

ÓRGANO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO

ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN

AUDITORÍA DE DESEMPEÑO

“ATENCIÓN CIUDADANA”

Auditoría ASCM/203/22

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; 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 Álvaro Obregón, como parte de la revisión de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 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, de acuerdo con el Manual de Acciones Derivadas de las Auditorías vigente, que establece que la Auditoría Superior de la Ciudad de México (ASCM) se reserva la facultad de constatar, en cualquier momento y por los medios que considere idóneos, su debida observancia; y con 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 seleccionó con base en los criterios generales contenidos en el Manual de Selección de Auditorías vigente de la ASCM:

“Propuesta e Interés Ciudadano”. Se determinó hacer esta revisión porque es mediante el CESAC de la Alcaldía Álvaro Obregón como se atienden las solicitudes de servicios de los ciudadanos de la demarcación.

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

OBJETIVO

Consistió en revisar y evaluar si las medidas adoptadas o acciones correctivas realizadas por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la alcaldía, como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada para la revisión de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 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 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 Álvaro Obregón para subsanar las observaciones detectadas en el ejercicio de 2019, se evaluó la aplicación de procedimientos de acuerdo con la normatividad, mediante el análisis de los registros de servicios prestados 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 ASCM.

Adicionalmente, con la finalidad de constatar si 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 5 servicios con mayor demanda (10 solicitudes por cada 1) presentadas por los ciudadanos mediante el CESAC durante el ejercicio de 2022.

El área sujeta a revisión fue la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, área encargada de atender las solicitudes de servicios.

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.

Estudio y Evaluación del Control Interno

1. Resultado

El resultado del estudio y la evaluación del control interno del sujeto de fiscalización se encuentran en el Informe Individual de Auditoría con clave ASCM/61/22 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; y 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 se deberán 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, y 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 en el marco del Sistema Nacional de Fiscalización (SNF); y en los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México.

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.

Respecto de la eficacia operativa del sujeto de fiscalización para las operaciones o procesos sujetos a revisión, se determinó que la alcaldía se ajustó a los controles establecidos y cumplió 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 Álvaro Obregón como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada para la revisión de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 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 los dictámenes de estructura orgánica núms. OPA-AO-3/010119 y AL-AO-23/011022. El 7 de febrero de 2019, se publicó en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 26 el “Aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultada la estructura orgánica de la Alcaldía en Álvaro Obregón, aprobada mediante registro de estructura orgánica número OPA-AO-3/3/010119”, vigente del 1o. de enero al 30 de septiembre de 2022, en el cual se previeron 1 Oficina de la Alcaldía y 12 Direcciones Generales (Gobierno, Jurídica, de Administración, de Obras y Desarrollo Urbano, de Servicios Urbanos, de Desarrollo Social, de Participación Ciudadana y Zonas Territoriales, de Sustentabilidad y Cambio Climático, de Cultura, Educación y Deporte, de Seguridad Ciudadana, de Prevención Contra las Adicciones, y de Puntos de Innovación, Libertad, Cultura Ciudadana, Arte, Educación y Saberes).

El 25 de octubre de 2022, se publicó en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 966 el “Aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultada la estructura orgánica de la alcaldía en Álvaro Obregón, aprobada mediante registro número AL-AO-23/011022”, con vigencia del 1o. de octubre al 31 de diciembre de 2022, en el cual se previeron una Oficina de la Alcaldía, ocho Direcciones Generales (Gobierno, Jurídica, de Administración y Finanzas, de Obras y Desarrollo Urbano, de Servicios Urbanos, de Desarrollo Social, de Participación Ciudadana y Zonas Territoriales,

y de Seguridad Ciudadana) y una Dirección Ejecutiva de la Unidad de Igualdad Sustantiva y Equidad de Género, cabe mencionar que el área sustantiva de análisis fue la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, adscrita a la Oficina de la Alcaldía.

Conforme a la estructura orgánica núm. OPA-AO-3/010119, la Alcaldía Álvaro Obregón publicó en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 361 del 9 de junio de 2020, el “Aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico mediante el cual podrá ser consultado el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Álvaro Obregón, con número de registro MA/17/110320-OPA-AO-3/010119”. El manual administrativo fue integrado por los apartados de marco jurídico; estructura orgánica; misión, visión y objetivos institucionales; atribuciones; funciones; procesos y procedimientos; glosario y aprobación. En dicho manual, específicamente en el apartado correspondiente a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se identificaron 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 para la revisión de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 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. En el análisis de 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, ya que proporcionó comprobantes de acreditación emitidos por la Escuela de Administración Pública de la Ciudad de México, que comprueban que el personal se capacitó en los siguientes cursos: “Honestidad en la Atención Ciudadana”, “Información en la Atención Ciudadana”, “Atención Ciudadana de Calidad” y “Respeto en la Atención Ciudadana”.

2. El sujeto de fiscalización proporcionó capturas de pantalla que acreditan que las solicitudes, reportes o quejas, presentados mediante las opciones digitales en el sitio web y de forma presencial en la alcaldía, son registrados en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).
3. El CESAC comprobó que contó con una encuesta para conocer el nivel de satisfacción del ciudadano sobre la recepción de las solicitudes de los servicios, la cual incluyó dos preguntas relacionadas con la atención brindada por el operador del módulo de atención y el formato denominado “Queja o Sugerencias”.
4. El sujeto de fiscalización respondió a 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 en 2022. Asimismo, el CESAC proporcionó, como evidencia documental, 50 capturas de pantalla de la “Bandeja de Turnos” del SUAC, en las cuales se constató la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, respecto a los servicios públicos; y turnó dichas solicitudes a la unidad administrativa a la que le correspondía atenderlas.
5. El CESAC realizó 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 vigentes en 2022. Como evidencia documental de su cumplimiento, proporcionó oficios suscritos por el Coordinador del CESAC, dirigidos a los Directores Generales y Directores de Área, mediante los cuales remitió la relación de los folios ingresados durante el mes (atendidos y pendientes), con porcentaje de atendidos; y les informó que deberán apegarse al plazo de recepción, canalización y atención, así como la aplicación de plazo para los folios ingresados al SUAC, conforme a los numerales 30.9, 30.10, 30.11, 30.12, 30.13 30.14 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

6. El CESAC contó con el “Aviso de Privacidad Integral del Sistema Unificado de Atención Ciudadana” y el “Aviso de Privacidad Integral del Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía Álvaro Obregón”, como mecanismo de control para garantizar la protección de los datos personales de los ciudadanos, de conformidad con 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.
7. El sujeto de fiscalización acreditó, mediante la impresión de la pantalla de la bandeja de turno del SUAC, contar con instrumentos para la atención de las solicitudes que son recibidas por el CESAC por distintos medios (presencial, telefónica y digital).
8. Respecto de los mecanismos para la atención de las solicitudes que son recibidas por medio de audiencias públicas, con el oficio núm. CDMX/AAO/DGAF/DF/CAyCP/0784/2023 del 19 de junio de 2023, la alcaldía informó que el instrumento es la misma plataforma, la cual no cuenta con distintivo para ubicar si es audiencia pública (miércoles ciudadano), por tal motivo, se instruye a los operadores plasmar la fuente en comentarios, lo cual se acreditó con capturas de pantalla de las bandejas de entrada de servicios solicitados del SUAC, en los que se observó que cuentan con las leyendas “miércoles ciudadano”, “miércoles contigo” y “miércoles vecinal”, correspondientes a las audiencias públicas.
9. El CESAC informó a los ciudadanos cuando su solicitud fue rechazada, ante la falta de cualquier requisito para los servicios solicitados, con base en el 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. La Alcaldía contó con mecanismos que le permitieron atender de forma prioritaria a grupos vulnerables, 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; al respecto, proporcionó evidencia fotográfica de los espacios asignados a los grupos vulnerables y del módulo “Atención Prioritaria”, así como el directorio del CESAC, en el que se identificó el nombre del operador encargado de atender dicho módulo.

Por lo anterior, se concluye que las medidas adoptadas o acciones correctivas realizadas por el CESAC de la alcaldía como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada para la revisión de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 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 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.

Se identificaron los servicios que prestó la Alcaldía Álvaro Obregón durante 2022; al respecto, mediante el oficio núm. CDMX/AAO/DGAF/DF/CAyCP/0784/2023 del 19 de junio de 2023, el sujeto de fiscalización proporcionó el “Catálogo de servicios del CESAC que se realizaron en la Alcaldía durante 2022 y tiempos de atención”, una relación en Excel de las solicitudes de servicios recibidas por el CESAC, y 50 folios de las solicitudes de los 5 servicios con mayor demanda (10 solicitudes por cada 1) presentadas en 2022.

En el análisis de los registros de servicios prestados por la alcaldía en el ejercicio de 2022, se identificó que los cinco servicios con mayor demanda fueron: alumbrado, bacheo, poda y retiro de árboles, fuga de agua y desazolve; además, se comprobó, en la base de datos de las solicitudes de servicios recibidas por el CESAC en 2022, que los folios corresponden a los proporcionados por la alcaldía e incluyen: fecha de solicitud, origen, solicitante, descripción de la solicitud, folios asociados, historial de turnos y estatus, 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, se le solicitó a la alcaldía 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); y proporcionar las autoevaluaciones del Área de Atención Ciudadana (AAC) sujeta a revisión, enviadas a la DGCC de la ADIP.

En respuesta, mediante nota informativa sin número del 15 de junio de 2023, la alcaldía comunicó que el 8 de agosto de 2022 la DGCC de la ADIP supervisó a las áreas de atención ciudadana; además, proporcionó el oficio núm. ADIP/DGCC/1611/2022 del 16 de noviembre de 2022, mediante el cual la DGCC informó al CESAC de la Alcaldía Álvaro Obregón el índice de cumplimiento de las observaciones (9.06).

Asimismo, proporcionó el soporte documental de los Planes Anuales de Mejora en la Atención Ciudadana, con motivo de las recomendaciones emitidas por la DGCC, 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 las medidas correctivas adoptadas se encuentran en operación, seguimiento y mejora continua para la atención de solicitudes de servicios en el CESAC; y que 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 IRAC y le informó de la confronta por escrito el 14 de septiembre 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 núm. 677 del 6 de septiembre de 2021, mediante el oficio núm. ASCM/DGAE/0589/23 del 30 de agosto de 2023.

En atención al documento referido, el sujeto de fiscalización remitió el oficio núm. CDMX-AAO-DGAF-DF-CAyCP-1221-2023 del 30 de agosto de 2023, en el que manifestó: “Comunico que no se presentará información adicional en la sesión de confronta,

toda vez, que en el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta no se presentaron hallazgos por desvirtuar”.

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 27 de septiembre de 2023, fecha de conclusión de la auditoría que se practicó a la información proporcionada por el sujeto de fiscalización, 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 CESAC de la alcaldía, como respuesta a las recomendaciones derivadas de la auditoría practicada para la revisión de la Cuenta Pública de la Ciudad de México de 2019, subsanaron las debilidades detectadas en el proceso de atención de solicitudes de servicios; 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 de fiscalización cumplió las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia.

PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS A CARGO DE REALIZAR 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
Miriam Castillo Hernández	Subdirectora de Área
Juan Flores Cortes	Auditor Fiscalizador "C"
Etapas de elaboración de informes	
Martiniano López García	Director General
Israel Rodríguez Soriano	Director de Área
Miriam Castillo Hernández	Subdirectora de Área
Juan Flores Cortes	Auditor Fiscalizador "C"