

## **ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO**

ALCALDÍA TLALPAN

### **AUDITORÍA DE DESEMPEÑO**

“ATENCIÓN CIUDADANA”

Auditoría ASCM/198/22

### **FUNDAMENTO LEGAL**

La presente auditoría se llevó a cabo con fundamento en los artículos 122, apartado A, base II, sexto párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 29, apartado D, inciso h) y 62, numeral 2 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 13, fracción CXI, de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; 1, 2, fracciones XIV y XLII, inciso a), 3, 8, fracciones I, II, VI, VII, VIII, IX, y XXVI; 9; 10, incisos a) y b), 14 fracciones I, VIII, XVII, XX y XXIV; 22, 24, 27, 28, 30, 32, 34, 35, 36, primer párrafo, 37, fracción II, 56, 64 y 67 de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México; y 1 y 6, fracciones VI, VII, VIII, 8, fracción XXIII y 17, fracciones VI, VIII, IX y X del Reglamento Interior de la Auditoría Superior de la Ciudad de México.

### **ANTECEDENTES**

Derivado de la auditoría practicada al Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de la Alcaldía Tlalpan en la Cuenta Pública de 2019, se generaron recomendaciones para subsanar las debilidades detectadas en el proceso de atención de solicitudes de servicios, por lo que, con la finalidad de revisar y evaluar las medidas adoptadas por el sujeto de fiscalización, se llevó a cabo la presente auditoría.

Lo anterior, en apego al Manual de Acciones Derivadas de las Auditorías vigente, que establece que la Auditoría Superior de la Ciudad de México se reserva la facultad de constatar, en cualquier momento y por los medios que considere idóneos, su debida observancia. Las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI), emitidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras

Superiores (INTOSAI), Principios de la Auditoría de Desempeño (ISSAI 300), numeral 42 “Seguimiento de Actividades”, que establece que los auditores deben dar seguimiento a los resultados de auditorías y recomendaciones previamente presentados.

## CRITERIOS DE SELECCIÓN

Esta auditoría se planteó de conformidad con los criterios siguientes del Manual de Selección de Auditorías vigente:

“Propuesta e Interés Ciudadano”. Se eligió revisar la operación realizada por el CESAC de la Alcaldía Tlalpan, en donde son atendidas las solicitudes de servicios de los ciudadanos de la demarcación.

“Presencia y Cobertura”. A fin de garantizar que se revisen todos los sujetos de fiscalización por estar incluidos en la Cuenta Pública de la Ciudad de México.

## OBJETIVO

Revisar y evaluar si las medidas adoptadas o acciones correctivas realizadas por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía Tlalpan, como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada en la Cuenta Pública de 2019, subsanaron las debilidades detectadas en el proceso de atención de solicitudes de servicios, en el ejercicio sujeto a revisar.

## ALCANCE Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Se evaluaron los resultados obtenidos por la alcaldía, respecto de las actividades y operaciones del CESAC en el proceso de atención de solicitudes de servicios recibidas durante el ejercicio de 2022. La revisión comprendió el control interno, y la eficiencia del proceso implementado, con relación a la operación y aplicación de procedimientos de acuerdo con la normatividad correspondiente.

Con relación a la Eficiencia operativa del proceso implementado por la Alcaldía Tlalpan para subsanar las observaciones detectadas en el ejercicio 2019, se evaluó la aplicación de

procedimientos en apego a la normatividad, mediante el análisis de los registros de servicios brindados por la alcaldía en el ejercicio de 2022.

Para la determinación de la muestra de auditoría, se utilizó el método de muestreo no estadístico denominado crítico, que consiste en seleccionar la muestra de acuerdo con el criterio del auditor, con base en las características particulares de los elementos estudiados, conforme a lo establecido en la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 530 “Muestreo de Auditoría”, emitida por la Federación Internacional de Contadores (IFAC), la Norma Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISAI) 1530 “Muestreo de Auditoría”, emitida por el Comité de Normas Profesionales de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) y el Manual del Proceso General de Fiscalización de la Auditoría Superior de la Ciudad de México.

Se aplicó un cuestionario al CESAC de la Alcaldía Tlalpan, con la finalidad de verificar si las debilidades que fueron detectadas en 2019 fueron subsanadas, de conformidad con los Principios de la Atención Ciudadana, establecidos en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes en 2022.

Adicionalmente, con la finalidad de constatar que las medidas correctivas adoptadas se encuentran en operación, seguimiento y mejora continua, se seleccionó para su revisión una muestra de 50 folios de las solicitudes de los cinco servicios con mayor demanda (10 solicitudes por cada uno), presentadas por los ciudadanos mediante el CESAC durante el ejercicio de 2022.

El área sujeta a revisión fue la Subdirección de Atención Ciudadana adscrita a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, área encargada de brindar atención a las solicitudes de servicios y que, a su vez, se encontró adscrita a la Oficina de la Alcaldía Tlalpan.

## PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

La auditoría se realizó conforme a los procedimientos y técnicas de auditoría, de estudio general, inspección y análisis, a fin de examinar los hechos o circunstancias relativos a la información revisada y, con ello, proporcionar elementos de juicio y de evidencia suficiente y adecuada para poder emitir una opinión objetiva y profesional.

### **Evaluación del Control Interno**

#### 1. Resultado

El resultado y las áreas de oportunidad derivadas del estudio y evaluación del control interno del sujeto de fiscalización se encuentran en el Informe Individual de Auditoría, de la auditoría con clave ASCM/107/22, practicada al mismo sujeto de fiscalización.

Dicho estudio se realizó de acuerdo con los procedimientos y técnicas de auditoría, de estudio general, indagación mediante la aplicación de un cuestionario y análisis cualitativo y cuantitativo de la información y documentación presentadas, se evaluó el control interno del sujeto de fiscalización con objeto de diagnosticar el estatus de su diseño e implementación, identificar posibles áreas de oportunidad y con ello determine las acciones de mejora que deberá realizar para su fortalecimiento.

La evaluación fue realizada de conformidad con la metodología y elementos del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, considerando los cinco componentes del control interno (Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, Supervisión y Mejora Continua), previstos en la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, en el Marco Integrado de Control Interno (MICI) emitido por el Sistema Nacional de Fiscalización (SNF), así como los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Respecto de la eficacia operativa del sujeto de fiscalización para las operaciones o procesos sujetos a revisión, se determinó que éste se ajustó a los controles establecidos y cumplió con la normatividad aplicable, lo que implicó que no se materializaran los riesgos

inherentes al desarrollo de la unidad administrativa, como se detalla en los resultados que se describen a continuación.

## **Evaluación de la Eficiencia Operativa**

### **2. Resultado**

Con objeto de revisar y evaluar la eficiencia operativa de las medidas adoptadas o acciones correctivas realizadas por el CESAC, de la Alcaldía Tlalpan, como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada a la Cuenta Pública de 2019, se aplicaron los procedimientos y técnicas de auditoría, de estudio general, inspección y análisis.

Como parte del estudio general del sujeto de fiscalización, se observó que en 2022 contó con la estructura orgánica núm. OPA-TLP-11/010819, la cual estuvo vigente a partir del 15 de julio de 2019, así como su modificación con vigencia a partir del 1o. de enero de 2021, y en las cuales se previeron una Oficina de la Alcaldía Tlalpan, una Dirección Ejecutiva de Derechos Culturales y Educativos, y ocho Direcciones Generales (de Asuntos Jurídicos y de Gobierno; de Administración; de Obras y Desarrollo Urbano; de Servicios Urbanos; de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Fomento Económico; de Desarrollo Social; de Participación Ciudadana; y de Planeación del Desarrollo), cabe mencionar que el área sustantiva de análisis fue la Subdirección de Atención Ciudadana perteneciente a la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana adscrita a la Oficina de la Alcaldía.

En 2022, el sujeto de fiscalización contó con un manual administrativo núm. MA-02/260122-OPA-TLP-11/010819, el cual fue difundido entre su personal mediante el oficio núm. AT/DGA/0199/2022 del 22 de febrero de 2022. Dicho manual fue integrado por los apartados de presentación, antecedentes históricos, misión, visión, marco jurídico, atribuciones, y aprobación; además, en los apartados específicos de la Oficina de la Alcaldía y en las ocho Direcciones Generales fueron integradas la estructura orgánica, organigramas, atribuciones y/o funciones, listado de procedimientos, procedimientos y diagramas de flujo, y glosario.

Por lo antes expuesto, en el citado manual se identificó que, la Alcaldía Tlalpan, en el apartado correspondiente a la Subdirección de Atención Ciudadana, describió las atribuciones y funciones vinculadas al proceso de atención de solicitudes de servicios, solicitadas al CESAC.

Para revisar y evaluar si las medidas adoptadas o acciones correctivas realizadas por el CESAC de la alcaldía, como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada en la Cuenta Pública de 2019, se ajustaron a los Principios de la Atención Ciudadana, contemplados en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125 del 2 de julio de 2019, vigentes en 2022, se aplicó un cuestionario y del análisis a las respuestas y documentación presentada por el sujeto de fiscalización, se determinó lo siguiente:

1. El personal del CESAC se ajustó a los Principios de la Atención Ciudadana, contemplados en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, debido a que se identificó que en 2022 el personal tuvo capacitación constante en materia de atención con calidad y respeto; asimismo, implementó un sistema de organización encaminado a brindar atención de manera ordenada, en el que se incluyó la atención prioritaria a los grupos vulnerables, mediante un módulo específico.
2. El sujeto de fiscalización proporcionó evidencia documental que acreditó que en 2022 las solicitudes, reportes y quejas efectuadas, mediante las opciones digitales y de forma presencial en la alcaldía, fueron registradas en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC). Asimismo, se observó que dicho sistema permitió el registro, gestión, consulta y seguimiento de las solicitudes de servicios recibidas.
3. El CESAC comprobó que en 2022 contó con instrumentos para conocer la satisfacción del ciudadano sobre la recepción de las solicitudes de los servicios, debido a que implementó el formato denominado “Encuesta de Satisfacción”, el cual incluyó cinco preguntas relacionadas con la atención brindada por el operador del módulo de

atención. Asimismo, se conoció que, en 2022, se aplicaron 489 encuestas de satisfacción a los solicitantes que acudieron de forma presencial.

4. El sujeto de fiscalización respondió las solicitudes de servicios recibidas, de conformidad con lo establecido en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes. Asimismo, el CESAC proporcionó evidencia documental que consistió en 50 capturas de pantalla de la “Bandeja de Turnos” del SUAC, mediante la cual respondió a las solicitudes de los ciudadanos respecto a los servicios públicos; y turnó las solicitudes a la unidad administrativa correspondiente encargada de su atención.
5. El CESAC realizó el seguimiento (recepción, gestión y emisión de respuestas) de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, de conformidad con lo establecido en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes en 2022, toda vez que presentó la evidencia documental y fotográfica de que en 2022 se efectuó el seguimiento de las solicitudes, mediante el SUAC.
6. El sujeto de fiscalización implementó como mecanismo de control para garantizar la protección de los datos personales de los ciudadanos, el documento “Aviso de Privacidad” en el que se le explicó al solicitante el manejo de sus datos personales, y se le entregó de manera impresa, en el reverso de la papeleta de registro del servicio requisitado por el solicitante. Asimismo, se observó que, en el caso de las solicitudes efectuadas de manera digital, también se les comunicó el aviso de privacidad. Además, se observó que independientemente del canal mediante el cual se haya realizado la solicitud, el responsable del manejo de los datos personales fue el CESAC, y quedaron bajo el resguardo del SUAC, el cual contó con mecanismos de seguridad para resguardar dichos datos personales, de conformidad con el “Acuerdo por el que se crea el Sistema de Datos Personales del Sistema Unificado de Atención Ciudadana”, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 102 del 30 de mayo de 2019.

7. El sujeto de fiscalización acreditó que en 2022 contó con instrumentos para la atención de las solicitudes que son recibidas por el CESAC por distintos medios de atención (presencial, telefónica y digital), toda vez que soportó documentalmente que, tanto en la atención presencial como en la telefónica y en la digital, el instrumento implementado fue el SUAC.
8. Respecto a los mecanismos para la atención de las solicitudes que son recibidas por medio de Audiencias Públicas, se identificó que en 2022 el CESAC implementó el “Sistema Interno de Audiencias Públicas” de la Alcaldía Tlalpan, y en dicho sistema, se registraron y se efectuaron los seguimientos de las solicitudes de servicios efectuados, toda vez que en el sistema se generó un folio, una descripción de la solicitud, así como los datos generales y las fechas de atención, y el área responsable de la Alcaldía.
9. El CESAC de la Alcaldía Tlalpan acreditó que sus módulos de atención (presencial, atención prioritaria, y digital) fueron los responsables de comunicarle al ciudadano que su solicitud fue rechazada por la falta de algún requisito, con base en el numeral 3.1.14 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes en 2022; y en el caso de las solicitudes que fueron realizadas directamente en el SUAC, la Subdirección de Atención Ciudadana fue la responsable de revisarlas, y cuando observó alguna inconsistencia, le comunicó mediante el sistema los requisitos con los que debería cumplir para continuar con la solicitud del servicio.
10. El CESAC de la Alcaldía Tlalpan contó con un procedimiento específico para la atención de grupos vulnerables, de conformidad con el numeral 3.1.15 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes en 2022; el cual se aplicó en el módulo de atención prioritaria, y que contó con las características de accesibilidad necesarias. Cabe señalar que dicho procedimiento, constó de siete acciones consistentes en la detección de los solicitantes que pertenezcan a un grupo vulnerable, para posteriormente guiarlos al módulo de atención prioritaria donde fueron atendidos de acuerdo con las necesidades del solicitante.

Por lo anterior, se concluye que las medidas adoptadas o acciones correctivas realizadas por el CESAC de la Alcaldía Tlalpan, como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada en la Cuenta Pública de 2019, se ajustaron a los Principios de la Atención Ciudadana, contemplados en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes en 2022, por lo que no hay observaciones que reportar.

El sujeto de fiscalización no proporcionó información ni documentación debido a que este resultado no incluyó áreas de oportunidad ni observaciones derivadas de la ejecución de la auditoría; no obstante, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 36, párrafo segundo de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México, la ASCM notificó al sujeto de fiscalización el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta (IRAC), por lo que éste prevalece en los términos expuestos.

### 3. Resultado

Con la finalidad de constatar que las medidas correctivas adoptadas se encuentran en operación, seguimiento y mejora continua de la atención de solicitudes de servicios en el CESAC, se aplicaron procedimientos y técnicas de auditoría de estudio general y análisis.

Para identificar los servicios que brindó la Alcaldía durante 2022, mediante el oficio núm. ASCM/DGAE/0354/23 del 12 de junio de 2023, se le solicitó la evidencia documental respectiva, en respuesta, con el oficio núm. AT/DGA/SCA/1474/2023 del 20 de junio de 2023, envió el Catálogo con tiempos de atención de los servicios del CESAC que se realizaron en la alcaldía; además, proporcionó la base de datos de las solicitudes de servicios recibidas por el CESAC en 2022, así como los expedientes de 50 folios de las solicitudes de los cinco servicios con mayor demanda (10 solicitudes por cada uno), realizados por los ciudadanos mediante el CESAC, durante el ejercicio de 2022.

Del análisis realizado a los registros de servicios brindados por la alcaldía en el ejercicio de 2022, se identificó que los cinco servicios con mayor demanda fueron: solicitud de alumbrado; poda o retiro de árbol; falta de agua; bacheo; y mantenimiento de vía pública. Asimismo, se observó que la totalidad de los expedientes contaron con un folio asignado y

con evidencia documental del registro de la solicitud del servicio, mediante un formulario requisitado en el SUAC, en el que se describió la solicitud y se señaló la fecha, el medio de registro, el nombre del solicitante, la ubicación del servicio, las referencias del lugar y, en su caso, se adjuntaron los documentos o imágenes alusivas al servicio solicitado.

De igual forma, se conoció que la totalidad de los folios contaron con evidencia documental de que la solicitud fue turnada al área competente para su atención. Asimismo, que el personal del CESAC, efectuó el seguimiento de la solicitud una vez que ésta fue turnada y recibida por el área responsable y mediante el SUAC, se constató que el estatus del folio generado cambió a “Pendiente”, después a “Turnado interno” o “En Atención” y finalmente, a “Concluido” y notificado al ciudadano interesado.

Adicionalmente, mediante el oficio núm. ASCM/DGAE/0354/23 del 12 de junio de 2023, se solicitó al CESAC indicar mediante nota informativa, si recibió supervisión y evaluaciones por parte de la Dirección General de Contacto Ciudadano (DGCC) de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP); asimismo, proporcionar las autoevaluaciones del Área de Atención Ciudadana (AAC) sujeta a revisión, enviadas a la DGCC de la ADIP.

En respuesta, mediante el oficio núm. AT/DGA/SCA/1474/2023 del 20 de junio de 2023, la alcaldía comunicó que el CESAC fue supervisado y evaluado por la DGCC y envió una nota informativa del 14 de junio de 2022, con la que la Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana comunicó las cinco observaciones generadas por la Dirección General de Contacto Ciudadano de la ADIP, así como la evidencia documental y fotográfica de la atención de dichas observaciones. Asimismo, proporcionó el soporte documental de los Planes Anuales de Mejora en la Atención Ciudadana, en los cuales se observó que en 2022 el CESAC de la alcaldía programó y efectuó acciones de mejora de manera periódica, las cuales soportó con la evidencia documental y fotográfica, correspondientes.

Por lo anterior, de la revisión del catálogo y folios de servicios brindados, y de las evaluaciones realizadas, se concluye que se constató que las medidas correctivas adoptadas se encuentran en operación, seguimiento y mejora continua de la atención de solicitudes de servicios en el CESAC, y se llevaron a cabo de conformidad con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de

la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes en 2022, por lo que no hay observaciones que reportar.

El sujeto de fiscalización no proporcionó información ni documentación debido a que este resultado no incluyó áreas de oportunidad ni observaciones derivadas de la ejecución de la auditoría; no obstante, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 36, párrafo segundo, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México, la ASCM notificó al sujeto de fiscalización el IRAC, por lo que éste prevalece en los términos expuestos.

## RESUMEN DE RESULTADOS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

En la presente auditoría se determinaron 3 resultados, de los cuales no se derivaron observaciones, por consiguiente, tampoco recomendaciones.

La información contenida en el presente apartado refleja los resultados que hasta el momento se han detectado por la práctica de pruebas y procedimientos de auditoría. Posteriormente, podrían incorporarse observaciones y acciones adicionales, producto de los procesos institucionales, de la recepción de denuncias y del ejercicio de las funciones de investigación y substanciación realizadas por esta entidad de fiscalización superior.

## JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

Con la finalidad de cumplir lo establecido en el artículo 36, párrafo segundo, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México, la ASCM notificó al sujeto de fiscalización el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta y le informó de la confronta por escrito prevista para el 13 de septiembre de 2023, conforme al “Acuerdo para la realización de las Reuniones de Confrontas a través de Videoconferencias o por escrito mediante Plataformas Digitales, a partir de la Revisión de la Cuenta Pública 2020 y posteriores”, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 677 del 6 de septiembre de 2021, mediante el oficio núm. ASCM/DGAE/0576/23 del 25 de agosto de 2023. En atención al documento antes referido, el sujeto de fiscalización remitió el oficio núm. AT/DGA/SCA/2182/2023 del 7 de septiembre de 2023.

En este sentido, debido a que no se reportaron áreas de oportunidad ni observaciones en el IRAC, el sujeto de fiscalización no aportó elementos documentales adicionales a los presentados en la fase de ejecución de la auditoría, por lo que los resultados del informe prevalecen en los términos expuestos.

## DICTAMEN

La auditoría se realizó con base en las guías de auditoría, manuales, reglas y lineamientos de la Auditoría Superior de la Ciudad de México; las Normas Profesionales del Sistema de Fiscalización; las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores, emitidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores; y demás disposiciones de orden e interés público aplicables a la práctica de la auditoría.

Este dictamen se emite el 22 septiembre de 2023, fecha de conclusión de los trabajos de la auditoría, la cual se practicó con la información proporcionada por el sujeto de fiscalización, que es responsable de su veracidad. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría, cuyo objetivo fue revisar y evaluar si las medidas adoptadas o acciones correctivas realizadas por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía Tlalpan, como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada en la Cuenta Pública de 2019, subsanaron las debilidades detectadas en el proceso de atención de solicitudes de servicios, en el ejercicio sujeto a revisar; y, específicamente respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance y determinación de la muestra, se concluye que, en términos generales, el sujeto fiscalizado cumplió las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia.

## PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS A CARGO DE LA AUDITORÍA

En cumplimiento del artículo 36, párrafo decimotercero, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México, se enlistan los nombres y cargos de las personas servidoras públicas de la Auditoría Superior de la Ciudad de México responsables de la realización de la auditoría en sus fases de planeación, ejecución y elaboración de informes:

Persona servidora pública	Cargo
<b>Etapas de Planeación y Ejecución</b>	
Armando Montes de Oca Calvillo	Director General
Israel Rodríguez Soriano	Director de Área
Ricardo Santana Rodríguez	Subdirector de Área
José Fernando Ramírez Hernández	Auditor Fiscalizador "C"
<b>Etapas de Elaboración de Informes</b>	
Martiniano López García	Director General
Israel Rodríguez Soriano	Director de Área
Ricardo Santana Rodríguez	Subdirector de Área
José Fernando Ramírez Hernández	Auditor Fiscalizador "C"