FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos Cédula de Seguimiento	**DATOS ORIGINALES** **Número de Auditoría origen: 03/2020** **Número de Observación: 01** **Instancia fiscalizadora: 33 OIC** **Monto por aclarar: N/A** **Monto por recuperar: N/A** **Riesgo: Bajo**	**DATOS DEL SEGUIMIENTO** **Número de Seguimiento: 02/2020** **Saldo por aclarar: N/A** **Saldo por recuperar: N/A** **Avance: 100%** **1er. Trimestre de 2021.**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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	Mediante el Oficio No. 313.0030/2021 del 2 de marzo de 2021, el Director General de Tecnologías de la Información, remitió información y documentación para atender la presente observación conforme a lo siguiente: **Correctiva:** **a.** Por lo que corresponde al inciso a se tiene que: • La DGTI remitió el oficio número 313.0017/2021 del 15 de febrero de 2021, en el que explicó la relación de la actividad del PAT, denominada "Habilitar los servicios de TI que soporten la operación" conforme a lo recomendado, aclarando que ésta se refiere a la disponibilidad, calidad y posibilidad de uso de los diferentes servicios que ofrece la DGTI para facilitar a las Unidades Administrativas de la CNH, sistemas que soporten su operación diaria para el cumplimiento de objetivos institucionales. **Por lo anterior, este punto se considera atendido**. • La DGTI mediante el oficio número 313.0018/2021 del 15 de febrero de 2021, informó que la DGTI desconoce el por qué la actividad "Dar seguimiento a proyectos estratégicos de TI", no se definió en el PAT 2019, toda vez que la Dirección General de Estrategia	La Dirección General de Tecnologías de la Información, con lo expuesto en los oficios 313.0017/2021, 313.0018/2021 y 313.0019/2021; así como con la nota informativa y Matriz de Procesos, aclaró las distintas inconsistencias de información identificadas respecto del PAT, alineación de procesos con el MAAGTICSI y de reportes de la Cartera Ejecutiva de Proyectos, **por lo que los incisos de la recomendación correctiva quedaron atendidos.** Con lo que respecta a las recomendaciones preventivas, la DGTI acreditó el establecimiento del mecanismo de control para revisar en reuniones de trabajo, los reportes de COCODI y de la HGPTI y, del mismo modo, comprobó que llevó a cabo el análisis sugerido, determinando la no conveniencia de modificaciones a los subprocesos, considerando que se encuentran alineados a la norma ISO, **por lo que los numerales de la recomendación preventiva quedan atendidos.** Por lo antes expuesto la presente observación se reporta como atendida al 100%.

FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	**Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Cédula de Seguimiento**	**DATOS ORIGINALES** **Número de Auditoría origen: 03/2020** **Número de Observación: 01** **Instancia fiscalizadora: 33 OIC** **Monto por aclarar: N/A** **Monto por recuperar: N/A** **Riesgo: Bajo**	**DATOS DEL SEGUIMIENTO** **Número de Seguimiento: 02/2020** **Saldo por aclarar: N/A** **Saldo por recuperar: N/A** **Avance: 100%** **1er. Trimestre de 2021.**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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. 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	Institucional solicitaba su seguimiento para el reporte trimestral, mediante la herramienta ESMSUITE. Como constancia, anexa captura de pantalla de la herramienta, en la que se identifica la actividad en el sistema como parte del PAT, en función de lo anterior, el área aclaró lo solicitado. **Por lo que este punto se considera atendido y con ello el inciso a, está atendido en su totalidad.** **b.** La DGTI remitió el oficio No. 313.0019/2021 del 15 de febrero de 2021, en el que se describe que los reportes para COCODI, únicamente incluyen información de avance del PETIC gerencial para la toma de decisiones y se acumula información de forma trimestral señalando un porcentaje de avance global; por otro lado en la en la Herramienta de Gestión de la Política TIC (HGPTIC) se reportan avances operativos de manera trimestral por cada uno de los proyectos, no obstante se desglosan en las distintas etapas. Cabe señalar que realizan una explicación detallada en la que se advierten las razones de las variaciones. Por lo anterior, se resalta que las diferencias se deben a que el objetivo de cada reporte es distinto. Con la información y documentación remitida se aclararon y justificaron las inconsistencias	

FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	**Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Cédula de Seguimiento**	**DATOS ORIGINALES** **Número de Auditoría origen: 03/2020** **Número de Observación: 01** **Instancia fiscalizadora: 33 OIC** **Monto por aclarar: N/A** **Monto por recuperar: N/A** **Riesgo: Bajo**	**DATOS DEL SEGUIMIENTO** **Número de Seguimiento: 02/2020** **Saldo por aclarar: N/A** **Saldo por recuperar: N/A** **Avance: 100%** **1er. Trimestre de 2021.**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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 impactaren la eficacia debido 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,	determinadas, **por lo que el inciso b, se considera como atendido.** **c.** LA DGTI envió nota informativa en la que aclara que la nota remitida con número. 313.0005/2020 del 23 de octubre de 2020 proporcionada durante la auditoría, contenía un error entre el copiado de las celdas del archivo origen (mismo que contenía filtros) y el archivo final, por lo cual señala que la información correcta es la presentada en las sesiones del COCODI de 2019. Derivado de lo anterior, remite información concentrada que corresponde con las versiones finales de lo reportado en el COCODI. En este sentido, comparando los datos corregidos con la HGPTIC, se identifica que la información es congruente, lo que permitirá minimizar el riesgo de afectar el seguimiento de los objetivos de la DGTI, **por lo anterior el inciso c, se considera atendido.** **d.** La DGTI proporcionó anexo denominado Matriz de Procesos, donde se establece la clara correspondencia entre las actividades relacionadas de las cláusulas, apartados y subprocesos de la ISO/I EC 20000-1 con cada uno de los procesos del MAAGTICSI. **Por lo anterior, el inciso d) se considera atendido.**	

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos Cédula de Seguimiento	DATOS ORIGINALES Número de Auditoría origen: 03/2020 Número de Observación: 01 Instancia fiscalizadora: 33 OIC Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: Bajo	DATOS DEL SEGUIMIENTO Número de Seguimiento: 02/2020 Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 100% 1er. Trimestre de 2021.

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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. **Correctiva:** La Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) de acuerdo con las facultades	**Preventiva:** 1.1 Mediante Nota Informativa número 313.0002_2021 la DGTI informó que establecieron como mecanismo de control la realización de reuniones de trabajo previas a emitir los reportes de COCODI y de la HGPTI. Presentan constancia de Minuta de Reunión de fecha 12 de febrero de 2021 en la que integraron la información de los avances para los reportes. **Por lo antes expuesto el numeral 1.1, se considera atendido.** 1.2 Mediante el Oficio No. 313.0030/2021 la DGTI manifiesta que una vez evaluada la conveniencia de revisar las referencias normativas, no consideran procedente robustecer la normativa, toda vez que se tiene claramente identificada la correlación de las cláusulas de la ISO con los procesos de MAAGTICSI, tal y como lo hicieron constar en la Matriz de Procesos presentada para atender en inciso d de la recomendación correctiva, **por lo que el numeral 1.2, se considera atendido.**	

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos Cédula de Seguimiento	DATOS ORIGINALES Número de Auditoría origen: 03/2020 Número de Observación: 01 Instancia fiscalizadora: 33 OIC Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: Bajo	DATOS DEL SEGUIMIENTO Número de Seguimiento: 02/2020 Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 100% 1er. Trimestre de 2021.

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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 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.		

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos Cédula de Seguimiento	DATOS ORIGINALES Número de Auditoría origen: 03/2020 Número de Observación: 01 Instancia fiscalizadora: 33 OIC Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: Bajo	DATOS DEL SEGUIMIENTO Número de Seguimiento: 02/2020 Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 100% 1er. Trimestre de 2021.

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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: 1.1. Respecto al seguimiento de los objetivos de la DGTI plasmados en la Cartera Ejecutiva de Proyectos		

FUNCIÓN PÚBLICA Secretaría de la Función Pública	**Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Cédula de Seguimiento**	**DATOS ORIGINALES** **Número de Auditoría origen: 03/2020** **Número de Observación: 01** **Instancia fiscalizadora: 33 OIC** **Monto por aclarar: N/A** **Monto por recuperar: N/A** **Riesgo: Bajo**	**DATOS DEL SEGUIMIENTO** **Número de Seguimiento: 02/2020** **Saldo por aclarar: N/A** **Saldo por recuperar: N/A** **Avance: 100%** **1er. Trimestre de 2021.**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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.		

L.C. Diego Sevilla Tovar **Jefe de departamento de Auditoría**	**C.P. Laura Angélica Fuentes Pacheco** **Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública**	**Lic. Erika Alicia Aguilera Hernández** **Titular del Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos**

FUNCIÓN PÚBLICA	**Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Cédula de Seguimiento**	**DATOS ORIGINALES** **Número de Auditoría origen: 03/2020** **Número de Observación: 02** **Instancia fiscalizadora: 33 OIC** **Monto por aclarar: N/A** **Monto por recuperar: N/A** **Riesgo: Medio**	**DATOS DEL SEGUIMIENTO** **Número de Seguimiento: 02/2021** **Saldo por aclarar: N/A** **Saldo por recuperar: N/A** **Avance: 100%** **1er. Trimestre de 2021.**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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 CNH09/2018, 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-	Mediante el Oficio No. 313.0030/2021 del 2 de marzo de 2021, el Director General de Tecnologías de la Información, remitió información y documentación para atender la presente observación conforme a lo siguiente: **Correctiva:** **a.** La DGTI mediante nota informativa y constancias documentales, acreditó que sí elabora el Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para la infraestructura de cómputo y de comunicaciones. Como soporte documental, anexan el formato AOP F2 2019, correspondiente al Programa de mantenimiento establecido en el MAAGTICSI, con lo que aclara la situación observada. Asimismo, explica que dicho Programa se elabora en conjunto con los prestadores de servicio que realizan el mantenimiento y presentan constancias de las acciones de coordinación. **Por lo antes expuesto, la recomendación correctiva se atiende.** **Preventiva:** **1.** Mediante Oficio número 313.0022/2021 del 15 de febrero de 2021, la DGTI, manifiesta que se realizó una sesión entre los integrantes de la DGTI, en la que se concluyó que no requiere modificaciones y/o cambios a las	La Dirección General de Tecnologías de la Información, acreditó la elaboración del Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para la Infraestructura de Cómputo y de Comunicaciones, **por lo que la recomendación correctiva quedó atendida.** Con relación a las recomendaciones preventivas, la DGTI comprobó que analizó las facultades que tiene conferidas en el RICNH y concluyó que no requiere modificaciones; asimismo, presentó las constancias del mecanismo de control establecido para el proceso de elaboración del Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para la Infraestructura de Cómputo y de Comunicaciones, **por lo que la recomendación preventiva se atiende.** Por lo antes expuesto, la presente observación se reporta como atendida al 100%.

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos Cédula de Seguimiento	DATOS ORIGINALES Número de Auditoría origen: 03/2020 Número de Observación: 02 Instancia fiscalizadora: 33 OIC Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: Medio	DATOS DEL SEGUIMIENTO Número de Seguimiento: 02/2021 Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 100% 1er. Trimestre de 2021.

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
09/2018 y CNH-18/2018 respectivamente. Sus reportes correspondientes son: 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	facultades definidas en el Reglamento Interno de la CNH para dicha Dirección General; como constancia proporcionan minuta del 9 de febrero de 2021 en el que consta el análisis realizado, **por lo que el numeral 1, de la preventiva se atiende** 2. Considerando que la DGTI revisó y determinó que no se requieren modificaciones y/o cambios a las facultades definidas en el Reglamento, no existen acciones que realizar para atender la recomendación 2 preventiva, toda vez que esta únicamente procedía en caso de que se fueran a promover modificaciones. **Por lo que este queda atendido** con las acciones realizadas para el numeral 1. 3. La DGTI presentó un Proceso Administrativo de Operación, del mes de febrero de 2021, que estableció como mecanismo de control para el proceso de elaboración de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, **por lo que el numeral 3 de la preventiva, se atiende**	

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos Cédula de Seguimiento	DATOS ORIGINALES Número de Auditoría origen: 03/2020 Número de Observación: 02 Instancia fiscalizadora: 33 OIC Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: Medio	DATOS DEL SEGUIMIENTO Número de Seguimiento: 02/2021 Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 100% 1er. Trimestre de 2021.

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: S00.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
"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 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;		

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos Cédula de Seguimiento	DATOS ORIGINALES Número de Auditoría origen: 03/2020 Número de Observación: 02 Instancia fiscalizadora: 33 OIC Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: Medio	DATOS DEL SEGUIMIENTO Número de Seguimiento: 02/2021 Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 100% 1er. Trimestre de 2021.

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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. 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. Correctiva: La Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) de acuerdo con las facultades		

FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	**Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Cédula de Seguimiento**	**DATOS ORIGINALES** **Número de Auditoría origen: 03/2020** **Número de Observación: 02** **Instancia fiscalizadora: 33 OIC** **Monto por aclarar: N/A** **Monto por recuperar: N/A** **Riesgo: Medio**	**DATOS DEL SEGUIMIENTO** **Número de Seguimiento: 02/2021** **Saldo por aclarar: N/A** **Saldo por recuperar: N/A** **Avance: 100%** **1er. Trimestre de 2021.**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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 parala infraestructura de cómputo y de comunicaciones 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 convenientes a fin de minimizar los riesgos identificados y evitar incurrir en incumplimiento de facultades. Al respecto, debe		

FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	**Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Cédula de Seguimiento**	**DATOS ORIGINALES** **Número de Auditoría origen: 03/2020** **Número de Observación: 02** **Instancia fiscalizadora: 33 OIC** **Monto por aclarar: N/A** **Monto por recuperar: N/A** **Riesgo: Medio**	**DATOS DEL SEGUIMIENTO** **Número de Seguimiento: 02/2021** **Saldo por aclarar: N/A** **Saldo por recuperar: N/A** **Avance: 100%** **1er. Trimestre de 2021.**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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.		

L.C. Diego Sevilla Tovar **Jefe de departamento de Auditoría**	**C.P. Laura Angélica Fuentes Pacheco** **Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública**	**Lic. Erika Alicia Aguilera Hernández** **Titular del Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos**

FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	**Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Cédula de Seguimiento**	**DATOS ORIGINALES** **Número de Auditoría origen: 03/2020** **Número de Observación: 03** **Instancia fiscalizadora: 33 OIC** **Monto por aclarar: N/A** **Monto por recuperar: N/A** **Riesgo: Medio**	**DATOS DEL SEGUIMIENTO** **Número de Seguimiento: 02/2021** **Saldo por aclarar: N/A** **Saldo por recuperar: N/A** **Avance: 100%** **1er. Trimestre de 2021.**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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 2000y 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 8meses, (Anexo 1).	Mediante el Oficio No. 313.0030/2021 del 2 de marzo de 2021, el Director General de Tecnologías de la Información, remitió información y documentación para atender la presente observación conforme a lo siguiente: Correctiva: **a.** La DGTI aclaró y justifico mediante el oficio 313.0025/2021 del 15 de febrero de 2021, los 15 casos observados en los que se identificaron presuntos retrasos en el cumplimiento de acuerdos y compromisos del Sistema de Gestión de Servicios de TI, como constancia, anexan Minutas de Revisión Gerencial del 28 y 31 de mayo, 28 de junio, 29 de julio y 29 de agosto. En dichas aclaraciones hacen constar con los documentos presentados que los procesos antes de su formalización pasan por la etapa de revisión como indica el MAAGTICSI, lo que provocó el aparente retraso. **Por lo expuesto, el inciso a. se atiende** **b.** La DGTI proporcionó con el oficio No. 313.0024/2021 del 15 de febrero de 2020, la aclaración fundada y motivada y remitió las Minutas de Revisión Gerencial que corresponden a las constancias de la verificación del cumplimiento de los acuerdos y compromisos, con los que aclaran la	La Dirección General de Tecnologías de la Información, aclaró los 15 casos con retraso en la fecha compromiso observados, proporcionó las constancias documentales del cumplimiento de acuerdos y compromisos de los 5 casos identificados como falta de documentación y aclaró la situación de los procesos con el mismo número de registro, por lo que **la recomendación correctiva queda atendida.** Con relación a las recomendaciones preventivas, la DGTI estableció una Bitácora de seguimiento para los acuerdos del Sistema de Gestión, como mecanismos de control y determinó implementar como control la clasificación del "Archivo de lista de códigos", por tipo de documento de acuerdo con la clasificación que se encuentra en el Proceso de Gestión Documental, **por lo que la recomendación preventiva quedo atendida.** Por lo antes expuesto la presente observación se reporta como atendida al 100%.

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos Cédula de Seguimiento	DATOS ORIGINALES Número de Auditoría origen: 03/2020 Número de Observación: 03 Instancia fiscalizadora: 33 OIC Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: Medio	DATOS DEL SEGUIMIENTO Número de Seguimiento: 02/2021 Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 100% 1er. Trimestre de 2021.

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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."* "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 dio 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	inconsistencia observada, **por lo que el Inciso b, queda atendido** **c.** La DGTI Informó mediante nota que la situación observada derivó de un error en la captura del registro, por lo que realizó las acciones necesarias para corregir el código real del documento, con lo que aclara lo observado, **por lo que el inciso c, queda atendido.** **Preventiva:** 1.1 La DGTI remitió oficio No.313.0025/2021 del 15 de febrero de 2021 mediante el cual se acreditan las acciones realizadas para establecer como mecanismo de control una Bitácora de seguimiento de compromisos y acuerdos, que les permitirá llevar el seguimiento y cierre de acuerdos, respecto a la operación del Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la información, **por lo que el numeral 1.1, se atiende.** 1.2 La DGTI remitió los oficios 313.0011/2021 y 313.0025/2021 de fechas 8 y 15 de febrero de 2021 mediante los cuales acredita que realizó acciones para establecer como mecanismo de control la clasificación del "Archivo de lista de códigos", por tipo de documento de acuerdo con la clasificación que se encuentra en el	

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos Cédula de Seguimiento	**DATOS ORIGINALES** **Número de Auditoría origen: 03/2020** **Número de Observación: 03** **Instancia fiscalizadora: 33 OIC** **Monto por aclarar: N/A** **Monto por recuperar: N/A** **Riesgo: Medio**	**DATOS DEL SEGUIMIENTO** **Número de Seguimiento: 02/2021** **Saldo por aclarar: N/A** **Saldo por recuperar: N/A** **Avance: 100%** **1er. Trimestre de 2021.**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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. 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 de 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	Proceso de Gestión Documental, con el siguiente orden: Documento genérico, Manual, Plan/Programa, Formato, Registro, Reporte y Procedimiento; para evitar la duplicidad de códigos de asignación y renombrar el archivo como "Registro de documentos del Sistema de Gestión Integral". Con este mecanismo atiende lo recomendado, **por lo que el numeral 1.2, se atiende.**	

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos Cédula de Seguimiento	DATOS ORIGINALES Número de Auditoría origen: 03/2020 Número de Observación: 03 Instancia fiscalizadora: 33 OIC Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: Medio	DATOS DEL SEGUIMIENTO Número de Seguimiento: 02/2021 Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 100% 1er. Trimestre de 2021.

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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 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		

FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	**Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Cédula de Seguimiento**	**DATOS ORIGINALES** **Número de Auditoría origen: 03/2020** **Número de Observación: 03** **Instancia fiscalizadora: 33 OIC** **Monto por aclarar: N/A** **Monto por recuperar: N/A** **Riesgo: Medio**	**DATOS DEL SEGUIMIENTO** **Número de Seguimiento: 02/2021** **Saldo por aclarar: N/A** **Saldo por recuperar: N/A** **Avance: 100%** **1er. Trimestre de 2021.**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
continuación se acuerda como compromiso de solventación.		

L.C. Diego Sevilla Tovar **Jefe de departamento de Auditoría**	**C.P. Laura Angélica Fuentes Pacheco** **Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública**	**Lic. Erika Alicia Aguilera Hernández** **Titular del Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos**

FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	**Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Cédula de Seguimiento**	**DATOS ORIGINALES** **Número de Auditoría origen: 03/2020** **Número de Observación: 04** **Instancia fiscalizadora: 33 OIC** **Monto por aclarar: N/A** **Monto por recuperar: N/A** **Riesgo: Bajo**	**DATOS DEL SEGUIMIENTO** **Número de Seguimiento: 02/2021** **Saldo por aclarar: N/A** **Saldo por recuperar: N/A** **Avance: 100%** **1er. Trimestre de 2021.**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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 entiempo / 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	Mediante el Oficio No. 313.0030/2021 del 2 de marzo de 2021, el Director General de Tecnologías de la Información, remitió información y documentación para atender la presente observación conforme a lo siguiente: **Correctiva:** **a.** LA DGTI mediante el oficio número 313.0027/2021 del 15 de febrero de 2021, describe que en los archivos del área si se cuenta con datos del índice de satisfacción por parte de los solicitantes de servicios y adjuntan las evidencias documentales con las que hacer constar que se tienen los datos de satisfacción de los servicios, de aquellos que si responden. **Por lo que el Inciso a, queda atendido** **b.** La DGTI mediante nota explicativa aclara que la columna denominada CIERRE es afectada solo si el usuario contesta la encuesta de satisfacción del servicio, que sirve a la DGTI como parámetro interno para solventar desviaciones en la calidad de los servicios que se otorgan, pero dicha fecha no corresponde con la que se atiende el servicio, toda vez que esta está identificada en la columna denominada "Tiempo de solución". Además, aclaró que la fecha de cierre no es el parámetro para determinación de las	La Dirección General de Tecnologías de la Información, presentó los datos del índice de satisfacción y explicó y presentó las aclaraciones de las fechas de cierre de los Tickets observados, con lo que atendió la recomendación correctiva. Con relación a las recomendaciones preventivas, la DGTI promovió el llenado de la encuesta de satisfacción para que el área tenga elementos para medir el índice de satisfacción de los servicios, tomó las buenas prácticas para establecer la fórmula que permita conocer el porcentaje de eficacia de los servicios brindados y acreditó que tienen implementado un tablero de control como mecanismo de monitoreo de los tiempos de atención de Tickets, **por lo que la recomendación preventiva queda atendida.** Por lo antes expuesto la presente observación se reporta como solventada al 100%.

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos Cédula de Seguimiento	DATOS ORIGINALES Número de Auditoría origen: 03/2020 Número de Observación: 04 Instancia fiscalizadora: 33 OIC Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: Bajo	DATOS DEL SEGUIMIENTO Número de Seguimiento: 02/2021 Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 100% 1er. Trimestre de 2021.

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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. • 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,	deductivas, si no la fecha de atención del Ticket. Con el análisis realizado una vez aclaradas las fechas, se identifica que existe congruencia con lo expuesto por la DGTI y por lo tanto las inconsistencias determinadas se aclaran, **por lo que el Inciso b, queda atendido** **Preventiva:** a. La DGTI presentó minuta de la sesión de trabajo del 5 de febrero de 2021, que tuvo el propósito de definir acciones a tomar para concientizar a los usuarios respecto al llenado de la Encuesta de Satisfacción de la Herramienta de Mesa de Servicios de la DGTI. Como resultado de las acciones propuestas, mediante Mensajes Institucionales emitidos a través del correos electrónicos en el mes de marzo del presente año, se ha promovido ante los servidores públicos de la CNH, dar respuesta a la Encuesta, para mejorar los servicios que proporciona la DGTI, **por lo que el inciso a, queda atendido.** **b.** La DGTI, mediante nota informativa, manifestó que acorde con la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL por sus siglas en inglés), las métricas establecidas para la medición de la	

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos Cédula de Seguimiento	DATOS ORIGINALES Número de Auditoría origen: 03/2020 Número de Observación: 04 Instancia fiscalizadora: 33 OIC Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: Bajo	DATOS DEL SEGUIMIENTO Número de Seguimiento: 02/2021 Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 100% 1er. Trimestre de 2021.

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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. ✓ 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).**	eficacia en la atención de las solicitudes de la mesa de servicio, refieren la siguiente fórmula: *"Eficacia es igual a Resultado alcanzado por 100 entre Resultado previsto."* Por lo tanto, dicha fórmula es la establecida por la DGTI para la medición de eficacia de los servicios brindados, soportado por la Norma ISO 20000-1, las buenas prácticas definidas en el ITIL y el MAAGTICSI. **Por lo que el Inciso b, queda atendido.** **c.** La DGTI mediante nota informativa, manifestó que se cuenta con el mecanismo de control, y adjuntó como constancia el tablero de control, con el que se da seguimiento diario a los Ticket´s. Las constancias documentales acreditan los manifestado **Por lo que el Inciso c, queda atendido.**	

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos Cédula de Seguimiento	DATOS ORIGINALES Número de Auditoría origen: 03/2020 Número de Observación: 04 Instancia fiscalizadora: 33 OIC Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: Bajo	DATOS DEL SEGUIMIENTO Número de Seguimiento: 02/2021 Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 100% 1er. Trimestre de 2021.

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
✓ 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. 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		

FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	**Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Cédula de Seguimiento**	**DATOS ORIGINALES** **Número de Auditoría origen: 03/2020** **Número de Observación: 04** **Instancia fiscalizadora: 33 OIC** **Monto por aclarar: N/A** **Monto por recuperar: N/A** **Riesgo: Bajo**	**DATOS DEL SEGUIMIENTO** **Número de Seguimiento: 02/2021** **Saldo por aclarar: N/A** **Saldo por recuperar: N/A** **Avance: 100%** **1er. Trimestre de 2021.**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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: 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.		

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos Cédula de Seguimiento	DATOS ORIGINALES Número de Auditoría origen: 03/2020 Número de Observación: 04 Instancia fiscalizadora: 33 OIC Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: Bajo	DATOS DEL SEGUIMIENTO Número de Seguimiento: 02/2021 Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 100% 1er. Trimestre de 2021.

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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.		

L.C. Diego Sevilla Tovar **Jefe de departamento de Auditoría**	**C.P. Laura Angélica Fuentes Pacheco** **Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública**	**Lic. Erika Alicia Aguilera Hernández** **Titular del Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos**

FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	**Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Cédula de Seguimiento**	**DATOS ORIGINALES** **Número de Auditoría origen: 03/2020** **Número de Observación: 05** **Instancia fiscalizadora: 33 OIC** **Monto por aclarar: N/A** **Monto por recuperar: N/A** **Riesgo: Bajo**	**DATOS DEL SEGUIMIENTO** **Número de Seguimiento: 02/2021** **Saldo por aclarar: N/A** **Saldo por recuperar: N/A** **Avance: 100%** **1er. Trimestre de 2021.**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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 de 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	Mediante el Oficio No. 313.0030/2021 del 2 de marzo de 2021, el Director General de Tecnologías de la Información, remitió información y documentación para atender la presente observación conforme a lo siguiente: **Correctiva:** a. La DGTI mediante el oficio número. 313.0028/2021 del 15 de febrero de 2021, detalló las aclaraciones y justificaciones de las variaciones entre las deductivas aplicadas por la DGTI reportadas ente el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS), presentando la documentación soporte que sustenta las mismas. De la revisión a los documentos propuestos, se identifica que la DGTI reportó los montos aplicados, conforme a los soportes documentales. **Por lo que el inciso a, queda atendido** **Preventiva:** **1.** La DGTI mediante el oficio número. 313.0003/2021 del 12 de febrero de 2021, presenta la evidencia documental que sustenta que se Instruyó por escrito a los servidores públicos para que continúen con la aplicación de penas convencionales y deductivas y presenten los datos ante el	La Dirección General de Tecnologías de la Información, aclaró las variaciones identificadas en la observación sobre deductivas aplicadas por la DGTI y reportadas al Comité, **por lo que la medida correctiva quedó atendida.** Con relación a la recomendación preventiva, la DGTI, instruyó a los responsable para que en lo sucesivo se presente información completa, veraz, confiable y oportuna e implementó el mecanismo de control para informar los datos correspondiente a la aplicación de penas y deductivas conforme a norma, **por lo que la recomendación preventiva queda atendida.** Por lo antes expuesto la presente observación se reporta como solventada al 100%.

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos Cédula de Seguimiento	**DATOS ORIGINALES** **Número de Auditoría origen: 03/2020** **Número de Observación: 05** **Instancia fiscalizadora: 33 OIC** **Monto por aclarar: N/A** **Monto por recuperar: N/A** **Riesgo: Bajo**	**DATOS DEL SEGUIMIENTO** **Número de Seguimiento: 02/2021** **Saldo por aclarar: N/A** **Saldo por recuperar: N/A** **Avance: 100%** **1er. Trimestre de 2021.**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
"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 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 de2019, 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.	Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS). **Por lo que el Numeral 1 queda atendido.** **2.** La DGTI mediante el oficio No. 313.0004/2021 del 12 de febrero de 2021, giró las instrucciones necesarias para que se estableciera un mecanismo de control que permita informar oportunamente los datos correspondientes a la aplicación de penas convencionales y deductivas al Área de Adquisiciones, de los contratos que administra esa DGTI. Asimismo, anexan soporte documental el formato establecido para reportar las penas y deductivas, como ejemplo, rubricado por el administrador del contrato que corresponde, **por lo que el numeral 2 queda atendido.**	

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos Cédula de Seguimiento	DATOS ORIGINALES Número de Auditoría origen: 03/2020 Número de Observación: 05 Instancia fiscalizadora: 33 OIC Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: Bajo	DATOS DEL SEGUIMIENTO Número de Seguimiento: 02/2021 Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 100% 1er. Trimestre de 2021.

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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. **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. 313.0010/2020se 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		

FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	**Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Cédula de Seguimiento**	**DATOS ORIGINALES** **Número de Auditoría origen: 03/2020** **Número de Observación: 05** **Instancia fiscalizadora: 33 OIC** **Monto por aclarar: N/A** **Monto por recuperar: N/A** **Riesgo: Bajo**	**DATOS DEL SEGUIMIENTO** **Número de Seguimiento: 02/2021** **Saldo por aclarar: N/A** **Saldo por recuperar: N/A** **Avance: 100%** **1er. Trimestre de 2021.**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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." 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:		

FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	**Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Cédula de Seguimiento**	**DATOS ORIGINALES** **Número de Auditoría origen: 03/2020** **Número de Observación: 05** **Instancia fiscalizadora: 33 OIC** **Monto por aclarar: N/A** **Monto por recuperar: N/A** **Riesgo: Bajo**	**DATOS DEL SEGUIMIENTO** **Número de Seguimiento: 02/2021** **Saldo por aclarar: N/A** **Saldo por recuperar: N/A** **Avance: 100%** **1er. Trimestre de 2021.**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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 Numeral18, 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 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,		

FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	**Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos** **Cédula de Seguimiento**	**DATOS ORIGINALES** **Número de Auditoría origen: 03/2020** **Número de Observación: 05** **Instancia fiscalizadora: 33 OIC** **Monto por aclarar: N/A** **Monto por recuperar: N/A** **Riesgo: Bajo**	**DATOS DEL SEGUIMIENTO** **Número de Seguimiento: 02/2021** **Saldo por aclarar: N/A** **Saldo por recuperar: N/A** **Avance: 100%** **1er. Trimestre de 2021.**

Ente: Comisión Nacional de Hidrocarburos.	Sector: Energía	Clave: 46
Unidad Auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información	Clave de programa y descripción: 500.- Seguimiento de Observaciones.	

Observación	Acciones realizadas	Conclusión
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.		

L.C. Diego Sevilla Tovar **Jefe de departamento de Auditoría**	**C.P. Laura Angélica Fuentes Pacheco** **Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública**	**Lic. Erika Alicia Aguilera Hernández** **Titular del Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Hidrocarburos**