

## **ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO**

ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO

### **AUDITORÍA DE DESEMPEÑO**

“ATENCIÓN CIUDADANA”

Auditoría ASCM/200/22

### **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; 6, fracciones VI, VII y 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 Miguel Hidalgo 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 o las acciones correctivas realizadas por el sujeto de fiscalización, se llevó a cabo la presente auditoría.

Lo anterior, en apego con el 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; así como, 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”, 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, contenidos en el Manual de Selección de Auditorías vigente:

“Propuesta e Interés Ciudadano”. Toda vez que, mediante el CESAC de la Alcaldía Miguel Hidalgo 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.

Adicionalmente, se consideró lo contemplado en el numeral 42 Seguimiento de Actividades, de los Principios Fundamentales de la Auditoría de Desempeño, de las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI) emitidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI).

## OBJETIVO

Revisar y evaluar si las medidas adoptadas o acciones correctivas realizadas por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de la alcaldía, como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada en la Cuenta Pública 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 2022. La revisión comprendió el Control Interno, y la eficiencia del proceso implementado, con relación a la operación y aplicación de procedimientos en apego a la normatividad correspondiente.

Con relación a la Eficiencia operativa del proceso implementado por la Alcaldía Miguel Hidalgo 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 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 al 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 ISSAI 1530 “Muestreo de Auditoría”, emitida por el Comité del 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, con la finalidad de verificar si las debilidades que fueron detectadas en 2019 fueron subsanadas, apegándose 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.

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), realizados por los ciudadanos mediante el CESAC durante el ejercicio de 2022.

El área sujeta a revisión fue la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana adscrita a la Dirección de Vinculación, área que, a su vez, se encontró adscrita a la Oficina de la alcaldía.

## PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

### RESULTADOS

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 con clave ASCM/97/22, 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 determinar 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, como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada en la Cuenta Pública de 2019, se aplicaron los procedimientos y técnicas de auditoría de estudio general, indagación y análisis.

Como parte del estudio general del sujeto de fiscalización, se observó que, en 2022 contó con la estructura orgánica núm. OPA-MIH-1/010119, vigente a partir del 1 de enero de 2019, en la cual se previeron una Oficina de la Alcaldía Miguel Hidalgo, y las unidades administrativas: Dirección General de Gobierno y Asuntos Jurídicos, Dirección General de Administración, Dirección General de Obras, Dirección General de Desarrollo Social, Dirección Ejecutiva de Servicios Urbanos, Dirección Ejecutiva de Planeación y Desarrollo Urbano, Dirección Ejecutiva de Protección Civil y Resiliencia, Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana, Comisionado en Seguridad Ciudadana y Concejales; cabe mencionar que el área sustantiva de análisis fue la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana adscrita a la Dirección de Vinculación, que formó parte de la oficina de la alcaldía.

En 2022, el sujeto de fiscalización contó con un manual administrativo con registro núm. MA-20/170621-OPA-MIH-1/010119, difundido mediante el “Aviso por el cual se da a conocer la dirección electrónica donde podrá ser consultado el manual administrativo de la Alcaldía Miguel Hidalgo” publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 630 del 1o. de julio de 2021. El manual administrativo fue integrado por los apartados de presentación, antecedentes históricos, misión, visión, marco jurídico, atribuciones; además, en los apartados específicos de la Oficina de la Alcaldía Miguel Hidalgo y sus ocho unidades administrativas fueron integradas la estructura orgánica, organigramas, atribuciones y/o funciones, listado de procedimientos, diagramas de flujo y glosario.

Por lo expuesto, se identificó que la alcaldía contó con el procedimiento “Procedimiento General de Operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana”, vinculado con el CESAC en 2022; asimismo, en el apartado correspondiente a la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana se identificaron atribuciones y funciones vinculadas al proceso de atención de solicitudes de servicios.

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 a la 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, señalados en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, como evidencia proporcionó la circular núm. AMH/JOA/SCESAC/004/2022 del 16 de noviembre de 2022, en la cual se instruyó al personal del CESAC de la alcaldía, a conducirse bajo los principios mencionados; asimismo, como mecanismo para garantizar la calidad de los servicios otorgados, la Subdirección del CESAC proporcionó 22 encuestas de calidad para retroalimentar y mejorar su atención para que sea ágil, de calidad, eficaz y eficiente. Cabe señalar que, los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los ciudadanos, obtuvieron una calificación de 12 encuestas con resultado “Bueno” y 10 con resultado “Excelente”.
2. El sujeto de fiscalización proporcionó como evidencia documental 50 órdenes de servicio presenciales, 10 registros de WhatsApp y 20 registros en su Sistema Informático CESACMH, con los cuales acreditó que, las solicitudes fueron registradas en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC); mediante el oficio núm. AMH/DGA/SRF/1089/2023 del 12 de julio de 2023, señaló que en su Sistema Informático CESACMH capturó los datos del solicitante y les permitió canalizar simultáneamente las solicitudes a las áreas y contó con interoperabilidad con la plataforma del SUAC, por lo que el ciudadano

pudo dar seguimiento a su solicitud en el Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL) o en la página <https://311locatel.cdmx.gob.mx>

3. El CESAC contó con instrumentos para conocer la satisfacción del ciudadano sobre la recepción de las solicitudes de los servicios, mediante el formato “Encuesta de Satisfacción y Calidad en el Servicio”, del cual proporcionó evidencia de 22 encuestas realizadas.
4. El sujeto de fiscalización contó con el procedimiento “Procedimiento General de Operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana”, y proporcionó evidencia documental que consistió en 50 capturas de pantalla de la bandeja de turnos verificados en la plataforma del SUAC, en las cuales, se observó que fue mediante dicha bandeja que se respondió a las solicitudes de los ciudadanos respecto a los servicios públicos y que se turnaron a la unidad administrativa correspondiente encargada de su atención.
5. El CESAC contó con el “Procedimiento General de Operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana” para garantizar el seguimiento (recepción, turno 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. En la revisión y análisis de la información presentada con el oficio núm. AMH/DGA/SRF/1089/2023 del 12 de julio de 2023, se identificaron las capturas de pantalla del acceso al CESACMH, de 50 folios de órdenes de servicio que resultaron de la carga de datos y evidencia de que se generaron folios simultáneamente para la plataforma del SUAC, con lo que se generó la recepción, turno y emisión de respuesta a las órdenes de servicio de manera presencial o en la página <https://311locatel.cdmx.gob.mx>
6. El CESAC implementó como mecanismo de control para garantizar la protección de los datos personales de los ciudadanos el “Acuerdo por el que se crea el Sistema de Datos Personales del ‘Sistema Unificado de Atención Ciudadana’ de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México”, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 102 del 30 de mayo de 2019, lo cual se comprobó mediante la revisión de 20 órdenes de servicio con la leyenda “Aviso de Privacidad” que se encontró en cada orden de servicio registradas y en la grabación del servicio telefónico en el momento de las llamadas de los ciudadanos.

7. El sujeto de fiscalización acreditó contar con instrumentos para la atención de las solicitudes recibidas por el CESAC por distintos medios de atención (presencial, telefónica y digital) mediante la impresión de la pantalla de la bandeja de turno de la plataforma del SUAC.
8. La Alcaldía Miguel Hidalgo informó que contó con mecanismos para la atención de las solicitudes que fueron recibidas por medio de Audiencias Públicas, en su Sistema Informático CESACMH, el cual contó con la clave de registro “150- Atender Ideas, Propuestas y Sugerencias de los Ciudadanos”; asimismo, para el servicio que realizó la alcaldía para atender directamente las peticiones de la ciudadanía, estableció su programa denominado “Miércoles Contigo”, que se comprobó con la evidencia de las peticiones y ordenes de servicio proporcionadas por la alcaldía.
9. El CESAC de la Alcaldía Miguel Hidalgo acreditó que las áreas operativas fueron las encargadas de informar al ciudadano, cuando su solicitud es rechazada ante la falta de cualquier requisito para tener acceso a cualquiera de los servicios otorgados, conforme al numeral 3.1.14 de los Principios de la Atención Ciudadana 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.
10. Conforme al numeral 3.1.15 de los Principios de la Atención Ciudadana 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 CESAC contó con un mecanismo que le permitió la atención prioritaria a grupos vulnerables y proporcionó evidencia fotográfica de los espacios asignados.

Por lo anterior, se concluye que las medidas adoptadas o acciones correctivas realizadas por el CESAC de la Alcaldía Miguel Hidalgo, como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada en la Cuenta Pública 2019, se ajustaron a los Principios de la Atención Ciudadana, 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, 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 Auditoría Superior de la Ciudad de México 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 los procedimientos y técnicas de auditoría de estudio general y análisis.

Mediante el oficio núm. AMH/DGA/SRF/916/2023 del 20 de junio de 2023, la Alcaldía Miguel Hidalgo proporcionó el Anexo X, la base de datos con el registro de 31,534 órdenes de servicio ingresadas en el ejercicio de 2022; además, proporcionó 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.

Del análisis a los registros de servicios prestados por el CESAC Miguel Hidalgo en el ejercicio de 2022, se identificó que los cinco servicios con mayor demanda fueron los correspondientes a desazolve, poda, reparación de luminarias, descuentos deportivos y bacheo; además, mediante la bandeja de turnos de la plataforma del SUAC, se comprobó que los folios correspondieron a los solicitados, ya que, cumplió el ingreso, turno, canalización, seguimiento y respuesta por la gestión de las órdenes de servicio, para lo cual, se asignó un folio, un tiempo estimado de respuesta y los medios para que los ciudadanos dieran seguimiento a su solicitud, ya sea de forma personal o mediante el CESAC Miguel Hidalgo, 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.

Adicionalmente, mediante nota informativa, se solicitó a la alcaldía que indicará si recibió supervisión y evaluaciones por parte de la Dirección General de Contacto Ciudadano (DGCC) de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP); asimismo, que proporcionará las autoevaluaciones del Área de Atención Ciudadana (AAC) sujeta a revisión, enviadas a la DGCC de la ADIP.

En respuesta, con el Anexo XIII, proporcionó los oficios núms. AMH/JOA/SCESAC/492/2022 del 6 de noviembre de 2022 y AMH/JOA/SCESAC/038/2022 del 25 de enero de 2022, con los que en su momento, remitieron los “Planes de Mejora a Corto y Mediano Plazo” para atender las deficiencias identificadas en la evaluación realizada; además, proporcionó evidencia fotográfica de los cambios realizados según consta en el oficio núm. AMH/JOA/SCESAC/339/2022 del 5 de julio de 2022.

Asimismo, proporcionó el oficio núm. AMH/JOA/SCESAC/038/2022 del 25 de enero de 2022, mediante el cual se remitieron los “Planes de Mejora a Corto y Mediano Plazo”, para atender las deficiencias que se detectaron en la evaluación realizada, las cuales fueron solventadas en el plazo establecido por la ADIP, 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 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, podrán 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/0583/23 del 29 de agosto de 2023. En atención al documento antes referido, el sujeto de fiscalización remitió el oficio núm. AMH/DGA/SRF/150/2023 del 13 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 la guía de auditoría, los manuales y lineamientos de la ASCM; las Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional 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 públicos aplicables a la práctica de la auditoría.

Este Dictamen, se emite el 26 de septiembre de 2023, fecha de conclusión de la auditoría que se practicó a 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 (CESAC) de la alcaldía, como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada en la Cuenta Pública 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                      |
|----------------------------------|----------------------------|
| Etapas de Planeación y Ejecución |                            |
| Armando Montes de Oca Calvillo   | Director General           |
| Israel Rodríguez Soriano         | Director de Área           |
| Ricardo Santana Rodríguez        | Subdirector de Área        |
| Dulce Cecilia Romero Cruz        | Auditora Fiscalizadora "C" |
| Etapa de Elaboración de Informes |                            |
| Martiniano López García          | Director General           |
| Israel Rodríguez Soriano         | Director de Área           |
| Ricardo Santana Rodríguez        | Subdirector de Área        |
| Dulce Cecilia Romero Cruz        | Auditora Fiscalizadora "C" |