y las que fueron reportas en su momento en el CAAS de 2019 al amparo del Contrato CNH-17/2017 “Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de la Información de la CNH", por lo que no se atendió con veracidad y confiabilidad lo solicitado por el Numeral 18, inciso b) del Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios. *“18. Para estar en posibilidad e integrar oportunamente el informe trimestral a que se refiere la fracción IV del artículo 22 de la Ley, y 23 de su Reglamento, el Presidente del Comité, deberá suscribir y presentar en la sesión ordinaria inmediata posterior a la conclusión del trimestre de que se trate, para efecto del informe referido el área contratante deberá atender a lo siguiente:* *a) ..* *b) Una relación de los siguientes contratos: (Formato CAAS-03).* *– ..* *– Aquellos en los que se les haya aplicado alguna penalización o deductiva.”*	**Lic. Oscar Raymundo Arroyo Sánchez** **Director General Adjunto de Infraestructura y Operaciones** Paola Patiño **Lic. Nubia Paola Patiño Avilés** **Subdirectora de Gestión de Proyectos**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI).	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
Causa: ✓ Deductivas no reportadas en el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS). ✓ Información inconsistente al reportar montos con IVA y sin IVA en el CAAS. **Efecto:** ✓ Imprecisiones en la información de deductivas presentada en el CAAS de la CNH, que afecta en la confiabilidad de los datos reportados al Comité. **Fundamento:** - Artículos 21, fracción XXVI y 39 fraccione XXI del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Hidrocarburos, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 22 de diciembre de 2014, su quinta reforma publicada en el DOF el 29 de noviembre de 2018. - Artículos 24, fracción XXVII y 46 fracciones XXI del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Hidrocarburos, publicado en el DOF el 27 de junio de 2019 y su primera reforma publicada en DOF el 25 de octubre de 2019. - Artículo 23, fracción II, inciso c) del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicado en DOF el 28 de julio de 2010.	

FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	**Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Cédula de Observaciones**	**Hoja No: 47 de 48** **Número de auditoría:** 03/2020 **Número de observación:** 05 **Monto fiscalizable:** N/A **Monto fiscalizado:** N/A **Monto por aclarar:** N/A **Monto por recuperar:** N/A **Riesgo:** Bajo **Órgano Fiscalizador:** OIC

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI).	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones
- Numeral 18, inciso b) del Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, modificado el 30 de abril de 2015. - Artículo Segundo, Numeral 9, Norma Cuarta. Información y Comunicación, puntos 13.03, 13.04, 13.05 del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo e Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el DOF el 03 de noviembre de 2016, última modificación publicada en DOF el 5 de septiembre de 2018.	

L.D. Martha Dolores Quiroz Vargas **Jefa de Departamento**	**18 de diciembre de 2020** **Fecha de Firma**	**L.C. Rosalba Morales Pérez** **Directora de Auditoría**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos	Sector: Energía	Clave: 46
Área Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI).	Clave de programa y descripción de la Auditoría: 800 “Al Desempeño”.	

Observación	Recomendaciones

ANEXO 1

Número de contrato	Comité de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios (CAAS) 2019		Información remitida por la DGTI mediante nota informativa No. 313.0010/2020			Observaciones
	Reporte Trimestral CAAS	Deductivas	Oficio y fecha	Deductiva		
				Subtotal	Total	
CNH-17/2017	Primer trimestre 2019	$ 269,023.09	313.00105/2019 06 de febrero de 2019	$ 636,405.31	$ 738,230.16	Monto de deductiva no reportado en el primer trimestre del CAAS 2019.
			313.00112/2019 11 de marzo de 2019	$ 269,023.09	$ 312,066.78	En el CAAS se reportó un monto de $269,023.09, sin IVA.
	Tercer trimestre 2019	$ 165,225.11	313.00127/2019 18 de junio de 2019	$ 7,121.77	$ 8,190.04	Se encuentra una diferencia entre la deductiva reportada en el CAAS y en el oficio 313.00127/2019.