



**ACCIONES PARA ERRADICAR LA CORRUPCIÓN
A TRAVÉS DE LA EFECTIVIDAD, TRANSPARENCIA Y
AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES PARA OBTENER
BIENES Y/O SERVICIOS PÚBLICOS POR LA SOCIEDAD
EN SONORA**

INFORME FINAL

Hermosillo, Sonora. Abril de 2022.

Acciones para erradicar la corrupción a través de la efectividad, transparencia y automatización de trámites para obtener bienes y/o servicios públicos por la sociedad en Sonora
Informe Final



Este documento fue posible gracias al apoyo del pueblo de los Estados Unidos, a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido de este documento es responsabilidad de Fundación Ankai A.C. y no necesariamente refleja el punto de vista de USAID o del gobierno de los Estados Unidos.

Derechos Reservados © 2022.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Todos los derechos están reservados. Ni esta publicación ni partes de ella pueden ser reproducidas, almacenadas mediante cualquier sistema o transmitidas, en cualquier forma o por cualquier medio, sea éste electrónico, mecánico, de fotocopiado, de grabado o de otro tipo, sin el permiso previo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Esta publicación fue realizada en el marco del Proyecto No. 00112866 “Rendición de cuentas, participación ciudadana y prevención de la corrupción para el desarrollo sostenible”.

El análisis y las conclusiones aquí expresadas no reflejan necesariamente las opiniones del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, de su Junta Directiva, ni de sus Estados Miembros.

El contenido de este material se produjo en coordinación con el PNUD en México y con el apoyo técnico de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Nacional Anticorrupción. Sin embargo, no refleja necesariamente sus opiniones institucionales.

Acciones para erradicar la corrupción a través de la efectividad, transparencia y automatización de trámites para obtener bienes y/o servicios públicos por la sociedad en Sonora
Informe Final



Fundación Ankai A.C.

Participantes

Coordinador técnico del Proyecto:

Lic. Ignacio Hernández Montoya.

Consultoras:

Licda. Ana Ivett Gutiérrez López.

Licda. Lizethe Cortés García.

Licda. Lucero Sánchez Medina.

TABLA DE CONTENIDO

?	Presentación	1
?	Introducción	3
?	Justificación	4
?	Marco teórico	10
?	Enfoques teóricos para el análisis de la corrupción	10
?	La corrupción como un problema que vulnera los derechos humanos	11
?	Ámbitos y tipos de corrupción	13
?	Efectos de la corrupción	13
?	Vías de solución	14
?	Fundamentación jurídica	16
?	Marco Jurídico Internacional	16
?	Normatividad Nacional	16
?	Normatividad Estatal	17
?	Metodología para el desarrollo del proyecto	17
?	I. Selección de dependencias	18
?	Criterios para la selección de dependencias	18
?	Dependencias seleccionadas	19
?	Selección de trámites.	21
?	Criterios para la selección de Trámites	21
?	Trámites seleccionados	23
?	II. Sondeo público	25
?	Objetivo general:	25
?	Objetivos específicos	25
?	Metodología	25
?	Determinación del tamaño de muestra	27
?	Diseño del instrumento de recolección	28



?	Levantamiento de la información	30
?	Principales resultados del sondeo	30
?	III. Análisis de trámites bajo el enfoque de procesos	45
?	Ventajas de la aplicación del enfoque de procesos	45
?	Objetivo del análisis de procesos	46
?	Metodología para el análisis de trámites bajo el enfoque de procesos	46
?	Resultados del análisis de trámites	49
?	IV. Generación de recomendaciones sobre la factibilidad de automatización parcial o total de los trámites en análisis.	51
?	Recomendaciones específicas por trámite.	58
?	Cobros en Cajas de Agencias Fiscales y Cajeros Automáticos	58
?	Dictaminación de Diagnóstico de Riesgo Integral	65
?	Expedición de Permisos Temporales para la Explotación del Servicio Público de Transporte de Jurisdicción Estatal y Municipal	74
?	Registro para Ejercer en el Estado de Sonora de Títulos y Diplomas de Especialidad	86
?	Registro de Título y Expedición de Cédula Profesional	96



RELACIÓN DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Tasa de personas usuarias de trámites públicos por cada 100 mil habitantes que cree o ha escuchado que existe corrupción en los trámites públicos que realizaron, México.

Gráfica 2. Tasa de personas usuarias de trámites públicos por cada 100 mil habitantes que tienen algún conocido que le refirió actos de corrupción en los trámites que realizaron, México.

Gráfica 3. Tasa de personas usuarias de trámites públicos por cada 100 mil habitantes que experimentaron algún acto de corrupción en al menos uno de los trámites que realizaron, México.

Gráfica 4. Personas informantes clasificadas por grupo de edad según sexo.

Gráfica 5. Personas informantes según su percepción sobre la frecuencia en que se presenta la corrupción en trámites públicos en el estado, según sexo.

Gráfica 6. Personas informantes según su percepción sobre las causas de corrupción en los trámites públicos, según sexo.

Gráfica 7. Personas informantes según la percepción remota de corrupción en trámites públicos, según sexo.

Gráfica 8. Personas informantes según la percepción de alguna persona conocida como familiares, amistades o compañeros (as) de trabajo o escuela que haya vivido una experiencia en la que un servidor (a) público (a) o empleado (a) de gobierno le solicitara dinero, regalos o favores a cambio de la realización del trámite.

Gráfica 9. Personas informantes que al realizar algún trámite público fueron víctimas de corrupción según la práctica de corrupción, clasificados por sexo.

Gráfica 10. Prácticas de corrupción de la que fueron víctimas las personas que realizaron el trámite Cobros en Cajas de Agencias Fiscales y Cajeros Automáticos, Mujer.

Gráfica 11. Prácticas de corrupción de la que fueron víctimas las personas que realizaron el trámite Cobros en Cajas de Agencias Fiscales y Cajeros Automáticos, Hombre.

Gráfica 12. Prácticas de corrupción de la que fueron víctimas las personas que realizaron el trámite Dictaminación de Diagnóstico de Riesgo, Mujer.



Gráfica 13. Prácticas de corrupción de la que fueron víctimas las personas que realizaron el trámite Dictaminación de Diagnóstico de Riesgo, Hombre.

Gráfica 14. Prácticas de corrupción de la que fueron víctimas las personas que realizaron el trámite Expedición de permisos temporales para la explotación del servicio público de transporte de jurisdicción estatal y municipal, Mujer.

Gráfica 15. Prácticas de corrupción de la que fueron víctimas las personas que realizaron el trámite Expedición de permisos temporales para la explotación del servicio público de transporte de jurisdicción estatal y municipal, Hombre.

Gráfica 16. Prácticas de corrupción de la que fueron víctimas las personas que realizaron el trámite Registro para ejercer en el Estado de Sonora de títulos y diplomas de especialidad, Mujer.

Gráfica 17. Prácticas de corrupción de la que fueron víctimas las personas que realizaron el trámite Registro para ejercer en el Estado de Sonora de títulos y diplomas de especialidad, Hombre.

Gráfica 18. Prácticas de corrupción de la que fueron víctimas las personas que realizaron el trámite Registro de título y expedición de cédula profesional, Mujer.

Gráfica 19. Prácticas de corrupción de la que fueron víctimas las personas que realizaron el trámite Registro de título y expedición de cédula profesional, Hombre.

Gráfica 20. Personas informantes según consideren que las mujeres y los hombres reciben trato diferenciado al ser víctimas de actos de corrupción, clasificadas por sexo.

Gráfica 21. Personas informantes por su percepción de victimización de mujeres y hombres por corrupción con más frecuencia, según sexo.

Gráfica 22. Personas informantes que consideraron que las mujeres son víctimas de corrupción con más frecuencia, por condición que favorece la corrupción, según sexo de la persona informante.

Gráfica 23. Personas informantes por efectos de la corrupción que perciben cuando las víctimas son mujeres.



RELACIÓN DE TABLAS

Tabla 1. Trámites seleccionados para análisis.

Tabla 2. Problemas más graves en el estado al momento de realizar el Sondeo.

Tabla 3. Elementos estructurales para el análisis de riesgos de corrupción.

Tabla 4. Escenario básico para un proceso de automatización de trámites.

Tabla 5. Escenario intermedio para un proceso de automatización de trámites.

Tabla 6. Recomendaciones para la automatización del trámite Cobros en Cajas de Agencias Fiscales y Cajeros Automáticos.

Tabla 7. Recomendaciones para la automatización del trámite Dictaminación de Diagnóstico de Riesgo.

Tabla 8. Recomendaciones para la automatización del trámite Expedición de permisos temporales para la explotación del servicio público de transporte de jurisdicción estatal y municipal.

Tabla 9. Recomendaciones para la automatización del trámite Registro para ejercer en el Estado de Sonora de títulos y diplomas de especialidad.

Tabla 10. Recomendaciones para la automatización del trámite Registro de título y expedición de cédula profesional.

RELACIÓN DE IMÁGENES

Imagen 1. Metodología para el análisis de Trámites bajo el Enfoque de Procesos.



Presentación

Fundación Ankai A.C. presenta el Informe Final del **Proyecto Acciones para Erradicar la Corrupción a través de la Efectividad, Transparencia y Automatización de Trámites para obtener Bienes y/o Servicios Públicos por la Sociedad en Sonora** que se realiza con financiamiento de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) con participación del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en México.

La corrupción es un problema sistémico que tiene múltiples causas, por lo que su atención debe partir de una visión integral. Con el propósito de sistematizar esta perspectiva integral se elaboró un árbol del problema que buscó incorporar la mayor proporción de causas estructurales.

La identificación de riesgos de corrupción en los trámites públicos atiende una causa específica que es la multiplicidad de contactos entre la población y las personas en servicio público responsables de trámites públicos en un contexto sistémico en el cual hay otras causas funcionales que motivan, refuerzan y permiten el desarrollo de actos de corrupción.

En respuesta a esta última causa estructural de la corrupción, la Política Nacional Anticorrupción define el Eje 3, Promover la mejora de la gestión pública y de los puntos de contacto gobierno – sociedad, con el tema *“Puntos de Contacto Gobierno – Ciudadanía: Trámites, servicios y Programas Públicos”*.¹

Es en este contexto en el que se concibió y desarrolló el **Proyecto Acciones para Erradicar la Corrupción a través de la Efectividad, Transparencia y Automatización de Trámites para obtener Bienes y/o Servicios Públicos por la Sociedad en Sonora**.

El diseño de actividades del proyecto comprende cuatro vertientes de trabajo:

- I. Selección de cinco trámites públicos, uno por dependencia.
- II. Sondeo Público para conocer la percepción de la población de Sonora sobre los riesgos y prácticas de corrupción en trámites públicos, particularmente en los trámites seleccionados;
- III. Análisis de los cinco trámites seleccionados bajo el enfoque de procesos;
- IV. Generación de recomendaciones sobre la factibilidad de automatización parcial o total de los trámites en análisis.

¹ Sistema Nacional Anticorrupción. Política Nacional Anticorrupción. México 2021. Pag. 21.



Para cada una de estas vertientes se elaboraron documentos parciales con los resultados de cada una de ellas, en este informe se sintetizan los principales resultados de cada una de ellas y se presentan las recomendaciones derivadas del análisis de los trámites bajo el enfoque de procesos.

Un producto adicional del Proyecto lo constituye la metodología utilizada para el análisis de riesgos de corrupción en los trámites públicos bajo el enfoque de procesos.

Fundación Ankai A.C. considera que la aplicación de esta metodología puede ser replicada para el análisis de diversos trámites en los tres niveles de gobierno federal, estatal y municipal.

Cualquier comentario a este informe será bienvenido en ig.hernand@gmail.com



Introducción

Las sociedades contemporáneas exigen que las organizaciones públicas, independientemente de su tamaño, desarrollen su actividad de manera eficiente y eficaz como condiciones no suficientes, pero sí necesarias para generar valor público útil a la sociedad. Para alcanzar esta condición se requiere que las entidades públicas sean gestionadas siguiendo el enfoque de resultados de desarrollo, organizando su actividad bajo el enfoque de procesos y con un claro compromiso con la honestidad y la transparencia.

Particularmente las políticas nacional y estatal en materia de anticorrupción recomiendan el análisis de trámites públicos y su automatización como una forma de reducir el contacto entre las personas usuarias y el funcionariado público. De esta manera se podrán eliminar los riesgos y prácticas de corrupción que la modalidad presencial facilita.

En este Informe Final se sintetiza el desarrollo del **Proyecto Acciones para Erradicar la Corrupción a través de la Efectividad, Transparencia y Automatización de Trámites para obtener Bienes y/o Servicios Públicos por la Sociedad en Sonora.**

En el primer apartado se explica por qué la corrupción es un problema que es necesario comprender y atender; después se hace una revisión del Marco Teórico para el análisis de este fenómeno; se enlista el marco jurídico internacional, nacional y estatal aplicable, y se explica cuál es la metodología aplicada para desarrollar el presente proyecto.

Posteriormente se examina cuáles fueron las dependencias y los trámites seleccionados para hacer el estudio, lo mismo que los criterios aplicados para ello; se explican los aspectos metodológicos del sondeo público realizado y se presentan los principales resultados del mismo; se describe el análisis realizado a los cinco trámites en estudio bajo el enfoque de procesos para finalmente exponer las recomendaciones generadas como resultado del Proyecto sobre la factibilidad de automatizar de manera total o parcial los trámites que fueron objeto del estudio.



Justificación

La corrupción es un problema que se presenta en el ámbito gubernamental, en el social y en el privado empresarial, sus manifestaciones son más frecuentes de lo que uno se pudiera imaginar.

La corrupción es un problema sistémico que tiene múltiples expresiones, sus causas son muy variadas en las diferentes sociedades del mundo. De acuerdo con las Naciones Unidas la corrupción es identificada a nivel internacional como uno de los problemas más graves de muchos países. Por lo anterior la Agenda 2030 de Naciones Unidas conocida como “Objetivos de Desarrollo Sostenible” incluye el Objetivo 16 Paz, justicia e instituciones sólidas y en su meta 16.5 busca reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

De acuerdo con la organización Transparencia Internacional (TI), en su informe 2020, “la mayoría de los países evaluados no ha registrado ningún avance en la lucha contra la corrupción en casi una década y más de dos tercios puntúan por debajo de 50”².

En el análisis de transparencia internacional ningún país, incluyendo a los que están mejor calificados, se escapa de la corrupción, ninguno alcanza los 100 puntos.

De acuerdo con esta misma fuente, México con 31 puntos se encuentra en el sitio número 124 de la lista de países corruptos y se encuentra entre los cuatro países en los que la corrupción es un problema grave para sus habitantes.

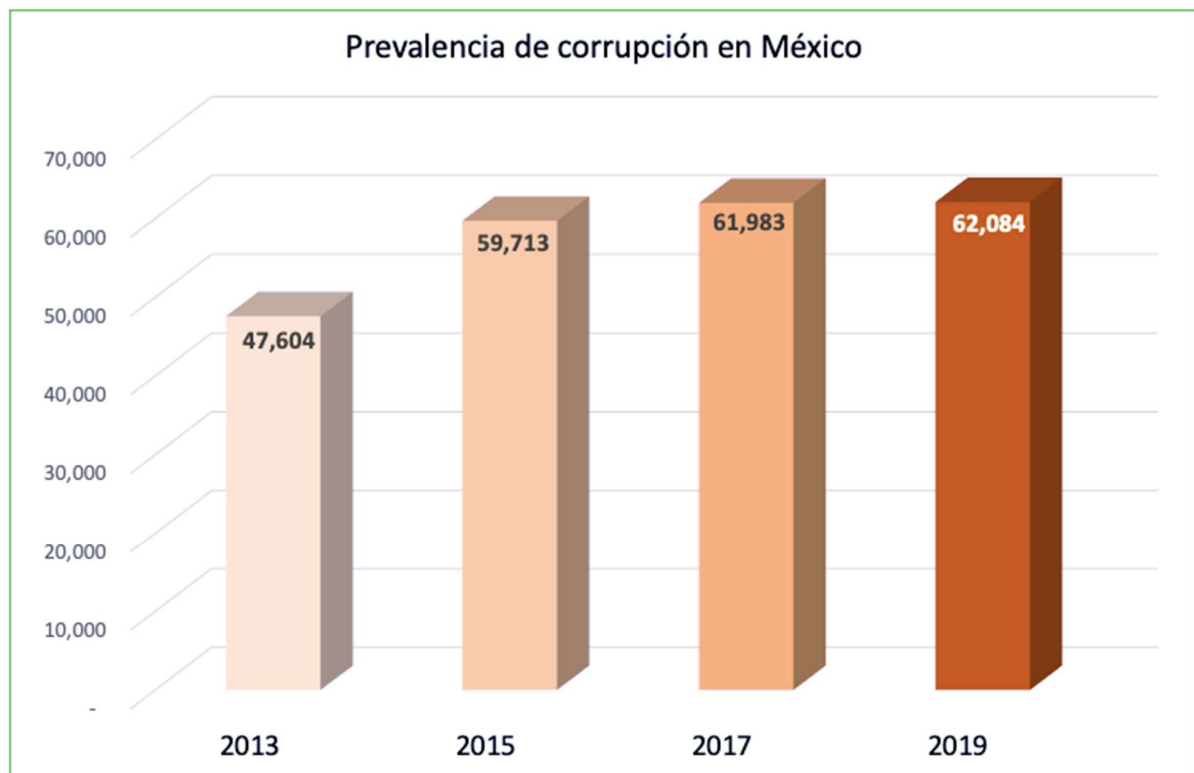
Esta última conclusión se corrobora a partir de los datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019). La ENCIG mide, entre otras cosas, las experiencias de corrupción en la realización de trámites públicos.

De acuerdo con los datos de la encuesta, a nivel nacional el número de personas por cada 100 mil habitantes que cree o ha escuchado que existe corrupción en los trámites públicos se ha ido incrementando desde el año 2013 al 2019, si bien el crecimiento más notable se dio entre los años 2013 y 2015, durante los últimos seis años no ha dejado de crecer. Esta información que

² Transparencia Internacional, CPI 2020: Resumen Global, Consultado el 10 de marzo de 2021 en <https://www.transparency.org/es/news/cpi-2020-global-highlights>

mide la percepción de la población sobre la corrupción en trámites públicos está basada en las creencias de las personas o en información informal no confirmada.³

Gráfica 1. Tasa de personas usuarias de trámites públicos¹ por cada 100 mil habitantes que cree o ha escuchado que existe corrupción en los trámites públicos que realizaron, México.



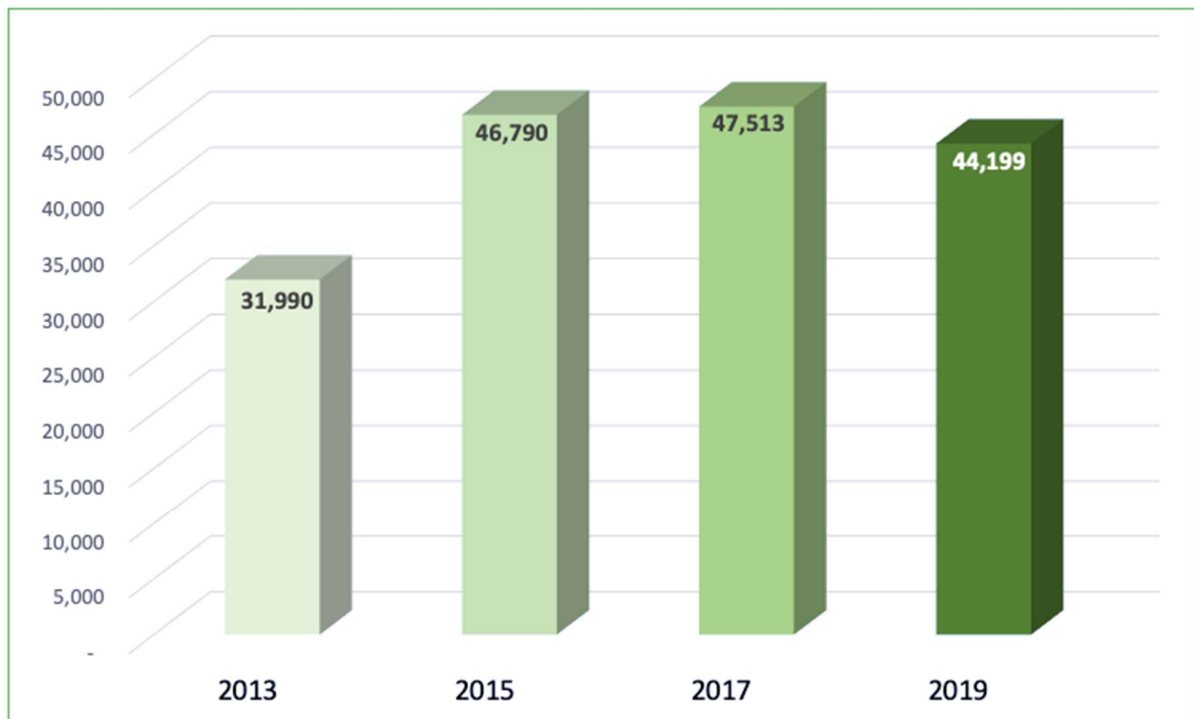
Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013, 2015, 2017 y 2019
1. Población de 18 años y más que tuvo contacto con algún servidor público.

La misma encuesta mide también la tasa de personas por cada 100 mil habitantes a las que algún conocido le refirió sobre actos de corrupción en los trámites que realizó. En la gráfica se observa que entre 2013 y 2015 ocurrió el cambio más significativo. El valor más alto ocurrió en el año 2017 y para el año 2019 el valor disminuyó por debajo del valor alcanzado en 2015, pero mucho más arriba que el de 2013. En comparación con la gráfica anterior basada en una percepción no

³ Fuente: INEGI, ENCIG 2013, 2015, 2017 y 20219, consultado el 10 de marzo de 2021 en <https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2019/?ps=microdatos>.

confirmada, ésta con una referencia más creíble presenta datos de menor magnitud, pero no sustancialmente menor, pues en promedio significa el 73.3 de los primeros valores.⁴

Gráfica 2. Tasa de personas usuarias de trámites públicos¹ por cada 100 mil habitantes que tienen algún conocido que le refirió actos de corrupción en los trámites que realizaron, México.

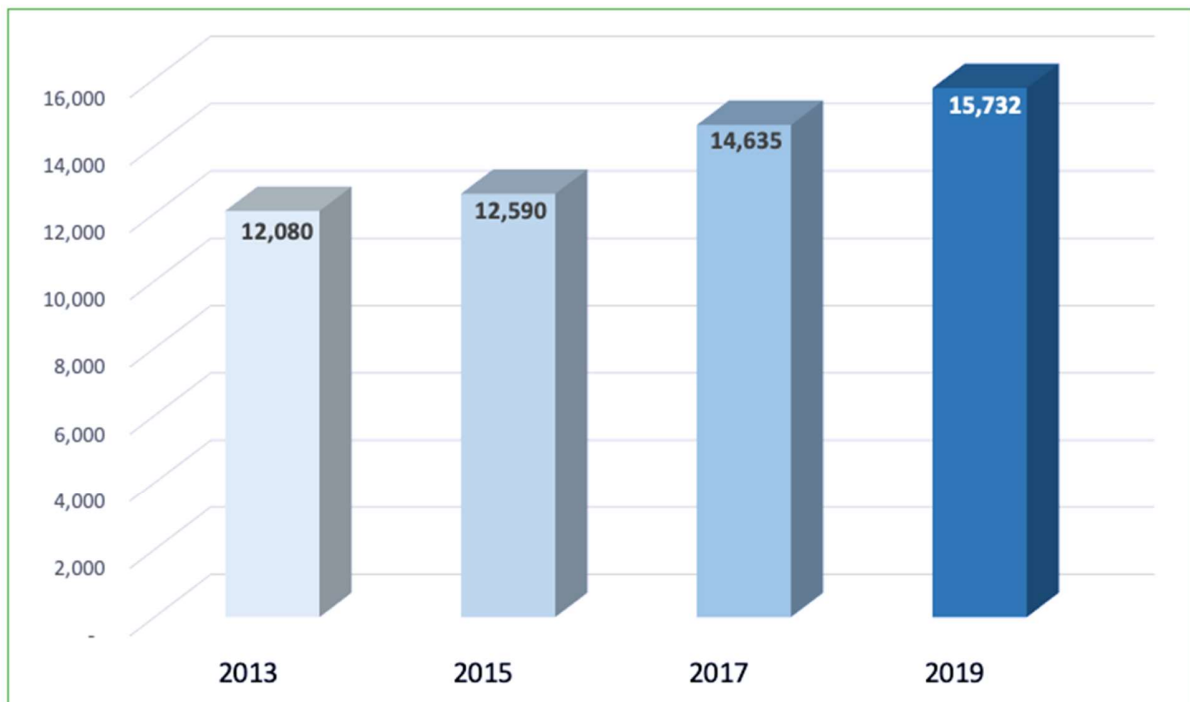


Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013, 2015, 2017 y 2019
1. Población de 18 años y más que tuvo contacto con algún servidor público.

En un tercer acercamiento, la ENCIG calcula la tasa de personas por cada 100 mil habitantes que manifestó haber sido víctima de corrupción al realizar un trámite personalmente. Este dato está basado en una vivencia directa de la persona informante, por lo cual deja de ser una percepción para convertirse en una experiencia.

⁴ Fuente: INEGI, ENCIG 2013, 2015, 2017 y 20219, consultado el 10 de marzo de 2021 en <https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2019/?ps=microdatos>

Gráfica 3. Tasa de personas usuarias de trámites públicos¹ por cada 100 mil habitantes que experimentaron algún acto de corrupción en al menos uno de los trámites que realizaron, México.



Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013, 2015, 2017 y 2019
1. Población de 18 años y más que tuvo contacto con algún servidor público.

Evidentemente esta tasa es mucho menor que las primera y segunda gráficas, pero se refiere a una experiencia directa por lo cual es mucho más real que las dos primeras. El comportamiento de esta tasa es creciente desde el año 2013 y hasta el 2019, lo cual habla de la magnitud del problema de la corrupción a nivel nacional.⁵

Los datos de la ENCIG 2019 indican que en 2018 se sancionaron un total de 6,988 servidores públicos en 27 entidades federativas, 70% de los cuales se concentraron en cinco entidades: Ciudad de México, Estado de México, Chiapas, Oaxaca y Sonora (INEGI).

De acuerdo con esta misma fuente de información los costos totales a consecuencia de los actos de corrupción que pagaron las víctimas a nivel nacional sumaron 12 mil 770 millones de pesos,

⁵ Fuente: INEGI, ENCIG 2013, 2015, 2017 y 20219, consultado el 10 de marzo de 2021 en <https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2019/?ps=microdatos>

un 64 por ciento más que en 2017. A este mismo nivel el promedio por persona fue de 3 mil 822 pesos, un 56 por ciento más con respecto a 2017. Comparativamente los costos promedio a consecuencia de los actos de corrupción que pagaron las víctimas en Sonora con 4 mil 900 pesos está por arriba de la media nacional por más de mil pesos como se muestra a continuación.

Efectivamente, la realización del Proyecto en el estado de Sonora se justifica porque de acuerdo con los datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2019) en el estado:

- 79.2% de la población de 18 años y más refirió que la inseguridad y la delincuencia son los problemas más importantes que aquejan hoy en día a su entidad federativa, seguido de la corrupción con 59.8%.
- 85.7% de la población de 18 años y más percibió que los actos de corrupción en su entidad son muy frecuentes y frecuentes.
- En Sonora, 66.7% de la población de 18 años y más percibió que la corrupción es una práctica muy frecuente o frecuente en los gobiernos estatales.
- En Sonora, 64.0% de la población de 18 años y más percibió que la corrupción es una práctica muy frecuente o frecuente en los gobiernos municipales.
- El costo de la corrupción en trámites realizados en Sonora está calculado en 4 mil 900 pesos. Esta cifra representa la octava cantidad más alta registrada por la ENCIG 2019, la cual analiza la corrupción en la realización de trámites en los tres niveles de gobierno.
- Cuando se le compara al costo por acto de corrupción con la ENCIG de 2017 se observa para Sonora un aumento de 3 mil pesos, ya que en esa versión de la encuesta el resultado fue de mil 900 pesos.
- Sólo el 5% de las personas que sufren un acto de corrupción en Sonora presentó una denuncia, el 78.5% decidió no hacerlo, el resto prefirió no contestar la pregunta.

Por otra parte, si se compara a la corrupción a gran escala o macro corrupción contra la micro corrupción, fácilmente pudiera arribarse a la conclusión de que la primera es más relevante que la segunda. Sin embargo, un análisis más cercano a la micro corrupción nos revela que los efectos que ésta puede generar en la sociedad son de gran relevancia, precisamente porque al manejar montos relativamente bajos en comparación con las impresionantes cantidades de recursos involucradas en la macro corrupción, se vuelve una práctica accesible a la mayoría de la población y en eso radica su peligro.



El desarrollo del **Proyecto Acciones para erradicar la corrupción a través de la efectividad, transparencia y automatización de trámites para obtener bienes y/o servicios públicos por la sociedad en Sonora**, se enfoca en el análisis de riesgos de corrupción en 5 trámites públicos para generar propuestas que, bajo un enfoque preventivo, contribuyan a disminuir los puntos de contacto de la población con las y los servidores públicos.

El enfoque de las propuestas se encuentra en procesos de automatización que contribuyan a impulsar la tendencia hacia el gobierno electrónico en Sonora.

Fundación Ankai A.C. tiene la convicción de que con el desarrollo del presente proyecto contribuirá a:

- a) Transparentar la realización de los trámites públicos en la entidad.
- b) Simplificar los 5 trámites motivo del Proyecto.
- c) Impulsar el desarrollo del gobierno electrónico en la entidad.
- d) Prevenir actos de corrupción en la realización de trámites público.
- e) Contribuir a la comprensión, por parte de la población, del proceso para la realización de trámites públicos y con ello evitar caer en prácticas de corrupción.
- f) Proporcionar a la administración pública estatal una herramienta metodológica que le permita replicar el análisis de procesos en los trámites de las demás dependencias, entidades y organismos y así avanzar en la implementación de la política estatal anticorrupción.
- g) Contribuir a frenar los efectos perniciosos de la corrupción.

▶ Marco teórico

Para efectos del presente proyecto se utilizará la definición de corrupción del Sistema Nacional Anticorrupción:⁶

Corrupción: Consiste en el abuso de poder para obtener un beneficio privado.
Transparencia Internacional.

▶ Enfoques teóricos para el análisis de la corrupción

La corrupción es compleja y debe ser entendida como un fenómeno multifactorial en sus causas, que puede analizarse desde diferentes perspectivas, por lo que “las distintas aristas que presenta el fenómeno dificultan generar acciones para enfrentarlo, no es sencillo, pero es posible” (Aguilar, 2017).

A continuación, se comentan algunos enfoques académicos para el estudio de la corrupción:

- Escuela Institucionalista (Daniel Kauffman, 2000): para quien la corrupción tiene lugar en “el abuso de un cargo público para obtener beneficios personales”⁷. Como consecuencia, los costos de esta vulneran el fin mismo del Estado en el sector público y lo exponen como un agente institucionalmente débil.
- Enfoque micro organizacional de Robert Klitgaard. Señala que la corrupción puede ser entendida como una ecuación en donde, si un agente tiene el monopolio de las decisiones, actúa con altos niveles de discrecionalidad y no existe rendición de cuentas; se posibilitan márgenes de desviación, desde la relación principal: agente, cliente o gobierno-funcionario-ciudadano, genera costos económicos dentro de un sistema micro-económico o de mercado parcial donde la oferta es el soborno, la demanda el demandante y el precio el beneficio entregado.⁸ La corrupción contradice el derecho de propiedad, la vigencia de la ley y los incentivos para la inversión, quedando imposibilitado el desarrollo económico y político.

⁶ Sistema Nacional Anticorrupción. Política Nacional Anticorrupción. 2020, p. 12.

⁷ Kaufmann, Daniel, 2000.

⁸ Klitgaard, Robert, 1994.

- En la misma escuela está Rupert Pritzl, bajo la teoría de la elección individual. En este enfoque la corrupción, tomada a partir del funcionamiento de las instituciones, el análisis de la conducta individual y colectiva privilegiará los factores institucionales, para considerar no sólo los aspectos económicos, sino también los políticos, socioculturales, sociológicos y jurídicos. En otras palabras, las instituciones son reglas de acción que canalizan las conductas y estabilizan las expectativas y las normas sociales.⁹
- Bajo el enfoque económico tenemos a Susan Rose Ackerman quien afirma que el impacto de la corrupción no depende solamente de la magnitud del soborno, sino también de los efectos distorsionantes que tengan en los mercados. La alta corrupción tiene una relación con servidores públicos y funcionarios de alto nivel en las situaciones: a) Cuando el Estado es comprador de bienes y servicios; b) Cuando el Estado es proveedor de servicios limitados; c) En los pagos para evitar los costos de la regulación estatal, en la reducción de las cargas impositivas y/o aduanales, y d) Para agilización de los servicios que presta el Estado.¹⁰ Esto representa un desembolso sustancial de fondos y puede tener un enorme impacto en el presupuesto gubernamental y en la perspectiva de crecimiento de un país.
- Dentro de los enfoques alternativos tenemos el de Mario Montoya Brand, quien menciona que la corrupción está compuesta por un conjunto de discursos y prácticas que permiten hacer de la corrupción un uso político de valor múltiple para implantar una racionalidad económica de libre mercado.¹¹

🔗 **La corrupción como un problema que vulnera los derechos humanos**

La corrupción es un problema que vulnera los derechos humanos, daña de manera silenciosa en lo más profundo del tejido social afectando de manera desproporcionada a grupos más vulnerables y excluidos de la sociedad, tales como pueblos indígenas, personas con discapacidad, población de escasos recursos, personas inmigrantes, mujeres, niñas y niños.

Desde el enfoque de derechos humanos, la corrupción puede afectar cuando:

⁹ Pritzl, Rupert, 2000.

¹⁰ Rose Ackerman, 1997, p. 187.

¹¹ Montoya Brand, Mario, 2000.

- Se da la solicitud de sobornos como condición para el acceso a los derechos, ya sea el acceso a la justicia o, en general, a los servicios públicos. La relación de corrupción se da entre los prestadores de servicios y las personas que se convierten en víctimas de la violación de los derechos humanos.
- El pago de sobornos para realizar acciones que debieran estar prohibidas y que son abiertamente violatorias a los derechos. Casos como recibir un soborno para permitir operar una empresa en condiciones insalubres o violatorias a los derechos humanos laborales, o para distorsionar la aplicación de la justicia.
- Los actos de corrupción propician la disminución de los recursos públicos, por lo que se tendrá escasos bienes y peores servicios que abiertamente transgreden las obligaciones de protección, garantía y promoción de todos los derechos.
- Se incumplen directamente las obligaciones del Estado en materia de derechos humanos por cometer actos de corrupción, generando la privatización de lo público.
- Afecta el deber del Estado de tomar decisiones con base en el bien de la mayoría y no en el bien de una minoría por el solo hecho de que, mediante la corrupción, la autoridad que se corrompe está en condiciones de desviar los intereses colectivos a intereses individuales.
- Un acto de corrupción afecta directamente un derecho humano cuando se le utiliza como medio para impedir su realización y disfrute efectivos.
- La corrupción también tiene un impacto en materia de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres cuando:
 - Crea, mantiene o amplía brechas de desigualdad entre mujeres y hombres;
 - Provoca, ignora o refuerza la violencia contra las mujeres;
 - Favorece un trato discriminatorio hacia las mujeres;
 - Mantiene o refuerza condiciones de vida que ponen en desventaja a mujeres o a grupos de ellas con respecto a los hombres.

Es importante mencionar que la magnitud del impacto de la corrupción en la población debe enfocarse desde la transversalidad e interseccionalidad de género, para contribuir a reducir los problemas de género.

◀ Ámbitos y tipos de corrupción

Por el ámbito en que se producen las relaciones de corrupción, se pueden identificar dos espacios de la corrupción:

Corrupción pública: Son actos mediante los cuales un funcionario público es impulsado a actuar en modo distinto a los estándares normativos del sistema para favorecer intereses particulares a cambio de recompensa.¹²

Corrupción privada y social: Consiste en la recepción, la entrega o el ofrecimiento de un soborno a particulares en el ámbito privado a partir de las violaciones de normas y derechos con el fin de obtener una ventaja frente a los demás.¹³

Por la cantidad de recursos que intervienen en las prácticas de corrupción, podemos establecer una segunda clasificación de la corrupción.

Gran corrupción o macro corrupción: Una clasificación muy conocida distingue a la gran corrupción (*grand corruption*) de la corrupción menor (*petty corruption*). La gran corrupción se refiere a la corrupción por parte de los jefes de estado, ministros y altos funcionarios y, por lo general, indica grandes cantidades de bienes.¹⁴

Macro corrupción. El término “*Grand Corruption*” fue utilizado por vez primera por Sir George Moody-Stuart para referirse al cohecho de funcionarios públicos extranjeros por parte de corporaciones transnacionales (ver Moody-Stuart, 1997). El término más tarde evolucionó hasta abarcar la corrupción en los más altos niveles de la esfera pública, donde se formulan las políticas y las reglas. Generalmente, pero no siempre, es sinónimo de corrupción política.

Microcorrupción.- Se refiere a los actos de corrupción en los trámites públicos que implican cantidades relativamente menores en comparación con la macro corrupción.

◀ Efectos de la corrupción

En México, existe una infinidad de investigaciones literarias que exponen los efectos de la corrupción en el plano político y administración pública, originados de negociaciones entre

¹² Navas Camacho, 2014.

¹³ Cuenca, Carlos. La corrupción pública y privada: causas, efectos y mecanismos para combatirla, Edit. Universidad del Rosario, 2017.

¹⁴ Centro de Recursos Anticorrupción, Corruption Glossary en www.u4.no/document/fags5.cfm#grandcorruption.

gobernantes, burocracia, sociedad, clase política y empresarial. Fundación Ankaí A.C. a partir de la revisión bibliográfica realizada elaboró un árbol del problema en el cual identifica entre las principales consecuencias de la corrupción a las siguientes:¹⁵

- Vulnera el ejercicio pleno y disfrute de los derechos humanos, porque genera privilegios para algunas personas y provoca desigualdad entre las personas.
- Produce una pérdida de credibilidad en el gobierno y en las instituciones públicas, porque cuando la población percibe que en algunas actividades del sector público se realizan actividades de corrupción deja de confiar en sus instituciones.
- Obstaculiza la disponibilidad y gestión eficiente de los recursos gubernamentales ya que en muchas ocasiones la corrupción los canaliza para propósitos diferentes a los definidos para los proyectos, programas y acciones públicas.
- Amenaza la estabilidad política, porque las prácticas de corrupción desvían recursos públicos e incorporan financiamientos privados que, mediante prácticas clientelares, generan inequidades en la contienda democrática.
- Amenaza el desarrollo social de la población al desviar recursos orientados a apoyar su bienestar y utilizarlos con fines proselitistas para beneficios diferentes a los establecidos en los programas sociales.
- Permite el florecimiento de la delincuencia organizada al crear vínculos entre los grupos delincuenciales con algunas autoridades para facilitar y encubrir actividades delictivas.
- Vulnera el estado de derecho que expresa las reglas de convivencia social entre las personas habitantes de una demarcación político-administrativa.
- En la medida en que se convierte en una práctica común y tolerada por la sociedad, afecta sus valores éticos al transmitir a las nuevas generaciones mensajes en el sentido de que las prácticas de corrupción son caminos válidos para resolver problemas o necesidades.

Vías de solución

La Política Nacional Anticorrupción (PNA), que sirve como modelo para cada una de las entidades federativas, fue aprobada el 29 de enero de 2020 por el Comité Coordinador del Sistema Nacional

¹⁵ Elaboración propia con base en José Luis Estrada Rodríguez. (2013). La Corrupción Administrativa en México. Polis México, 2013 - II, 179 - 184.



Anticorrupción, en ella se define el rumbo estratégico para combatir el problema de la corrupción en México. Dicha política está estructurada en 4 ejes:

- Eje 1. Combatir la corrupción y la impunidad.
- Eje 2. Combatir la arbitrariedad y el abuso en el poder.
- Eje 3. Promover la mejora de la gestión pública y los puntos de contacto gobierno-sociedad.
- Eje 4. Involucrar a la sociedad y al sector privado.

En su Eje 3 la Política Nacional Anticorrupción señala que, para combatir la corrupción, resulta fundamental intervenir y adecuar los espacios de contacto entre la ciudadanía y el funcionariado público, y en los que la extorsión y la colusión se materializan.

Es en este Eje que se enmarca el proyecto **Acciones para erradicar la corrupción a través de la efectividad, transparencia y automatización de trámites para obtener bienes y/o servicios públicos por la sociedad en Sonora.**

Fundamentación jurídica

A continuación, se enlistan los principales instrumentos jurídicos para el combate a la corrupción que obligan a la administración pública estatal:

Marco Jurídico Internacional

- Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción (Convención de Mérida) ¹⁶.
- Convención para Combatir el Cohecho de Servidores Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales (OCDE) ¹⁷.
- Convención Interamericana Contra la Corrupción (OEA) ¹⁸.

Normatividad Nacional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos ¹⁹.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción ²⁰.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas ²¹.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación ²².
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública ²³.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal ²⁴.
- Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa ²⁵.
- Ley de la Fiscalía General de la República ²⁶.
- Código Penal Federal ²⁷.
- Ley Nacional de Extinción de Dominio ²⁸.

¹⁶

https://www.unodc.org/documents/mexicoandcentralamerica/publications/Corrupcion/Convencion_de_las_NU_contra_la_Corrupcion.pdf

¹⁷ https://www.oecd.org/daf/anti-bribery/ConvCombatBribery_Spanish.pdf

¹⁸ http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_B-58_contra_Corrupcion.asp

¹⁹ http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf

²⁰ http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGSNA_200521.pdf

²¹ http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGRA_200521.pdf

²² http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFRCF_200521.pdf

²³ http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGTAIP_200521.pdf

²⁴ http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/153_110121.pdf

²⁵ <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LOTFJA.pdf>

²⁶ https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFGR_200521.pdf

²⁷ http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFGR_200521.pdf

²⁸ http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LNED_220120.pdf

- Ley General de Mejora Regulatoria ²⁹.

Normatividad Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Sonora ³⁰.
- Ley del Sistema Estatal Anticorrupción ³¹.
- Ley Estatal de Responsabilidades del Estado de Sonora ³².
- Ley de Fiscalización Superior para el Estado de Sonora ³³.
- Ley Anticorrupción en Contrataciones Públicas para el Estado de Sonora ³⁴.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora ³⁵.
- Ley de Justicia Administrativa para el Estado de Sonora ³⁶.
- Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Sonora ³⁷.
- Código Penal para el Estado de Sonora ³⁸.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora ³⁹.
- Ley Estatal de Mejora Regulatoria ⁴⁰.

Metodología para el desarrollo del proyecto

El desarrollo del proyecto contempla cuatro vertientes de trabajo:

- I. Selección de 5 trámites públicos, uno por dependencia.

²⁹ http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGMR_200521.pdf

³⁰ http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/Doc_leyes/doc_446.pdf

³¹

http://www.hcni.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/leyes/ley_del_sistema_estatal_anticorrupcion_para_el_estado_de_nuevo_leon/

³² https://stjsonora.gob.mx/acceso_informacion/marco_normativo/LeyEstatalDeResponsabilidades.pdf

³³ http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/Doc_leyes/doc_432.pdf

³⁴ <https://vlex.com.mx/vid/ley-numero-183-anticorrupcion-575288714>

³⁵ <http://www.transparenciasonora.org/pdf/LEYDETRANSPARENCIAYACCESOALAINFORMACIONPUBLICA.pdf>

³⁶ https://normas.cndh.org.mx/Documentos/Sonora/Ley_JAE_Son.pdf

³⁷ https://armonizacion.cndh.org.mx/Content/Files/tortura/Procuradurias_Fiscalias/23Ley_OFGJE_Son.pdf

³⁸ https://catedraunescodh.unam.mx/catedra/ocpi/pj/mj/docs/son_cp.pdf

³⁹

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/172824/Ley_orgnica_del_Poder_Ejecutivo_del_Estado_de_Sonora_al_2016.pdf

⁴⁰ http://comers.gob.mx/portal/comers_files/proyecto_ley_mr_sonora.pdf

- II. Sondeo Público para conocer la percepción de la población de Sonora sobre los riesgos y prácticas de corrupción en trámites públicos, particularmente en los trámites seleccionados.
- III. Análisis de los cinco trámites seleccionados bajo el enfoque de procesos.
- IV. Generación de recomendaciones sobre la factibilidad de automatización parcial o total de los trámites en análisis.

Las siguientes secciones tienen como propósito describir estas vertientes y los resultados alcanzados en cada una de ellas.

I. Selección de dependencias

La primera actividad operativa del Proyecto consistió en la selección de las Dependencias a las cuales se propondría el desarrollo del Proyecto y con quienes se realizaría el análisis de los trámites.

Para la selección de las Dependencias se realizaron las siguientes actividades:

- Definición de criterios de selección;
- Análisis de gabinete sobre las características de cada una de las dependencias de la administración pública estatal para seleccionar a las que cubran en mayor medida los criterios de selección.
- Identificación de dependencias propuestas.
- Establecimiento de contacto con las Dependencias propuestas para invitarlas a participar en el Proyecto.
- Confirmación de la participación de las Dependencias mediante la designación de Enlaces para el Proyecto.

Criterios para la selección de dependencias

Bajo la premisa de que se pretende desarrollar “ejemplos emblemáticos” (que inviten a ser replicados) sobre el análisis de riesgos y prácticas de corrupción en el desarrollo de trámites públicos, se consideró necesario seleccionar a dependencias de la administración pública estatal de relevancia a partir de los siguientes criterios:



Relevancia social de la dependencia. Se refiere al impacto que la acción de las dependencias puede tener directamente en la vida de las personas habitantes de Sonora, el cual puede ser positivo o negativo y se dimensionó a través de: R1. Atiende directamente a la población transformando las condiciones de vida de la población; R2. Puede generar transformaciones en el desarrollo humano de las personas, y R3. Detona acciones hacia la población.

Relevancia económica de la institución. Se busca seleccionar a dependencias que manejen recursos presupuestales importantes en relación con el presupuesto de ingresos estatal.

Relevancia política de la institución. Considera el liderazgo que pueda tener la dependencia para generar “ejemplos emblemáticos” que dinamicen un proceso sostenido de avance hacia el gobierno electrónico.

Dependencias seleccionadas

A raíz del análisis realizado se propusieron a las siguientes dependencias para participar en el Proyecto:

Secretaría de Hacienda es la dependencia medular en la recaudación y manejo de las finanzas del estado, a su vez tiene la finalidad de administrar los recursos que requiere el Poder Ejecutivo Estatal, para generar más y mejores oportunidades a las personas sonorenses, actuando con estricto apego a las leyes, reglamentos y otras disposiciones que éstas expresamente le confieren.⁴¹ Esta Dependencia incluye en su Visión el ser una dependencia honesta y transparente que brinda un servicio integral a la ciudadanía y que al hacerlo con eficiencia y calidad, para garantizar un equilibrio financiero y ético en el manejo de los recursos⁴², nos permite trabajar en conjunto con las y los responsables de la dependencia, a efecto de desarrollar el análisis del trámite seleccionado potenciando a la mejora regulatoria, que promueve la Secretaría de Hacienda como una herramienta contra la corrupción en el desarrollo de trámites públicos.

Secretaría de Gobierno, por el liderazgo político que ejerce sobre el resto de la administración pública estatal podría impulsar la digitalización de trámites y servicios a la ciudadanía,

⁴¹ Secretaría de Hacienda, Gobierno del Estado de Sonora <https://www.sonora.gob.mx/gobierno/dependencias-entidades-y-organismos/item/secretaria-de-hacienda.html>

⁴² Secretaría de Gobierno, Gobierno del Estado de Sonora <https://www.sonora.gob.mx/gobierno/dependencias-entidades-y-organismos/item/secretaria-de-gobierno.html>



identificando procesos y buenas prácticas en la administración pública en la materia⁴³. Por otro lado, considerando que la Misión de la Secretaría de Gobierno, es impulsar las condiciones para la construcción de acuerdos políticos y consensos sociales, mediante acciones que fortalezcan el desarrollo político y la participación ciudadana, así como promover un clima de paz y certeza jurídica, mediante el fortalecimiento del estado de derecho con enfoque de género⁴⁴.

Secretaría de Infraestructura y Desarrollo Urbano fue seleccionada ya que bajo su cargo está la Dirección General de Transporte. La Secretaría tiene como Misión el compromiso de impulsar acciones de infraestructura, desarrollo urbano y regional, de forma ordenada y sustentable, que eleve la competitividad del estado y la calidad de vida de los ciudadanos.⁴⁵ Particularmente la Dirección General de Transporte es responsable de organizar y coordinar la acción de los actores públicos y privados en el flujo de personas, bienes y mercancías en la entidad, en razón de lo anterior, los trámites relacionados con esta Dirección se consideran de gran relevancia.

Secretaría de Salud, por tener la responsabilidad de contribuir al desarrollo humano integral y a mantener en buen estado la salud de la población a través de servicios de salud innovadores, eficientes, equitativos y sensibles⁴⁶, asegurando una cobertura universal y el acceso a servicios de excelencia, fue seleccionada como la cuarta dependencia de análisis en el Proyecto. Por otra parte, se consideró que a esta Secretaría está adscrita la Comisión Estatal de Protección contra Riesgos Sanitarios del estado de Sonora (COESPRISSON).

Secretaría de Educación y Cultura fue seleccionada al incluir en su Misión institucional garantizar los servicios educativos en todos los niveles y modalidades, con calidad, equidad, inclusión y apego a la normatividad para contribuir en la formación integral de las personas y el estado, lo

⁴³ Guía de marco legal para trámites y servicios digitales. <https://www.gob.mx/wikiguias/articulos/guia-de-marco-legal-para-tramites-y-servicios-digitales?state=published>

⁴⁴ Secretaría de Gobierno, Gobierno del Estado de Sonora. <http://segob.sonora.gob.mx/Conocenos/Mision-Vision-Objetivos>

⁴⁵ Secretaría de Infraestructura y Desarrollo Urbano, Gobierno del Estado de Sonora. <https://www.sonora.gob.mx/gobierno/dependencias-entidades-y-organismos/item/secretaria-de-infraestructura-y-desarrollo-urbano.html>

⁴⁶ Secretaría de Salud Pública, Gobierno del Estado de Sonora. <https://www.sonora.gob.mx/gobierno/dependencias-entidades-y-organismos/item/secretaria-de-salud-publica.html>

cual implica un gran impacto social⁴⁷. Por otra parte, el acceso a una educación de calidad es un derecho humano fundamental para toda la población y es, al mismo tiempo, la base fundamental del desarrollo humano democrático e igualitario, por ello, la Secretaría resulta estratégica para el desarrollo de la entidad en el mediano y largo plazo.

Selección de trámites.

La selección de los trámites a analizar en el proyecto consideró los siguientes pasos:

1. Definición de los criterios de selección.
2. Análisis preliminar de trámites.
3. Presentación de propuestas de trámites factibles de análisis a las dependencias participantes.
4. Selección conjunta de los trámites a analizar entre Fundación Ankaí y la Dependencia.

El diseño del proyecto considera que el análisis de los trámites a seleccionar y la identificación de las posibilidades de automatizarlos puede generar una dinámica que progresivamente vaya incorporando más trámites al gobierno electrónico estatal, este es el concepto de “ejemplos emblemáticos”.

En el estado de Sonora existen 785 trámites, registrados en la página <https://www.sonora.gob.mx/tramites-y-servicios.html>.

Criterios para la selección de Trámites

Para la selección de los trámites se definieron los siguientes criterios de selección de acuerdo con la información disponible para cada uno de ellos.

Monto presupuestal manejado a través del trámite. Se refiere al costo promedio del trámite multiplicado por el número de trámites en un periodo de un mes. A mayor cantidad promedio se considera que existe un mayor riesgo de corrupción. Permite conocer la relevancia del trámite por la cantidad de recursos económicos que se manejan anualmente a través del trámite.

⁴⁷ Servicios Educativos del Estado de Sonora, Gobierno del estado de Sonora.

<https://www.sonora.gob.mx/gobierno/dependencias-entidades-y-organismos/item/servicios-educativos-del-estado-de-sonora.html>



Costo del trámite. Se refiere a la cantidad de dinero que la población usuaria tiene que pagar específicamente por realizar el trámite. El costo del trámite puede constituir un riesgo de corrupción en la medida que puede provocar incentivos para estimular la micro corrupción. Entre más bajo el costo del trámite, este riesgo se reduce, aunque la gratuidad por sí sola no constituye una garantía de no corrupción. Entre más alto el costo del trámite puede entrañar mayor riesgo de corrupción.

El pago se efectúa en el mismo lugar del trámite. Si el trámite se realiza en lugares distintos a aquel en el cual se realiza el trámite, el riesgo de corrupción disminuye, sobre todo si son espacios institucionales formales y ajenos a la dependencia; si el cobro se realiza en agencias fiscales se considera que se incrementa el riesgo de corrupción debido o que no en todos los casos existe una comunicación sistémica entre las dependencias que permita verificar la realización del pago.

Tiempo de respuesta del trámite. Uno de los mecanismos habituales con que operan las personas que buscan corromper trámites y obtener un beneficio personal consiste en prolongar todo lo posible su tiempo de duración a efecto de que la persona usuaria, se desespere y ofrezca un pago en monetario o especie para liberar el trámite. Se considera que entre más tiempo lleva un trámite, mayor será el riesgo de corrupción.

Modalidad de realización del Trámite. La modalidad de atención para realizar el trámite constituye un criterio de relevancia, ya que en la medida en el que trámite se realice sin una interacción directa de las personas solicitantes con el funcionariado público responsable del trámite el riesgo de corrupción disminuye; por el contrario, en la medida en que los trámites se realicen de manera presencial el riesgo de corrupción se incrementa.

Frecuencia del trámite. El número de trámites que se realizan mensualmente puede ser un indicador complementario para el análisis de los riesgos y prácticas de corrupción. Se definió como criterio utilizar el promedio del número de trámites realizados durante los últimos tres años.

Impacto social del trámite. Se refiere a los efectos que el trámite puede tener más allá de las personas que lo realizan, incluye las consecuencias que la debida o indebida realización del trámite puede tener en los ingresos, bienes y vida de la población beneficiaria final de los trámites.

Impacto económico del trámite. Considera los efectos secundarios que puede generar el trámite, específicamente la dinámica económica que pueda provocar o contribuir a provocar el trámite. Algunos trámites son muy relevantes para dinamizar la economía de una ciudad, de un municipio, o de la entidad en su conjunto, como aquellos que permiten realizar obra pública, movilizar a personas y mercancías o transferir propiedades patrimoniales. Entre mayor el impacto económico del trámite puede ser mayor el riesgo de corrupción.

Tipo de persona usuaria que realiza el trámite. El tipo de persona usuaria que realiza el trámite también puede ser relevante para el análisis de los riesgos y prácticas de corrupción, puesto que en la medida en que las personas usuarias son institucionales se reduce el riesgo, mientras que, si son personas particulares (físicas o morales) el riesgo se incrementa.

Descripción del trámite. La descripción del trámite es un criterio importante pues la información publicada en la página de “Trámites y Servicios públicos del estado de Sonora”⁴⁸ es la que en principio puede constituir la base informativa para el análisis y selección de los trámites a incluir en el Proyecto.

Trámites seleccionados

Los resultados del análisis conjunto con las dependencias participantes permitieron la selección de los siguientes trámites.

Tabla 1. Trámites seleccionados para análisis.

Dependencia	Trámite
Secretaría de Gobierno, Coordinación Estatal de Protección Civil	Dictaminación de Diagnóstico de Riesgo
Secretaría de Hacienda	Cobros en Cajas de Agencias Fiscales y Cajeros Automáticos
Secretaría de Infraestructura y Desarrollo Urbano. Dirección General de Transporte	Expedición de Permisos Temporales para la Explotación del Servicio Público de Transporte de Jurisdicción Estatal y Municipal

⁴⁸ <https://www.sonora.gob.mx/tramites-y-servicios.html>

Dependencia	Trámite
Secretaría de Salud, Comisión Estatal de Protección contra Riesgos Sanitarios del estado de Sonora (COESPRISSON)	Registro para Ejercer en el Estado de Sonora de Títulos y Diplomas de Especialidad
Secretaría de Educación y Cultura, Dirección de Registro y Servicios a Profesionistas (DRySP)	Registro de Título y Expedición de Cédula Profesional

Los nombres de los trámites pueden diferir con respecto a los incluidos en la página “Trámites y Servicios del Estado de Sonora” debido a información actualizada proporcionada por las dependencias al momento de realizar reuniones de análisis para la selección del trámite.

▶ II. Sondeo público

La segunda vertiente de trabajo del Proyecto consistió en realizar un Sondeo Público sobre la percepción de la población en materia de riesgos y prácticas de corrupción al momento de realizar trámites públicos.

◀ Objetivo general:

Obtener información directa de personas en el estado de Sonora sobre los riesgos y prácticas de corrupción en la realización de trámites públicos, particularmente en los 5 trámites en análisis.

◀ Objetivos específicos

- Diseñar un levantamiento estadísticamente representativo para las personas que realizaron alguno de los 5 trámites públicos en análisis durante los años 2019 y 2020 en el estado de Sonora.
- Incluir en el levantamiento la perspectiva de género para conocer las experiencias de mujeres y hombres en la realización de los 5 trámites públicos en el estado de Sonora.
- Obtener una base de datos sobre la información consultada sobre riesgos y prácticas de corrupción en los 5 trámites públicos en el estado de Sonora y para uno de ellos en 5 municipios del mismo estado.

Para el desarrollo del sondeo público sobre los riesgos y prácticas de corrupción en los trámites seleccionados, Fundación Ankai A.C. consideró necesaria la participación de una empresa de consultoría especializada en el levantamiento de información mediante operativos de campo en el estado de Sonora.

◀ Metodología

La secuencia metodológica para el desarrollo del Sondeo Público sobre Riesgos y Prácticas de Corrupción en Trámites Públicos en Sonora consideró los siguientes pasos:

- a) Diseño conceptual del levantamiento** consistió en definir las categorías de análisis para el levantamiento, su traducción en variables y finalmente su aterrizaje en reactivos para el instrumento de levantamiento de información.
- b) Diseño estadístico del levantamiento** consistió en la definición del tipo de levantamiento de datos. En principio se decidió levantar una encuesta muestral aleatoria, estadísticamente representativa de la población que realiza trámites públicos en el estado de Sonora; sin

embargo, el levantamiento se vio limitado por la pandemia por COVID 19 y por el proceso electoral para el cambio de administración pública estatal, por lo cual se decidió levantar un sondeo de opinión.

- c) **Diseño informático** consistió en la definición de las salidas de información requeridas para el análisis de la información y en la preparación de los recursos tecnológicos para realizar el levantamiento de información, bajo las condiciones de restricciones en el contacto físico con las personas informantes.
 - d) **Diseño del instrumento de levantamiento de la información** consistió en un cuestionario en plataforma electrónica.
 - e) **Prueba piloto del levantamiento** consistió en la prueba del cuestionario y de los medios electrónicos de recolección de datos a partir de la cual se realizaron ajustes.
 - f) **Difusión del levantamiento** consistió en una campaña de difusión por medio de instituciones con las cuales se firmaron convenios de colaboración (Comité de Participación Ciudadana del Sistema Estatal Anticorrupción del Estado de Sonora; Fiscalía Anticorrupción; Colegio de Arquitectos de la Ciudad de Hermosillo y Federación de Colegios de Arquitectos de Sonora, Colegio de Ingenieros Civiles de Sonora e Instituto Sonorense de las Mujeres).
- A efecto de establecer contacto con personas potencialmente informantes se utilizaron diversos directorios públicos de personas y empresas, entre ellos el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del INEGI.
- g) **Levantamiento de la información** se realizó entre el 15 de julio y el 31 de agosto de 2021 .

Se aplicó un esquema de levantamiento con tres modalidades:

- I. Encuestas en sitio, consistente en la instalación de un módulo de levantamiento en las instalaciones en donde se realiza cada uno de los 5 trámites en análisis, con el propósito de captar directamente a personas que acaben de realizar el trámite.
- II. Encuesta telefónica automatizada, consistente en la realización de llamadas a personas incorporadas en directorios telefónicos que Ecloud utiliza habitualmente en el estado de Sonora. Una vez contactada la persona informante se le comunica, a través de un audio, sobre las características del levantamiento y se le ofrecen dos opciones: 1) contestar la encuesta vía telefónica, 2) contestar la encuesta de manera digital por WhatsApp.

III. Contacto con personas informantes por medios electrónicos para solicitarles que contestaran la encuesta, los medios de contacto fueron mensajes SMS, correo electrónico y WhatsApp.

h) Procesamiento y análisis de la información.

i) Elaboración del Informe Final del Sondeo.

o Determinación del tamaño de muestra

El tipo de muestra planteado para el Sondeo fue polietápico, puesto que debe:

- Representar estadísticamente a las personas que realizaron cualquier trámite público durante los últimos dos años en el estado de Sonora, y
- Representar estadísticamente a las personas que realizaron cada uno de los 5 trámites públicos durante el mismo periodo.

El tamaño de muestra se obtuvo con la ecuación para un muestreo aleatorio simple de la siguiente manera:

$$n = Z^2 q / r^2 p$$

en donde:

n = tamaño de la muestra **Z** = valor de la distribución normal para un nivel de confianza preestablecido (90%)

q = (1-p) **r** = error relativo máximo aceptable (10%)

p = valor de la proporción menor correspondiente a las personas que realizaron trámites públicos durante los últimos dos años, particularmente (4%)

Con estos parámetros, el tamaño de muestra resultante fue de 1,050 encuestas a levantar.

Al estudio inicialmente se le caracterizó como “Consulta Pública”, sin embargo al presentar el proyecto al Comité de Participación Ciudadana del Sistema Estatal Anticorrupción del estado de Sonora, éste recomendó sustituir la figura de “Consulta” por la de **Sondeo de opinión**.

El Sondeo es un método para recolectar información sobre la opinión pública de un grupo de personas. Esta herramienta generalmente involucra una muestra de participantes que representan una población más grande.

Diseño del instrumento de recolección

Fundación Ankai definió de interés obtener datos estadísticos estadísticamente representativos para:

- Percepción de la corrupción en mujeres y hombres.
- Percepción de la corrupción por cada uno de los 5 trámites.

Cabe señalar que para el desarrollo del instrumento de recolección se tomó como referencia al cuestionario de la Encuesta Nacional de Impacto y Calidad Gubernamental (ENCIG) que levanta el INEGI.

Las categorías de análisis se operacionalizaron a través de la siguiente estructura del cuestionario (categoría de análisis y variable):

Perfil sociodemográfico.

- Municipio de residencia habitual.
- Sexo de la persona informante.
- Grupo de edad de la persona informante.
- Escolaridad de la persona informante.

Actividad económica

- Actividad económica realizada durante la semana anterior al levantamiento.
- Ingresos propios derivados de su actividad económica.
- Posición en el trabajo.
- Sector de actividad en el que trabaja.
- Especifique otros servicios como actividad económica.

Percepción general sobre la corrupción

- Percepción de la persona informante sobre los tres problemas más graves en el estado.
- Percepción sobre la frecuencia de prácticas de corrupción en Sonora.

- Percepción sobre la frecuencia con que ocurren prácticas de corrupción en la realización de trámites públicos en el estado de Sonora.
- Percepción sobre los principales factores que propician la corrupción en la realización de trámites públicos.

Identificación de riesgos de corrupción en general

- Identificación de trámites públicos realizados por la persona informante entre 2019 y 2020.
- Dependencia en la cual realizó algún trámite público en el periodo señalado.
- Percepción remota sobre la corrupción en trámites públicos ¿Usted cree o ha escuchado que en los trámites públicos, los servidores (as) públicos (as) o empleados (as) de gobierno en ocasiones reciben dinero, regalos o favores por parte de la ciudadanía para agilizar, aprobar o evitar los procedimientos?
- Percepción cercana sobre la corrupción en trámites públicos ¿Recuerda a alguna persona conocida como familiares, amistades o compañeros (as) de trabajo o escuela que haya vivido una experiencia en la que un servidor (a) público (a) o empleado (a) de gobierno le solicitara dinero, regalos o favores al realizar o para agilizar, aprobar o evitar el trámite que mencionó usted?
- Experiencia directa sobre corrupción en trámites públicos Al realizar el trámite que mencionó, ¿fue usted personalmente víctima de un acto de corrupción?
- Tipificación de la práctica de corrupción de la que fue víctima directa.

Identificación de corrupción en 5 trámites específicos

- Identificación sobre si la persona informante realizó alguno de los 5 trámites en análisis durante los dos últimos años.
- Identificación de experiencias directas de corrupción al realizar alguno de los 5 trámites en análisis.
- Identificación sobre si la persona informante enfrentó problemas al realizar el trámite seleccionado.
- Tipo de problema enfrentado.
- Identificación de actores que cometieron actos de corrupción al realizar el trámite seleccionado y tipo de conducta corrupta recibida.
- Cantidad de dinero que tuvo que pagar, adicional al costo del trámite para resolverlo.
- Tiempo invertido en la realización del trámite.
- Lugar donde realizó el pago del trámite.
- Inconformidades experimentadas al realizar el trámite.

Perspectiva de género en la corrupción.

- Percepción sobre si las mujeres reciben un trato diferenciado con respecto a los hombres al momento de realizar trámites públicos.
- Percepción sobre si las mujeres reciben un trato diferenciado con respecto a los hombres al momento de ser víctimas de corrupción en la realización de trámites públicos.
- Percepción sobre la frecuencia en que son víctimas de corrupción mujeres y hombres al realizar trámites públicos.
- Factores diferenciados que favorecen la victimización de mujeres y hombres por actos de corrupción en los trámites públicos.
- Efectos de la corrupción en mujeres y hombres.

Estas variables se ajustaron a 45 reactivos en el instrumento de recolección.

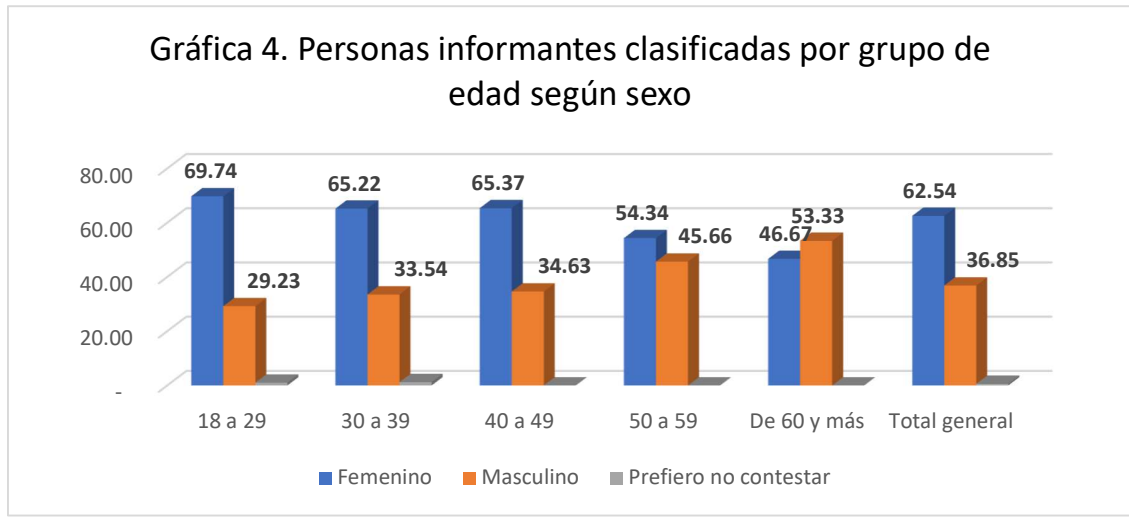
◀ Levantamiento de la información

Originalmente se programó iniciar el levantamiento el día 7 de junio de 2021, un día después de las elecciones electorales en el estado. Sin embargo, se percibió que la población asociaba el Sondeo Público con las recientes elecciones y se decidió posponer el levantamiento para que las respuestas no se contaminaran con las recientes elecciones, el periodo de levantamiento comprendió del 15 de julio al 30 de agosto de 2021.

El levantamiento se vio afectado por las restricciones de contacto físico derivadas de la pandemia por COVID 19 en la entidad y el proceso electoral para el cambio de administración pública estatal.

◀ Principales resultados del sondeo

A continuación se ilustran con gráficas los principales resultados del Sondeo. La información completa se encuentra en el documento “Acciones para erradicar la corrupción a través de la efectividad, transparencia y automatización de trámites para obtener bienes y/o servicios públicos por la sociedad en Sonora, Informe sobre Sondeo Público sobre riesgos y prácticas de corrupción en trámites públicos en Sonora”



Percepción general sobre la corrupción

Como antecedente para el planteamiento de las preguntas de esta sección se proporcionó la siguiente definición de corrupción

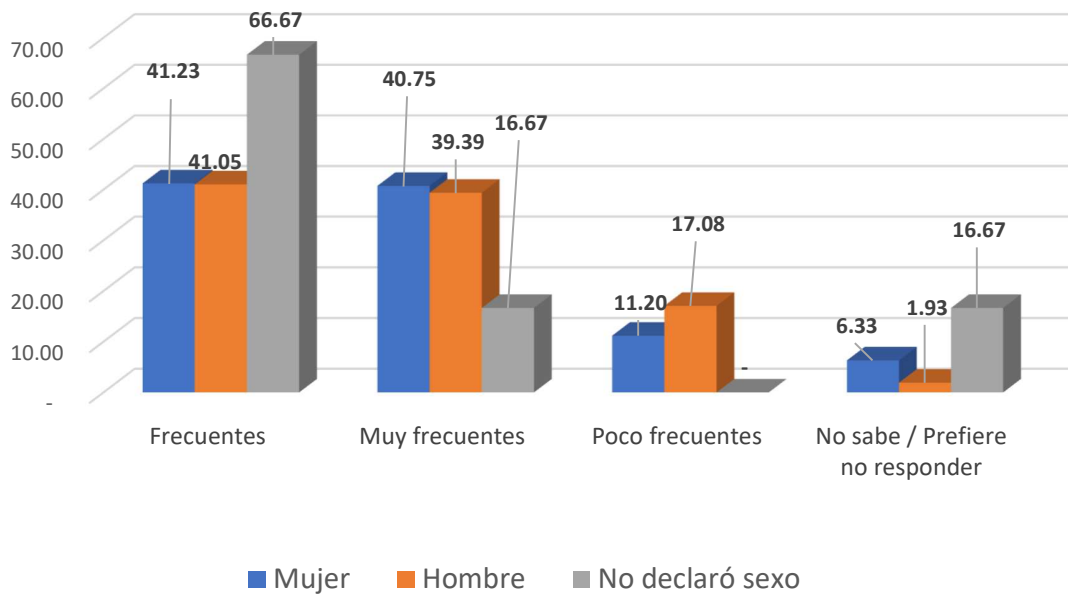
La corrupción es una práctica que sucede cuando un servidor (a) público (a) o empleado (a) del gobierno abusa de sus funciones para obtener beneficios personales como dinero, regalos, favores o servicios por parte de la ciudadanía que realiza los trámites.

Tabla 2. Problemas más graves en el estado al momento de realizar el Sondeo

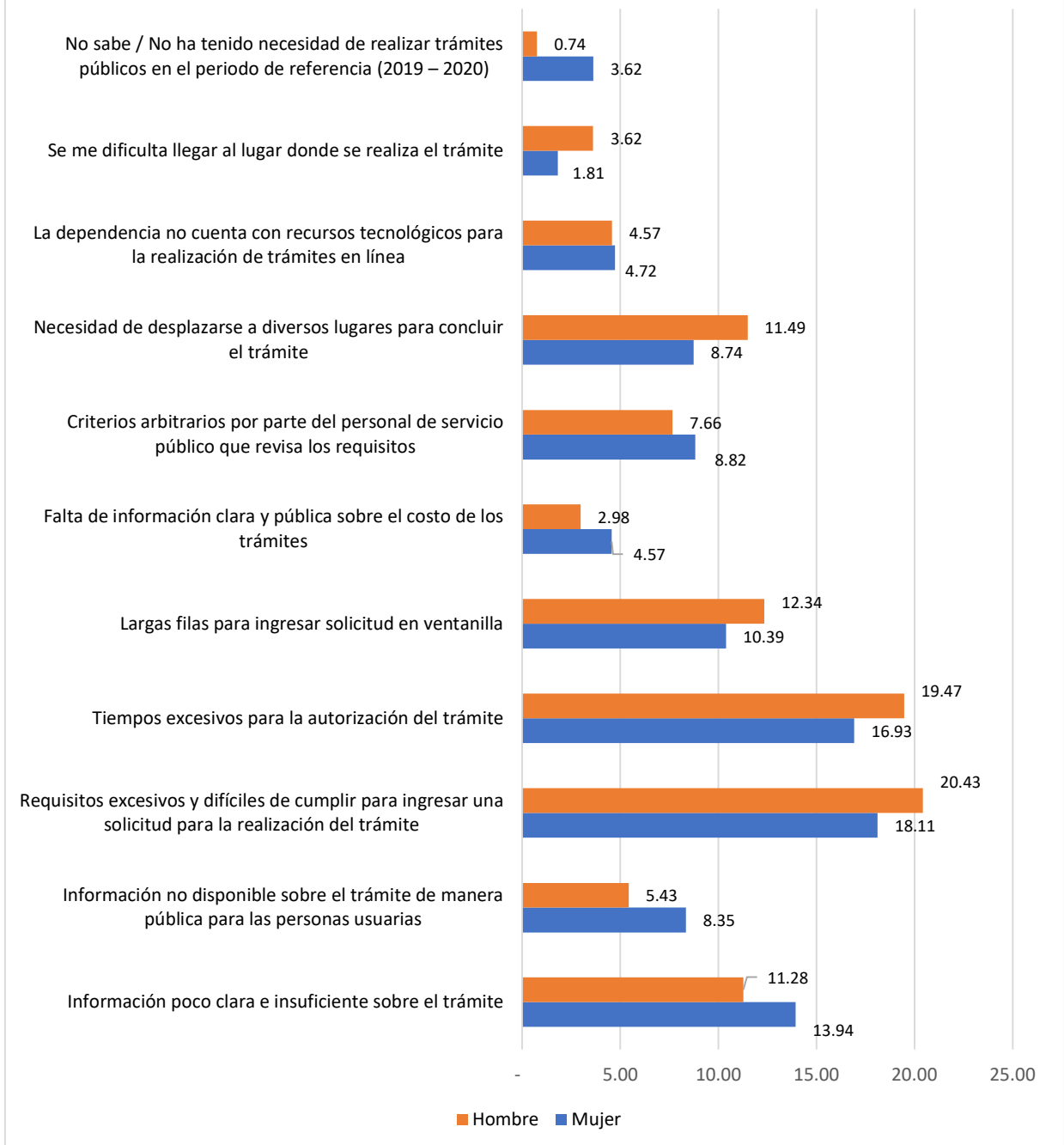
Problema público más grave en Sonora	Porcentaje	Segundo problema más grave en Sonora	Porcentaje	Tercer problema más grave en Sonora	Porcentaje
Inseguridad y delincuencia	36.35	Inseguridad y delincuencia	23.05	Baja calidad de la educación pública	2.94
Corrupción	25.89	Corrupción	22.54	Brechas de desigualdad entre mujeres y hombres	2.54
Mal desempeño del gobierno	10.46	Desempleo	12.18	Corrupción	13.50

Problema público más grave en Sonora	Porcentaje	Segundo problema más grave en Sonora	Porcentaje	Tercer problema más grave en Sonora	Porcentaje
Pandemia por COVID19	9.75	Mal desempeño del gobierno	11.57	Deficientes servicios de salud	9.04
Desempleo	6.29	Pobreza	7.82	Desastres naturales	0.51
Falta de coordinación entre niveles de gobierno	2.94	Pandemia por COVID19	7.31	Desempleo	15.53
Pobreza	2.74	Deficientes servicios de salud	5.69	Falta de coordinación entre niveles de gobierno	4.16
Deficientes servicios de salud	1.73	Falta de coordinación entre niveles de gobierno	3.35	Falta de rendición de cuentas	1.93
Mala aplicación de la Ley	1.73	Mala aplicación de la Ley	2.54	Inseguridad y delincuencia	14.11
Baja calidad de la educación pública	0.91	Brechas de desigualdad entre mujeres y hombres	1.73	Mal desempeño del gobierno	10.66
Brechas de desigualdad entre mujeres y hombres	0.81	Baja calidad de la educación pública	1.32	Mala aplicación de la Ley	4.16
Falta de rendición de cuentas	0.41	Falta de rendición de cuentas	0.61	Pandemia por COVID19	14.52
Total	100.00	Desastres naturales	0.30	Pobreza	6.40
		Total	100.00	Total	100.0

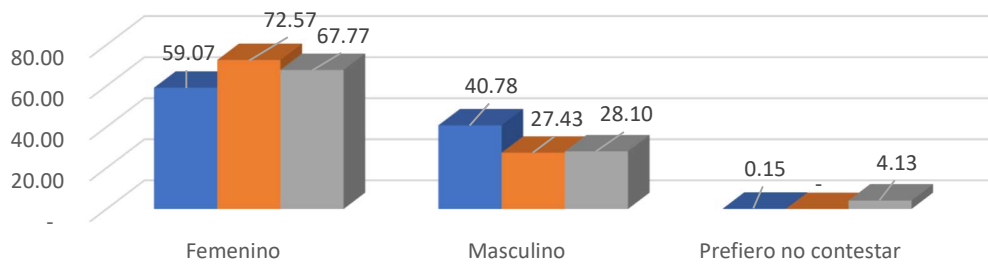
Gráfica 5. Personas informantes según su percepción sobre la frecuencia en que se presenta la corrupción en trámites públicos en el estado, según sexo



Gráfica 6. Personas informantes según su percepción sobre las causas de corrupción en los trámites públicos, según sexo

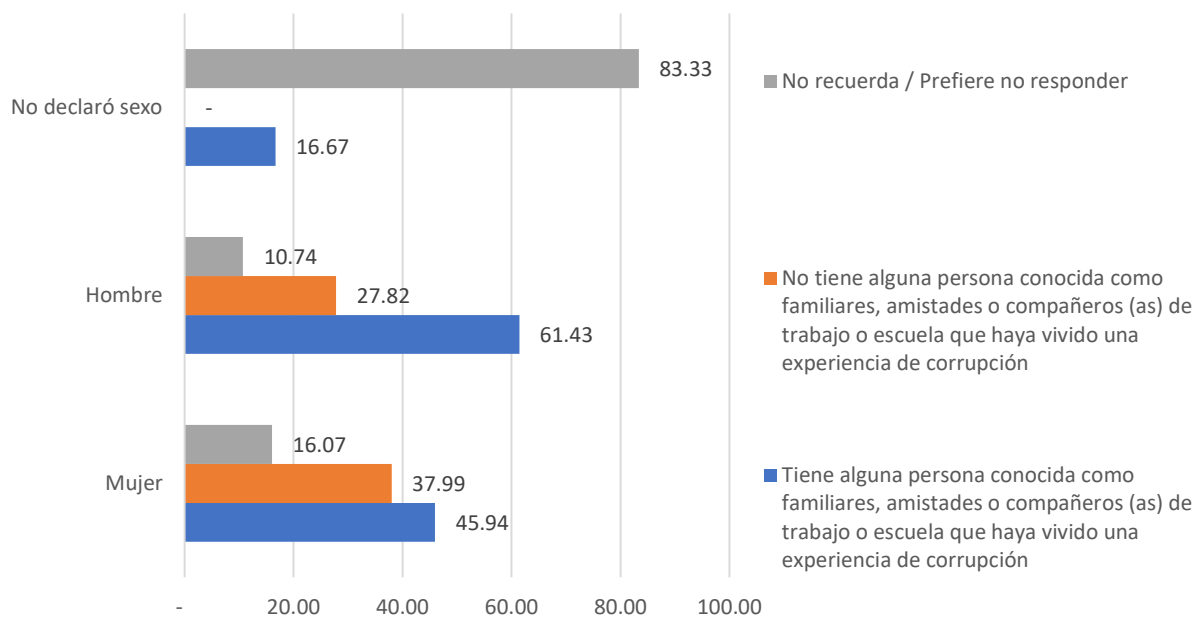


Gráfica 7. Personas informantes según la percepción remota de corrupción en trámites públicos, según sexo

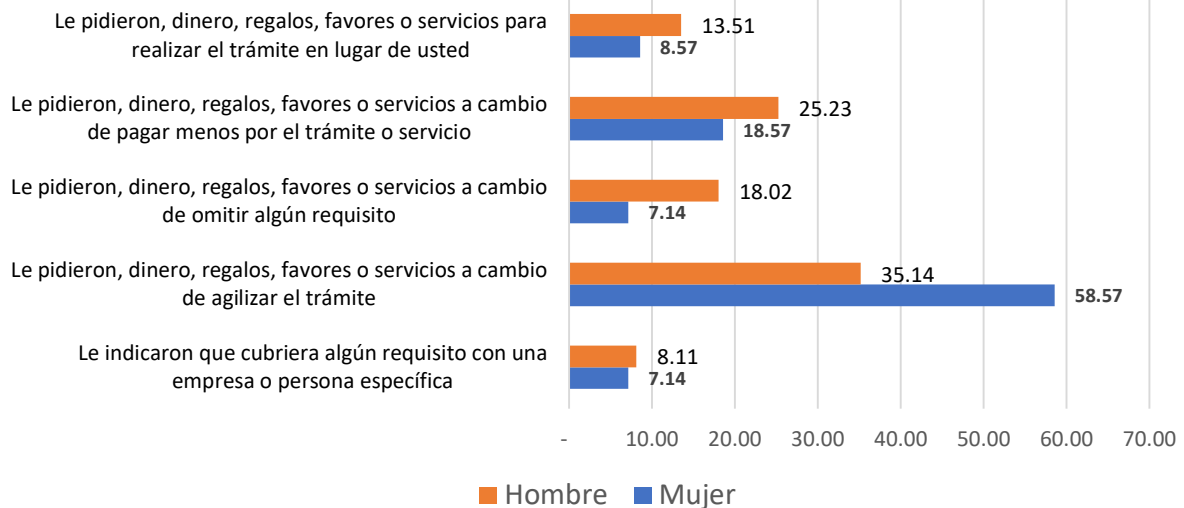


- Sí ha escuchado que en algún trámite público, los servidores (as) públicos (as) o empleados (as) de gobierno en ocasiones reciben dinero, regalos o favores por parte de la ciudadanía para agilizar, aprobar o evitar los procedimientos
- No ha escuchado que en algún trámite público, los servidores (as) públicos (as) o empleados (as) de gobierno en ocasiones reciben dinero, regalos o favores por parte de la ciudadanía para agilizar, aprobar o evitar los procedimientos
- No recuerda / Prefiere no responder

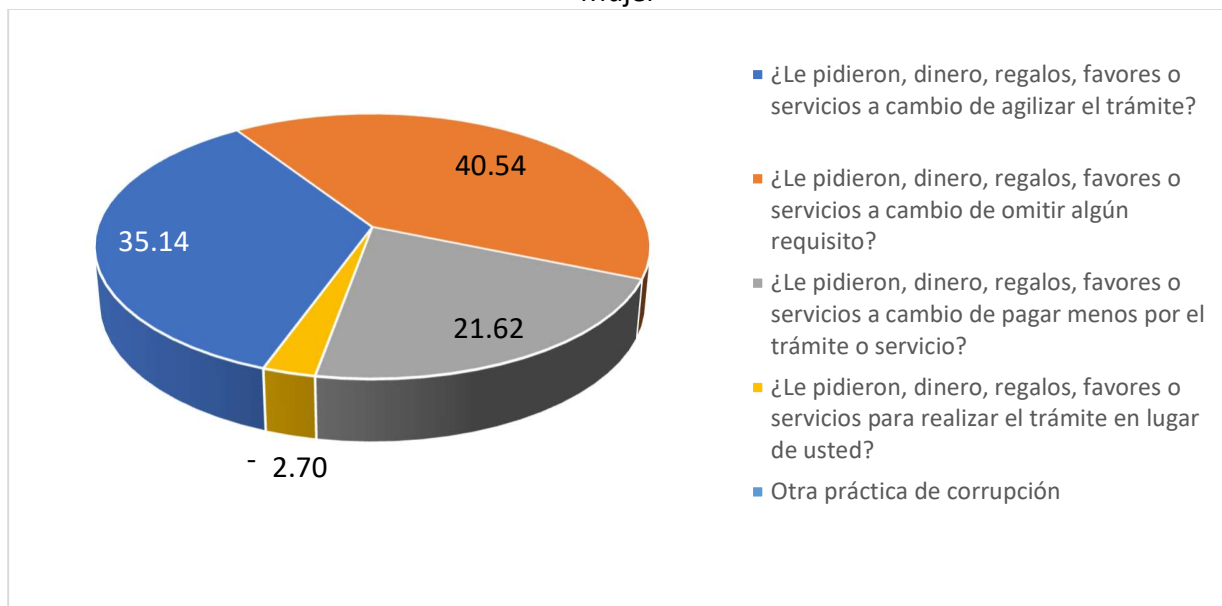
Gráfica 8. Personas informantes según la percepción de alguna persona conocida como familiares, amistades o compañeros (as) de trabajo o escuela que haya vivido una experiencia en la que un servidor (a) público (a) o empleado (a) de gobierno le solicitara



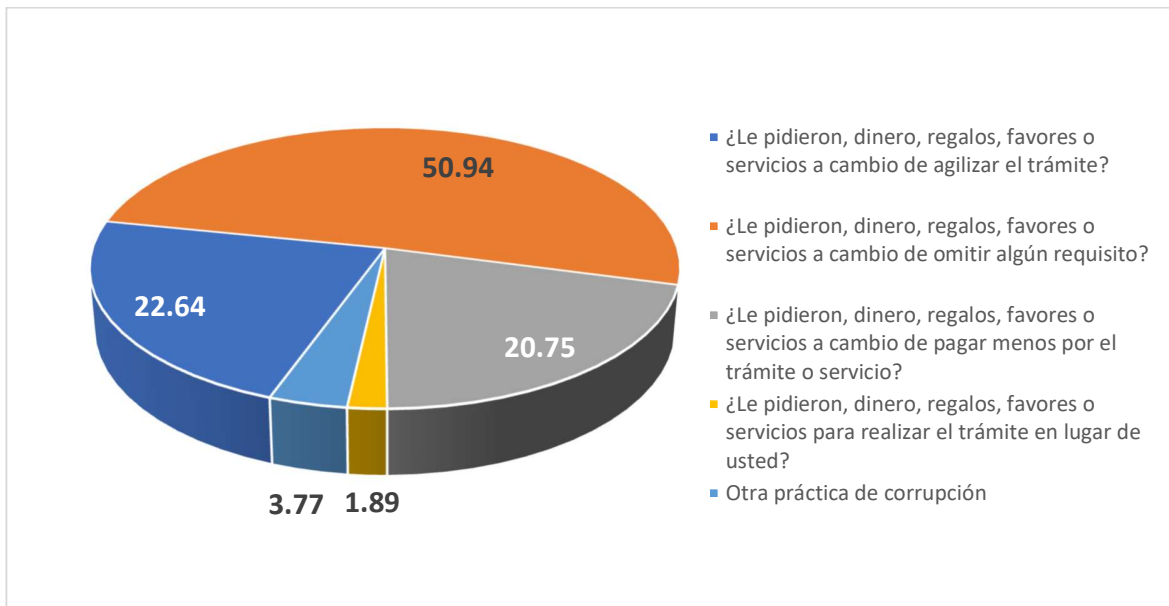
Gráfica 9. Personas informantes que al realizar algún trámite público fueron víctimas de corrupción según la práctica de corrupción, clasificados por sexo



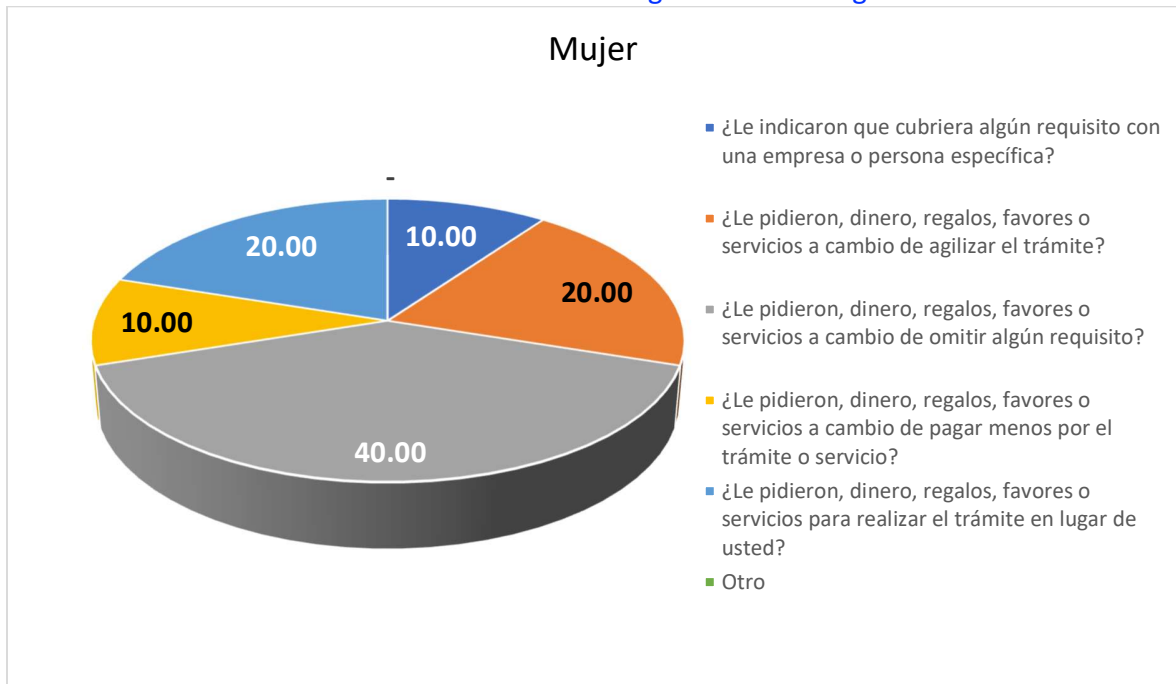
Gráfica 10. Prácticas de corrupción de la que fueron víctimas las personas que realizaron el trámite **Cobros en Cajas de Agencias Fiscales y Cajeros Automáticos**
Mujer



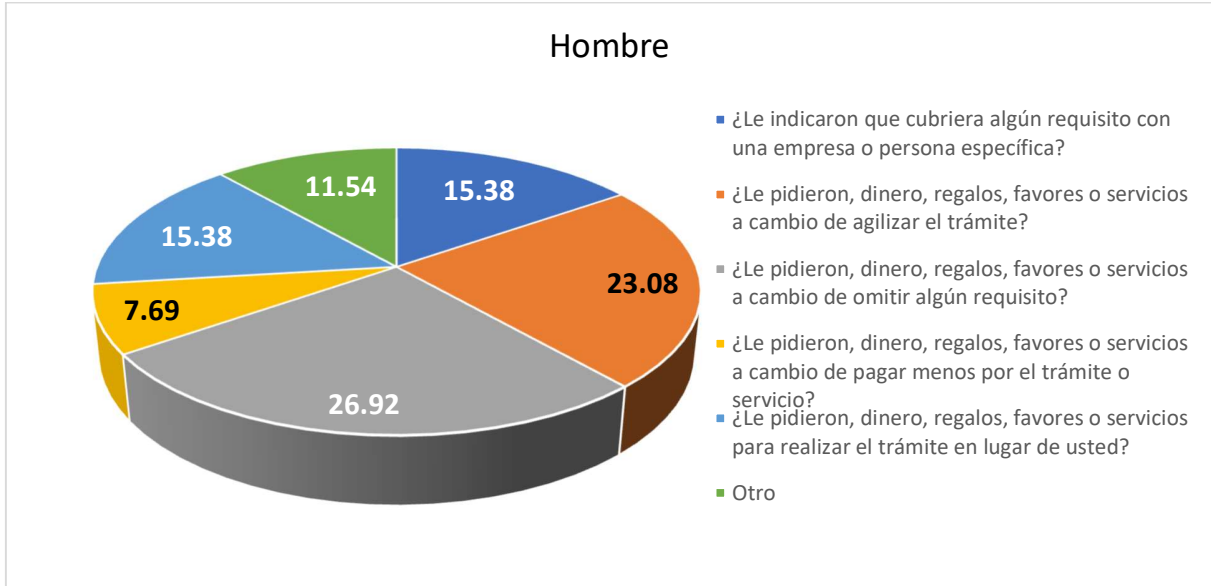
Gráfica 11. Prácticas de corrupción de la que fueron víctimas las personas que realizaron el trámite **Cobros en Cajas de Agencias Fiscales y Cajeros Automáticos**
Hombre



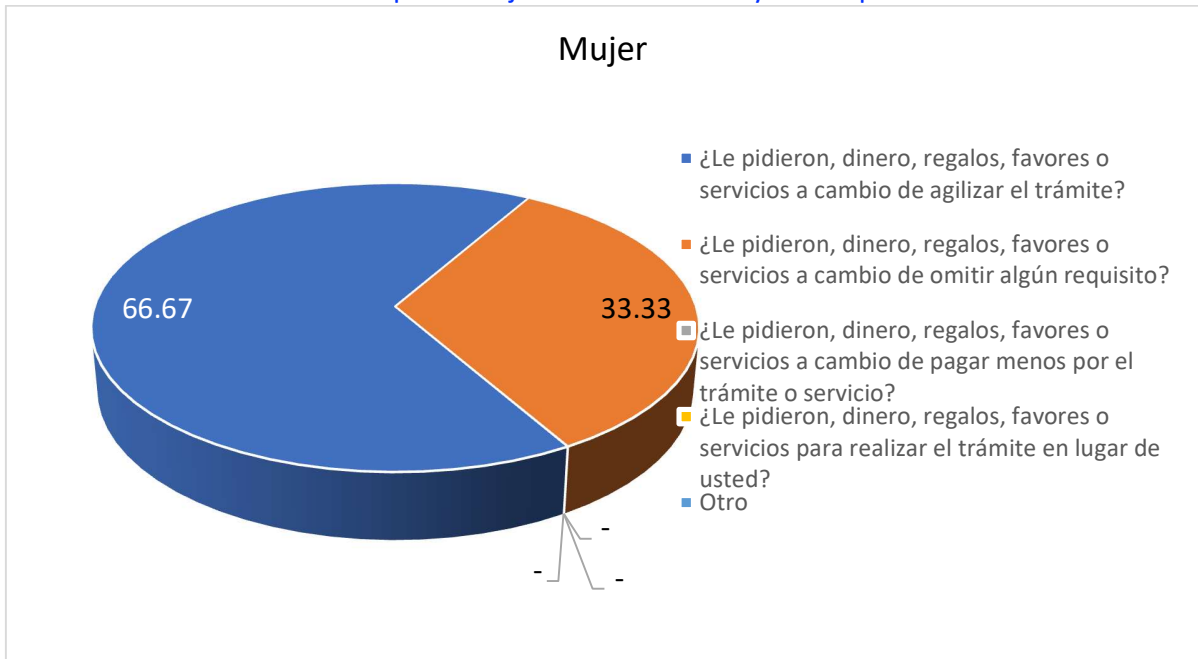
Gráfica 12. Prácticas de corrupción de la que fueron víctimas las personas que realizaron el trámite **Dictaminación de Diagnóstico de Riesgo**
Mujer



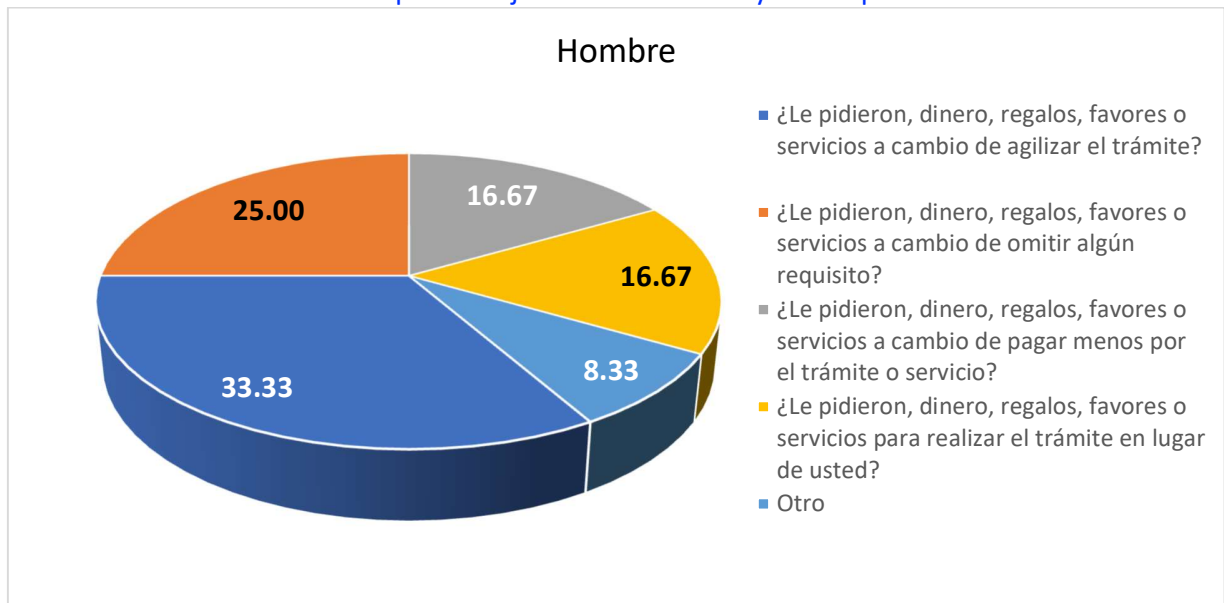
Gráfica 13. Prácticas de corrupción de la que fueron víctimas las personas que realizaron el trámite **Dictaminación de Diagnóstico de Riesgo**



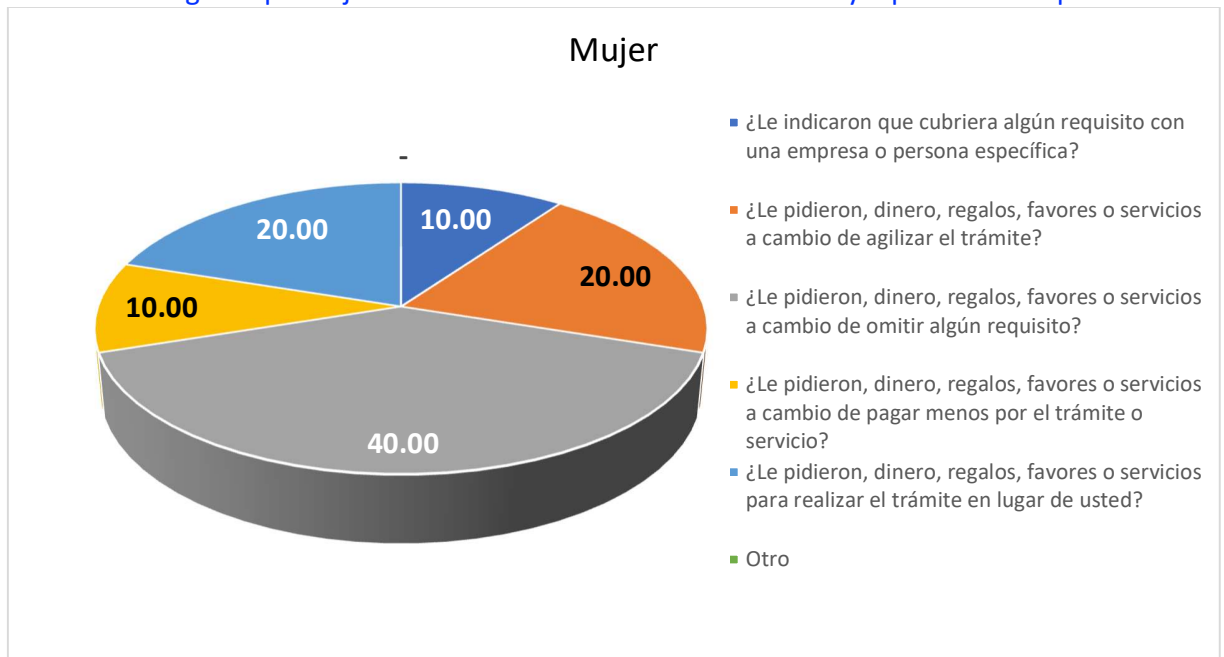
Gráfica 14. Prácticas de corrupción de la que fueron víctimas las personas que realizaron el trámite **Expedición de permisos temporales para la explotación del servicio público de transporte de jurisdicción estatal y municipal.**



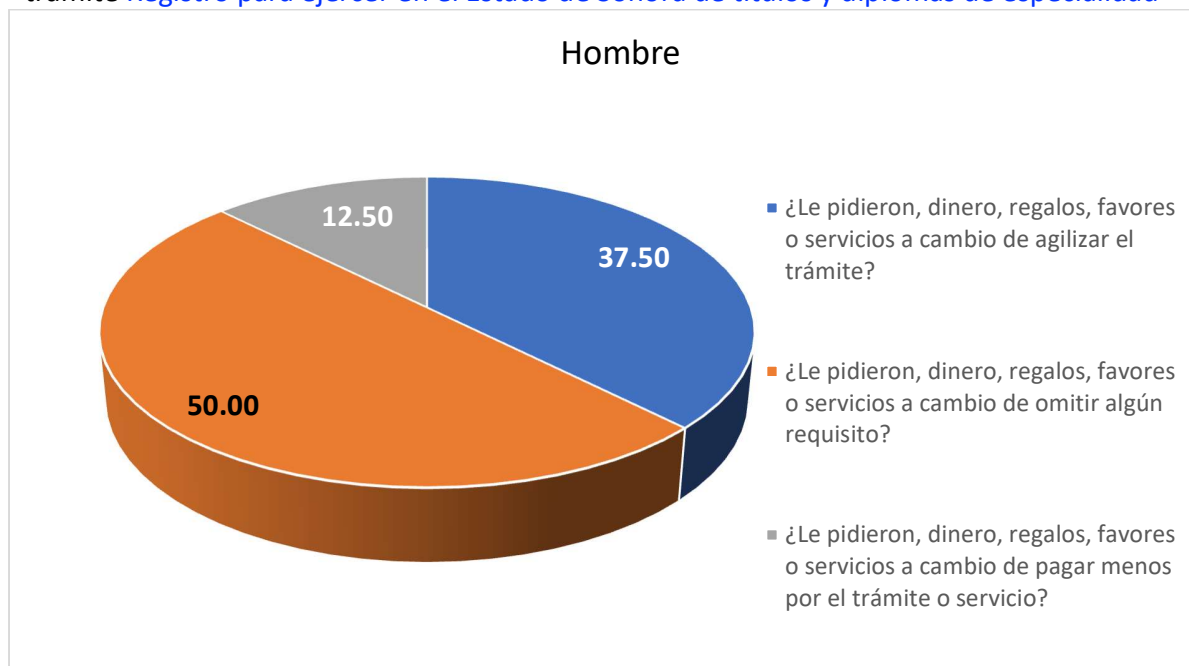
Gráfica 15. Prácticas de corrupción de la que fueron víctimas las personas que realizaron el trámite **Expedición de permisos temporales para la explotación del servicio público de transporte de jurisdicción estatal y municipal.**



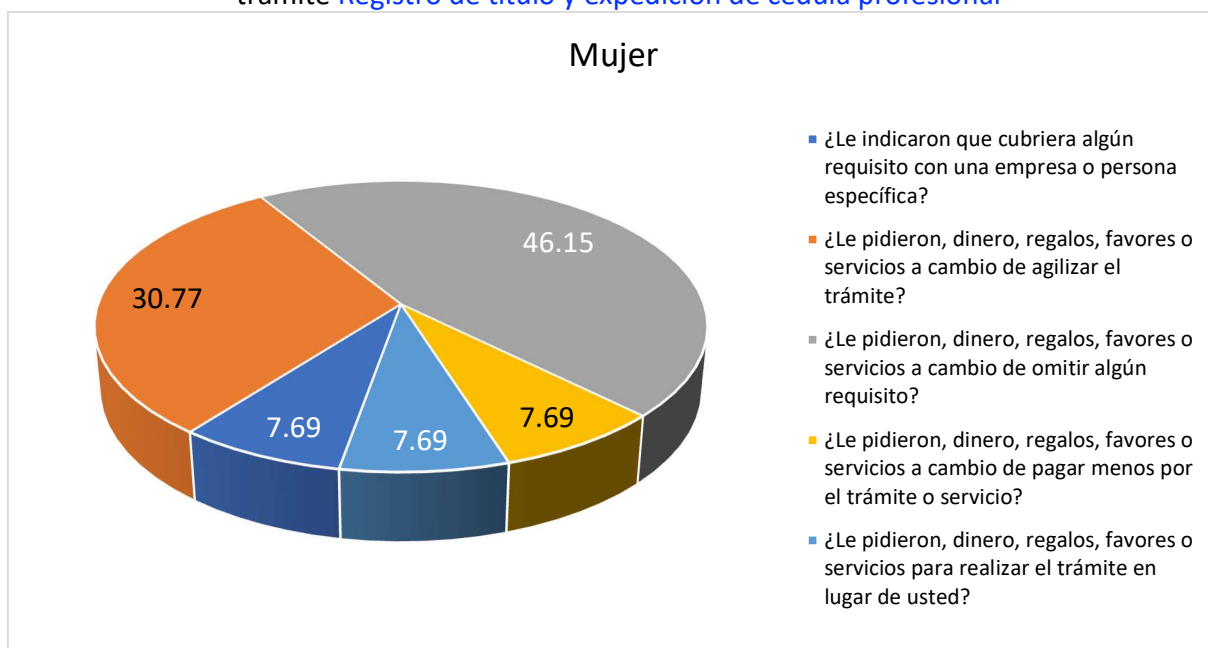
Gráfica 16. Prácticas de corrupción de la que fueron víctimas las personas que realizaron el trámite **Registro para ejercer en el Estado de Sonora de títulos y diplomas de especialidad**



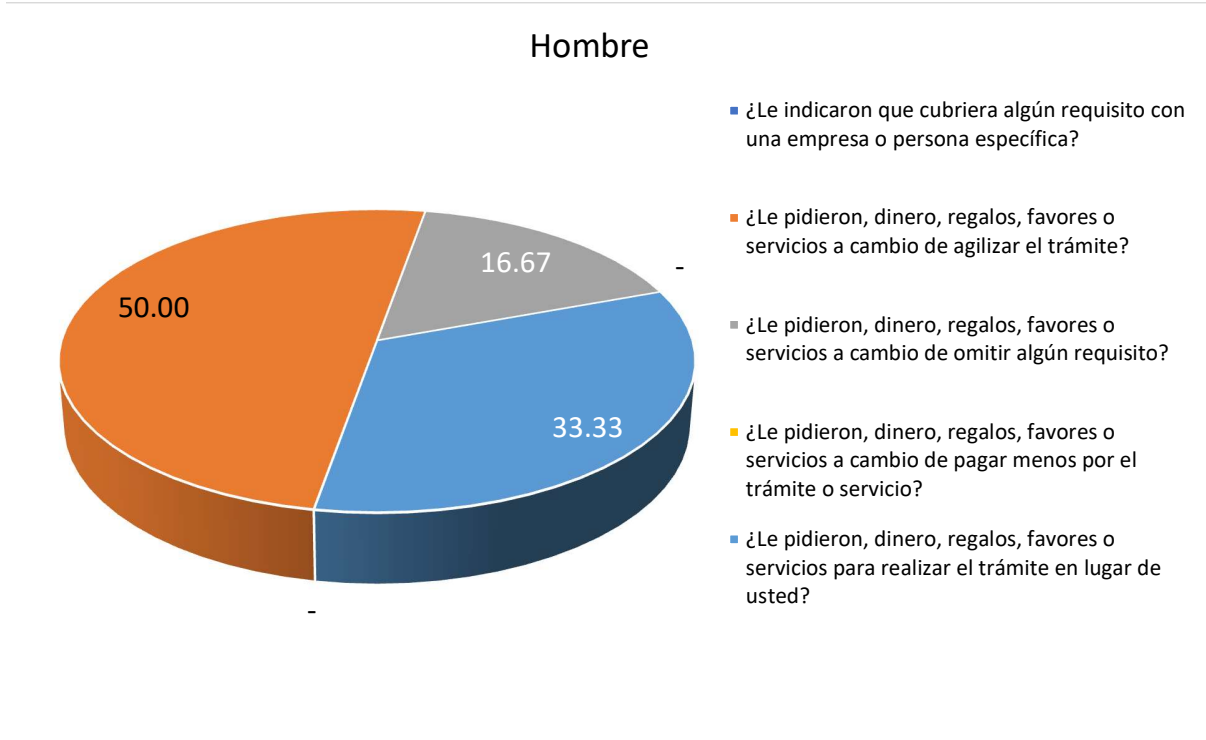
Gráfica 17. Prácticas de corrupción de la que fueron víctimas las personas que realizaron el trámite **Registro para ejercer en el Estado de Sonora de títulos y diplomas de especialidad**



Gráfica 18. Prácticas de corrupción de la que fueron víctimas las personas que realizaron el trámite **Registro de título y expedición de cédula profesional**

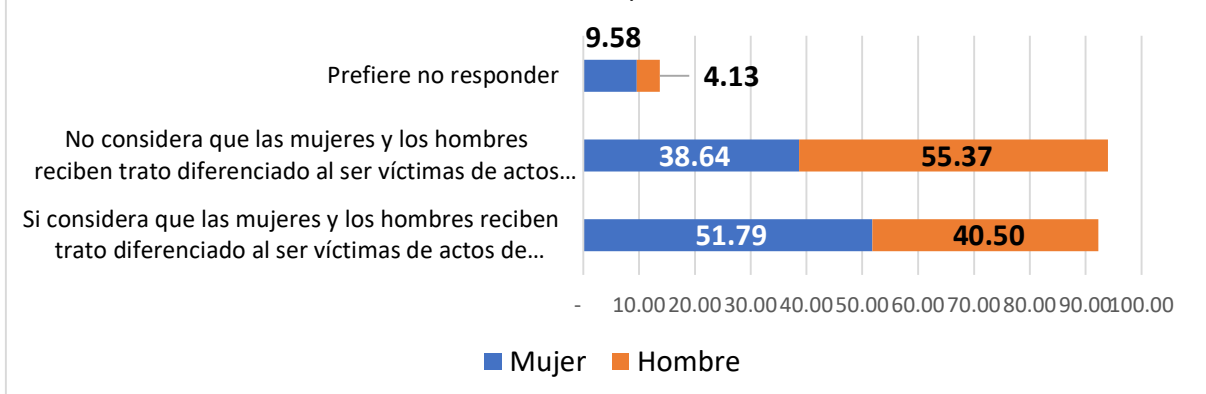


Gráfica 19. Prácticas de corrupción de la que fueron víctimas las personas que realizaron el trámite **Registro de título y expedición de cédula profesional**

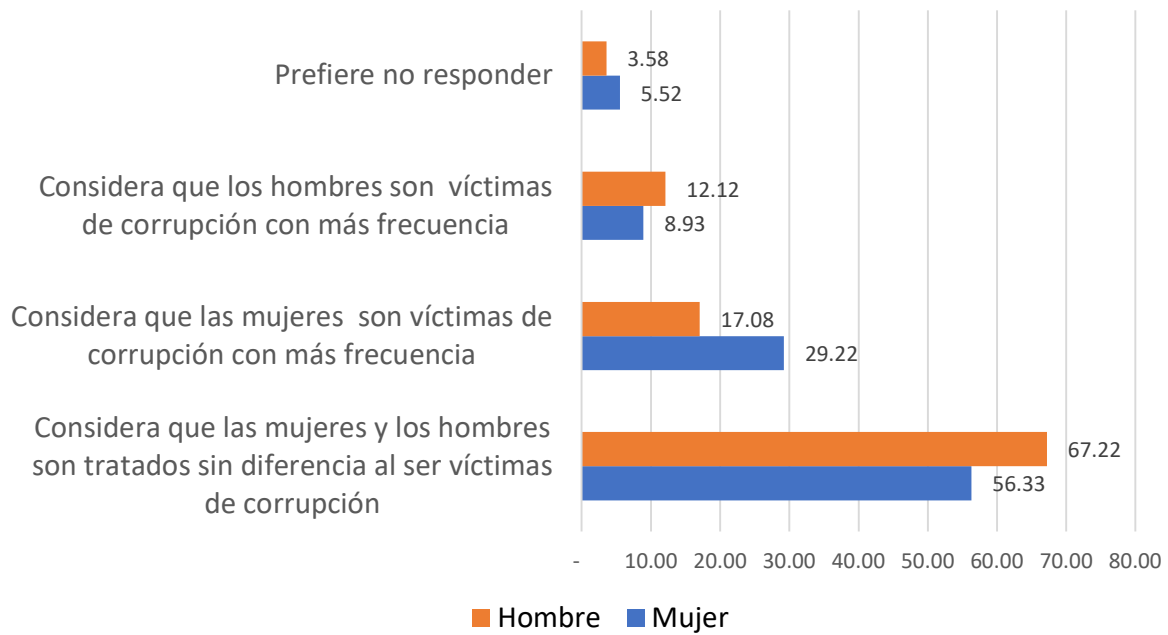


Perspectiva de género en la corrupción

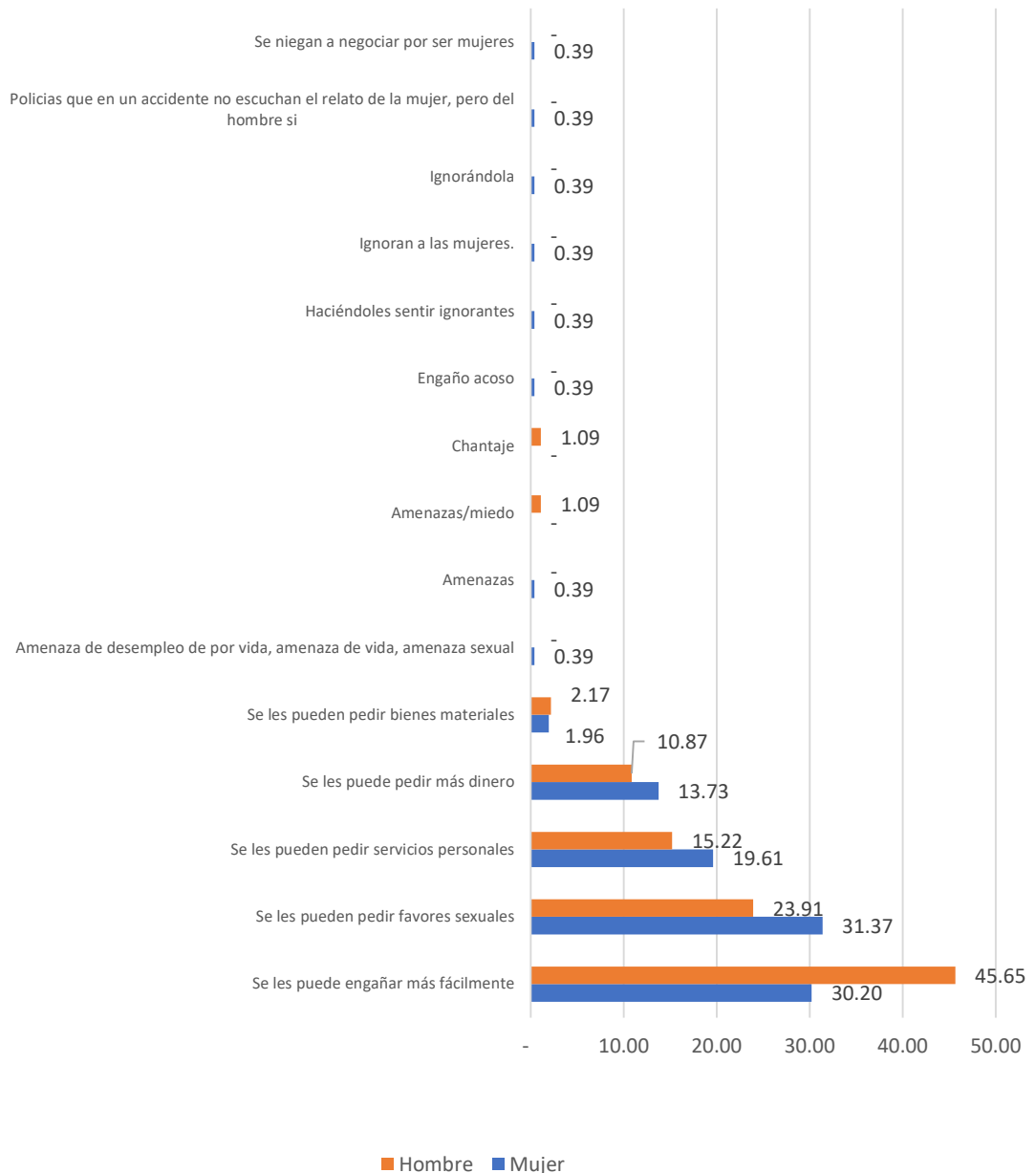
Gráfica 20. Personas informantes según consideren que las mujeres y los hombres reciben trato diferenciado al ser víctimas de actos de corrupción, clasificadas por sexo



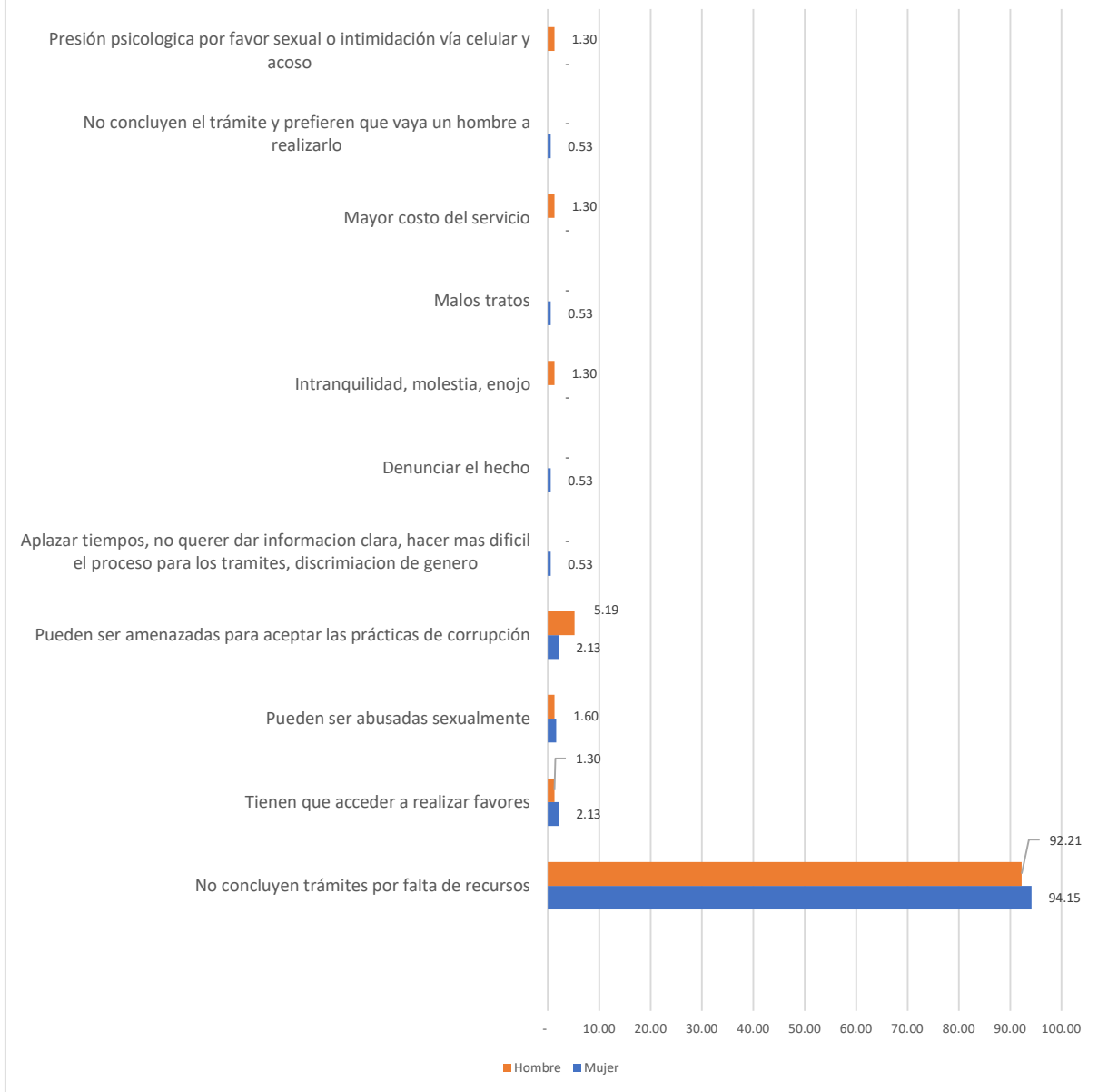
Gráfica 21. Personas informantes por su percepción de victimización de mujeres y hombres por corrupción con más frecuencia, según sexo



Gráfica 22. Personas informantes que consideraron que las mujeres son víctimas de corrupción con más frecuencia, por condición que favorece la corrupción, según sexo de la persona informante.



Gráfica 23. Personas informantes por efectos de la corrupción que perciben cuando las víctimas son mujeres.





▶ III. Análisis de trámites bajo el enfoque de procesos

La tercera vertiente de trabajo del Proyecto consistió en el análisis de los trámites bajo el enfoque de procesos para identificar los riesgos y prácticas de corrupción.

▶ Ventajas de la aplicación del enfoque de procesos

La aplicación del enfoque de procesos en una organización pública permite⁴⁹:

- a) Promover el conocimiento organizacional de lo que hace cada área dentro de una Institución y en consecuencia generar sinergia interna;
- b) Identificar dentro del conjunto de actividades institucionales a los trámites públicos que proporcionan bienes y/o servicios a la población;
- c) Eliminar duplicidad en las actividades institucionales;
- d) Conectar procesos y/o sistemas no integrados o insuficientemente relacionados;
- e) Identificar a los diversos actores que participan en el desarrollo de los trámites públicos;
- f) Establecer estándares de desempeño institucional para los trámites públicos;
- g) Identificar actividades que no agregan valor al trámite;
- h) Eliminar formatos en los trámites, cuando se detecta que no son necesarios;
- i) Identificar con claridad y de manera específica los requisitos para cada trámite y sus criterios de validación;
- j) Identificar la necesidad de vincular trámites que cruzan diversas dependencias o áreas al interior de éstas;
- k) Identificar cada una de las actividades necesarias para llevar a cabo el trámite;
- l) Identificar las actividades del trámite que se ejecutan manualmente y que no requieren decisiones humanas para analizar la factibilidad de su automatización;
- m) Establecer controles para el desarrollo transparente y legal de los trámites;
- n) Identificar y relacionar procesos, catálogos e información aislada en cada área;
- o) Elaborar o actualizar diagramas de flujo de los trámites bajo una metodología homogénea;
- p) Homologar la representación gráfica del diagrama con simbología consistente y homologada;
- q) Agilizar el mantenimiento de los modelos de procesos y manuales de procedimientos, y
- r) Eliminar la opacidad de los trámites ante la ciudadanía, con ello eliminar riesgos de corrupción en su desarrollo.

⁴⁹ Elaboración propia con base en Nueva ISO 9001:2015. Consultado el 15 de noviembre de 2021.

Objetivo del análisis de procesos

Generar información sobre los trámites públicos para su análisis, sistematización, actualización y generación de propuestas de automatización para eliminar los riesgos y prácticas de corrupción.

Metodología para el análisis de trámites bajo el enfoque de procesos

El análisis de procesos se expresa como en un esquema analítico que parte de la identificación de los macroprocesos institucionales, es decir, las grandes funciones que realiza una dependencia o institución y al interior, se desagregan los procesos que son funciones más específicas y que tienen como resultado lograr un producto específico, permitiendo identificar los diversos niveles de las funciones de una dependencia o institución.

En el siguiente nivel se identifican los trámites públicos como procedimientos, sobre los cuales se centra la presente metodología.

El análisis de los trámites públicos desde la perspectiva de procesos sistematiza la información de cada uno de estos en siete (7) capas de información, las cuales se consideran las necesarias para su comprensión estas capas se ilustran en la imagen 1.

Es pertinente señalar que la documentación de trámites públicos ofrece a las instituciones responsables de éstos la oportunidad de hacer un alto en su actividad diaria y repensar sus trámites como parte de un proceso de mejora continua.

Imagen 1. Metodología para el análisis de Trámites bajo el Enfoque de Procesos



Fuente: Elaboración propia con base en el Proyecto de documentación de procesos de la SHCP



A continuación, se describen las siete capas de información que conforman el análisis de trámites públicos desde el enfoque de procesos⁵⁰:

1. Capa de Planeación. La planeación responde a la pregunta “¿qué se quiere lograr?”; expresa el resultado que buscan la dependencia responsable y las personas usuarias del trámite público. En términos de la dependencia responsable del trámite define el objetivo estratégico al instituir el trámite. Por lo que se refiere a las personas usuarias esta capa de información identifica el objetivo que persiguen al realizar el trámite.
2. Capa de Normatividad. Esta capa muestra la *fundamentación legal y normativa* que sustenta al trámite público. Identifica el marco normativo del trámite en dos niveles: a) En el plano general puede incluir la ley, decreto, reglamento que instituye el trámite público, citando textualmente el artículo, inciso y/o párrafo en el cual se define el trámite. b) En el plano específico identifica y analiza la base normativa concreta que regula operativamente al trámite público.
3. Capa de Organización. Responde a la pregunta “¿quiénes participan en las actividades del trámite público?” Esta capa de información identifica a los actores que participan en el trámite: personas usuarias, dependencias participantes y áreas específicas al interior de éstas.
4. Capa de Procesos. Responde a la pregunta “¿cómo se lleva a cabo el trámite?”. Describe la secuencia de actividades lógicamente relacionadas, que los diversos actores llevan a cabo, para generar el bien o servicio objetivo del trámite y las expresa en un diagrama de flujo. Consiste en la descripción gráfica de los pasos necesarios para el desarrollo del trámite desde su inicio hasta su culminación, mediante una metodología homogénea.
5. Capa de Información / Datos. Responde a la pregunta “¿qué información requiere y genera el trámite?” Identifica la información (datos) recabados durante el desarrollo del trámite, ya sea sobre los requisitos o sobre actividades específicas que generen nueva información sobre el trámite, por ejemplo, un folio de registro, una autorización, un permiso, un comprobante, un recibo, etc.

⁵⁰ Fundación Ankai A.C. adaptó la metodología de Análisis de Procesos con base en el Proyecto de documentación de procesos Prometeo de la SHCP, desarrollado en 2010.



6. Capa de Tecnología / Sistemas de Información. Responde a la pregunta “¿con qué elementos se procesa la información?”. Determina cuáles son los sistemas de información que se utilizan para el registro de la información y actividades relacionadas con el trámite, estos sistemas pueden ser manuales, semiautomáticos o automáticos.
7. Capa de Análisis de riesgos. Expresa “la probabilidad de que una vulnerabilidad o debilidad del proceso sea explotada o de que una amenaza se convierta en dañina, provocando un impacto negativo”. Este análisis muestra la probabilidad de que una vulnerabilidad o debilidad del trámite sea aprovechada por personal de la administración pública utilizando su posición, conocimiento o jerarquía para solicitar a las personas usuarias del trámite dinero, bienes, servicios o favores para omitir requisitos, agilizar, aprobar o evitar los procedimientos relativos al trámite.

Se realiza mediante el estudio detallado del trámite a través del diagrama de flujo, asociando información de las otras seis capas para identificar los elementos estructurales y las conductas humanas donde pudieran presentarse riesgos o prácticas de corrupción.

De acuerdo con la literatura sobre el tema de riesgos en el análisis de procesos, Fundación Ankaí A.C. elaboró el siguiente cuadro sobre las dos fuentes estructurales de riesgo, adaptándolos a los riesgos de corrupción. Las fuentes de riesgo se pueden agrupar en: elementos estructurales del proceso, es decir deficiencias en el diseño de los procesos, subprocesos y procedimientos, y las conductas humanas que pueden vulnerar cualquier sistema de seguridad.

De manera ilustrativa, mas no limitativa se enlistan los elementos estructurales y las conductas que generan riesgos de corrupción en los trámites públicos:

Tabla 3. Elementos estructurales para el análisis de riesgos de corrupción

Elementos estructurales	Conductas humanas
Obtención de turno para la realización del trámite: los mecanismos para acceder al trámite son poco claros y no conocidos públicamente.	La persona encargada del trámite puede dar preferencia a personas usuarias específicas a cambio de "propinas o regalos".
	La persona encargada del trámite puede ofrecer realizar todo el trámite sin contar con la participación de la persona solicitante, a cambio de una cuota.

Tabla 3. Elementos estructurales para el análisis de riesgos de corrupción

Elementos estructurales	Conductas humanas
Definición de requisitos: los requisitos necesarios para completar el trámite no son conocidos públicamente.	La persona encargada del trámite incluye requisitos no especificados previamente con el propósito de dificultar el desarrollo del trámite.
Validación de requisitos: el proceso de revisión - validación de requisitos no está suficientemente documentado ni es público y transparente para las personas usuarias.	La persona encargada del trámite valora de manera arbitraria o discrecional el cumplimiento de los requisitos, incluyendo criterios no documentados para dificultar el trámite.
Validación de la información soportada por el trámite: en caso de autorizaciones, permisos, certificaciones, constancias no existe un mecanismo para verificar que éstas correspondan a la realidad	El personal responsable del trámite puede alterar la información para hacer constar situaciones que no responden a la realidad.
Establecimiento de precios: Los precios por el trámite en sus diferentes modalidades no son públicos y de clara comprensión por parte de la población usuaria.	La persona responsable del trámite puede alterar los precios de estos para obtener beneficios personales.
Generación de orden de pago: Los datos de la orden de pago no corresponden al costo real del trámite.	La persona responsable del trámite puede alterar la orden de pago.
Cobro del trámite: Puede solicitarse a la persona usuaria un pago adicional al soportado en la orden de pago.	La persona responsable del trámite puede solicitar un pago adicional por agilizar o facilitar el desarrollo del trámite.
Generación del comprobante de pago: El comprobante de pago no corresponde a la cantidad ingresada.	La persona encargada del trámite puede justificar el pago adicional para la realización del trámite.

Resultados del análisis de trámites

A partir del análisis se obtuvieron los siguientes elementos de información:

1. Capa de Planeación:
 - 1.1. Objetivos de la dependencia al instituir el trámite.
 - 1.2. Objetivo de las personas usuarias al realizar el trámite.
2. Capa de Normatividad
 - 2.1. Instrumentos jurídicos generales que establecen el trámite.



- 2.2. Instrumentos normativos específicos (Manuales de Procedimientos)
3. Capa de Organización
 - 3.1. Identificación específica de los actores (personas y áreas funcionales en dependencias) participantes en el trámite.
4. Capa de procesos.
 - 4.1. Diagrama de flujo del proceso, actividad por actividad de todos los actores participantes en el trámite.
5. Capa de Información y datos.
 - 5.1. Identificación de datos de la persona solicitante del trámite registrados.
 - 5.2. Identificación de los datos generados durante la realización del trámite y registrados por la Dependencia responsable del mismo.
6. Capa de sistemas de información.
 - 6.1. Identificación de los sistemas de información (manuales, semiautomáticos o automáticos) de soporte al desarrollo del trámite.
7. Capa de riesgos de corrupción.
 - 7.1. Identificación de riesgos de corrupción realizada a partir del diagrama de flujo, con la revisión de riesgos o actos de corrupción actividad por actividad.

Los resultados se encuentran destallados en los archivos FA Doc Tram CEPC V3.2.doc; FA Doc Tram Hda V3.2.doc; FA Doc Tram Salud V3.2.doc; FA Doc Tram SEC V3.2.doc; y FA Doc Tram SIDUR V3.2.doc.

▶ IV. Generación de recomendaciones sobre la factibilidad de automatización parcial o total de los trámites en análisis.

A partir del análisis de los 5 trámites bajo el enfoque de procesos y particularmente del análisis de riesgos y prácticas de corrupción en éstos, se formularon recomendaciones para la automatización de los trámites.

En primer lugar, se identificaron tres escenarios posibles para un proceso de automatización de trámites para una administración pública estatal según el estado actual en el desarrollo de sistemas públicos de información y el grado de interés de la propia administración. Los escenarios son los siguientes:

Tabla 4. Escenario básico para un proceso de automatización de trámites

Aspecto	Descripción
Actor estratégico interesado	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad Operativa responsable del Trámite.
Condición de sistemas de información gubernamental para la realización del trámite	<p>Para el desarrollo de algunas actividades específicas del trámite la Unidad Operativa se apoya con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de información manuales. • Hojas de cálculo de Excel. • Sistemas informáticos sencillos y sin vinculación con otros sistemas de información internos o externos.
Nivel de automatización del Trámite	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno. • Alguna actividad del proceso de trabajo del trámite se realiza con el soporte de herramientas informáticas, generalmente registro de expedientes asignación de números de folio para efectos de seguimiento.
Interés institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento básico de la gestión del trámite.
Visión de la automatización institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Automatización de determinadas actividades del proceso de trabajo necesario para la realización del trámite, enfocado en la acción de la dependencia, entidad u organismo público descentralizado.
Recursos disponibles para la automatización	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos presupuestales limitados. • Recursos técnicos propios. • Herramientas informáticas comerciales o desarrollos propios. • Arquitectura informática particular para el trámite.

Tabla 5. Escenario intermedio para un proceso de automatización de trámites

Aspecto	Descripción
Actor estratégico interesado	<ul style="list-style-type: none"> • Dependencia, Entidad u Organismos Público Descentralizado (ODP) responsable del Trámite.
Condición de sistemas de información gubernamental para la realización del trámite	<p>Para el desarrollo del trámite la Unidad Operativa opera con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas informáticos que abarcan la totalidad de actividades del trámite, inclusive las que le aportan valor agregado humano. • Con vinculación con otros sistemas de información internos. • Sin vinculación a sistemas de información de otras dependencias, entidades u ODP o externos.
Nivel de automatización del Trámite	<ul style="list-style-type: none"> • Integral para un solo trámite. • Integral para un conjunto de trámites que realiza la Dependencia, Entidad u ODP. • Integral para la totalidad de trámites que realiza la Dependencia, Entidad u ODP.
Interés institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la eficiencia institucional. • Optimizar el desarrollo de trámites. • Simplificar el desarrollo de los trámites para la población. • Reducir riesgos de corrupción en los puntos de contacto de la población con el funcionariado público.
Visión de la automatización institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Automatización integral del trámite considerando funcionalidades para personas usuarias.
Recursos disponibles para la automatización	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos presupuestales suficientes al interior de la Institución. • Recursos técnicos propios. • Herramientas informáticas comerciales o desarrollos propios. • Arquitectura informática integral para la dependencia, entidad u OPD para el trámite.

Tabla 6. Escenario avanzado para un proceso de automatización de trámites

Aspecto	Descripción
Actor estratégico interesado	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de la persona titular del Poder Ejecutivo Estatal. • Secretaría de la Contraloría General del Estado de Sonora. • Dependencias, Entidades y Órganos Públicos Desconcentrados de la administración pública estatal. • Población que realiza trámites públicos.
Condición de sistemas de información gubernamental para la realización del trámite	<p>Para el desarrollo del trámite la administración pública estatal opera mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una arquitectura integral de sistemas informáticos para la operación del gobierno electrónico, que abarcan la totalidad de trámites públicos, los cuales se van agregando progresivamente de acuerdo con las prioridades de la propia administración pública estatal. • Con vinculación operativa entre todos los sistemas de información públicos.
Nivel de automatización del Trámite	<ul style="list-style-type: none"> • Integral para toda la administración pública estatal, particularmente para todos los trámites públicos en la entidad, los cuales se van incorporando progresivamente. • Incluye interacción automática entre bases de datos de diferentes dependencias para intercambio, y validación de información.
Interés institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la eficiencia institucional. • Optimizar el desarrollo de trámites públicos. • Simplificar el desarrollo de los trámites para la población. • Reducir riesgos de corrupción en los puntos de contacto de la población con el funcionariado público. • Favorecer la transparencia de la gestión pública.
Visión de la automatización institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Automatización integral progresiva de la acción pública considerando funcionalidades para la población.

Aspecto	Descripción
Recursos disponibles para la automatización	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos presupuestales suficientes en la administración pública estatal bajo una perspectiva presupuestal multianual. • Recursos técnicos armonizados bajo una arquitectura integral. • Herramientas informáticas comerciales homologadas o desarrollos propios en código abierto. • Arquitectura informática integral para la administración pública estatal.

Posteriormente se elaboraron recomendaciones de corte general para la automatización de los 5 trámites, estas recomendaciones se clasificaron según la fuente de riesgo, a saber: A) Conductas humanas y B) Procesos de trabajo. Las recomendaciones formuladas fueron:

RECOMENDACIONES:

A) Conductas humanas

1. Sensibilizar al personal que participa en la realización de trámites públicos sobre:
 - Los efectos nocivos de la corrupción en la sociedad, su economía y valores éticos.
 - Las consecuencias que, como funcionariado público, pueden sufrir las mujeres y hombres que participen en actos de corrupción.
2. El desarrollo de un Curso sobre Prevención de la Corrupción al participar en Trámites Públicos, que deberán acreditar todas las personas que participen en éstos, con base en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, en la Ley Estatal de Responsabilidades y en el Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de la Administración Pública Estatal.
3. Firma de una Carta Compromiso, por las personas del servicio público participantes en trámites públicos, al concluir el curso en la que se comprometan a realizar las funciones con excelente actitud y espíritu de servicio, evitando en todo momento participar en actos de corrupción.

B) Procesos de trabajo

4. Actualización de los diagramas de flujo de los trámites públicos considerando las capas de información siguientes:
 - a) Planeación.
 - b) Normatividad.
 - c) Organización.
 - d) Procesos.
 - e) Información / Datos.
 - f) Sistemas de Información.
 - g) Riesgos de corrupción.



5. Utilizar activamente los diagramas de flujo actualizados para:
 - a) Impulsar un enfoque de procesos a nivel de la administración pública estatal.
 - b) Actualizar los manuales de procedimientos y difundirlos públicamente.
 - c) Promover la observancia ciudadana de la gestión pública.
 - d) Actualizar periódicamente análisis de riesgos, particularmente de corrupción.
6. Concebir una solución integral para fortalecer el gobierno electrónico en la entidad que se ubique en el escenario C. Avanzado y que, defina un programa de desarrollo informático de acuerdo con las prioridades y recursos disponibles a nivel estatal.
7. Bajo este enfoque atender progresivamente a las dependencias, entidades, u órganos públicos descentralizados y a los trámites que éstos consideren estratégicos.
8. Desarrollar bajo una arquitectura integral sistemas de información interconectados en toda la administración pública que faciliten el desarrollo de trámites y procesos de trabajo públicos.
9. Propiciar que la documentación con que la población cubre los requisitos de los trámites en que participa, una vez validados, queden almacenados en bases de datos comunes para ser utilizados en otros trámites.
10. Ofrecer soluciones informáticas accesibles a la población a través de computadoras, tabletas, teléfonos celulares y quioscos de servicios públicos para evitar traslados innecesarios y reducir los puntos de contacto de la población con el funcionariado público.

Las soluciones informáticas para la realización de trámites públicos deberán:

1. Funcionar en línea vía internet.
2. Contar con mecanismos de seguridad como pueden ser:
 - 2.1. Asignación formal de claves de personas usuarias y contraseñas personalizadas a la población usuaria de los trámites y, particularmente, al personal en funciones públicas que interviene en los trámites públicos.
 - 2.2. Uso de una bitácora para monitorear cualquier movimiento en la aplicación, y la advertencia de que los movimientos podrán ser identificados de manera personalizada y podrán servir de evidencia en procesos judiciales.
3. Considerar diversos perfiles de personas usuarias, según el flujo de trabajo del trámite y controlar el acceso mediante permisos individuales, personalizados e intransferibles al personal en funciones públicas.



4. Estar interconectadas con otros sistemas de información gubernamentales del ámbito estatal, para efectos de intercambio de información, validación de datos, verificación de pagos, etc.
5. Incluir preferentemente los siguientes perfiles de personas usuarias:
 - 5.1. Persona administradora de la solución informática;
 - 5.2. Persona usuaria del trámite;
 - 5.3. Personal de atención ciudadana/recepción;
 - 5.4. Personal participante en el trámite en funciones que agregan valor al mismo;
 - 5.5. Persona que autoriza permisos, concesiones, certificaciones, dictámenes, etc.;
 - 5.6. Persona Titular de la dependencia, entidad u órgano público desconcentrado que valida trámites;
 - 5.7. Persona designada por un Observatorio de Transparencia y No Corrupción en Trámites Públicos.
6. Asignar funciones específicas en la solución informativa para cada perfil de persona usuaria, de acuerdo con el manual de procedimiento del trámite y a su correspondiente flujo de trabajo.
7. Definir un flujo de trabajo (secuencia de posiciones laborales que realizan las actividades para cada trámite en la solución informática), de acuerdo con el diagrama de flujo del trámite.
8. Establecer estándares de tiempo para cada actividad, de acuerdo con el promedio de tiempo en la realización de los trámites por la vía tradicional y progresivamente establecer estándares progresivamente más exigentes.
9. Facilitar el acceso a la información pública y a la correspondiente a su trámite particular para las personas usuarias de los trámites.
10. Permitir guardar por medio de archivos electrónicos información validada que pueda servir para agilizar trámites posteriores considerando siempre la vigencia temporal de los mismos.
11. Utilizar medios electrónicos para la validación de inspecciones, validaciones y firma de documentos.
12. Generar registros, permisos o dictámenes oficiales de manera automática por la solución informática que utilicen mecanismos de seguridad.



13. Utilizar el correo electrónico como medio oficial de comunicación con las personas usuarias de los servicios, así como entre las personas involucradas en el desarrollo del trámite.
14. Disponer de una Bitácora que permita realizar auditorías, monitoreo y seguimiento a las acciones realizadas por cada una de las personas autorizadas para interactuar con la solución informática.
15. Realizar respaldos sistemáticos de información.
16. La automatización de procesos implica la eliminación de todas aquellas actividades que no agregan valor al trámite, por lo cual aquellas que solo consisten en recibir y entregar información o documentación deberán ser eliminadas o en su defecto se deberá especificar con toda claridad cuál es el proceso de revisión o validación que agrega valor al trámite e incluir en el manual de procedimientos los criterios de validación correspondiente.
17. El manual de procedimientos del trámite deberá tener un formato amigable y didáctico para la persona usuaria y estar disponible en el sistema a no más de dos *clicks* de la persona usuaria.



► **Recomendaciones específicas por trámite.**

El **Proyecto Acciones para erradicar la Corrupción a través de la Efectividad, Transparencia y Automatización de Trámites para obtener Bienes y/o Servicios Públicos por la sociedad en Sonora** tiene como objetivo

Generar recomendaciones para eliminar riesgos de corrupción en cinco trámites públicos a través del análisis de factibilidad de su automatización.

En este sentido y como producto principal del Proyecto, a continuación se incluye para cada trámite un conjunto de recomendaciones específicas para cada trámite analizado. Estas recomendaciones se presentan, en un primer momento, de manera integral para el trámite y a continuación las recomendaciones se detallan a nivel de actividad identificada en el diagrama de flujo. Cabe recordar que el análisis de procesos tiene como elemento central al diagrama de flujo del trámite, en el cual se incluyen todas las actividades relacionadas con éste.

A efecto de mostrar las recomendaciones para eliminar los riesgos de corrupción en los trámites analizados a nivel de actividad, en este documento se ha incorporado una tabla para cada trámite en la cual se relacionan:

- a) cada una de las actividades del trámite,
- b) el actor personal o institucional que la lleva a cabo la actividad,
- c) la descripción de la actividad,
- d) los resultados del análisis de riesgos de corrupción por actividad, y
- e) las recomendaciones para eliminar riesgos de corrupción por medio de la automatización detalladas por actividad, para aquellas en las que se haya considerado pertinente.

► **Cobros en Cajas de Agencias Fiscales y Cajeros Automáticos**

Secretaría de Hacienda de Sonora / Agencias o Sub - Agencias Fiscales

1. En la impresión del Recibo Oficial de Pago (RO) incluir elementos de seguridad para asegurar que el pago haya sido realizado y los recursos hayan ingresado en la hacienda pública.



2. Se sugiere que un área normativa específica, diferente a la que emite dicho RO, tenga acceso para validar un último elemento de seguridad.
- 3.- Desarrollar un mecanismo de control de Reporte de Anomalías por parte de las personas usuarias del trámite.

Resulta relevante señalar que, durante el proceso de desarrollo del Proyecto, la Secretaría de Hacienda modificó el trámite para evitar que las personas responsables de las Cajas tuvieran contacto con el recurso económico pagado por las personas usuarias del trámite. Esta situación modificó el diagrama de flujo del trámite por lo cual en el cuadro inferior ya no se detallan propuestas para la automatización del trámite.



Tabla 6. Recomendaciones para la automatización del trámite Cobros en Cajas de Agencias Fiscales y Cajeros Automáticos

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
Actividad 1.	Persona contribuyente (Física/Moral)	El contribuyente se presenta al área de información para solicitar el trámite que necesita.	La persona responsable del trámite puede solicitar requisitos adicionales para propiciar actos de corrupción.	La Secretaría de Hacienda es responsable de incluir el mecanismo de validación del recibo oficial, escanear con los datos básicos, nombre, fecha, importe; similar a la validación del SAT sobre los comprobantes fiscales digitales, prácticamente sería el mismo concepto.
Actividad 2.	Persona contribuyente (Física/Moral)	Se presenta en el Módulo de Información de la Agencia Fiscal.	No se identificaron riesgos de corrupción.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.
Actividad 3.	Módulo de información	Identifica el tipo de trámite que se va a realizar para turnar al área correspondiente.	No se identificaron riesgos de corrupción.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.
Actividad 4.	Persona contribuyente (Física/Moral)	Para realizar el pago se presenta directamente en el módulo de información para obtener pase a caja.	No se identificaron riesgos de corrupción.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.
Actividad 5.	Módulo de información	Pase a caja de ciertos trámites.	Existe la posibilidad de que para entregar el pase a caja se pueda insinuar que se requiere un pago previo.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
Actividad 6.	Módulo de ventanilla especial	Trámites: - 2% nomina - transportes - convenios - licencia de conducir - requerimientos y multas estatales - licencia de alcoholes - cartas de no adeudo al estado - alta, baja o revalidación vehicular - control de obligaciones (pago ISR) Cada área genera el pase de caja dependiendo del trámite que se trate.	El sistema informático para el registro de los pagos en la Secretaría de Hacienda no está conectado a algún sistema de información de las dependencias lo cual facilita la realización de actos de corrupción.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.
Actividad 7.	Módulo de información	Si el trámite que requiere el contribuyente se realiza en otra dependencia, el pase de caja se le genera en el área de información correspondiente.	Debido a la falta de vinculación entre los sistemas gubernamentales, esta situación ha propiciado actos de corrupción en el pasado.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.
Actividad 8.	Módulo de información	Se le informa a la persona contribuyente que debe acudir a la Dependencia responsable del trámite a solicitar el Pase de Caja.	No se identificaron riesgos de corrupción.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.
Actividad 9.	Persona contribuyente (Física/Moral)	Acude a la Dependencia responsable del trámite a solicitar el Pase de Caja.	No se identificaron riesgos de corrupción.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
Actividad 10.	Persona contribuyente (Física/Moral)	Solicita el pase a caja en la Dependencia Responsable.	No se identificaron riesgos de corrupción.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.
Actividad 11.	Persona contribuyente (Física/Moral)	Regresa con pase de caja emitido por la Dependencia.	No se identificaron riesgos de corrupción.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.
Actividad 12.	Módulo de Información	Se emite pase a caja de los trámites que se pueden expedir en este módulo.	Se puede entregar un Pase a Caja Apócrifo.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.
Actividad 13.	Módulo de Información	Se determina la forma de pago.	No se identificaron riesgos de corrupción.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.
Actividad 14.	Módulo de Información	Se determina la forma de pago.	Existe la posibilidad de que se informe sobre un pago oficial y uno no oficial	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.
Actividad 15.	Módulo de ventanilla especial	Realiza el cobro con cheque o tarjeta de crédito a meses sin intereses.	No se identificaron riesgos de corrupción.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.
Actividad 16.	Módulo de ventanilla especial	Se entrega recibo oficial.	El riesgo consiste en que el pago sea cancelado y no ingrese el recurso a la Secretaría de Hacienda, pero que el comprobante haya sido emitido y posteriormente cancelado.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.
Actividad 17.	Módulo de Información	Se determina la forma de pago.	No se identificaron riesgos de corrupción.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
Actividad 18.	Persona contribuyente (Física/Moral)	Pagos en efectivo, tarjeta bancaria pasan a cajero automático a realizar el pago correspondiente del pase a caja.	El riesgo consiste en que el pago sea cancelado y no ingrese el recurso a la Secretaría de Hacienda, pero que el comprobante haya sido emitido y posteriormente cancelado. También existe el riesgo de que la persona usuaria realice el pago con tarjeta bancaria y luego lo declare como no reconocido para cancelarlo.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.
Actividad 19.	Módulo de Información	Se determina la forma de pago.	No se identificaron riesgos de corrupción.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.
Actividad 20.	Página de Hacienda en Internet	Se emite recibo oficial	En este procedimiento existen riesgos de corrupción en los elementos actuales de seguridad y autenticidad en el recibo oficial, mismo que se expide al realizar cualquier pago de cualquier contribuyente.	El procedimiento para la realización de más de 13 trámites de la Secretaría de Hacienda, tiene que pasar por una caja recaudadora para dar continuidad a dicho trámite, por lo que se requiere llevar un control y seguimiento de la recaudación con programas informáticos para llevar controles volumétricos, por lo que se considera óptimo para los procesos efectivos y transparentes.
Actividad 21.	Módulo de Información	Se determina la forma de pago.	No se identificaron riesgos de corrupción.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.
Actividad 22.	tiendas de conveniencia	Realiza el cobro con pase a caja.	El riesgo consiste en que el pago sea cancelado y no ingrese el recurso a la Secretaría de Hacienda, pero que el comprobante haya sido emitido y posteriormente cancelado.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.



Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
Actividad 23.	tiendas de conveniencia	Entrega comprobante de pago.	En este procedimiento existen riesgos de corrupción en los elementos actuales de seguridad y autenticidad en el recibo oficial, mismo que se expide al realizar cualquier pago de cualquier contribuyente.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.
Actividad 24.	Módulo de Información	Se determina la forma de pago.	No se identificaron riesgos de corrupción.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.
Actividad 25.	Persona contribuyente (Física/Moral)	Recibe comprobante oficial.	Al registrar el pago la Secretaría de Hacienda no tiene mecanismos de notificación a las dependencias correspondientes.	El procedimiento para la realización de más de 13 trámites de la secretaría de Hacienda, tiene que pasar por una caja recaudadora para dar continuidad a dicho trámite, por lo que se requiere llevar un control y seguimiento de la recaudación con programas informáticos para llevar controles volumétricos, por lo que se considera óptimo para los procesos efectivos y transparentes.
Actividad 26.	Agencia y Sub - Agencia Fiscal	El pago implica entrega de un bien o servicio por parte de la Agencia Fiscal.	No se identificaron riesgos de corrupción.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.
Actividad 27.	Módulo de entrega de bienes o servicios.	Entrega de bienes o servicios en la ventanilla correspondiente.	Existe el riesgo de que para la entrega del bien o servicio se solicite algún pago adicional.	No se formulan recomendaciones porque la Secretaría de Hacienda inició un proceso de reingeniería del trámite del cual no se recibió información oficial.



◊ Dictaminación de Diagnóstico de Riesgo Integral

Secretaría de Gobierno /Coordinación Estatal de Protección Civil

Recomendaciones generales para la automatización del Trámite

Generales del Trámite

1. En el **C. Escenario Avanzado** para la automatización de los trámites públicos se debe utilizar una herramienta integral que cubra todas las actividades concernientes al trámite.
2. Se sugiere desarrollar un sistema que permita a las personas usuarias tener acceso vía remota a una ventanilla a través de un portal web para llevar a cabo la solicitud del trámite, y que el desarrollo de este se realice de manera pública para que las personas usuarias puedan tener acceso a la información a detalle del estatus de su solicitud, asimismo puedan realizar aclaraciones y subsanar información u otro requerimiento por este mismo medio. Es importante que la aplicación informática para el desarrollo del trámite sea mediante dispositivos electrónicos como computadoras, tabletas o teléfonos celulares.
3. Es de suma importancia contar con un portal web público sin límite de días y horas para poder hacer la solicitud del trámite. Esto da apertura al fácil acceso desde el lugar que se encuentren para poder realizar la solicitud. Por otro lado, es una forma de simplificar, transparentar y dar publicidad a los trámites públicos.
4. Las y los servidores públicos que participen en el trámite deberán contar con un registro de persona usuaria personal e intransferible, con la finalidad de poder ser plenamente identificados mediante la bitácora del sistema, la cual podrá ser auditada en cualquier momento y podrá servir como prueba válida para cualquier procedimiento legal. Esta clave de persona usuaria estará asociado a un número de folio con el cual se identificará de manera única a la persona y/o empresa solicitante (persona usuaria) y a los documentos que ésta suba al sistema.
5. En este portal debe contar con una ventanilla de oficialía de partes (sistematizada) para que desde el momento que se presente el expediente con la solicitud del trámite se le asigne un



folio que sea de referencia para su atención, seguimiento del desarrollo del trámite, hasta su Dictaminación.

6. Se propone que el desarrollo para la Dictaminación del Diagnóstico de Riesgo sea de manera pública, que vaya más allá del portal de transparencia. Donde se encuentre un apartado/ventana dentro del portal, en el cual la ciudadanía interesada en la protección de las personas, el medio ambiente, el combate a la corrupción y otros, puedan visualizar la información y/o documentos (testados) proporcionados por las personas usuarias (solicitantes) y por el funcionariado público que interviene en el desarrollo del trámite, cumpliendo en todo momento con la protección de datos personales. Toda vez que la omisión de algún posible riesgo dentro del dictamen final puede contraer impactos negativos, no solo en el medio ambiente, sino hasta la pérdida de vidas humanas.
7. De manera paralela de la sistematización del trámite de Diagnóstico de Riesgo, es importante fortalecer el área que lleva a cabo el desarrollo del estudio para su Dictaminación a través de la contratación de más personal especializado. Asimismo, de rediseñar y establecer los procesos y procedimientos de una manera más eficiente y eficaz para el aprovechamiento de los recursos humanos, económicos y factor tiempo.

Tabla 7. Recomendaciones para la automatización del trámite Dictaminación de Diagnóstico de Riesgo

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
Actividad 1.	Persona usuaria del trámite	Identifica los requisitos para la realización del trámite	Al no estar los requisitos publicados al alcance de las personas usuarias, puede causar un riesgo muy grande de corrupción.	La información de los requisitos debe de estar publicada en el módulo de información y/o recepción de la coordinación estatal de protección civil, asimismo en su página oficial, y en la página oficial de los Municipios para la realización del trámite de licencia de construcción, ya que el diagnóstico de riesgo es uno de los varios requisitos que hay que cumplir para poder obtener la licencia de construcción.
Actividad 2.	Coordinación Estatal de Protección Civil	Informa los requisitos para el Dictamen de Diagnóstico Integral de Riesgo	No todas las personas tienen un fácil acceso a la información de los requisitos. No están de manera visible y fundamentadas bajo la norma que los establece en las instalaciones donde se lleva a cabo el trámite.	Los requisitos deben estar publicados de una manera clara y precisa (si es copia u original) tanto en las instalaciones de la coordinación estatal de protección civil, como en su página web oficial para que se tenga un fácil acceso a mayor población. Esta información de los requisitos debe estar fundada en la normatividad que lo establece, para evitar los criterios del personal involucrado en el trámite, de cuando sí o no aplica uno u otro requisito. (No hay criterios ante los requisitos).
Actividad 3.	Persona usuaria del trámite	Realiza el pago del servicio en la Agencia Fiscal	La forma de pago está limitada a las agencias y Sub - Agencias fiscales.	Considero que es importante presentar el pago original y que la persona usuaria se quede con copia para que obre en expediente la información del pago de una manera fidedigna, para evitar documentos apócrifos.
Actividad 4.	Secretaría de Hacienda; Agencia Fiscal	Realiza el cobro del servicio	Al no ser notificada la coordinación estatal de protección civil sobre el pago del trámite que se hizo da pauta a falsificar comprobantes de pago o a que se realicen y los cancelen de inmediato, pero ya se quedan con el comprobante original.	Se debe de ampliar las formas de pago, que puedan ser en diferentes bancos tanto en caja como transferencias bancarias referenciadas con un código de seguridad que blinde el pago realizado y que evite devoluciones.
Actividad 5.	Secretaría de Hacienda; Agencia Fiscal	Emite comprobante de pago	No está vinculado a algún sistema de la coordinación estatal de protección civil para informar la realización de pago del servicio.	En la página web oficial de la Coordinación estatal de protección civil establecen que debe de presentar copia del pago hecho en la Agencia Fiscal y presentar el pago original para validación.

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
Actividad 6.	Persona usuaria del trámite	Integra expediente para Dictamen de Diagnóstico de Riesgo	Si la persona usuaria sólo se basa en los requisitos establecidos en el portal web oficial de la coordinación estatal de protección civil, se corre un riesgo de corrupción al momento que se presente con la información y le pidan original en lugar de copia. Siendo que en dicha publicación no especifican si el documento es en original o copia, excepto el comprobante de pago.	Se reitera la importancia de publicar los requisitos en lugares y/o puntos accesibles y estratégicos de una manera clara y precisa, fundados en la normatividad que lo estable.
Actividad 7.	Persona usuaria del trámite	Solicita el Dictamen de Diagnóstico de Riesgo	Es muy limitado el acceso a la presentación de solicitud de trámite, más en estos momentos de pandemia. Ya que solo establecen la realización del trámite en las oficinas de la coordinación estatal de protección civil en un horario de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.	Es de suma importancia contar con un portal web público sin límite de días y horas para poder hacer la solicitud del trámite. Esto da apertura al fácil acceso desde el lugar que te encuentres para poder realizar la solicitud. Por otro lado es una forma de simplificar, transparentar y dar publicidad a los trámites públicos.
Actividad 8.	Recepción de la Coordinación Estatal de Protección Civil	Recibe expediente	<p>Si en la recepción se recibe el expediente sin verificar con un conocimiento técnico y amplio.</p> <p>No existe una ventanilla exclusiva para la recepción de la documentación.</p> <p>Cuando se recibe el expediente no asignan un número de solicitud. Lo hacen hasta cuando se entrega dicho expediente a la secretaria del Coordinador estatal de Protección civil y por ello la persona usuaria de inicio no tiene un número para dar seguimiento.</p> <p>No cuentan con un sistema interno que esté vinculado con las diferentes áreas para su atención y seguimiento.</p>	Debe de contar con una ventanilla de oficialía de partes (sistematizada) para que desde el momento que se presente el expediente con la solicitud del trámite se le asigne un folio que sea de referencia para el seguimiento del desarrollo del trámite, hasta su Dictaminación.

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
Actividad 9.	Recepción de la Coordinación Estatal de Protección Civil	¿Está completa la documentación?	Dentro de los riesgos en la recepción (no oficial) es que no cuentan mínimamente con una lista de verificación para corroborar que el expediente cumple con todos y cada uno de los requisitos.	Deben de contar con una ventanilla presencial, con un portal web para el trámite donde se asigne un folio exclusivo para el trámite, su desarrollo y hasta la Dictaminación.
Actividad 10.	Recepción de la Coordinación Estatal de Protección Civil	Realiza la observación a la persona usuaria y solicita complementar el expediente	Ante la falta de un requisito, no hay evidencia de la observación, ya que no la persona de la recepción no lo hace por escrito. Lo único que verifica es que venga el comprobante de pago y de ahí lo turna a la secretaria del coordinador estatal para su registro con un folio (como si fuera un número de oficio para seguimiento)	Se debe de considerar la revisión de todos los requisitos que sean fidedignos los documentos y que se entregue el folio asignado del trámite o las observaciones por escrito.
Actividad 11.	Recepción de la Coordinación Estatal de Protección Civil	Registra el expediente	No se identificó riesgo de corrupción.	Es de suma importancia que la oficialía de partes sea desde la entrega de la solicitud con el expediente para que desde el inicio cuente con el número de folio asignado
Actividad 12.	Oficialía de Partes	Registra el expediente y le, asigna número de Folio	Si asigna número de folio para seguimiento y lo registra en un sistema interno muy limitado que no está enlazado con las demás áreas que intervienen.	Es de suma importancia que se cuente con una oficialía de partes desde ventanilla, que sea el primer paso y no el segundo.
Actividad 13.	Dirección de Diagnóstico de Riesgo	Recibe, registra y asigna número de expediente.	Una vez que le turnan a la dirección de DR la solicitud con el expediente, le asignan un número de expediente, ósea aquí ya tenemos 2 números de control para el mismo expediente.	Reitero que es de suma importancia contar con un solo número de control desde la solicitud hasta la Dictaminación. Por ello se debe de contar con la oficialía de partes desde ventanilla (primer paso)

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
Actividad 14.	Área de Dictaminación de Diagnóstico de Riesgo	Recibe el expediente y revisa a detalle el Diagnóstico de Riesgo (estándar máximo de 45 días)	Comúnmente siempre rebasan los 45 días por la carga de trabajo y el poco personal.	Se requiere la contratación de más personal especializado en el área.
Actividad 15.	Área de Dictaminación de Diagnóstico de Riesgo	Verifica si el proyecto está construido o en proceso de construcción	Utilizan google maps para ver los lugares. Siendo que no está actualizado al día.	La verificación debe quedar documentada con evidencias de su realización ingresados en el sistema informático de manera digital.
Actividad 16.	Dirección de Diagnóstico de Riesgo	Solicita inspección a la Dirección de Inspección y Vigilancia	En teoría siempre se tienen que verificar los domicilios de las solicitudes, sin embargo lo hacen a "criterio" .	Se debe implementar un mecanismo sistemático y documentado para determinar las obras que serán sujetas de inspección. Este procedimiento no debe permitir la posibilidad de ser manipulada por la persona responsable del trámite. En su caso cualquier manipulación deberá quedar asentada en la bitácora del Sistema.
Actividad 17.	Dirección de Inspección y Vigilancia	Verifica si el inmueble está construido o en proceso de construcción	No cuentan con el suficiente personal y recursos financieros para llevar a cabo las verificaciones.	Se requiere la contratación de más personal especializado en el área. En su defecto un proceso de selección muestral de las obras a supervisar.
Actividad 18.	Dirección de Inspección y Vigilancia	Emite Acta Circunstanciada (AC)	El acta circunstanciada debe estar sustentada con evidencia del lugar para corroborar la información.	El acta circunstanciada debe de venir sustentada con fotografías y firma de testigos, estos documentos deben ser de carácter digital para que puedan quedar en la base de datos del sistema. En todo caso deberá ser registrado en el Acta la persona que realizó la supervisión
Actividad 19.	Dirección de Diagnóstico de Riesgo	Recibe Acta Circunstanciada y envía al Dictaminador	Debe de corroborar con evidencia como respaldo.	El Acta Circunstanciada debe tener mecanismos de seguridad para evitar que sea falsificada o alterada. En su caso cualquier movimiento en el sistema que tenga que ver con este instrumento deberá quedar registrado en la bitácora del sistema.
Actividad 20.	Área de Dictaminación de Diagnóstico de Riesgo	El Acta Circunstanciada establece que el inmueble no está construido o en proceso de construcción	No se identificó riesgo de corrupción.	No se consideró necesario realizar una recomendación al respecto.

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
Actividad 21.	Área de Dictaminación de Diagnóstico de Riesgo	Se continua con la revisión del Diagnóstico de Riesgo	La omisión de revisión para favorecer al as personas usuarias y/o solicitantes.	Es importante apoyarse de otros medios y/o mecanismos de validación, como lo es el atlas de riesgo.
Actividad 22.	Área de Dictaminación de Diagnóstico de Riesgo	¿Presenta riesgos que no se pueden mitigar?	De manera inmediata se Dictamina con un resultado negativo.	Este punto no puede estar en negociación. Se debe Dictaminar con resultado negativo.
Actividad 23.	Área de Dictaminación de Diagnóstico de Riesgo	¿La construcción cumple con los Términos de Referencia??	Los términos de referencia son muy técnicos. No es una condición de presentar la solicitud con apoyo de las empresas especializadas para la integración del expediente por parte del solicitante.	Debe de haber más apertura para mayor público a la capacitación que otorgan a las empresas especializadas.
Actividad 24.	Área de Dictaminación de Diagnóstico de Riesgo	Emite Resolutivo de Autorización	No se identificó riesgo de corrupción.	Se debe de establecer dentro de la normatividad interna de la Coordinación estatal de Protección Civil, alguna sanción ante el incumplimiento de los tiempos establecidos para responder.
Actividad 25.	Dirección de Diagnóstico de Riesgo	Revisa Resolutivo de Autorización	La revisión de fondo y de forma es muy importante para cumplir con lo dictaminado.	La revisión debe estar facilitada por una funcionalidad del sistema informático que registre los criterios y resultados de la revisión. En la bitácora deberá quedar asentado el resultado de la revisión y la persona que la realizó.
Actividad 26.	Coordinación Estatal de Protección Civil	Firma Resolutivo de Autorización	No se identificó riesgo de corrupción.	Se sugiere que la firma del resolutivo se realice de manera electrónica por medio de firma digital y bajo la aplicación de mecanismos de seguridad.

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
Actividad 27.	Área de Dictaminación de Diagnóstico de Riesgo	Emite Oficio Negativo e informa a la persona usuaria del trámite (este ya no se puede subsanar)	No se identificó riesgo de corrupción.	La entrega del Oficio Negativo deberá ser realizada a través del Sistema, informando de manera detallada a la persona usuaria del trámite las razones por las cuales se emitió este tipo de Oficio.
Actividad 28.	Dirección de Diagnóstico de Riesgo	Revisa Oficio Negativo	No se identificó riesgo de corrupción.	Esta actividad pierde valor bajo un proceso automatizado.
Actividad 29.	Coordinación Estatal de Protección Civil	Firma Oficio Negativo	No se identificó riesgo de corrupción.	Se sugiere que la firma del Oficio se realice a través del Sistema por medio de una firma electrónica.
Actividad 30.	Área de Dictaminación de Diagnóstico de Riesgo	Emite Primer Oficio de Observaciones	No se identificó riesgo de corrupción.	La entrega del Primer Oficio de Observaciones deberá ser realizada a través del Sistema, informando de manera detallada a la persona usuaria del trámite las razones por las cuales se emitió este tipo de Oficio. La respuesta de la persona usuaria del trámite deberá quedar también registrada en el Sistema.
Actividad 31.	Dirección de Diagnóstico de Riesgo	Revisa Primer Oficio de Observaciones	No se identificó riesgo de corrupción.	Esta actividad pierde valor bajo un proceso automatizado.
Actividad 32.	Coordinación Estatal de Protección Civil	Firma Segundo Oficio de Observaciones	Solamente dos oficios de observaciones pueden emitirse, y si no se subsana o solventa dicha observación, la Dictaminación será en sentido negativo.	El sistema deberá comunicar a la persona usuaria del trámite que solo se emitirán dos oficios de Observaciones, a partir de la automatización del proceso. Toda la correspondencia entre la persona usuaria deberá ser registrada a detalle en el Sistema, ningún otro medio de comunicación externo al sistema deberá ser utilizada. El Sistema de Información deberá notificar a la persona usuaria esta situación con toda claridad.
Actividad 33.	Dirección de Diagnóstico de Riesgo	Notifica el representante legal del inmueble o a la empresa especializada que elaboró el Diagnóstico de Riesgo	No se identificó riesgo de corrupción.	La notificación es de carácter legal, por ello debe cumplir todas las formalidades.



Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
Actividad 34.	Persona usuaria del trámite	Se da por notificado del resolutivo de la CEPC	No se identificó riesgo de corrupción.	El Sistema informático debe proponer a la persona usuaria el contestar una encuesta de evaluación de la calidad del servicio para realizar el trámite, en la cual se formulen preguntas específicas sobre las prácticas de corrupción que durante el desarrollo del trámite se pudieron haber presentado.



◊ Expedición de Permisos Temporales para la Explotación del Servicio Público de Transporte de Jurisdicción Estatal y Municipal

Secretaría de Infraestructura y Desarrollo Urbano/ Dirección General de Transporte

Recomendaciones específicas para la automatización del Trámite

Generales del Trámite

8. En el **C. Escenario Avanzado** para la automatización de los trámites públicos, la automatización debe utilizar una herramienta integral que cubra todas las actividades concernientes al trámite.
9. Se sugiere desarrollar una aplicación informática para el desarrollo del trámite, que en este documento llamaremos: Sistema Integral para Trámites de Transporte Público en el Estado de Sonora (SITTPES). Esta aplicación deberá ser accesible mediante dispositivos electrónicos como computadoras, tabletas o teléfonos celulares.
10. Las y los servidores públicos que participen en el trámite deberán recibir una clave de persona usuaria y contraseña personal e intransferible, las cuales se entregarán de manera oficial en sobre cerrado bajo la advertencia de que cualquier acción que se realice en el sistema con éstas, podrá ser plenamente identificada mediante la bitácora del sistema, la cual podrá ser auditada en cualquier momento y podrá servir como prueba válida para cualquier procedimiento legal.
11. Se sugiere asignar una clave de persona usuaria específica y contraseña a cada persona concesionaria o permisionarios de servicios de transporte, el cual le servirá para el desarrollo de cualquiera de los trámites disponibles en la Dirección General de Transporte de la Secretaría de Infraestructura y Desarrollo Urbano.
12. Las claves de persona usuaria y su contraseña deberán ser entregadas de manera formal, en sobre cerrado y con el aviso de que serán personales, no transferibles, por lo que las acciones que con ellas se realicen en la solución informática serán identificadas por medio de una bitácora.



13. Esta clave de persona usuaria estará asociada a un número de folio con el cual se identificará de manera única a la persona concesionaria o permisionaria y a los documentos que ésta suba al sistema.



Tabla 8. Recomendaciones para la automatización del trámite Expedición de permisos temporales para la explotación del servicio público de transporte de jurisdicción estatal y municipal

Actividad	Responsable	Descripción	Riesgo o práctica de corrupción identificada	Recomendación
Actividad 1	Persona usuaria del trámite	Tiene interés en proporcionar el servicio público de transporte de jurisdicción estatal y municipal.	No se identificó riesgo de corrupción.	El SITTPES debe permitir a las nuevas personas usuarias del trámite (futuras o actuales personas concesionarias o permisionarias) obtener un número de folio que les identifique para cualquier trámite como personas concesionarias o permisionarias del servicio público de transporte en el estado de Sonora.
Actividad 2	Personal de atención ciudadana	Publica los requisitos para realizar el trámite.	La persona encargada del trámite puede incluir requisitos no especificados previamente con el propósito de dificultar el desarrollo del trámite.	Los requisitos para la realización del trámite deben ser accesibles a la población usuaria a través de diferentes medios, entre ellos la página de la Secretaría de Infraestructura y Desarrollo Urbano. Los requisitos publicados oficialmente por la Dirección General de Transporte serán transcritos en el SITTPES y serán la referencia en caso de inconformidades, es decir, ningún requisito que no esté claramente definido en el SITTPES podrá ser requerido a la persona concesionaria o permisionaria del servicio público de transporte.
Actividad 3	Persona usuaria del trámite	Identifica los requisitos para realizar el trámite	No se identificó riesgo de corrupción.	Cualquier espacio para la realización del trámite, ya sea virtual o físico deberá ofrecer amplia difusión sobre los procedimientos simplificados y las acciones anticorrupción que sobre el trámite están disponibles para la ciudadanía, incluyendo medios eficaces, ágiles y seguros de denuncia, quejas y sugerencias para la mejora continua del trámite.
Actividad 4	Persona usuaria del trámite	Solicita el Permiso Eventual de Transporte	No se identificó riesgo de corrupción.	El SITTPES debe proporcionar la identificación individualizada de la persona concesionaria o permisionaria de servicios de transporte en el Estado, asociada al número de folio asignado. Las personas usuarias del trámite lo podrán solicitar por medio del SITTPES desde cualquier dispositivo móvil, o bien a través de Quioscos que la administración pública estatal ponga a disposición de la ciudadanía para el desarrollo de diversos trámites. Cada representación de la SIDUR en los municipios deberá disponer de un Quiosco o mínimamente de un equipo para el desarrollo de trámites públicos por la ciudadanía.

Actividad	Responsable	Descripción	Riesgo o práctica de corrupción identificada	Recomendación
Actividad 5	Personal de atención ciudadana/recepción	Recibe la documentación para el trámite.	No se identificó riesgo de corrupción.	<p>Al recibir la documentación para el trámite, el SITTPE debe generar un número único de expediente mediante el cual se le identifique de inicio a fin del trámite.</p> <p>En caso de que las personas concesionarias o permisionarias puedan subir información, que cubra los requisitos para la realización de los trámites, al SITTPE mediante archivos electrónicos, éstos quedarán guardados en la base de datos del sistema y podrán ser utilizados para la realización de cualquier trámite posterior relacionado, asociándolos al número de folio de las persona concesionarias o permisionarias de servicios de transporte público.</p> <p><i>Idealmente la documentación requerida para el trámite debería poder ser ingresada de manera electrónica y sometida posteriormente a un proceso de validación mediante la conexión del SITTPE con otros sistemas informáticos gubernamentales, hasta en tanto esto sea posible se podrá recibir documentación física.</i></p> <p>En el primer caso, la información citada en el punto anterior deberá ser verificable mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La conexión del SITTPE con otros sistemas de información del gobierno del estado de Sonora; 2. Verificación institucional en bases de datos de otras dependencias no conectadas electrónicamente al SITTPE. 3. Verificación física de la validez de la documentación entregada. <p>La información que se guarde en el sistema deberá registrar su vigencia oficial de tal manera que al término de esta el SITTPE deberá notificar por correo electrónico a la persona o concesionaria que la vigencia de su documentación ha terminado.</p>
Actividad 6	Personal de atención ciudadana/recepción	La documentación cubre los requisitos publicados.	La persona encargada del trámite puede valorar de manera arbitraria o discrecional el cumplimiento de los requisitos, incluyendo criterios no documentados para dificultar el trámite.	<p>El SITTPE debe contener una lista de verificación sobre los requisitos para la emisión del permiso eventual. En caso de que no estén cubiertos todos los requisitos el SITTPE no dejara avanzar el trámite; la persona usuaria podrá a través de la plataforma de internet del SITTPE generar un reporte específico sobre los requisitos no cubiertos para su trámite.</p> <p>La validación de los requisitos para realización del trámite deberá realizarse con estricto apego a los criterios que la Dirección General de Transporte publique oficialmente, mismos que deberán estar disponibles a las personas usuarias exactamente como fueron publicados y a una distancia no mayor de dos clics.</p>
Actividad 7	Personal de atención ciudadana/recepción	Si la documentación no cumple con los requisitos. Se notifica al solicitante del trámite que la información es incorrecta o está incompleta.	La persona encargada del trámite puede ofrecer a la persona usuaria omitir requisitos para realizar el trámite	<p>Las insuficiencias en la documentación requerida para realizar el trámite deberán quedar registradas en el SITTPE y podrá ser comunicada a la persona usuaria mediante tres vías:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La persona usuaria deberá poder, de manera amigable, consultar en el SITTPE el estatus de cumplimiento de requisitos para realizar el trámite, así como sus insuficiencias. 2. El SITTPE enviará un correo electrónico a la persona usuaria o un mensaje de WhatsApp señalando las insuficiencias de su documentación. <p>La persona usuaria podrá llamar por teléfono a la Dirección General de Transporte para conocer el estado de su trámite.</p>



Actividad	Responsable	Descripción	Riesgo o práctica de corrupción identificada	Recomendación
Actividad 8	Personal de atención ciudadana/recepción	Si la documentación cumple con los requisitos, se turna al Analista de Trámites y Servicio de transporte.	No se identificó riesgo de corrupción.	El envío de cualquier documentación referente al trámite debe realizarse por medio del SITTPES lo que permite dejar evidencia de cualquier acción realizada en la bitácora. El correo electrónico y el flujo de trabajo al interior del sistema serán consideradas como evidencias oficiales de realización de acciones en el sistema.
Actividad 9	Analista de Trámites y Servicios de Transporte	Verifica que la documentación de solicitud corresponda al trámite de emisión del Permiso Eventual de Transporte de jurisdicción estatal y municipal.	El personal responsable del trámite puede alterar la información para hacer constar situaciones que no responden a la realidad.	Solo en los casos en que la documentación no se pueda validar conforme a lo señalado en la actividad 5, esta función del analista de trámites y servicios de transporte será aplicada. La validación de los requisitos para realizar el trámite tiene como propósito esencial que estos no sean falsificados o apócrifos. En todo caso, el resultado de la validación deberá quedar consignado en el SITTPES haciendo referencia a los medios de verificación correspondientes.
Actividad nueva		Verificación física del vehículo para quien se solicita el permiso eventual	Esta actividad que se realiza fuera del SITTPES presenta un alto riesgo de corrupción ya que implica un punto de encuentro entre el o la funcionaria pública y la persona usuaria.	La verificación física del vehículo propuesto para cubrir el servicio de transporte temporal de carga o de pasajeros deberá documentarse mediante un formulario que sea parte del SITTPES y deberá contar con evidencia documental como fotografías, diagnósticos mecánicos y de emisiones o los que la Dirección General de Transporte defina formalmente.
Actividad 10	Analista de Trámites y Servicios de Transporte	¿Es correcta la información recibida?	No se identificó riesgo de corrupción.	En caso de que la información recibida sea correcta, esta condición debe quedar registrada en el SITTPES. Los criterios de revisión de la información recibida para el desarrollo del trámite deben estar totalmente apegados a la definición de requisitos y estar publicadas en el sistema a no más de dos clics de distancia de la persona usuaria.
Actividad 11	Analista de Trámites y Servicios de Transporte	Si no es correcta la información, se turna a personal de atención ciudadana quien notifica al solicitante del trámite que la información es incorrecta o está incompleta.	No se identificó riesgo de corrupción.	Esta actividad se duplica con la actividad 7, por lo cual se debe resolver de la misma manera como se señaló previamente.

Actividad	Responsable	Descripción	Riesgo o práctica de corrupción identificada	Recomendación
Actividad 12	Analista de Trámites y Servicios de Transporte	Si la información es correcta, se elabora permiso eventual de transporte.	No se identificó riesgo de corrupción.	El permiso será elaborado por propio SITTPES incorporando medidas de seguridad para evitar falsificaciones, tales como holograma y un código QR que sirva para verificar los datos en el sistema. Al momento que cualquier persona capture el QR, el sistema deberá comparar los datos asociados al QR con aquellos registrados en el sistema y generar un mensaje de “si coincide”, “no coincide”. En este último caso deberá emitir una alerta y enviarla al Jefe de registro de concesionarios y operadores, quien deberá tomar las medidas que resulten pertinentes. En caso de que no sea posible la generación del Permiso Eventual de Transporte mediante el SITTPES, se podrá contratar a un proveedor conforme a la normatividad vigente, a quien se proporcionará formalmente una clave de persona usuaria y contraseña para que gestione a través del SITTPES su participación en el trámite.
Actividad 13	Analista de Trámites y Servicios de Transporte	Permiso eventual (documento)	No se identificó riesgo de corrupción.	El permiso Eventual de Transporte debería ser un documento electrónico o, en su defecto tener un sustento de esta naturaleza que de constancia de los mecanismos de seguridad antes citados.
Actividad 14	Analista de Trámites y Servicios de Transporte	Se turna permiso a Jefe de Registro de Concesionarios y Operadores.	No se identificó riesgo de corrupción.	Todo turno de documentos e información referente al trámite deberá ser realizado a través del SITTPES para que quede evidencia de esta. La funcionalidad deberá permitir al Analista de Trámites y Servicios de Transporte turnar el permiso a la siguiente persona en el flujo de trabajo y deberá avisar a ésta que tiene un documento por revisar.
Actividad 15	Jefe de Registro de Concesionarios y Operadores	Verifica si el permiso eventual se elaboró correctamente.	No se identificó riesgo de corrupción.	Esta actividad deberá ser revisada a efecto de identificar si agrega valor al trámite. En caso negativo se sugiere eliminar la actividad, en caso afirmativo se sugiere especificar con claridad cual es el valor que agrega al trámite y los criterios para hacerlo. En todo caso en el SITTPES debe quedar constancia de la acción realizada.
Actividad 16	Jefe de Registro de Concesionarios y Operadores	El permiso eventual se elaboró correctamente.	No se identificó riesgo de corrupción.	Dado que la generación del permiso se sugiere sea realizada de manera automatizada, esta actividad podría perder sentido, así como la actividad 17.

Actividad	Responsable	Descripción	Riesgo o práctica de corrupción identificada	Recomendación
Actividad 17	Analista de Trámites y Servicios de Transporte	Si el permiso no se elaboró correctamente, se turna a quien corrige permiso eventual de transporte.	No se identificó riesgo de corrupción.	En caso de que esta actividad se considere pertinente, el SITTPES, deberá tener una lista de verificación sobre los elementos revisados y, en caso de que el permiso no haya sido elaborado correctamente se deberá dejar constancia de las observaciones realizadas en el propio sistema.
Actividad 18	Jefe de Registro de Concesionarios y Operadores	Si es correcto el permiso eventual, se coloca antefirma de revisado.	No se identificó riesgo de corrupción.	El manual de procedimiento del trámite debe establecer con toda claridad en que consiste la revisión y bajo qué criterios se realiza. La constancia de que se efectuó la revisión se registra mediante una funcionalidad exclusiva para el perfil del Jefe de Registro de Concesionarios y Operadores que consista en una lista de verificación, una vez requisitado el formulario de verificación, quien una vez realizada la revisión que agrega valor al trámite solo deberá pulsar un botón para señalar que se realizó la revisión la cual quedara asociada individualmente a su clave de persona usuaria y contraseña de ingreso al sistema.
Actividad 19	Jefe de Registro de Concesionarios y Operadores	Turna permiso eventual al Director de la Coordinación de Delegados de Transporte.	No se identificó riesgo de corrupción.	Todo turno de documentos e información referente al trámite deberá ser realizado a través del sistema para que quede evidencia de esta. La funcionalidad deberá permitir al Jefe de Registro de Concesionarios y Operadores turnar el permiso a la siguiente persona en el flujo de trabajo y deberá avisar a ésta que tiene un documento por revisar.
Actividad 20	Director de la Coordinación de Delegados de transporte	Recibe y revisa el permiso verificando que todo esté en orden.	¿Existe la posibilidad de que se elaboren permisos eventuales, sin que se cuente con toda la documentación? ¿Cuál es el mecanismo de control?	El manual de procedimiento del trámite debe establecer con toda claridad en que consiste la revisión y bajo qué criterios se realiza. La constancia de que se efectuó la revisión se registra mediante una funcionalidad exclusiva para el perfil del Director de la Coordinación de Delegados de transporte que consista en una lista de verificación, una vez requisitado el formulario de verificación, quien una vez realizada la revisión que agrega valor al trámite solo deberá pulsar un botón para señalar que se realizó la revisión la cual quedara asociada individualmente a su clave de persona usuaria y contraseña de ingreso al sistema.
Actividad 21	Analista de Trámites y Servicios	Si el permiso cuenta con algún error, se envía a para la elaboración del permiso eventual corregido.	No se identificó riesgo de corrupción.	Dado que la generación del permiso se realiza de manera automatizada, esta actividad pierde sentido. Si se considera pertinente la actividad, los errores detectados mediante el formulario de validación deben quedar registrados en el SITTPES.



Actividad	Responsable	Descripción	Riesgo o práctica de corrupción identificada	Recomendación
Actividad 22	Director de la Coordinación de Delegados de transporte	Si el permiso es correcto, coloca antefirma de revisado.	¿Solamente se verifica si el permiso se elaboró correctamente o existe una validación de que la información presentada sea la correcta?	El manual de procedimiento del trámite debe establecer con toda claridad en que consiste la revisión y bajo qué criterios se realiza. La constancia de que se efectuó la revisión se registra mediante una funcionalidad exclusiva para el perfil del Director de la Coordinación de Delegados de transporte que consista en una lista de verificación, una vez requisitado el formulario de verificación, quien una vez realizada la revisión que agrega valor al trámite solo deberá pulsar un botón para señalar que se realizó la revisión la cual quedara asociada individualmente a su clave de persona usuaria y contraseña de ingreso al sistema. La antefirma se sustituirá con una firma electrónica que se deberá asignar a cada directivo conforme a la normatividad en la materia.
Actividad 23	Director de la Coordinación de Delegados de transporte	Turna a Director General de Transporte permiso con antefirma.	No se identificó riesgo de corrupción.	Todo turno de documentos e información referente al trámite deberá ser realizado a través del sistema para que quede evidencia de esta. La funcionalidad deberá permitir al Director de la Coordinación de Delegados de transporte turnar el permiso a la siguiente persona en el flujo de trabajo y deberá avisar a ésta que tiene un documento por revisar.
Actividad 24	Director General de Transportes	Recibe y verifica antefirmas de verificación del permiso.	No se identificó riesgo de corrupción.	El manual de procedimiento del trámite debe establecer con toda claridad en que consiste la revisión y bajo qué criterios se realiza. La constancia de que se efectuó la revisión se registra mediante una funcionalidad exclusiva para el perfil del Director General de Transportes que consista en una lista de verificación, una vez requisitado el formulario de verificación, quien una vez realizada la revisión que agrega valor al trámite solo deberá pulsar un botón para señalar que se realizó la revisión la cual quedara asociada individualmente a su clave de persona usuaria y contraseña de ingreso al sistema.
Actividad 25	Director General de Transportes	Si no cuenta con las antefirmas de verificación correspondientes, se turna nuevamente a Director de la Coordinación de Delegados de Transporte para verificar que todo este orden.	No se identificó riesgo de corrupción.	La antefirma se sustituirá con una firma electrónica que se deberá asignar a cada directivo conforme a la normatividad en la materia. Esta actividad pierde sentido, pues el SITPPES no permitirá avanzar en el flujo de trabajo si la actividad 24 no está concluida.

Actividad	Responsable	Descripción	Riesgo o práctica de corrupción identificada	Recomendación
Actividad 26	Director General de Transportes	Si cuenta con antefirmas de verificación correspondientes, se firma permiso.	¿Existe algún mecanismo institucional de control en la emisión del permiso?	El SITTPEs tendrá una funcionalidad exclusiva para el perfil del Director General de Transportes a efecto de que pueda firmar el Permiso Eventual de Transporte mediante firma electrónica. La firma electrónica deberá contener una cadena de seguridad de acuerdo con las disposiciones legales en la materia.
Actividad 27	Director General de Transportes	Turna documentación/permiso al Jefe de Registros y Concesionarios y Operadores.	¿Existe algún mecanismo institucional de control para el registro y seguimiento de turnos?	Si el documento es físico, el sistema deberá preparar la correspondencia para su devolución al Jefe de Registros y Concesionarios y Operadores, en cuyo caso la recepción deberá quedar también registrada en el SITTPEs. Si el documento es electrónico, la devolución del Permiso al Jefe de Registros y Concesionarios y Operadores deberá ser transparente en el sistema y, naturalmente, quedar registrada. La funcionalidad deberá notificar al Jefe de Registros y Concesionarios y Operadores que el Permiso ha sido devuelto una vez firmado.
Actividad 28	Jefe de Registros y Concesionarios y Operadores	Recibe, tramita y verifica que cuente con la firma del Director General de Transporte.	No se identificó riesgo de corrupción.	En el contexto de operación del SITTPEs, esta Actividad pierde sentido.
Actividad 29	Jefe de Registros y Concesionarios y Operadores	El permiso no cuenta con antefirma, se turna al Director General de Transporte.	No se identificó riesgo de corrupción.	En el contexto de operación del SITTPEs, esta Actividad pierde sentido.
Actividad 30	Jefe de Registros y Concesionarios y Operadores	Si el permiso cuenta con la firma del Director General de Transporte, turna a Asistente Administrativo.	No se identificó riesgo de corrupción.	En el contexto de operación del SITTPEs, esta Actividad pierde sentido. La devolución del permiso puede transitar directamente del Director General de Transportes al Asistente Administrativo realizando notificaciones a los puestos que deban estar enterados.
Actividad 31	Asistente Administrativo	Entrega permiso eventual de transporte a personal de atención ciudadana/recepción.	No se identificó riesgo de corrupción.	Esta actividad puede tener dos modalidades de acuerdo con el nivel de automatización del trámite: a) En caso de que el permiso sea físico, el SITTPEs debe notificar vía electrónica (correo electrónico o WhatsApp) a la persona solicitante que su permiso está listo para entrega; la entrega se podrá realizar en cualquier oficina de la SIDUR en el estado, para lo cual el permiso deberá ser enviado vía correspondencia postal. En caso de que el permiso sea electrónico el SITTPEs deberá disponer de una funcionalidad para que la persona usuaria, una vez ingresada al sistema mediante una clave de persona usuaria y contraseña, pueda descargar el permiso, el cual deberá tener los mecanismos de seguridad necesarios para no ser falsificado. La entrega recepción del permiso deberá quedar asentada en la bitácora del SITTPEs.

Actividad	Responsable	Descripción	Riesgo o práctica de corrupción identificada	Recomendación
Actividad 32	Personal de atención ciudadana/recepción	Recibe expediente firmado.	¿Existe alguna posibilidad de retener el permiso, con la finalidad de obtener algún beneficio mediante el argumento de que el trámite se ha detenido, por alguna razón, y de que el o la funcionaria público puede resolver la situación?	Esta actividad puede tener dos modalidades de acuerdo con el nivel de automatización del trámite: a) Si la entrega es física el sistema deberá tener una funcionalidad para registrar su entrega – recepción, para lo cual el SITTPES deberá notificar a la persona solicitante que el permiso está disponible y otra para el perfil de la persona concesionaria o permisionaria a efecto de que pueda descargar el Permiso, en ambas funcionalidades deberá quedar constancia en la bitácora del sistema. b) Si el permiso es electrónico la entrega deberá realizarse como se señala en la actividad anterior. En ambos casos la posibilidad de argumentar retrasos en el trámite es eliminada y con ello se elimina el riesgo de corrupción en este trámite.
Actividad 33	Personal de atención ciudadana/recepción	Notifica vía telefónica al concesionario que está disponible el permiso.	No se identificó riesgo de corrupción.	Esta actividad pierde sentido en función de la actividad 31.
Actividad 34	Personal de atención ciudadana/recepción	Imprime orden de pago y entrega a solicitante del permiso para que realice pago en agencia o Sub - Agencias fiscales del Estado.	¿La persona responsable del trámite ¿puede alterar la orden de pago?	El SITTPES, al registrar que el permiso está firmado deberá generar automáticamente la orden de pago y, de acuerdo con el nivel de automatización del trámite: a) Pondrá a disposición de la persona solicitante una línea de captura para realizar el pago en Agencias o Sub - Agencias fiscales en cualquier lugar del estado de Sonora. b) Podrá conducir a la persona solicitante a un sistema de pagos electrónicos vinculado al SITTPES.
Actividad 35	Personal de atención ciudadana/recepción	Orden de pago	No se identificó riesgo de corrupción.	La orden de pago podrá ser una línea de captura imprimible para pago en cualquier sucursal bancaria o establecimiento comercial que cuente con el servicio de pagos gubernamentales o bien una orden de pago electrónica para pago en un sistema de pagos electrónicos; ambas opciones no deberán ser excluyentes.
Actividad 36	Personal de atención ciudadana/recepción	Entrega a solicitante Orden de Pago para que lo realice en Agencia Fiscal o Sub - Agencia Fiscal.	No se identificó riesgo de corrupción.	En el contexto de la automatización del trámite esta actividad pierde sentido y podrá ser eliminada.
Actividad 37	Asistente del Director de Registro y Servicios a Profesionistas	Solicitante del permiso recibe orden de pago para pagar en Agencia o Sub - Agencias Fiscales del Estado.	No se identificó riesgo de corrupción.	En el contexto de la automatización del trámite esta actividad pierde sentido y podrá ser eliminada, pues está cubierta con las actividades 31 a 35.

Actividad	Responsable	Descripción	Riesgo o práctica de corrupción identificada	Recomendación
Actividad 38	Persona usuaria del trámite	Acude a Agencia o Sub - Agencias Fiscales del Estado a realizar el pago del trámite.	No se identificó riesgo de corrupción.	En el contexto de la automatización del trámite esta actividad pierde sentido y podrá ser eliminada, pues está cubierta con la actividad 34.
Actividad 39	Agencia Fiscal o Sub - Agencias Fiscales	Efectúa el cobro mediante orden de pago	No se identificó riesgo de corrupción.	De acuerdo con la actividad 34, el SITTPES podrá ofrecer las posibilidades de pago señaladas.
Actividad 40	Agencia Fiscal o Sub - Agencias Fiscales	Entrega a solicitante del permiso boleta de pago con sello de la agencia fiscal.	No se identificó riesgo de corrupción.	Esta actividad será cubierta de acuerdo con el proceso de automatización del trámite "Cobros en Cajas de Agencias Fiscales y Cajeros Automáticos"
Actividad 41	Persona usuaria del trámite	Acepta recibo de pago con sello de la Agencia fiscal del Estado	No se identificó riesgo de corrupción.	Esta actividad será cubierta de acuerdo con el proceso de automatización del trámite "Cobros en Cajas de Agencias Fiscales y Cajeros Automáticos"
Actividad 42	Persona usuaria del trámite	Entrega a Personal de atención ciudadana/recepción recibo de pago con sello de la Agencia Fiscal del Estado	No se identificó riesgo de corrupción.	En el contexto de la automatización del trámite esta actividad pierde sentido y podrá ser eliminada, pues está cubierta con las actividades 31 a 35. La realización del pago podrá ser constatada de diferentes maneras según en grado de automatización del trámite: a) En caso de que el pago se realice mediante la línea de captura, la Dirección General de Transportes podrá solicitar a la Secretaría de Finanzas la confirmación del pago vía telefónica, correo electrónico o whatsapp. b) El SITTPES enviará de manera electrónica un aviso sobre una línea de captura para pago de un servicio, solicitando se notifique a la Dirección General de Transportes en el momento en que se realice el pago. En caso de contar con sistemas informáticos integrados la constatación del pago deberá ser recibida automáticamente en el SITTPES.
Actividad 43	Coordinador Administrativo de Trámites	Recibe del solicitante recibo de pago con sello de la Agencia fiscal del Estado.	No se identificó riesgo de corrupción.	La persona solicitante del trámite podrá tener un comprobante digital del pago, el cual contará con una cadena de seguridad y un código QR para su validación. En todo caso, el pago deberá quedar registrado vinculado en el SITTPES y en cualquier momento la persona solicitante podrá reimprimir su recibo de pago, el cual deberá contar con mecanismos de seguridad para evitar falsificaciones.
Actividad 44	Agencia Fiscal o Sub - Agencias Fiscales	Entrega permiso eventual de transporte y acuse de recibido.	No se identificó riesgo de corrupción.	Esta actividad pierde sentido, pues está cubierta con la actividad 31.
Actividad 45	Persona usuaria del trámite	Recibe permiso original y firma el acuse de recibido.	No se identificó riesgo de corrupción.	Esta actividad pierde sentido, pues está cubierta con la actividad 31.
Actividad 46	Persona usuaria del trámite	Entrega acuse de recibido ya firmado a personal de atención ciudadana/recepción.	No se identificó riesgo de corrupción.	Esta actividad pierde sentido, pues está cubierta con la actividad 31.



Actividad	Responsable	Descripción	Riesgo o práctica de corrupción identificada	Recomendación
Actividad 47	Personal de atención ciudadana/recepción	Archiva acuse.	No se identificó riesgo de corrupción.	Esta actividad pierde sentido, pues está cubierta con la actividad 31.



Registro para Ejercer en el Estado de Sonora de Títulos y Diplomas de Especialidad

Secretaría de Salud / COESPRISSON

Recomendaciones generales para la automatización del trámite

Recomendaciones específicas para la automatización del Trámite

Generales del Trámite

1. En el trayecto hacia el **Escenario Avanzado** para la automatización de los trámites públicos, la automatización debe utilizar una herramienta integral que cubra todas las actividades concernientes al trámite.
2. Se sugiere desarrollar una aplicación informática para el desarrollo del trámite, que en este documento llamaremos: Sistema Integral para el Registro para Ejercer en el Estado de Sonora de Títulos y Diplomas de Especialidad (SIRTDS). Esta aplicación deberá ser accesible mediante dispositivos electrónicos como computadoras, tabletas o teléfonos celulares.
3. Las y los servidores públicos que participen en el trámite deberán recibir una clave de persona usuaria y contraseña personal e intransferible, las cuales se entregarán de manera oficial en sobre cerrado bajo la advertencia de que cualquier acción que se realice en el sistema bajo éstas, podrá ser plenamente identificada mediante la bitácora del sistema, la cual podrá ser auditada en cualquier momento y podrá servir como prueba válida para cualquier procedimiento legal.
4. Se sugiere asignar una clave de persona usuaria específica y contraseña a cada persona solicitante del trámite (Personas que desarrollen actividades profesionales, técnicas y auxiliares en el campo de la salud y especialidades de la medicina, odontología, optometría, veterinaria, biología, bacteriología, enfermería, terapia física, trabajo social, química, psicología, ingeniería sanitaria, nutrición, dietología, patología y sus ramas). Estos permisos de ingreso al SIRTDS les servirá para el desarrollo de cualquiera de los trámites disponibles en la Comisión Estatal de Protección contra Riesgos Sanitarios del estado de Sonora (COESPRISSON) e inclusive ante la Secretaría de Salud Pública.
5. Las credenciales de acceso (clave de persona usuaria y su contraseña) deberán ser entregadas de manera formal, en sobre cerrado y con el aviso de que serán personales, no transferibles,



por lo que las acciones que con ellas se realicen en la solución informática serán identificadas por medio de una bitácora.

6. Las credenciales de acceso estarán asociadas a un número de folio con el cual se identificará de manera única a la persona profesional, técnica y auxiliar que desarrolle actividades en el campo de la salud y en las especialidades arriba citadas.
7. Estas mismas credenciales podrán dar acceso a los documentos que la persona profesional, técnica y auxiliar haya subido al SIRTDS, los cuales si se encuentran vigentes podrán ser utilizados para cualquier otro trámite en la Secretaría o en la COESPRISSON.



Tabla 9. Recomendaciones para la automatización del trámite Registro para ejercer en el Estado de Sonora de títulos y diplomas de especialidad

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
1.	Persona usuaria del trámite	Solicita registro para ejercer en el Estado de Sonora de títulos y diplomas de especialidad	No se identificó riesgo de corrupción.	El SIRTDS debe permitir a las nuevas personas usuarias del trámite (persona profesional, técnica y auxiliar que desarrolle actividades en el campo de la salud y en las especialidades especificadas en las recomendaciones generales) obtener un número de folio que les identifique para cualquier trámite ante la Secretaría de Salud Pública de Sonora y ante la COESPRISON.
2	COESPRISON Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS)	Informa sobre los requisitos para el registro para ejercer en el Estado de Sonora de títulos y diplomas de especialidad	La persona encargada del trámite puede incluir incluye requisitos no especificados previamente con el propósito de dificultar el desarrollo del trámite.	Los requisitos para la realización del trámite deben ser accesibles a la población usuaria a través de diferentes medios, entre ellos la página de la Secretaría de Salud Pública, la COESPRISON y los Organismos Públicos descentralizados en el campo de la salud. Los requisitos publicados oficialmente por la COESPRISON serán transcritos en el SIRTDS y serán la referencia en caso de inconformidades, es decir, ningún requisito que no esté claramente definido en el SIRTDS podrá ser solicitado a la persona solicitante del trámite.
3	Persona usuaria del trámite	Entrega requisitos	No se identificó riesgo de corrupción.	El SIRTDS debe proporcionar la identificación individualizada de la persona solicitante del trámite, asociada al número de folio asignado. Las personas usuarias del trámite lo podrán solicitar por medio del SIRTDS desde cualquier dispositivo móvil, o bien a través de Quioscos que la administración pública estatal ponga a disposición de la ciudadanía para el desarrollo de diversos trámites. Cada representación de la Secretaría de Salud Pública en los municipios deberá disponer de un Quiosco o mínimamente de un equipo para el desarrollo de trámites públicos por la ciudadanía



Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
4	COESPRISSON Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS)	Recibe documentos	La persona responsable de esta actividad puede extraviar alguno de los documentos.	<p>Al recibir la documentación para el trámite, el SIRTDS debe generar un número único de expediente mediante el cual se le identifique de inicio a fin del trámite.</p> <p>En caso de que las personas solicitantes del trámite puedan subir al SIRTDS información, que cubra los requisitos para la realización de los trámites, mediante archivos electrónicos, éstos quedarán guardados en la base de datos del sistema y podrán ser utilizados para la realización de cualquier trámite posterior relacionado, asociándolos al número de folio de persona profesional, técnica o auxiliar que desarrolle actividades en el campo de la salud y en las especialidades especificadas en las recomendaciones generales.</p> <p><i>Idealmente la documentación requerida para el trámite debería poder ser ingresada de manera electrónica y sometida posteriormente a un proceso de validación mediante la conexión del SIRTDS con otros sistemas informáticos gubernamentales, hasta en tanto esto sea posible se podrá recibir documentación física.</i></p>
5	COESPRISSON Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS)	<p><i>Verifica la documentación</i></p> <p>¿Cumple con los requisitos?</p>	La persona encargada del trámite puede valorar de manera arbitraria o discrecional el cumplimiento de los requisitos, incluyendo criterios no documentados para dificultar el trámite.	<p>En el primer caso, la información citada en el punto anterior deberá ser verificable mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La conexión del SIRTDS con otros sistemas de información del gobierno del estado de Sonora; 2. Verificación institucional en bases de datos de otras dependencias no conectadas electrónicamente al SIRTDS. 3. Verificación física de la validez de la documentación entregada. <p>La información que se guarde en el sistema deberá registrar su vigencia oficial de tal manera que al término de esta el SIRTDS deberá notificar por correo electrónico a la persona profesional, técnica o auxiliar que desarrolle actividades en el campo de la salud y en las especialidades especificadas en las recomendaciones generales, que la vigencia de su documentación ha terminado.</p>

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
6	COESPRISSON Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS)	<i>No cumple:</i> Solicita a la persona usuaria retornar con documentación completa	La persona encargada del trámite puede ofrecer a la persona usuaria omitir requisitos para realizar el trámite.	<p>El SIRTDS debe contener una lista de verificación sobre los requisitos para la emisión del “Permiso para Ejercer”. En caso de que no estén cubiertos todos los requisitos el SIRTDS no dejará avanzar el trámite; la persona usuaria podrá a través de la plataforma de internet del SIRTDS generar un reporte específico sobre los requisitos no cubiertos para su trámite, así como sobre los aspectos no cubiertos.</p> <p>La validación de los requisitos para realización del trámite deberá realizarse con estricto apego a los criterios que la COESPRISSON publique oficialmente, mismos que deberán estar disponibles a las personas usuarias exactamente como fueron publicados y a una distancia no mayor de dos clics en el SIRTDS.</p> <p>Las insuficiencias en la documentación requerida para realizar el trámite deberán quedar registradas en el SIRTDS y podrán ser comunicadas a la persona usuaria mediante tres vías:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La persona usuaria deberá poder, de manera amigable, consultar en el SIRTDS el estatus de cumplimiento de requisitos para realizar el trámite, así como sus insuficiencias. 2. El SIRTDS enviará un correo electrónico a la persona usuaria o un mensaje de WhatsApp señalando las insuficiencias de su documentación. 3. La persona usuaria podrá llamar por teléfono a la COESPRISSON para conocer el estado de su trámite, la llamada deberá quedar registrada en la bitácora del SIRTDS, previo aviso al a persona usuaria del trámite.
7	COESPRISSON Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS)	Registra información en SISTEMA	No se identificó riesgo de corrupción.	<p>El envío de cualquier documentación referente al trámite debe realizarse por medio del SIRTDS lo que permite dejar evidencia de cualquier acción realizada en la bitácora. El correo electrónico y el flujo de trabajo al interior del sistema serán consideradas como evidencias oficiales de realización de acciones en el sistema.</p> <p>Para el perfil de acceso “Centro Integrador de Servicio de Sonora (CIS)” el SIRTDS deberá tener una funcionalidad en forma de lista de verificación que permita hacer anotaciones sobre la insuficiencia de la documentación entregada.</p>

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
8	COESPRISSON Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS)	Solicita validación de la información a la Secretaría de Educación y Cultura	La persona solicitante puede presentar documentación apócrifa. El personal responsable de esta actividad puede ofrecer omitir la validación y simular que la ha realizado.	El proceso de validación de la documentación en las bases de datos de la Secretaría de Educación y Cultura se puede realizar de tres formas, dependiendo del grado de avance de programa integral de automatización de trámites. <ol style="list-style-type: none"> 1. El Centro Integrador de Servicio de Sonora (CIS) envía un correo electrónico a la SEC solicitando la validación de la información, en el correo electrónico se incluyen los datos de la documentación a validar. 2. El personal responsable de esta actividad envía a través del SIRTDS la solicitud de validación de la información incluyendo los datos de esta. 3. Si el SIRTDS ofrece a la persona usuaria la posibilidad de ingresar archivos electrónicos con la documentación necesaria para realizar el trámite, el flujo de trabajo del SIRTDS deberá disponer de una funcionalidad para enviar automáticamente la solicitud de validación de la información incluyendo los archivos electrónicos con la documentación a validar. <p>Una vez realizada la validación de la información, en caso de ser ésta afirmativa, se guardará en la base de datos del SIRTDS, registrando su vigencia para poder ser utilizada en otros trámites que pudiera requerir la persona solicitante.</p>
9	Secretaría de Educación y Cultura (SEC)	¿Valida la información? <i>Verifica que la documentación sea legal y esté debidamente registrada.</i>	El personal responsable de solicitar la validación a la SEC puede negociar con personal de la SEC para recibir un mensaje de validación sin que ésta haya sido validada.	El resultado de la validación deberá quedar registrado en la bitácora del SIRTDS conforme a las modalidades referidas en la actividad anterior. Debido a que las credenciales de acceso al SIRTDS para cada uno de los perfiles son únicas, personales e intransferibles, las acciones referentes al proceso de validación quedarán asentadas en la bitácora correspondiente.
10	Secretaría de Educación y Cultura (SEC)	<i>No se encuentra en sus registros o no coincide con la información registrada</i> Comunica que la información no ha sido validada	El personal responsable de solicitar la validación a la SEC puede negociar con personal de la SEC para recibir un mensaje de validación positiva sin que ésta haya sido validada.	El resultado de la validación, cuando ésta se SIRTDS en sentido negativo, deberá quedar asentado en la bitácora del SIRTDS, este deberá registrar las insuficiencias de la documentación. En caso de que la documentación a validar se identifique como apócrifa, la COESPRISSON deberá dar parte de esta condición ante la Fiscalía Anticorrupción de Sonora, dejando asentadas en la bitácora las acciones correspondientes.

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
11	COESPRISSON Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS)	Informa a la persona interesada que la información no ha sido validada por la SEC	El personal responsable de esta actividad puede proponer a la persona solicitante omitir la validación a cambio de dinero, favores u otras modalidades de corrupción.	En caso de que la información ha tenido un resultado negativo de la validación, el SIRTD deberá enviar una notificación automática a la persona solicitante notificándoles de esta situación y relacionando las insuficiencias identificadas en el proceso de validación. En este caso, el SIRTD no permitirá continuar con el trámite hasta que las insuficiencias identificadas hayan sido subsanadas. En caso de haberse identificado documentación apócrifa el trámite quedará cancelado definitivamente y en el perfil de la persona solicitante deberá quedar una anotación sobre esta situación.
12	Secretaría de Educación y Cultura (SEC)	<i>Si se encuentra registrada en la SEC y se determina que es correcta</i> Comunica que la información sí corresponde a la asentada en sus registros	No se identificó riesgo de corrupción.	En caso de que la información ha tenido un resultado positivo de la validación, el SIRTD deberá enviar una notificación automática a la persona solicitante notificándoles de esta situación y relacionando las insuficiencias identificadas en el proceso de validación.
13	COESPRISSON Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS)	Emite el documento " <i>Permiso para Ejercer</i> "	El personal responsable o participante en el trámite puede omitir los pasos anteriores y emitir directamente el " <i>Permiso para Ejercer</i> "	El " <i>Permiso para Ejercer</i> " será elaborado por propio SIRTD incorporando medidas de seguridad para evitar falsificaciones, tales como holograma y un código QR que sirva para verificar los datos en el sistema. Al momento que cualquier persona capture el QR, el sistema deberá comparar los datos asociados al QR con aquellos registrados en el SIRTD y generar un mensaje de "si coincide", "no coincide". En este último caso deberá emitir una alerta y enviarla al Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS), quien deberá tomar las medidas que resulten pertinentes. En caso de que no sea posible la generación del " <i>Permiso para Ejercer</i> " mediante el SIRTD, se podrá contratar a un proveedor conforme a la normatividad vigente, a quien se proporcionará formalmente una clave de persona usuaria y contraseña para que gestione a través del SIRTD su participación en el trámite.
14	COESPRISSON Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS)	Turna documento " <i>Permiso para Ejercer</i> " para antefirma de la persona titular del COESPRISSON	El personal responsable de la actividad puede presentar el documento " <i>Permiso para ejercer</i> " para antefirma sin haber cubierto debidamente los pasos previos.	Todo turno de documentos e información referente al trámite deberá ser realizado a través del SIRTD para que quede evidencia de esta actividad. La funcionalidad deberá permitir al Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS) turnar el permiso a la siguiente persona en el flujo de trabajo y deberá avisar a ésta que tiene un documento por revisar.

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
15	Persona Titular de la COESPRISSON	Pone antefirma en el documento "Permiso para Ejercer"	¿Existe la posibilidad de que se elaboren "Permiso para Ejercer", sin que se cuente con toda la documentación? ¿Cuál es el mecanismo de control?	El manual de procedimiento del trámite debe establecer con toda claridad en que consiste la revisión y bajo que criterios se realiza. La constancia de que se efectuó la revisión se registra mediante una funcionalidad exclusiva para el perfil del Persona Titular de la COESPRISSON que consista en una lista de verificación. Una vez requisitado el formulario de verificación, el Titular solo deberá pulsar un botón para señalar que se realizó la revisión la cual quedará asociada individualmente a su clave de persona usuaria y contraseña de ingreso al sistema.
16	Persona Titular de la COESPRISSON	Turna el documento "Permiso para Ejercer" para firma de la persona titular de la Secretaría de Salud Pública	No se identificó riesgo de corrupción.	Todo turno de documentos e información referente al trámite deberá ser realizado a través del SIRTD para que quede evidencia de esta acción. La funcionalidad deberá permitir a la Persona Titular de la COESPRISSON turnar el "Permiso para Ejercer" a la siguiente persona en el flujo de trabajo y deberá avisar a ésta que tiene un documento por revisar.
17	Secretaría de Salud Pública Persona titular de la Secretaría	Firma documento "Permiso para Ejercer"	¿Solamente se verifica si el permiso se elaboró correctamente o existe una validación de que la información presentada sea la correcta?	El SIRTD tendrá una funcionalidad exclusiva para el perfil de Persona titular de la Secretaría de Salud Pública de a efecto de que pueda firmar el "Permiso para Ejercer" mediante firma electrónica. La firma electrónica deberá contener una cadena de seguridad de acuerdo con las disposiciones legales en la materia.
18	Secretaría de Salud Pública Persona titular de la Secretaría	Devuelve documento "Permiso para Ejercer" a COESPRISSON con la firma de la persona titular de la Secretaría de Salud Pública	No se identificó riesgo de corrupción.	Si el documento es físico, el SIRTD deberá preparar la correspondencia para su devolución al Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS), con notificación automática a la persona titular de la COESPRISSON, en cuyo caso la recepción deberá quedar también registrada en el SIRTD. Si el documento es electrónico, la devolución del Permiso al Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS) deberá ser transparente en el SIRTD y, naturalmente, quedar registrada. La funcionalidad deberá notificar al Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS) que el "Permiso para Ejercer" ha sido devuelto una vez firmado.
19	COESPRISSON Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS)	Escanea el documento "Permiso para Ejercer" firmado por la persona titular de la Secretaría de Salud Pública	No se identificó riesgo de corrupción.	Esta actividad pierde sentido en el contexto de automatización del trámite, pues la Actividad 13 emite "Permiso para Ejercer" deberá generar un documento electrónico testigo, el cual quedará incorporado en la base de datos del SIRTD.

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
20	COESPRISSON Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS)	Genera archivo digital del documento "Permiso para Ejercer" firmado por la persona titular de la Secretaría de Salud Pública	No se identificó riesgo de corrupción.	Esta actividad pierde sentido en el contexto de automatización del trámite, pues la Actividad 13 "Emite Permiso para Ejercer" deberá generar un documento electrónico testigo, el cual quedará incorporado en la base de datos del SIRTD.
21	COESPRISSON Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS)	Archiva físicamente la información correspondiente al trámite	No se identificó riesgo de corrupción.	Esta actividad pierde sentido en el contexto de automatización del trámite, pues la Actividad 13 "Emite Permiso para Ejercer" deberá generar un documento electrónico testigo, el cual quedará incorporado en la base de datos del SIRTD.
22	COESPRISSON Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS)	Entrega a persona usuaria "Permiso para Ejercer" con la firma de la persona titular de la Secretaría de Salud Pública	No se identificó riesgo de corrupción.	Esta actividad puede tener dos modalidades de acuerdo con el nivel de automatización del trámite: a) En caso de que el permiso sea físico, el SIRTD debe notificar vía electrónica (correo electrónico o WhatsApp) a la persona solicitante que su permiso está listo para entrega; la entrega se podrá realizar en cualquier oficina de la COESPRISSON en el estado, para lo cual el permiso deberá ser enviado vía correspondencia postal. b) En caso de que el permiso sea electrónico el SIRTD deberá disponer de una funcionalidad para que la persona usuaria, una vez ingresada al SIRTD mediante una clave de persona usuaria y contraseña, pueda descargar el permiso, el cual deberá tener los mecanismos de seguridad necesarios para no ser falsificado. La entrega recepción del permiso deberá quedar asentada en la bitácora del SIRTD.
23	COESPRISSON Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS)	Devuelve documentación original solicitada como requisito a la persona usuaria	No se identificó riesgo de corrupción.	Esta actividad puede tener dos modalidades de acuerdo con el nivel de automatización del trámite: a) En caso de que la documentación entregada para la realización del trámite sea física, esta deberá ser devuelta a la persona solicitante, dejando constancia de la conformidad con la devolución de documentos en el SIRTD. b) Adicionalmente la documentación validada durante el proceso del trámite podrá quedar ingresada al SIRTD, en formato electrónico con el registro de su fecha de caducidad, para su uso en otros trámites. c) En caso de que la información entregada para la realización del trámite haya sido en formato electrónico, ésta quedará ingresada al SIRTD, en formato electrónico con el registro de su fecha de caducidad, para su uso en otros trámites. d) En el momento en que la documentación electrónica ingresada en la base de datos pierda vigencia, el SIRTD deberá enviar a la persona usuaria notificando esta situación.



Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
	Fin		No se identificó riesgo de corrupción.	Al término del trámite, el SIRTD deberá proponer a la persona solicitante contestar una encuesta de satisfacción con la realización del trámite. La encuesta deberá incluir preguntas sobre riesgos de corrupción en las actividades que presentan susceptibilidad de éstos.



◊ Registro de Título y Expedición de Cédula Profesional

Secretaría de Educación / Coordinación General de Registro, Certificación y Servicios a Profesionistas

Recomendaciones generales para la automatización del trámite

1. En el trayecto hacia el **Escenario Avanzado** para la automatización de los trámites públicos, la automatización debe utilizar una herramienta integral que cubra todas las actividades concernientes al trámite.
2. Se sugiere desarrollar una aplicación informática para el desarrollo del trámite, que en este documento llamaremos: Sistema Integral para el Registro de Títulos y Expedición de Cédula Profesional (SIRTECP). Esta aplicación deberá ser accesible mediante dispositivos electrónicos como computadoras, tabletas o teléfonos celulares.
3. Las y los servidores públicos que participen en el trámite deberán recibir una clave de persona usuaria y contraseña personal e intransferible, las cuales se entregarán de manera oficial en sobre cerrado bajo la advertencia de que cualquier acción que se realice en el sistema bajo éstas, podrá ser plenamente identificada mediante la bitácora del sistema, la cual podrá ser auditada en cualquier momento y podrá servir como prueba válida para cualquier procedimiento legal.
4. Se sugiere asignar una clave de persona usuaria específica y una contraseña a cada persona solicitante del trámite (personas con estudios profesionales o superiores) .Estos permisos de ingreso al SIRTECP les servirá para el desarrollo de cualquier otro trámite disponibles en la Secretaría de Educación.
5. Las credenciales de acceso (una clave de persona usuaria y su contraseña) podrán ser entregadas de manera formal, en sobre cerrado o al correo electrónico que proporcione la persona interesada. Se les informara que dicha información serán personales, no transferibles, por lo que las acciones que con ellas se realicen en la solución informática serán identificadas por medio de una bitácora.



6. Las credenciales de acceso estarán asociadas a un número de folio con el cual se identificará de manera única a la persona profesional.

Estas mismas credenciales podrán dar acceso a los documentos que la persona profesional, haya subido al SIRTECP, los cuales si se encuentran vigentes podrán ser utilizados para cualquier otro trámite ante la Secretaría de Educación.

Tabla 10. Recomendaciones para la automatización del trámite Registro de título y expedición de cédula profesional

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
1.	Persona usuaria del trámite	Identifica requisitos para el Registro de Título y expedición de Cedula Profesional estatal.	No se identificó riesgo de corrupción.	EL SIRTECP deberá permitir a las personas con estudios profesionales y superiores obtener un número de folio que les identifique para cualquier trámite ante la Secretaría de Educación.
2	Director de Registro y Servicios a Profesionistas (DRySP)	Publica requisitos para el Registro de Título y expedición de Cedula Profesional estatal	La persona encargada del trámite puede incluir requisitos no especificados previamente con el propósito de dificultar el desarrollo del trámite.	Los requisitos para la realización del trámite deben ser accesibles a la población usuaria a través de diferentes medios, entre ellos la página de la Secretaría de Educación. Los requisitos publicados oficialmente por la Secretaria de Educación serán transcritos en el SIRTECP y serán la referencia en caso de inconformidades, es decir, ningún requisito que no esté claramente definido en el SIRTECP podrá ser requerido a la persona solicitante del trámite.
3	Persona usuaria del trámite	Integra expediente personal completo	No se identificó riesgo de corrupción.	El SIRTECP debe proporcionar la identificación individualizada de la persona solicitante del trámite, asociada al número de folio asignado. Las personas usuarias del trámite lo podrán solicitar por medio del SIRTECP desde cualquier dispositivo móvil, o bien a través de Quioscos que la administración pública estatal ponga a disposición de la ciudadanía para el desarrollo de diversos trámites. Cada representación de la Secretaría de Salud Pública en los municipios deberá disponer de un Quiosco o mínimamente de un equipo para el desarrollo de trámites públicos por la ciudadanía
4	Persona usuaria del trámite	Realiza el pago del servicio en Agencia Fiscal	No se identificó riesgo de corrupción.	El SIRTECP al registrarse la persona solicitante le deberá generar automáticamente la orden de pago y, de acuerdo con el nivel de automatización del trámite: c) Pondrá a disposición de la persona solicitante una línea de captura para realizar el pago en Agencias o Sub - Agencias fiscales en cualquier lugar del estado de Sonora. La orden de pago debe ser imprimible para pago en cualquier sucursal bancaria o establecimiento comercial que cuente con el servicio de pagos gubernamentales. d) Podrá conducir a la persona solicitante a un sistema de pagos electrónicos vinculado al SIRTECP
5	Secretaría de Hacienda; Agencia Fiscal; Persona responsable de Caja	Realiza el cobro del servicio	No se identificó riesgo de corrupción.	En el contexto de la automatización del trámite esta actividad pierde sentido y podrá ser eliminada, pues está cubierta con la actividad 4



Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
6	Secretaría de Hacienda; Agencia Fiscal; Persona responsable de Caja	Emite comprobante de pago	No se identificó riesgo de corrupción.	Esta actividad será cubierta de acuerdo con el proceso de automatización del trámite "Cobros en Cajas de Agencias Fiscales y Cajeros Automáticos"
7	Persona usuaria del trámite	Integra expediente personal completo	No se identificó riesgo de corrupción.	El sistema SIRTECP debe permitir que se integre la orden de pago o bien debe registrar de manera automática el pago del trámite solicitado, Cualquier espacio para la realización del trámite, ya sea virtual o físico deberá ofrecer amplia difusión sobre los procedimientos simplificados y las acciones anticorrupción que sobre el trámite están disponibles para la ciudadanía, incluyendo medios eficaces, ágiles y seguros de denuncia, quejas y sugerencias para la mejora continua del trámite.
8	Persona usuaria del trámite	Solicita Registro de Título y expedición de Cedula Profesional estatal	No se identificó riesgo de corrupción.	Las personas usuarias del trámite podrán solicitar por medio del SIRTECP. Desde cualquier dispositivo móvil, o bien a través de Quioscos que la administración pública estatal ponga a disposición de la ciudadanía para el desarrollo de diversos trámites.
9	Director de Registro y Servicios a Profesionistas (DRySP)	Recibe expediente	La persona responsable de esta actividad puede extraviar alguno de los documentos.	Al recibir la documentación para el trámite, el SIRTECP debe generar un número único de expediente mediante el cual se le identifique de inicio a fin del trámite. En caso de que las personas solicitantes del trámite puedan subir al SIRTECP información, que cubra los requisitos para la realización de los trámites, mediante archivos electrónicos, éstos quedarán guardados en la base de datos del sistema y podrán ser utilizados para la realización de cualquier trámite posterior relacionado, asociándolos al número de folio de persona profesional. Idealmente la documentación requerida para el trámite debería poder ser ingresada de manera electrónica y sometida posteriormente a un proceso de validación mediante la conexión del SIRTECP con otros sistemas informáticos gubernamentales, hasta en tanto esto sea posible se podrá recibir documentación física.

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
10	Director de Registro y Servicios a Profesionistas (DRySP)	¿Está completa la documentación?	La persona encargada del trámite puede valorar de manera arbitraria o discrecional el cumplimiento de los requisitos, incluyendo criterios no documentados para dificultar el trámite.	<p>En el primer caso, la información citada en el punto anterior deberá ser verificable mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La conexión del SIRTECP con otros sistemas de información del gobierno del estado de Sonora; 2. Verificación institucional en bases de datos de otras dependencias no conectadas electrónicamente al SIRTECP. 3. Verificación física de la validez de la documentación entregada. <p>La información que se guarde en el sistema deberá registrar su vigencia oficial de tal manera que al término de esta el SIRTECP deberá notificar por correo electrónico a la persona solicitante del trámite que la vigencia de su documentación ha terminado.</p>
11	Director de Registro y Servicios a Profesionistas (DRySP)	(Si la respuesta es no) Solicita a la persona usuaria complementar el expediente	La persona encargada del trámite puede ofrecer a la persona usuaria omitir requisitos para realizar el trámite.	<p>El SIRTECP debe contener una lista de verificación sobre los requisitos para la emisión del Registro de título y expedición de cédula profesional estatal “Cédula Profesional”. En caso de que no estén cubiertos todos los requisitos el SIRTECP no dejará avanzar el trámite; la persona usuaria podrá a través de la plataforma de internet del SIRTECP generar un reporte específico sobre los requisitos no cubiertos para su trámite, así como sobre los aspectos no cubiertos.</p> <p>La validación de los requisitos para realización del trámite deberá realizarse con estricto apego a los criterios que la Secretaría de Educación publique oficialmente, mismos que deberán estar disponibles a las personas usuarias exactamente como fueron publicados y a una distancia no mayor de dos clics en el SIRTECP</p> <p>Las insuficiencias en la documentación requerida para realizar el trámite deberán quedar registradas en el SIRTECP y podrán ser comunicadas a la persona usuaria mediante tres vías:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. La persona usuaria deberá poder, de manera amigable, consultar en el SIRTECP el estatus de cumplimiento de requisitos para realizar el trámite, así como sus insuficiencias. 5. El SIRTECP enviará un correo electrónico a la persona usuaria o un mensaje de WhatsApp señalando las insuficiencias de su documentación. 6. La persona usuaria podrá llamar por teléfono a la Secretaría de Educación para conocer el estado de su trámite, la llamada deberá quedar registrada en la bitácora del SIRTECP previo aviso al a persona usuaria del trámite.

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
12	Director de Registro y Servicios a Profesionistas (DRySP)	(Sí) ¿Incluye Ficha de Pago?	No se identificó riesgo de corrupción.	<p>El SIRTECP permitirá a la persona usuaria seguir con la solicitud del trámite si se han cumplido con todos los requisitos.</p> <p>El SIRTECP debe contener una lista de verificación sobre los requisitos para la emisión de la “Cédula Profesional”, entre estos la ficha de pago vigente.</p> <p>La persona usuaria podrá a través de la plataforma de internet del SIRTECP conocer el estatus de su trámite una vez generado el reporte de cumplimiento de los requisitos.</p> <p>La validación de los requisitos para realización del trámite deberá realizarse con estricto apego a los criterios que la Secretaría de Educación publique oficialmente, mismos que deberán estar disponibles a las personas usuarias exactamente como fueron publicados y a una distancia no mayor de dos clics en el SIRTECP.</p>
13	Director de Registro y Servicios a Profesionistas (DRySP)	Entrega pase a caja a persona usuaria del trámite	No se identificó riesgo de corrupción.	En el contexto de la automatización del trámite esta actividad pierde sentido y podrá ser eliminada, pues está cubierta con la actividad 4 y 5.
14	Director de Registro y Servicios a Profesionistas (DRySP)	Recibe y registra en Registro de Trámites de Instituciones (seguir instructivo) los ingresos de Instituciones Educativas y Regional de Cd. Obregón, posteriormente entrega a su Asistente	No se identificó riesgo de corrupción.	En el contexto de la automatización del trámite esta actividad pierde sentido.
15	Director de Registro y Servicios a Profesionistas (DRySP)	Entrega fichas de pago a DRySP	No se identificó riesgo de corrupción.	En el contexto de la automatización del trámite esta actividad pierde sentido y podrá ser eliminada, pues está cubierta con la actividad 4 y 5.
16	Director de Registro y Servicios a Profesionistas (DRySP)	Entrega expedientes al Auxiliar de Ventanilla	No se identificó riesgo de corrupción.	<p>El envío de cualquier documentación referente al trámite debe realizarse por medio del SIRTECP lo que permite dejar evidencia de cualquier acción realizada en la bitácora. El correo electrónico y el flujo de trabajo al interior del sistema serán consideradas como evidencias oficiales de realización de acciones en el sistema.</p> <p>Para el perfil de acceso “Centro Integrador de Servicio de Sonora (CIS)” el SIRTECP deberá tener una funcionalidad en forma de lista de verificación que permita hacer anotaciones sobre la insuficiencia de la documentación entregada.</p>

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
17	Departamento de Registro Profesional ¿Auxiliar de Ventanilla?	Registra en RTV (seguir instructivo)	No se identificó riesgo de corrupción.	La validación de los requisitos para realizar el trámite tiene como propósito esencial que estos no sean falsificados o apócrifos. En todo caso, el resultado de la validación deberá quedar consignado en el SIRTECP haciendo referencia a los medios de verificación correspondientes.
18	Departamento de Registro Profesional ¿Auxiliar de Ventanilla?	Entrega a Dictaminador y Autenticador.	La persona solicitante puede presentar documentación apócrifa. El personal responsable de esta actividad puede ofrecer omitir la validación y simular que la ha realizado.	El proceso de validación de la documentación en las bases de datos de la Secretaría de Educación y Cultura debe establecer con toda claridad en que consiste la revisión y bajo qué criterios se realiza. La constancia de que se efectuó la revisión se registra mediante una funcionalidad exclusiva para el perfil del Persona encargada de la Dictaminación y Autenticación de Registro Profesional, esta debe ser mediante una lista de verificación Una vez requisitado el formulario de verificación, el departamento de registro solo deberá pulsar un botón para señalar que se realizó la revisión la cual quedará asociada individualmente a su clave de persona usuaria y contraseña de ingreso al sistema.
19	DRSP Departamento de Dictaminación y Autenticación	Dictaminan las solicitudes (expedientes).	No se identificó riesgo de corrupción.	El resultado de la Dictaminación deberá quedar registrado en la bitácora del SIRTECP Debido a que las credenciales de acceso para cada uno de los perfiles son únicas, personales e intransferibles, las acciones referentes al proceso de Dictaminación quedarán asentadas en la bitácora correspondiente.
20	DRSP Departamento de Dictaminación y Autenticación	¿Cumple con requisitos de Dictaminación?	No se identificó riesgo de corrupción.	Una vez realizada la Dictaminación de la información, en caso de ser ésta afirmativa, se guardará en la base de datos del SIRTECP, registrando su vigencia para poder ser utilizada en otros trámites que pudiera requerir la persona solicitante.
21	DRSP Departamento de Dictaminación y Autenticación	(Si la respuesta es no) Entrega a Director de Registro y Servicios a Profesionistas expedientes rechazados y/o con Cédulas Profesionales Estatales	No se identificó riesgo de corrupción.	El resultado de la Dictaminación, cuando ésta sea en sentido negativo, deberá quedar asentado en la bitácora del SIRTECP este deberá registrar las insuficiencias de la documentación. En caso de que la documentación a validar se identifique como apócrifa, la Secretaría de Educación deberá tomar las acciones necesarias para evitar que se comenten acciones ilegales. .
22	DRSP Departamento de Dictaminación y Autenticación	Devuelve expedientes rechazados a personas solicitantes del trámite	No se identificó riesgo de corrupción.	El SIRTECP deberá enviar una notificación automática a la persona solicitante notificándoles de esta situación y relacionando las insuficiencias identificadas en el proceso de Dictaminación En este caso, el SIRTECP no permitirá continuar con el trámite hasta que las insuficiencias identificadas hayan sido subsanadas. En caso de haberse identificado documentación apócrifa el trámite quedará cancelado definitivamente y en el perfil de la persona solicitante deberá quedar una anotación sobre esta situación.
23	DRSP Departamento de Dictaminación y Autenticación	Captura en SIREPSON	No se identificó riesgo de corrupción.	En caso de que la información ha tenido un resultado positivo de la validación, el SIRTECP deberá enviar una notificación automática a la persona solicitante notificándoles del estatus de su trámite.



Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
24	DRSP Departamento de Dictaminación y Autenticación	Colocar sticker y sello para registro en título original.	No se identificó riesgo de corrupción.	La "Cédula Profesional" será elaborada por propio SIRTECP incorporando medidas de seguridad para evitar falsificaciones, tales como holograma y un código QR que sirva para verificar los datos en el sistema. Al momento que cualquier persona capture el QR, el sistema deberá comparar los datos asociados al QR con aquellos registrados en el SIRTECP y generar un mensaje de "si coincide", "no coincide". En este último caso deberá emitir una alerta y enviarla al Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS), quien deberá tomar las medidas que resulten pertinentes. En caso de que no sea posible la generación de la estatal "Cédula Profesional" mediante el SIRTECP, se podrá contratar a un proveedor conforme a la normatividad vigente, a quien se proporcionará formalmente una clave de persona usuaria y contraseña para que gestione a través del SIRTECP su participación en el trámite.
25	DRSP Departamento de Dictaminación y Autenticación	Digitaliza foto y firma de solicitud para revisión y edición.	No se identificó riesgo de corrupción.	La funcionalidad deberá permitir al Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS) turnar el permiso a la siguiente persona en el flujo de trabajo y deberá avisar a ésta que tiene un documento por revisar.
26	DRSP Departamento de Dictaminación y Autenticación	Relaciona expedientes para firma del Coordinador General	No se identificó riesgo de corrupción.	Todo turno de documentos e información referente al trámite deberá ser realizado a través del SIRTECP para que quede evidencia de esta actividad.
27	Director de Registro y Servicios a Profesionistas (DRySP)	Recibe expedientes relacionados y entrega a Asistente del Coordinador General para su firma.	No se identificó riesgo de corrupción.	En el contexto de la automatización del trámite esta actividad pierde sentido y podrá ser eliminada, pues está cubierta con la actividad 26
28	Coordinador General de Registro, Certificación y Servicios a Profesionistas	Certifica y registra títulos con firma autógrafa	No se identificó riesgo de corrupción.	El SIRTECP tendrá una funcionalidad exclusiva para el perfil del Coordinador General de Registro, Certificación y Servicios a Profesionistas a efecto de que pueda firmar la "Cédula Profesional" mediante firma electrónica. La firma electrónica deberá contener una cadena de seguridad de acuerdo con las disposiciones legales en la materia.
29	Director de Registro y Servicios a Profesionistas (DRySP)	Recibe y resguarda los expedientes de Instituciones firmados por el Coordinador General hasta que llega el plástico de Cédula Profesional Estatal	No se identificó riesgo de corrupción.	En el contexto de la automatización del trámite esta actividad pierde sentido y podrá ser eliminada, pues está cubierta por el mismo SIRTECP

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
30	Responsable de edición y revisión	Prepara archivo electrónico para solicitar Cédulas Profesionales Estatales (ventanilla e instituciones). de acuerdo con instructivo	No se identificó riesgo de corrupción.	La funcionalidad deberá permitir al Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS) turnar el permiso de registro a la siguiente persona en el flujo de trabajo y deberá avisar a ésta que tiene un documento por revisar. Si el documento es físico, el SIRTECP deberá preparar la correspondencia para su devolución al Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS), con notificación automática al Coordinador General de Registro, Certificación y Servicios a Profesionistas, en cuyo caso la recepción deberá quedar también registrada en el SIRTECP. Si el documento es electrónico, la devolución de la "Cédula Profesional". al Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS) deberá ser transparente en el SIRTECP y, naturalmente, quedar registrada. La funcionalidad deberá notificar al Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS) que la Cédula Profesional" ha sido devuelta una vez firmada.
31	Director de Registro y Servicios a Profesionistas (DRySP)	Envía del paquete a proveedor para solicitar Cédulas Profesionales Estatales. de acuerdo con instructivo	No se identificó riesgo de corrupción.	La funcionalidad deberá permitir al Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS) turnar "Cédula Profesional" al proveedor para solicitar Cédulas Profesionales Estatales y deberá avisar a ésta que tiene una solicitud de elaboración de cédulas profesionales Estatales.
32	Proveedor externo	Envía el paquete con plásticos de Cédulas Profesionales Estatales a DRySP	No se identificó riesgo de corrupción.	La funcionalidad del SIRTECP deberá notificar al Centro integrador de Servicio de Sonora (CIS) que el "la Cédula Profesional" han sido elaboradas para enviar cédulas en físico.
33	Director de Registro y Servicios a Profesionistas (DRySP)	Coteja los plásticos de las Cédulas Profesionales Estatales con archivo digital enviado al proveedor	No se identificó riesgo de corrupción.	La funcionalidad del SIRTECP deberá contar con el listado de cédulas profesionales que fueron elaboradas para poder ser verificadas de manera automática.
34	Director de Registro y Servicios a Profesionistas (DRySP)	Entrega a su asistente	No se identificó riesgo de corrupción.	En el contexto de la automatización del trámite esta actividad pierde sentido y podrá ser eliminada, pues está cubierta por el mismo SIRTECP.
35	Asistente del Director de Registro y Servicios a Profesionistas	Relaciona las Cédulas Profesionales Estatales por Institución/Ventanilla/Regional	No se identificó riesgo de corrupción.	En el contexto de la automatización del trámite esta actividad pierde sentido y podrá ser eliminada, pues está cubierta por el mismo SIRTECP.

Actividad	Actor	Descripción	Riesgos o prácticas de corrupción identificadas	Recomendación
36	Asistente del Director de Registro y Servicios a Profesionistas	Entrega a DRySP relación de las Cédulas Profesionales Estatales por Institución / Ventanilla / Regional para su resguardo.	No se identificó riesgo de corrupción.	En el contexto de la automatización del trámite esta actividad pierde sentido y podrá ser eliminada, pues está cubierta por el mismo SIRTECP.
37	Asistente del Director de Registro y Servicios a Profesionistas	Informa a la persona usuaria) /Institución que está lista su Cédula Profesional Estatal	No se identificó riesgo de corrupción.	En el contexto de la automatización del trámite esta actividad pierde sentido y podrá ser eliminada, pues está cubierta por el mismo SIRTECP.
38	Persona usuaria del trámite	Recoge Cédula Profesional Estatal	No se identificó riesgo de corrupción.	Esta actividad puede tener dos modalidades de acuerdo con el nivel de automatización del trámite: a) En caso de que el permiso sea físico, el SIRTECP. debe notificar vía electrónica (correo electrónico o WhatsApp) a la persona solicitante que su permiso está listo para entrega; la entrega se podrá realizar mediante mensajería o a través de las oficinas correspondientes a la Secretaría de Educación. b) En caso de que el Registro de título y expedición de cédula profesional estatal sea electrónico el SIRTECP deberá disponer de una funcionalidad para que la persona usuaria, una vez ingresada al SIRTECP. mediante clave de persona usuaria y contraseña, pueda descargar el Registro de título y expedición de cédula profesional estatal, el cual deberá tener los mecanismos de seguridad necesarios para no ser falsificado. La entrega recepción de la "Cédula Profesional". deberá quedar asentada en la bitácora del SIRTECP.
39	Director de Registro y Servicios a Profesionistas (DRySP)	Entrega expedientes rechazados y/o con Cédulas Profesionales Estatales a Instituciones, Ventanilla y Regionales. DE ACUERDO CON INSTRUCTIVO Formato de entrega.xlsx	No se identificó riesgo de corrupción.	Esta actividad pierde sentido, ya que queda registrada en la actividad 21